



Khiếu nại Đơn Khai Bảo hiểm Chương trình Bảo hiểm Lũ lụt Quốc gia

Chương trình Bảo hiểm Lũ lụt Quốc gia (National Flood Insurance Program, NFIP) cung cấp cho bạn một tiến trình khiếu nại các quyết định liên quan tới đơn khai bảo hiểm lũ lụt của bạn.

Sau khi nhận được bản ước tính thiệt hại của chuyên viên định giá, bạn có thể có thắc mắc hoặc quan tâm, hoặc cần được giải thích thêm về những quyết định đã có, nhất là về phạm vi bảo hiểm hay số tiền bồi hoàn thiệt hại. Đơn khiếu nại sẽ giúp bạn giải quyết các vấn đề kê khai, nhưng không thể tăng phạm vi bảo hiểm hoặc triển hạn các giới hạn bồi thường vượt quá giới hạn trong hợp đồng bảo hiểm NFIP của bạn.

Tiến trình Khiếu nại Đơn Khai Bảo hiểm

1. Hãy gặp chuyên viên định giá

Nói chuyện với chuyên viên định giá của bạn vì người đó hiểu rõ hơn ai hết về đơn khai bảo hiểm của bạn. Nếu bạn không hiểu rõ về một số quyết định nào đó, thí dụ như về những gì được hay không được bảo hiểm, hoặc về ước tính thiệt hại của bạn, trước hết hãy liên lạc với chuyên viên định giá của bạn.

Nếu bạn không thỏa mãn với những câu trả lời của chuyên viên định giá, hoặc không đồng ý với quyết định của họ, nên liên lạc với giám sát của chuyên viên định giá.

2. Liên lạc với hãng bảo hiểm của bạn

Nếu giám sát của chuyên viên định giá không thể giải quyết những vấn đề của bạn, hãy liên lạc với nhân viên phụ trách bồi thường của hãng bảo hiểm của bạn. Yêu cầu đại lý hoặc đại diện công ty bảo hiểm giúp đỡ bạn.

3. Liên lạc với FEMA

Nếu bạn vẫn còn thắc mắc hay có mối quan tâm sau khi thực hiện ba tiến trình trên, hãy liên lạc với Cơ quan Quản trị Khẩn cấp Liên bang (Federal Emergency Management Agency, FEMA).

Viết thư cho:

Federal Emergency Management
Agency-Mitigation Division-Room 433
Risk Insurance Branch
ATTN: Director of Claims
500 C Street, S.W.
Washington, D.C. 20472

Có Thêm Thiệt Hại?

Sau khi bạn đã nộp đơn khai bảo hiểm, nếu bạn khám phá ra thêm những thiệt hại khác, hãy liên lạc với người đại diện bảo hiểm của bạn để nộp bản Khai báo Thêm Thiệt Hại.

-Còn tiếp-

Những gì cần viết rõ *trong thư*

Nêu sáu mục sau đây trong thư khiếu nại gửi cho FEMA. Nếu vì lý do nào đó bạn không có sẵn hợp đồng bảo hiểm, đại lý bảo hiểm của bạn có thể cung cấp chi tiết về ba mục đầu tiên.

1. Số Hợp đồng, có ghi trên Trang Khai báo trong Hợp đồng NFIP của bạn
2. Tên người có hợp đồng, được ghi là Người Có Bảo hiểm trong Trang Khai báo
3. Địa chỉ tài sản, có ghi trên Trang Khai báo (Không phải là địa chỉ gửi thư của bạn, nếu khác với địa chỉ tài sản)
4. Thẻ thức liên lạc với bạn, nếu bạn không có mặt tại nhà
5. Những chi tiết về mối quan tâm của bạn (xin ghi thật đầy đủ)
6. Ngày tháng của lần tiếp xúc và các chi tiết về những người đã tiếp xúc với bạn khi bạn thực hiện từ bước một đến bước ba trên đây

Lưu ý

Thư khiếu nại phải do Người Có Bảo hiểm ký (có ghi trong hợp đồng NFIP của bạn) hoặc do một người đại diện pháp lý ký.

Người đại diện phải nêu rõ sự liên hệ đối với Người Có Bảo hiểm. (Thí dụ, một người con trai hoặc con gái có thể kê khai bảo hiểm thay cho cha/mẹ già.) Người đại diện pháp lý có thể cần phải xuất trình giấy ủy quyền của Người Có Bảo hiểm hoặc một chứng thư pháp lý xác nhận mối liên hệ.

Những gì cần *kèm theo với thư*

Kèm theo chứng thư của tất cả những gì có thể hỗ trợ cho đơn khiếu nại của bạn. Những giấy tờ này có thể bao gồm:

1. Một danh sách chi tiết liệt kê tài sản bị tổn hại và giá trị của các vật dụng cá nhân
2. Những hình ảnh chứng chứng minh, và/hoặc
3. Một bản ước tính chi tiết của một nhà thầu về chi phí sửa chữa thiệt hại, cùng với những hình ảnh chứng minh. (Việc so sánh các bản ước tính của nhà thầu và của chuyên viên định giá sẽ giúp giải quyết những điểm dị biệt).

Những Lời khuyên Thêm khi Khiếu nại

Ghi chép Hồ sơ về Đơn Khiếu nại

Tại mỗi bước, bạn nên ghi chép rõ ràng những nỗ lực của bạn trong việc giải quyết các vấn đề.

- Ghi lại tên và chức vụ của những người mà bạn tiếp xúc; cùng với ngày tháng; các thông tin và chi tiết của cuộc thảo luận.
- Những hồ sơ này rất quan trọng trong trường hợp bạn cần tiến xa hơn trong việc khiếu nại đơn kê khai bảo hiểm.

Gửi Bản sao, Giữ lại Bản chính

- Không nên gửi bản chính của các giấy tờ như bản ước tính của nhà thầu. Chỉ gửi bản sao và giữ bản chính ở một nơi an toàn.
- Đơn kê khai bảo hiểm của bạn sẽ được duyệt xét và FEMA sẽ thông báo trực tiếp cho bạn về quyết định của họ, với một bản sao gửi cho hãng bảo hiểm của bạn.
- Nếu bạn không đồng ý với quyết định tối hậu, xin hãy tham khảo hợp đồng bảo hiểm lữ lựt của bạn. Xem phần CÁC ĐIỀU KIỆN TỔNG QUÁT, mục đề Kiện tụng Cơ quan Chúng tôi.

###