



ΛΕΙΠΕΙ ΚΑΤΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ΣΑΣ;

Περιλαμβάνει η ασφάλισή
σας προσωρινή διαμονή,
έξοδα καθαρισμού ή ζημιές
από πλημμύρες;

Μάθετε τι πρέπει να προσέξετε στο
ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας.

areyoucovered.vic.gov.au

Δήλωση αποποίησης ευθυνών: Οι πληροφορίες που παρέχονται στο παρόν έγγραφο προορίζονται μόνο για γενικούς ενημερωτικούς σκοπούς και δεν πρέπει να βασίζεται κανείς στο περιεχόμενο ή την ακρίβειά του. Δεν αποτελεί οριστικό οδηγό και δεν προορίζεται να αποτελέσει νομική ή οικονομική συμβουλή και δεν λαμβάνει υπ' όψη τις ιδιαίτερες συνθήκες ή ανάγκες σας. Αν χρειάζεστε βοήθεια σε σχέση με τις προσωπικές σας συνθήκες, παρακαλείστε να ζητήσετε ανεξάρτητη συμβουλή. Καταβλήθηκε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλιστεί η ακρίβεια και η πληρότητα του παρόντος εγγράφου και των παραπομπών στους συνδέσμους που περιλαμβάνονται, κατά την ημερομηνία δημοσίευσης.

Ημερομηνία δημοσίευσης: 2025

Για τις πληροφορίες αυτές σε άλλες γλώσσες, επισκεφθείτε τον ιστότοπο **areyoucovered.vic.gov.au**



Γιατί η ασφάλιση κατοικίας είναι σημαντική;	4
Πώς να μιλήσετε για ασφάλιση	6
Από πού να ξεκινήσετε	8
ΒΗΜΑ 1: ΜΑΘΕΤΕ ΤΟΝ ΚΙΝΔΥΝΟ	9
Γιατί πρέπει να γνωρίζετε τον κίνδυνό σας	9
Οι κίνδυνοι αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου	9
ΒΗΜΑ 2: ΜΑΘΕΤΕ ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΑΣ	10
Πόσο θα κόστιζε η επανοικοδόμηση του σπιτιού σας;	10
Ασφάλιση οικοσκευής	11
ΒΗΜΑ 3: ΜΑΘΕΤΕ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΣΑΣ	12
Κάλυψη πυρκαγιάς	12
Κάλυψη καταιγίδων και πλημμυρών	12
Δύο τύποι ασφάλισης	13
Ερωτήσεις που πρέπει να κάνετε στον ασφαλιστή σας	14
Τι να ελέγξετε κατά την ανανέωση του συμβολαίου σας	15
Πώς να συγκρίνετε ασφαλιστήρια συμβόλαια	16
ΒΗΜΑ 4: ΜΑΘΕΤΕ ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΑΞΙΩΣΗ	18
Τι να κάνετε μετά από μια καταστροφή	18
Τι έγγραφα θα χρειαστείτε;	19
Τι γίνεται αν τα στοιχεία ασφάλισής μου έχουν χαθεί ή καταστραφεί;	19
Τι να περιμένετε κατά τη διάρκεια της διαδικασίας υποβολής αξίωσης	20
Αν η αξίωσή σας εγκριθεί	22
Αν η αίτησή σας απορριφθεί ή δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα	22
Αν χρειάζεστε βοήθεια για μια ασφαλιστική διαφορά	22
ΕΥΡΕΣΗ ΒΟΗΘΕΙΑΣ	23
Βοήθεια για τα οικονομικά σας	23
Δωρεάν νομικές συμβουλές	23
Υποστήριξη ευεξίας	23

ΓΙΑΤΙ Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ;

Στη Βικτώρια, η άνοδος της θερμοκρασίας και τα ακραία καιρικά φαινόμενα προκαλούν ζημιές σε περισσότερα σπίτια.

Η σωστή ασφάλιση κατοικίας μπορεί να διευκολύνει τη ζωή σας σε περίπτωση που κάτι δεν πάει καλά. Οι περισσότεροι κάτοικοι της Βικτώριας έχουν ασφάλιση κατοικίας και οικοσκευής – αλλά συχνά δεν είναι αρκετή. Η ασφάλιση σας δίνει ψυχική ηρεμία και σας βοηθά να ανακάμψετε οικονομικά σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.



Οι περισσότεροι άνθρωποι δεν έχουν αρκετή κάλυψη

Οι περισσότεροι κάτοικοι της Βικτώριας πιστεύουν ότι έχουν αρκετή ασφάλιση, αλλά μόνο οι μισοί έχουν αρκετή κάλυψη για να ξαναχτίσουν και να ανακαινίσουν τα σπίτια τους μετά από μια καταστροφή.



Οι κίνδυνοι πυρκαγιών και πλημμυρών συχνά υποτιμώνται

Το σπίτι σας μπορεί να κινδυνεύει χωρίς να το καταλαβαίνετε. Το 84% των κατοίκων της Βικτώριας που ζουν σε περιοχές υψηλού κινδύνου πλημμύρας πιστεύουν ότι ο κίνδυνος είναι χαμηλός.



Το κόστος επανακατασκευής είναι δύσκολο να εκτιμηθεί

Μόνο 1 στους 5 κατοίκους της Βικτώριας μπορεί να εκτιμήσει με ακρίβεια πόσο θα κόστιζε η επανακατασκευή του σπιτιού του.



Θα μπορούσατε να εξοικονομήσετε χρήματα από την ασφάλιση

Η έρευνα αγοράς και η σύγκριση διαφορετικών παρόχων θα μπορούσαν να μειώσουν το κόστος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου κατοικίας σας κατά 20 τοις εκατό ή και περισσότερο. Ωστόσο, σας προειδοποιούμε ότι δεν παρέχουν όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια το ίδιο επίπεδο κάλυψης και ότι τα συμβόλαια περιλαμβάνουν συγκεκριμένα ανώτατα όρια για ορισμένα στοιχεία.



Η ασφάλιση μπορεί να προκαλέσει σύγχυση

Μόνο το 37% των κατοίκων της Βικτώριας κατανοούν πλήρως την ασφαλιστική τους κάλυψη, ενώ το 14% δηλώνει ότι δεν την κατανοεί καθόλου καλά.

Τα στοιχεία αυτά προέρχονται από την Ανάλυση Ασφαλιστικής Αγοράς και Έρευνα Καταναλωτών – Τελική Έκθεση της Finity Consulting 2023.

Αναλάβετε δράση σήμερα

Επανεξετάστε το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας, μάθετε τους κινδύνους σας και συγκρίνετε τις επιλογές για να προστατεύσετε καλύτερα το σπίτι σας.





Η ασφάλιση κατοικίας έχει τη δική της γλώσσα. Ακολουθούν ορισμένοι όροι που μπορεί να συναντήσετε.

- 1. Περιοχή επιρρεπής σε πυρκαγιές:** Μια περιοχή που έχει πληγεί ή είναι πιθανό να πληγεί από πυρκαγιά.
- 2. Περιοχή επιρρεπής σε πλημμύρες:** Μια περιοχή που μπορεί να πληγεί από πλημμύρες.
- 3. Κάλυψη:** Τα περιουσιακά στοιχεία ή τα άτομα που καλύπτονται από το συμβόλαιό σας, ο κίνδυνος έναντι του οποίου είστε ασφαλισμένοι και το χρηματικό ποσό ή η αποζημίωση για την οποία είστε ασφαλισμένοι.
- 4. Ασφάλιστρο:** Το ποσό που πληρώνετε στον ασφαλιστή σας κάθε χρόνο για να είστε ασφαλισμένοι.
- 5. Ανανέωση:** Συνέχιση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας για άλλο ένα έτος. Θα πρέπει να διαβάσετε την ειδοποίηση ανανέωσης και να ελέγξετε για αλλαγές που μπορεί να χρειαστεί να κάνετε στην κάλυψή σας.
- 6. Συμμετοχή:** Το ποσό που θα πληρώσετε αν προβείτε σε απαίτηση. Ενδέχεται να χρειαστεί να πληρώσετε τη συμμετοχή πριν από την εκκαθάριση της απαίτησης.
- 7. Εξαιρέσεις:** Πράγματα που δεν καλύπτονται από ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο.
- 8. Ασφαλιστήριο συμβόλαιο:** Το ετήσιο συμβόλαιο μεταξύ του ατόμου σας και του ασφαλιστή σας, το οποίο περιγράφει λεπτομερώς τι έχετε ασφαλίσει. Κάθε συμβόλαιο έχει μια Δήλωση Γνωστοποίησης Προϊόντος (PDS), την οποία πρέπει να διαβάσετε, ώστε να γνωρίζετε για ποια πράγματα καλύπτεστε κατά τη διάρκεια ισχύος του συμβολαίου σας.
- 9. Δήλωση Γνωστοποίησης Προϊόντος (PDS):** Έγγραφο που πρέπει να σας δώσουν οι ασφαλιστές μαζί με τους όρους και τις προϋποθέσεις του συμβολαίου σας. Πρόκειται για ένα σημαντικό έγγραφο και πρέπει να το διαβάσετε.
- 10. Αγοραία αξία:** Το ποσό που θα άξιζε το σπίτι σας αν πωλούνταν σήμερα. Αυτό σπάνια είναι το ίδιο με αυτό που θα κόστιζε η επανοικοδόμηση του σπιτιού σας. Αυτό είναι διαφορετικό από το ποσό διακανονισμού.

- 11. Ασφαλισμένο ποσό:** Το μέγιστο ποσό που μπορεί να καταβάλει ο ασφαλιστής σας αν προβείτε σε αξίωση. Για την ασφάλιση κατοικίας, είναι το υψηλότερο ποσό που θα καλύψει ο ασφαλιστής σας για την επανοικοδόμηση του σπιτιού σας, ενώ για την ασφάλιση οικοσκευής είναι το υψηλότερο ποσό για το οποίο είναι ασφαλισμένα τα υπάρχοντά σας.
-
- 12. Αξίωση:** Όταν έχει συμβεί ένα περιστατικό, όπως υλικές ζημιές, και ζητάτε πληρωμή από την ασφαλιστική σας εταιρεία.
-
- 13. Έκθεση αντικειμένου εργασιών:** Αν η αξίωσή σας εγκριθεί, θα λάβετε μια έκθεση αντικειμένου εργασιών. Η έκθεση αυτή θα περιγράφει όλες τις επισκευές που απαιτούνται. Είναι σημαντικό να ελέγξετε την έκθεση για να βεβαιωθείτε ότι όλα όσα πρέπει να επισκευαστούν ή να αντικατασταθούν περιγράφονται σ' αυτή την έκθεση, πριν υπογράψετε.
-
- 14. Διακανονισμός:** Αυτό που θα λάβετε από τον ασφαλιστή σας αν η αξίωσή σας εγκριθεί. Ο ασφαλιστής σας μπορεί να οργανώσει την επισκευή ή την επανοικοδόμηση της κατοικίας σας ή να σας δώσει τα χρήματα για να την οργανώσετε μόνοι σας. Η χορήγηση χρημάτων αναφέρεται μερικές φορές ως πληρωμή ή διακανονισμός σε μετρητά. Η αξία διακανονισμού δεν αντικατοπτρίζει πάντα την αγοραία αξία.
-
- 15. Εμπάργκο:** Οι ασφαλιστές μπορούν να επιβάλλουν εμπάργκο στην αγορά νέων ασφαλιστηρίων συμβολαίων για να αποτρέψουν τους ανθρώπους από το να αγοράσουν ασφάλιση όταν επίκειται μια φυσική καταστροφή, όπως πυρκαγιά, πλημμύρα ή κυκλώνας.



ΑΠΟ ΠΟΥ ΝΑ ΞΕΚΙΝΗΣΕΤΕ

Αναρωτιέστε από πού να ξεκινήσετε όταν πρόκειται για ασφάλιση κατοικίας;

Αυτό το φυλλάδιο θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε καλύτερα την ασφάλιση κατοικίας, για ποιους λόγους είναι σημαντική και πώς μπορείτε να βεβαιωθείτε ότι έχετε το ασφαλιστήριο συμβόλαιο που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες σας.

Θα σας καθοδηγήσει στα τέσσερα βήματα που μπορείτε να κάνετε για να προστατεύσετε το σπίτι σας και να προβείτε σε αξίωση σε περίπτωση ζημιάς. Αν αφιερώσετε χρόνο για να μάθετε για κάθε βήμα, θα διευκολύνετε τη διαχείριση της ασφάλισης της κατοικίας σας.

ΒΗΜΑ
1

Μάθετε τον Κίνδυνο



ΒΗΜΑ
2

Μάθετε το Κόστος σας



ΒΗΜΑ
3

Μάθετε την Κάλυψή σας



ΒΗΜΑ
4

Μάθετε πώς να Υποβάλετε Αξίωση

Γιατί πρέπει να γνωρίζετε τον κίνδυνό σας

Στην ασφάλιση κατοικίας, "κίνδυνος" σημαίνει την πιθανότητα να προκληθεί ζημιά στο σπίτι σας από μια καταστροφή, όπως πλημμύρα, καταιγίδα ή πυρκαγιά.

Ο κίνδυνος που διατρέχετε επηρεάζει το τι πρέπει να καλύπτει η ασφάλειά σας. Αν ζείτε σε περιοχή που είναι επιρρεπής σε πλημμύρες, βεβαιωθείτε ότι η ασφάλισή σας καλύπτει τις πλημμύρες. Και αν ζείτε σε περιοχή που είναι επιρρεπής σε πυρκαγιές, βεβαιωθείτε ότι το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας καλύπτει ζημιές από δασικές πυρκαγιές, όχι μόνο από οικιακές πυρκαγιές.

Οι κίνδυνοι αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου

Καθώς το περιβάλλον και οι καιρικές συνθήκες αλλάζουν, αλλάζουν και οι κίνδυνοι σας.

Ένα σπίτι που αγοράσατε πριν από 15 χρόνια μπορεί να διέτρεχε χαμηλό κίνδυνο πυρκαγιάς ή πλημμύρας, αλλά ο κίνδυνος αυτός μπορεί να έχει αυξηθεί με την πάροδο του χρόνου. Είναι δική σας ευθύνη να γνωρίζετε τους κινδύνους που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το σπίτι σας σήμερα.

Μάθετε για τους κινδύνους που βρίσκονται κοντά σας:

www.areyoucovered.vic.gov.au

- 1. Επικοινωνήστε** με τον Δήμο σας για πληροφορίες σχετικά με τη ζώνη χωροταξίας, τη χρήση γης και ιστορικά δεδομένα.
- 2. Επικοινωνήστε** με την αρχή διαχείρισης της λεκάνης απορροής σας για πληροφορίες σχετικά με τα συστήματα αποχέτευσης, τις στάθμες των υδάτων και τους χάρτες πλημμυρών.

Πόσο θα κόστιζε η επανοικοδόμηση του σπιτιού σας;

Η ασφάλειά σας πρέπει να καλύπτει το ποσό που θα κόστιζε η επανοικοδόμηση του σπιτιού σας σήμερα. Η επανοικοδόμηση ενός σπιτιού πριν από 10 χρόνια θα ήταν πολύ φθηνότερη από την επανοικοδόμηση ενός σπιτιού σήμερα.

Ακόμη και αν έχετε ασφάλιση, θα ήταν αρκετή για να ξαναχτίσετε το σπίτι σας σε περίπτωση καταστροφής; Έχετε λάβει υπ' όψη σας τους επικαιροποιημένους οικοδομικούς κανονισμούς, τις δύσκολες τοποθεσίες και τις αυξανόμενες δαπάνες εργασίας και υλικών; Ενδέχεται επίσης να υπάρξουν πρόσθετα έξοδα για κατεδάφιση, καθαρισμό, απομάκρυνση αμιάντου, δημοτικά τέλη και υπηρεσίες αρχιτέκτονα και επιθεωρητή. Μπορεί επίσης να χρειαστείτε προσωρινή στέγαση κατά τη διάρκεια μιας επανοικοδόμησης.

Θέλετε να μάθετε πόσο θα κοστίσει η επανοικοδόμηση του σπιτιού σας;

Επισκεφθείτε τον ιστότοπο www.areyoucovered.vic.gov.au



Ασφάλιση οικοσκευής

Η ασφάλιση οικοσκευής καλύπτει τα αντικείμενα του νοικοκυριού σας σε περίπτωση ζημιάς, απώλειας ή κλοπής. Βεβαιωθείτε ότι η ασφάλιση της οικοσκευής σας καλύπτει το κόστος αντικατάστασης όλων των αντικειμένων που έχετε.

Ξεκινήστε καταγράφοντας τα υπάρχοντά σας και την αξία τους - από τα αντικείμενα της κουζίνας μέχρι τα εργαλεία στην αποθήκη σας. Μην ξεχνάτε να ενημερώνετε το συμβόλαιό σας μετά από τυχόν αναβαθμίσεις, όπως ανακαινίσεις, νέα έπιπλα ή νέες συσκευές. Πολλοί άνθρωποι ξεχνούν αυτές τις αλλαγές, γεγονός που μπορεί να σας αφήσει ανασφάλιστους σε περίπτωση που χρειαστεί να προβείτε σε αξίωση.

Σκεφτείτε όλα όσα έχετε στην κατοχή σας. Συμπεριλάβετε τα ρούχα σας καθώς και αντικείμενα όπως τη μηχανή του γκαζόν και τις συσκευές σας. Πρέπει να γνωρίζετε τυχόν εξαιρέσεις ή ανώτατα όρια για ορισμένα είδη, όπως τα εργαλεία. Οι ζημιές στο αυτοκίνητό σας θα πρέπει συνήθως να καλύπτονται από ξεχωριστό ασφαλιστήριο συμβόλαιο από την ασφάλιση της κατοικίας σας και του περιεχομένου της, ακόμη και αν όλα τα συμβόλαιά σας είναι με τον ίδιο ασφαλιστή.

Ο υπολογιστής περιεχομένου στη διεύθυνση www.areyoucovered.vic.gov.au μπορεί να σας βοηθήσει να υπολογίσετε το κόστος αντικατάστασης.

Συμβουλή για ενοικιαστές

Γνωρίζετε ότι μπορείτε να αποκτήσετε ασφάλιση οικοσκευής για να προστατεύσετε τα υπάρχοντά σας; Ορισμένα ασφαλιστήρια συμβόλαια συμβάλλουν επίσης στην πληρωμή ενός χώρου διαμονής (προσωρινή διαμονή) αν το ενοικιαζόμενο ακίνητό σας καταστεί μη κατοικήσιμο. Είναι καλή ιδέα να συγκρίνετε διαφορετικά ασφαλιστήρια συμβόλαια.



ΧΡΗΣΙΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΗ:

Τραβήξτε φωτογραφίες του σπιτιού σας και του περιεχομένου του όταν μετακομίζετε, όταν συνάπτετε ασφάλιση κατοικίας και όταν κάνετε οποιαδήποτε βελτίωση στο σπίτι σας. Θυμηθείτε να αποθηκεύσετε αυτές τις φωτογραφίες σε ασφαλές μέρος, ώστε να μπορείτε να τις αναφέρετε όταν κάνετε μια ασφαλιστική αξίωση.

Κατανόηση της κάλυψής σας σημαίνει να γνωρίζετε ακριβώς τι περιλαμβάνει και τι εξαιρεί η ασφάλισή σας, ώστε να είστε σίγουροι ότι είστε σωστά προστατευμένοι.

Δεν είναι όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια ίδια ούτε περιλαμβάνουν το ίδιο ποσό κάλυψης. Είναι σημαντικό να επανεξετάσετε το συμβόλαιό σας και να γνωρίζετε σε τι σας καλύπτει.

Κάλυψη πυρκαγιάς

Πολλά ασφαλιστήρια συμβόλαια κατοικίας καλύπτουν ζημιές που προκαλούνται από πυρκαγιά, συμπεριλαμβανομένων των δασικών πυρκαγιών, αλλά ενδέχεται να μην περιλαμβάνουν ζημιές που δεν περιλαμβάνουν άμεσες φλόγες, όπως ζημιές από θερμότητα, καπνό ή στάχτη. Ορισμένα συμβόλαια μπορεί να έχουν πολλές διαφορετικές εξαιρέσεις, όπως:

- » Πυρκαγιές σε λιγότερο από 72 ώρες μετά την αγορά του συμβολαίου σας.
- » Εσκεμμένα αναμμένες φωτιές.
- » Πυρκαγιές που προκαλούνται από απροσεξία ή αγνόηση των κανόνων ασφαλείας.

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας θα αναφέρει τι καλύπτεται και τι όχι για ζημιές από πυρκαγιά.

Κάλυψη καταιγίδων και πλημμυρών

Η κάλυψη από πλημμύρες δεν περιλαμβάνεται πάντα σε ένα ασφαλιστήριο συμβόλαιο - καλό είναι να το ελέγξετε ξανά.

Πλημμύρες μπορούν να συμβούν οπουδήποτε και οποτεδήποτε. Ακόμα και αν δεν ζείτε κοντά σε υδάτινη οδό, πλημμύρες μπορεί να συμβούν στην περιοχή σας. Όταν εξετάζετε την κάλυψη από πλημμύρες, είναι σημαντικό να θυμάστε ότι:

- » Η κάλυψη από πλημμύρες διαφέρει από την κάλυψη από καταιγίδες. Ρωτήστε τον ασφαλιστή σας πώς ορίζεται το καθένα. Πολλά ασφαλιστήρια συμβόλαια κατοικίας καλύπτουν ζημιές που προκαλούνται από καταιγίδες. Ωστόσο, πολλά συμβόλαια δεν καλύπτουν το νερό που εισέρχεται από ανοιχτά παράθυρα ή πόρτες ή ζημιές που προκαλούνται από προϋπάρχοντα προβλήματα στο σπίτι.
- » Είναι σημαντικό να κάνετε τακτικά γενική συντήρηση στο σπίτι σας για να αποφύγετε την κατά λάθος ακύρωση του ασφαλιστηρίου συμβολαίου σας.

Δύο τύποι ασφάλισης



Κάλυψη με ασφαλιζόμενο ποσό

Το μέγιστο ποσό που έχει συμφωνήσει να καταβάλει ο ασφαλιστής σας αν η κατοικία σας υποστεί ζημιά ή καταστραφεί. Το ποσό βασίζεται συνήθως στην αξία της κατοικίας σας και είναι το μέγιστο ποσό που μπορείτε να λάβετε από τον ασφαλιστή σας σε περίπτωση αξίωσης.



Κάλυψη ολικής αντικατάστασης

Όταν ο ασφαλιστής σας συμφωνεί να καλύψει το πλήρες κόστος επισκευής ή ανοικοδόμησης της κατοικίας σας στην αρχική της κατάσταση, μειώνοντας τον κίνδυνο υποασφάλισης. Αυτή η κάλυψη δεν προσφέρεται πάντα και συνήθως έχει υψηλότερο κόστος.



ΧΡΗΣΙΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΗ:

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας και η Δήλωση Γνωστοποίησης Προϊόντος (PDS) θα σας ενημερώσουν αν έχετε κάλυψη με ασφαλιζόμενο ποσό ή κάλυψη ολικής αντικατάστασης.



Ερωτήσεις προς τον ασφαλιστή σας

E: Τι καλύπτει το συμβόλαιό μου;

Περιλαμβάνει προστασία από πλημμύρες, πυρκαγιές, καταιγίδες ή άλλες καταστροφές;

E: Πώς ορίζονται οι καταστροφές;

Πώς ορίζει το συμβόλαιό μου όρους όπως "πλημμύρα" ή "καταιγίδα";

E: Έχω κάλυψη ασφαλισμένου ποσού ή κάλυψη ολικής αντικατάστασης;

Αν έχω κάλυψη ασφαλισμένου ποσού, καλύπτει το πλήρες κόστος επανοικοδόμησης του σπιτιού μου;

E: Μπορώ να πάρω προσωρινή στέγαση αν το σπίτι μου δεν είναι κατοικήσιμο;

Καλύπτει η ασφάλειά μου τη διαμονή σε ενοικιαζόμενο σπίτι ή ξενοδοχείο; Περιλαμβάνει τη φιλοξενία κατοικίδιων ζώων;

E: Περιλαμβάνονται οι δαπάνες καθαρισμού;

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα καλύπτει την απομάκρυνση των συντριμμίων μετά από ζημία από πλημμύρα, πυρκαγιά ή καταιγίδα;

E: Ποιες είναι οι εξαιρέσεις;

Ποια συγκεκριμένα αντικείμενα ή καταστάσεις δεν καλύπτονται από το ασφαλιστήριο συμβόλαιο;

E: Υπάρχουν όρια για τις πληρωμές σε ορισμένες αξιώσεις;

Ορισμένα συμβόλαια θέτουν όρια στις αξιώσεις, όπως η κάλυψη έως 5.000 δολάρια για ζημιές από καταιγίδα, ανεξάρτητα από το κόστος επισκευής ή αντικατάστασης.

E: Ποια είναι η συμμετοχή;

Πόσα θα πρέπει να πληρώσετε από την τσέπη σας πριν ο ασφαλιστής καλύψει το υπόλοιπο;

E: Καλύπτει το συμβόλαιό μου πρόσθετα έξοδα επανοικοδόμησης;

Για παράδειγμα, κατεδάφιση, απομάκρυνση αμιάντου, δημοτικά τέλη και επαγγελματικές υπηρεσίες, όπως αρχιτέκτονες και επιθεωρητές.



ΧΡΗΣΙΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΗ:

Μέρος της εργασίας ενός ασφαλιστή είναι να βοηθά τους ασφαλισμένους. Αν έχετε απορίες σχετικά με το συμβόλαιό σας, επικοινωνήστε με τον ασφαλιστή σας και ζητήστε του να σας το εξηγήσει.

Τι να ελέγξετε κατά την ανανέωση του συμβολαίου σας

- ☐ **Καλύπτει το συμβόλαιό μου τους σωστούς κινδύνους;**
Μάθετε τον κίνδυνο που διατρέχετε, όπως πλημμύρα ή πυρκαγιά, και βεβαιωθείτε ότι καλύπτεται από το συμβόλαιό σας.
- ☐ **Έχω επαρκή κάλυψη;**
Αν έχετε κάλυψη ασφαλισμένου ποσού, ελέγξτε αν το κόστος επανοικοδόμησης έχει αλλάξει. Αν έχει αλλάξει, θα πρέπει να προσαρμόσετε την κάλυψή σας. Επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.areyoucovered.vic.gov.au για να μάθετε πόσο κοστίζει η επανοικοδόμηση του σπιτιού σας ή η αντικατάσταση των προσωπικών σας αντικειμένων.
- ☐ **Έχω κάνει βελτιώσεις στο σπίτι μου;**
Ενημερώστε τον ασφαλιστή σας για τυχόν αλλαγές που έχετε κάνει στο σπίτι σας, ώστε η κάλυψή σας να βασίζεται στη νέα αξία επανακατασκευής του σπιτιού σας. Υπάρχει επίσης η πιθανότητα με τη βελτίωση του σπιτιού σας να προστατεύεται καλύτερα από φυσικές καταστροφές, πράγμα που σημαίνει ότι το ασφάλιστρο μπορεί να μειωθεί.
- ☐ **Έχουν αλλάξει οι όροι του συμβολαίου μου;**
Διαβάστε προσεκτικά την ειδοποίηση ανανέωσης του συμβολαίου σας για τυχόν ενημερώσεις.
- ☐ **Είναι το ποσό συμμετοχής μου ακόμα σωστό για μένα;**
Η προσαρμογή της συμμετοχής σας μπορεί να επηρεάσει το ασφάλιστρό σας, γι' αυτό βεβαιωθείτε ότι ανταποκρίνεται στις τρέχουσες ανάγκες και τον προϋπολογισμό σας.



ΧΡΗΣΙΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΗ:

Ορίστε μια υπενθύμιση για να επανεξετάσετε το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας κάθε χρόνο. Η συνεχής ενημέρωση της κάλυψής σας συμβάλλει στην προστασία σας σε περίπτωση που κάτι δεν πάει καλά.

Πώς να συγκρίνετε ασφαλιστήρια συμβόλαια

Η αλλαγή ασφαλιστή είναι ένας από τους καλύτερους τρόπους εξοικονόμησης χρημάτων και καλύτερης συμφωνίας. Η έρευνα δείχνει ότι τα περισσότερα νοικοκυριά της Βικτώριας θα μπορούσαν να εξοικονομήσουν τουλάχιστον **20 τοις εκατό** από το ασφάλιστρο κατοικίας τους κάνοντας έρευνα αγοράς.

Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές που θα σας βοηθήσουν να επιλέξετε τον σωστό ασφαλιστή και το σωστό συμβόλαιο:

- Ελέγξτε τι καλύπτει το ασφαλιστήριο συμβόλαιο:** Καλύπτει φυσικές καταστροφές όπως πλημμύρες, πυρκαγιές και καταιγίδες; Είστε κατάλληλα καλυμμένοι για μία ή περισσότερες φυσικές καταστροφές, αν βρίσκεστε σε περιοχή υψηλού κινδύνου;

- Ελέγξτε τι περιλαμβάνεται και τι εξαιρείται:** Βεβαιωθείτε ότι γνωρίζετε τι καλύπτεται και τι όχι και τι χρειάζεστε και τι όχι.

- Ελέγξτε τα ασφάλιστρα:** Δείτε τι χρεώνουν άλλοι ασφαλιστές για την ίδια κάλυψη.

- Ελέγξτε τα όρια αποζημίωσης:** Δείτε το μέγιστο ποσό που καταβάλλουν οι ασφαλιστές για διάφορους τύπους αποζημίωσης.

- Εξετάστε το ποσό της συμμετοχής σας:** Οι περισσότεροι ασφαλιστές σας επιτρέπουν να προσαρμόσετε το ποσό της συμμετοχής σας. Αντισταθμίστε το όφελος ενός χαμηλού ποσού συμμετοχής με υψηλότερο ασφάλιστρο ή ενός υψηλού ποσού συμμετοχής με χαμηλότερο ασφάλιστρο.

- Εξετάστε το ενδεχόμενο συνδυασμού ασφαλίσεων:** Ορισμένοι ασφαλιστές σας επιτρέπουν να συνδυάσετε την ασφάλιση κατοικίας και περιεχομένου. Αυτό μπορεί να είναι φθηνότερο από το να έχετε δύο ξεχωριστές ασφαλίσεις.



Τι να κάνετε μετά από μια καταστροφή

1. Μείνετε ασφαλείς

Αν το σπίτι σας έχει πλημμυρίσει, να είστε πάντα προσεκτικοί. Μην εισέλθετε στο σπίτι σας και μην ανοίξετε το ρεύμα μέχρι να επιβεβαιώσει ένας ειδικός, όπως ένας ηλεκτρολόγος, ένας πυροσβέστης ή ένας δημοτικός επιθεωρητής κτηρίων, ότι είναι ασφαλές να το κάνετε. Να είστε ενήμεροι για τις ζημιές από το νερό στη δομή του σπιτιού σας, την ανάπτυξη μούχλας και ακόμη και την αλλοίωση των τροφίμων πολύ μετά την εκδήλωση μιας πλημμύρας. Μην οδηγείτε όχημα που έχει υποστεί ζημιά από νερό.

2. Επικοινωνήστε με τον ασφαλιστή σας

Λάβετε συμβουλές σχετικά με τη διαδικασία αξίωσης και τον τρόπο πρόσβασης σε προσωρινή στέγαση και επείγουσες επισκευές, αν τις χρειαστείτε. Σε περίπτωση που χρειάζεστε παράταση της προσωρινής διαμονής σας, θα πρέπει να μιλήσετε με τον ασφαλιστή σας τουλάχιστον τρεις μήνες πριν από τη λήξη της περιόδου διαμονής σας.

3. Τραβήξτε φωτογραφίες

Πριν από τον καθαρισμό, τραβήξτε φωτογραφίες και καταγράψτε όλες τις ζημιές.

4. Κάντε το σπίτι σας ασφαλές και προστατέψτε την περιουσία σας από περαιτέρω ζημιές

Λάβετε ασφαλή και εύλογα μέτρα για να προστατεύσετε το σπίτι και τα υπάρχοντά σας από περισσότερες ζημιές. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει τη μετακίνηση μη κατεστραμμένων αντικειμένων σε ασφαλές μέρος (όπως κάτω από κάλυψη ή σε ψηλότερο έδαφος) ή την τοποθέτηση ενός μουσαμά πάνω τους.

5. Καθαρίστε το σπίτι σας, αν μπορείτε να το κάνετε με ασφάλεια

Απομακρύνετε τυχόν κατεστραμμένα αντικείμενα από το σπίτι σας που θα μπορούσαν να αποτελέσουν κίνδυνο για την υγεία, όπως υφασμάτινους καναπέδες και χαλιά. Μην πετάτε αντικείμενα που θα μπορούσαν να επισκευαστούν, εκτός αν αποτελούν κίνδυνο για την υγεία. Σας συνιστούμε να μην πλησιάζετε σε κατεστραμμένα οικοδομικά υλικά σε περίπτωση που περιέχουν αμιάντο ή άλλους κινδύνους.

ΒΗΜΑ 4 ΜΑΘΕΤΕ ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΑΞΙΩΣΗ

Τι έγγραφα θα χρειαστείτε;

☐

Στοιχεία επικοινωνίας: Πληροφορίες για τον ασφαλιστή σας ή τον ασφαλιστικό σας μεσίτη.

☐

Αριθμοί ασφαλιστηρίων συμβολαίων: Σχετικοί αριθμοί συμβολαίων και έγγραφα.

☐

Ταυτοποίηση: Το αναγνωριστικό σας (ID) και τυχόν κωδικοί πρόσβασης ή ερωτήσεις ασφαλείας που σχετίζονται με τον λογαριασμό σας στον ασφαλιστή σας.

Τι γίνεται αν τα στοιχεία της ασφάλισής μου έχουν χαθεί ή καταστραφεί;

Αν θυμάστε το όνομα του ασφαλιστή σας, καλέστε τον και δώστε τα στοιχεία σας (όνομα, διεύθυνση και ημερομηνία γέννησης) και θα μπορέσει να σας βοηθήσει, ενώ μπορείτε να ζητήσετε και αντίγραφο του ασφαλιστηρίου σας.

Αν δεν γνωρίζετε το όνομα του ασφαλιστή σας, μια καλή συμβουλή είναι να αναζητήσετε το ιστορικό των email σας ή τις τραπεζικές σας συναλλαγές στην εφαρμογή τραπεζικών συναλλαγών.



ΧΡΗΣΙΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΗ:

Βεβαιωθείτε ότι όλα τα σημαντικά έγγραφά σας είναι αποθηκευμένα σε μια αδιάβροχη και πυρίμαχη τσάντα ή χρηματοκιβώτιο. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό αν ζείτε σε περιοχή με κίνδυνο πυρκαγιάς ή πλημμύρας.



Τι να περιμένετε κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξίωσης αποζημίωσης

1. Επικοινωνήστε με τον ασφαλιστή σας

Επικοινωνήστε με τον ασφαλιστή σας το συντομότερο δυνατόν. Δεν χρειάζεται να γνωρίζετε ακόμα όλες τις λεπτομέρειες της ζημιάς. Μπορείτε να ξεκινήσετε την αίτησή σας ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά ή αυτοπροσώπως. Μπορείτε να βρείτε πληροφορίες σχετικά με το πόσο χρόνο έχει ο ασφαλιστής σας για να επεξεργαστεί την αίτηση αξίωσής σας στη διεύθυνση financialrights.org.au/factsheet/insurance-claim-delay.

2. Κάντε το σπίτι σας ασφαλές

Πριν από τον καθαρισμό, μιλήστε με τον ασφαλιστή σας. Τραβήξτε φωτογραφίες και βίντεο της ζημιάς για την αξίωσή σας. Ο ασφαλιστής σας μπορεί να οργανώσει επείγουσες επισκευές για την αποτροπή περαιτέρω ζημιών, όπως απομάκρυνση των συντριμμιών, απομόνωση των ηλεκτρικών κυκλωμάτων ή τοποθέτηση μουςαμά στην οροφή. Μπορεί να χρειαστείτε ηλεκτρολόγο ή επιθεωρητή πριν ξαναμπείτε στο σπίτι σας.

3. Εκτίμηση ζημιών

Ο ασφαλιστής σας θα στείλει κάποιον να ελέγξει τη ζημιά και να διαπιστώσει τι την προκάλεσε. Μηχανικοί ή άλλοι εμπειρογνώμονες μπορεί να χρειαστούν για σοβαρά ζητήματα, όπως δομικές βλάβες.

4. Απόφαση αξίωσης

Ο ασφαλιστής σας θα αποφασίσει αν θα δεχτεί ή θα απορρίψει την αξίωσή σας με βάση το συμβόλαιό σας και τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων.

- Αν εγκριθεί, θα σας δώσει ένα έγγραφο *Αντικειμένου Εργασιών* που θα περιγράφει τις επισκευές ή την επανοικοδόμηση που απαιτούνται.
- Διαβάστε προσεκτικά αυτό το έγγραφο - μπορεί να αλλάξει αν διαπιστωθούν περισσότερες ζημιές κατά τη διάρκεια των επισκευών.

5. Επανεξέταση αξίωσης

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απόφαση του ασφαλιστή σας, μπορείτε να ζητήσετε να επανεξεταστεί η αξίωσή σας.

6. Διακανονισμός αξιώσεων

Ο ασφαλιστής σας θα σας προσφέρει μία από αυτές τις επιλογές:

- α. Επισκευή, αντικατάσταση ή επανακατασκευή:** Θα οριστεί ένας κατασκευαστής για τη διαχείριση της διαδικασίας, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων, των χρονοδιαγραμμάτων και των εγκρίσεων.
- β. Διακανονισμός σε μετρητά:** Ο διακανονισμός σε μετρητά σημαίνει ότι αντί η ασφαλιστική εταιρεία να πληρώσει απευθείας για τις επισκευές, παίρνετε χρήματα για να διεκπεραιώσετε μόνοι σας τις επισκευές. Ωστόσο, πρέπει να χρησιμοποιήσετε έναν αδειούχο κατασκευαστή και να ακολουθήσετε όλους τους κανονισμούς, διαφορετικά το σπίτι σας μπορεί να μην είναι δυνατόν να ασφαλιστεί στο μέλλον. Πριν αποδεχτείτε διακανονισμό σε μετρητά, είναι σημαντικό να ελέγξετε ότι το προσφερόμενο ποσό θα καλύψει όλες τις επισκευές. Το καλύτερο είναι να πάρετε προσφορές από διαφορετικούς αδειούχους κατασκευαστές. Ίσως επίσης να θέλετε να ζητήσετε ανεξάρτητη οικονομική συμβουλή για να σας βοηθήσει να αποφασίσετε αν θα αποδεχτείτε τον διακανονισμό σε μετρητά.

Διακανονισμός σε μετρητά

Θυμηθείτε:

Είναι σημαντικό να εξετάζετε προσεκτικά τους διακανονισμούς σε μετρητά. Ενδέχεται να επιθυμείτε να ζητήσετε ανεξάρτητη οικονομική συμβουλή για να αποφασίσετε αν θα δεχτείτε διακανονισμό σε μετρητά. Είναι πολύ σημαντικό να ελέγξετε ότι το ποσό του διακανονισμού σε μετρητά θα καλύψει τις απαιτούμενες επισκευές.

Το καλύτερο είναι να λάβετε μερικές προσφορές από διαφορετικούς αδειούχους κατασκευαστές.



ΧΡΗΣΙΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΗ:

Ο Κώδικας Πρακτικής Γενικών Ασφαλίσεων ([insurancecouncil.com.au/code-of-practice](https://www.insurancecouncil.com.au/code-of-practice)) ορίζει τι πρέπει να κάνουν οι ασφαλιστές κατά τον χειρισμό της απαίτησής σας. Αυτό περιλαμβάνει χρονοδιαγράμματα για αποφάσεις και ενημερώσεις σχετικά με την κατάσταση της απαίτησής σας.

Αν η αξίωσή σας εγκριθεί

Αν η αξίωσή σας εγκριθεί, θα λάβετε μια έκθεση που θα περιγράφει τις εργασίες που πρέπει να γίνουν στο σπίτι σας. Διαβάστε προσεκτικά την έκθεση για να δείτε τι θα αντικατασταθεί ή θα επισκευαστεί και τι όχι. Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την έκθεση, επικοινωνήστε με τον ασφαλιστή σας. Αν είστε ικανοποιημένοι με την προσφορά και συμφωνείτε με τους όρους, ο ασφαλιστής σας μπορεί να σας προσφέρει τη διαχείριση των εργασιών, να σας προσφέρει διακανονισμό σε μετρητά ή να σας προσφέρει και τις δύο επιλογές.

Αν η αίτησή σας απορριφθεί ή δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία στον ασφαλιστή σε οποιοδήποτε σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξίωσης.

Αν η αξίωσή σας απορριφθεί ή δεν είστε ικανοποιημένοι, ο ασφαλιστής οφείλει να σας εξηγήσει τους λόγους και να σας δώσει πληροφορίες για το πώς μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία. Αν υποβάλετε καταγγελία στον ασφαλιστή σας και εξακολουθείτε να είστε δυσαρεστημένοι, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών (AFCA) καλώντας την στο **1800 931 678** ή στέλνοντας email στη διεύθυνση **info@afca.org.au**.

Αν χρειάζεστε βοήθεια για μια ασφαλιστική διαφορά

Η χρηματοοικονομική συμβουλευτική υπηρεσία είναι μια δωρεάν, εμπιστευτική και χωρίς κρίσεις υπηρεσία για άτομα που αντιμετωπίζουν ή κινδυνεύουν να αντιμετωπίσουν οικονομικές δυσκολίες. Δεν υπάρχουν περιορισμοί πρόσβασης με βάση την πηγή εισοδήματος, το καθεστώς βίζας ή το καθεστώς διαμονής.

Αν εσείς ή κάποιος γνωστός σας έχει ένα χρέος ή έναν λογαριασμό που τον ανησυχεί, θα μπορούσε να επωφεληθεί από ένα εμπιστευτικό ραντεβού με έναν χρηματοοικονομικό σύμβουλο. Οι χρηματοοικονομικοί σύμβουλοι μπορούν επίσης να προσφέρουν συμβουλές για ασφαλιστικές διαφορές.

- » **Financial Counselling Victoria** (Χρηματοοικονομική Συμβουλευτική Βικτώριας): επισκεφθείτε www.fcvic.org.au/get-help ή καλέστε το **03 9663 2000**.
- » **National Debt Helpline** (Εθνική Γραμμή Βοήθειας για Χρέη): επισκεφθείτε www.ndh.org.au/financial-counselling ή καλέστε το **1800 007 007**.

Australian Financial Complaints Authority
(Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών
Καταγγελιών)

www.afca.org.au
1800 931 678
info@afca.org.au

ΕΥΡΕΣΗ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

Φιλανθρωπικές οργανώσεις όπως ο Ερυθρός Σταυρός, St Vincent de Paul, The Salvation Army και Wesley Mission μπορούν να σας βοηθήσουν με τρόφιμα, στέγη και οικιακά είδη.

Βοήθεια για τα οικονομικά σας

- » **Επικοινωνήστε με τον Δήμο σας:** Μπορούν να σας συνδέσουν με τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης μετά από μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Βρείτε τον Δήμο σας στην ιστοσελίδα vic.gov.au/know-your-council/
- » **Τράπεζες και ασφαλιστές:** Έχουν ειδικές ομάδες που μπορούν να σας βοηθήσουν αν έχετε οικονομικές δυσκολίες. Καλέστε το χρηματοπιστωτικό σας ίδρυμα ή μεταβείτε στην ενότητα "Οικονομικές Δυσκολίες" του ιστοτόπου του.
- » **National Debt Helpline (Εθνική Γραμμή Βοήθειας για Χρέη):** επισκεφθείτε www.ndh.org.au/financial-counselling ή καλέστε το 1800 007 007.
- » **Financial Counselling Victoria (Χρηματοοικονομική Συμβουλευτική Βικτώριας):** επισκεφθείτε www.fcvic.org.au/get-help ή καλέστε το 03 9663 2000.
- » **Anglicare Victoria:** επισκεφθείτε www.anglicarevic.org.au/our-services/financial-counselling/ ή καλέστε το 03 9412 6133.
- » **Good Shepherd No Interest Loan Scheme (NILS) (Άτοκα Δάνεια Good Shepherd):** Τα Άτοκα Δάνεια μπορούν να αποτελέσουν έναν ασφαλή και προσιτό τρόπο πληρωμής των εξόδων. Δανειστείτε έως και 2.000 δολάρια για είδη πρώτης ανάγκης, όπως συσκευές, έπιπλα, επισκευές αυτοκινήτων, τεχνολογία ή ανάγκες υγείας. Δανειστείτε έως και 3.000 δολάρια για έξοδα στέγασης ή για την αποκατάσταση από φυσικές καταστροφές. Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα: www.goodshep.org.au/services/nils/ για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτά τα δάνεια και την επιλεξιμότητα.

Δωρεάν νομικές συμβουλές

Μπορεί να δικαιούστε δωρεάν συμβουλές:

- » **The Financial Rights Legal Centre (Νομικό Κέντρο Οικονομικών Δικαιωμάτων):** επισκεφθείτε www.financialrights.org.au ή καλέστε το 1300 663 464.
- » **Consumer Action Law Centre (Νομικό Κέντρο Δράσης Καταναλωτών):** επισκεφθείτε www.consumeraction.org.au
- » **Disaster Legal Help Victoria (Νομική Βοήθεια για Καταστροφές στη Βικτώρια):** επισκεφθείτε www.disasterlegalhelp.org.au ή καλέστε το 1800 113 432.

Υποστήριξη ευεξίας

- » **Mental Health and Wellbeing (Ψυχική Υγεία και Ευεξία):** Για δωρεάν υποστήριξη στην ψυχική υγεία, επισκεφθείτε ή καλέστε www.partnersinwellbeing.org.au 1300 375 330. Δεν χρειάζεστε παραπεμπτικό ή κάρτα Medicare.
- » **Family Domestic Violence (Οικογενειακή και Οικιακή Βία):** Εθνική 24ωρη τηλεφωνική γραμμή βοήθειας για υποστήριξη σε θέματα οικογενειακής και οικιακής βίας ή σεξουαλικής κακοποίησης. Καλέστε το 1800 RESPECT στο 1800 737 732.
- » **Lifeline (Γραμμή Ζωής):** Μια εθνική 24ωρη γραμμή βοήθειας για οποιονδήποτε βρίσκεται σε συναισθηματική δυσφορία. Τηλεφωνήστε στο 13 11 14 ή επισκεφθείτε το www.lifeline.org.au.

