

Tài liệu Hướng dẫn về Bảo hiểm Lũ lụt

Một sáng kiến của Cộng đồng Maribyrnong



Lời tri ân

Chúng tôi tự hào tri ân cộng đồng Thổ dân và Người dân đảo Torres Strait trên khắp vùng Naarm/phía tây Melbourne, nền văn hóa phong phú, tính đa dạng, lịch sử và kiến thức của họ cũng như sự đóng góp sâu sắc của các dân tộc này cho cuộc sống ở đây.



© Bản quyền của Gender Equity West (GenWest) 2025.Được xuất bản với sự hợp tác của Hội đồng Thành phố Maribyrnong.

 Nếu cần thông dịch viên, vui lòng gọi Dịch vụ thông dịch qua điện thoại số 13 14 50.



Những người đóng góp

Chúng tôi xin đặc biệt cảm ơn Andrew Monteiro, Mary Cameron, Mike Caridi, Nazim Bayrak, Paul Larsen và Susan Saunders là các thành viên của Ủy ban Phục hồi Cộng đồng Maribyrnong, những người đã khởi xướng tài liệu hướng dẫn này. Chúng tôi cũng xin cảm ơn đội Phục hồi sau Lũ lụt của Hội đồng Thành phố Maribyrnong và Andrew Monteiro cho sự hỗ trợ đầy ý nghĩa của họ trong việc thực hiện hướng dẫn này.

Chúng tôi cũng xin đặc biệt cảm ơn Nilaufer Singh, Quyen Nguyễn, Wennie van Riet và Nastassja Downey. Nilaufer và Quyen đã thực hiện những buổi trò chuyện với cộng đồng bằng sự khéo léo và tận tâm tạo nên nền móng vững chắc cho tài liệu hướng dẫn này. Wennie van Riet đã quy tụ những hiểu biết sâu sắc về cộng đồng và kiến thức chuyên môn trong tài liệu hướng dẫn này. Sự tinh tế và thiết kế đồ họa sáng tạo của Nastassja đã giúp cho tài liệu hướng dẫn này trở nên sống động.

Sau cùng, chúng tôi đã không thể phát triển tài liệu hướng dẫn bảo hiểm này nếu không có sự đóng góp quý giá của các tổ chức đối tác như cohealth, Consumer Action Law Centre (Trung tâm Luật pháp Bảo vệ Người tiêu dùng), Trợ giúp Pháp lý về Thảm họa Victoria, Financial Counselling Victoria (Hiệp hội Tư vấn Tài chính Victoria), Australian Red Cross (Hội Chữ Thập Đỏ Úc) và Westjustice, là những tổ chức đã rộng lượng chia sẻ những hiểu biết và kiến thức chuyên môn của họ.

Mục lục

Lời tri ân & Những người đóng góp	2
Giới thiệu	5
Phần 1. Tại sao tôi nên mua bảo hiểm và mua bằng cách nào?	9
Phần 2. Tôi nên làm gì trước khi xảy ra lũ lụt?	19
Phần 3. Tôi phải làm gì ngay sau khi xảy ra lũ lụt?	35
Phần 4. Tôi làm đơn Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm bằng cách nào?	47
Phần 5. Nếu tôi không hài lòng với cách nhà cung cấp bảo hiểm quản lý đơn yêu cầu bồi thường của tôi thì sao?	69
Phần 6. Tôi làm thế nào để chăm sóc sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện của mình trong thời gian này?	79
Bảng chú giải thuật ngữ	88

Giới thiệu

Vào ngày 14 tháng 10 năm 2022, một trận lũ lụt lớn đã xảy ra trên sông Maribyrnong. Hơn 500 ngôi nhà đã bị ảnh hưởng bởi trận lũ lụt này và hàng trăm cư dân phải rời khỏi nhà của họ. Quá trình bảo hiểm và sửa chữa nhà cửa của cư dân mất một thời gian rất dài. Đã gần hai năm rưỡi sau trận lũ lụt nhưng một số cư dân vẫn chưa thể trở về nhà được.

Hội đồng Thành phố Maribyrnong đã thành lập Ủy ban Phục hồi Cộng đồng và Tiểu ban Phục hồi Xã hội với các cơ quan phục hồi và dịch vụ hỗ trợ. Cả hai ủy ban này đều đã xác định rằng bảo hiểm không chỉ là một trong những rào cản chính cho quá trình phục hồi mà đối với nhiều người nó còn làm trầm trọng thêm nỗi khổ do dời chỗ, kéo dài thêm nhiều năm trong việc xây dựng lại cuộc sống của họ.

Thiệt hại do lũ lụt gây ra là đặc biệt cũng như quy trình yêu cầu bồi thường chi tiết và phức tạp khi nhà bị thiệt hại do lũ lụt. Sự tồn tại của dự án hỗ trợ bảo hiểm này là do các thành viên cộng đồng đã xác định sự cần thiết có thông tin rõ ràng và dễ tiếp cận về bảo hiểm lũ lụt. Họ đã cho chúng tôi biết rằng một tài liệu hướng dẫn về bảo hiểm

kết hợp thông tin từ các chuyên gia trong lĩnh vực bảo hiểm và luật pháp cùng với những bài học của cộng đồng từ trận lũ lụt năm 2022 sẽ giúp ích cho những người khác trong hoàn cảnh tương tự.

Trong dự án này Hội đồng Thành phố Maribyrnong đã hợp tác với GenWest bởi vì lĩnh vực chuyên môn của họ là thiết kế và cung cấp các chương trình toàn diện và dễ tiếp cận. Điều này đã được chứng minh thông qua các hoạt động phục hồi trước đây của họ cũng như trong báo cáo Our Community, Our Voice (Cộng đồng của Chúng ta, Tiếng nói của Chúng ta) (genwest.org.au/ocov).

“Phải chi tôi được cung cấp một tài liệu hướng dẫn và có được thông tin cũng như hướng dẫn đúng về những việc nên và không nên làm sau một trận lũ lụt thì hay quá, vì ngay từ đầu tôi chỉ làm theo những gì bảo hiểm nói. Cuốn sách nhỏ này sẽ hữu ích cho tôi bởi vì có rất nhiều điều để tôi tìm hiểu và hiểu về các yêu cầu bồi thường bảo hiểm lũ lụt.”

- Liam*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt sông Maribyrnong vào năm 2022



Các Báo cáo và Điều tra Bổ sung

Kể từ năm 2022, nhiều cuộc điều tra và báo cáo đã được thực hiện, cũng như các khuyến nghị đã được đưa ra để giải quyết các vấn đề bảo hiểm. Chúng bao gồm *Báo cáo Thất bại trong Lũ lụt cho đến Sự công bằng trong Tương lai*, bao gồm các khuyến nghị từ Cuộc điều tra của Quốc hội về Phản ứng của các Công ty Bảo hiểm đối với các Trận lũ lụt Lớn năm 2022 và Chưa được giải quyết: *Rủi ro Khí hậu và Thanh toán Tiền mặt trong Bảo hiểm Nhà ở* của Financial Counselling Victoria (Hiệp hội Tư vấn Tài chính Victoria).

Hướng dẫn này cung cấp thông tin rõ ràng và có thể hành động được giúp xoay trở với những vấn đề phức tạp của bảo hiểm liên quan đến lũ lụt. Tài liệu được soạn viết cho cộng đồng Maribyrnong và bất kỳ thành viên cộng đồng Úc nào khác sống trong vùng hoặc gần vùng lũ lụt.

Giới thiệu về Hướng dẫn này

Nội dung của hướng dẫn này được dựa trên các cuộc trò chuyện chuyên sâu với 21 cư dân Maribyrnong. Các cuộc trò chuyện đặc biệt liên quan đến trải nghiệm của họ với công ty bảo hiểm sau trận lũ lụt sông Maribyrnong vào tháng 10 năm 2022.

Các cuộc trò chuyện được tổ chức với cả chủ nhà và người thuê nhà. Họ

Những báo cáo và khuyến nghị này nhằm đảm bảo hệ thống bảo hiểm đơn giản, dễ sử dụng và hiệu quả hơn trong việc bồi thường cho người dân những tổn thất do thiên tai gây ra. Trong khi cuộc trò chuyện rộng hơn về bảo hiểm diễn ra, dự án này tập trung vào cộng đồng địa phương, thu hút những bài học từ những thành viên trong cộng đồng và nâng cao tiếng nói và kinh nghiệm của người địa phương.

đại diện cho cả nam lẫn nữ và đến từ nhiều nguồn gốc đa dạng như Việt Nam, Ấn Độ, Hy Lạp, Ý, Ukraina và Chile. Những người tham gia ở mọi lứa tuổi, từ 20 đến 80 tuổi. Chúng tôi đề cập đến kinh nghiệm của họ trong suốt tài liệu hướng dẫn này. Để bảo vệ quyền riêng tư của một số người tham gia, chúng tôi đã thay đổi một

số tên, cho biết việc sử dụng bút danh với ký hiệu *.

Qua những cuộc trò chuyện này, chúng tôi đã phát hiện ra những mối quan tâm và câu hỏi cụ thể mà các thành viên cộng đồng mong muốn đã được giải quyết trước trận lũ lụt tháng 10 năm 2022.

Hướng dẫn này nhằm mục đích lấp đầy khoảng trống kiến thức đó bằng cách cung cấp thông tin và nguồn lực rõ ràng, có thể hành động để giúp cư dân xoay trở tốt hơn những vấn đề phức tạp của bảo hiểm trong bối cảnh lũ lụt.

Lời cảm tạ

Xin gửi lời cảm ơn chân thành đến mỗi thành viên cộng đồng đã chia sẻ kinh nghiệm về bảo hiểm của mình đã sẵn lòng kể lại những câu chuyện thật không ngờ được và hiểu biết sâu sắc của quý vị. Bằng cách chia sẻ kinh nghiệm của mình, quý vị hy vọng sẽ cung cấp những bài học quý giá cho cộng đồng trong tương lai. Hướng dẫn này được dành riêng cho quý vị để ghi nhận những đóng góp và kiến thức mà quý vị đã chia sẻ. Cảm ơn sự can đảm và phóng khoáng của quý vị khi chia sẻ hành trình của mình.

Trong mỗi phần, các câu trả lời cho các câu hỏi đã được các chuyên gia về chủ đề biên soạn kỹ lưỡng và cung cấp. Hướng dẫn này bao gồm thông tin tổng quát chỉ cập nhật tại thời điểm xuất bản. Nó không thay thế cho lời khuyên pháp lý. Quý vị nên tìm kiếm lời khuyên pháp lý liên quan đến hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Dự án hỗ trợ bảo hiểm này được thành lập bởi Ủy ban Phục hồi Cộng đồng Maribyrnong và được thực hiện bởi cộng đồng, cho cộng đồng, với các đối tác dự án là GenWest và Hội đồng Thành phố Maribyrnong.

Hướng dẫn này có sẵn trực tuyến và bản in bằng cả tiếng Anh và tiếng Việt.



Phần 1.

Tại sao tôi nên mua bảo hiểm và mua bằng cách nào?

Các câu hỏi thường gặp trong phần này:

Tại sao tôi nên mua bảo hiểm?	10
Bảo hiểm đồ đạc trong nhà, bảo hiểm nhà và bảo hiểm xây dựng khác nhau như thế nào?	11
Điều gì xảy ra nếu tôi không có bảo hiểm?	12
Làm cách nào để ước tính mức bảo hiểm tôi cần cho đồ đạc trong nhà và ngôi nhà của mình?	13
Làm cách nào để so sánh chi phí và mức bảo hiểm cho ngôi nhà và đồ đạc trong nhà?	14
Môi giới bảo hiểm là gì và họ làm gì?	17

Hiệp hội Tư vấn Tài chính Victoria (Financial Counseling Victoria) đã cung cấp câu trả lời cho các câu hỏi trong phần này.

Hiệp hội Tư vấn Tài chính Victoria là tổ chức và hiệp hội chuyên nghiệp cao nhất dành cho các cố vấn tài chính ở Victoria. Họ cung cấp nguồn lực và hỗ trợ cho các cố vấn tài chính và các cơ quan của họ, những người giúp đỡ người dân Victoria đang gặp khó khăn về tài chính. Họ làm việc với chính phủ, ngân hàng, công ty bảo hiểm, dịch vụ tiện ích, dịch vụ thu nợ và các bên liên quan khác để cải thiện các phương pháp giải quyết khó khăn tài chính cho những người dân Victoria dễ bị tổn thương.

Hãy truy cập trang mạng của Hiệp hội tại fcvic.org.au để tìm hiểu thêm.



Tại sao tôi nên mua bảo hiểm?

Bảo hiểm giúp bảo vệ quý vị khỏi bị mất tiền nếu có điều gì đó xảy ra với ngôi nhà của quý vị, như hỏa hoạn, lũ lụt, bão, trộm cắp hoặc phá hoại.

Nếu có bảo hiểm cho ngôi nhà của mình và những thứ bên trong ngôi nhà, quý vị có thể yêu cầu công ty bảo hiểm trả tiền để thay hoặc sửa chữa những thứ bị hư hỏng hoặc trộm cắp.

Nếu nhà của quý vị bị hư hỏng và quý vị cần phải ở một chỗ khác trong thời gian nhà được sửa chữa, bảo hiểm của quý vị có thể giúp trả chi phí chỗ ở tạm thời và kho cất giữ đồ đạc của quý vị.

Dành cho Chủ sở hữu Nhà

Nếu quý vị có một khoản vay (thế chấp) cho căn nhà của mình, ngân hàng hoặc người cho vay có thể sẽ yêu cầu quý vị mua bảo hiểm như một phần của thỏa thuận cho vay.

Bảo hiểm nhà không giống như bảo hiểm người cho vay thế chấp.

- **Bảo hiểm nhà** bảo vệ quý vị. Bảo hiểm có thể bao gồm cả đồ đạc của quý vị và cấu trúc ngôi nhà của quý vị.
- **Bảo hiểm thế chấp dành cho người cho vay** bảo vệ ngân hàng hoặc người cho vay. Bảo hiểm này giúp người cho vay lấy lại tiền nếu quý vị không thể trả khoản vay. Bảo hiểm thế chấp không bảo vệ quý vị.

LƯU Ý: Các điều khoản Bảo hiểm quan trọng

Hợp đồng bảo hiểm – Một thỏa thuận pháp lý giữa quý vị và Công ty bảo hiểm cho quý vị biết mình được bảo hiểm cho những gì.

Phí bảo hiểm – Số tiền quý vị phải trả cho hợp đồng bảo hiểm của mình, hàng tháng hoặc hàng năm. Nếu rủi ro của quý vị cao hơn, quý vị có thể phải trả phí bảo hiểm cao hơn.

Mức khấu trừ bảo hiểm – Số tiền quý vị phải trả trước, trước khi nhận được bất kỳ khoản tiền nào từ công ty bảo hiểm khi quý vị làm đơn yêu cầu bồi thường.

Dành cho Người thuê nhà

- Nếu quý vị thuê ngôi nhà đang ở, quý vị có thể mua loại bảo hiểm cho người thuê nhà để bảo vệ đồ đạc của mình.
- Một số hợp đồng bảo hiểm cho người thuê nhà giúp chi trả chi phí chỗ ở tạm thời, mất mát thực phẩm hoặc thiệt hại nhỏ do lũ lụt hoặc thảm họa khác gây ra.
- Các công ty bảo hiểm khác nhau chi trả cho các loại tổn thất khác nhau, vì vậy quý vị nên kiểm tra với Công ty bảo hiểm của mình để xem mình được bảo hiểm cho những gì.

Bảo hiểm đồ đạc trong nhà, bảo hiểm nhà và bảo hiểm xây dựng khác nhau như thế nào?

- **Bảo hiểm đồ đạc trong nhà** bảo hiểm cho đồ đạc của quý vị
- **Bảo hiểm xây dựng** bảo hiểm cấu trúc ngôi nhà hoặc tòa nhà của quý vị, và
- **Bảo hiểm nhà** có thể bảo hiểm cho cả hai.

Bảo hiểm Đồ đạc trong nhà

Bảo hiểm Đồ đạc trong nhà bảo hiểm cho đồ đạc cá nhân của quý vị trong nhà của mình, như đồ nội thất, quần áo, đồ điện tử và thiết bị

gia dụng. Nếu những món đồ này bị hư hỏng, bị đánh cắp hoặc bị phá hủy, bảo hiểm đồ đạc trong nhà có thể giúp trả chi phí để thay hoặc sửa chữa chúng.

Bảo hiểm Xây dựng

Bảo hiểm xây dựng bảo hiểm cho cấu trúc ngôi nhà hoặc tòa nhà của quý vị, bao gồm tường nhà, mái nhà, sàn nhà và những thứ cố định, như hệ thống ống nước, hệ thống điện và cửa sổ.

Bảo hiểm này giúp chi trả các chi phí sửa chữa hoặc xây dựng lại nếu nhà hoặc tòa nhà của quý vị bị hư hại do những sự cố như hỏa hoạn, bão hoặc phá hoại.

Bảo hiểm Nhà

Bảo hiểm Nhà thường là sự kết hợp giữa bảo hiểm đồ đạc trong nhà và bảo hiểm tòa nhà, bảo vệ cả cấu trúc ngôi nhà của quý vị và những thứ bên trong ngôi nhà.

Điều gì xảy ra nếu tôi không có bảo hiểm?

Nếu không có bảo hiểm, khi ngôi nhà của quý vị bị thiệt hại, quý vị có thể không có đủ tiền để sửa nhà, mua đồ đạc mới hoặc thuê chỗ ở tạm thời.

Không có bảo hiểm có thể khiến quý vị không có nhà ở, không có những thứ quan trọng như quần áo và đồ nội thất, và khiến cho việc quản lý tiền bạc và chi trả cho các chi phí sinh hoạt khác trở nên khó khăn.

Một số hợp đồng bảo hiểm nhà cũng có thể bảo hiểm thêm cho những thứ như chi phí sinh hoạt nếu quý vị không thể tạm thời ở tại nhà của mình.

"Ở Việt Nam chưa có loại bảo hiểm này. Tôi chỉ ước là phải chi mình biết trước về bảo hiểm đồ đạc."

- Châu, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

"Tôi không có bảo hiểm gì cả để yêu cầu bồi thường nhưng tôi nhớ rằng tôi được cho một ít tiền và được đưa đến một nhà kho của Hội đồng Thành phố, và họ cho tôi một chiếc giường [cũ], nệm, một số đồ sành sứ và đồ gia dụng để dùng ở nơi tôi đang sống hiện giờ."

- Khu, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Làm cách nào để ước tính mức bảo hiểm tôi cần cho đồ đạc trong nhà và ngôi nhà của mình?

Quý vị sẽ cần ước tính chi phí để xây lại nhà và thay đồ đạc của mình nếu chúng bị hư hỏng hoặc bị phá hủy.

Điều này có nghĩa là quý vị sẽ có hai giá trị riêng biệt: một cho tòa nhà và một cho đồ đạc của mình (đồ đạc trong nhà).

Quý vị có thể liên hệ với Công ty bảo hiểm và yêu cầu họ cung cấp các công cụ và thông tin để giúp quý vị ước tính mức bảo hiểm quý vị cần. Các công ty bảo hiểm sẽ không cho quý vị biết mức bảo hiểm quý vị cần. Họ chỉ cung cấp thông tin để giúp quý vị tính ước tính của mình.

Để giúp quý vị tính toán những giá trị này, quý vị có thể sử dụng máy tính của bảo hiểm. Quý vị có thể sử

dụng công cụ tính toán độc lập từ trang mạng của Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia) (insurancecouncil.com.au) hoặc sử dụng máy tính trực tiếp từ trang mạng của nhà cung cấp bảo hiểm.

Quý vị nên sử dụng nhiều máy tính để đảm bảo ước tính của mình chính xác. Điều này sẽ giúp quý vị biết rõ hơn về mức bảo hiểm mình cần.

"Bây giờ tôi đã mua bảo hiểm cho ngôi nhà và bảo hiểm cho nhiều thứ hơn, để chúng tôi được bảo vệ trong trường hợp lũ lụt xảy ra lần nữa."

- Stella, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Cần thêm thông tin?

Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA): đây là tổ chức đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có một máy tính (bit.ly/ICA-calculators) để ước tính mức bảo hiểm cho đồ đạc hoặc ngôi nhà của quý vị. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của họ tại: insurancecouncil.com.au



Làm cách nào để so sánh chi phí và mức bảo hiểm cho ngôi nhà và đồ đạc trong nhà?

Trước khi so sánh chi phí bảo hiểm, quý vị cần phải:

1. Quyết định quý vị muốn loại bảo hiểm nào.
2. Tính giá trị của tòa nhà và đồ đạc trong nhà nếu phải thay chúng.
3. Hiểu bất kỳ điều khoản loại trừ nào (những gì không được bảo hiểm) trong hợp đồng bảo hiểm: Đọc kỹ hợp đồng bảo hiểm để biết những gì không được bảo hiểm, để quý vị hiểu trong những trường hợp nào quý vị sẽ không thể yêu cầu bồi thường.



Quyết định loại bảo hiểm mà quý vị muốn mua

Ở Úc, nhìn chung có hai loại bảo hiểm khác nhau:

1. **Số tiền bảo hiểm:** Đây là số tiền tối đa mà Công ty bảo hiểm sẽ trả cho quý vị, dựa trên số tiền quý vị ước tính sẽ đủ để trang trải chi phí xây dựng lại ngôi nhà của quý vị nếu nó bị phá hủy hoàn toàn. Quý vị cần phải ước tính cẩn thận số tiền này để đảm bảo có đủ để xây dựng lại ngôi nhà của mình
2. **Bảo hiểm Thay Toàn bộ:** Loại Bảo hiểm này có nghĩa là Công ty bảo hiểm sẽ chi trả toàn bộ chi phí để sửa chữa hoặc xây dựng lại ngôi nhà của quý vị để trở lại tình trạng như trước khi bị thiệt hại. Loại bảo hiểm này có thể hữu ích nếu chi phí xây dựng lại cao hơn mức quý vị ước tính.

Lưu ý: Bảo hiểm Thay Toàn bộ thường đắt hơn loại Số tiền Bảo hiểm, nhưng điều này có nghĩa là quý vị sẽ không rơi vào tình huống bảo hiểm không đủ nếu cần xây dựng lại.

Hiểu mọi điều khoản loại trừ trong hợp đồng bảo hiểm

Trang mạng của mỗi Công ty bảo hiểm cung cấp thông tin chi tiết về các hợp đồng bảo hiểm mà họ có.

Thông tin thường bao gồm các “Tờ thông tin” hoặc “Câu hỏi thường gặp” (FAQ) để giải thích các lựa chọn bảo hiểm chính.

Điều quan trọng là quý vị cần biết **những gì không** được bảo hiểm – những thứ không được bảo hiểm được gọi là “điều khoản loại trừ”.

Các điều khoản loại trừ được quy định trong Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm Bảo hiểm (Insurance Product Disclosure Statement - PDS) của quý vị. PDS là một tài liệu dài và có thể khó đọc. Đọc Tờ thông tin và Câu hỏi thường gặp do Công ty bảo hiểm cung cấp sẽ hữu ích. Quý vị có thể yêu cầu Công ty bảo hiểm giải thích bất cứ điều gì quý vị không hiểu.

Biết các điều khoản loại trừ trong mỗi hợp đồng bảo hiểm sẽ giúp quý vị so sánh các hợp đồng bảo hiểm khác nhau. Ví dụ: nếu quý vị sống ở khu vực có nguy cơ lũ lụt cao, quý vị nên hỏi Công ty bảo hiểm xem mình có được bảo hiểm khi xảy ra lũ lụt hay không.

Đảm bảo hợp đồng bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của quý vị và bảo

hiểm bao gồm những rủi ro quan trọng đối với quý vị.

Một khi quý vị biết:

1. loại bảo hiểm quý vị muốn mua;
2. chi phí ước tính cho việc thay tòa nhà và đồ đạc trong nhà của quý vị; và
3. hiểu những gì được bảo hiểm trong mỗi hợp đồng;

thì quý vị đã sẵn sàng để yêu cầu Công ty bảo hiểm báo giá phí bảo hiểm hàng năm (tổng số tiền quý vị sẽ phải trả mỗi năm) cho loại bảo hiểm phù hợp nhất với mình.

Quý vị cũng nên lấy báo giá từ nhiều Công ty bảo hiểm khác nhau vì giá có thể khác nhau.

Hãy nhớ rằng, không phải mua loại bảo hiểm nào rẻ nhất luôn là điều tốt nhất, bởi vì nó có thể không bảo hiểm cho mọi thứ quý vị muốn được bảo hiểm.

Một khi quý vị đã quyết định mua hợp đồng bảo hiểm nào, hãy cho Công ty bảo hiểm biết ngày quý vị muốn hợp đồng được bắt đầu.

Quý vị cũng sẽ cần chọn xem mình muốn trả phí bảo hiểm hàng tháng hay trả hết cho cả năm.

“Trước khi mua hợp đồng bảo hiểm, hãy đặt các câu hỏi. Lấy đầy đủ thông tin rồi mới ký hợp đồng.”

– Angelina, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Cần thêm thông tin?

Trung tâm Pháp lý về Quyền Tài chính: Một trung tâm pháp lý cộng đồng chuyên về các dịch vụ tài chính, bao gồm cả bảo hiểm. Họ có một tờ thông tin về Hiểu Hợp đồng Bảo hiểm của quý vị (bit.ly/FRLC-factsheet). Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của họ tại: financialrights.org.au

MoneySmart: Đây là nguồn thông tin trực tuyến giúp người Úc kiểm soát tiền của họ bằng các công cụ, lời khuyên và hướng dẫn miễn phí. Họ có một tờ thông tin về Chọn Bảo hiểm Nhà ở (bit.ly/moneysmart-factsheet). Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của họ tại: moneysmart.gov.au

Trợ giúp Pháp lý về Thảm họa Victoria: Họ cung cấp thông tin pháp lý và dịch vụ giới thiệu miễn phí cho người dân Victoria bị ảnh hưởng bởi thảm họa. Họ có tờ thông tin Giới thiệu về Bảo hiểm (bit.ly/DLH-factsheet). Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của họ tại: disasterlegalhelp.org.au

Môi giới bảo hiểm là gì và họ làm gì?

Môi giới bảo hiểm là một chuyên gia được cấp phép giúp quý vị tìm loại bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của mình.

Các nhà môi giới làm việc với nhiều công ty bảo hiểm khác nhau để so sánh các loại hợp đồng bảo hiểm, mức bảo hiểm và giá cả.

Các nhà môi giới có thể tính quý vị một khoản phí hoặc nhận hoa hồng (tiền trả) từ công ty bảo hiểm cho sự giúp đỡ của họ.

Các nhà môi giới nên hỏi quý vị những câu hỏi về nhu cầu bảo hiểm của quý vị để họ có thể hiểu được loại bảo hiểm mà quý vị muốn mua. Điều này giúp họ tìm loại hợp đồng bảo hiểm tốt nhất, phù hợp với hoàn cảnh của quý vị.

Họ có thể giải thích các sản phẩm bảo hiểm khác nhau, hướng dẫn quý vị chọn loại bảo hiểm tốt nhất và thậm chí hỗ trợ làm đơn yêu cầu bồi thường nếu quý vị cần.

Những điều cần cân nhắc khi sử dụng Môi giới Bảo hiểm:

- Hãy đảm bảo quý vị sử dụng nhà **môi giới bảo hiểm**, và không phải người **đại lý**. Đại lý bảo hiểm làm việc cho Công ty bảo hiểm và họ có thể không cung cấp cho quý vị lời khuyên hoặc hỗ trợ tốt nhất. Các môi giới làm việc cho quý vị.

- Điều quan trọng là nhà môi giới phải hiểu hết các nhu cầu bảo hiểm của quý vị. Quý vị cung cấp càng nhiều thông tin thì họ càng có thể giúp quý vị tốt hơn trong việc tìm một hợp đồng bảo hiểm tốt nhất cho mình.
- Nếu nhà môi giới không hiểu các nhu cầu của quý vị, đến lúc cần làm đơn yêu cầu bồi thường có thể những thứ mà quý vị cần đã không được bảo hiểm. Điều này có thể dẫn đến tổn thất tài chính và các vấn đề pháp lý.
- Quý vị nên yêu cầu nhà Môi giới cung cấp lời khuyên bằng văn bản để quý vị có hồ sơ rõ ràng về các đề xuất của họ.
- Nếu quý vị không đồng ý với các đề xuất của nhà môi giới, quý vị không cần phải tiếp tục làm việc với họ. Hãy nhớ rằng, quý vị là người chọn muốn làm việc cùng ai.

Quý vị không cần phải sử dụng nhà môi giới để mua bảo hiểm. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với các công ty bảo hiểm.

[Quay lại đầu trang ↑](#)

Phần 2.

Tôi nên làm gì trước khi xảy ra lũ lụt?

Các câu hỏi thường gặp trong phần này:

Tôi có bảo hiểm nhà, điều này có nghĩa là tôi được bảo hiểm cho lũ lụt không?	20
Tôi có bảo hiểm nhà, điều này có nghĩa là tôi có thể tiếp cận chỗ ở tạm thời trong suốt thời gian tôi cần không?	22
Tôi là thành viên của một công ty chủ sở hữu (trước đây được gọi là body corporate). Tôi quản lý hợp đồng bảo hiểm của mình bằng cách nào?	24
Trong Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm (PDS) có những thông tin gì?	26
Kế hoạch khẩn cấp là gì và tại sao tôi cần có kế hoạch này?	27
Tôi cần thu thập thông tin gì bây giờ cho việc làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm trong tương lai?	30
Tôi cần bảo trì nhà ở như thế nào để đủ điều kiện làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm trong tương lai?	32



Câu trả lời cho các câu hỏi trong phần này đã được Westjustice cung cấp.

Westjustice

Westjustice là một tổ chức cộng đồng cung cấp trợ giúp pháp lý miễn phí cho người dân ở các vùng ngoại ô phía Tây Melbourne.

Họ có thể trợ giúp giải quyết nhiều vấn đề pháp lý thường ngày bao gồm tranh chấp của người tiêu dùng và bảo hiểm, tín dụng và nợ, luật gia đình và bạo hành gia đình, giấy phạt, tai nạn xe cộ, hợp đồng thuê nhà, luật hình sự thanh thiếu niên, và những vấn đề khác. Họ có văn phòng tại Sunshine và Werribee cũng như một số dịch vụ tiếp cận cộng đồng.

Hãy truy cập trang mạng của họ tại westjustice.org.au để tìm hiểu thêm.

Tôi có bảo hiểm nhà, điều này có nghĩa là tôi được bảo hiểm cho lũ lụt không?

“Khi chúng tôi phát hiện ra mình không có bảo hiểm lũ lụt... Lúc đó thực sự tôi đã suy sụp. Mất hết mọi thứ, mà chúng tôi không có bảo hiểm lũ lụt.”

– Quyền, người dân bị ảnh hưởng bởi lũ Sông Maribyrnong năm 2022

Tôi có bảo hiểm nhà, điều này có nghĩa là tôi được bảo hiểm cho lũ lụt không

Quý vị cần bắt đầu bằng cách xem Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm (PDS) của mình.

Nhiều hợp đồng bảo hiểm bồi thường cho trường hợp lũ lụt, tuy nhiên không phải mọi hợp đồng bảo hiểm

cho ngôi nhà (bao gồm cả đồ đạc trong nhà của quý vị) sẽ bồi thường cho quý vị. Mỗi hợp đồng bảo hiểm có thể có các quy định khác nhau về số tiền quý vị phải trả để được bồi thường, tùy thuộc vào sản phẩm bảo hiểm.

Mọi công ty bảo hiểm phải chuẩn bị một tài liệu gọi là “Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm” (PDS) cho hợp đồng bảo hiểm mà họ bán cho công chúng. PDS là một tài liệu quảng cáo chi tiết nói về các quy định của sản phẩm bảo hiểm đó, đặc biệt là những gì được bảo hiểm và những gì không được bảo hiểm. Quý vị có thể xem tài liệu PDS (thường là trực tuyến) trước khi quyết định mua sản phẩm bảo hiểm.

Định nghĩa lũ lụt

Có sự khác biệt giữa lũ lụt từ sông, hồ hoặc đập và lũ lụt do mưa.

Mọi tài liệu PDS phải có cùng một định nghĩa cơ bản về lũ lụt là gì. Những từ đó là:

“Vùng đất khô thông thường bị ngập nước do nước đã tràn ra hoặc được thải ra ngoài ranh giới thông thường của:

1. bất kỳ hồ, hoặc bất kỳ con sông nào, lạch hoặc nguồn nước tự nhiên khác, bất kể nơi đây có thay đổi hoặc sửa đổi hay không;
2. bất kỳ hồ chứa, kênh hoặc đập nào.”

Định nghĩa này nói về thời điểm vùng nước tràn ra và chảy vào các tài sản nhà cửa khác. Các công ty bảo hiểm phải cho quý vị biết trước khi quý vị mua hợp đồng bảo hiểm hoặc gia hạn hợp đồng bảo hiểm là họ có bảo hiểm loại lũ lụt này hay không nếu nó gây thiệt hại cho ngôi nhà của quý vị.

Có một vài điều mà định nghĩa này **không** bao gồm nhưng cũng có thể làm “ngập lụt” nhà của quý vị. Ví dụ:

- bão hoặc mưa lớn làm ngập nhà của quý vị;
- hư hỏng nào đó như một đường ống bị vỡ ở đâu đó trong nhà quý

vị và gây thiệt hại nghiêm trọng do nước.

Chi phí bảo hiểm lũ lụt

Bảo hiểm lũ lụt có thể tốn thêm tiền và quý vị có thể phải trả thêm tiền cho bảo hiểm này.

Bảo hiểm theo định nghĩa cơ bản về lũ lụt có thể là một phần trong mức giá thông thường (phí bảo hiểm) của hợp đồng bảo hiểm của quý vị hoặc có thể là phần mà quý vị cần phải trả thêm tiền để được bảo hiểm. Điều này phụ thuộc vào công ty bảo hiểm, loại nhà của quý vị và quý vị sống ở đâu.

Ví dụ: nếu nhà của quý vị ở gần một con sông mà trước đây nó đã gây ngập lụt khu vực này, việc trả tiền bảo hiểm trong trường hợp lũ lụt có thể là phần quý vị chọn mua và trả thêm tiền.

Ngay cả khi quý vị không được bảo hiểm cho lũ lụt từ hồ hoặc sông, quý vị vẫn có thể được bảo hiểm cho thiệt hại do nước gây ra trong nhà tùy thuộc vào cách nó xảy ra, nhưng điều này sẽ phụ thuộc vào những quy định trong PDS.

Nếu quý vị không chắc liệu hợp đồng bảo hiểm hiện tại của mình có bao gồm bảo hiểm lũ lụt hay không, quý vị nên kiểm tra trong tài liệu PDS của mình ngay lập tức. Nếu đọc thấy khó hiểu, quý vị có thể hỏi công ty bảo hiểm của mình hoặc xin lời khuyên từ một trung tâm pháp lý cộng đồng.

“Vào đầu năm 2022, tôi đã gia hạn hợp đồng bảo hiểm đồ đạc trong nhà của mình, mà thường bao gồm cả bảo hiểm lũ lụt. Khi gia hạn hợp đồng, tôi đã nhận được một lá thư nói rằng bảo hiểm đồ đạc trong nhà của tôi vẫn y như cũ, nhưng bảo hiểm lũ lụt thì bị tách riêng ra trong hợp đồng và bây giờ tôi phải đóng thêm cả mấy nghìn đô. Tôi gọi điện cho công ty bảo hiểm vì nghĩ rằng đây là một sự sai sót nhưng họ bảo là không và họ quyết định tăng giá hợp đồng của họ vì những trận lũ lụt trong quá khứ đã xảy ra trong tiểu bang. Tôi đã nghĩ rằng trả phí bảo hiểm này hết năm này qua năm nọ là quá đắt nên tôi đã hủy bỏ phần đó. Cho nên... tôi đóng bảo hiểm cho nhà, đồ đạc trong nhà và bảo, nhưng không đóng cho lũ lụt. Thế là xong. Đó là tất cả những gì tôi có.”

– Sonya, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Tôi có bảo hiểm nhà, điều này có nghĩa là tôi có thể tiếp cận chỗ ở tạm thời trong suốt thời gian tôi cần không?

Quý vị có thể tiếp cận chỗ ở tạm thời hay không sau khi điều gì đó xảy ra gây thiệt hại cho ngôi nhà của quý vị và quý vị có thể tiếp cận chỗ ở này trong thời gian bao lâu, tùy thuộc vào:

- sự kiện gây thiệt hại cho ngôi nhà của quý vị có được bao gồm trong hợp đồng bảo hiểm nhà của quý vị hay không;
- hợp đồng bảo hiểm của quý vị quy định thế nào về chỗ ở tạm thời và khi nào quý vị có thể tiếp cận.

Hầu hết PDS của mọi hợp đồng bảo hiểm nhà đều quy định về thời gian tối đa cho chỗ ở tạm thời (ví dụ: tối đa là 12 tháng sau khi nhà của quý vị bị thiệt hại hoặc bị phá hủy). Đôi khi,

khoảng thời gian này được quy định theo tỷ lệ phần trăm của số tiền mà ngôi nhà của quý vị được bảo hiểm.

Ví dụ: nếu “số tiền bảo hiểm” theo hợp đồng bảo hiểm của quý vị là \$600,000, công ty bảo hiểm có thể trả tới 10% số tiền bảo hiểm cho chỗ ở tạm thời của quý vị (\$60,000).

Một số hợp đồng bảo hiểm đôi khi sẽ quy định về chỗ ở tạm thời theo ‘sự hợp lý và cần thiết’ Điều này có nghĩa là công ty bảo hiểm có thể sẽ quyết định:

- liệu quý vị có thể vẫn sống an toàn trong ngôi nhà của mình trong lúc các công việc sửa chữa đang được tiến hành hay không;

- loại chỗ ở sẽ được sắp xếp và chỗ ở đó sẽ ở đâu.

LƯU Ý: Thuật ngữ ‘số tiền bảo hiểm’ được giải thích chi tiết hơn ở phần 1 dưới câu hỏi: “Làm cách nào để so sánh chi phí và mức bảo hiểm cho ngôi nhà và đồ đạc trong nhà?”

Các nhu cầu về chỗ ở của quý vị

Quý vị nên suy nghĩ về loại chỗ ở nào quý vị sẽ cần trong khi nhà của quý vị đang được sửa chữa và quý vị sẽ cần ở đó trong bao lâu.

Nếu quý vị có thể cần chỗ ở tạm thời, quý vị nên cho công ty bảo hiểm của quý vị biết ngay bất cứ điều gì quan trọng về:

- việc quý vị hoặc gia đình quý vị cần bất kỳ sự trợ giúp nào để vào các tòa nhà (như đường dốc và chỗ dành cho xe lăn);
- bất kỳ vật nuôi nào;
- bất kỳ những thứ gì rất quan trọng mà quý vị hoặc gia đình quý vị cần ở gần chỗ đó (chẳng hạn như bệnh viện).

Tùy thuộc vào hoàn cảnh của quý vị, quý vị có thể chọn tự sắp xếp chỗ ở cho mình (chẳng hạn như nhà cho thuê) và yêu cầu công ty bảo hiểm chấp thuận, hoặc tìm kiếm sự trợ giúp của người quản lý yêu cầu bồi

thường để tìm một phương án có thể chấp nhận được.

Thông thường, việc sửa chữa hoặc xây dựng lại sẽ mất nhiều thời gian hơn khoảng thời gian tối đa. Nếu quý vị nhận ra rằng công việc sửa chữa nhà của quý vị sẽ không hoàn thành khi thời gian chỗ ở tạm thời trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị hết, quý vị nên liên hệ với công ty bảo hiểm của mình ngay khi có thể.

Nếu quý vị có nguy cơ trở thành người vô gia cư hoặc không chắc mình sẽ ở đâu, đừng rời khỏi nơi ở của mình. Có khả năng quý vị có thể xin gia hạn hoặc sắp xếp khác để họ tiếp tục trả phần nào chi phí của quý vị cho đến khi ngôi nhà của quý vị an toàn để trở về sinh sống.

Thanh toán bằng tiền mặt và các nhu cầu về chỗ ở tạm thời

Nếu công ty bảo hiểm đề nghị thanh toán bằng tiền mặt cho quý vị, quý vị cần suy nghĩ xem liệu nó có bao gồm chi phí chỗ ở của quý vị hay không.

Đôi khi công ty bảo hiểm sẽ đề nghị giải quyết đơn yêu cầu bồi thường của quý vị bằng cách đề nghị thanh toán bằng tiền mặt (số tiền trả để đóng hồ sơ yêu cầu bồi thường của quý vị). Điều quan trọng cần nhớ là thanh toán bằng tiền mặt có thể không bao gồm một khoản trả riêng cho chỗ ở tạm thời hoặc sắp xếp chỗ

ở tạm thời trong khi nhà của quý vị đang được sửa chữa hoặc xây dựng lại.

Nếu quý vị đang ở tại một chỗ ở tạm thời, công ty bảo hiểm có thể ngưng trả tiền cho chỗ ở này một khi quý vị chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt.

Vì lý do này, khi cân nhắc chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt điều quan trọng là phải suy nghĩ xem chỗ ở tạm thời của quý vị có thể tốn bao nhiêu tiền trong quá trình xây dựng lại và liệu số tiền mà công ty bảo hiểm đưa ra có cho phép quý vị lập ngân sách cho chi phí này hay không.

LƯU Ý: Chúng tôi nói chi tiết hơn về thanh toán bằng tiền mặt trong Phần 4, dưới câu hỏi: Thanh toán bằng tiền mặt và công ty bảo hiểm thực hiện việc sửa chữa, thay và xây dựng lại khác nhau như thế nào?

“Nếu biết trước, tôi đã yêu cầu công ty bảo hiểm trả tiền chỗ ở [cho bố mẹ tôi] và sắp xếp cho họ một ngôi nhà gần nhà bị thiệt hại của họ để họ có thể đi lại dễ dàng trong thời gian xây dựng.”

- Stella, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Tôi là thành viên của một công ty chủ sở hữu (trước đây được gọi là body corporate). Tôi quản lý hợp đồng bảo hiểm của mình bằng cách nào?

Các công ty chủ sở hữu (trước đây được gọi là tập đoàn chủ sở hữu (body corporate)) có thể đã có đóng bảo hiểm xây dựng cho ngôi nhà quý vị đang ở.

Căn hộ chung cư, căn hộ hoặc unit thường là dưới một loại bằng khoán (một hình thức sở hữu đất đai) mà ở đó một công ty chủ sở hữu được thành lập để quản lý các khu vực và không gian chung của tòa nhà hoặc cấu trúc.

Nếu quý vị sở hữu một căn hộ hoặc căn hộ chung cư, rất có thể quý vị đã là thành viên của công ty chủ sở hữu ở đó.

Tại Victoria, công ty chủ sở hữu có nghĩa vụ pháp lý mua bảo hiểm cho tất cả các tòa nhà thuộc công ty chủ sở hữu nếu tòa nhà có nhiều hơn một tầng. Bảo hiểm này phải ở một mức bao gồm:

- Chi phí cần thiết để thay, sửa chữa hoặc xây dựng lại ngôi nhà theo tiêu chuẩn như trước.
- Việc thanh toán các chi phí như dọn rác và chi phí cho kiến trúc sư khi cần sửa chữa và xây dựng lại các căn hộ hoặc căn hộ chung cư.

Nếu quý vị là chủ sở hữu, quý vị sẽ phải trả giá bảo hiểm này thông qua

các lệ phí công ty chủ sở hữu. Nếu đơn yêu cầu bồi thường chỉ ảnh hưởng đến ngôi nhà của quý vị, quý vị cũng có thể được yêu cầu trả mức khấu trừ cho đơn yêu cầu bồi thường này.

Yêu cầu thông tin

Nếu quý vị sở hữu một ngôi nhà trong một công ty chủ sở hữu, quý vị được phép xem thông tin trong hợp đồng bảo hiểm.

Ở Victoria, công ty chủ sở hữu thường sẽ có một công ty chuyên nghiệp quản lý việc thu các lệ phí và sắp xếp mua bảo hiểm. Những người quản lý này phải lưu giữ hồ sơ chi tiết về bảo hiểm cho tòa nhà. Họ sẽ cho quý vị xem hồ sơ này nếu quý vị yêu cầu để quý vị có thể tìm hiểu thêm về những gì được và không được bao gồm trong hợp đồng bảo hiểm.

Bảo hiểm đồ đạc trong nhà

Hãy cân nhắc việc mua bảo hiểm đồ đạc trong nhà cho riêng quý vị nếu quý vị sống trong một căn unit, căn hộ hoặc căn hộ chung cư.

Bảo hiểm của công ty chủ sở hữu thường sẽ không bao gồm đồ đạc bên trong nhà của quý vị - mà chỉ bảo hiểm cho thiệt hại về cấu trúc của tòa nhà. Quý vị nên sắp xếp mua riêng bảo hiểm đồ đạc trong nhà cho nhà của quý vị.

Nếu quý vị có căn nhà một tầng nhưng quý vị dùng chung các khu vực chung như vườn hoặc lối xe vào, thì công ty chủ sở hữu chỉ có trách nhiệm mua bảo hiểm cho những khu vực chung này. Quý vị nên kiểm tra xem bảo hiểm của công ty chủ sở hữu bảo hiểm cho những gì và liệu quý vị có cần mua bảo hiểm tòa nhà cho riêng mình hay không.

Nếu quý vị có điều gì bất đồng hoặc khiếu nại với công ty chủ sở hữu của mình về việc mua bảo hiểm, làm đơn yêu cầu bồi thường hoặc số tiền quý vị phải trả cho bảo hiểm, quý vị nên liên hệ với Consumer Affairs Victoria (Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria). Họ có một hướng dẫn về cách hoạt động của công ty chủ sở hữu: consumer.vic.gov.au/housing/owners-corporations

Cần thêm thông tin?

Consumer Affairs Victoria (Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria): Đây là cơ quan quản lý người tiêu dùng của Victoria. Cơ quan này giúp tạo nên một thị trường cạnh tranh và công bằng cho các doanh nghiệp và người tiêu dùng. Họ có một hướng dẫn về cách hoạt động của công ty chủ sở hữu (bit.ly/CAV-ownerscorp). Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của họ tại consumer.vic.gov.au

Trong Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm (PDS) có những thông tin gì?

PDS là cách nhanh nhất để hiểu hợp đồng bảo hiểm của quý vị sẽ bao gồm và không bao gồm những gì.

Tuyên bố Tiết lộ Sản phẩm (PDS) là tài liệu chứa thông tin quan trọng về những vấn đề chính cần biết về hợp đồng bảo hiểm của quý vị. Tất cả công ty bảo hiểm phải cung cấp cho mọi người một PDS trước khi họ quyết định mua bảo hiểm. Những thông tin này thường có trên trang mạng của công ty bảo hiểm.

PDS cho quý vị biết những điều quan trọng mà công ty bảo hiểm muốn quý vị cho họ biết, kể cả nếu có bất kỳ điều gì thay đổi.

PDS sẽ là tài liệu chính mà quý vị cần đọc trước khi làm bất kỳ đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm nào của mình. Thông thường tài liệu sẽ bao gồm những điều quan trọng sau đây:

- Một số thông tin về số tiền quý vị phải trả cho hợp đồng bảo hiểm, ngày đến hạn trả tiền bảo hiểm và những gì có thể ảnh hưởng đến chi phí của hợp đồng bảo hiểm của quý vị. Tài liệu có thể nói về phí bảo hiểm nhưng cũng cho biết khi nào quý vị có thể phải trả mức khấu trừ.
- Danh sách các định nghĩa ("ý nghĩa") trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị cho các từ và cụm từ quan trọng xuất hiện trong đó.
- Danh sách các trường hợp mà quý vị được bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm, cũng như các trường hợp ngoại lệ đối với mất mát và thiệt hại không được bảo hiểm (ví dụ: hợp đồng có thể nói rằng quý vị được bảo hiểm cho hỏa hoạn, nhưng không được bảo hiểm nếu quý vị cố tình đốt nhà).
- Danh sách các trường hợp mà quý vị hoàn toàn không được bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm.
- Danh sách các khoản tiền tối đa mà quý vị sẽ có quyền nhận theo hợp đồng bảo hiểm đối với một số món đồ nhất định, là một số tiền cụ thể hoặc theo tỷ lệ phần trăm rõ ràng của số tiền quý vị đã chọn để bảo hiểm cho ngôi nhà của mình.
- Hướng dẫn về cách quý vị nên làm đơn yêu cầu bồi thường và cách công ty bảo hiểm giải quyết đơn yêu cầu bồi thường, bao gồm cả trường hợp họ có thể trả cho quý vị khoản thanh toán bằng tiền mặt để quý vị tự sửa chữa nhà thay vì họ sửa chữa nhà cho quý vị.
- Danh sách những việc quý vị là người được bảo hiểm phải làm. Điều này có thể bao gồm những điều quý vị cần cập nhật cho công ty bảo hiểm nếu những điều này xảy ra hoặc những điều đã thay đổi.

kể từ khi quý vị ký hợp đồng bảo hiểm lần đầu tiên.

- Giải thích về việc bắt đầu từ đâu nếu quý vị có khiếu nại với công ty bảo hiểm, bao gồm cách liên hệ với công ty bảo hiểm và nên đến đâu nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của công ty bảo hiểm đối với khiếu nại.

Nếu quý vị không chắc chắn hiện tại hợp đồng bảo hiểm của mình bao gồm và không bao gồm những gì, quý vị nên xem PDS và tìm hiểu về việc này. Nếu vì lý do nào đó quý vị không tìm được thông tin này trực tuyến, công ty bảo hiểm của quý vị cần cung cấp cho quý vị một bản sao mới.

"Các công ty bảo hiểm lợi dụng việc khách hàng thiếu thông tin về quyền lợi và thiếu hiểu biết về hợp đồng bảo hiểm của họ, nhưng tôi nghĩ chúng ta cũng có trách nhiệm khi mua đồ. Tôi chưa đọc PDS của mình nhưng bây giờ tôi sẽ đọc."

- Sophia*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Kế hoạch khẩn cấp là gì và tại sao tôi cần có kế hoạch này?

Kế hoạch khẩn cấp nói đến những gì quý vị và gia đình quý vị sẽ làm nếu có trường hợp khẩn cấp xảy ra ở nơi quý vị sinh sống.

Kế hoạch khẩn cấp là danh sách các quyết định và hành động mà quý vị chuẩn bị trước để sẵn sàng nếu một tình huống nguy hiểm xảy ra và ảnh hưởng đến ngôi nhà và sự an toàn của quý vị. Ở Úc, một số ví dụ cho trường hợp khẩn cấp có thể bao gồm:

- Cháy rừng;
- Lũ lụt;
- Nhà quý vị bị mất điện hoặc kết nối nước bất ngờ.

Nên bao gồm những gì trong bản kế hoạch khẩn cấp?

Kế hoạch của quý vị nên bao gồm những thứ quý vị cần trong trường hợp khẩn cấp và quý vị nên đi đến đâu trước tiên.

Vì những trường hợp khẩn cấp này có thể xảy ra quá đột ngột nên điều quan trọng là quý vị phải có sẵn trước một kế hoạch để có thể dùng để giữ an toàn. Kế hoạch này có thể bao gồm:

- Quý vị sẽ dùng cái gì để nhận thông tin cập nhật về trường hợp khẩn cấp (như một chiếc radio);

- Những thứ mà quý vị và gia đình vẫn cần trong trường hợp khẩn cấp (thuốc hoặc các dịch vụ y tế);
- Quý vị sẽ đến gặp ai hoặc sẽ nói chuyện với ai trong gia đình, trong số bạn bè và hàng xóm trước tiên để được giúp đỡ và cách liên hệ với họ;
- Số điện thoại của những người quan trọng như công ty bảo hiểm, công ty điện hoặc nước của quý vị;
- Quý vị sẽ đi đâu đầu tiên nếu phải thật nhanh chóng rời khỏi nhà mình trong trường hợp khẩn cấp;
- Quý vị sẽ làm gì với động vật hoặc thú cưng;
- Một bộ dụng cụ khẩn cấp gồm thực phẩm, nước, quần áo, giấy tờ và những thứ quan trọng khác được cất giữ ở một nơi dễ lấy trong nhà quý vị.

Có những nguồn lực trực tuyến có thể giúp quý vị lập một kế hoạch khẩn cấp đơn giản và dễ dàng. Một mẫu kế hoạch tốt là Rediplan (redcross.org.au/emergencies/resources) của Hội Chữ thập đỏ Úc, được viết bằng Tiếng Anh Đơn giản.

Luôn có kế hoạch khẩn cấp cũng như luôn có bảo hiểm.

Một kế hoạch khẩn cấp là thứ quý vị nên có cũng như quý vị nên có bảo hiểm nhà của mình. Thậm chí ngay bây giờ quý vị không có bảo hiểm, quý vị vẫn nên lập kế hoạch khẩn cấp vì điều này có thể đảm bảo rằng quý vị và một số đồ thiết yếu nhất định quý vị cần được cất ở nơi an toàn trong trường hợp khẩn cấp.

“Quý vị phải tưởng tượng nước dâng cao đến đầu gối trong nhà để quý vị có thể giữ an toàn những thứ có giá trị. Không những chúng ta phải giữ đồ đạc trong tủ mà còn phải giữ trong tủ gắn cố định nữa bởi vì mọi thứ đều trôi nổi trong nhà, ngay cả những đồ vật nặng như tủ lạnh, giường, máy giặt, v.v. Hãy bảo mọi người gắn những cái tủ nặng và các thứ cố định vô tường nếu không mọi thứ sẽ đổ nhào.”

– Sonya, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022



Tôi cần thu thập thông tin gì bây giờ để yêu cầu bồi thường bảo hiểm trong tương lai?

Nếu quý vị yêu cầu bồi thường những đồ đạc bị thiệt hại hoặc bị phá hủy, công ty bảo hiểm sẽ muốn xem một số bằng chứng cho thấy quý vị là chủ của những món đồ này.

Có thêm thông tin về đồ đạc trong nhà của quý vị có thể giúp việc giao dịch với công ty bảo hiểm nhanh hơn và dễ dàng hơn nếu có đồ đạc nào bị thiệt hại và bị phá hủy.

Thông thường, công ty bảo hiểm của quý vị sẽ muốn xem bằng chứng là:

- Quý vị là chủ của một món đồ;
- Nếu đó là một món đồ hiếm có hoặc lạ thường (chẳng hạn như một món đồ trang sức) thì nó có giá như quý vị đã nói.

Danh sách những món đồ quan trọng

Quý vị nên giữ một danh sách các món đồ quan trọng mà quý vị là chủ sở hữu kèm theo ảnh của những món đồ này và giữ nó ở nơi an toàn.

Khởi đầu, quý vị nên có:

- Một tài liệu (như bảng tính) liệt kê các món đồ quan trọng và có giá trị trong nhà mà có thể bao gồm các thiết bị dụng cụ, thiết bị gia dụng có giá trị, đồ trang sức, đồ cổ và đồ sưu tầm. Tài liệu này nên cho biết quý vị nghĩ những món đồ này trị giá bao nhiêu và tình trạng món đồ là như thế nào.
- Luôn cập nhật tài liệu này và gửi nó vào email của chính quý vị để quý vị

có thể truy cập nó từ điện thoại hoặc máy tính khác trong trường hợp khẩn cấp.

- Nếu có thể, quý vị cũng nên chụp hình những đồ đạc có giá trị của mình và giữ chúng ở nơi an toàn.

Những điều hữu ích khác cần lưu giữ hồ sơ có thể là:

- Biên lai cho các giao dịch mua lớn, hoặc bao bì hoặc tập sách nhỏ đi kèm món đồ;
- Bảng sao kê tài khoản cho thấy các giao dịch mua này.
- Quý vị cũng nên giữ an toàn những tấm ảnh hoặc ảnh chụp màn hình của những thứ này.

Những món đồ có giá trị

Các công ty bảo hiểm có thể có những quy định đặc biệt để chứng minh thông tin về giá trị của những món đồ có giá trị, nhưng họ phải hành động hợp lý sau thảm họa.

Một số hợp đồng bảo hiểm có thể có các yêu cầu cụ thể trong PDS về các món đồ như đồ trang sức (chẳng hạn như người định giá đồ trang sức xác nhận món đồ trị giá bao nhiêu).

Trang mạng của Justice Connect có một danh sách kiểm tra hữu ích để quý vị có thể sắp xếp các tài liệu quan trọng của mình (bao gồm cả bằng chứng về đồ đạc) trong

trường hợp khẩn cấp và một số hướng dẫn hữu ích về cách giữ bản sao của các tài liệu này ở định dạng mà quý vị có thể lấy qua email hoặc trực tuyến. Quý vị có thể xem danh sách kiểm tra tại bit.ly/jcchecklist

“Không thể tin tưởng vào bảo hiểm. Đó là một bài học lớn. Sau này, có lẽ chúng tôi sẽ xử lý vấn đề này một cách hiệu quả hơn mà không dựa vào bản năng ban đầu của mình. Chúng tôi sẽ ghi lại mọi thứ và chụp hình để làm bằng chứng. Có rất nhiều cảm xúc căng thẳng sau một thảm họa khiến chúng ta không thể suy nghĩ một cách thực tế và logic. Chúng ta cần tập trung vào những điều quan trọng để xử lý đơn yêu cầu bồi thường. Hơn nữa, có rất nhiều món đồ đối với mình thì có giá trị nhưng đối với công ty bảo hiểm thì chẳng có giá trị gì. Cho nên lần sau chúng tôi sẽ suy nghĩ chín chắn và lên kế hoạch trước”.

– Bianca*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022



Tôi cần bảo trì nhà ở như thế nào để đủ điều kiện làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm trong tương lai?

Quý vị không thể dùng bảo hiểm để yêu cầu bồi thường cho việc bảo trì nhà khi nó cũ đi và hao mòn.

Điều rất quan trọng là phải hiểu rằng bảo hiểm sẽ không chi trả cho việc sửa chữa các bộ phận trong nhà của quý vị khi chúng cũ đi, hao mòn hoặc hư hỏng theo thời gian và tuổi tác. Những công việc được thực hiện để bảo trì ngôi nhà khi nó cũ đi là trách nhiệm của chủ nhà.

Tình trạng tồi tệ có thể ảnh hưởng đơn yêu cầu bồi thường của quý vị

Nếu ngôi nhà của quý vị ở trong tình trạng tồi tệ, điều này có thể ảnh hưởng đến đơn yêu cầu bồi thường sau vụ thảm họa vì công ty bảo hiểm cho rằng tình trạng tồi tệ của ngôi nhà là nguyên nhân thực sự gây ra thiệt hại.

Công ty bảo hiểm không thể từ chối thanh toán yêu cầu bồi thường cho thứ gì đó mà quý vị được bảo hiểm chỉ vì ngôi nhà đó đã cũ và nhiều thứ cần được sửa chữa. Nhưng đây cũng là một rủi ro nếu ngôi nhà của quý vị ở tình trạng rất tồi tệ và bị thiệt hại sau một cơn bão, công ty bảo hiểm sẽ không đồng ý rằng thời tiết xấu là

nguyên nhân chính gây ra thiệt hại.

Ví dụ: nếu máng xối trên mái nhà của quý vị bị nghẹt và mái nhà của quý vị đã bị dột và một cơn bão ập vào ngôi nhà của quý vị và nước đã gây thiệt hại cho ngôi nhà, công ty bảo hiểm có thể cho rằng điều này là do những vấn đề mà ngôi nhà này đã có trước đây. Điều này có thể có nghĩa là quý vị sẽ nhận được ít tiền hơn từ công ty bảo hiểm hoặc không nhận được tiền gì.

Chính phủ Úc gần đây đã nói rằng các công ty bảo hiểm cần phải trình bày thông tin trong PDS và trong các thông tin khác một cách rõ ràng hơn để cung cấp cho khách hàng về ý của họ là gì khi họ dùng các cụm từ như 'hao mòn tự nhiên' hoặc ý của họ là gì khi họ nói về 'bảo trì hợp lý'.

Điều này có nghĩa là trong thời gian tới có thể sẽ có thông tin rõ ràng hơn để chủ nhà sử dụng.

Sửa chữa và bảo trì thường xuyên

Có một số điều cơ bản quý vị có thể làm thường xuyên để xử lý các vấn đề sửa chữa và bảo trì chính trong nhà của mình.

Trong lúc này, một số điều tốt nên làm để kiểm tra ngôi nhà của quý vị và tiếp tục bảo trì nhà bao gồm:

- Thường xuyên làm sạch các máng xối của tòa nhà để chúng không bị nghẹt.
- Kiểm tra mái nhà thường xuyên xem có viên gạch nào bị nứt hoặc bị mất, có khe hở hoặc hư hỏng khác có thể khiến cho tình trạng thiệt hại do bão nặng hơn hoặc gây ra rò rỉ.
- Nếu quý vị thấy bất cứ dấu vết gì giống như một vết ẩm ướt gần chỗ đáy tường hoặc sàn nhà trong nhà của mình, điều đó có nghĩa là đường ống hoặc vòi nước có thể bị rò rỉ, hãy tìm thợ sửa ống nước kiểm tra nhanh để phòng trường hợp nó gây thiệt hại đến cấu trúc của ngôi nhà.
- Thường xuyên kiểm tra thiết bị báo khói và thay pin nếu cần.
- Hãy để ý những dấu hiệu như vết nứt trên lớp gạch bên ngoài hoặc kẹt cửa và cửa sổ, điều này có thể có nghĩa là các cột trụ của căn nhà cần được thay hoặc sửa chữa.

Đây không phải là danh sách đầy đủ những thứ quý vị có thể cần sửa chữa hoặc săn sóc cho nhà của mình và ngay cả khi một trong những thứ này có vấn đề, nó có thể vẫn hợp lệ để quý vị làm đơn yêu

cầu bồi thường nếu có chuyện gì đó xảy ra với ngôi nhà của mình.

Tuy nhiên, đây là những điều rất hợp lý mà quý vị nên bắt đầu làm để giữ cho ngôi nhà của mình trong tình trạng tốt và có nghĩa là việc bảo trì ngôi nhà khó có thể trở thành sự bất đồng khi quý vị làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm.

Sau trận lũ lụt tháng 10 năm 2022, Kỹ sư Kết cấu của nhà cung cấp bảo hiểm của tôi đã ghi lại một số hình ảnh về các khiếm khuyết và nói rằng nó đã tồn tại từ trước. Rất may mắn là tôi có báo cáo sau cuộc Động đất năm 2020 từ nhà cung cấp bảo hiểm nói rằng không có tình trạng gọi là 'khiếm khuyết tồn tại từ trước'. Điều này chứng minh quan điểm của tôi rằng khiếm khuyết này không tồn tại từ trước và điều này khiến khoản thanh toán tiền mặt của tôi tăng đáng kể."

- Andrew, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022.

Phần 3. Tôi phải làm gì ngay sau khi xảy ra lũ lụt?

Các câu hỏi thường gặp trong phần này:

Tôi phải làm gì sau khi tôi và gia đình tôi đã được an toàn về mặt thể chất?	36
Tôi có thể đi đâu sau lũ lụt?	38
Khi nào tôi có thể dọn dẹp sau lũ lụt?	39
Làm thế nào để tôi dọn dẹp sau lũ lụt?	40
Tôi phải làm gì với đồ nội thất nhìn có vẻ ổn sau lũ lụt?	42
Có an toàn để dọn về lại ngôi nhà mà đã bị ảnh hưởng bởi lũ lụt không?	44



Câu trả lời cho các câu hỏi trong phần này đã được cung cấp với sự tư vấn của Hội Chữ Thập Đỏ Úc.



Hội Chữ Thập Đỏ Úc là một tổ chức nhân đạo giúp người dân và cộng đồng của họ chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau các trường hợp khẩn cấp. Họ có một loạt các nguồn lực và sự trợ giúp trước, trong và sau các trường hợp khẩn cấp.

Hãy truy cập trang mạng của họ tại redcross.org.au để tìm hiểu thêm.

"Tôi đang trong trạng thái bị sốc. Tôi đã không dừng lại cho đến khi... tôi bị ướt sũng vì té xuống nước và cảm giác đó không ổn chút nào. Tôi ngồi trong xe trên một cái khăn, để con trai tôi lên xe xong tôi lái xe đi và tôi không nhận ra mình đang ở đâu vì con đã ngủ. Cho nên... tôi đã không nhận ra rằng mình đã đi được nửa đường. Sau đó tôi tấp vào lề và cởi bộ quần áo bẩn, ướt lạnh ra. Đó là sau 1 tiếng rưỡi đến 2 tiếng đồng hồ lái xe. Có lẽ tôi đã đến Wodonga. Tôi đã đi được một chặng đường dài khi thức dậy và khi đó mới tỉnh táo hơn một chút. Tôi đang ở trạng thái sốc và tập trung vào con đường và tôi có mặt tại thời điểm đó với việc mình đang làm nhưng nó rất... đó là một cảm giác kỳ lạ khi tôi nghĩ lại giai đoạn đó. Thành thật mà nói, tôi nghĩ việc tôi lái xe lúc đó là không an toàn."

– Sophia*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Tôi phải làm gì sau khi tôi và gia đình tôi đã được an toàn về mặt thể chất?

Sự an toàn của quý vị và những người xung quanh quý vị là quan trọng nhất.

Sau trận lũ lụt, hãy đảm bảo quý vị:

- Đừng làm bất cứ điều gì khiến bất cứ ai gặp nguy hiểm.
- Chỉ quay lại ngôi nhà hoặc chiếc xe khi các dịch vụ khẩn cấp cho phép.
- Nếu nước đã vào nhà quý vị, đừng

bật điện cho đến khi được thợ điện kiểm tra.

- Đừng lái xe của quý vị nếu nó đã bị hư hỏng do nước.

Hậu quả của một hiểm họa tự nhiên có thể rất tàn khốc. Hãy chuẩn bị tinh thần cho khả năng nhìn thấy và nghe thấy những điều khiến quý vị đau lòng. Hãy cân nhắc gửi trẻ em và thú

cưng cho gia đình hoặc bạn bè ở khu vực an toàn cho đến khi quý vị có thể đánh giá khi nào an toàn và bớt khó chịu hơn để chúng quay trở lại. Đảm bảo rằng quý vị có thể sử dụng các loại thuốc cần thiết và liên hệ với bác sĩ nếu quý vị cần hỗ trợ để tiếp cận nguồn dụng cụ y tế.

Sau khi quý vị, gia đình và thú cưng của mình được an toàn về mặt thể chất, hãy kiểm tra xem quý vị có bảo hiểm xây dựng hoặc bảo hiểm nhà hay không. Nếu quý vị có bảo hiểm, hãy liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị càng sớm càng tốt để gửi đơn yêu cầu bồi thường và tìm kiếm hướng dẫn về quy trình làm đơn yêu cầu bồi thường.

Để biết thêm thông tin về cách làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm và Khó khăn Tài chính sau thảm họa, hãy xem [Phần 4](#).

Quá trình phục hồi sau trường hợp khẩn cấp có thể là một quá trình lâu dài và đôi khi mệt mỏi và điều

quan trọng là hãy đảm bảo quý vị chăm sóc cho bản thân. Khi các thành viên trong gia đình cảm thấy thoải mái, hãy khuyến khích họ nói chuyện về những gì đã xảy ra. Nếu quý vị hoặc các thành viên trong gia đình cảm thấy khó khăn ứng phó, hãy nói chuyện với bác sĩ về việc lập một kế hoạch chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc nói chuyện với chuyên viên y tế.

Cần thêm thông tin?

Hội Chữ thập đỏ Úc: là một tổ chức nhân đạo giúp người dân và cộng đồng của họ chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau các trường hợp khẩn cấp. Họ có một tờ thông tin về (bit.ly/ARC-coping). Để có thêm thông tin hãy truy cập trang mạng: redcross.org.au

"Nếu lúc đó tôi biết những gì tôi biết bây giờ thì sẽ đỡ biết mấy. Trong hai ngày đầu, tôi đã không biết mình có thể mua quần áo mới sau khi chúng tôi đã bị mất hết mọi thứ. Chỉ sau khi người quản lý hồ sơ bảo hiểm cho tôi biết là chúng tôi có thể mua, họ mới chuyển một số tiền vào tài khoản ngân hàng của tôi để chúng tôi có thể mua các nhu yếu phẩm. Chúng tôi cũng để con chó của chúng tôi ở một nơi khác vì chỗ ở ban đầu không cho phép chúng tôi mang theo con chó của mình. Chúng tôi không biết rằng bảo hiểm có thể cung cấp cho chúng tôi chỗ ở tốt hơn."

– Andrew, Cư dân Maribyrnong

Tôi có thể đi đâu sau lũ lụt?

Sau lũ lụt, quý vị có thể cần tìm chỗ ở khẩn cấp hoặc tạm thời cho đến khi quý vị có thể đánh giá liệu có an toàn để trở về nhà hay không. Có một số lựa chọn về nơi quý vị có thể đến sau lũ lụt, tùy thuộc vào hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

1. **Bảo hiểm:** Nếu quý vị có bảo hiểm, hãy liên hệ với nhà cung cấp của quý vị để biết các lựa chọn có thể có sẵn cho quý vị. Họ có thể cho quý vị quyền tiếp cận chỗ ở tạm thời. Để biết thêm thông tin về những lựa chọn chỗ ở tạm thời phù hợp mà công ty bảo hiểm của quý vị có thể cung cấp cho quý vị, hãy xem phần 2 về câu hỏi: 'Tôi có bảo hiểm nhà, điều này có nghĩa là tôi có thể tiếp cận chỗ ở tạm thời trong suốt thời gian tôi cần không?'
2. **Gia đình và bạn bè:** Có thể quý vị có gia đình và bạn bè có thể hỗ trợ quý vị.

3. **Hội đồng Thành phố:** Trong và sau trường hợp khẩn cấp, hội đồng thành phố của quý vị thường cung cấp thông tin và các lựa chọn về những dịch vụ hỗ trợ mà quý vị có thể tiếp cận. Tùy thuộc vào loại trường hợp khẩn cấp, họ có thể thiết lập một Trung tâm Cứu trợ Khẩn cấp tại địa phương. Vui lòng liên hệ với hội đồng thành phố của quý vị để biết thêm thông tin về các lựa chọn chỗ ở tạm thời.

"Tôi đã không biết là chúng tôi có thể được chỗ ở sau trận lũ lụt. Chúng tôi đã sống trong ngôi nhà của mình ngay sau trận lũ lụt mà lẽ ra chúng tôi nên tìm một chỗ ở khác. Cho nên lần sau tôi sẽ không ở trong nhà vì nó quá tồi tệ. Mùi trên đường phố thật kinh tởm."

- Tina*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022



Cần thêm thông tin?

Vic Emergency: đây là trang mạng dành cho người dân Victoria để tìm kiếm thông tin và cảnh báo trong trường hợp khẩn cấp. Trang mạng cung cấp thông tin về hỗ trợ cứu trợ có sẵn trong trường hợp khẩn cấp thông qua ứng dụng Vic Emergency của họ. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng tại: emergency.vic.gov.au

Khi nào tôi có thể dọn dẹp sau lũ lụt?

Trước khi bắt đầu dọn dẹp, hãy kiểm tra xem quý vị có bảo hiểm nhà và có bao gồm bảo hiểm lũ lụt hay không. Nếu quý vị không biết công ty bảo hiểm của mình là ai hoặc nếu quý vị không chắc liệu mình có bảo hiểm lũ lụt hay không, hãy liên hệ với Đường dây nóng Thảm họa của Hội đồng Bảo hiểm Úc (ICA) theo số 1800 734 621.

Nếu quý vị có bảo hiểm đồ đạc trong nhà và/hoặc bảo hiểm nhà

bao gồm bảo hiểm lũ lụt, hãy nói chuyện với công ty bảo hiểm của quý vị trước khi dọn dẹp hoặc cho phép thực hiện bất kỳ công việc xây dựng nào. Số lượng bằng chứng cần thiết để chứng minh sự mất mát của quý vị tùy thuộc vào loại yêu cầu bồi thường của quý vị. Để biết thêm thông tin về những bằng chứng gì quý vị cần cung cấp cho **đơn yêu cầu bồi thường đồ đạc chung** hoặc **yêu cầu bồi thường tổn thất toàn bộ** theo hợp đồng bảo hiểm đồ đạc trong nhà của quý vị, hãy xem Phần 4 dưới câu hỏi: [Tôi có thể mong đợi điều gì khi làm đơn yêu cầu bồi thường đồ đạc trong nhà?](#)

Nếu quý vị cho rằng công ty bảo hiểm yêu cầu danh sách các món đồ một cách không công bằng, hãy tìm lời khuyên pháp lý. Quý vị có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở phần 5 dưới câu hỏi: 'có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?'.
 Nếu quý vị cho rằng công ty bảo hiểm yêu cầu danh sách các món đồ một cách không công bằng, hãy tìm lời khuyên pháp lý. Quý vị có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở phần 5 dưới câu hỏi: 'có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?'.

"Chúng tôi thấy những người sống trên con đường của chúng tôi vứt những thứ không còn sử dụng được trên bãi cỏ bên lề đường. Vì vậy, chúng tôi cũng làm theo. Có những người lái xe ngang qua đã lượm những món đồ này nên mọi thứ đã bị nhặt hết trước khi chúng tôi biết rằng mình phải chụp hình những thứ này để làm bằng chứng."

- Bianca*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Cần thêm thông tin?

Bộ Y tế: Đây là bộ chính phủ Victoria có trách nhiệm giúp người dân Victoria được an toàn và khỏe mạnh, kể cả khi xảy ra thảm họa. Họ có những tờ thông tin (bit.ly/DoH-flood-risk) về những nguy cơ tiềm ẩn đối với sức khỏe sau lũ lụt. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của bộ tại: health.vic.gov.au. Thông tin của bộ cũng có sẵn bằng các ngôn ngữ khác.

Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA): họ là cơ quan đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có một tờ thông tin về Dọn dẹp sau Thảm họa (bit.ly/ICA-cleaning-up). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: insurancecouncil.com.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở [Phần 5 dưới câu hỏi: 'có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?'](#)

"Sau trận lũ lụt, tôi đã gọi công ty bảo hiểm vào ngày làm việc tiếp theo nhưng đến một hoặc hai tuần sau đó họ mới liên lạc lại với tôi. Trong thời gian đó gia đình tôi đã tự mình dọn dẹp nhà cửa, điều mà lẽ ra chúng tôi không nên làm vì nó ảnh hưởng đến đơn yêu cầu bồi thường của tôi."

- Liam*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Làm thế nào để tôi dọn dẹp sau lũ lụt?

Điều rất quan trọng là quý vị phải có được thông tin chính xác khi quyết định cách dọn dẹp nhà của mình.

An toàn Chung

Nước lũ có thể nguy hiểm và có thể bị ô nhiễm. Bộ Y tế khuyến cáo luôn mặc các thiết bị bảo hộ khi làm mọi công việc như ủng chắc chắn, quần dài và áo dài tay, kính bảo vệ mắt và găng tay.

- coi chừng côn trùng, nhện và động vật.
- nếu đường dây điện bị rơi, hãy tránh xa và liên hệ với các cơ quan năng lượng

- nếu quý vị phải bước vào nước để tiếp cận hộp cầu chì hoặc cầu dao, hãy gọi thợ điện.
- thiết bị điện cần được thợ điện kiểm tra trước khi sử dụng.
- giữ trẻ em và thú cưng tránh xa trong quá trình dọn dẹp càng nhiều càng tốt

Nếu một tòa nhà có vẻ như không an toàn do bị thiệt hại, hãy ở ngoài cho đến khi được chuyên gia kiểm tra. Sử dụng đèn pin để kiểm tra những hư hỏng khó thấy như sàn hoặc trần nhà bị võng, đây có thể là dấu hiệu hư hỏng về kết cấu hoặc hư hỏng do nước.

Nếu quý vị phát hiện rò rỉ ga, có mùi lạ hoặc có tiếng rít, hãy rời khỏi nơi đây ngay lập tức. Tắt điện ở hộp điện chính nếu quý vị thấy tia lửa điện, dây điện bị sờn hoặc ngửi thấy mùi cách nhiệt cháy.

Những bước đầu tiên cần thực hiện First steps to take

Tùy thuộc vào mức độ thiệt hại, có một số điều quan trọng cần làm:

1. Ghi lại thiệt hại:

Nếu quý vị có bảo hiểm, hãy chụp ảnh thiệt hại, thông báo cho công ty bảo hiểm của quý vị và yêu cầu công ty bảo hiểm đánh giá thiệt hại. Tùy thuộc vào các điều khoản trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị, quý vị có thể được bảo hiểm cho việc làm khô và dọn dẹp nhà cửa. Điều quan trọng là nên xem lại bản tuyên bố tiết lộ hợp đồng bảo hiểm (PDS) của quý vị để xác nhận xem quý vị có bảo hiểm này hay không.

2. Bảo vệ nhà của quý vị:

Nếu nhà của quý vị không thể ở được, hãy bảo vệ nhà của mình. Thông báo cho các công ty điện, điện thoại, nước, ga và ngân hàng của quý vị. Chuyển thư đến địa chỉ tạm thời của quý vị hoặc thông báo họ giữ lại cho đến khi nào quý vị có thể cung cấp địa chỉ tạm thời.

3. Làm khô nhà:

Làm khô nhà sau khi bị thiệt hại do nước có thể mất nhiều tuần, với việc phục hồi hoàn toàn có thể mất mấy

tháng. Lấy tất cả các vật dụng và vật liệu bị ướt ra, như vách thạch cao và vật liệu cách nhiệt, và phơi khô chúng ở ngoài. Vào những ngày trời khô ráo hãy mở cửa và cửa sổ ra để hơi ẩm thoát ra ngoài và vào những ngày trời mưa để cửa hơi hé. Sử dụng một máy sưởi cho mỗi phòng để giúp làm khô phòng mà không gây hư hỏng và kiểm tra những chỗ khuất không nhìn thấy xem ở đó có bùn lợ vào đó không. Chỉ sau khi nhà đã khô hoàn toàn, quý vị mới có thể bắt đầu loại bỏ nấm mốc.

4. Làm sạch nhà:

Điều quan trọng là phải rửa và khử trùng kỹ lưỡng mọi nơi trong nhà đã bị ngập lụt để tránh ô nhiễm.

Chuẩn bị một bộ dụng cụ làm vệ sinh với các vật dụng như chổi, cây lau nhà, xô và dụng cụ vệ sinh trong nhà. Đeo găng tay cao su và khi dùng hóa chất mạnh hãy mang khẩu trang ở những nơi thông thoáng. Không bao giờ pha trộn thuốc tẩy với các hóa chất khác do nguy cơ tạo ra khí độc.

Làm sạch từng phòng một bằng phương pháp dùng hai xô để giữ nước rửa riêng và khử trùng bề mặt sau khi làm sạch. Lặp lại quá trình khử trùng sau 24-48 giờ để loại bỏ mốc meo hoặc nấm mốc còn sót lại.

Làm sạch các bức tường từ dưới lên và thay thế những chỗ bị hư hỏng nặng. Đối với cửa sổ, hãy tháo băng dính. Xử lý kính vỡ bằng găng tay và vứt bỏ an toàn.

Cần thêm thông tin?

Hội Chữ thập đỏ Úc: là một tổ chức nhân đạo giúp người dân và cộng đồng của họ chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau các trường hợp khẩn cấp. Họ có một tờ thông tin về Dọn dẹp sau Thảm họa (bit.ly/ARC-cleaning-up). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: redcross.org.au

Bộ Y tế: Đây là bộ chính phủ Victoria có trách nhiệm giúp người dân Victoria được an toàn và khỏe mạnh, kể cả khi xảy ra thảm họa. Họ có những tờ thông tin (bit.ly/DoH-flood-risk) về những nguy cơ tiềm ẩn đối với sức khỏe sau lũ lụt. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của bộ tại: health.vic.gov.au. Thông tin của bộ cũng có sẵn bằng các ngôn ngữ khác.

"Các nhà thầu của bảo hiểm đã đến nhà tôi sau trận lũ lụt để thực hiện sửa chữa khẩn cấp, Tạm thời. Khi họ đến họ không dỡ ván sàn nhà. Mãi đến 3 tháng sau họ mới dỡ bỏ, lúc đó nấm mốc đen đã có cơ hội tích tụ trên tầng phụ và gây thêm thiệt hại cho ngôi nhà của tôi."

- Andrew, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Tôi phải làm gì với đồ nội thất nhìn có vẻ ổn sau lũ lụt?

Điều rất quan trọng là quý vị phải có được thông tin chính xác khi quyết định phải làm gì với đồ nội thất của mình sau lũ lụt.

Nếu quý vị có bảo hiểm đồ đạc trong nhà và/hoặc tòa nhà bao gồm bảo hiểm lũ lụt, trước tiên hãy nói chuyện với công ty bảo hiểm trước khi dọn dẹp và cân nhắc xem phải làm gì với đồ nội thất và thiết bị gia dụng của quý vị.

Khi xem xét phải làm gì với đồ nội thất của quý vị, hãy kiểm tra cẩn thận những điều sau:

- Để làm khô và phục hồi đồ nội thất,

hãy gỡ mặt sau của đồ nội thất để cải thiện luồng không khí và tránh ép những chỗ gỗ bị phồng do ướt mở ra cho đến khi chúng khô.

- Đồ đạc làm bằng gỗ nguyên khối thường có thể sửa chữa được nhưng gỗ lạng (ván lạng) có thể bị cong vênh hoặc bong ra.
- Sử dụng cồn gỗ hoặc dầu thông vô cơ để loại bỏ nấm mốc và chất phục hồi gỗ gốc lanolin để phục hồi bề mặt.
- Đồ nội thất bọc nệm hấp thụ chất gây ô nhiễm từ lũ lụt và cần người chuyên nghiệp làm sạch hoặc loại bỏ.

"Tại vì nước lũ chỉ dâng lên đến mắt cá chân nên chúng tôi nghĩ là có thể giữ lại được mọi thứ trong nhà. Tất cả giường và đồ nội thất của chúng tôi đều bằng gỗ cứng, và chúng tôi có xem trên mạng thì thấy là nếu làm cho sạch đồ đạc bằng cách xử lý nấm mốc thì có thể tiếp tục dùng. Nhưng sau đó các tình nguyện viên nói với chúng tôi rằng chúng tôi không thể giữ được những gì chúng tôi nghĩ là có thể giữ lại được. Họ đã giúp chúng tôi mang mọi thứ ra phía trước nhà để thu gom rác thải cứng. Mãi rất lâu sau đó chúng tôi mới biết đây có thể là lời khuyên không chính xác. Tôi vẫn tiếc các đồ nội thất bằng gỗ của mình vì đây là những món quà của những người thân tặng cho chúng tôi trong ngày cưới. Chúng có giá trị tình cảm mà tiền không thể mua được."

- Quyền, người dân bị ảnh hưởng bởi lũ Sông Maribyrnong năm 2022.

- Đối với những món đồ cổ hoặc có giá trị, hãy lấy giá ước tính của các dịch vụ chuyên nghiệp để quyết định xem việc phục hồi có đáng giá hay không.
- Rửa và khử trùng bát đĩa bằng tay, để khô tự nhiên hoặc rửa bằng máy với chế độ nóng toàn phần nếu nước an toàn và đường cống vẫn hoạt động.
- Những món đồ có giá trị như sách và ảnh có thể cần sự chăm sóc đặc biệt.

Thiết bị gia dụng và đồ dùng trong bếp

Trước khi sử dụng các thiết bị gia dụng, quý vị sẽ cần phải:

- Đảm bảo đường cống hoạt động tốt hoặc bể tự hoại được bơm ra.
- Làm sạch và khử trùng máy rửa chén, máy giặt và máy sấy bằng nước uống an toàn, đồng thời kiểm tra hoặc thay tủ lạnh và tủ đông nếu chúng bị hư hỏng do nước.
- Vứt bỏ tất cả thực phẩm, đồ uống và thuốc men tiếp xúc với nước lũ, kể cả hộp đậy kín và vứt bỏ các vật dụng nhà bếp bằng xốp.

Nếu quý vị có bảo hiểm đồ đạc trong nhà, hãy liên hệ với nhà cung cấp bảo hiểm của quý vị để thay các thiết bị gia dụng đắt tiền. Để biết thêm thông tin về yêu cầu bồi thường đồ đạc trong nhà, hãy xem phần 4 về câu hỏi: ["Tôi có thể mong đợi điều gì khi làm đơn yêu cầu bồi thường đồ đạc trong nhà?"](#)

Cần thêm thông tin?

Hội Chữ thập đỏ Úc: là một tổ chức nhân đạo giúp người dân và cộng đồng của họ chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau các trường hợp khẩn cấp. Họ có một tờ thông tin về Dọn dẹp sau Thảm họa (bit.ly/ARC-cleaning-up). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: redcross.org.au

Trở về nhà bị ảnh hưởng bởi lũ lụt có an toàn không?

- Chờ thông báo 'đã hết nguy hiểm' của các cơ quan dịch vụ khẩn cấp.
- Hãy hỏi chính quyền địa phương xem liệu quý vị có thể giữ lại đồ đạc trong nhà hoặc trở về nhà của mình không.
- Nếu nước đã tràn vào nhà quý vị, đừng bật điện cho đến khi thợ điện đã đến kiểm tra.

Nếu nhà của quý vị bị ảnh hưởng bởi lũ lụt và quý vị có bảo hiểm, hãy liên hệ với nhà cung cấp bảo hiểm của quý vị càng sớm càng tốt để làm đơn yêu cầu bồi thường. Việc làm đơn yêu cầu bồi thường sẽ cho phép công ty bảo hiểm của quý vị sắp xếp các công việc sửa chữa '**khẩn cấp, tạm thời**'. Đây là những sửa chữa tạm thời sau thảm họa để giúp ngăn ngừa thiệt hại thêm và đảm bảo sự an toàn cho cả ngôi nhà và cư dân ở đó.

Làm thế nào để trở về nhà an toàn

Bộ Y tế Victoria cung cấp (bit.ly/DoH-flood-risk) thông tin về những nguy cơ tiềm ẩn đối với sức khỏe sau lũ lụt. Họ khuyên rằng khi trở về nhà sau một

trận lũ lụt, điều quan trọng là quý vị phải nhận thức được những rủi ro về sức khỏe và an toàn.

Hãy để ý những điều này trước khi quý vị vô nhà:

- ✓ Lũ lụt có thể khiến nước thải tràn vào nhà quý vị.
- ✓ Nguồn cung cấp ga hoặc điện có thể bị hư hỏng.
- ✓ Cấu trúc ngôi nhà của quý vị có thể bị thiệt hại.
- ✓ Rắn và các động vật khác có thể trú ẩn trong nhà, trong kho hoặc vườn của quý vị.
- ✓ Hãy đổ bỏ nước đọng tích tụ trong các thùng chứa trong sân vì muỗi sinh sản trong đó.
- ✓ Nếu trong nhà có nấm mốc, quý vị phải làm sạch cho hết nấm mốc trước khi về nhà.

Tránh thương tích hoặc bệnh tật

Khi trở về nhà sau lũ lụt, quý vị có thể làm những việc sau để tránh bị thương hoặc bệnh tật:

- Không bao giờ đi bộ, bơi hoặc lái xe qua vùng nước lũ, ngay cả khi nước cạn. Giữ trẻ em và vật nuôi ở nơi khác cho đến khi an toàn để trở về nhà.
- Da tiếp xúc với nước lũ và bùn có thể gây bệnh và nhiễm trùng. Tránh tiếp xúc với nước lũ và hãy rửa tay thường xuyên bằng xà phòng.
- Khi dọn dẹp hãy mang ủng không thấm nước và găng tay cao su hoặc da.
- Băng lại các vết cắt hoặc vết loét có thể tiếp xúc với nước lũ. Nếu quý vị bị thương hoặc bị vết cắt, hãy làm sạch vết thương và liên hệ với bác sĩ ngay lập tức.
- Nếu bị mất điện, hãy kiểm tra thực phẩm hoặc thuốc trong tủ lạnh. Có thể quý vị phải vứt bỏ chúng.
- Không sử dụng máy phát điện di động trong nhà vì chúng có thể tạo ra khí carbon monoxide có thể làm cho quý vị bị bệnh nặng.
- Lũ lụt có thể làm ô nhiễm nguồn nước uống của quý vị. Kiểm tra với cơ quan cung cấp nước của quý vị xem nước máy của quý vị có an toàn để uống hay không. Nếu quý vị không sử dụng nguồn nước chính và nghĩ rằng nguồn nước riêng của quý vị bị ảnh hưởng bởi lũ lụt, hãy liên hệ với hội đồng địa phương.
- Không bơi ở các đường thủy, bãi biển hoặc hồ bơi vì chúng có thể bị ô nhiễm.
- Lũ lụt có thể làm cho các bộ phận của ngôi nhà quý vị như đường ống, tấm xi măng hoặc gạch bị dịch chuyển. Nếu quý vị tìm thấy amiăng, đừng đụng đến vật liệu đó và liên hệ với hội đồng thành phố của quý vị.
- Nếu hệ thống nước thải của quý vị bị ảnh hưởng, hãy giảm bớt việc sử dụng nước và liên hệ với thợ sửa ống nước.

Cần thêm thông tin?

Bộ Y tế: Đây là bộ chính phủ Victoria có trách nhiệm giúp người dân Victoria được an toàn và khỏe mạnh, kể cả khi xảy ra thảm họa. Họ có những tờ thông tin (bit.ly/DoH-flood-risk) về những nguy cơ tiềm ẩn đối với sức khỏe sau lũ lụt. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của bộ tại: health.vic.gov.au. Thông tin của bộ cũng có sẵn bằng các ngôn ngữ khác.

Cơ quan Bảo vệ Môi trường (EPA) Victoria: EPA là cơ quan quản lý môi trường của Victoria. Họ cung cấp (bit.ly/EPA-health-risk) về các nguy cơ tiềm ẩn đối với sức khỏe sau lũ lụt, bao gồm cách quản lý amiăng và nước thải. Hãy truy cập trang mạng của họ để biết thêm thông tin: epa.vic.gov.au

[Quay lại đầu trang ↑](#)

Phần 4.

Tôi làm đơn Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm bằng cách nào?

Các câu hỏi thường gặp trong phần này:

Tôi có thể mong đợi điều gì khi làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm đồ đạc trong nhà?	48
Tôi có thể mong đợi điều gì khi làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm nhà?	52
Ai có thể giúp tôi kiểm tra độc lập phạm vi công việc và đề nghị giải quyết đơn của tôi?	56
Giám định viên và chuyên gia bên ngoài khác nhau như thế nào?	59
Thợ xây độc lập là ai và vai trò của họ là gì?	61
Thanh toán bằng tiền mặt và công ty bảo hiểm thay, sửa chữa, và xây dựng lại khác nhau như thế nào?	62
Tôi đã đạt được thỏa thuận thanh toán bằng tiền mặt nhưng ngân hàng của tôi không giải ngân toàn bộ số tiền, tại sao không?	65
Tôi có thể đổi nhà cung cấp bảo hiểm trong khi đang trong quá trình làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm không?	65
Tôi phải làm gì nếu gặp khó khăn về tài chính?	66



Câu trả lời cho các câu hỏi trong phần này được cung cấp bởi Consumer Action Law Centre (Trung tâm Luật pháp Bảo vệ Người tiêu dùng) phối hợp với Cơ quan Trợ giúp Pháp lý về Thảm họa Victoria.



Consumer Action Law Centre (Trung tâm Luật pháp Bảo vệ Người tiêu dùng) là một Trung tâm Pháp lý Cộng đồng chuyên bên vực người tiêu dùng. Consumer Action cung cấp lời khuyên pháp lý miễn phí và thay mặt cho những người tiêu dùng yếu thế và có hoàn cảnh khó khăn trên khắp Victoria tiến hành thủ tục kiện tụng. Đây là tổ chức pháp lý người tiêu dùng chuyên môn lớn nhất ở Úc. Ngoài ra, Consumer Action cũng làm việc trực tiếp với người tiêu dùng để cung cấp hỗ trợ pháp lý, tư vấn tài chính và đào tạo chuyên môn cho các nhân viên cộng đồng bên vực người tiêu dùng.

Hãy truy cập trang mạng của họ tại consumeraction.org.au để tìm hiểu thêm.

Tôi có thể mong đợi điều gì khi làm đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm đồ đạc trong nhà?

- Liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị ngay khi có thể để thông báo cho họ về sự cố thảm họa.
- Chụp ảnh và quay video về thiệt hại sau sự cố, bao gồm cả nơi mà nước đã tràn vào hoặc nguyên nhân gây ra thiệt hại.
- Nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị bị từ chối thì điều đó không nhất thiết là quyết định cuối cùng—hãy tìm kiếm lời khuyên độc lập.

Nếu đồ đạc trong nhà của quý vị bị thiệt hại trong một vụ thảm họa và quý vị có bảo hiểm đồ đạc trong nhà, hãy liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị để làm đơn yêu cầu bồi thường. Quý vị có thể mong đợi những điều sau đây khi làm đơn yêu cầu bồi thường.

Làm đơn yêu cầu bồi thường:

Hãy liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị ngay khi có thể. Quý vị có thể làm đơn yêu cầu bồi thường bằng cách gọi cho công ty bảo hiểm của mình qua điện thoại, trên mạng hoặc sử dụng biểu mẫu giấy của họ mà quý vị có thể gọi điện thoại và yêu cầu họ gửi cho quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp tài chính khẩn cấp vì thảm họa, quý vị có quyền yêu cầu công ty bảo hiểm của mình:

- **đẩy nhanh tiến độ đơn yêu cầu bồi thường của quý vị** bằng cách đánh giá và xử lý đơn của quý vị nhanh hơn. Quý vị nên cung cấp cho công ty bảo hiểm bất kỳ bằng chứng nào

để hỗ trợ cho yêu cầu hỗ trợ khó khăn tài chính của quý vị trong vòng 21 ngày. Công ty bảo hiểm thường sẽ quyết định trong vòng 21 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn hoặc họ có thể yêu cầu thêm thông tin; và/hoặc

- trả cho quý vị một số tiền để giúp trang trải cho các chi phí khẩn cấp (trả một khoản **tạm ứng**) trong vòng 5 ngày làm việc. Xin lưu ý rằng bất kỳ số tiền tạm ứng nào họ đã trả cho quý vị sẽ được khấu trừ vào số tiền thanh toán cuối cùng.

LƯU Ý: Quý vị không nhớ công ty bảo hiểm của mình là ai? Hãy liên hệ với Đường dây nóng về Thảm họa của Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA) qua số 1800 734 621.

Công ty bảo hiểm cũng phải cho quý vị biết về:

- quá trình làm đơn yêu cầu bồi thường;
- bất kỳ mức khấu trừ nào quý vị có thể phải trả;
- bất kỳ khoảng thời gian chờ đợi hoặc thời gian không được bảo hiểm mà quý vị phải chờ trước khi có thể được trả tiền; và
- cách liên hệ với họ về đơn yêu cầu bồi thường của quý vị.

Chụp ảnh và quay video thiệt hại

Hãy bảo vệ nhà của quý vị để không bị thiệt hại thêm nếu an toàn để làm việc này - ví dụ: bằng cách phủ một tấm bạt lên đồ đạc hoặc di chuyển chúng vào nơi được che chở.

Chụp ảnh và quay phim trước và sau về những gì quý vị đã làm để làm cho mọi thứ an toàn.

Cung cấp bằng chứng về đồ đạc trong nhà bị thiệt hại

Bao nhiêu bằng chứng cần thiết để chứng minh sự mất mát của quý vị sẽ phụ thuộc vào tính chất và giá trị của yêu cầu bồi thường.

Đối với **đơn yêu cầu bồi thường đồ đạc chung trong nhà** (có nghĩa là quý vị đang yêu cầu bồi thường cho các món đồ riêng lẻ ở trong hoặc xung quanh nhà của mình), quý vị có thể cần cung cấp bằng chứng cho thấy mình là chủ những món đồ mà quý vị đang yêu cầu được bồi thường.

Quý vị có thể cần cung cấp những bằng chứng gì?

- biên lai
- sao kê tài khoản ngân hàng chứng minh quý vị đã mua món đồ đó
- bảo hành
- hình ảnh hoặc video món đồ
- nếu không có bằng chứng nào khác, quý vị có thể dùng lời khai của những người đã nhìn thấy những món đồ đó.

Bianca* giải thích cư dân Maribyrnong có thể gặp khó khăn như thế nào khi họ nhận được kết quả về đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm đồ đạc:

“Họ nói với chúng tôi rằng quý vị cần liệt kê những món đồ bị mất cùng với những món đồ có giá trị tương đương và gửi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ đánh giá và xem xét. Vì vậy, chúng tôi đã chuẩn bị một bảng excel với những món đồ mà chúng tôi có trước đây cùng với giá trị xấp xỉ của những món này (chúng tôi không thể ghi nhiều tiền vì chúng đều là những món đồ đã dùng qua). Ngoài ra, đối với mỗi món đồ, chúng tôi phải để hình của món đồ đó cùng với một bức ảnh tương đương. Cho nên nó đã mất rất nhiều thời gian. Họ cũng đã yêu cầu chúng tôi cung cấp biên lai của những món đồ bị hư hỏng nhưng chúng tôi không có. Sự mất mát của chúng tôi hoàn toàn không được đánh giá một cách đúng đắn. Tôi ước gì tôi đã biết có thể tìm hỗ trợ pháp lý miễn phí để giúp chúng tôi.”

– Bianca*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Yêu cầu bồi thường toàn bộ tổn thất theo hợp đồng bảo hiểm tòa nhà và đồ đạc trong nhà của quý vị có nghĩa là công ty bảo hiểm sẽ thanh toán toàn bộ số tiền bảo hiểm theo hợp đồng của quý vị. Trong trường hợp này, công ty bảo hiểm **không** nên yêu cầu bằng chứng về quyền sở hữu hoặc danh sách các món đồ nếu bằng chứng đó bị mất khi sự cố xảy ra và rõ ràng là quý vị là chủ các món đồ đó.

Nếu quý vị tin rằng công ty bảo hiểm đang yêu cầu danh sách các món đồ một cách không công bằng, hãy tìm kiếm lời khuyên độc lập.

Công ty bảo hiểm phải cập nhật cho quý vị về tiến trình của đơn yêu cầu bồi thường của quý vị mỗi 20 ngày làm việc và trả lời các câu hỏi của quý vị trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu họ không làm điều này, quý vị có thể muốn làm đơn khiếu nại nội bộ. Để biết thêm

thông tin về khiếu nại nội bộ, hãy xem Phần 5 của tài liệu hướng dẫn này và câu hỏi: [‘Làm cách nào để khiếu nại nội bộ?’](#)

Kết quả của Đơn Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm

Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn yêu cầu bồi thường của quý vị, công ty bảo hiểm phải làm một trong những điều sau đây:

- Quyết định sẽ chấp nhận hay từ chối đơn yêu cầu bồi thường của quý vị, hoặc
- Thông báo cho quý vị rằng họ cần thêm thông tin hoặc cần thực hiện đánh giá để quyết định về đơn yêu cầu bồi thường của quý vị.

Nếu họ cần thêm thông tin, họ cũng phải cho quý vị biết:

- Danh sách những thông tin họ cần

- Liệu họ sẽ chỉ định giám định viên tổn thất hay không (chuyên gia kiểm tra thiệt hại và ước tính chi phí thiệt hại)
- Ước tính về thời gian mà họ sẽ đưa ra quyết định.

LƯU Ý: Quý vị có thể kiểm tra xem sự kiện này có phải là một thiên tai hay không trên trang mạng của Hội đồng Bảo hiểm Úc bằng cách truy cập: bit.ly/IC-help-in-disasters

Quý vị sẽ nhận được quyết định về đơn yêu cầu bồi thường của mình trong vòng 4 tháng, trừ khi Hội đồng Bảo hiểm Úc tuyên bố sự kiện này là một thiên tai, trong trường hợp đó quyết định sẽ được đưa ra trong vòng 12 tháng. Nếu mất nhiều thời gian hơn, quý vị có thể làm đơn khiếu nại nội bộ. Để biết thêm thông tin về khiếu nại nội bộ, hãy xem Phần

5 của tài liệu hướng dẫn này và câu hỏi: [‘Làm cách nào để khiếu nại nội bộ?’](#)

Mức khấu trừ (Excess)

Khi đơn yêu cầu bồi thường đồ đạc trong nhà được chấp thuận, quý vị có thể phải trả ‘mức khấu trừ’.

Mức khấu trừ là số tiền mà quý vị đã đồng ý trả khi ký hợp đồng bảo hiểm của mình. Quý vị có thể kiểm tra mức khấu trừ trong bảng hợp đồng bảo hiểm của mình.

Công ty bảo hiểm không thể từ chối đơn yêu cầu bồi thường của quý vị nếu quý vị không thể trả trước mức khấu trừ. Quý vị có thể:

- Yêu cầu được trả góp, hoặc
- Yêu cầu mức khấu trừ được khấu trừ vào khoản thanh toán của quý vị.

Cần thêm thông tin?

Trung tâm Pháp lý về Quyền Tài chính: Một trung tâm pháp lý cộng đồng chuyên về các dịch vụ tài chính, bao gồm cả bảo hiểm. Họ có một tờ thông tin về các đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm nhà hoặc đồ đạc trong nhà (bit.ly/FRLC-claims). Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của họ tại: financialrights.org.au

Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA): họ là cơ quan đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có Quy tắc Thực hành Bảo hiểm Phi nhân thọ (insurancecouncil.com.au/cop). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: insurancecouncil.com.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: [‘có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?’](#)

Tôi có thể mong đợi điều gì khi yêu cầu bồi thường bảo hiểm nhà?

- Hãy hỏi công ty bảo hiểm của quý vị về chỗ ở tạm thời nếu nhà của quý vị đã bị thiệt hại hoặc bị phá hủy và không thể ở được nữa.
- Ghi lại thiệt hại bằng hình ảnh và video sau sự cố. Hãy viết lại sự cố đó khi quý vị vẫn còn nhớ rõ ràng.
- Nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị bị từ chối thì điều đó không nhất thiết là quyết định cuối cùng—hãy tìm kiếm lời khuyên độc lập.

Nếu nhà của quý vị bị thiệt hại trong một thảm họa và quý vị có bảo hiểm nhà, hãy liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị để làm đơn yêu cầu bồi thường. Đây là những gì quý vị có thể mong đợi khi làm đơn yêu cầu bồi thường.

1. Nộp đơn yêu cầu bồi thường

Liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị ngay khi có thể, ngay cả khi quý vị chưa có tất cả thông tin.

Quý vị có thể làm đơn yêu cầu bồi thường bằng cách gọi cho công ty bảo hiểm của mình qua điện thoại, trực tuyến hoặc bằng biểu mẫu giấy.

Việc nộp đơn yêu cầu bồi thường cũng sẽ cho phép công ty bảo hiểm của quý vị sắp xếp các công việc **sửa chữa 'khẩn cấp, tạm thời'**. Đây là những sửa chữa tạm thời sau thảm họa để giúp ngăn ngừa thiệt hại thêm và đảm bảo sự an toàn cho cả ngôi nhà và cư

dân ở đó.

Nếu quý vị cần trợ giúp tài chính khẩn cấp vì thảm họa, quý vị có quyền yêu cầu công ty bảo hiểm của mình:

- đẩy nhanh tiến độ đơn yêu cầu bồi thường của quý vị** bằng cách đánh giá và xử lý đơn của quý vị nhanh hơn. Quý vị nên cung cấp cho công ty bảo hiểm bất kỳ bằng chứng nào để hỗ trợ cho yêu cầu hỗ trợ khó khăn tài chính của quý vị trong vòng 21 ngày. Công ty bảo hiểm thường sẽ quyết định trong vòng 21 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn hoặc có thể yêu cầu thêm thông tin; và/hoặc
- trả cho quý vị một số tiền để giúp trang trải cho các chi phí khẩn cấp (trả một khoản **tạm ứng**) trong vòng 5 ngày làm việc. Bất kỳ khoản tạm ứng nào quý vị nhận được sẽ được khấu trừ vào số tiền thanh toán cuối cùng.

LƯU Ý: Không chắc công ty bảo hiểm của quý vị là công ty nào? Hãy liên hệ với Đường dây nóng về Thảm họa của Hội đồng Bảo hiểm Úc (ICA) theo số 1800 734 621.

2. Chỗ ở tạm thời & và kho tự quản

Hỏi công ty bảo hiểm của quý vị về chỗ ở tạm thời nếu nhà của quý vị bị thiệt hại và không thể ở được. Họ có thể

"Trong tập sách [PDS] của chúng tôi có ghi rằng công ty bảo hiểm cần đến giúp tôi đóng gói mọi thứ trong gara và cất vào kho. Họ nói là họ đã trả tiền cho các đồ đạc trong nhà rồi. Tôi nói: 'Tôi không có yêu cầu về tiền trả cho đồ đạc trong nhà. Có những đồ đạc trong gara không bị hư hỏng nặng nhưng cần phải cất chúng vào kho trong khi họ dọn dẹp và làm vệ sinh gara cho tôi.' Đây là những việc họ cần phải làm. Nó được bao gồm trong hợp đồng. Hầu hết mọi người không biết điều đó."

- Stella, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

LƯU Ý: Các trích dẫn từ các thành viên cộng đồng trong tài liệu hướng dẫn này liên quan cụ thể đến hoàn cảnh và điều khoản hợp đồng bảo hiểm của họ. Vui lòng xem lại PDS bảo hiểm của chính quý vị hoặc liên hệ với nhà cung cấp bảo hiểm hoặc dịch vụ pháp lý của quý vị để xác nhận các quyền lợi trong hợp đồng của quý vị.

cung cấp các lựa chọn về nhà ở hoặc để quý vị tự tìm nhà trong một giới hạn nhất định, tùy theo hợp đồng bảo hiểm của quý vị.

Nếu quý vị cần trả trước, hãy giữ tất cả biên lai. Nếu quý vị không đủ khả năng trả trước, hãy cho công ty bảo hiểm biết quý vị đang gặp khó khăn về tài chính.

Tùy thuộc vào các điều khoản trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị, quý vị có thể được bảo hiểm để cất các đồ đạc của mình tại một kho tự quản nếu không thể để đồ đạc này trong căn nhà bị thiệt hại do thảm họa. Điều quan trọng là phải xem lại

Tuyên bố Tiết lộ Hợp đồng (PDS) của quý vị để xác nhận xem quý vị có bảo hiểm này hay không.

3. Bằng chứng về căn nhà sau thảm họa

Tạo bằng chứng để hỗ trợ đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm của quý vị. Chụp ảnh và quay video tất cả thiệt hại ngay khi quý vị đến nhà của mình, bao gồm cả nơi mà nước đã tràn vào nhà hoặc nguyên nhân gây ra thiệt hại. Hãy viết lại sự kiện đó khi quý vị vẫn còn nhớ rõ ràng.

Hãy bảo vệ nhà của quý vị để nó không bị thiệt hại thêm, nếu an toàn để làm việc này.

Chụp ảnh và quay video trước và sau về những gì quý vị hoặc công ty bảo hiểm của quý vị đã làm để đảm bảo an toàn.

4. Kết quả của Đơn Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm

Công ty bảo hiểm của quý vị phải quyết định chấp nhận, từ chối hoặc yêu cầu thêm thông tin để đánh giá

đơn yêu cầu bồi thường của quý vị trong vòng 10 ngày làm việc. Nếu cần thêm thông tin, công ty bảo hiểm phải cho quý vị biết:

- a. Họ cần thông tin gì
- b. Liệu họ sẽ chỉ định một giám định viên hay không
- c. Ước tính về thời gian mà họ sẽ đưa ra quyết định

5. Làm việc với Giám định viên và Báo cáo của Chuyên gia

Công ty bảo hiểm có thể cử giám định viên đến đánh giá thiệt hại. Trong một số trường hợp có thể cần thêm các chuyên gia và báo cáo, như báo cáo của các kỹ sư. Báo cáo của chuyên gia, như báo cáo của các kỹ sư, có thể cần thiết.

Báo cáo chuyên gia cuối cùng phải được hoàn thành trong vòng 12 tuần. Nếu không, công ty bảo hiểm của quý vị phải cập nhật cho quý vị về tiến trình của nó. Quý vị có thể cần một báo cáo của chuyên gia độc lập, như báo cáo của kỹ sư, để đánh giá thiệt hại, phác thảo những sửa chữa cần thiết và ước tính chi phí. Điều này có thể hữu ích nếu công ty bảo hiểm của quý vị từ chối đơn yêu cầu bồi thường của quý vị.

LƯU Ý: Cảm thấy như giám định viên không đối xử công bằng với quý vị? Tìm kiếm tư vấn pháp lý miễn phí, độc lập.

6. Nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị bị từ chối

Nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị bị từ chối, công ty bảo hiểm phải giải thích bằng văn bản phần nào trong đơn yêu cầu bồi thường bị từ chối và lý do bằng văn bản.

Quý vị nên yêu cầu và nhận bản sao của các báo cáo cũng như thông tin về cách nộp đơn khiếu nại với công ty bảo hiểm của quý vị.

Nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị bị từ chối thì điều đó không nhất thiết là quyết định cuối cùng và quý vị nên tìm kiếm lời khuyên độc lập.

Quý vị có thể làm đơn khiếu nại giải quyết tranh chấp nội bộ về việc đơn bị từ chối với công ty bảo hiểm của mình và nếu không hài lòng với kết quả khiếu nại, quý vị có thể khiếu nại lên dịch vụ giải quyết tranh chấp độc lập và miễn phí là Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: afca.org.au

7. Xem xét Phạm vi Công việc

Nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị được chấp thuận và có những thứ cần sửa chữa hoặc xây dựng lại, quý vị sẽ nhận văn bản về 'phạm vi công việc', nêu rõ chi tiết về việc sửa chữa và vật liệu được sử dụng.

Hãy đảm bảo quý vị kiểm tra:

- Những gì sẽ được sửa chữa hoặc

thay và những gì không

- Các vật liệu được sử dụng
- Bất kỳ chi phí nào quý vị phải trả trước, chẳng hạn như các sửa chữa không bao gồm trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị

Nếu quý vị không hài lòng với phạm vi công việc hoặc có thắc mắc, hãy liên hệ với công ty bảo hiểm của quý vị. Nếu cần, quý vị có thể yêu cầu hồ sơ của mình được gửi đến đội phụ trách khiếu nại nội bộ hoặc tìm kiếm lời khuyên pháp lý.

8. Mức khấu trừ (excess)

Khi đơn yêu cầu bồi thường xây

được được chấp thuận, quý vị có thể phải trả 'mức khấu trừ'.

Mức khấu trừ là số tiền mà quý vị đã đồng ý trả khi ký hợp đồng bảo hiểm của mình. Quý vị có thể kiểm tra mức khấu trừ trong bảng hợp đồng bảo hiểm của mình.

Công ty bảo hiểm không thể từ chối đơn yêu cầu bồi thường của quý vị nếu quý vị không thể trả trước mức khấu trừ. Quý vị có thể:

- Yêu cầu được trả góp, hoặc
- Yêu cầu mức khấu trừ được khấu trừ vào khoản thanh toán của quý vị.

Cần thêm thông tin?

Trung tâm Pháp lý về Quyền Tài chính: Một trung tâm pháp lý cộng đồng chuyên về các dịch vụ tài chính, bao gồm cả bảo hiểm. Họ có một tờ thông tin về các đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm nhà hoặc đồ đạc trong nhà (bit.ly/FRLC-claims). Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập trang mạng của họ tại: financialrights.org.au

MoneySmart: Đây là nguồn thông tin trực tuyến do chính phủ phát triển. Nguồn thông tin này giúp người dân Úc kiểm soát tiền bạc của họ bằng các công cụ, lời khuyên và hướng dẫn miễn phí. Họ có một tờ thông tin về Cách làm đơn Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm (bit.ly/MS-insurance-claim). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại moneysmart.gov.au

Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA): họ là cơ quan đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có Quy tắc Thực hành Bảo hiểm Phi nhân thọ (insurancecouncil.com.au/cop). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: insurancecouncil.com.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: '[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)'

Ai có thể giúp tôi việc kiểm tra độc lập phạm vi công việc và đề nghị giải quyết hồ sơ của tôi?

‘**Phạm vi công việc**’ hoặc ‘bảng tường trình công việc’ trình bày chi tiết các công việc sửa chữa và vật liệu cần thiết để sửa chữa nhà sau thảm họa.

‘**Thanh toán bằng tiền mặt**’ là khi công ty bảo hiểm của quý vị đề nghị trả cho quý vị một số tiền sau khi phạm vi công việc đã được hoàn thành để giải quyết đơn yêu cầu bồi thường xây dựng nhà của quý vị.

Để được hỗ trợ đánh giá đề nghị thanh toán bằng tiền mặt, quý vị có thể tìm kiếm **lời khuyên pháp lý** độc lập, miễn phí.

1. Phạm vi công việc

Sau khi các giám định viên, chuyên gia và bất kỳ đại diện nào khác của công ty bảo hiểm đã kiểm tra nhà của quý vị và hoàn thành các báo cáo liên quan của họ, quý vị sẽ nhận được một văn bản được gọi là ‘**phạm vi công việc**’ hoặc ‘bảng tường trình công việc’ nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị được chấp nhận. Văn bản này mô tả chi tiết việc sửa chữa và vật liệu cần thiết cho việc sửa chữa nhà.

Khi xem xét phạm vi công việc, điều quan trọng là quý vị cần kiểm tra:

- Những gì sẽ được sửa chữa hoặc thay và những gì không

- Các vật liệu được sử dụng
- Bất kỳ chi phí nào quý vị phải trả trước khi công việc bắt đầu, chẳng hạn như các sửa chữa không bao gồm trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị

2. Thanh toán bằng tiền mặt

Theo hợp đồng bảo hiểm của quý vị, công ty bảo hiểm thường có sự lựa chọn sửa chữa và xây dựng lại nhà của quý vị hoặc trả cho quý vị một khoản **thanh toán bằng tiền mặt** để giải quyết và đóng hồ sơ yêu cầu bồi thường của quý vị. Sau đó, quý vị có thể sử dụng số tiền thanh toán bằng tiền mặt để tự mình quản lý quá trình sửa chữa và xây dựng lại.

Nếu quý vị đã chờ kết quả đơn yêu cầu bồi thường của mình trong một thời gian lâu và nhận được đề nghị thanh toán bằng tiền mặt từ công ty bảo hiểm của mình, quý vị có thể muốn chấp nhận lời đề nghị đó một cách nhanh chóng. Tuy nhiên, điều quan trọng là quý vị phải dành thời gian và xem xét kỹ lưỡng tất cả các văn bản trước khi ký.

Công ty bảo hiểm của quý vị phải cung cấp cho quý vị thông tin để giúp quý vị hiểu thủ tục là như thế nào. Đề nghị thanh toán bằng tiền mặt thường sẽ bao gồm một khoản tăng

thêm trên báo giá sửa chữa của quý vị để trang trải các chi phí ngoài dự kiến trong tương lai. Thông thường, quý vị sẽ không thể quay lại công ty bảo hiểm của mình sau đó để xin thêm tiền nếu khoản thanh toán tiền mặt của quý vị hết trước khi quý vị hoàn thành việc sửa chữa. Quý vị chỉ có thể mở lại thủ tục thanh toán bằng tiền mặt trong một số trường hợp hạn chế và trước hết quý vị nên tìm lời khuyên pháp lý.

Nếu quý vị sử dụng khoản thanh toán bằng tiền mặt của mình để sửa chữa hoặc xây dựng lại nhà, quý vị phải tuân theo tất cả các quy định và quy tắc cũng như thuê một nhà xây dựng được cấp phép. Không làm như vậy có thể dẫn đến việc ngôi nhà của quý vị không thể được bảo hiểm trong tương lai.

Để được hỗ trợ đánh giá đề nghị thanh toán bằng tiền mặt, quý vị có thể tìm kiếm **lời khuyên về tài chính hoặc pháp lý** độc lập, miễn phí. Nếu quý vị không hài lòng về bất kỳ khía cạnh nào trong phạm vi công việc hoặc đề nghị thanh toán bằng tiền mặt, quý vị có thể:

- tìm kiếm lời khuyên pháp lý hoặc tài chính độc lập, miễn phí
- tìm kiếm những người có trình độ để đánh giá, báo giá hoặc đánh giá phạm vi công việc

- nộp đơn **khiếu nại** nội bộ với công ty bảo hiểm của quý vị.
- Nếu không hài lòng với phản hồi khiếu nại của công ty bảo hiểm, quý vị có thể khiếu nại với Thanh tra Tài chính, AFCA. Đây là một tổ chức điều tra và giải quyết tranh chấp giữa các công ty bảo hiểm và chủ hợp đồng bảo hiểm một cách độc lập và miễn phí.

“Tôi không thể nói được số tiền mặt được trả đủ hay không đủ để sửa chữa ngôi nhà. Lúc đó có thể chỉ vừa đủ nhưng bây giờ, mọi thứ đều lên giá hết nên chúng tôi phải giao cho thợ làm một số công việc và công việc nào chúng tôi làm được thì chúng tôi làm để giữ chi phí ở mức thấp”.

- Colleen, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

LƯU Ý: Trích dẫn này cho thấy tầm quan trọng của việc tìm kiếm lời khuyên pháp lý độc lập, miễn phí trước khi chấp nhận đề nghị thanh toán bằng tiền mặt.

Cần thêm thông tin?

Tư vấn Tài chính: Tư vấn tài chính là dịch vụ miễn phí, độc lập và không phán xét. Nhà cố vấn tài chính có thể giúp quý vị hiểu vấn đề tranh chấp bảo hiểm hoặc đề nghị thanh toán bằng tiền mặt, hiểu tác động tài chính của đơn yêu cầu bồi thường của quý vị, thương lượng với công ty bảo hiểm và giới thiệu quý vị đến các dịch vụ khác. Để thảo luận về đơn yêu cầu bồi thường hoặc để được kết nối với cố vấn tài chính ở địa phương, hãy gọi Đường dây Trợ giúp Nợ Quốc gia theo số 1800 007 007 hoặc truy cập trang mạng của họ tại ndh.org.au

MoneySmart: Đây là nguồn thông tin trực tuyến do chính phủ phát triển. Nguồn thông tin này giúp người dân Úc kiểm soát tiền bạc của họ bằng các công cụ, lời khuyên và hướng dẫn miễn phí. Họ có một tờ thông tin về Cách làm đơn Yêu cầu Bồi thường Bảo hiểm (bit.ly/MS-insurance-claim). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại moneysmart.gov.au

Choice: một tổ chức bên vực người tiêu dùng ở Úc. Họ có thông tin về Thanh toán bằng tiền mặt cho các đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm nhà và đồ đạc trong nhà (bit.ly/choice-insurance-claims). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại choice.com.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: '[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)'

Giám định viên và chuyên gia khác nhau như thế nào?

- **Giám định viên** (còn được gọi là người điều chỉnh tổn thất) làm việc cho công ty bảo hiểm. Họ giúp phê duyệt đơn yêu cầu bồi thường bằng cách kiểm tra các chi tiết để xem liệu nó có hợp lệ và đáp ứng các điều khoản và điều kiện trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị hay không.
- **Chuyên gia bên ngoài**, như một kỹ sư là do công ty bảo hiểm thuê. Họ có thể làm một **báo cáo chuyên môn** về những căn nhà cần lời khuyên chuyên môn để hỗ trợ công ty bảo hiểm hiểu nguyên nhân gây thiệt hại và mức độ sửa chữa cần thiết.
- Một **chuyên gia độc lập**, như kỹ sư hoặc thợ xây, có thể được quý vị thuê để làm báo cáo chuyên môn nếu quý vị muốn phản đối kết quả của đơn yêu cầu bồi thường hoặc báo cáo chuyên môn của công ty bảo hiểm và/hoặc phạm vi công việc.

Giám định viên (còn được gọi là người điều chỉnh tổn thất) là gì?

Giám định viên làm việc cho công ty bảo hiểm. Họ giúp phê duyệt đơn yêu cầu bồi thường bằng cách kiểm tra các chi tiết để xem liệu nó có hợp lệ và đáp ứng các điều khoản và điều kiện trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị hay không. Đôi khi giám định viên sẽ cần hỏi thêm các câu hỏi, kiểm tra nhà hoặc nói chuyện với bất kỳ ai khác có liên quan đến đơn yêu cầu bồi thường, như người lái xe khác, hàng xóm hoặc cảnh sát.

Chuyên gia bên ngoài và báo cáo chuyên môn là gì?

Một **chuyên gia bên ngoài** là người được công ty bảo hiểm thuê để viết **báo cáo chuyên môn** cho những căn nhà cần lời khuyên chuyên môn để giúp hiểu nguyên nhân gây thiệt hại hoặc mức độ công việc sửa chữa cần thiết.

Ví dụ về các chuyên gia bên ngoài bao gồm các nhà thủy văn học (những người nghiên cứu chuyển động của nước), kỹ sư (những người hiểu các tòa nhà hoạt động thế nào) và những người thợ tay nghề khác như thợ xây.

Báo cáo chuyên môn có thể giải thích nguyên nhân gây ra thiệt hại và cách khắc phục. Những báo cáo này thường được viết sau khi chuyên gia đến thăm hiện trường (nhà) và

cũng có thể bao gồm các thông tin khác như dữ liệu về lượng mưa hoặc ảnh chụp từ trên không.

Một ví dụ về trường hợp sử dụng báo cáo chuyên môn để đánh giá thiệt hại là khi xác định nguồn nước đã gây ra thiệt hại, đặc biệt trong những trường hợp quý vị không được bảo hiểm thiệt hại do lũ lụt nhưng được bảo hiểm thiệt hại do mưa bão.

Chuyên gia độc lập và báo cáo chuyên môn là gì?

Quý vị cũng có thể chọn thuê một chuyên gia độc lập để thay mặt quý vị hoàn thành một báo cáo chuyên môn nếu quý vị muốn phản đối kết quả của đơn yêu cầu bồi thường, báo cáo chuyên môn của công ty bảo hiểm hoặc phạm vi công việc hoặc kết quả đơn yêu cầu bồi thường do công ty bảo hiểm cung cấp.

Báo cáo này có thể được sử dụng làm bằng chứng cho việc khiếu nại giải quyết tranh chấp nội bộ hoặc khiếu nại với AFCA (Cơ quan Giải quyết Khiếu nại Tài chính Úc), vì AFCA chủ yếu dựa vào các báo cáo chuyên môn trong quá trình xem xét khiếu nại. Xin lưu ý rằng việc lấy các báo cáo chuyên môn có thể tốn kém.

Để được hướng dẫn, quý vị có thể tìm kiếm lời khuyên pháp lý độc lập về báo cáo chuyên môn và gửi khiếu nại tới AFCA.

"Tôi đã nhận được đánh giá cấu trúc miễn phí thông qua Emergency Recovery Victoria (ERV). Báo cáo này cho phép tôi phản đối với nhà cung cấp bảo hiểm của mình. Ban đầu họ không muốn chấp nhận báo cáo này, nhưng cuối cùng, báo cáo này cùng với sự theo dõi của chuyên gia bên ngoài mà tôi đã mời đến, đã giúp tôi giải quyết được tranh chấp với bảo hiểm. Cuối cùng, tôi đã chi 5 nghìn cho các báo cáo của chuyên gia bên ngoài, nhưng tôi đã lấy lại được số tiền này một cách dễ dàng vì số tiền thanh toán bằng tiền mặt của tôi cao hơn nhiều sau khi tôi gửi các báo cáo bổ sung này cho nhà cung cấp bảo hiểm của mình."

- Andrew, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Cần thêm thông tin?

Trung tâm Pháp lý về Quyền Tài chính: Một trung tâm pháp lý cộng đồng chuyên về các dịch vụ tài chính, bao gồm cả bảo hiểm. Họ có tờ thông tin về:

- Bảo hiểm Lũ lụt (bit.ly/FRLC-flood-insurance)
- Khiếu nại về Bảo hiểm với AFCA (bit.ly/FRLC-complaints)
- Đơn yêu cầu bảo hiểm nhà và đồ đạc trong nhà bị từ chối (bit.ly/FRLC-claim-refused)

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại financialrights.org.au.

Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA): họ là cơ quan đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có một tờ thông tin về Các Báo cáo Chuyên môn (bit.ly/ICA-expert-report). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: insurancecouncil.com.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: '[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)'

Thợ xây độc lập là ai và vai trò của họ là gì?

- Thợ xây độc lập là chuyên gia mà quý vị có thể thuê để xem xét thông tin từ công ty bảo hiểm của quý vị về những sửa chữa cần thiết. Họ có thể kiểm tra xem công việc và chi phí được đề xuất có chính xác hay không.
- Nếu quý vị đang muốn thuê một người hành nghề xây dựng, điều quan trọng là phải đảm bảo họ đã

đăng ký để thực hiện công việc quý vị cần họ làm.

Thợ xây độc lập kiểm tra xem công việc và chi phí được đề xuất có chính xác hay không. Họ cũng có thể cung cấp báo giá phác thảo những sửa chữa cần thiết và chi phí sửa chữa.

Quý vị có thể muốn thuê một thợ xây độc lập để lấy báo giá nếu quý vị không hài lòng với sự đánh giá về phạm vi công việc của công ty bảo hiểm hoặc kết quả của đơn yêu cầu bồi thường. Quý vị có thể sử dụng báo giá này để làm bằng chứng cho khiếu nại giải quyết tranh chấp nội bộ hoặc khiếu nại của quý vị với Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA), mà quyết định được đưa ra dựa trên các ý kiến của chuyên gia.

Hãy nhớ rằng việc lấy các báo giá này có thể tốn kém. Tuy nhiên, nếu công ty bảo hiểm hoặc AFCA quyết định có lợi cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu được bồi thường cho những chi phí này như một phần của kết quả khiếu nại.

Nếu quý vị đang muốn thuê một người hành nghề xây dựng hoặc người thợ, điều quan trọng là phải đảm bảo rằng họ đã đăng ký và được cấp phép để thực hiện công việc quý vị cần họ làm. Các quy tắc khác nhau có thể áp dụng cho người thợ mà quý vị thuê hoặc công việc đang được thực hiện tùy thuộc vào công việc.

Để kiểm tra xem quý vị nên làm gì trước khi thuê thợ xây hoặc người thợ, hãy gọi đến Đường dây Thông tin Xây dựng theo số 1300 557 559 và truy cập: bit.ly/cavbuilding

Quý vị có thể tìm thợ xây hoặc thợ sửa ống nước đã đăng ký bằng cách sử dụng trang mạng của Cơ quan Quản lý Xây dựng Victoria (Victorian Building Authority):

- Tìm kiếm thợ xây: bit.ly/vbapractitioner
- Tìm kiếm thợ sửa ống nước: bit.ly/vbaplumbing

Thủy trình bày trải nghiệm của họ khi sử dụng một thợ xây độc lập để hỗ trợ giải quyết đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm của họ:

"Theo kinh nghiệm của chúng tôi và qua việc nói chuyện với những cư dân khác, có một thợ xây độc lập sẽ rất hữu ích với việc làm các báo cáo, chuẩn bị tài liệu, xây dựng lại và sửa chữa."

- Thủy, người dân bị ảnh hưởng bởi lũ Sông Maribyrnong năm 2022

Cần thêm thông tin?

Consumer Affairs Victoria (Cơ quan Bảo vệ Người tiêu dùng Victoria):

Đây là cơ quan quản lý các sự việc liên quan đến người tiêu dùng của Victoria. Cơ quan này giúp tạo nên một thị trường cạnh tranh và công bằng cho các doanh nghiệp và người tiêu dùng. Họ có thông tin Giới thiệu về thợ xây, người thợ và những người hành nghề xây dựng khác (bit.ly/CAV-about-builders). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: consumer.vic.gov.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: '[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)'

Thanh toán bằng tiền mặt và công ty bảo hiểm thay, sửa chữa, và xây dựng lại khác nhau như thế nào?

- Hãy cân nhắc các lựa chọn của quý vị một cách cẩn thận trước khi chấp nhận đề nghị thanh toán bằng tiền mặt. Tìm kiếm lời khuyên pháp lý độc lập, miễn phí để xem xét lời đề nghị và các quyền của quý vị.
- Nếu công ty bảo hiểm chấp thuận việc sửa chữa hoặc xây dựng lại, thợ xây được chỉ định sẽ quản lý công việc đó. Họ sẽ tham khảo ý kiến của quý vị về phạm vi, thiết kế lại và vật liệu theo hợp đồng bảo hiểm của quý vị.

Một khi đơn yêu cầu bồi thường của quý vị đã được chấp nhận, khi giải quyết vấn đề thiệt hại của ngôi nhà, công ty bảo hiểm có hai lựa chọn:

- cung cấp cho quý vị khoản **thanh**

toán bằng tiền mặt để quý vị tự quản lý việc thay hoặc xây dựng lại hoặc;

- họ có thể **sửa chữa, thay hoặc xây dựng lại** nhà bị thiệt hại.

Thanh toán bằng tiền mặt

Hãy cân nhắc kỹ các lựa chọn trước khi chấp nhận đề nghị thanh toán bằng tiền mặt. Quý vị sẽ muốn xem xét:

- Nếu công ty bảo hiểm xử lý việc sửa chữa hoặc xây dựng lại, họ sẽ chịu trách nhiệm về công việc đó. Nếu quý vị nhận thanh toán bằng tiền mặt và thuê một người thợ sửa chữa, quý vị sẽ phải tự mình giải quyết mọi vấn đề về chất lượng của công việc sửa chữa.

- Các công ty bảo hiểm có thể lấy được báo giá rẻ hơn do mua số lượng lớn cho nhiều ngôi nhà và có thể quý vị sẽ không hoàn thành được công việc với giá đó. Quý vị có thể cân nhắc việc lấy báo giá của riêng mình từ một thợ xây độc lập để đảm bảo số tiền họ đưa ra là công bằng.
- Chi phí sửa chữa có thể không chắc chắn và khoản thanh toán bằng tiền mặt có thể không đủ để chi trả. Nếu công ty bảo hiểm yêu cầu quý vị xử lý việc sửa chữa, hãy hỏi xem liệu họ có cấp thêm cho quý vị khoản tiền được gọi là 'tăng tiền mặt' (ví dụ: thêm 10-25%) cho các chi phí phát sinh ngoài dự kiến hay không. Thường quý vị sẽ không thể quay lại sau này để yêu cầu thêm tiền nếu hết tiền.
- Nếu đơn yêu cầu bồi thường của quý vị liên quan đến thảm họa* và quý vị đã nhận được khoản thanh toán bằng tiền mặt hoặc đơn yêu cầu bồi thường của quý vị đã được giải quyết trong vòng 1 tháng kể từ khi thảm họa xảy ra, quý vị có thể yêu cầu xem xét lại kết quả, ví dụ như quý vị cho rằng kết quả đó có không được đầy đủ, chính xác hoặc không đủ. Quý vị sẽ cần yêu cầu họ xem xét lại trong vòng 12 tháng kể từ khi đơn yêu cầu bồi thường được hoàn tất. Ngay cả khi quý vị ở ngoài khung thời gian này,

hãy tìm kiếm lời khuyên pháp lý để xem quý vị có những lựa chọn nào.

- Điều rất quan trọng là không ký bất cứ giấy tờ gì trước khi quý vị đã có thời gian xem xét nó. Hãy tìm kiếm lời khuyên pháp lý độc lập, miễn phí trước khi chấp nhận đề nghị thanh toán bằng tiền mặt để đảm bảo quý vị đang nhận được tất cả các khoản tiền trả mà quý vị được quyền nhận.

**thảm họa theo tuyên bố của Hội đồng Bảo hiểm Úc*

Sửa chữa, thay và xây dựng lại

Nếu công ty bảo hiểm của quý vị đồng ý sửa chữa hoặc xây dựng lại, thợ xây mà họ chỉ định thường sẽ xử lý công việc tại nhà của quý vị.

- Họ sẽ tham khảo ý kiến của quý vị về phạm vi công việc, mọi thiết kế lại cũng như việc lựa chọn vật liệu và sản phẩm.
- Những gì quý vị có thể chọn sẽ phụ thuộc vào những gì được bao gồm trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị.
- Nếu quý vị gặp vấn đề với nhà thầu, quý vị có thể sử dụng quy trình khiếu nại của công ty bảo hiểm để giải quyết các vấn đề này.

Nhà cung cấp bảo hiểm của Stella đã xây lại ngôi nhà của bà, nhưng bà không hài lòng với công việc của họ. Thay vì sử dụng quy trình khiếu nại nội bộ của công ty bảo hiểm thì bà đã thuê một thanh tra độc lập để kiểm tra công việc của họ:

“Chúng tôi đã trả tiền để thuê một thanh tra tư nhân đến và cung cấp cho chúng tôi một báo cáo về công trình xây dựng lại mà công ty bảo hiểm của tôi đã lo liệu. Thanh tra đã phát hiện một số công việc mà thợ xây đã không làm đúng. Chúng tôi sử dụng báo cáo này để cho thợ xây biết những gì cần cải thiện.”

- Stella, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Cần thêm thông tin?

Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA): họ là cơ quan đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có một tờ thông tin về Sửa chữa-Thay so với Thanh toán bằng tiền mặt (bit.ly/ICA-repair-cash). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ insurancecouncil.com.au

Trung tâm Pháp lý về Quyền Tài chính: Một trung tâm pháp lý cộng đồng chuyên về các dịch vụ tài chính, bao gồm cả bảo hiểm. Họ có một tờ thông tin về Bảo hiểm Lũ lụt (bit.ly/FRLC-flood-insurance). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại financialrights.org.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: ‘[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)’

Tôi đã đạt được thỏa thuận bằng tiền mặt nhưng ngân hàng của tôi không giải ngân toàn bộ số tiền, tại sao không?

Nếu quý vị có khoản vay thế chấp, hợp đồng vay thế chấp của quý vị có thể cho phép ngân hàng yêu cầu công ty bảo hiểm gửi khoản thanh toán yêu cầu bồi thường trực tiếp cho người cho vay của quý vị. Điều này có nghĩa là quý vị có thể cần

phải làm việc với ngân hàng để sử dụng được nguồn tiền cho việc sửa chữa hoặc xây dựng lại nhà.

Nếu quý vị gặp vấn đề với việc ngân hàng không giải ngân tiền, hãy tìm kiếm lời khuyên pháp lý độc lập miễn phí.

Cần thêm thông tin?

Trung tâm Pháp lý về Quyền Tài chính: Một trung tâm pháp lý cộng đồng chuyên về các dịch vụ tài chính, bao gồm cả bảo hiểm. Họ có một tờ thông tin về Bảo hiểm Lũ lụt (bit.ly/FRLC-flood-insurance). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại financialrights.org.au.

Tư vấn Tài chính Victoria (Financial Counselling Victoria): cơ quan cao nhất dành cho các cố vấn tài chính ở Victoria. Họ đã viết một báo cáo về Thanh toán bằng Tiền mặt trong Bảo hiểm Nhà (bit.ly/FCVIC-unsettled). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: fcvic.org.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: ‘[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)’

“Tôi đã phải làm việc với ngân hàng (NAB) của mình để giải quyết các yêu cầu vay thế chấp và quyền sở hữu căn nhà của tôi để họ không giữ lại số tiền dùng để xây dựng lại nhà.”

- Andrew, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Tôi có thể thay đổi nhà cung cấp bảo hiểm trong khi đang trong quá trình yêu cầu bồi thường bảo hiểm không?

Quý vị có thể thay đổi công ty bảo hiểm bất cứ lúc nào. Công ty bảo hiểm của hợp đồng bảo hiểm của quý vị tại thời điểm xảy ra sự kiện là công ty bảo hiểm có liên quan và quý vị cần làm đơn yêu cầu bồi thường với công ty này. Họ sẽ tiếp tục xử lý đơn yêu cầu bồi thường nếu sau đó quý vị có thay đổi công ty bảo hiểm.

Điều quan trọng cần lưu ý là nếu quý vị đổi công ty bảo hiểm và quyết định nộp đơn yêu cầu bồi thường

với công ty bảo hiểm mới cho một sự kiện thiên tai tiếp theo, quý vị có thể phải quản lý hai hồ sơ yêu cầu bồi thường riêng biệt với hai công ty khác nhau.

Quý vị cũng phải thông báo cho công ty bảo hiểm mới của mình về mọi thiệt hại hiện có vì đây là một phần nghĩa vụ của quý vị phải tiết lộ thông tin và kiểm tra xem họ có sẵn sàng cung cấp bảo hiểm cho thiệt hại đó không.

Cần thêm thông tin?

Trung tâm Pháp lý về Quyền Tài

chính: Một trung tâm pháp lý cộng đồng chuyên về các dịch vụ tài chính, bao gồm cả bảo hiểm. Họ có một tờ thông tin về Phí bảo hiểm cao hoặc bảo hiểm bị từ chối (bit.ly/FRLC-cover). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại financialrights.org.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: '[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)'

"Sau khi làm đơn yêu cầu bồi thường, phí hợp đồng bảo hiểm mới của tôi thông qua ngân hàng tăng lên tới \$28,000 mỗi năm. Không có cách nào tôi có thể trả số tiền đó. Vì vậy, tôi đã liên hệ riêng nhà cung cấp bảo hiểm của mình và họ cho tôi một báo giá khác những vẫn ngoài khả năng chi trả của tôi là \$15,000. Vì vậy, sau đó tôi hỏi những chỗ khác và tìm được một chỗ mà tôi có đủ khả năng chi trả."

- Sophia*, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022.

Tôi phải làm gì nếu gặp khó khăn về tài chính?

- Dịch vụ tư vấn tài chính là dịch vụ miễn phí và bảo mật dành cho bất kỳ ai bị ảnh hưởng bởi thảm họa.
- Để được hỗ trợ Tư vấn Tài chính, hãy liên hệ với Đường dây Trợ giúp Nợ Quốc gia theo số 1800 007 007 (9.30g sáng - 4.30g chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu).
- Tiếp cận cứu trợ cho các hóa đơn tiện ích và các khoản phải trả khác;
- hiểu thu nhập từ chính phủ của họ và các quyền lợi khác;
- đàm phán với ngân hàng của họ về vấn đề nợ;
- xem xét và hiểu các lựa chọn bảo hiểm của họ;
- tìm hiểu các lựa chọn của họ và có thể đại diện cho họ.

Nếu quý vị đang gặp khó khăn về tài chính do thảm họa, quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ tư vấn tài chính miễn phí và bảo mật. Nói chuyện sớm với cố vấn tài chính có thể giúp quý vị quản lý tài chính, giảm căng thẳng và giúp quý vị tập trung vào các mặt khác trong quá trình phục hồi.

Một cố vấn tài chính có thể giúp ai đó:

Đường dây Trợ giúp Nợ Quốc gia

Để được hỗ trợ ngay lập tức và/hoặc được kết nối với dịch vụ gần nhất, hãy liên hệ với Đường dây Trợ giúp

Nợ Quốc gia theo số 1800 007 007 (9.30g sáng - 4.30g chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu).

Thông báo cho công ty bảo hiểm của quý vị về hoàn cảnh khó khăn tài chính

Quý vị nên cho công ty bảo hiểm biết nếu quý vị đang gặp khó khăn về tài chính. Họ phải cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách nộp đơn xin hỗ trợ khó khăn tài chính và cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về Đường dây Trợ giúp Nợ Quốc gia, nếu thích hợp.

Quý vị có thể có quyền nhận hỗ trợ khó khăn về tài chính. Quý vị nên cung cấp cho công ty bảo hiểm bất kỳ bằng chứng nào để hỗ trợ cho yêu cầu hỗ trợ khó khăn tài chính của quý vị trong vòng 21 ngày. Công ty bảo hiểm thường sẽ quyết định trong vòng 21 ngày kể từ ngày quý vị nộp đơn hoặc họ có thể yêu cầu thêm thông tin.

Nếu quý vị có quyền nhận hỗ trợ khó khăn tài chính, ví dụ, công ty bảo hiểm có thể:

- trì hoãn ngày trả tiền;
- thay vì vậy họ sẽ yêu cầu quý vị trả góp;
- trả số tiền gộp một lần để được giảm bớt;
- trừ khoản khấu trừ từ khoản thanh toán bằng tiền mặt hoặc số tiền yêu cầu bồi thường;
- miễn phí hủy;

- cho quý vị miễn trả một khoản nợ.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của họ, quý vị có thể làm đơn khiếu nại nội bộ. Để biết thêm thông tin về khiếu nại nội bộ, hãy xem Phần 5 của hướng dẫn này và câu hỏi: '[Làm cách nào để khiếu nại nội bộ?](#)'

Cần thêm thông tin?

Tư vấn Tài chính Victoria

(Financial Counselling Victoria):

cơ quan cao nhất dành cho các cố vấn tài chính ở Victoria. Họ có một tờ thông tin về Tư vấn Tài chính và Phục hồi sau Thảm họa (bit.ly/FCVIC-recovery). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: fcvic.org.au

Hội đồng Bảo hiểm Úc

(Insurance Council of Australia

- ICA): họ là cơ quan đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có Quy tắc Thực hành Bảo hiểm Phi nhân thọ (bit.ly/ICA-COP), bao gồm mục 10 về Khó khăn Tài chính. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ insurancecouncil.com.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: '[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)'

[Quay lại đầu trang ↑](#)



Phần 5.

Nếu tôi không hài lòng với cách nhà cung cấp bảo hiểm quản lý đơn yêu cầu bồi thường của tôi thì sao?

Các câu hỏi thường gặp trong phần này:

Tôi làm đơn khiếu nại nội bộ bằng cách nào?	70
Khi nào tôi nên liên hệ với Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA)	72
Có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?	76
Trả tiền thuê luật sư và nhận trợ giúp từ trung tâm pháp lý cộng đồng khác nhau như thế nào?	77

Câu trả lời cho các câu hỏi trong phần này được cung cấp bởi Cơ quan Trợ giúp Pháp lý về Thảm họa Victoria phối hợp với Trung tâm Luật pháp Bảo vệ Người tiêu dùng



Cơ quan Trợ giúp Pháp lý về Thảm họa Victoria điều phối các hoạt động ứng phó pháp lý sau các sự cố thảm họa và cung cấp thông tin pháp lý cũng như giới thiệu miễn phí cho người dân Victoria. Đây là sự hợp tác giữa Liên đoàn các Trung tâm Pháp lý Cộng đồng (Federation of Community Legal Centres), Justice Connect, Viện Luật Victoria (Law Institute of Victoria), Trợ giúp Pháp lý Victoria (Victoria Legal Aid), Dịch vụ Pháp lý Thổ dân Victoria và Đoàn Trạng sư Victoria (Victorian Bar).

Hãy truy cập trang mạng của họ tại disasterlegalhelp.org.au để tìm hiểu thêm.

Tôi làm đơn khiếu nại nội bộ bằng cách nào?

- Quý vị có quyền khiếu nại về bất kỳ khía cạnh nào trong mối quan hệ của quý vị với công ty bảo hiểm thông qua quy trình giải quyết tranh chấp nội bộ của công ty bảo hiểm đó.
- Quý vị có thể khiếu nại nhiều lần trong suốt thời gian yêu cầu bồi thường, nếu quý vị thấy rằng mình có nhiều vấn đề liên quan đến đơn yêu cầu bồi thường theo thời gian.
- Hãy cho công ty bảo hiểm biết quý vị muốn (các) khiếu nại của mình được giải quyết như thế nào.
- Nếu không hài lòng với phản hồi của họ, quý vị có thể khiếu nại với một cơ quan độc lập, Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA).

Khiếu nại nội bộ có nghĩa là khiếu nại trực tiếp với công ty bảo hiểm.

Quý vị có thể khiếu nại về bất kỳ khía cạnh nào trong mối quan hệ của quý vị với công ty bảo hiểm. Khiếu nại có thể là về sự chậm trễ kéo dài, cách công ty bảo hiểm xử lý yêu cầu bồi thường của quý vị, lời đề nghị quý vị nhận được hoặc bất kỳ quyết định nào mà công ty bảo hiểm đã đưa ra, cách cư xử của nhân viên hoặc nhà thầu của công ty bảo hiểm bao gồm cả cách họ đối xử với quý vị.

Hãy đảm bảo quý vị:

1. Cho công ty bảo hiểm biết vấn đề là gì

Quý vị có thể gọi điện, gửi email hoặc viết thư cho công ty biết rằng quý vị muốn khiếu nại. Chi tiết liên hệ của công ty có trong tài liệu bảo hiểm của quý vị, trên trang mạng của công ty bảo hiểm và trang mạng của AFCA.

Làm những điều sau đây sẽ hữu ích:

- Giữ một bản sao khiếu nại của quý vị;
- Viết xuống ngày, giờ và tên của người mà quý vị đã nói chuyện về khiếu nại;
- Cung cấp cho công ty bảo hiểm bất kỳ tài liệu nào quý vị muốn họ xem xét.

Nếu tiếng Anh không là ngôn ngữ chính của quý vị, hãy yêu cầu công ty bảo hiểm cung cấp thông dịch viên.

2. Hãy cho họ biết quý vị muốn họ giải quyết vấn đề như thế nào

Một người khác sẽ xem xét khiếu nại của quý vị (không phải người nhân viên mà quý vị muốn khiếu nại). Hãy cho họ biết quý vị muốn họ giải quyết vấn đề như thế nào.

Khung thời gian được áp dụng

Công ty bảo hiểm phải cập nhật cho quý vị về tiến trình khiếu nại của quý vị (ít nhất 10 ngày làm việc một lần) trừ khi quý vị đồng ý với một khung thời gian khác.

Công ty bảo hiểm phải quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày và gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản (trừ khi quý vị hài lòng với phản hồi của họ hoặc không cần họ làm gì khác).

Các bước tiếp theo

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại, hãy yêu cầu công ty bảo hiểm cung cấp cho quý vị:

- lý do bằng văn bản cho quyết định của họ; và
- bất kỳ thông tin nào khác mà công ty bảo hiểm đã sử dụng.

Khi họ phản hồi, công ty bảo hiểm phải cho quý vị biết cách gửi khiếu nại đến Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA). Các dịch vụ tư vấn pháp lý và tài chính có thể giúp quý vị khiếu nại. Tìm kiếm sự giúp đỡ nếu quý vị cần sự giúp đỡ.

Tìm lời khuyên pháp lý nếu có những vấn đề khác nhau phát sinh trong quá trình khiếu nại, ví dụ như nếu quý vị không chắc chắn phải làm gì sau khi khiếu nại, nếu quý vị không chắc chắn về kết quả hoặc nếu quyết định chưa được đưa ra trong khung thời gian nêu trên.

Cần thêm thông tin?

Hội đồng Bảo hiểm Úc (Insurance Council of Australia - ICA): họ là cơ quan đại diện cho ngành bảo hiểm phi nhân thọ tại Úc. Họ có Quy tắc Thực hành Bảo hiểm Phi nhân thọ (bit.ly/ICA-COP). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: insurancecouncil.com.au

Cần thêm thông tin?

Tư vấn Tài chính Victoria (Financial Counselling Victoria): cơ quan cao nhất dành cho các cố vấn tài chính ở Victoria. Họ có một tờ thông tin về Tư vấn Tài chính và Phục hồi sau Thảm họa (bit.ly/FCVIC-recovery). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: fcvic.org.au

Quý vị cũng có thể yêu cầu hỗ trợ pháp lý miễn phí từ danh sách các dịch vụ được cung cấp ở Phần 5 dưới câu hỏi: '[có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?](#)'

Khi nào tôi nên liên hệ với Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA)?

- Nếu quý vị đã khiếu nại nội bộ với công ty bảo hiểm của mình và quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể khiếu nại với AFCA. Quý vị phải thực hiện việc này trong vòng 2 năm kể từ khi nhận được kết quả khiếu nại giải quyết tranh chấp nội bộ cuối cùng từ công ty bảo hiểm của quý vị.
- Khiếu nại với AFCA miễn phí, độc lập và họ có thể đưa ra các quyết định mang tính ràng buộc đối với các công ty bảo hiểm.
- Có thể quý vị muốn được lời khuyên độc lập trước khi nộp đơn khiếu nại với AFCA.

AFCA là gì?

AFCA có thể điều tra các khiếu nại về các sản phẩm bảo hiểm chung (như bảo hiểm ô tô, bảo hiểm nhà và đồ đạc trong nhà, bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm du lịch hoặc hưu bổng) và các dịch vụ tài chính.

Khi đưa ra quyết định AFCA không đứng về phía nào. Nếu quý vị chấp nhận quyết định cuối cùng của AFCA, công ty bảo hiểm phải tuân theo quyết định của AFCA.

Tại sao khiếu nại với AFCA?

Quý vị có thể khiếu nại với AFCA nếu:

- quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình;
- vấn đề vẫn chưa được khắc phục;
- công ty bảo hiểm đã không trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày và họ cũng không thông báo cho quý vị về sự chậm trễ dự kiến.

AFCA sẽ dành thời gian trao đổi với quý vị và công ty bảo hiểm để đưa ra quyết định công bằng.

Quý vị không cần luật sư để giúp quý vị khiếu nại với AFCA, nhưng quý vị có thể muốn tìm lời khuyên pháp lý trước khi nộp đơn khiếu nại với AFCA.

Trước khi quý vị khiếu nại với AFCA

Trước hết, quý vị phải khiếu nại với công ty bảo hiểm của mình. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả và muốn đến AFCA, quý vị nên:

1. Xác định điều quý vị muốn khiếu nại;
2. Xác định những gì quý vị muốn AFCA làm hoặc cách quý vị muốn AFCA khắc phục vấn đề;
3. Thu thập bất kỳ tài liệu nào để hỗ trợ khiếu nại của quý vị.

Cách khiếu nại với AFCA

- Qua trang mạng của họ: afca.org.au/make-a-complaint
- Qua email: info@afca.org.au
- Qua điện thoại: 1800 931 678

Lời khuyên khi quý vị khiếu nại với AFCA

Quý vị nên cung cấp cho AFCA bất kỳ thông tin nào hỗ trợ cho khiếu nại của quý vị. Thông tin này có thể bao gồm:

- dòng thời gian của các sự kiện;
- bất kỳ báo cáo chuyên môn nào quý vị có;
- báo giá cho công việc hoặc giá thành các món hàng;
- hình ảnh hoặc video;
- lời khai của quý vị hoặc bất kỳ nhân chứng nào;

- thông tin khác có thể hỗ trợ cho khiếu nại của quý vị như ảnh bất động sản, bản đồ, bản tin, dữ liệu khí tượng.

Hãy cho AFCA biết nếu quý vị cần thông dịch viên hoặc nếu quý vị gặp bất kỳ hoàn cảnh đặc biệt nào như khó khăn về tài chính, khuyết tật hoặc đang bị bạo hành gia đình.

Nếu quý vị cần thêm thời gian để thu thập thông tin của mình, hãy yêu cầu AFCA cho quý vị thêm thời gian.

Những gì quý vị gửi cho AFCA thường sẽ được gửi cho công ty bảo hiểm. Điều này là để công ty bảo hiểm có thể phản hồi AFCA. Nếu quý vị lo ngại về việc chia sẻ thông tin, hãy báo cho AFCA biết hoặc tìm lời khuyên pháp lý.

Sau khi quý vị khiếu nại với AFCA, công ty bảo hiểm có thể đề nghị giải quyết khiếu nại. Quý vị không cần phải chấp nhận lời đề nghị này và có thể yêu cầu AFCA điều tra thêm. AFCA có thể đưa ra đề xuất về cách giải quyết vấn đề. Nếu quý vị không hài lòng với giải pháp được đề xuất hoặc không chắc chắn về lời đề nghị, hãy tìm lời khuyên pháp lý càng sớm càng tốt. Quý vị có thể từ chối đề xuất nếu quý vị không hài lòng với đề xuất đó và yêu cầu AFCA đưa ra quyết định cuối cùng.

Nếu khiếu nại của quý vị tiến triển đến quyết định cuối cùng, AFCA sẽ quyết định kết quả. Quý vị có thể chọn chấp nhận hoặc từ chối quyết



định. Nếu quý vị chọn chấp nhận quyết định, công ty bảo hiểm phải chịu ràng buộc của quyết định đó.

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của AFCA và từ chối quyết định đó, lựa chọn duy nhất còn lại là ra tòa. Tòa án tốn kém và quý vị phải nộp đơn yêu cầu bồi thường với tòa án trong vòng 6 năm kể từ khi quý vị nhận thức hợp lý về các tình huống dẫn đến việc quý vị nộp đơn yêu cầu bồi thường. Tìm lời khuyên pháp lý trước khi quyết định có nên ra tòa hay không.

Khi nào nên khiếu nại với AFCA

1. Trong vòng hai năm kể từ khi nhận được kết quả khiếu nại từ công ty bảo hiểm của quý vị, và
2. Trong vòng sáu năm kể từ khi quý vị nhận thức hợp lý rằng quý vị đã chịu tổn thất do sự kiện thảm họa.

Tìm lời khuyên độc lập càng sớm càng tốt nếu quý vị không chắc chắn về các lựa chọn hoặc quyền của mình.

Có một số hạn chế đối với những loại

khuyến nại mà AFCA có thể xem xét. Tìm lời khuyên pháp lý hoặc hỏi AFCA nếu quý vị không chắc chắn.

Nếu quý vị khiếu nại về bảo hiểm phi nhân thọ với AFCA sau ngày 1 tháng 1 năm 2024 (không phải về hưu bổng), số tiền yêu cầu bồi thường của quý vị không được nhiều hơn \$1,263,000 và AFCA không thể trả cho quý vị nhiều hơn \$631,500 tiền bồi thường cho mỗi đơn yêu cầu bồi thường. AFCA cũng không thể bồi thường cho quý vị về tổn thất tài chính gián tiếp hoặc tổn thất phi tài chính nhiều hơn \$6,300. Những giới hạn này có thể thay đổi, vì vậy quý vị nên kiểm tra những giới hạn nào được áp dụng vào thời điểm quý vị khiếu nại với AFCA.

"Tôi đã gọi đến đường dây trợ giúp AFCA vài lần để xin lời khuyên nhưng cuối cùng, tôi đã không làm đơn khiếu nại chính thức. Tôi đã có thể giải quyết được đơn yêu cầu bồi thường của mình trực tiếp với nhà cung cấp bảo hiểm của mình."

- Andrew, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Cần thêm thông tin?

Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA): Họ cung cấp cho người tiêu dùng và doanh nghiệp nhỏ giải pháp giải quyết tranh chấp công bằng, miễn phí và độc lập đối với các khiếu nại tài chính. Họ có đường dây nóng cho sự kiện quan trọng: 1800 337 444. Để có thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: afca.org.au Họ cũng có thông tin bằng những ngôn ngữ khác (bit.ly/AFCA-languages).

Có những hỗ trợ pháp lý miễn phí nào?

Nếu quý vị gặp phải một thảm họa, có những dịch vụ pháp lý miễn phí có thể trợ giúp.

Consumer Action Law Centre (CALC) (Trung tâm Luật pháp Bảo vệ Người tiêu dùng): họ có thể cung cấp lời khuyên pháp lý miễn phí cho các cá nhân về luật bảo hiểm, luật người tiêu dùng, các sản phẩm tài chính hoặc các vấn đề về nợ nếu quý vị gặp phải thảm họa.

- Gọi: 1800 466 477 vào Thứ Ba, Thứ Tư và Thứ Năm trong khoảng thời gian từ 10 giờ sáng – 1 giờ chiều
- Gọi: Đường dây giúp đỡ Koori theo số 1800 574 457 để được hỗ trợ pháp lý cho người thuộc Dân tộc Đầu tiên vào Thứ Hai - Thứ Sáu, 10 giờ sáng - 1 giờ chiều và 2 giờ chiều - 5 giờ chiều
- Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: consumeraction.org.au

Các **trung tâm pháp lý cộng đồng địa phương và Victoria Legal Aid (Trợ giúp Pháp lý Victoria)** có thể giúp giải quyết một loạt các vấn đề pháp lý. Để tìm trung tâm pháp lý cộng đồng địa phương của quý vị, hãy truy cập trang mạng của họ tại: bit.ly/FCLC-find. Để tìm văn phòng Trợ giúp Pháp lý Victoria tại địa phương của quý vị, hãy truy cập trang mạng của họ tại: bit.ly/VLA-offices

Westjustice: Nếu quý vị sống ở Maribyrnong, trung tâm pháp lý cộng đồng địa phương của quý vị là Westjustice. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: westjustice.org.au hoặc gọi: (03) 9749 7720

Trợ giúp Pháp lý về Thảm họa Victoria (DLHV): Họ có thể cung cấp thông tin pháp lý miễn phí và giới thiệu đến các dịch vụ. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: disasterlegalhelp.org.au. Quý vị cũng có thể gọi: 1800 113 432 (8 giờ sáng – 6 giờ chiều các ngày trong tuần) hoặc email: disasterlegalhelp@vla.vic.gov.au

“Tôi đã nhận được thông tin từ Cơ quan Hỗ trợ Pháp lý về Thảm họa Vic, Hội đồng Bảo hiểm Úc và Westjustice. Thông tin tôi thu thập được từ các tổ chức này đã hướng dẫn và dẫn dắt tôi làm mọi thứ tôi cần làm để hỗ trợ quá trình làm đơn yêu cầu bảo hiểm của mình.”

- Thủy, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Trả tiền thuê luật sư và nhận trợ giúp từ trung tâm pháp lý cộng đồng khác nhau như thế nào?

“Ngay từ đầu, đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm của tôi như là trò chơi chờ đợi. Mãi cho đến khi chúng tôi được hỗ trợ pháp lý miễn phí để viết thư cho công ty bảo hiểm, chúng tôi đã phải chờ rất lâu thì công ty bảo hiểm mới trả lời về quá trình sửa chữa ngôi nhà.”

- Mỹ, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Hầu hết các luật sư tư sẽ tính phí cho thời gian họ bỏ ra, công việc họ làm và các chi phí khác có thể có liên quan đến việc thực hiện công việc cho quý vị. Luật sư tại các trung tâm pháp lý cộng đồng không thu phí cho công việc pháp lý của họ.

Tất cả luật sư đều phải tuân theo những quy tắc ứng xử nghề

nghiệp. Quý vị nên hỏi trực tiếp luật sư những câu hỏi về chi phí và bất cứ điều gì liên quan đến trường hợp của quý vị.

Hãy truy cập trang mạng của Ủy ban và Ủy viên Dịch vụ Pháp lý để tìm:

1. Thông tin về những gì nên hỏi luật sư, các quyền của quý vị liên quan đến thỏa thuận chi phí và những điều có thể mong đợi khi thuê luật sư:

Hãy truy cập trang mạng của họ tại bit.ly/VLSBC-ask

2. Một chuyên gia được công nhận hoặc một luật sư chuyên về loại vấn đề pháp lý mà quý vị gặp phải:

Hãy vào trang mạng của họ tại: bit.ly/VLSBC-register

Cần thêm thông tin?

Law Institute of Victoria (Viện Luật Victoria): họ là cơ quan cao nhất của ngành luật ở Victoria. Law Institute of Victoria (Viện Luật Victoria) cũng cung cấp dịch vụ giới thiệu để giúp quý vị Tìm Dịch vụ Giới thiệu Luật sư (liv.asn.au/referral). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại liv.asn.au

[Quay lại đầu trang ↑](#)



Phần 6.

Tôi làm thế nào để chăm sóc sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện của mình trong thời gian này?

Các câu hỏi thường gặp trong phần này:

- | | |
|--|----|
| Tôi làm thế nào để tự chăm sóc bản thân trong khi phải xoay xở với việc phục hồi lũ lụt và bảo hiểm? | 80 |
| Xoay xở với việc phục hồi lũ lụt và bảo hiểm làm tăng thêm căng thẳng và điều này ảnh hưởng đến các mối quan hệ và kết nối xã hội của tôi như thế nào? | 82 |
| Tôi làm thế nào để hỗ trợ con mình trong thời kỳ căng thẳng này? | 85 |

Cohealth đã cung cấp câu trả lời cho các câu hỏi trong phần này.

Cohealth cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và sức khỏe thiết yếu tại khu vực trung tâm thành phố Melbourne, nội bắc và nội tây, và bờ biển phía đông của Tasmania. Họ cung cấp các dịch vụ y tế cộng đồng, ủng hộ sức khỏe và công bằng xã hội, thực hiện nghiên cứu và phát triển các chương trình nâng cao sức khỏe và thông qua quan hệ đối tác của chúng tôi.

Kể từ trận lũ lụt Maribyrnong năm 2022, cohealth đã cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp cho Cộng đồng Maribyrnong thông qua Chương trình Hỗ trợ Phục hồi của họ.

Hãy truy cập trang mạng của họ tại cohealth.org.au để tìm hiểu thêm.

Tôi làm thế nào để tự chăm sóc bản thân trong khi xoay xở với việc phục hồi lũ lụt và bảo hiểm?

Lũ lụt có thể gây ra những phản ứng và khó khăn khác nhau về cảm xúc, tâm lý, hành vi và thể chất thường thay đổi theo thời gian. Và không phải chỉ có trận lụt làm cho người dân đau khổ mà tất cả những điều xảy ra sau đó cũng góp phần gây nên điều này. Làm việc với các công ty bảo hiểm, làm các giấy tờ của chính phủ và cố gắng xây dựng lại cuộc sống có thể cực kỳ căng thẳng.

Mọi người thường quá bận rộn và nói:

“Tôi không thể dừng lại hay nghỉ ngơi, có quá nhiều việc phải làm”. Cơ thể đang sử dụng cortisol, loại hóc-môn gây căng thẳng chính của chúng ta, để cung cấp năng lượng làm các nhiệm vụ. Tâm trí và cơ thể không được nghỉ ngơi và điều này có thể làm cho quý vị thấy mệt mỏi.

Một số cảm xúc chung mà mọi người có thể gặp phải là cảm giác bất lực, sợ hãi, lo lắng, thất vọng, tức giận, đau

“Trước đây tôi rất thoải mái. Thậm chí tôi có thể ngủ yên. Nhưng bây giờ tâm trí và hệ thần kinh của tôi đã bị ảnh hưởng vì căng thẳng do quá trình bảo hiểm gây ra. Tôi đi ngủ lúc 10 giờ 30 tối nhưng đến khoảng 1 giờ 30 - 2 giờ sáng là tôi thức dậy và không thể ngủ lại được. Tôi không muốn làm phiền con gái và con trai của tôi vì những vấn đề của mình. Các con sống xa tôi và có cuộc sống, gia đình riêng nên tôi không cho con biết mình căng thẳng”.

- Angelina, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

buồn và mất mát. Mọi người cũng có thể bị mất kết nối, gặp khó khăn với việc kế hoạch và cảm thấy choáng ngợp và mệt mỏi.

Điều quan trọng cần biết là không có cách nào đúng hay sai để trải qua giai đoạn khó khăn này, và cách mỗi người phản ứng và đối phó với trải nghiệm này là khác nhau.

Đừng cố gắng tự mình làm mọi việc mà hãy nhờ sự giúp đỡ. Khi cần hãy tìm sự hỗ trợ chuyên nghiệp. Điều này có thể bao gồm hỗ trợ cho sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện của quý vị. Quý vị cũng có thể muốn tìm lời khuyên tài chính hoặc pháp lý để giúp quý vị tính toán tài chính của mình và giải quyết đơn yêu cầu bồi thường bảo hiểm. Những việc này có thể ảnh hưởng nhiều đến cảm giác của quý vị.

Một số bước có thể giúp ích là:

- Bắt đầu bằng việc giải quyết những nhu cầu trước mắt của quý vị và người thân
- Tạo thói quen sinh hoạt và đừng quên ngủ
- Cố gắng duy trì lối sống lành mạnh và năng động, điều này giúp giảm căng thẳng
- Tiếp tục các điều trị y tế của quý vị
- Kết nối với gia đình, bạn bè và cộng đồng và chấp nhận sự giúp đỡ từ họ

- Hãy nghỉ ngơi, và không chỉ một lần!
- Làm điều gì đó quý vị thích, chăm sóc bản thân sẽ cho chúng ta năng lượng để tiếp tục
- Hãy tử tế với chính mình!
- Thừa nhận những cảm xúc của quý vị và cho phép bản thân cảm nhận/trải nghiệm cảm xúc đó. Nếu hữu ích, hãy viết hoặc vẽ những cảm xúc đó.
- Thực hành các kỹ thuật tiếp đất như thở sâu hoặc chánh niệm để sống trong giây phút hiện tại
- Luôn cập nhật thông tin và khi cần hãy liên hệ với dịch vụ để được hỗ trợ chuyên nghiệp
- Đặt những mục tiêu nhỏ có thể đạt được và ăn mừng những chiến thắng dù nhỏ đến đâu, điều này giúp quý vị thấy được sự tiến bộ và giúp quý vị có động lực.

LƯU Ý: nếu quý vị cần trợ giúp ngay lập tức, hãy gọi:

Trong trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 000

Lifeline (đường dây cứu sinh) gọi số 13 11 14

Beyond Blue gọi số 1300 224 636

13YARN gọi số 13 92 76 đường dây hỗ trợ khủng hoảng quốc gia dành cho người bản xứ

Cần thêm thông tin?

Tốt nhất là nên lấy thông tin và lời khuyên sớm hơn thay vì chờ. Bác sĩ, các dịch vụ y tế cộng đồng và các dịch vụ hỗ trợ phục hồi của quý vị luôn sẵn sàng giúp đỡ.

Phục hồi Khẩn cấp Victoria (Emergency Recovery Victoria - ERV): tổ chức này cung cấp thông tin tổng quát về phục hồi có liên quan đến việc phục hồi sau thảm họa. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: bit.ly/ERVic

Hội Chữ thập đỏ Úc: một tổ chức nhân đạo giúp người dân và cộng đồng của họ chuẩn bị, ứng phó và phục hồi sau các biến cố khẩn cấp. Họ có một tờ thông tin về Ứng phó sau cuộc Khủng hoảng (bit.ly/ARC-coping). Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: redcross.org.au

Phoenix Australia: cung cấp thông tin về cách hiểu và phục hồi sau các tác động của sang chấn. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: phoenixaustralia.org

Head to Health: họ có thể giúp quý vị tìm các nguồn lực chăm sóc sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện phù hợp của Úc, cho bản thân hoặc cho người mà quý vị quan tâm. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: headtohealth.gov.au. Họ cũng có sẵn thông tin bằng các ngôn ngữ khác (headtohealth.gov.au/accessibility).

Quá trình xoay sở phục hồi sau lũ lụt và lo liệu vấn đề bảo hiểm làm tăng thêm căng thẳng và điều này ảnh hưởng đến các mối quan hệ và kết nối xã hội của tôi như thế nào?

Thảm họa lũ lụt và căng thẳng tăng thêm sau sự cố khi quý vị đang trải qua hành trình hồi phục và giải quyết vấn đề bảo hiểm có thể ảnh hưởng đến sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện của quý vị. Căng thẳng tăng thêm này có thể ảnh hưởng đến các mối quan hệ và kết nối xã hội của chúng ta. Thời

gian này có thể gây căng thẳng cho các mối quan hệ và đôi khi dẫn đến sự rạn nứt trong giao tiếp, hiểu lầm và cảm giác bị cô lập. Quý vị có thể cảm thấy rằng bạn bè và gia đình không thể hiểu được những gì quý vị đang trải qua, vì họ không biết quý vị đang trải qua điều gì.

Cũng có thể có sự thay đổi về vai trò và các thành viên trong gia đình có thể đảm nhận các nhiệm vụ khác nhau làm thay đổi động lực gia đình và điều này có thể là điều hữu ích hoặc không hữu ích.

Đối với một số mối quan hệ sau thảm họa, xung đột có thể gia tăng và đối với một số người, nguy cơ bạo hành gia đình sẽ gia tăng.

Có được sự hỗ trợ xã hội tốt và kết nối cộng đồng mạnh mẽ sẽ giúp chúng ta phục hồi. Việc này có vẻ quá sức quý vị nhưng việc duy trì kết nối và tìm kiếm sự trợ giúp khi cần thiết sẽ giúp quý vị phục hồi. Đôi khi quý vị có thể cảm thấy như mình đã bị lãng quên và thế giới vẫn tiếp tục tồn tại mà không có quý vị. Kết nối với những người khác có cùng trải nghiệm với quý vị có thể giúp quý vị duy trì kết nối và đồng thời tạo ra những mối liên kết xã hội mới.

Một số thành viên của cộng đồng có thể bị cô lập thêm và buộc phải dời chỗ ở và không biết tìm hỗ trợ ở đâu hoặc có những hỗ trợ nào có thể giúp họ.

Một số bước có thể giúp ích là:

- Giao tiếp là điểm mấu chốt! Nói chuyện và lắng nghe nhau sẽ giúp hiểu được nhu cầu của nhau và những gì mỗi người đang trải qua

- Kết nối với hàng xóm, bạn bè, gia đình và các kết nối chính thức khác.
- Thú cưng có thể là nguồn an ủi tuyệt vời và có thể ảnh hưởng đến tốc độ phục hồi của quý vị.
- Sử dụng công nghệ để giúp quý vị duy trì kết nối dù quý vị ở đâu - mạng xã hội, cuộc gọi điện thoại, email có thể giúp quý vị duy trì kết nối với gia đình và bạn bè
- Xây dựng một mạng lưới hỗ trợ mới. Kết nối với những người đã vượt qua lũ lụt, điều này sẽ giúp mọi người hỗ trợ lẫn nhau.
- Dùng các hoạt động thể thao để kết nối với người khác, đây cũng là một cách tuyệt vời giúp giảm bớt căng thẳng.
- Yêu cầu và chấp nhận sự giúp đỡ. Tiếp cận với mạng lưới bạn bè và gia đình của quý vị.
- Khi cần hãy liên hệ với dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp cho dù đó là hỗ trợ về mặt tinh thần hay hỗ trợ thiết thực, việc này có thể giúp giảm bớt gánh nặng.
- Nếu quý vị là người chăm sóc và cần hỗ trợ nhiều hơn, hãy liên hệ với các dịch vụ bởi vì việc chăm sóc cho các nhu cầu của quý vị cũng như người quý vị đang chăm sóc có thể là vấn đề khó khăn.

Cần thêm thông tin?

Tốt nhất là nên lấy thông tin và lời khuyên sớm hơn thay vì chờ. Bác sĩ của quý vị, các dịch vụ y tế cộng đồng, các dịch vụ hỗ trợ phục hồi và trang mạng Better Health luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị.

Better Health Channel: cung cấp thông tin về các bệnh tật, dịch vụ y tế hoặc lời khuyên để có cuộc sống lành mạnh. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: betterhealth.vic.gov.au

1800respect: Đường dây tư vấn quốc gia về tấn công tình dục, bạo hành gia đình và trong nhà, hoạt động 24 giờ dành cho bất kỳ người dân Úc nào đã từng trải qua hoặc có nguy cơ bị bạo hành gia đình và trong nhà và/hoặc tấn công tình dục. **Gọi số 1800 737 732** hoặc truy cập trang mạng của họ tại: 1800respect.org.au

Mensline: dịch vụ tư vấn trực tuyến và qua điện thoại miễn phí nhằm hỗ trợ đàn ông Úc mọi lúc, mọi nơi. Gọi số 1300 789 978 hoặc truy cập trang mạng của họ tại: mensline.org.au

Đối tác cho sức khỏe toàn diện: Hỗ trợ và tư vấn miễn phí để giúp cải thiện sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện của quý vị. Họ cũng hỗ trợ các chủ doanh nghiệp nhỏ. **Gọi số 1300 375 330** hoặc truy cập trang mạng của họ tại: partnersinwellbeing.org.au

"Các vấn đề về bảo hiểm đã và vẫn gây ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện của tôi. Vàng, sức khỏe tâm thần của tôi, của các con tôi và tất nhiên là sức khỏe tâm thần của bố mẹ tôi - cả gia đình tôi đều bị ảnh hưởng. Chúng tôi không thể chấp nhận được những điều mà công ty bảo hiểm đã nói với chúng tôi."

- Stella, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Tôi có thể hỗ trợ trẻ em và thanh thiếu niên như thế nào trong thời gian này?

"Nó đã kéo dài gần 2 năm thì chúng tôi mới đạt được thỏa thuận giải quyết hồ sơ, và trải nghiệm đó đúng là một cơn ác mộng về tinh thần... Nếu không có chuyến đi nghỉ lái xe đường trường sau khi giải quyết xong vụ bảo hiểm, tôi nghĩ tôi sẽ không sống sót. Chuyến đi đó đã giúp tôi không bị suy sụp. Mặc dù tôi biết mình cần phải mạnh mẽ và tiếp tục vì con cái và gia đình nhưng về mặt tinh thần, tôi biết mình đang ở trạng thái muốn suy sụp."

- Alison, cư dân bị ảnh hưởng bởi lũ lụt Sông Maribyrnong năm 2022

Khi cha mẹ và người chăm sóc bị căng thẳng và bận rộn xoay sở với việc phục hồi lũ lụt và bảo hiểm, trẻ em và thanh thiếu niên có thể cảm thấy choáng ngợp, sợ hãi và có thể mất đi cảm giác an toàn.

Khả năng ứng phó của trẻ phụ thuộc vào độ tuổi, tính cách, quá trình phục hồi lũ lụt và mức độ hỗ trợ nhận được từ những người thân yêu và người chăm sóc. Đôi khi trẻ em thể hiện sự đau khổ của mình bằng cách cư xử giống như khi còn nhỏ. Khi hỗ trợ trẻ em và thanh thiếu niên, điều quan trọng là phải trấn an, an ủi và làm cho chúng cảm

thấy an toàn. Bước đầu tiên là chăm sóc bản thân! Để quý vị có thể chăm sóc và hướng dẫn con mình vượt qua giai đoạn thử thách này.

Một số bước có thể giúp ích là:

- Giữ một thói quen quen thuộc nếu cần, hãy tạo một thói quen mới phù hợp với nhu cầu hiện tại của con.
- Tùy thuộc vào độ tuổi của trẻ, hãy hỏi con hiểu như thế nào về những gì đang xảy ra và khi trẻ hỏi những câu hỏi về lũ lụt và quá trình phục hồi, hãy cố gắng trả lời ngắn gọn và phù hợp với lứa tuổi của con. Chia sẻ quá mức có thể làm cho con căng thẳng hơn.
- Tùy theo độ tuổi, hãy hỏi con muốn được trấn an như thế nào và điều gì sẽ giúp ích cho con.
- Tránh để trẻ tiếp xúc với những thiệt hại, các phương tiện truyền thông và những cuộc trò chuyện của người lớn về sự kiện này.
- Tránh coi việc phục hồi lũ lụt là trọng tâm của gia đình - điều này có thể làm mất đi cảm giác an toàn của trẻ.
- Hãy theo dõi mọi thay đổi trong hành vi của trẻ, cách trẻ



giao tiếp, vấn đề ăn và ngủ cũng như hoạt động học tập của trẻ ở trường. Nếu quý vị thấy bất kỳ thay đổi nào, hãy nói chuyện với trẻ và nếu cần, hãy tìm kiếm sự hỗ trợ.

- Các hoạt động như vẽ, chơi và nói chuyện có thể giúp trẻ bày tỏ cảm xúc của mình.
- Luôn cập nhật thông tin cho nhà trường và xem nhà trường có thể cung cấp những hỗ trợ gì. Đây là một môi trường quen thuộc và có thể giúp con quý vị cảm thấy bớt choáng ngợp hơn.
- Nếu quý vị cảm thấy gia đình mình không thể đương đầu được, hãy nói chuyện với chuyên gia chăm sóc sức khỏe, nhân viên tư vấn hoặc nhà trị liệu gia đình để được trợ giúp thêm.

LƯU Ý: Một số cư dân Maribyrnong cho biết họ sử dụng *Smiling Mind* - Một ứng dụng thiền và thực hành chánh niệm miễn phí với các chương trình dành riêng cho giới trẻ.

Ứng dụng *Smiling Mind* có nội dung rèn luyện tinh thần được thiết kế bởi các nhà tâm lý học phù hợp với nhu cầu tâm trí của trẻ em. Ứng dụng này có 16 bộ sưu tập tập trung vào trẻ em và hơn 190 phiên để khám phá. Nội dung dành cho trẻ em trong ứng dụng được tạo cho trẻ em từ 5-12 tuổi. Truy cập trang mạng của họ tại: smilingmind.com.au

Cần thêm thông tin?

Tốt nhất là nên lấy thông tin và lời khuyên sớm hơn thay vì chờ. Bác sĩ của quý vị và các dịch vụ y tế cộng đồng luôn sẵn sàng giúp đỡ. Quý vị cũng có thể liên hệ một số cơ quan để được sự giúp đỡ cụ thể cho trẻ em và thanh thiếu niên thông qua:

ReachOut: Hỗ trợ sức khỏe tâm thần trực tuyến và ứng dụng miễn phí cho giới trẻ. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của họ tại: au.reachout.com

Parentline: cung cấp thông tin và lời khuyên về nuôi dạy con cái. **Gọi số 13 22 89** hoặc truy cập trang mạng của họ tại: parentline.com.au

Kids Helpline (Đường dây trợ giúp trẻ em) tư vấn ẩn danh dành cho thanh thiếu niên từ 5 đến 25 tuổi. **Gọi số 1800 55 1800** hoặc truy cập trang mạng của họ tại: kidshelpline.com.au

eheadspace: Thông tin và dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tâm thần và sức khỏe toàn diện cho thanh thiếu niên từ 12 đến 25 tuổi và gia đình họ. **Gọi số 1800 650 890** hoặc truy cập trang mạng của họ tại: eheadspace.org.au

[Quay lại đầu trang ↑](#)

Bảng chú giải thuật ngữ

- **Giám định viên** (còn được gọi là **người điều chỉnh tổn thất**): là chuyên gia kiểm tra thiệt hại và ước tính chi phí thiệt hại. Họ làm việc cho công ty bảo hiểm.
- **Thanh toán bằng tiền mặt**: là số tiền mà công ty bảo hiểm có thể đề nghị trả cho quý vị để giải quyết và đóng hồ sơ yêu cầu bồi thường thay vì sửa chữa hoặc xây dựng lại tài sản được bảo hiểm của quý vị.
- **Chuyên gia bên ngoài**: là một công ty hoặc một người được công ty bảo hiểm thuê để cung cấp ý kiến chuyên môn về nguyên nhân có thể gây ra tổn thất hoặc thiệt hại của quý vị. Họ không thể là Nhân viên hoặc Nhà cung cấp dịch vụ của công ty bảo hiểm.
- **Đơn yêu cầu bồi thường đồ đạc chung trong nhà**: đơn yêu cầu bồi thường này có nghĩa là quý vị đang yêu cầu bồi thường cho các món đồ riêng lẻ ở trong hoặc xung quanh nhà của mình.
- **Bảo hiểm nhà**: bảo hiểm này có thể bảo hiểm cho cả đồ đạc và cấu trúc ngôi nhà của quý vị.
- **Chuyên gia hoặc thợ xây độc lập**: đây là một chuyên gia mà quý vị có thể thuê để xem xét thông tin từ công ty bảo hiểm của quý vị về những sửa chữa cần thiết. Họ có thể kiểm tra xem công việc và chi phí được đề xuất có chính xác hay không.
- **Môi giới bảo hiểm**: đây là một chuyên gia được cấp phép giúp quý vị tìm loại bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của mình.
- **Mức khấu trừ bảo hiểm (excess)**: đây là số tiền quý vị phải trả trước, trước khi nhận được bất kỳ khoản tiền nào từ công ty bảo hiểm khi quý vị làm đơn yêu cầu bồi thường.
- **Hợp đồng bảo hiểm**: đây là thỏa thuận pháp lý giữa quý vị và Công ty bảo hiểm, cho biết quý vị được bảo hiểm cho những gì.
- **Phí bảo hiểm**: đây là số tiền quý vị phải trả cho hợp đồng bảo hiểm của mình, hàng tháng hoặc hàng năm.

- **Khiếu nại Nội bộ / Giải quyết Tranh chấp Nội bộ / Khiếu nại IDR**: điều này có nghĩa là khiếu nại trực tiếp với công ty bảo hiểm.
- **Bảo hiểm Thế chấp dành cho Người cho vay**: bảo hiểm này bảo vệ ngân hàng hoặc người cho vay. Bảo hiểm này giúp người cho vay lấy lại tiền nếu quý vị không thể trả khoản vay. Bảo hiểm thế chấp không bảo vệ quý vị.
- **Sửa chữa khẩn cấp, tạm thời**: điều này có nghĩa là thực hiện các công việc sửa chữa tạm thời sau thảm họa để giúp ngăn ngừa thiệt hại thêm và đảm bảo sự an toàn cho cả ngôi nhà và cư dân ở đó.
- **Phạm vi công việc**: đôi khi còn được gọi là 'bảng tường trình công việc'. Tài liệu này trình bày chi tiết các công việc sửa chữa và vật liệu cần thiết để sửa chữa nhà sau thảm họa.
- **Số tiền bảo hiểm**: đây là số tiền tối đa mà Công ty bảo hiểm sẽ trả cho quý vị như được ghi trên giấy chứng nhận hợp đồng bảo hiểm của quý vị. Số tiền này dựa trên số tiền quý vị ước tính sẽ trang trải chi phí xây dựng lại ngôi nhà của quý vị nếu nó bị phá hủy hoàn toàn.
- **Yêu cầu bồi thường tổn thất toàn bộ**: yêu cầu bồi thường này theo hợp đồng bảo hiểm tòa nhà và đồ đạc trong nhà của quý vị có nghĩa là công ty bảo hiểm sẽ thanh toán toàn bộ số tiền bảo hiểm theo hợp đồng của quý vị.
- **Bảo hiểm Thay Toàn bộ**: điều này có nghĩa là Công ty bảo hiểm sẽ chi trả toàn bộ chi phí để sửa chữa hoặc xây dựng lại ngôi nhà của quý vị theo tình trạng của nó trước khi thiệt hại xảy ra.

Giới thiệu về Hội đồng Thành phố Maribyrnong

Hội đồng Thành phố Maribyrnong là một đô thị gồm các vùng ngoại ô phía tây Melbourne, trong đó có Braybrook, Footscray, Kingsville, Maidstone, Maribyrnong, Seddon, Tottenham, West Footscray và Yarraville. Hội đồng Thành phố đóng vai trò quan trọng trong việc chuẩn bị và phục hồi sau các biến cố khẩn cấp. Chúng tôi cộng tác với các nhóm cộng đồng, các dịch vụ khẩn cấp của tiểu bang, các cơ quan, doanh nghiệp và các hội đồng thành phố khác để chuẩn bị, kế hoạch và phục hồi sau biến cố khẩn cấp. Hội đồng tiếp tục cung cấp hỗ trợ cho những cư dân bị ảnh hưởng bởi trận lũ lụt Sông Maribyrnong vào năm 2022.

Hội đồng Thành phố Maribyrnong:

Khu vực Hành chính và Trung tâm Cộng đồng
61 Napier Street, Footscray
PO Box 58, West Footscray 3012
ĐT: (03) 9688 0200
W: maribyrnong.vic.gov.au



Giới thiệu về GenWest

GenWest là một tổ chức hoạt động hướng tới bình đẳng giới ở phía tây Melbourne. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ giúp đỡ nạn nhân sống sót sau bạo hành gia đình. Chúng tôi hỗ trợ cộng đồng hưởng cuộc sống an toàn và lành mạnh bằng cách thực hiện các chương trình xã hội và giáo dục cho những người gặp phải sự bất bình đẳng. Chúng tôi cũng hợp tác với các tổ chức khác để ủng hộ quyền bình đẳng và ngăn ngừa bạo hành gia đình.

GenWest:

317-319 Barkly Street
Footscray, Naarm/Melbourne
VIC 3011
ĐT: 1800 936 437
E: info@genwest.org.au
W: genwest.org.au



**Đọc hướng dẫn này trực tuyến
bằng tiếng Anh hoặc tiếng Việt:**

