Bắt đầu Quá trình Phục hồi của Bạn

Việc phục hồi sau một trận lụt mất thời gian và có thể khiến bạn cảm thấy quá sức. Chương trình Bảo hiểm Lũ lụt Quốc gia (FEMA's National Flood Insurance Program - NFIP) của FEMA nỗ lực để giúp bạn trở lại cuộc sống bình thường một cách nhanh chóng hơn. Hãy sử dụng thông tin sau để gửi yêu cầu đền bù, ghi chép thông tin về mức độ thiệt hại, làm việc với chuyên viên giám định, sửa chữa, và hiểu khoản thanh toán cho yêu cầu bảo hiểm của bạn.

Bắt đầu Quy trình Nộp Yêu cầu Bảo hiểm

Khi tình hình đã an toàn để bạn trở về nhà, bạn nên báo ngay mức độ tổn thất cho đại diện hoặc công ty bảo hiểm của bạn. Nếu bạn không chắc về cách thức liên hệ với đại diện hoặc công ty bảo hiểm của mình, hãy gọi FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX) theo số (877) 336-2627.

Khi bạn nói chuyện với đại diện của mình, hãy chuẩn bị sẵn trang khai báo hợp đồng của bạn. Chuyên viên giám định bảo hiểm sẽ liên hệ với bạn để xếp lịch một cuộc kiểm tra đến tận nơi hoặc từ xa trong vòng vài ngày sau khi báo cáo yêu cầu đền bù của bạn. Nếu bạn không nhận được phản hồi từ chuyên viên giám định bảo hiểm, bạn có thể liên hệ lại với đại diện hoặc công ty bảo hiểm lũ lụt của mình.

Chuẩn bị cho cuộc Kiểm tra

Chuyên viên giám định bảo hiểm của bạn sẽ ghi lại thiệt hại đối với tài sản cá nhân, thiệt hại đối với kết cấu công trình và mực nước ngập để chuẩn bị ước tính cho yêu cầu đền bù của bạn. Việc sắp xếp thông tin này theo từng phòng có thể hữu ích. Việc này bao gồm:

- Chụp ảnh và quay phim bên trong và bên ngoài ngôi nhà của bạn, thực hiện trước khi bạn vứt bỏ bất cứ thứ gì
- Cung cấp thông tin về kiểu dáng, mẫu mã và "số sê-ri" của các thiết bị gia dụng lớn như máy giặt và máy sấy, bình đun nước nóng, thiết bị nhà bếp, tivi, và máy tính
- Thu thập mẫu của các hạng mục xây dựng (ví dụ như sàn, thảm, giấy dán tường và rèm che) và cung cấp cho chuyên viên giám định

Sau khi chụp ảnh hoặc quay video về thiệt hại, hãy vứt bỏ ngay những đồ đạc và vật dụng bị ngập nước, chẳng hạn như đồ ăn dễ hỏng, quần áo, gối, v.v. , mà có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe. Người mua bảo hiểm của NFIP có trách nhiệm giảm thiểu sự phát triển và lây lan của nấm mốc hết mức có thể sau một trận lũ lụt. **Hợp đồng Bảo hiểm Lũ lụt Tiêu chuẩn (The Standard Flood Insurance Policy - SFIP) sẽ không chi trả thiệt hại do nấm mốc gây ra khi người mua bảo hiểm không thực hiện hành động hợp lý trong tầm kiểm soát của họ để ngăn chặn sự phát triển và lây lan của nấm mốc.** Để tìm hiểu thêm về cách dọn dẹp

an toàn và hiệu quả sau lũ lụt, hãy truy cập EPA.gov để tải xuống Hướng dẫn Làm sach Nấm mốc Sau Thảm họa cho Chủ nhà và Người thuê nhà (Homeowner's and Renter's Guide to Mold Cleanup After Disasters).

Làm việc với Chuyên viên Giám định Bảo hiểm của Bạn

Khi chuyên viên giám định bảo hiểm của bạn đến, họ cần xuất trình giấy tờ tùy thân chính thức của họ (bằng lái xe và ID công ty hoặc Số Kiểm soát Lũ lụt [thẻ FCN]). Họ cũng phải cung cấp cho bạn thông tin liên hệ, chẳng hạn như địa chỉ email, số điện thoại và tên công ty giám định của họ.

Chuyên viên giám định bảo hiểm của bạn cần:

- Trả lời các câu hỏi về yêu cầu đền bù của bạn
- Thảo luận về quy trình nộp yêu cầu đền bù do lũ lụt NFIP (xem Sổ tay Yêu cầu Đền bù NFIP (NFIP Claims Handbook) để biết thêm thông tin)
- Kiểm tra nhà của bạn để đánh giá mức độ thiệt hại bằng cách đo đạc và chụp ảnh
- Giải thích khoản thanh toán tạm ứng là gì và cách bạn có thể nhận khoản tiền này
- Thảo luận về phạm vi và giới hạn của hợp đồng bảo hiểm của bạn — về kết cấu của nhà và tài sản cá nhân của bạn, hoặc cả hai
- Gửi các tài liệu cần thiết cho công ty bảo hiểm của bạn để chứng minh mức độ tổn thất của bạn
- Xác nhận người hiện đứng tên trên khoản vay thế chấp của bạn Yêu cầu bạn cung cấp địa chỉ gửi thư và số điện thoại hiện tại nếu bạn phải chuyển đến nơi khác
- Thảo luận về khả năng bạn được nhận Bảo hiểm cho Chi phí Tăng lên để Tuân thủ Yêu cầu (Increased Cost of Compliance Coverage) nếu bạn đủ điều kiện

Lời nhắc Quan trọng

Nhân viên giám định bảo hiểm lũ lụt do công ty bảo hiểm của bạn cử đến sẽ không bao giờ yêu cầu bạn đưa tiền, thu khoản tiền khấu trừ của bạn hoặc đòi bạn trả phí cho dịch vụ của họ.

Nhân viên giám định của bạn sẽ cung cấp cho bạn một con số ước tính cho việc sửa chữa bao gồm những hư hỏng có thể nhìn thấy được tại thời điểm kiểm tra ban đầu dựa trên chi phí sửa chữa trong khu vực của bạn. Hãy xem xét cẩn thận ước tính của bạn để đảm bảo thông tin được chính xác và đầy đủ. Ngoài ra, bạn có thể cần ký tên trên Bằng chứng về Tổn thất (Proof of Loss). Việc ký vào Bằng chứng Tổn thất, ngay cả khi bạn có thắc mắc về số tiền, sẽ không cản trở bạn yêu cầu khoản thanh toán thêm nếu cần. Nếu bạn không đồng ý với ước tính hoặc sau đó bạn phát hiện thêm thiệt hại, hãy liên hệ với công ty bảo hiểm hoặc nhân viên giám định của bạn.

Công ty bảo hiểm lũ lụt của bạn cam kết sẽ thanh toán toàn bộ số tiền mà bạn được hưởng theo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của bạn. Hãy nhớ hỏi công ty bảo hiểm hoặc chuyên viên giám định của bạn về hợp đồng của bạn, hợp đồng chi trả cho những gì và bất kỳ hạn chót quan trọng nào bạn cần phải làm theo. Giữ bản sao của tất cả các tài liệu có liên quan đến yêu cầu đền bù lũ lụt của bạn, bao gồm tất cả các tài liệu được nộp cho

công ty bảo hiểm và chuyên viên giám định của bạn. Việc lưu biên lai, bảng sao kê ngân hàng và hóa đơn của nhà thầu sẽ đảm bảo bạn nhận được khoản thanh toán kịp thời cho yêu cầu đền bù cho các trận lũ lụt trong tương lai vì bạn sẽ được yêu cầu chứng minh bằng văn bản rằng thiệt hại từ trước do lũ lụt đã được sửa chữa.

Trong thời gian bạn phục hồi, một số tổ chức và cơ quan khác nhau có thể cử đại diện đến nhà bạn để giúp bạn sửa chữa. Bất kể ai đang gõ cửa nhà bạn, hãy luôn yêu cầu họ trình giấy tờ tùy thân và nêu rõ mục đích của chuyến thăm. Nếu bạn không chắc chắn hoặc không thoải mái với bất kỳ người nào mà bạn gặp tự xưng là viên chức của cơ quan quản lý tình huống khẩn cấp hoặc nếu bạn nhận được cuộc gọi đáng ngờ, vui lòng liên hệ với cơ quan thực thi pháp luật tại địa phương và Đường dây nóng về Gian lận trong Thảm họa (Disaster Fraud Hotline) theo số (866) 720-5721. Không cung cấp thông tin cá nhân của bạn. Tìm hiểu thêm về những nhân viên có thể ghé thăm bằng cách xem tài liệu Ai đang Gõ Cửa Nhà Bạn (Who's Knocking at Your Door).

Thực hiện Sửa chữa

Kiểm tra hệ thống điện, nước, hệ thống sưởi ấm, thông gió và điều hoà không khí (HVAC) và kết cấu của ngôi nhà xem có bị hư hỏng không. Nếu cần, hãy liên hệ với các nhà cung cấp dịch vụ. Hãy nhớ tham khảo ý kiến của chuyên viên giám định bảo hiểm hoặc công ty bảo hiểm của bạn trước khi ký bất kỳ thỏa thuận hoặc hợp đồng nào với nhà thầu về làm sạch, trùng tu hoặc bảo trì. Để bảo vệ khoản đầu tư của bạn, khi lựa chọn nhà thầu, hãy đảm bảo rằng họ được cấp phép, được bảo đảm và được bảo hiểm và yêu cầu xem bằng chứng. Nhận thông tin ước tính cũng như mô tả dự án và tiến trình bằng văn bản.

Nghiên cứu các quy tắc và quy định về xây dựng của địa phương để chuẩn bị cho các cuộc họp với các nhà thầu. Nếu bạn đang sử dụng một nhà thầu không phải là người địa phương trong khu vực, điều này đặc biệt quan trọng vì họ có thể không biết tất cả các yêu cầu cấp phép và quy định xây dựng trong cộng đồng của bạn.

Viên chức trong cộng đồng của bạn cũng có thể cung cấp thông tin hữu ích về ý nghĩa của trường hợp ngôi nhà của bạn được xem là bị hư hại nghiêm trọng, cung cấp các gợi ý về cách bảo vệ hoặc sửa chữa nhà tốt hơn khi xây dựng lại và giải thích cách xin các giấy phép xây dựng.

Hiểu các Khoản Thanh toán cho Yêu cầu Đền bù

Bảo hiểm lũ lụt bảo vệ cuộc sống mà bạn đã xây dựng khi so sánh với phí tổn trung bình của một trận lũ lụt. Có thể mất từ bốn đến tám tuần trước khi một yêu cầu đền bù tiêu chuẩn được hoàn tất và thanh toán. Chi phiếu thanh toán cho yêu cầu đền bù sẽ được gửi cho bạn và/hoặc công ty/bên cho vay thế chấp của bạn, những công ty này yêu cầu ký xác nhận bổ sung.

Nếu bạn nhận được thư từ công ty bảo hiểm lũ lụt từ chối toàn bộ hoặc một phần yêu cầu đền bù của bạn và bạn không đồng ý với việc từ chối đó, bạn có một số lựa chọn. Bất kỳ người mua bảo hiểm nào được bảo hiểm thông qua Chương trình Bảo hiểm Lũ lụt Quốc gia đều có quyền phản đối việc từ chối lên cơ quan này. Bạn phải nộp đơn phản đối trong vòng 60 ngày sau ngày đề trên thư từ chối bằng văn bản của công ty bảo

hiểm. Bạn chỉ có thể phản đối những gì công ty bảo hiểm đã từ chối trong thư từ chối. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập FloodSmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment.

Đầu mối Liên lạc Quan trọng

Để biết thêm thông tin về quy trình nộp yêu cầu đền bù, hãy truy cập FloodSmart.gov/start hoặc gọi đến FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX) theo số (877) 336-2627. Ghi lại thông tin liên lạc quan trọng của chuyên viên giám định và cơ quan bảo hiểm của bạn dưới đây.

- Tên chuyên viên giám định: _____
- Số điện thoại chuyên viên giám định: _____
- Email chuyên viên giám định: _____
- Tên công ty bảo hiểm: _____
- Số điện thoại & email của công ty bảo hiểm: _____

Xin lưu ý rằng có thể mất thời gian để chuyên viên giám định và công ty bảo hiểm có thể trả lời các câu hỏi và xử lý yêu cầu đền bù của bạn. Tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của thảm họa, họ có thể đang xử lý nhiều yêu cầu đền bù trong khu vực của bạn. Hãy hiểu rằng họ đang làm tất cả những việc có thể để đảm bảo bạn nhận được mọi thứ bạn được quyền hưởng theo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của mình.

Để biết thêm thông tin về bảo hiểm lũ lụt NFIP, hãy liên hệ với công ty bảo hiểm hoặc đại diện của bạn, hoặc gọi số (800) 621-3362.