

## المراجعة الداخلية

ندرك أن القرارات المتخذة بشأن مطالبتك قد تؤثر على استحقاقك للإعانات النظامية. لهذا السبب، نتأكد من أن تكون جميع القرارات عادلة وشفافة وتأخذ في الاعتبار جميع الأدلة المتوفرة. ومع هذا، فإذا كنت لا توافق على قرار تم اتخاذه بشأن مطالبتك، يمكنك طلب إجراء مراجعة داخلية.

يجوز لك طلب مراجعة في غضون 28 يومًا من اتخاذ قرارنا.

سيقوم فريق علاقات زبائن الإصابات الشخصية لدينا بإكمال المراجعة الداخلية. والفريق هو مجموعة ممثلين مستقلين ذوي خبرة سيقومون بمراجعة المعلومات المتوفرة وأية معلومات جديدة قد تقدمها. وسيقوم فريق علاقات الزبائن بإجراء مراجعة مستقلة للقرار والتوصل إلى 'تأكيد' أو 'تغيير' أو 'استبدال' القرار الأصلي. ولن يشارك في عملية المراجعة الداخلية أي شخص شارك في عملية اتخاذ القرار الأصلي.

### ما هي القرارات التي يمكن مراجعتها داخليًا؟

يمكنك طلب مراجعة داخلية لقرارات مثل:

- ما إذا كانت إصابتك إصابة بدئية أم لا
- العلاج والرعاية
- مبالغ كسبك الأسبوعية قبل وقوع الحوادث
- استحقاقك لدفع إعانات أسبوعية
- ما إذا كنت مخطئًا كليًا أو بأكبر درجة في الحادث و/أو الإصابات
- إذا كان سيتم قبول مطالبة متأخرة
- تقييمات الإهمال الأسهامي

إذا كانت لديك شكوى عامة حول إدارة مطالبتك ولا تتعلق بقرار، فسيتم التعامل مع الشكوى كجزء من عملية الشكاوى العادية لدينا.

### كيف أقدم طلبًا للمراجعة الداخلية؟

يمكنك تقديم طلب بواسطة:

- البريد
- البريد الإلكتروني
- الهاتف

تفاصيل الاتصال الخاصة بعلاقات الزبائن في GIO هي:

- الهاتف: 1300 264 094
- [idr@gio.com.au](mailto:idr@gio.com.au)

PO Box 14180, Melbourne City Mail Centre VIC 8000

لضمان دراسة النزاع الخاص بك في أسرع وقت ممكن، يرجى إرسال طلبك للمراجعة الداخلية مباشرةً باستخدام تفاصيل الاتصال المذكورة أعلاه. ستحتاج إلى إكمال استمارة وتقديم معلومات إضافية تدعم طلبك للمراجعة. يرجى تضمين أكبر قدر ممكن من المعلومات مثل:

- القرار الذي تريد مراجعته وأي جزء من هذا القرار تريد إعادة النظر فيه
- السبب الذي لأجله تريد المراجعة
- ما هي النتيجة التي تتوقعها من المراجعة
- أية مستندات أو مواد إضافية تعتقد أنها ذات صلة بالقرار



يرجى تقديم طلب للمراجعة في أقرب وقت ممكن بعد أن تتلقى رسالة تتضمن قرارًا لا توافق عليه. والأفضل أن يتم ذلك في غضون 28 يومًا من استلام القرار.

### متى يمكن أن أتوقع نتيجة من المراجعة الداخلية؟

في غضون يومي عمل سيبلغك فريق علاقات الزبائن بأنهم قد استلموا طلبك وبما إذا كان سيتمكنهم إجراء المراجعة الداخلية. سيقومون بعد ذلك بإخبارك في غضون سبعة أيام بالتفاصيل مثل اسم الشخص الذي يقوم بالمراجعة، والقضايا التي ستتم مراجعتها، وما إذا كانت هناك حاجة إلى أية معلومات إضافية منك وكيف يمكنك الاتصال بهم. تبعًا لنوع النزاع، ستتلقى نتيجة في غضون 14 أو 21 يومًا.

### وماذا إذا لم أوافق على نتيجة المراجعة الداخلية؟

إذا كنت لا توافق على نتيجة المراجعة الداخلية، يحق لك طلب مراجعة مستقلة من مفوضية الإصابات الشخصية (PIC). و PIC هي خدمة مستقلة تعينها سلطة ولاية نيو ساوث ويلز لتنظيم التأمين (SIRA) لإجراء مراجعة خارجية للقرارات. إذا كنت ترغب في طلب المشورة القانونية، يرجى الاتصال بممثلك القانوني الذي تفضله، أو الرجوع إلى موقع جمعية المحققين في نيو ساوث ويلز في الموقع [www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer](http://www.lawsociety.com.au/for-the-public/find-a-lawyer) للعثور على محام .

فيما يلي تفاصيل الاتصال الخاصة بـ PIC:

- الموقع الإلكتروني: [www.pi.nsw.gov.au](http://www.pi.nsw.gov.au)
- الهاتف: 1800 PIC NSW (1800 742 679)
- البريد الإلكتروني: [help@pi.nsw.gov.au](mailto:help@pi.nsw.gov.au)
- العنوان البريدي: PO Box 594, Darlinghurst NSW 1300