

# BẢO HIỂM NHÀ CÓ Ý NGHĨA QUAN TRỌNG!

Hướng Dẫn về Đòi Bảo Hiểm Nhà  
và/hoặc Đồ Trong Nhà



# BẢO HIỂM NHÀ CÓ Ý NGHĨA QUAN TRỌNG!

Tờ dữ kiện này sẽ giúp đỡ quý vị mỗi khi quý vị muốn đòi bồi thường nhà và/hoặc đồ trong nhà của quý vị. Tờ này gồm những điều sau đây:

- tiền quý vị đòi bị đình trệ
- quý vị không trả nổi phí đòi bồi thường
- việc đòi bồi thường bị khước từ
- chất lượng sửa chữa tồi tệ
- đòi bồi thường vì bão lụt
- chức năng của Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh (Financial Ombudsman Service) trong việc giải quyết tranh chấp của quý vị với hãng bảo hiểm.

Tờ dữ kiện này không bao hàm hết mọi thứ về bảo hiểm nhà. Nếu quý vị cần thêm thông tin, xin gọi Dịch Vụ Luật Pháp Bảo Hiểm (Insurance Law Service) theo số 1300 663 464.

## MẸO NHANH

- Hãy đoan chắc là quý vị có đủ bảo hiểm để bao trả giá trị căn nhà và đồ trong nhà quý vị
- Đừng bị can ngăn nạp đơn đòi bồi thường – hãy nhất quyết đòi bồi thường và nếu họ khước từ thì yêu cầu họ viết giấy khước từ
- Quý vị có thể yêu cầu được nội bộ tái xét bất cứ quyết định nào
- Quý vị có thể đến Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh mà không mất lệ phí, nếu quý vị đòi bồi thường mà bị khước từ hoặc kéo dài quá lâu
- Hãy kiên quyết và khẳng khái – đòi cho được thông dịch viên nếu thấy có khó khăn trong trao đổi bằng Anh ngữ
- Hãy cố tìm luật sư cố vấn

Xin xem chi tiết liên lạc ở cuối tờ này.

## HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM LÀ GÌ?

Hợp đồng bảo hiểm là giao kèo ràng buộc về mặt luật pháp giữa quý vị và hãng bảo hiểm. Hợp đồng cho biết khi nào, làm sao và những gì mà hãng bảo hiểm của quý vị phải thanh toán trong hoàn cảnh nào.

## QUÝ VỊ ĐƯỢC BẢO HIỂM VỀ GÌ?

Khi mua bảo hiểm nhà, quý vị cũng nên kiểm xem mình được bao trả những gì. Việc này rất quan trọng khi quý vị sống trong vùng có thể bị lụt, cháy rừng hoặc thường xảy ra các vụ hình sự.

Quý vị cũng nên đoan chắc là khoản tiền bảo hiểm đủ để bao trả tổn phí xây lại nhà hoặc thay thế đồ đạc bị mất, và nên nhớ là việc xây lại nhà có thể còn tốn hơn quý vị tưởng.

Quý vị nên kiểm với hãng bảo hiểm hầu tránh trường hợp bị bảo hiểm dưới giá trị. Có nhiều trang mạng cấp sẵn cách tính toán để quý vị có thể ước tính phí tổn xây lại. Tính toán chính xác nhất sẽ chỉ hỏi chừng 20 câu chi tiết về căn nhà của quý vị. Quý vị cũng có thể mua hợp đồng thay toàn bộ, qua đó hãng bảo hiểm đồng ý xây lại nhà của quý vị theo tiêu chuẩn và chất lượng tương đương, thay vì trả số tiền đã thoả thuận. Muốn có thêm thông tin về bảo hiểm dưới giá trị, xin ghé trang [www.fido.gov.au](http://www.fido.gov.au).

Điều không may là, nếu quý vị đang trong lúc đòi bồi thường, quý vị sẽ không còn có thể thay đổi số tiền được bảo hiểm hoặc thay đổi các sự kiện được bảo hiểm liên quan đến yêu cầu đòi bảo hiểm đó. Quý vị chỉ có thể cải thiện khoản bao trả của quý vị trong tương lai thôi.

Cũng nên biết là bảo hiểm nhà cho quý vị có thể đem lại cho quý vị những

phúc lợi bổ sung, chẳng hạn như nơi tá túc thay thế trong trường hợp khẩn cấp, dọn gạch vụn và phá sập, trả lệ phí kiến trúc sư, kỹ sư và trắc địa viên. Các phúc lợi bổ sung này có thể được cộng vào tổng số tiền được bảo hiểm. Nếu quý vị có khoản bao trả phúc lợi bổ sung, cũng đừng quên đòi cả món tiền ấy nữa.

## BỔN PHẬN TIẾT LỘ

Khi quý vị mua hợp đồng bảo hiểm hoặc gia hạn hợp đồng, thì quý vị phải tiết lộ thông tin liên quan:

- (a) khi hãng bảo hiểm hỏi quý vị cụ thể, hoặc
- (b) khi có thông tin nào mà quý vị biết hoặc bình thường là phải biết, mà sẽ có liên quan đến quyết định chấp nhận hợp đồng của hãng bảo hiểm. Việc này có thể sẽ bao gồm tất cả các yêu cầu bảo hiểm trước đó, thiệt hại có trước hoặc các tân trang nhà cửa mà quý vị đã thực hiện trong quá khứ.

Quý vị không buộc phải tiết lộ điều gì mình không biết.

Hãng bảo hiểm buộc phải gửi cho quý vị các thông tin về hợp đồng trên giấy trong vòng 14 ngày, kể từ khi hợp đồng có hiệu lực. Thông thường, việc này gồm bản tóm tắt những gì quý vị đã tiết lộ để quý vị xem xét và sửa đổi, nếu cần. Nếu quý vị sắp xếp hợp đồng qua điện thoại, thì câu chuyện trao đổi thường được ghi băng. Vì thế, hãng bảo hiểm thường có chứng cứ rành rành về những gì quý vị nói lúc đó.

Nếu quý vị không nói sõi tiếng Anh, quý vị cần sắp xếp ký hợp đồng ở quầy có thông dịch viên giúp đỡ. Nếu quý vị thương thảo với hãng bảo hiểm qua điện thoại, thì đừng trả lời câu nào mình không hiểu. Hãy yêu cầu hãng bảo hiểm giải thích thêm hoặc yêu cầu có thông dịch viên giúp đỡ.

## LẬP THỦ TỤC ĐÒI BẢO HIỂM NHÀ

Trước khi lập thủ tục đòi bồi thường, quý vị cần phải suy tính xem có nên đòi bồi thường không; bởi lẽ việc ấy có thể ảnh hưởng đến khả năng có được bảo hiểm sau này của quý vị cũng như mức phí bảo hiểm trong tương lai. Quý vị cũng có thể sẽ phải trả phí đòi bồi thường, tức khoản tiền mà quý vị đồng ý trả trong trường hợp đòi bồi thường.

Có thể quý vị cũng nên tính chuyện là không đòi bồi thường nếu như căn nhà chỉ bị thiệt hại nhẹ và tổn phí sửa chữa chỉ tương đương hoặc ít hơn phí đòi bồi thường.

## ĐÒI BẢO HIỂM BẰNG CÁCH NÀO

Hợp đồng của quý vị có thể buộc quý vị phải báo cho hãng bảo hiểm biết về tai nạn hoặc về thiệt hại càng sớm càng tốt. Việc không tiết lộ cho hãng bảo hiểm biết trước trong thời gian hợp lý sẽ làm cho hãng bảo hiểm có cơ để khước từ yêu cầu bồi thường của quý vị. Vì thế, tốt hơn hết là đừng chậm trễ.

Quý vị được khuyến khích nên lập thủ

tục đòi bảo hiểm tại quầy văn phòng hãng bảo hiểm. Quý vị cũng nên sắp xếp có thông dịch viên đi theo, nếu không nói sõi tiếng Anh. Điều này sẽ giảm bớt khó khăn trong trao đổi giữa quý vị và hãng bảo hiểm.

Nếu quý vị muốn đòi bồi thường qua điện thoại, hãy liệu xem mình sẽ nói gì trước khi bấm số. Điều quan trọng là phải diễn tả sao cho đơn giản và chính xác. Đừng gọi điện cho hãng bảo hiểm nếu quý vị đang giận dữ hoặc còn dao động.

Nếu được, quý vị hãy lấy đơn đòi bảo hiểm để có thì giờ nhớ lại những gì xảy ra mà mô tả cho rõ.

Nếu hãng bảo hiểm nói với quý vị qua điện thoại bảo rằng quý vị không thể đòi bồi thường được, hoặc quý vị có đòi cũng sẽ bị từ khước, điều này có lẽ không đúng. Quý vị phải yêu cầu hãng bảo hiểm viết trên giấy nói lý do tại sao lại khước từ để còn mướn luật sư cố vấn.

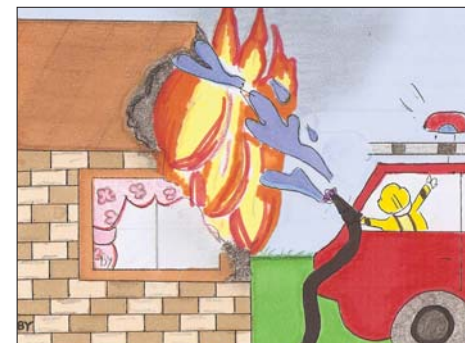
Lúc nào cũng phải ghi chú về yêu cầu bồi thường qua điện thoại (bao gồm tên người tiếp chuyện với mình và giờ giấc cũng như câu chuyện nói qua lại và bất kỳ mã số nào của yêu cầu bồi thường) hoặc giữ bản sao của đơn mà quý vị nộp để đòi bồi thường.

## NẠN NHÂN THIÊN TAI

Nếu bị thiên tai gây thiệt hại như lụt lội, cháy rừng, quý vị nên lập thủ tục đòi bồi thường càng sớm càng tốt. Cũng không sao nếu quý vị làm mất giấy tờ về hợp đồng, bởi lẽ hãng bảo

hiểm có thể kiểm chứng dễ dàng bất cứ khoản bao trả nào mà quý vị ký kết với họ. Nếu quý vị không nhớ tên hãng nào đã bảo hiểm cho quý vị, hãy gọi Hội Đồng Bảo Hiểm ở Úc (Insurance Council of Australia) số 1300 728 228.

Quý vị cần biết là mình có tiêu chuẩn



được tá túc diện khẩn cấp theo như hợp đồng ký kết và được phép ở bao lâu. Chiếu theo Quy Tắc Thực Hành Bảo Hiểm Thông Thường (gọi tắt là Quy Tắc), thì hãng bảo hiểm của quý vị buộc phải theo xử lý nhanh yêu cầu bồi thường của quý vị, nếu quý vị đang ở trong tình trạng có nhu cầu khẩn cấp về tài chánh và hãng bảo hiểm cũng buộc phải trả tiền trước, nếu thích hợp. Tuy nhiên, bất kỳ số tiền nào trả trước cũng sẽ được khấu trừ vào trị giá số tiền quý vị đòi được.

## NẾU VIỆC ĐÒI BỒI THƯỜNG BỊ ĐÌNH TRỆ THÌ SAO?

### NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Hàng rào nhà cô Somsri bị thiệt hại do bão gây ra. Cô lập tức làm thủ tục đòi hãng bảo hiểm bồi thường vì cô quan ngại chuyện an toàn của cô. Hãng bảo hiểm nói là họ sẽ

gửi người đến để thẩm định thiệt hại, nhưng việc này không thấy, mà chỉ xảy đến mãi hai tuần sau đó. Sau khi tranh cãi với hãng bảo hiểm, sau 6 tuần rồi mà vẫn chẳng thấy thợ xây nào đến.

Quy Tắc yêu cầu hãng bảo hiểm phải xử lý yêu cầu bồi thường một cách công bằng, minh bạch và kịp thời. Quy Tắc cũng đề ra một số khung thời gian về việc:

- Khi nào thì hãng bảo hiểm phải quyết định chấp thuận hoặc bác bỏ yêu cầu bồi thường của quý vị;
- Hãng bảo hiểm phải làm gì khi cần phải có thêm thông tin, hoặc thẩm định hoặc điều tra thêm;
- Mức độ thường xuyên mà hãng bảo hiểm phải thông báo cho quý vị biết về diễn tiến xử lý yêu cầu bồi thường.

Muốn kiểm chứng khung thời gian hiện tại theo Quy Tắc, xin ghé trang web [www.codeofpractice.com.au](http://www.codeofpractice.com.au).

Nếu hãng bảo hiểm không quyết định gì và không thông báo cho quý vị biết họ có cần thêm thông tin hay không, hoặc không nói tại sao đình trệ, thì quý vị có thể viết thư than phiền, gửi cho ban giải quyết tranh chấp nội bộ thuộc hãng bảo hiểm đó. Nếu điều này vẫn không mang lại kết quả, thì khi ấy quý vị có thể viết thư than phiền gửi Cơ Quan Thực Thi Quy Tắc Bảo Hiểm thuộc Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh (Code Compliance Division of the Financial Ombudsman Service).

## ĐIỀU GÌ XẢY RA NẾU QUÝ VỊ KHÔNG THỂ ĐÓNG PHÍ ĐÒI BỒI THƯỜNG?

Nếu quý vị không thể đóng phí đòi bồi thường vì có khó khăn tài chính, hãy yêu cầu hãng bảo hiểm trừ phí đòi bồi thường vào bất cứ khoản tiền bảo hiểm mà quý vị sẽ được thanh toán. Hoặc là, nếu quý vị không được trả tiền mặt để giải quyết chấm dứt vì hãng bảo hiểm đang sắp xếp cho sửa chữa thì hãy yêu cầu được trả góp. Không có lý do gì mà hãng bảo hiểm lại không đồng ý cho quý vị làm như thế. Hãng bảo hiểm không thể khước từ yêu cầu bồi thường của quý vị chỉ vì quý vị không thể đóng trước phí đòi bồi thường. Nếu hãng bảo hiểm đối xử vô lý như thế, hãy tìm sự tư vấn. Đừng bỏ cuộc mà ngưng đòi chỉ vì mình không đóng nổi phí đòi bồi thường.

## CHỨNG MINH LÀ QUÝ VỊ BỊ MẤT MÁT

Thường thì hãng bảo hiểm sẽ gửi thẩm định viên hoặc người điều chỉnh đến để xem xét bồi thường. Có thể những người này sẽ phỏng vấn quý vị, hàng xóm, người làm chứng và xem lại báo cáo của cảnh sát. Nếu quý vị thấy là thẩm định viên đối xử với quý vị không công bằng, thì quý vị có thể kiểm cố vấn hoặc tìm giúp đỡ – ví dụ, quý vị có thể yêu cầu có thông dịch viên hoặc bạn bè cùng ngồi nghe phỏng vấn hoặc viết thư than phiền gửi hãng bảo hiểm nếu điều đó dễ dàng hơn. Không ai được phép đe dọa bắt buộc quý vị thôi không đòi bồi thường nữa, nếu

quý vị vẫn cho rằng mình phải được trả bồi thường.

Cần bao nhiêu bằng chứng, điều này tùy bản chất và giá trị của yêu cầu đòi bồi thường. Để thiết lập các yêu cầu đòi bồi thường, có lẽ cần phải có báo cáo của chuyên viên, để định xem đâu là nguyên do thiệt hại và mức độ thiệt



hại và/hoặc phương thức sửa chữa thích hợp. Thường thì điều này sẽ có liên quan nếu gặp trường hợp có tranh cãi về yêu cầu đòi bồi thường của quý vị.

Muốn đòi bồi thường đồ trong nhà, quý vị cần có bằng chứng cho thấy có mất mát hoặc thiệt hại thứ gì. Sẽ có ích nếu quý vị cung cấp biên lai, thẻ tín dụng hoặc các bản kê khai ngân hàng xác minh đồ quý vị mua, giấy bảo hành, hình ảnh hoặc băng ghi hình trong đó có món đồ, hoặc cam kết chứng thực của người từng thấy đồ vật ấy.

## SỬA CHỮA

Nếu được, hãy nói chuyện với hãng bảo hiểm trước khi sờ chạm hoặc dời bất cứ thứ gì trong nhà sau biến cố như: hỏa hoạn, bão táp, hoặc mất trộm. Trong trường hợp hình sự, như

có kẻ đập cửa xâm nhập gia cư, thì quý vị cũng cần liên lạc với cảnh sát. Nếu nhà quý vị dễ bị thiệt hại trong tương lai do thời tiết, hoặc vì lý do nhà ấy không an toàn nữa (ví dụ như: ổ khoá, cửa sổ hoặc cửa ra vào bị đập bể), thì quý vị chỉ nên làm những việc cần thiết để ngăn ngừa thiệt hại hoặc mất mát về sau thôi. Hãng bảo hiểm của quý vị sẽ mong muốn cử một thẩm định viên đến để xem xét thiệt hại, trước khi đưa ra quyết định gì liên quan đến bồi thường; và họ cũng sẽ mong muốn chấp thuận thợ sửa.

Điều 3.13 của Quy Tắc cho biết là khi thợ sửa do hãng bảo hiểm chọn và chấp thuận, thì hãng bảo hiểm sẽ chịu trách nhiệm về chất lượng tay nghề và vật liệu. Hãng bảo hiểm cũng phải xử lý bất cứ khiếu nại về sự kịp thời khi trong công việc của thợ sửa và việc này được coi là một phần của tiến trình giải quyết than phiền mà họ thực hiện. Thế nên, nếu thợ làm sai hoặc bỏ dở công việc và hãng bảo hiểm đã chọn người thợ đó, thì hãng bảo hiểm có trách nhiệm khắc phục vấn đề này.

## NẾU YÊU CẦU BỒI THƯỜNG BỊ KHƯỚC TỪ

Có 4 lý do chính để khước từ yêu cầu bồi thường:

- (1) Không tiết lộ
- (2) Các điều khoản loại trừ
- (3) Gian lận
- (4) Huỷ bỏ hợp đồng

## KHƯỚC TỪ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG: VÌ KHÔNG TIẾT LỘ

Khi quý vị đòi bồi thường, hãng bảo hiểm có thể sẽ khước từ và huỷ hợp đồng của quý vị, nếu họ phát hiện ra rằng quý vị đã không tiết lộ một số thông tin cho chính xác hoặc chẳng cho biết gì hết, vào lúc quý vị lập hợp đồng. Các ví dụ thông thường là: chẳng hạn như trước đây quý vị không cầu bảo hiểm đã thực hiện trước đó, về thiệt hại có trước hoặc những tân trang đã thực hiện trước đó cho căn nhà của quý vị.

Quý vị có thể tranh cãi quyết định của hãng bảo hiểm khi họ khước từ yêu cầu bồi thường nếu chẳng hạn như:

- Quý vị đã cho họ biết thông tin này
- Hãng bảo hiểm không báo rõ ràng cho quý vị biết là mình có bổn phận phải tiết lộ khi lập hợp đồng, hoặc làm cách nào đó khiến quý vị tin rằng thông tin ấy không liên quan hoặc không cần thiết; hoặc
- Hãng bảo hiểm có lẽ không từ chối cấp bảo hiểm cho quý vị nếu như quý vị cho họ biết về thông tin bị thiếu (quý vị có lẽ sẽ phải trả phí bảo hiểm cao hơn trong trường hợp này).

Nếu quý vị đòi bồi thường mà lại bị từ chối vì lý do không tiết lộ thông tin, thì phải yêu cầu có một bản sao đơn xin mua bảo hiểm hoặc bất cứ băng ghi lại điện đàm lúc quý vị lập hợp đồng.

Các luận cứ về 'không tiết lộ' có thể khá rắc rối, và tình hình còn có thể

phức tạp hơn nếu quý vị không nói tiếng Anh sôi như là ngôn ngữ thứ hai hoặc không nói được chút nào. Nếu quý vị đòi bồi thường mà bị khước từ vì 'không tiết lộ', thì quý vị nên kiếm luật sư cố vấn. Nếu không kiếm được luật sư, hoặc không thuyết phục hãng bảo hiểm thay đổi quyết định được, thì hãy đệ nạp thư than phiền lên Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh trước khi hết hạn. Muốn biết hạn gửi thư than phiền chuyện này, hãy xem phần dưới ở đoạn "Quý vị làm được gì nếu bị khước từ bồi thường?"

### KHƯỚC TỪ BỒI THƯỜNG: CÁC ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

Hợp đồng bảo hiểm thường chứa đựng các điều kiện bắt buộc quý vị phải tuân hành, tỉ như: giữ cho căn nhà quý vị được bảo trì tốt, hoặc mọi cửa sổ đều có khoá và cửa ra vào bên ngoài có khoá chết.

Hãng bảo hiểm có thể khước từ bồi thường nếu quý vị không tuân hành điều khoản. Tuy nhiên, nếu việc thiếu tuân hành không góp phần vào thiệt hại hoặc mất mát xảy đến, thì hãng bảo hiểm cũng không thể khước từ việc đòi bồi thường được. Ví dụ, có thể là quý vị đã không đóng khoá mọi cửa sổ như hợp đồng bảo hiểm yêu cầu, nhưng trộm lại đột nhập bằng cách đập cửa sổ hoặc phá cửa trước.

Hợp đồng bảo hiểm cũng chứa đựng các điều khoản loại trừ cho biết khi nào thì hãng bảo hiểm không bao trả quý vị đối với một số loại mất mát

hoặc thiệt hại. Các ví dụ thông thường được kể như: khiếm khuyết đã có khi trước, hao mòn phải lẽ, lụt lội, thiệt hại do có khuyết điểm trong xây cất hoặc thiết kế, lún sụp, xói mòn, rò rỉ.

### NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Dimitri và Svetlana mua bảo hiểm nhà và đồ trong nhà. Đã xảy ra một trận bão dữ dội có mưa lớn và mưa đá. Mái nhà bị dột và sàn nhà cũng như đồ đạc bàn ghế bị hư hại. Hai người đòi hãng bảo hiểm bồi thường. Hãng bảo hiểm khước từ việc này và nói rằng hư hại là do hao mòn phải lẽ và do vấn đề thuộc lĩnh vực xây cất đã có lúc trước. Họ cũng bảo là Dimitri và Svetlana không bảo trì nhà theo đúng cách.

### KHIẾM KHUYẾT CÓ TỪ TRƯỚC

Nếu hãng bảo hiểm từ chối yêu cầu bồi thường của quý vị với lý lẽ rằng hư hại là do nhà đã có khiếm khuyết từ trước, thì quý vị có thể cãi lại rằng họ không thể khước từ bồi thường quý vị được, vì quý vị không biết là có khiếm khuyết này khi mua hợp đồng bảo hiểm (và một người bình thường trong những hoàn cảnh như thế này cũng sẽ không biết chuyện ấy). Ví dụ như khi mái nhà bị dột vì căn nhà xây tồi.

### HAO MÒN PHẢI LẼ

Các hợp đồng bảo hiểm thường loại trừ "hao mòn phải lẽ" và hư hại do thiếu bảo trì nhà. Ví dụ, nếu bão thổi bay nóc nhà quý vị, thì hãng bảo hiểm có thể khước từ bồi thường và bảo rằng nhà quý vị đã cũ và dù gì thì mái nhà cũng cần phải thay vì đã cũ. Lúc ấy, quý vị cần cấp: (1) bằng chứng cho thấy hư hại là do giông bão hoặc biến cố nào khác được hợp đồng bao trả; (2) bằng chứng là mình có bảo trì và kiểm tra đều đặn; (3) bằng chứng về tình trạng sửa căn nhà nói chung.

### NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Tối hôm ấy Jihyun đi thăm bố mẹ về, thấy nhà cô bị đột nhập. Kẻ trộm lấy đi máy truyền hình, vi tính xách tay, nữ trang và các đồ giá trị khác. Cô báo cho cảnh sát và đòi hãng bảo hiểm bồi thường. Hãng bảo hiểm gửi nhân viên đến để điều tra. Nhân viên này phỏng vấn dài giờ với cô, chồng cô và bố mẹ của cô, những người này đều không nói sôi tiếng Anh. Điều tra viên cũng yêu cầu có được các bản kê khai tài khoản ngân hàng và hóa đơn điện thoại của cô, các cuộc điện đàm được ghi băng và cả tư pháp lý lịch của cô nữa. Jihyun thấy như cô bị kết tội là mình tổ chức chuyện đột nhập.

### LỤT LỘI

Một số hợp đồng bảo hiểm không bao trả chuyện hư hại vì lụt lội, hoặc hạn chế khắt khe trường hợp được

bồi thường. Lụt lội thường được định nghĩa là nước chảy ngập do thiên nhiên hoặc do các dòng chảy nhân tạo như sông, kênh hoặc các cống thoát nước mưa bão. Chuyện này phân biệt với hư hại do nước mưa hoặc nước mưa bão, tức lượng nước dồn tích trên đất do bão lớn gây nên.

Nếu quý vị đòi bồi thường mà bị khước từ vì lý do lụt lội, thì quý vị cần cố vấn, bởi vì:



- Đòi lúc hãng bảo hiểm vẫn đồng ý trả bồi thường khi nhiều người bị ảnh hưởng như thế;
- Nếu có hư hại nào do nước mưa hoặc nước lụt, thì quý vị có thể được bảo hiểm trả bồi thường trong trường hợp như nước mưa tràn vào nhà tạo hư hại trước tiên, hoặc hư hại đặc biệt do nước mưa tràn từ lỗ hỏng trên mái chứ không phải do nước lụt gây ra;
- Tuy nhiên, nếu nước tràn vào nhà quý vị và tạo hư hại là do tổng gộp cả hai thứ vừa nước lụt vừa nước mưa; và cả hai trường hợp trên đều không áp dụng, thì có thể quý vị không được hãng bảo hiểm bồi thường gì hết.

Cơ quan Trợ giúp Pháp luật ở NSW liệt kê chi tiết hướng dẫn có thể sẵn nhằm giúp quý vị làm cách nào để đòi được bồi thường, hướng dẫn này có tên là “Turning the Tide”. Quý vị có thể yêu cầu Cơ quan Trợ giúp Pháp luật gửi cho quý vị một bản hướng dẫn hoặc hãy ghé [www.legalaid.nsw.gov.au/pubsonline](http://www.legalaid.nsw.gov.au/pubsonline).

## KHƯỚC TỪ BỒI THƯỜNG: DO GIAN LẬN

### NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Tối hôm ấy Jihyun đi thăm bố mẹ về, thấy nhà cô bị đột nhập. Kẻ trộm lấy đi máy truyền hình, vi tính xách tay, nữ trang và các đồ giá trị khác. Cô báo cho cảnh sát và đòi hãng bảo hiểm bồi thường. Hãng bảo hiểm gửi nhân viên đến để điều tra. Nhân viên này phỏng vấn dài giờ với cô, chồng cô và bố mẹ của cô, những người này đều không nói sõi tiếng Anh. Điều tra viên cũng yêu cầu có được các bản kê khai tài khoản ngân hàng và hóa đơn điện thoại của cô, các cuộc điện đàm được ghi băng và cả tư pháp lý lịch của cô nữa. Jihyun thấy như cô bị kết tội là mình tổ chức chuyện đột nhập.

Để xác minh có gian lận, hãng bảo hiểm phải chứng minh là quý vị đã có ý định lừa gạt hãng bảo hiểm. Nếu họ chứng minh được đó là gian lận, thì hãng bảo hiểm có thể khước từ yêu

cầu bồi thường và vô hiệu hoá hợp đồng của quý vị. Điều này có nghĩa là quý vị không còn được chi trả bảo hiểm nữa. Trong trường hợp nghiêm trọng, vấn đề này có thể trình cho cảnh sát thụ lý. Tuy nhiên, hãng bảo hiểm không thể kết tội quý vị gian lận nếu chuyện lường gạt này là nhỏ, và làm thế cũng không mấy công bằng để hãng bảo hiểm khước từ yêu cầu bồi thường.

Các hãng bảo hiểm luôn truy tìm gian lận. Khi quý vị bị điều tra, hãy có tinh thần hợp tác, và cung cấp mọi thông tin liên quan. Nếu quý vị nghĩ rằng thông tin mà họ đòi là quá mức hoặc không liên quan và/hoặc cuộc điều tra kéo dài quá lâu, thì quý vị nên có lời than phiền với hãng bảo hiểm. Hãy cố giữ thái độ khảng khái nhưng đừng thô lỗ hoặc hung dữ.

Nếu quý vị đang bị điều tra về gian lận, lập tức hãy tìm luật sư cố vấn. Và cũng nên bảo đảm rằng nếu quý vị không nói sõi tiếng Anh thì hãy sắp xếp để có thông dịch viên giúp cho quá trình điều tra.

Nếu quý vị thấy là mình bị đối xử không công bằng, thì Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh có thể tái xét quyết định của hãng bảo hiểm để xác định xem đây có phải là trường hợp gian lận đáng ngờ không. Nếu được, hãy tìm người cố vấn trước khi đệ nạp than phiền.

## KHƯỚC TỪ BỒI THƯỜNG: HUỖY BỎ HỢP ĐỒNG

Đôi khi hãng bảo hiểm huỷ bỏ hợp đồng bảo hiểm vào giữa lúc quý vị đang được bảo hiểm. Điều này có thể xảy ra là do thông tin bổ sung mà quý vị cung cấp làm tăng nguy cơ của hãng bảo hiểm lên mức không thể chấp nhận. Một lý do thông thường khác là vì quý vị không đóng phí bảo hiểm theo đúng hợp đồng. Việc này thường xảy đến khi quý vị đã chọn trả phí bảo hiểm theo cách trả góp qua ghi nợ trực tiếp và tiền ghi nợ trực tiếp của quý vị đã không thực hiện được.

Nếu hãng bảo hiểm cho biết là hợp đồng của quý vị bị huỷ bỏ, thì quý vị phải tìm cố vấn xem hãng bảo hiểm có đủ lý lẽ để huỷ hợp đồng không và xem họ có thực hiện những bước thoả đáng để thông báo cho quý vị về hợp đồng bị huỷ bỏ không. Quý vị cũng nên nghĩ đến việc mua hợp đồng bảo hiểm khác trong khi chờ đợi, trong trường hợp quý vị cần lập thủ tục đòi bồi thường.

## QUÝ VỊ LÀM ĐƯỢC GÌ NẾU BỊ KHƯỚC TỪ BỒI THƯỜNG?

- (1) Hãy yêu cầu có nội bộ tái xét bằng cách liên lạc càng sớm càng tốt với ban giải quyết tranh chấp nội bộ thuộc hãng bảo hiểm của quý vị;
- (2) Nếu việc tái xét nội bộ là không thỏa đáng, có lẽ quý vị phải nộp đơn yêu cầu Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh tái xét miễn phí, trong thời gian hạn định. Xin liên hệ với Dịch

Vụ Luật Pháp Bảo Hiểm số 1300 663 464 để biết thời gian hạn định hiện hành. Đừng trì hoãn, nếu hãng bảo hiểm kéo dài quá lâu thời gian xét yêu cầu bồi thường của quý vị thì quý vị hãy đi thẳng với Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh; Nên nhớ rằng Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh chỉ có thể thực hiện bồi hoàn đến khoản nào đó thôi;

- (3) Nếu quý vị không hài lòng về quyết định của Thanh Tra, thì quý vị có thể đến Tòa án thích hợp chuyên xử lý yêu cầu bồi thường cho người tiêu thụ, nếu tiểu bang của quý vị có toà như thế hoạt động;
- (4) Hoặc là, quý vị có thể ra Tòa (nếu yêu cầu đòi bồi thường của quý vị vượt quá một khoản tiền nhất định đối với Thanh Tra hoặc Tòa). Quý vị có sáu năm kể từ khi xảy ra hành động dẫn đến việc kiện tụng, thường thì họ tính từ ngày xảy ra tai nạn, để đưa vụ việc của quý vị ra Tòa;
- (5) Hoặc là, quý vị có thể chọn cách không làm gì cả hoặc rút lui – hãy tìm luật sư cố vấn trước khi làm việc này.

# Thông tin liên hệ hữu ích:

Dịch Vụ Luật Pháp Bảo Hiểm 1300 663 464

Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh 1300 780 808

Có thể viết thư than phiền nạp trên mạng tại  
[www.fos.org.au](http://www.fos.org.au)

hoặc gửi qua bưu điện đến  
**Financial Ombudsman Service Limited**  
**GPO Box 3, Melbourne VIC 3001 (Australia)**

Muốn có các tờ dữ kiện khác và mẫu thư, xin ghé  
visit [www.insurancelaw.org.au](http://www.insurancelaw.org.au).

Muốn có bản Quy Tắc Thực Hành Bảo Hiểm Thông  
Thường (the General Insurance Code of Practice),  
hãy ghé [www.codeofpractice.com.au](http://www.codeofpractice.com.au)

Insurance  
Law  
Service



Do Insurance Law Service (Dịch Vụ Pháp Luật Bảo Hiểm) Sản Xuất

Một dự án của Consumer Credit and Legal Centre (NSW) Inc với sự tài trợ của  
Legal Aid NSW, Law and Justice Foundation of NSW và Victoria Law Foundation

Để có thêm bản sao của tập tài liệu này, hãy gửi email đến [info@cclcnsw.org.au](mailto:info@cclcnsw.org.au)

Ngoài ra cũng có trên mạng tại địa chỉ [www.insurancelaw.org.au](http://www.insurancelaw.org.au)



Consumer Credit  
Legal Centre NSW

