

CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM LŨ LỤT QUỐC GIA

SỔ TAY YÊU CẦU THANH TOÁN BẢO HIỂM



FEMA



Mục lục

GIỚI THIỆU	TRANG 3
-------------------	----------------

TRƯỚC THIÊN TAI LŨ LỤT	TRANG 4
-------------------------------	----------------

KIỂM TRA LẠI CÁC THÔNG TIN TRONG HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ	4
TÌM HIỂU VỀ PHẠM VI BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ	5
TRÒ CHUYỆN VỚI ĐẠI LÝ BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ	7
CHIA SẺ THÔNG TIN LIÊN HỆ THAY THẾ	7
BẢO VỆ GIẤY TỜ QUAN TRỌNG	8
SẮP XẾP DANH SÁCH & TÀI LIỆU	9
CHUẨN BỊ TÀI SẢN CỦA QUÝ VỊ	10
BIẾT CÁCH GIỮ AN TOÀN	11

SAU THIÊN TAI LŨ LỤT	TRANG 12
-----------------------------	-----------------

TRỞ VỀ NHÀ	12
THỰC HIỆN CÁC HÀNH ĐỘNG CẤP THIẾT	13
TÌM HIỂU NHỮNG ĐỐI TƯỢNG CÓ THỂ TIN TƯỞNG	16
CÀI TẠO & TÁI THIẾT	17
XỬ LÝ YÊU CẦU THANH TOÁN BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ	22
YÊU CẦU THANH TOÁN BỔ SUNG	23
GIẢI ĐÁP THẮC MẮC VỀ YÊU CẦU THANH TOÁN BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ	27

HƯỚNG DẪN BỔ SUNG & THÔNG TIN LIÊN HỆ	TRANG 31
--	-----------------



Giới thiệu

Chương trình Bảo hiểm Lũ lụt Quốc gia của FEMA (NFIP, từ viết tắt tiếng Anh) hiện đang bảo vệ hàng triệu người tham gia bảo hiểm khỏi thiên tai lũ lụt tại hơn 22,600 cộng đồng ở Hoa Kỳ. Thông qua quy định quản lý khu vực có nguy cơ ngập lụt, các chính sách bảo hiểm lũ lụt do chính phủ tài trợ và những nguồn hỗ trợ thiên tai, NFIP đã góp phần giúp người dân an toàn hơn, giảm thiểu thiệt hại tài sản cũng như xây dựng các cộng đồng vững mạnh.

Cho dù quý vị là chủ nhà, người thuê nhà hay chủ doanh nghiệp, Sổ tay yêu cầu thanh toán bảo hiểm này đều được thiết kế để giúp quý vị chuẩn bị và khắc phục hậu quả sau thiên tai lũ lụt. Tài liệu này trình bày chi tiết cách chuẩn bị và đảm bảo an toàn trong thời gian xảy ra lũ lụt, giải thích cách thức cũng như thời điểm yêu cầu thanh toán bảo hiểm lũ lụt, đồng thời cung cấp tổng quan về quy trình khiếu nại nếu quý vị không hài lòng với kết quả yêu cầu thanh toán bảo hiểm lũ lụt của mình.

Vui lòng tham khảo hợp đồng của quý vị để biết thông tin cụ thể về phạm vi bảo hiểm, giới hạn, điều khoản hạn chế và mức khấu trừ.

Trước thiên tai lũ lụt

Lũ lụt có thể xảy ra bất ngờ, chưa kể, nước lũ cũng có thể dâng cao nhanh chóng. Hãy thực hiện các bước cần thiết ngay bây giờ để chuẩn bị cho bản thân, gia đình, vật nuôi và tài sản trước khi xảy ra lũ lụt.

KIỂM TRA LẠI TRANG THÔNG TIN VỀ HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ

Công ty bảo hiểm lũ lụt sẽ gửi cho quý vị Tờ khai. Đây là trang đầu hợp đồng của quý vị, trong đó nêu rõ:

- Hợp đồng này bảo hiểm cho ai ("tên người được bảo hiểm");
- Địa chỉ bất động sản;
- Khi nào bảo hiểm có hiệu lực và kết thúc ("thời hạn bảo hiểm"); và
- Mức bảo hiểm.

Vui lòng đảm bảo nội dung trên Tờ khai là chính xác và liệt kê tất cả các bên khác có quyền lợi tài chính đối với bất động sản của quý vị (ví dụ: công ty thế chấp hoặc đồng sở hữu). Vì bên cho vay vẫn giữ quyền lợi được bảo đảm đối với bất động sản nên họ cũng có quyền được nêu tên trong bất kỳ khoản thanh toán nào liên quan đến bất động sản tương ứng.

Hãy thông báo ngay cho công ty bảo hiểm nếu quý vị nhận thấy bất kỳ sai sót nào hoặc muốn thay đổi thông tin. Việc cập nhật ngay bây giờ sẽ giúp tránh những sự trì hoãn không đáng có trong quá trình chi trả yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị.

TÌM HIỂU VỀ PHẠM VI BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ

Định nghĩa về lũ lụt

Lũ lụt, theo thuật ngữ được sử dụng trong hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của quý vị, có nghĩa là:

1. “Tình trạng chung và tạm thời ngập một phần hoặc toàn bộ hai mẫu Anh diện tích đất khô bình thường trở lên hoặc hai công trình bất động sản trở lên (một trong số đó là bất động sản của quý vị) do:
 - a. Tình trạng tràn nước từ đất liền hoặc thủy triều;
 - b. Tình trạng tích tụ hoặc chảy tràn bất thường và nhanh chóng của dòng nước bề mặt từ bất kỳ nguồn nào;
 - c. Bùn trôi.*
2. Tình trạng sụp đổ hoặc sụt lún đất dọc theo bờ hồ hoặc vùng nước tương tự do tình trạng xói mòn hoặc xói lở từ sóng hoặc dòng nước vượt quá mức chu kỳ dự kiến gây ra, dẫn đến lũ lụt như được định nghĩa ở trên.”

*Bùn trôi được định nghĩa là “Dòng bùn lỏng chảy trên bề mặt các khu vực đất khô, khi đất bị nước cuốn đi. Các chuyển động đất khác như lở đất, sụt dốc, hoặc khối đất bão hòa di chuyển theo chiều dốc do tính lỏng, không được xem là bùn trôi.”



Áp dụng định nghĩa

Các tình huống sau đây giúp áp dụng định nghĩa về lũ lụt vào hoàn cảnh thực tế. Tuy nhiên, danh sách này chỉ mang tính minh họa chứ không phải hoàn toàn chính xác trong mọi trường hợp. Phạm vi bảo hiểm sẽ phụ thuộc vào tình hình thực tế. Vui lòng tham khảo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của quý vị để biết thông tin chi tiết.

 Được bảo hiểm	Không bảo hiểm 
Quý vị có thể được bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt NFIP nếu sông tràn bờ, gây ra lũ lụt theo định nghĩa của Hợp đồng Bảo hiểm Lũ lụt Tiêu chuẩn (SFIP, từ viết tắt bằng tiếng Anh) và nước tràn vào khu vực bất động sản của quý vị...	...nhưng không áp dụng nếu bồn cầu bị tràn, gây ra thiệt hại ngập nước vì lý do khác ngoài lũ lụt theo định nghĩa của SFIP.
Quý vị có thể được bảo hiểm lũ lụt theo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của NFIP nếu mưa lớn trên sườn đồi khô tạo ra dòng bùn lỏng tràn vào bất động sản của quý vị...	...nhưng không áp dụng nếu một phần sườn đồi bị sụp xuống do lượng mưa kéo dài và rơi xuống dốc nhưng không xuất hiện dòng nước chảy nào trước khi tràn vào bất động sản của quý vị. Trường hợp này được coi là lở đất, lở bùn hoặc sạt lở dốc nên do đó sẽ không được NFIP bảo hiểm.
Quý vị có thể được bảo hiểm lũ lụt theo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của NFIP nếu tình hình bão xuất hiện lũ quét do mưa gây ra, khiến nước tràn vào bất động sản của quý vị...	...nhưng sẽ không áp dụng nếu gió làm tạt mưa vào trong nhà. Trường hợp này được coi là mưa do gió nên do đó sẽ không được NFIP bảo hiểm.
Quý vị có thể được bảo hiểm lũ lụt theo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của NFIP nếu máy bơm nước ngầm của quý vị chảy ngược vào tầng hầm trong thời gian lũ lụt...	...nhưng sẽ không áp dụng nếu máy bơm nước ngầm bị tràn nhưng không phải do lũ lụt ở khu vực đó gây ra. Nếu không phải do lũ lụt gây ra thì NFIP sẽ không chi trả cho thiệt hại.
Quý vị có thể được bảo hiểm lũ lụt theo hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của NFIP nếu lũ lụt khiến nước thấm vào tầng hầm của quý vị...	...nhưng sẽ không áp dụng nếu nước từ từ thấm qua các bức tường tầng hầm do mực nước ngầm tăng tự nhiên. Vì lũ lụt không phải là nguyên nhân gây ra tình trạng thấm nước lâu dài nên NFIP sẽ không bảo hiểm.

Tìm hiểu thêm về các thuật ngữ liên quan đến lũ lụt cùng tài liệu hướng dẫn về Lũ lụt & sự kiện thời tiết liên quan của NFIP, có tại agents.floodsmart.gov/nfip-flooding-weather-events (chỉ có tiếng Anh).

TRÒ CHUYỆN VỚI ĐẠI LÝ BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ

Hãy liên hệ ngay với đại lý bảo hiểm của quý vị nếu cần cập nhật hoặc thay đổi bất kỳ mục nào trong Tờ khai thông tin hợp đồng của quý vị. Quý vị cũng nên gọi cho đại lý bảo hiểm hoặc đại diện công ty nếu quý vị đã tái thế chấp vay thêm vốn, thế chấp lần thứ hai hoặc vay vốn cải tạo nhà ở từ một công ty khác không phải là công ty được ghi trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị.

Ngoài ra, quý vị cũng nên xem lại hợp đồng của mình và thảo luận về phạm vi bảo hiểm, bao gồm số tiền khấu trừ, với đại lý bảo hiểm hoặc đại diện công ty bảo hiểm. Hiện có nhiều lựa chọn bảo hiểm lũ lụt riêng biệt để bảo hiểm cho toà nhà và tài sản cá nhân (bảo hiểm đồ đạc).

Số tiền bảo hiểm và mức khấu trừ thường ảnh hưởng đến tốc độ khắc phục hậu quả sau lũ lụt của quý vị và những yếu tố này cũng áp dụng cho mọi khoản thanh toán yêu cầu bảo hiểm trong tương lai. Nếu quý vị lo ngại về việc không có đủ mức bảo hiểm cho toà nhà hoặc mức khấu trừ của quý vị quá cao, đại lý bảo hiểm hoặc công ty bảo hiểm của quý vị có thể làm việc với quý vị để tăng phạm vi bảo hiểm hoặc giảm mức khấu trừ (mặc dù một số bên cho vay có yêu cầu về mức khấu trừ tối thiểu). Hiểu rõ các điều khoản trong hợp đồng bảo hiểm sẽ giúp quý vị đảm bảo chọn đúng các loại bảo hiểm và mức độ bảo hiểm mong muốn để từ đó bảo vệ cuộc sống mà quý vị đã tạo dựng.

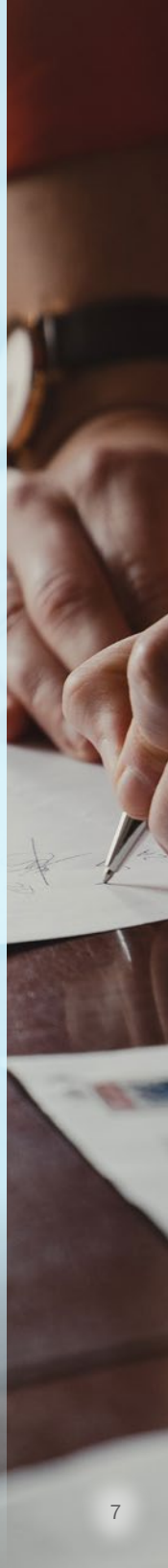
Nếu quý vị cần thay đổi hợp đồng bảo hiểm, đừng đợi đến khi nhận thấy nguy cơ lũ lụt. Có thể mất 30 ngày để việc thay đổi có hiệu lực. Vậy nên hãy thông báo cho công ty bảo hiểm của quý vị càng sớm càng tốt.

CHIA SẺ THÔNG TIN LIÊN HỆ THAY THẾ

Hãy cung cấp cho đại lý bảo hiểm của quý vị nhiều cách để liên lạc với quý vị (ví dụ: số điện thoại di động, số điện thoại cơ quan và địa chỉ email, thay vì chỉ cung cấp số điện thoại nhà riêng).

Sau lũ lụt, có khả năng quý vị không thể quay lại nhà ngay hoặc tiện ích sinh hoạt của nhà quý vị không hoạt động, ví dụ như điện. Điều này có thể khiến việc giao tiếp với đại diện công ty bảo hiểm của quý vị trở nên khó khăn nếu thông tin liên lạc duy nhất quý vị cung cấp là số điện thoại cố định.

Nếu quý vị cần cập nhật thông tin liên lạc của mình, vui lòng liên hệ ngay với nhà mạng hoặc đại lý của quý vị.



BẢO VỆ GIẤY TỜ QUAN TRỌNG

Hãy lưu giữ bản gốc các giấy tờ bảo hiểm quan trọng ở nơi an toàn và không thấm nước. Vui lòng đảm bảo bao gồm thông tin liên lạc của công ty hoặc đại lý bảo hiểm, bản sao hợp đồng bảo hiểm lũ lụt, biên lai quan trọng và tài liệu về các hạng mục được bảo hiểm trong nhà hoặc doanh nghiệp của quý vị.

Nếu quý vị cần phải sơ tán, đừng quên mang theo hộp đựng chống thấm nước để cất giữ những giấy tờ quan trọng này. Phương án lưu trữ kỹ thuật số và tải lên đám mây cũng là một trong những cách để bảo vệ giấy tờ của quý vị, đồng thời đảm bảo khả năng truy cập thông tin quan trọng.

Lưu giữ hồ sơ cần thiết



Các tài liệu quan trọng khác mà quý vị nên bảo vệ để tránh khỏi thiệt hại do lũ lụt bao gồm **giấy tờ sở hữu tài sản, chứng chỉ cổ phiếu, giấy khai sinh, thẻ an sinh xã hội, hộ chiếu và giấy tờ bảo hiểm**. Hãy kiểm tra mỗi năm một lần để đảm bảo các tài liệu này được cập nhật và lưu trữ ở nơi tránh nước.



SẮP XẾP DANH SÁCH & TÀI LIỆU

Sau khi lũ lụt xảy ra, có thể rất khó lập được danh sách kiểm kê tài sản. Quý vị nên bắt đầu thu thập các biên lai sửa chữa tòa nhà trước đây, bên cạnh đó, nếu đã mua bảo hiểm tài sản cá nhân, hãy lập và duy trì một danh sách các vật dụng cá nhân. Đừng quên liệt kê càng nhiều thông tin càng tốt cùng với ảnh và video về nội/ngoại thất tòa nhà và tài sản cá nhân của quý vị.

Đính kèm tất cả tài liệu có liên quan (Ví dụ: hóa đơn, biên lai, đơn đặt hàng) vào danh sách. Hãy đảm bảo cất giữ mọi thứ cùng với các giấy tờ quan trọng khác ở nơi chống thấm nước.

Đối với mỗi vật dụng tài sản cá nhân, hãy ghi rõ:



Giá mua



Mô tả



Số lượng



Thời gian sử dụng ước lượng



Nhà sản xuất

Một số thông tin chi tiết hữu ích, không bắt buộc bao gồm:



Nguồn mua hàng



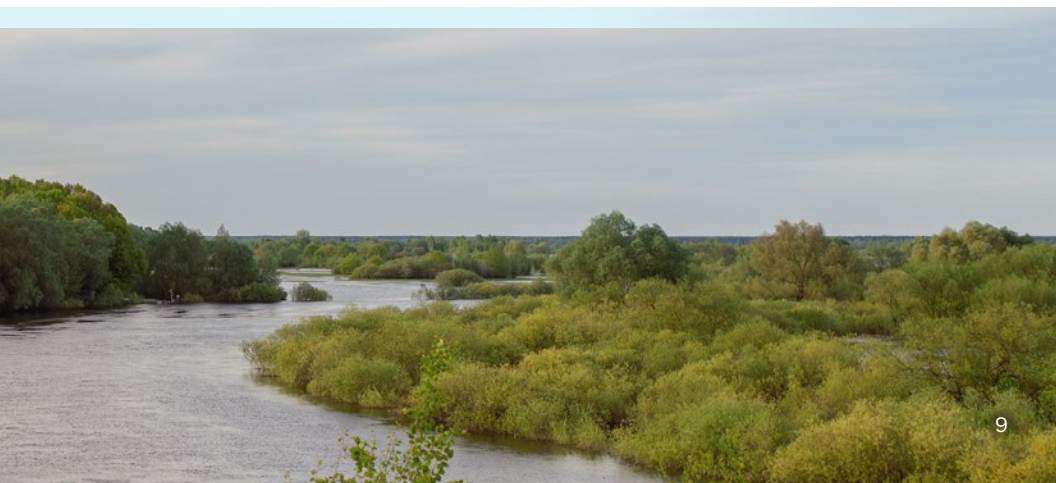
Chi phí thay thế bằng loại có chất lượng tương đương hiện nay



Dụng tích



Hãng sản xuất, mẫu mã và số sê-ri



CHUẨN BỊ TÀI SẢN CỦA QUÝ VỊ

Nếu quý vị có thời gian chuẩn bị ứng phó với lũ lụt, hãy thực hiện các hành động sau để giảm thiểu thiệt hại cho tài sản của quý vị, đồng thời giúp quý vị luôn được an toàn.



Tắt nguồn điện bằng cầu dao hoặc hộp cầu chì, sau đó đóng van gas và van nước chính, tất cả những van này có thể nằm trong ga-ra hoặc tầng hầm của quý vị.



Cố định chắc chắn các bể chứa nhiên liệu và nâng cao hệ thống tiện ích.



Mang các vật dụng ngoài trời vào trong nhà hoặc buộc chặt lại (Ví dụ: đồ nội thất ngoài sân vườn, bếp nướng ngoài trời, v.v...).



Vệ sinh máng xối.



Di chuyển đồ vật có giá trị, đồ gia dụng nguy hiểm cùng các tài liệu quan trọng lên vị trí cao hơn và cất chúng vào thùng chứa chống thấm nước nếu có thể.



Kiểm tra lại các vật dụng được cất giữ trong tầng hầm của quý vị. Các hợp đồng bảo hiểm lũ lụt sẽ chỉ trả bảo hiểm cho một số vật dụng nhất định trong tầng hầm như lò sưởi, máy giặt, máy sấy quần áo và máy điều hòa không khí treo tường. Những vật dụng được bảo hiểm ở nơi khác trong nhà có thể bị loại khỏi phạm vi bảo hiểm nếu bị cất giữ ở tầng hầm. Để tránh phát sinh mất mát, hãy cân nhắc việc di chuyển những đồ vật có giá trị hoặc thiết yếu đến khu vực có phạm vi bảo hiểm rộng hơn trong nhà quý vị. Tìm hiểu thêm thông tin về những vật dụng được và không được bảo hiểm tại agents.floodsmart.gov/basement-coverage-fact-sheet (chỉ có tiếng Anh).



Vệ sinh bồn tắm, bồn rửa và chai lọ có nắp, sau đó đổ đầy nước uống sạch vào để phòng trường hợp nguồn nước bị ô nhiễm.



Lập một bộ dụng cụ ứng phó khẩn cấp dễ tiếp cận. Truy cập ready.gov/vi/kit để xác định những vật dụng thiết yếu cần chuẩn bị.

Quý vị cũng có thể sử dụng bảo hiểm phòng tránh thiệt hại do lũ lụt như đã nêu trong SFIP của mình để được chi trả lên đến \$1,000 cho việc mua vật tư và thuê nhân công để bảo vệ tài sản được bảo hiểm của quý vị khỏi nguy cơ lũ lụt sắp đến. Khoản này có thể dùng để trang trải việc lắp đặt máy bơm nước ngầm hoặc bổ sung bao cát tạm thời, tấm nhựa và gỗ. Tìm hiểu thêm về việc phòng tránh thiệt hại do lũ lụt tại agents.floodsmart.gov/flood-loss-avoidance (chỉ có tiếng Anh).

BIẾT CÁCH GIỮ AN TOÀN

Nguyên tắc số một khi lũ lụt sắp xảy ra là phải giữ an toàn cho bản thân và người thân yêu. Hãy thực hiện theo hướng dẫn của nhân viên cứu hộ địa phương khi di tản.

Nếu nước lũ dâng quá nhanh khiến quý vị không thể sơ tán an toàn, hãy di chuyển đến nơi cao nhất trong nhà quý vị. Trong trường hợp là gác mái, hãy cân nhắc việc cất giữ các dụng cụ (như rìu hoặc búa tạ) ở đó để quý vị có thể tạo ra lối thoát lên mái nhà. Tuy nhiên, nếu có cả nguy cơ gió và lũ lụt thì gác mái có thể không phải là nơi thích hợp để trú ẩn. Chỉ lên nóc nhà khi cần thiết; và khi lên đó, hãy phát tín hiệu cầu cứu.

Khi có khả năng xảy ra lũ lụt, quý vị cũng nên tránh trú ẩn ở khu vực thấp hơn mặt đất như tầng hầm. Mặc dù tầng hầm có thể giúp quý vị đảm bảo an toàn trước gió mạnh, nhưng đây là khu vực dễ bị ngập nước nhanh chóng.

Gác mái và tầng hầm có vẻ là phương án tốt, nhưng cả hai vị trí này đều có thể cản trở nỗ lực sơ tán và/hoặc cứu hộ.

Nếu quý vị cần trú ẩn trong nhà cho đến khi có người đến giúp, hãy mang theo điện thoại di động và bộ dụng cụ ứng phó khẩn cấp. Những dụng cụ này có thể giúp quý vị liên lạc với các dịch vụ khẩn cấp, nắm bắt tình hình cũng như duy trì khả năng tiếp cận các vật tư quan trọng.

Khi ra khỏi nhà, hãy tránh xa đường điện hoặc dây điện bị đứt, đồng thời tránh tiếp xúc với nước lũ. Điện giật là nguyên nhân chính gây tử vong trong tình hình lũ lụt, bên cạnh đó, nước có thể bị ô nhiễm hoặc chứa các mảnh vụn nguy hiểm.

Sau thiên tai lũ lụt

Đối mặt với lũ lụt thường là trải nghiệm mang lại cảm giác choáng ngợp. Việc hành động nhanh chóng và ưu tiên các nhu cầu cấp bách thay vì những nhu cầu ít thiết yếu hơn sẽ giúp quý vị khắc phục hậu quả nhanh chóng, từ đó lấy lại quyền kiểm soát đối với ngôi nhà, doanh nghiệp và cuộc sống của mình.

Truy cập các biểu mẫu quan trọng có thể điền mà nhân viên đánh giá thiệt hại hoặc công ty bảo hiểm của quý vị có thể cần tại [fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders](https://www.fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders) (chỉ có tiếng Anh).

TRỞ VỀ NHÀ

Nếu quý vị được yêu cầu sơ tán, đừng quay trở lại nhà cho đến khi chính quyền địa phương cho phép. Khi được phép vào nhà, hãy cẩn thận, ngay cả khi quý vị thấy mọi thứ có vẻ an toàn.

Hãy ghi nhớ những hành động quan trọng này khi trở về nhà:

- Phải rời khỏi nơi ở ngay lập tức nếu nghe thấy tiếng rít hoặc ngửi thấy mùi khí gas. Hãy ra nơi khác để gọi đến công ty cung cấp gas - sử dụng điện thoại cố định hoặc điện thoại di động bên trong tòa nhà bị rò rỉ gas có thể gây nổ.
- Tắt cầu dao điện và đường ống dẫn gas. Trường hợp dòng điện gặp nước và rò rỉ khí gas đều rất nguy hiểm. Vậy nên hãy tắt chúng cho đến khi thợ điện, thợ sửa ống nước hoặc viên chức địa phương có thẩm quyền kiểm tra hệ thống của quý vị.
- Đun sôi nước trong năm phút trước khi uống hoặc sử dụng để chế biến thực phẩm cho đến khi quý vị đảm bảo nguồn nước an toàn.
- Không sử dụng bồn cầu hoặc bồn rửa nếu đường ống thoát nước và đường ống dẫn nước bị hư hỏng. Hãy đợi cho đến khi gọi thợ sửa ống nước.
- Chụp ảnh bất kỳ thực phẩm nào bị nước làm hỏng, bao gồm cả đồ hộp, sau đó vứt bỏ.



Không thể ở lại nhà của mình?

Nếu có tuyên bố thảm họa thiên tai từ Tổng thống, Chương trình Hỗ trợ Cá nhân (IA, từ viết tắt tiếng Anh) của FEMA có thể hỗ trợ chi phí sinh hoạt bổ sung (ALE, từ viết tắt tiếng Anh).

Bảo hiểm ALE cũng là một phần tiêu chuẩn của nhiều hợp đồng bảo hiểm cho chủ nhà hoặc cho người thuê nhà. Bảo hiểm này thường chi trả chi phí ăn ở như chi phí lưu trú tại khách sạn hoặc mua thức ăn. Tuy nhiên, NFIP không bao gồm ALE.

Truy cập disasterassistance.gov (chỉ có tiếng Anh) và xem lại hợp đồng bảo hiểm tài sản của quý vị hoặc liên hệ với đại diện bảo hiểm tài sản của quý vị để biết thêm thông tin.

THỰC HIỆN CÁC HÀNH ĐỘNG CẤP THIẾT

Có một số việc quan trọng quý vị nên làm ngay để bắt đầu quy trình yêu cầu thanh toán bảo hiểm và khắc phục thiên tai.

BƯỚC 1

Yêu cầu thanh toán bảo hiểm

Nộp thông báo thiệt hại cho đại lý bảo hiểm hoặc công ty bảo hiểm của quý vị ngay lập tức, ngay cả khi quý vị không chắc chắn liệu tổn thất của mình có được bảo hiểm hay vượt quá mức khấu trừ của hợp đồng bảo hiểm hay không. Mọi mẫu hợp đồng bảo hiểm lũ lụt đều yêu cầu quý vị phải gửi văn bản thông báo kịp thời về thiệt hại do lũ lụt. Hãy gửi mẫu này cho đại lý bảo hiểm của quý vị hoặc trực tiếp cho công ty bảo hiểm của quý vị. Đừng quên ghi rõ số hợp đồng của quý vị.

Quý vị có thể liên hệ với họ nếu có thắc mắc về việc nộp đơn thông báo về thiệt hại. Hãy nhớ rằng có thể sẽ khó liên lạc được với công ty hoặc đại lý bảo hiểm của quý vị sau lũ lụt nên hãy liên hệ với họ càng sớm càng tốt và báo cáo yêu cầu thanh toán bảo hiểm sau khi lũ lụt xảy ra.

Ngoài ra, nên thực hiện theo bất kỳ hướng dẫn nào khác do công ty bảo hiểm đưa ra để đẩy nhanh quá trình khắc phục hậu quả của quý vị. Quý vị có thể bắt đầu bằng cách sử dụng Tờ thông tin Cách Thức Bắt Đầu Quy Trình Yêu Cầu Hoàn Trả Bảo Hiểm Lũ Lụt NFIP, có tại agents.floodsmart.gov/yeu-cau-boi-thuong-bao-hiem-lu-lut.

BƯỚC

2

Phân loại và chụp ảnh tài sản

Đừng trì hoãn việc dọn dẹp sau lũ lụt - đồ đạc của quý vị càng để lâu trong nước thì khả năng bị hư hỏng càng cao.

Hãy tách riêng tài sản bị hư hại khỏi tài sản còn nguyên theo yêu cầu của hợp đồng và nỗ lực hết sức để bảo vệ tài sản còn nguyên. Vứt bỏ vật liệu xây dựng và vật dụng cá nhân bị ướt, không thể cứu vãn để tránh nấm mốc phát triển và hư hỏng nặng hơn. Di chuyển những thứ quý vị muốn giữ lại đến nơi an toàn, khô ráo như tầng cao hơn hoặc khu vực được bảo vệ ngoài trời. Mở cửa ra vào và cửa sổ để thông gió, hỗ trợ quá trình hong khô.

Tuy nhiên, đừng nên vứt bỏ bất kỳ thứ gì trước khi nhân viên đánh giá thiệt hại nhìn thấy, trừ khi đó là vật bị hư hỏng gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc nhà chức trách địa phương yêu cầu quý vị phải vứt bỏ. Nếu quý vị phải vứt bỏ tài sản, hãy chụp ảnh ghi lại những thiệt hại do lũ lụt gây ra cho đồ đạc để chứng minh rằng không thể sửa chữa được trước khi vứt bỏ. Vui lòng giữ lại phần mẫu để nhân viên đánh giá thiệt hại xem xét (Ví dụ: giữ lại một mảnh thảm trải sàn bị hư hại do lũ lụt, sàn gỗ, v.v...).

Hãy nhớ rằng một số vật dụng bị ảnh hưởng bởi lũ lụt có thể được vệ sinh hoặc sửa chữa để trở về tình trạng trước khi bị hư hại. Nếu quý vị nghĩ một món đồ nào đó có thể sửa được, hãy để nó sang một bên để nhân viên đánh giá thiệt hại kiểm tra. Quý vị cũng nên tham khảo ý kiến của nhân viên đánh giá thiệt hại hoặc công ty bảo hiểm về các chi phí vệ sinh và dịch vụ sửa chữa bổ sung được SFIP chi trả.

Công tác dọn dẹp cơ bản các vật dụng được bảo hiểm có thể bao gồm:

- Bơm nước lũ ra ngoài.
- Nhân công để loại bỏ hoặc chiết xuất dung dịch tẩy rửa đã sử dụng.
- Xử lý nấm mốc.
- hong khô kết cấu của các bộ phận nền móng bên trong có thể cứu vãn được.

Việc dọn dẹp mảnh vỡ cũng có thể được tính vào chi phí bảo hiểm. Hạng mục này có thể bao gồm:

- Tháo dỡ và xử lý tài sản được bảo hiểm.
- Dọn dẹp và xử lý rác thải do lũ lụt gây ra.

Điều quan trọng cần lưu ý là chi phí bảo hiểm cho việc dọn dẹp và xử lý mảnh vỡ chỉ áp dụng khi loại bỏ các vật dụng bị hư hỏng do lũ lụt trong phạm vi bảo hiểm theo hợp đồng của quý vị, chứ không phải *tất cả* vật dụng bị lũ lụt làm hỏng.

Ví dụ: việc tháo dỡ tấm ốp tường đã lắp sẽ không được bảo hiểm, mặc dù cần phải làm vậy để vệ sinh các bộ phận nền móng (Ví dụ: móng tường). Tương tự cũng áp dụng cho cây cối dọc theo chu vi của tòa nhà - việc nhổ, chặt bỏ cây cối để tiếp cận móng nhà cần sửa chữa sẽ không được bảo hiểm.

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về vấn đề này ở **trang 17**, trong phần có tiêu đề "Cải tạo & Tái thiết." Tham khảo hợp đồng của quý vị để biết thêm thông tin.

BƯỚC

3

Ghi chép thiệt hại tài sản cá nhân

Liệt kê và chụp ảnh tài sản cá nhân bị hư hỏng. Chủ nhà, người thuê nhà và doanh nghiệp đã mua bảo hiểm tài sản cá nhân phải cung cấp danh sách tài sản cá nhân bị hư hỏng, bao gồm mọi thông tin chi tiết hoặc tài liệu liên quan.

Quay lại **trang 9** để tìm hiểu danh sách những thông tin cần có trong hồ sơ của quý vị.

BƯỚC

4

Ghi chép thiệt hại của tòa nhà

Liệt kê và chụp ảnh mọi khu vực có khả năng hư hỏng về mặt cấu trúc mà quý vị muốn cho nhân viên đánh giá thiệt hại biết. Các dấu hiệu cho thấy nguy cơ hư hỏng cấu trúc có thể bao gồm vết nứt nhìn thấy được, sàn nhà sụt lún hoặc không bằng phẳng và cửa ra vào, cửa sổ khó mở. Nhân viên đánh giá thiệt hại sẽ cần phải điều tra và thu thập các thông tin cho phép công ty bảo hiểm xác định xem thiệt hại có phải là hậu quả trực tiếp do lũ lụt gây ra hay không.

Xem lại các tình huống bảo hiểm để biết ví dụ về những hạng mục mà nhân viên đánh giá thiệt hại có thể cân nhắc ở **trang 6**.

TÌM HIỂU NHỮNG ĐỐI TƯỢNG CÓ THỂ TIN TƯỞNG

Sẽ có nhiều cá nhân đề nghị giúp đỡ, nhưng hãy cảnh giác và cố gắng nhận diện các hành vi có khả năng là lừa đảo. Đừng ngại yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân. Hãy cân nhắc liên hệ với văn phòng hoặc chủ lao động của người đó để xác minh danh tính của họ.

Quý vị có thể nhận được sự hỗ trợ từ:



Các viên chức chính phủ, họ có thể đến thăm và đánh giá tài sản của quý vị;



Nhân viên đánh giá thiệt hại của công ty bảo hiểm, họ sẽ thu thập thông tin, chụp ảnh và giúp quý vị điền giấy tờ yêu cầu thanh toán bảo hiểm;

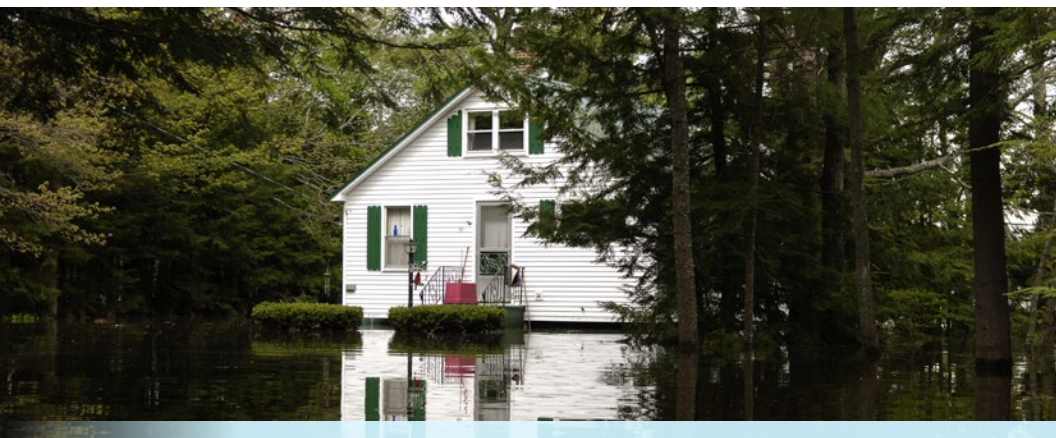


Nhà thầu, họ có thể đề nghị hỗ trợ khôi phục tài sản của quý vị; và



Các tổ chức phi lợi nhuận hoặc tình nguyện, họ có thể cung cấp dịch vụ dọn dẹp, thực phẩm và hỗ trợ tài chính.

Những nguồn hỗ trợ đáng tin cậy sẽ không bao giờ yêu cầu quý vị phải thanh toán, cung cấp Sổ An sinh Xã hội hoặc thông tin tài khoản ngân hàng của quý vị. Quý vị cũng nên cảnh giác với các chiêu trò gây áp lực để ký hợp đồng hoặc yêu cầu trả trước. Xem Tờ Thông Tin về Tìm Những Người Bên Vực Quyền Lợi của Quý Vị sau Lũ Lụt của NFIP tại agents.floodsmart.gov/tim-nguoi-ho-tro-sau-lu để tìm hiểu thêm về những bên có thể viếng thăm sau lũ lụt và loại giấy tờ tùy thân mà họ cần mang theo.



CẢI TẠO & TÁI THIẾT

Khắc phục thiệt hại do lũ lụt & Hong khô kết cấu

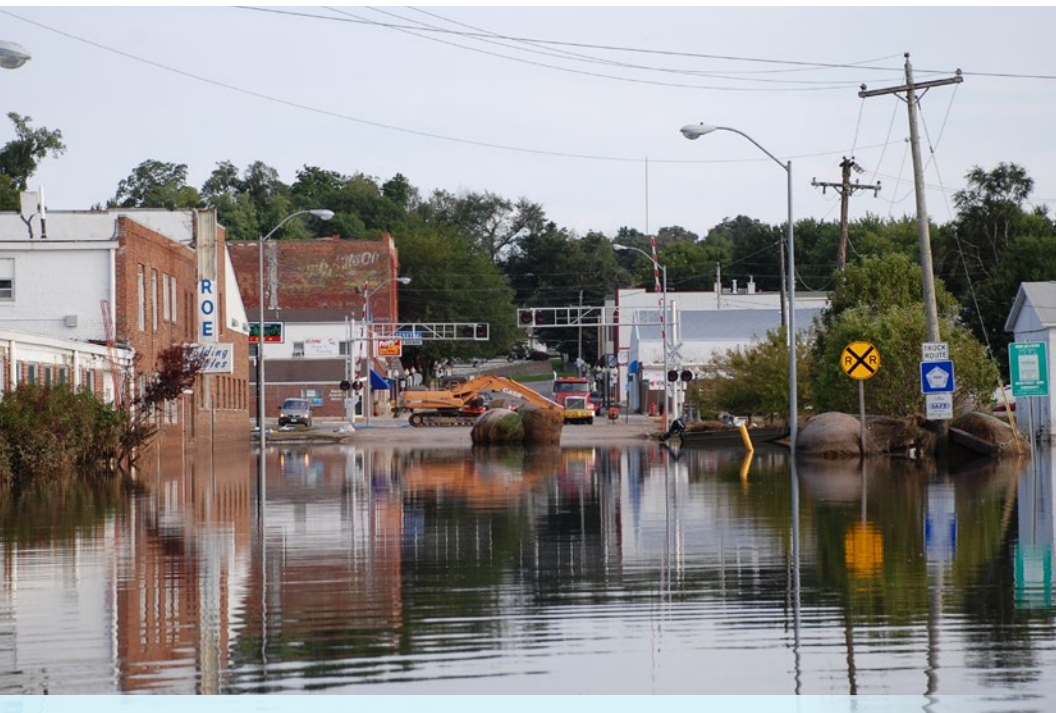
Nếu không gian sống bên trong tòa nhà của quý vị bị ngập trong nước lũ, quý vị sẽ cần phải loại bỏ các vật liệu xây dựng ướt không thể cứu vãn được và hong khô trước khi có thể bắt đầu sửa chữa.

Hãy hành động nhanh chóng để ngăn ngừa phát sinh thiệt hại. Bắt đầu quá trình dọn dẹp ngay lập tức sẽ giúp giảm thời gian nước đọng trong nhà, hạn chế mức độ thiệt hại có thể xảy ra, đồng thời tăng khả năng cứu vãn vật liệu và đồ đạc. Việc này cũng sẽ giúp quý vị trở lại cuộc sống bình thường nhanh hơn.

Thuê một chuyên gia khắc phục hậu quả thiên tai nếu cần. Quý vị có thể chọn thuê một công ty khắc phục thiệt hại chuyên nghiệp. Họ có thể hỗ trợ quá trình loại bỏ các vật liệu xây dựng không thể cứu vãn, bị hư hại do lũ lụt; vệ sinh; xử lý để ngăn ngừa nấm mốc phát triển; đồng thời tiến hành hong khô tòa nhà thêm lần nữa.

Hãy nhớ rằng nguồn lực khắc phục thiệt hại và sửa chữa có thể bị hạn chế sau thiên tai lũ lụt, vì vậy hãy liên hệ với các công ty có uy tín càng sớm càng tốt.

Đầu tiên, khi cân nhắc sử dụng dịch vụ của một doanh nghiệp hoặc cá nhân, hãy yêu cầu họ cung cấp giấy tờ chứng nhận. Công ty phải có giấy phép, bảo lãnh và được đào tạo để thực hiện công tác khắc phục. Việc thuê các dịch vụ không đủ chuyên môn để khắc phục thiệt hại do lũ có thể dẫn đến phải trả chi phí cho công tác thực hiện không hiệu quả hoặc không phù hợp với tổn thất mà quý vị phải chịu.



Thứ hai, hãy thông báo cho bên cung cấp dịch vụ mà quý vị thuê rằng FEMA yêu cầu phải ghi chép nhật ký hong khô được điền đúng quy định. Nhật ký hong khô là tài liệu chứng minh công việc của công ty khắc phục hậu quả và hóa đơn cuối cùng cho dịch vụ hong khô. Thông thường, các tòa nhà có thể khô trong vòng 72 giờ hoặc ít hơn. Hãy liên hệ với nhân viên đánh giá thiệt hại nếu thời gian hong khô lâu hơn. Sau khi công tác hoàn tất, quý vị cũng cần gửi cho nhân viên đánh giá thiệt hại nhật ký hong khô cùng với hóa đơn chi tiết.

Xin lưu ý rằng công ty bảo hiểm của quý vị sẽ có quyền xem xét tài liệu từ chuyên gia khắc phục để xác định xem công việc đã thực hiện có được bảo hiểm, có thể thanh toán và hợp lý hay không.

Cuối cùng, hãy xác nhận việc kiểm tra hàng ngày. Kỹ thuật viên hong khô sẽ kiểm tra tòa nhà của quý vị ít nhất 24 giờ một lần để ghi lại độ ẩm và đảm bảo tòa nhà đang khô hợp lý. Trong quá trình kiểm tra này, kỹ thuật viên có thể di chuyển thiết bị bên trong tòa nhà để điều chỉnh luồng không khí, tháo một số quạt hoặc lắp thêm thiết bị khác để tạo điều kiện nhanh khô.

Tìm hiểu những hạng mục mà bảo hiểm không chi trả. Những khoản chi phí thường gặp không nằm trong phạm vi bảo hiểm lũ lụt mà có thể được tính cho quý vị, bao gồm:

- Kiểm tra nấm mốc. Nhìn chung, nấm mốc không nằm trong phạm vi bảo hiểm của SFIP nên hợp đồng sẽ không chi trả để xác định loại nấm mốc, đề xuất biện pháp khắc phục hoặc khắc phục nấm mốc, bao gồm cả việc sử dụng máy HEPA. Phạm vi bảo hiểm chỉ giới hạn ở việc loại bỏ vật liệu xây dựng không thể cứu vãn được do lũ lụt và sử dụng thuốc chống vi khuẩn để ngăn ngừa nấm mốc phát triển.
- Kiểm tra tình hình ô nhiễm. Việc kiểm tra, giám sát và dọn dẹp các chất gây ô nhiễm chỉ được thực hiện khi luật pháp yêu cầu và chỉ giới hạn ở khu vực tòa nhà bị hư hại do lũ lụt. Cần có bản sao lệnh yêu cầu thực hiện công việc và bản sao luật hoặc sắc lệnh để được hoàn trả khi yêu cầu thanh toán bảo hiểm.
- Phụ phí cho nhân công, đồ bảo hộ cá nhân, máy lọc không khí hoặc bộ lọc HEPA. Những khoản phí này thường đã được tính vào các mục phí riêng biệt. Ví dụ, nếu hóa đơn của quý vị bao gồm đơn giá để loại bỏ các vật liệu tòa nhà bị hư hại do lũ lụt, đơn giá đó đã bao gồm tất cả các chi phí liên quan đến nhân công, vật liệu và việc sử dụng thiết bị.
- Chi phí ăn ở cho người lao động.
- Sử dụng máy hút ẩm hoặc máy lưu thông không khí bên trong tòa nhà bị ngập lụt trước khi bắt đầu công việc. Không nên sử dụng thiết bị hong khô trước khi loại bỏ, vệ sinh hoặc xử lý nấm mốc đối với các vật liệu và đồ đạc trong tòa nhà bị lũ lụt làm cho hư hỏng không thể cứu vãn.



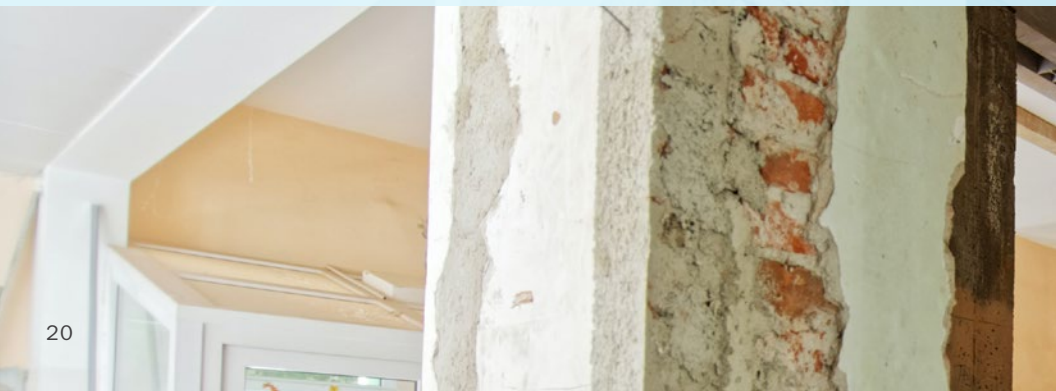
Đội ngũ nhà thầu sửa chữa & thợ chuyên môn

Sau lũ lụt, việc sửa chữa tòa nhà thường là điều cần thiết. Quý vị có thể tùy ý quản lý việc sửa chữa này theo cách mình muốn. Quý vị có thể tự mình thực hiện công việc, giám sát việc sửa chữa bằng cách mua vật liệu và thuê thợ chuyên môn để thực hiện công việc hoặc thuê nhà thầu sửa chữa để giám sát toàn bộ công việc.

Trong quá trình khám phá các phương án, hãy cân nhắc:

- Thuê những nhà thầu có giấy phép, có bảo lãnh và được bảo hiểm. Yêu cầu xem giấy tờ xác minh.
- Sử dụng nhà thầu địa phương ngay cả khi nguồn lực này bị hạn chế do thiên tai lớn. Quý vị nên nghĩ đến tình huống cần người có mặt để giải quyết mọi vấn đề về tay nghề có thể phát sinh sau khi sửa chữa xong.
- Trả trước một khoản nhỏ để bắt đầu công việc. Nhà thầu thường yêu cầu đặt cọc trước một khoản tiền nhỏ để mua vật liệu và sau đó lập hóa đơn khi công việc hoàn thành - điều này nhằm bảo vệ quý vị và nhà thầu.
- Kiểm tra chi phí chung và biên lợi nhuận. Nhà thầu chính sẽ tính chi phí chung và lợi nhuận, được cộng vào tổng chi phí vật liệu và nhân công.

Quý vị có thể tìm thêm lời khuyên và khuyến nghị về việc tái thiết sau lũ lụt trong Hướng dẫn Tái thiết an toàn và vững chắc hơn sau lũ lụt của NFIP tại agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood (chỉ có tiếng Anh).



Tìm hiểu chuyên sâu hơn

Nghiên cứu các phương án phòng ngừa để giảm bớt hoặc loại bỏ thiệt hại do lũ lụt trong tương lai. Các biện pháp phòng ngừa hoặc điều chỉnh về mặt cấu trúc và phi cấu trúc có thể bao gồm:



Nâng cao các hệ thống tiện ích như hệ thống sưởi ấm và làm mát, máy nước nóng và tủ điện;



Lắp đặt các lỗ thoát nước ở tầng hầm hoặc các khu vực hoàn toàn kín khác bên dưới tầng cao nhất;



Lắp tầng hầm;

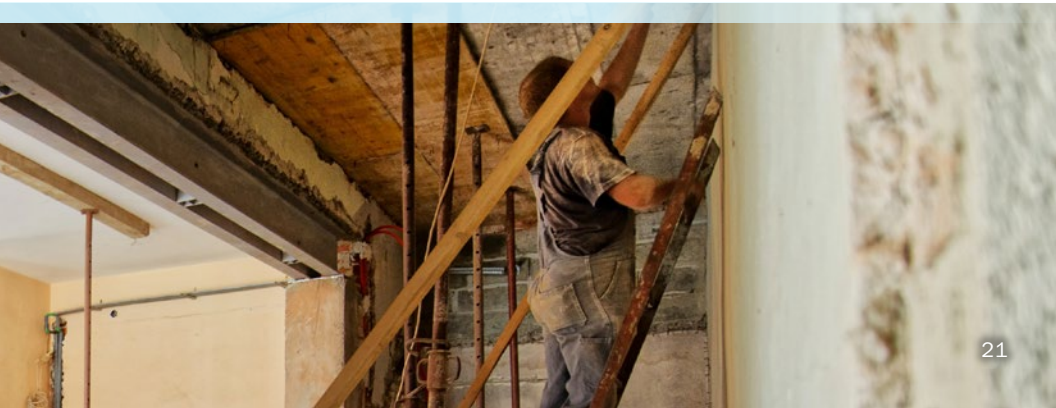


Nâng cao tài sản của bạn lên trên mức Cao độ ngừa lũ lụt cơ bản (BFE, từ viết tắt trong tiếng Anh) của cộng đồng; và/hoặc



Di dời nhà hoặc doanh nghiệp của quý vị đến khu vực nằm phía trên BFE hoặc bên ngoài khu vực có nguy cơ lũ lụt cao.

Để tìm hiểu thêm về biện pháp giảm thiểu nguy cơ và các khoản tài trợ để ngăn ngừa thiệt hại do lũ lụt trong tương lai dành cho cộng đồng của quý vị thông qua FEMA, hãy truy cập [fema.gov/grants/mitigation](https://www.fema.gov/grants/mitigation) (chỉ có tiếng Anh).



XỬ LÝ YÊU CẦU THANH TOÁN BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ

Sau khi quý vị đã nộp đơn yêu cầu thanh toán bảo hiểm lũ lụt, hãy phối hợp với nhân viên đánh giá thiệt hại để đảm bảo rằng công ty bảo hiểm lũ lụt của quý vị có đủ thông tin cần thiết để thanh toán yêu cầu bảo hiểm.

Thông thường, nhân viên đánh giá thiệt hại sẽ liên lạc với quý vị trong vòng một đến hai ngày kể từ khi nhận được thông báo thiệt hại. Tuy nhiên, tùy thuộc vào điều kiện địa phương và mức độ nghiêm trọng của lũ lụt, quá trình này có thể mất nhiều thời gian hơn. Khi quý vị trao đổi với họ, quý vị sẽ cần sắp xếp thời gian để họ đến kiểm tra tài sản của quý vị.

Nhân viên đánh giá thiệt hại sẽ cung cấp số điện thoại liên lạc và đưa ra thời gian dự kiến cần thiết để hoàn tất việc đánh giá thiệt hại, bao gồm cả chuẩn bị bản ước tính để sửa chữa hoặc thay thế các vật dụng bị hư hỏng do lũ lụt được bảo hiểm. Mặc dù nhân viên đánh giá thiệt hại là chuyên gia xử lý yêu cầu thanh toán bảo hiểm giàu kinh nghiệm được đào tạo để nhận thấy thiệt hại mà quý vị có thể bỏ qua, quý vị vẫn nên chỉ ra bất kỳ thiệt hại nào mà quý vị nhận thấy.

Quý vị có biết?



Phần kiểm tra tài sản trong quá trình đánh giá thiệt hại thường diễn ra trực tiếp. Việc đánh giá thiệt hại trực tiếp cho phép nhân viên đánh giá thiệt hại có thể thực hiện kiểm tra toàn diện và thực tế tài sản của quý vị.

Đánh giá thiệt hại từ xa có thể là một phương án khác nhưng không phải yêu cầu nào cũng được duyệt. Với đánh giá thiệt hại từ xa, nhân viên đánh giá thiệt hại sẽ hướng dẫn quý vị trong suốt quá trình. Quý vị sẽ cần sử dụng thiết bị có kết nối Internet để ghi lại tình trạng chung đã xảy ra của lũ lụt, mô tả cách lũ tràn vào tòa nhà, chụp ảnh thiệt hại do lũ lụt gây ra đối với tòa nhà và tài sản cá nhân, cũng như đo kích thước các phòng. Quý vị phải dành đủ thời gian để đảm bảo việc kiểm tra được thực hiện kỹ lưỡng.

Để tìm hiểu thêm về các phương án đánh giá thiệt hại trực tiếp và từ xa, hãy truy cập floodsmart.gov/how-do-i-start-my-flood-claim (chỉ có tiếng Anh) và chọn “Prepare for your inspection” (“Chuẩn bị cho cuộc kiểm tra của quý vị”).

Nhân viên đánh giá thiệt hại sẽ đo đạc, chụp ảnh và ghi chú về thiệt hại do lũ lụt gây ra trực tiếp trong lần đầu đến thăm bất động sản của quý vị. Quy trình này được gọi là “xác định phạm vi” tổn thất. Họ có thể yêu cầu quý vị giúp hoàn tất quá trình xác định phạm vi, bao gồm lập danh mục các vật dụng cá nhân bị hư hỏng.

Hãy yên tâm rằng nếu có bất kỳ thông tin nào vô tình bị bỏ sót hoặc phát hiện sau này, quý vị có thể cung cấp thông tin cho nhân viên đánh giá thiệt hại hoặc công ty bảo hiểm để xem xét. Nội dung chi tiết hơn sẽ được thảo luận trong phần tiếp theo, “Yêu cầu thanh toán bổ sung.”

Nếu thiệt hại quá lớn, nhân viên đánh giá thiệt hại có thể cần phải đến tận nơi một lần nữa để kiểm tra tài sản hoặc thuê chuyên gia để xác nhận nguyên nhân gây ra thiệt hại hoặc phương pháp sửa chữa tốt nhất.

Quý vị cũng có thể yêu cầu nhân viên đánh giá thiệt hại ứng trước hoặc thanh toán một phần để bắt đầu quá trình khắc phục hậu quả trước khi công ty bảo hiểm giải ngân toàn bộ yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị. Nhân viên đánh giá thiệt hại sẽ hỗ trợ quý vị trong quá trình này.

Nếu quý vị có khoản thế chấp, công ty thế chấp của quý vị phải ký tất cả các séc thanh toán cho tòa nhà, bao gồm cả mọi khoản thanh toán tạm ứng mà quý vị nhận được. Mọi khoản thanh toán tạm ứng sẽ được khấu trừ khỏi tổng số tiền yêu cầu thanh toán bảo hiểm cho tòa nhà và thiệt hại tài sản cá nhân, nếu có. Công ty bảo hiểm sẽ ứng trước khoản tiền bảo hiểm tài sản cá nhân trực tiếp cho quý vị.

YÊU CẦU THANH TOÁN BỔ SUNG

Sau khi gửi yêu cầu thanh toán bảo hiểm và Bảng chứng thiệt hại, quý vị có thể yêu cầu thanh toán bảo hiểm thêm nếu quý vị nhận thấy có thêm thiệt hại đối với tòa nhà hoặc tài sản cá nhân được bảo hiểm, phát hiện có hạng mục nào đó bị thiếu hoặc xác định nhầm trong bản ước tính hoặc nhận ra rằng chi phí sửa chữa thiệt hại do lũ lụt được bảo hiểm vượt quá ước tính của nhân viên đánh giá thiệt hại.

Việc này phải được hoàn thành trong thời hạn 60 ngày hoặc trong thời gian gia hạn được cấp. Công ty bảo hiểm của quý vị có thể yêu cầu FEMA gia hạn thời gian trong trường hợp quý vị yêu cầu thanh toán bổ sung sau thời hạn quy định, nhưng điều này không phải lúc nào cũng được đảm bảo.





Bắt đầu yêu cầu bằng cách thông báo cho nhân viên đánh giá thiệt hại hoặc công ty bảo hiểm của quý vị càng sớm càng tốt. Quý vị phải trình các tài liệu, bao gồm Bảng chứng thiệt hại và bản ước tính chi phí chi tiết của nhà thầu, cho nhân viên đánh giá thiệt hại để hỗ trợ cho yêu cầu. Họ có thể cần phải đến thăm lại nhà hoặc doanh nghiệp của quý vị để xác minh thiệt hại do lũ lụt mới báo cáo.

Nếu quý vị dự định nộp Bảng chứng thiệt hại và các giấy tờ hỗ trợ mà không cần sự hỗ trợ của nhân viên đánh giá thiệt hại được chỉ định, hãy xác nhận địa chỉ nộp hồ sơ chính xác với công ty bảo hiểm của quý vị. Nếu gửi đến sai địa chỉ, bên liên quan có thể không nhận được kịp thời hoặc không hề nhận được, gây ảnh hưởng đến việc xử lý khoản thanh toán bồi sung của quý vị.

Nộp yêu cầu thanh toán chi phí tuân thủ tăng thêm

Hợp đồng bảo hiểm lũ lụt của quý vị không chi trả các chi phí giúp tòa nhà của quý vị tuân thủ quy định xây dựng, ngoại trừ các mục trong Chi phí tuân thủ tăng thêm (ICC, từ viết tắt bằng tiếng Anh), Bảo hiểm D của SFIP của quý vị cung cấp. Nếu chính quyền địa phương của quý vị xác định rằng nhà ở hoặc doanh nghiệp của quý vị bị hư hại đáng kể và yêu cầu tòa nhà bị hư hại phải tuân thủ luật quản lý khu vực có nguy cơ ngập lũ, quý vị có thể đủ điều kiện để nộp đơn yêu cầu thanh toán ICC.

Chính quyền địa phương của quý vị sẽ thông báo cho quý vị bằng thư chính thức nếu nhà hoặc doanh nghiệp của quý vị bị hư hại đáng kể và xác nhận xem quý vị có phải tuân thủ các điều lệ hoặc luật quản lý khu vực có nguy cơ ngập lũ tại địa phương hiện hành hay không. Tìm hiểu thêm về định nghĩa thiệt hại đáng kể và cần cải tạo đáng kể trong phần Phân tích chuyên sâu sau đây.



Phân tích chuyên sâu

Một công trình được coi là **thiệt hại đáng kể (SD, từ viết tắt trong tiếng Anh)** nếu chi phí để sửa chữa công trình đó để khôi phục về tình trạng trước khi thiệt hại từ 50% trở lên so với giá trị thị trường (không bao gồm giá trị đất).

Một công trình được coi là **cần cải tạo đáng kể (SI, từ viết tắt trong tiếng Anh)** nếu công tác đề xuất để cải tạo công trình đó có chi phí từ 50% trở lên so với giá trị thị trường của công trình trước khi "bắt đầu thực hiện" cải tạo. Cải tạo đáng kể không bao gồm các dự án nhằm khắc phục tình hình vi phạm điều lệ đảm bảo sức khỏe, vệ sinh hoặc an toàn hiện hành mà các quan chức địa phương đã chỉ ra, nhằm đảm bảo điều kiện sống an toàn.

Các công trình SD và SI phải tuân thủ tiêu chuẩn quản lý khu vực có nguy cơ ngập lũ hiện hành tại địa phương để giảm thiểu nguy cơ gây tử vong và thiệt hại tài sản, cũng như phòng ngừa thiên tai trong tương lai.

Đại diện xử lý yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị có thể cung cấp cho quý vị thông tin bổ sung liên quan đến việc xác định SD/SI hoặc quý vị có thể truy cập agents.floodsmart.gov/si-sd-answers-to-questions (chỉ có tiếng Anh) để xem lại tờ rơi Giải đáp thắc mắc về các tòa nhà cần cải tạo đáng kể/bị thiệt hại đáng kể.

Nếu đủ điều kiện, bảo hiểm của ICC sẽ cung cấp tới \$30,000 để giúp trang trải chi phí cho các biện pháp phòng ngừa đủ điều kiện nhằm giảm thiểu rủi ro lũ lụt trong tương lai. Các biện pháp đủ điều kiện bao gồm nâng cao, chống ngập (các tòa nhà phi dân cư và nhà ở có tầng hầm) cũng như phá dỡ. Tuy nhiên, nếu quý vị nhận được khoản thanh toán bảo hiểm bằng số tiền tối đa được phép, quý vị sẽ không thể nhận được hạn mức ICC là \$30,000.



Bảng sau đây chia sẻ các ví dụ về phạm vi bảo hiểm ICC dành cho chủ sở hữu hợp đồng bảo hiểm với phạm vi bảo hiểm và số tiền yêu cầu thanh toán bảo hiểm khác nhau:

Ví dụ về các tình huống ICC



NFIP TỐI ĐA: 250K | BẢO HIỂM A: 200K | ICC: \$30K

Người tham gia bảo hiểm có **\$200,000 theo Bảo hiểm A** qua Biểu mẫu nhà ở của SFIP. Ngay cả khi đạt đến giới hạn Bảo hiểm A, ICC **vẫn có thể trả \$30,000** vì số tiền này thấp hơn mức tối đa \$250,000 của NFIP.



NFIP TỐI ĐA: 250K | BẢO HIỂM A: 250K, ĐÃ TRẢ \$220K | ICC: \$30K

Người tham gia bảo hiểm có **\$250,000 theo Bảo hiểm A** qua Biểu mẫu nhà ở của SFIP và được trả \$22,000 cho yêu cầu thanh toán bảo hiểm của họ. ICC **vẫn có thể trả \$30,000** nếu người tham gia bảo hiểm đủ điều kiện.



NFIP TỐI ĐA: 250K | BẢO HIỂM A: 250K, ĐÃ TRẢ \$240K | ICC: \$10K

Người tham gia bảo hiểm có **\$250,000 theo Bảo hiểm A** qua Biểu mẫu nhà ở của SFIP và được trả \$240,000 cho yêu cầu thanh toán bảo hiểm của họ. ICC **chỉ có thể trả \$10,000** nếu người tham gia bảo hiểm đủ điều kiện.



NFIP TỐI ĐA: 250K | BẢO HIỂM A: 250K, ĐÃ TRẢ \$250K | ICC: \$0K

Người tham gia bảo hiểm có **\$250,000 theo Bảo hiểm A** qua Biểu mẫu nhà ở của SFIP và được trả đạt mức giới hạn bảo hiểm cho yêu cầu thanh toán bảo hiểm của họ. ICC **sẽ không trả thêm khoản nào** cho dù người tham gia bảo hiểm có đủ điều kiện hay không.

Để nộp đơn xin trợ cấp ICC, hãy thông báo ngay cho công ty bảo hiểm lũ lụt khi nhận được thông báo từ cộng đồng rằng tòa nhà bị thiệt hại của quý vị cần được sửa chữa theo quy định và cung cấp cho công ty bảo hiểm các giấy tờ cần thiết. Quý vị phải ký một Giấy chứng nhận thiệt hại ICC riêng để nhận thanh toán trước thời hạn là 60 ngày kể từ ngày nhận được thư của chính quyền địa phương. Ngoài ra còn có giới hạn thời gian là sáu năm kể từ ngày xảy ra lũ lụt để hoàn thành công tác thẩm định ICC.

Đại diện xử lý yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị có thể cung cấp cho quý vị thông tin bổ sung liên quan đến phạm vi bảo hiểm ICC và quy trình. Quý vị cũng có thể truy cập floodsmart.gov/increased-cost-compliance-coverage (chỉ có tiếng Anh).

GIẢI ĐÁP THẮC MẮC VỀ YÊU CẦU THANH TOÁN BẢO HIỂM CỦA QUÝ VỊ

FEMA khuyến khích tất cả những người tham gia bảo hiểm lũ lụt có thắc mắc về yêu cầu thanh toán bảo hiểm nên trao đổi với nhân viên đánh giá thiệt hại hoặc công ty bảo hiểm trước. Nhân viên đánh giá thiệt hại và công ty bảo hiểm sẽ làm việc với quý vị để giải quyết mối quan ngại của quý vị.

Tuy nhiên, nếu sau cuộc trao đổi này quý vị vẫn không hài lòng với quyết định hoặc số tiền mà công ty bảo hiểm đồng ý trả cho quý vị để trang trải thiệt hại liên quan đến lũ lụt, quý vị vẫn có nhiều lựa chọn khác.

LỰA CHỌN 1

Nộp đơn kháng nghị

Quý vị có quyền nộp đơn kháng nghị lên FEMA sau khi nhận được thư chính thức từ chối toàn bộ hoặc một phần yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị từ công ty bảo hiểm. Trong quá trình kháng nghị, quý vị có thể tiếp tục làm việc với công ty bảo hiểm lũ lụt để giải quyết yêu cầu thanh toán bảo hiểm và bất kỳ vấn đề nào khác còn tồn đọng.

Mặc dù quy trình này giúp quý vị giải quyết các vấn đề về yêu cầu thanh toán bảo hiểm, nhưng lại không thể cung cấp cho quý vị phạm vi bảo hiểm bổ sung hoặc mức giới hạn thanh toán bảo hiểm vượt quá những điều khoản được nêu trong chính sách NFIP có hiệu lực tại thời điểm xảy ra thiệt hại do lũ lụt.

Nộp đơn kháng nghị

Quý vị phải gửi thư kháng nghị tới FEMA trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên thư từ chối của công ty bảo hiểm lũ lụt. Thông tin cần thiết cho đơn kháng nghị của quý vị có thể bao gồm:

- Chi tiết được liệt kê trên Tờ khai thông tin hợp đồng bảo hiểm NFIP của quý vị, bao gồm:
 - Số hợp đồng;
 - Tên chủ sở hữu hợp đồng bảo hiểm; và
 - Địa chỉ bất động sản, có thể không phải là địa chỉ gửi thư của quý vị.
- Thông tin liên lạc ưu tiên nhất của quý vị.
- Bản sao văn bản từ chối toàn bộ hoặc một phần yêu cầu thanh toán của công ty bảo hiểm.
- Chi tiết cụ thể về mối quan ngại của quý vị.

Tên người được bảo hiểm (như ghi trên hợp đồng NFIP của quý vị) hoặc người đại diện hợp pháp nên nộp đơn kháng nghị. Người đại diện phải xác định rõ mối quan hệ của mình với người có tên được bảo hiểm. Nếu ủy quyền cho người khác trao đổi với FEMA về yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị, quý vị sẽ cần phải thực hiện bằng văn bản. Theo luật, FEMA phải nhận được sự ủy quyền này trước để bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.

Ủy quyền cho đại diện



Để ủy quyền cho người khác đại diện quý vị, quý vị phải nộp các giấy tờ có ghi rõ họ tên, địa chỉ hiện tại, ngày và nơi sinh, tên người đại diện và chữ ký của quý vị. Quý vị phải công chứng tài liệu này hoặc đính kèm tuyên bố sau:

“Tôi chính thức cho phép FEMA tiết lộ hồ sơ của mình cho bên đại diện thứ ba này. Tôi tuyên bố chịu mọi hình phạt về tội khai man nếu những điều nêu trên không đúng sự thật và chính xác. Tuyên bố vào ngày <NGÀY>. <CHỮ KÝ>.”

Đính kèm tất cả tài liệu có liên quan đến các hạng mục bị từ chối để hỗ trợ cho đơn kháng nghị của quý vị và gửi đến **FEMA, 400 C Street, S.W., 6th Floor S.W., Washington, DC 20472-3010** hoặc gửi thư điện tử đến FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov. Đừng gửi bản gốc của tài liệu mà hãy gửi bản sao và giữ bản gốc ở nơi an toàn. FEMA cũng có mẫu đơn Kháng nghị yêu cầu thanh toán bảo hiểm của NFIP để nộp trực tuyến, có sẵn tại agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal (chỉ có tiếng Anh).

FEMA sử dụng dấu bưu điện Hoa Kỳ, ngày chấp nhận của đơn vị chuyển phát nhanh hoặc dấu thời gian kỹ thuật số để xác định xem quý vị có nộp đơn kháng nghị trong khung thời gian yêu cầu hay không.

Nếu FEMA cần kiểm tra lại tài sản của quý vị để thu thập thêm thông tin, quý vị sẽ nhận được yêu cầu lên lịch hẹn để kiểm tra lại. FEMA cũng có thể yêu cầu quý vị, nhân viên đánh giá thiệt hại hoặc người thẩm định yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị cung cấp thêm thông tin. Quý vị sẽ có ít nhất 14 ngày theo lịch để phản hồi trong trường hợp FEMA yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin. Nếu không cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu trong vòng 14 ngày theo lịch, đơn kháng nghị của quý vị có thể bị bác bỏ.

Giới hạn đối với việc kháng nghị

Quy trình kháng nghị sẽ đưa ra biện pháp khắc phục trước khi kiện tụng, không mang tính đối đầu nhằm mục đích giải quyết các vấn đề về yêu cầu thanh toán bảo hiểm. FEMA không thể mở rộng phạm vi bảo hiểm hoặc miễn trừ các điều khoản hạn chế và loại trừ. Việc nộp đơn kháng nghị không miễn trừ bất kỳ yêu cầu nào hoặc gia hạn thời hạn được nêu trong hợp đồng của quý vị.

Người tham gia bảo hiểm chỉ được sử dụng một biện pháp khắc phục trước khi kiện tụng, vì vậy nếu quý vị nộp đơn kháng nghị, quý vị sẽ không thể yêu cầu thẩm định theo quy định trong hợp đồng bảo hiểm của mình. Nếu quý vị yêu cầu thẩm định thì quý vị không thể kháng nghị. Vì kháng nghị là biện pháp khắc phục trước khi kiện tụng nên quý vị không thể kháng nghị sau khi nộp đơn kiện công ty bảo hiểm về vấn đề yêu cầu thanh toán bảo hiểm lũ lụt. Theo quy định và thực tiễn pháp lý, đơn kháng nghị của quý vị sẽ tự động bị chấm dứt khi đơn kiện được đệ trình.

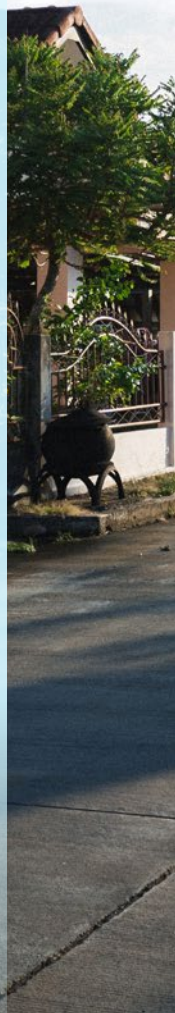
Giải quyết kháng nghị

Người tham gia bảo hiểm nộp đơn kháng nghị đủ điều kiện sẽ nhận được văn bản quyết định từ FEMA. Công ty bảo hiểm của người được bảo hiểm cũng sẽ nhận được bản sao quyết định kháng nghị. Quyết định này ghi nhận đánh giá cuối cùng của FEMA về yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị và cơ quan này sẽ không cung cấp thêm bất kỳ đánh giá hành chính nào nữa.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định cuối cùng đối với kháng nghị, luật liên bang cho phép quý vị đệ đơn kiện lên tòa án liên bang nơi xảy ra thiệt hại, với điều kiện quý vị phải nộp đơn trong vòng một năm kể từ ngày công ty bảo hiểm từ chối toàn bộ hoặc một phần yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị lần đầu. Quý vị phải thực hiện quy trình nêu trên trong thời hạn một năm ngay cả khi đơn kháng nghị của quý vị chưa được giải quyết vì việc kháng nghị không làm thay đổi, kéo dài hoặc đình chỉ thời hiệu một năm do Quốc hội ấn định. FEMA trực thuộc Nhánh hành pháp của Chính phủ và không thể hủy bỏ hoặc thay đổi luật giới hạn thời gian do Quốc hội ban hành.

Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Luật và quy định liên bang sẽ được ưu tiên áp dụng so với thông tin trong sổ tay này khi có mâu thuẫn.

Để biết thêm thông tin về việc kháng nghị đối với yêu cầu thanh toán bảo hiểm lũ lụt, hãy truy cập Tờ Thông Tin về Khiếu nại Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm Lũ lụt của Quý vị FEMA tại agents.floodsmart.gov/to-thong-tin-yeu-cau-boi-thuong.



LỰA CHỌN

2

Áp dụng Điều khoản thẩm định

Nếu quý vị không đồng ý với số tiền hoàn trả ước tính cho khoản tổn thất được bảo hiểm, hợp đồng của quý vị cho quý vị một số quyền. Chi tiết về điều khoản này được liệt kê trong hợp đồng của quý vị, nhưng quý vị không được phép nộp đơn kháng nghị lên FEMA nếu quý vị sử dụng điều khoản này.

LỰA CHỌN

3

Nộp đơn kiện

Quý vị phải nộp đơn kiện lên tòa án liên bang nơi xảy ra thiệt hại do lũ lụt trong vòng một năm kể từ ngày có văn bản từ chối toàn bộ hoặc một phần yêu cầu thanh toán bảo hiểm của quý vị. Nếu NFIP Direct của FEMA là công ty bảo hiểm của quý vị, quý vị có thể đệ đơn kiện FEMA. Đối với tất cả các công ty bảo hiểm khác, bạn phải đệ đơn kiện công ty bảo hiểm lũ lụt. Dù quý vị có nộp bao nhiêu Bằng chứng thiệt hại đi chăng nữa thì một thiên tai lũ lụt duy nhất chỉ được có một yêu cầu thanh toán bảo hiểm.

Sau khi nộp đơn kháng nghị lên FEMA, quý vị vẫn có thể nộp đơn kiện công ty bảo hiểm của mình, nhưng một khi quý vị đã bắt đầu kiện tụng, quý vị sẽ không thể nộp đơn kháng nghị nữa. Việc nộp đơn kháng nghị không kéo dài thời hạn nộp đơn kiện công ty bảo hiểm của quý vị. Quý vị nên tham khảo ý kiến luật sư riêng của mình nếu có thêm câu hỏi liên quan đến vấn đề tố tụng.





HƯỚNG DẪN BỔ SUNG & THÔNG TIN LIÊN HỆ

Liên hệ với FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, từ viết tắt tiếng Anh) để được giải đáp các thắc mắc về hệ thống bản đồ lũ lụt và bảo hiểm. Truy cập msc.fema.gov/fmix (chỉ có tiếng Anh) để trò chuyện trực tiếp với chuyên gia từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo giờ chuẩn Đông Mỹ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, gửi email đến FEMA-FMIX@fema.dhs.gov hoặc gọi số **877-336-2627**.

Truy cập agents.floodsmart.gov/nfip-answers-to-questions (chỉ có tiếng Anh) để tham khảo tờ rơi chuyên sâu Giải đáp thắc mắc về NFIP, cung cấp thông tin chi tiết về các yêu cầu thanh toán bảo hiểm, hỗ trợ thiên tai và quy trình tái thiết.

Để biết danh sách các phương án tài chính dành cho những người sống sót sau thiên tai, hãy xem Phục hồi tài chính sau lũ lụt tại agents.floodsmart.gov/financial-recovery-flooding (chỉ có tiếng Anh).

Công ty bảo hiểm và đại lý của quý vị cũng là nguồn hỗ trợ giá trị.

Truy cập Văn phòng Hỗ trợ Bảo hiểm Lũ lụt (OFIA, từ viết tắt tiếng Anh) tại fema.gov/flood-insurance/advocate (chỉ có tiếng Anh) để tìm hiểu thêm về việc đối xử công bằng với chủ sở hữu hợp đồng bảo hiểm và chủ sở hữu tài sản.





FEMA



Quốc hội đã thành lập Chương trình Bảo hiểm Lũ lụt Quốc gia (NFIP, từ viết tắt tiếng Anh) vào năm 1968 để giảm thiểu thiệt hại do lũ lụt trong tương lai thông qua việc quản lý khu vực có nguy cơ ngập lũ và cung cấp bảo hiểm lũ lụt cho cư dân thông qua các đại lý và công ty bảo hiểm cá nhân. FEMA là đơn vị quản lý NFIP. Để biết thêm thông tin về bảo hiểm lũ lụt NFIP, hãy gọi **800-621-3362**.

Nếu quý vị sử dụng dịch vụ chuyển tiếp, chẳng hạn như dịch vụ chuyển tiếp video (VRS, từ viết tắt trong tiếng Anh), dịch vụ điện thoại có phụ đề hoặc các dịch vụ khác, hãy cung cấp cho FEMA số điện thoại của dịch vụ đó.

Để cập nhật phiên bản mới nhất của tài liệu này, vui lòng truy cập agents.floodsmart.gov/so-tay-yeu-cau-thanh-toan-bao-hiem.

NFIP Claims Handbook – Vietnamese, February 2025
Tháng 2 năm 2025 | F-687V