

Khiếu nại Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm Lũ lụt của quý vị

FEMA's National Flood Insurance Program (NFIP, chữ tiếng Anh viết tắt) chuyên dành để giúp những người có hợp đồng bảo hiểm giải quyết yêu cầu bồi thường bảo hiểm sau thảm họa lũ lụt. Nếu công ty bảo hiểm lũ lụt của quý vị từ chối tất cả hoặc một phần yêu cầu bồi hoàn bảo hiểm lũ lụt của quý vị, hãy tìm hiểu thêm về cách thức khiếu nại quyết định đó.

Trước khi nộp khiếu nại

Sau khi công ty bảo hiểm lũ lụt của quý vị từ chối toàn bộ hoặc một phần yêu cầu bồi thường bảo hiểm của quý vị bằng văn bản, quý vị có thể khiếu nại lên FEMA. Tuy nhiên, trước tiên NFIP khuyên nên làm như sau để hiểu hoặc giải quyết vấn đề.

- **Xem lại chứng từ giấy tờ yêu cầu bồi thường bảo hiểm của quý vị.** Xác nhận là quý vị đã cung cấp các chứng từ chính xác, chứng minh thiệt hại do lũ lụt của quý vị và chứng minh lý do cho số tiền được yêu cầu. Kiểm tra xác nhận là bất kỳ và tất cả các hạng mục mà quý vị muốn khiếu nại đều đã được liệt kê trong thư từ chối do công ty bảo hiểm lũ lụt gửi.
- **Làm việc với chuyên gia định giá bảo hiểm** để hiểu lý do từ chối và giải quyết bất kỳ vấn đề nào với yêu cầu bồi thường đó. Sau khi xem xét các chứng từ, nếu quý vị không hiểu tại sao mình bị từ chối, chuyên gia định giá bảo hiểm có thể giải thích cho quý vị và/hoặc đề xuất các bước khác mà quý vị có thể thực hiện để giải quyết khiếu nại của mình. Ngoài ra, nếu sau khi xem xét các chứng từ, quý vị thấy rằng một hạng mục bị thiếu hoặc không được liệt kê, quý vị có thể gửi cho chuyên gia định giá bảo hiểm của mình tài liệu hỗ trợ cho thấy tổn thất và chi phí. Xin lưu ý rằng FEMA không thể xem xét đơn khiếu nại đối với một hạng mục mà công ty bảo hiểm lũ lụt không từ chối.
 - **Nếu quý vị không thể đạt được thỏa thuận với chuyên gia định giá bảo hiểm,** quý vị có thể liên hệ với người giám sát của họ hoặc thanh tra viên của công ty bảo hiểm để biết gợi ý của họ.
- **Xem các khiếu nại tương tự về vấn đề này.** Truy cập floodsmart.gov/understanding-coverage-decisions (liên kết đến trang web bằng tiếng Anh) để hiểu rõ hơn về quy trình khiếu nại và xem xét các quyết định khiếu nại tương tự hoặc trước đây do FEMA ban hành.

Nếu quý vị tìm hiểu các lựa chọn này và vẫn không hài lòng với quyết định của công ty bảo hiểm, hãy tiếp tục khiếu nại lên FEMA.



FEMA

Điều kiện nộp khiếu nại

Tất cả những người sở hữu hợp đồng bảo hiểm và được bảo hiểm thông qua NFIP đều có quyền khiếu nại quyết định từ chối lên FEMA. Quý vị phải **nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày** sau ngày nhận được thư từ chối bằng văn bản của công ty bảo hiểm. Như đã nêu ở trên, quý vị chỉ có thể khiếu nại những gì công ty bảo hiểm từ chối trong thư của họ.

Quy trình khiếu nại NFIP không dành cho bất kỳ chủ sở hữu hợp đồng bảo hiểm nào nộp đơn kiện công ty bảo hiểm của họ hoặc những người tham gia quy trình thẩm định.

Các yêu cầu để nộp đơn khiếu nại

- Giải thích (các) vấn đề bằng văn bản;
- Ghi tên của (các) chủ sở hữu hợp đồng bảo hiểm, địa chỉ căn nhà được bảo hiểm, số hợp đồng bảo hiểm lũ lụt và thông tin liên hệ;
 - Bao gồm một bản sao đầy đủ văn bản từ chối của công ty bảo hiểm; và
 - Cung cấp tài liệu chứng minh yêu cầu bồi thường bảo hiểm. Đây có thể là ảnh chụp các hạng mục bị từ chối gây tranh cãi trong đơn khiếu nại, ước tính sửa chữa do nhà thầu ký, bằng chứng sửa chữa, nhật ký sửa chữa điền đúng cách hoặc bất kỳ tài liệu, giấy xác nhận, hoặc bằng chứng nào khác hỗ trợ cho khiếu nại đó. Để tìm danh sách các loại chứng từ mẫu, hãy xem Sổ tay hướng dẫn về Yêu cầu bồi thường NFIP tại agents.floodsmart.gov/claims-handbook (liên kết đến một trang web bằng tiếng Anh).

Để giúp bảo đảm là quý vị cung cấp tất cả thông tin cần thiết cho việc khiếu nại, FEMA cung cấp mẫu Khiếu nại Yêu cầu bồi thường NFIP, có sẵn tại agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal (liên kết đến một tài liệu bằng tiếng Anh). Đây là biểu mẫu có thể điền và phải được mở bằng Adobe Reader. Gửi tập hồ sơ khiếu nại của quý vị qua email tới FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov hoặc gửi qua đường bưu điện tới FEMA, 400 C St. SW, 6th Floor SW, Washington, D.C. 20472-3010. FEMA sẽ giải quyết các khiếu nại qua email nhanh hơn so với các khiếu nại gửi bằng thư thông thường hoặc chuyển phát nhanh. Xin lưu ý rằng quy định về an ninh mạng không cho phép FEMA truy cập các trang web chia sẻ tệp, đĩa CD, DVD hoặc các thiết bị lưu trữ điện tử khác.

Nếu một người đại diện thay mặt quý vị gửi đơn khiếu nại, thì họ phải nêu rõ mối quan hệ của họ (ví dụ: luật sư, cha mẹ/con cái, v.v.) và phải cung cấp chứng từ xác nhận và cho phép mối quan hệ nói trên, bao gồm cả giấy miễn trừ cho phép truy cập thông tin cá nhân theo Đạo luật Quyền riêng tư, 5 U.S.C. § 552a. Để biết thêm thông tin về cách ủy quyền một người đại diện, hãy truy cập Sổ tay hướng dẫn Yêu cầu bồi thường NFIP tại agents.floodsmart.gov/claims-handbook (liên kết đến một trang web bằng tiếng Anh).

Diễn biến sau khi nộp đơn khiếu nại

FEMA sẽ xác nhận đã nhận được đơn khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu công ty bảo hiểm cung cấp hồ sơ yêu cầu bồi thường. FEMA sẽ xem xét hồ sơ khiếu nại và yêu cầu bồi thường, sau đó xác định xem công ty bảo hiểm có từ chối yêu cầu bồi thường một cách chính xác hay không. FEMA có thể cần thêm thông tin từ quý

vị; nếu vậy, quý vị sẽ có **thêm 14 ngày tính theo lịch** kể từ ngày FEMA yêu cầu. FEMA sẽ đưa ra quyết định khiếu nại bằng văn bản với thông tin cụ thể liên quan đến việc giải quyết khiếu nại. Thư này sẽ kết thúc quy trình khiếu nại.

Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại NFIP, hãy truy cập floodsmart.gov/appeal-your-flood-claim (liên kết đến một trang web bằng tiếng Anh). Để tìm hiểu thêm về NFIP nói chung, hãy truy cập floodsmart.gov (liên kết đến một trang web bằng tiếng Anh) hoặc fema.gov/vi, hoặc liên hệ với FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, viết tắt bằng tiếng Anh) tại 877-336-2627.

Các nguồn thông tin trợ giúp liên quan

- Bắt đầu quá trình phục hồi: Tờ thông tin này trình bày chi tiết về cách thức các chủ sở hữu hợp đồng bảo hiểm có thể bắt đầu quá trình khôi phục sau một đợt lũ lụt. Xem lại các bước chính của quy trình khôi phục tại agents.floodsmart.gov/starting-your-recovery-vietnamese.
- Hướng dẫn tái thiết an toàn hơn và mạnh mẽ hơn sau lũ lụt NFIP: Hướng dẫn này phác thảo thông tin về tái thiết và giảm nhẹ thiệt hại sau lũ lụt. Để biết thêm thông tin, truy cập agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood (liên kết đến một trang web bằng tiếng Anh).