



MANCA QUALCOSA ALLA TUA ASSICURAZIONE SULLA CASA?

La tua assicurazione
comprende l'alloggio
temporaneo, i costi di pulizia
o i danni da alluvione?

Scopri cosa è importante
sapere sulla tua polizza.

areyoucovered.vic.gov.au



Disclaimer: le informazioni fornite in questo documento sono destinate esclusivamente a scopi informativi generali e non va attribuito valore assoluto né al loro contenuto né alla loro accuratezza. Non si tratta di una guida definitiva, non intende costituire una consulenza legale o finanziaria e non prende in considerazione le particolari circostanze o esigenze di ognuno. Se hai bisogno di assistenza in merito alla tua situazione particolare, ti invitiamo a richiedere una consulenza indipendente. È stato fatto ogni sforzo per garantire l'accuratezza e la completezza di questo documento e dei riferimenti ai link inclusi alla data di pubblicazione.

Data di pubblicazione: 2025

Per consultare queste informazioni in altre lingue, visita il sito
areyoucovered.vic.gov.au



Perché l'assicurazione sulla casa è importante	4
Come comprendere il linguaggio delle assicurazioni	6
Da dove iniziare	8
Passo 1: Conosci i tuoi rischi	9
Perché è necessario sapere quali sono i propri rischi	9
I rischi cambiano nel tempo	9
Passo 2: Conosci i tuoi costi	10
Quanto costerebbe ricostruire la tua casa?	10
Assicurazione sul contenuto della casa	11
Passo 3: Conosci la tua copertura	12
Copertura antincendio	12
Copertura contro le tempeste e le alluvioni	12
Due tipi di assicurazione	13
Domande da porre al tuo assicuratore	14
Cosa controllare quando si rinnova la polizza	15
Come confrontare le polizze assicurative	16
Passo 4: Scopri come fare una richiesta di risarcimento	18
Cosa fare in seguito a una calamità	18
Documenti di cui avrai bisogno	19
Cosa succede se i dati della mia assicurazione vengono smarriti o distrutti?	19
Cosa aspettarsi durante la pratica di richiesta di risarcimento	20
Quando la richiesta viene approvata	22
Se la richiesta di risarcimento viene negata o se non sei soddisfatto dell'esito della richiesta	22
Se hai bisogno di aiuto per una controversia assicurativa	22
DOVE TROVARE AIUTO	23
Supporto economico	23
Consulenza legale gratuita	23
Supporto alla salute e al benessere	23



PERCHÉ L'ASSICURAZIONE SULLA CASA È IMPORTANTE

Nel Victoria, l'aumento delle temperature e gli eventi meteorologici estremi stanno danneggiando sempre più abitazioni.

Avere la giusta assicurazione sulla casa può rendere la vita più semplice nel caso in cui qualcosa andasse storto. La maggior parte dei residenti del Victoria ha un'assicurazione sulla casa e sul suo contenuto, ma spesso non è sufficiente. L'assicurazione offre tranquillità e aiuta a riprendersi a livello economico in caso di emergenza.



La maggior parte delle persone non ha una copertura sufficiente

La maggior parte dei residenti del Victoria ritiene che la propria assicurazione copra a sufficienza per ricostruire e riammobiliare casa dopo una calamità, **ma è effettivamente così solo nella metà dei casi.**



Il rischio di incendi e alluvioni è spesso sottovalutato

Potresti non sapere che la tua abitazione è a rischio. **L'84% dei residenti del Victoria che vivono in aree ad alto rischio di alluvioni ritiene, in realtà, che il loro rischio sia basso.**



I costi di ricostruzione sono difficilmente calcolabili

Solo 1 residente del Victoria su 5 è in grado di stimare con precisione quanto costerebbe ricostruire la propria casa.



Potresti risparmiare sull'assicurazione

Facendo un po' di ricerca e confrontando diversi assicuratori potresti ridurre i costi della polizza sulla casa del 20% o più. Tuttavia, occorre tenere presente che non tutte le polizze assicurative offrono lo stesso livello di copertura, e che prevedono massimali specifici per alcune voci.



Comprendere una polizza assicurativa non è semplice

Solo il 37% dei residenti del Victoria comprende appieno la propria copertura assicurativa, mentre il 14% dichiara di non comprenderla affatto.

Fonte dei dati: Insurance Market Analysis and Consumer Research - Final Report by Finity Consulting 2023
(Analisi del mercato assicurativo e ricerca sui consumatori - Relazione finale di Finity Consulting 2023).

Agisci oggi stesso

Rivedi la tua polizza, conosci i tuoi rischi e confronta le opzioni per proteggere meglio la tua casa.



COME COMPRENDERE IL LINGUAGGIO DELLE ASSICURAZIONI



Il mondo delle assicurazioni sulla casa ha un linguaggio tutto suo. Ecco alcuni termini che potresti incontrare.

- 1. Area soggetta a incendi boschivi:** un'area che è stata o è probabile sia colpita da incendi boschivi.
- 2. Area soggetta ad alluvioni:** un'area che può essere colpita da alluvioni.
- 3. Copertura:** l'immobile o le persone coperte dalla polizza, il rischio contro cui si è assicurati e l'importo in denaro o del risarcimento per cui si è assicurati.
- 4. Premio:** l'importo che si paga ogni anno all'assicuratore per la propria polizza.
- 5. Rinnovo:** proseguimento della polizza assicurativa per un altro anno. È necessario leggere l'avviso di rinnovo e verificare eventuali modifiche da apportare alla copertura.
- 6. Franchigia:** l'importo che dovrai pagare in caso di richiesta di risarcimento. Potrebbe essere necessario pagare la franchigia prima della liquidazione del risarcimento.
- 7. Esclusioni:** tutto ciò che non è coperto dalla polizza assicurativa.
- 8. Polizza assicurativa:** il contratto annuale stipulato tra il contraente e l'assicuratore, in cui viene descritto in dettaglio ciò che è stato assicurato. Ogni polizza è corredata da un'informativa sul prodotto (Product Disclosure Statement, o PDS), che è bene leggere per conoscere le coperture previste per il periodo di validità della polizza.
- 9. Informativa sul prodotto (Product Disclosure Statement, o PDS):** è un documento che gli assicuratori devono consegnare all'assicurato insieme ai termini e alle condizioni della polizza. Questo è un documento importante e va letto.
- 10. Valore di mercato:** l'importo che ricaveresti ad oggi dalla vendita della tua abitazione. Raramente si tratta di una cifra pari a quella necessaria per la ricostruzione della casa, ed è diverso dall'importo della liquidazione.



-
- 11. Massimale:** l'importo massimo che l'assicuratore potrebbe pagare in caso di risarcimento. Per l'assicurazione sulla casa, è l'importo massimo che l'assicuratore coprirà per la ricostruzione dell'abitazione, mentre per l'assicurazione del contenuto della casa è l'importo massimo per cui sono assicurati i tuoi beni.
-
- 12. Richiesta di risarcimento:** quando si verifica un incidente, ad esempio un danno alla proprietà, e si richiede un pagamento alla propria compagnia di assicurazione.
-
- 13. Rapporto sull'entità dei lavori:** se la richiesta è stata approvata, riceverai un rapporto sull'entità dei lavori, che illustra tutte le riparazioni necessarie. Prima di sottoscriverlo, è importante controllare il rapporto per assicurarsi che sia indicato tutto ciò che è necessario riparare o sostituire.
-
- 14. Liquidazione:** quanto si ottiene dall'assicuratore se la richiesta di risarcimento viene approvata. Può essere l'assicuratore ad organizzare la riparazione o la ricostruzione dell'abitazione o questo può risarcirti della somma necessaria per farlo tu. Questa elargizione di denaro viene talvolta definita indennizzo o liquidazione in contanti. Il valore di liquidazione non sempre riflette il valore di mercato.
-
- 15. Embargo:** gli assicuratori possono imporre un embargo sull'acquisto di nuove polizze assicurative per evitare che le persone le acquistino quando è imminente una catastrofe naturale, come un incendio boschivo, un'alluvione o un ciclone.



DA DOVE INIZIARE

Ti stai chiedendo da dove iniziare per ottenere un'assicurazione sulla casa?

Questo opuscolo ti aiuterà a saperne di più, ti spiegherà perché è importante e come assicurarti di avere la polizza più adatta alle tue esigenze.

Ti guiderà passo per passo per aiutarti a proteggere la tua casa e per presentare una richiesta di risarcimento in caso di danni. Prendersi il tempo necessario per conoscere ogni fase aiuterà a semplificare la gestione della tua assicurazione.

PASSO
1

Conosci i tuoi **rischi**



PASSO
2

Conosci i tuoi **costi**



PASSO
3

Conosci la tua **copertura**



PASSO
4

Scopri come fare una
richiesta di risarcimento

Perché è necessario sapere quali sono i propri rischi

In un'assicurazione sulla casa, per "rischio" si intende la possibilità che una calamità naturale, come un'alluvione, una tempesta o un incendio, possa danneggiare la tua abitazione.

Il tuo livello di rischio influisce sulla copertura assicurativa. Se vivi in un'area soggetta ad alluvioni, assicurati che la tua polizza preveda una copertura contro questi eventi naturali. Se vivi in un'area soggetta a incendi boschivi, assicurati che la tua polizza assicurativa copra i danni causati da questo tipo di incendi, non solo quelli domestici.

I rischi cambiano nel tempo

Con il mutare delle condizioni ambientali e atmosferiche, cambiano anche i rischi.

Una casa acquistata 15 anni fa poteva essere in un'area a basso rischio di incendi boschivi o alluvioni, ma questo rischio potrebbe essere aumentato nel tempo. È tua responsabilità conoscere i rischi ad oggi.

Scopri i rischi della tua zona:

www.areyoucovered.vic.gov.au

1. **Contatta** il tuo Comune per informazioni su zonizzazione, uso del terreno e dati storici.
2. **Contatta** l'ente che gestisce i bacini idrografici per ottenere informazioni sui sistemi di drenaggio, sui livelli dell'acqua e sulle mappe delle alluvioni.

Quanto costerebbe ricostruire la tua casa?

L'assicurazione deve coprire l'importo necessario ad oggi per ricostruire la casa. Ricostruire una casa 10 anni fa sarebbe stato molto più economico rispetto ad oggi.

Anche se hai un'assicurazione, questa sarebbe sufficiente per ricostruire la casa in caso di calamità? Hai valutato l'aggiornamento delle norme edilizie, e i relativi impatti sui cantieri e sull'aumento dei costi di manodopera e materiali? Potrebbero esserci anche costi aggiuntivi per demolizione, bonifica, rimozione dell'amianto, tasse comunali e servizi di architetti e geometri. E potresti aver bisogno di un alloggio temporaneo durante la ricostruzione.

Vuoi sapere quanto costerebbe ricostruire la tua casa?

Visita il sito www.areyoucovered.vic.gov.au



PASSO 2 CONOSCI I TUOI COSTI

Assicurazione sul contenuto della casa

L'assicurazione sul contenuto della casa copre in caso di danni, smarrimento o furto degli oggetti. Assicurati che la tua polizza copra i costi di sostituzione di tutto ciò che possiedi.

Inizia elencando i tuoi beni e il loro valore, dagli oggetti della cucina agli attrezzi del capanno. Ricordati di aggiornare la polizza dopo eventuali modifiche, come ristrutturazioni, nuovi mobili o nuovi elettrodomestici. Molte persone dimenticano di apportare queste modifiche, il che potrebbe causare sottoassicurazione in caso di richiesta di risarcimento.

Pensa a tutto ciò che possiedi. Includi gli indumenti e altri oggetti come il tosaerba e i dispositivi. È necessario essere consapevoli di eventuali esclusioni o limiti massimi per alcuni articoli, come ad esempio gli attrezzi. Di solito, i danni all'auto devono essere coperti da una polizza assicurativa separata da quella sulla casa e sul suo contenuto, anche se queste sono tutte stipulate con lo stesso assicuratore.

Il calcolatore di contenuti all'indirizzo www.areyoucovered.vic.gov.au può aiutarti a stimare il costo di sostituzione.

Suggerimenti per gli affittuari

Sapevi che puoi stipulare un'assicurazione sul contenuto della casa per proteggere i tuoi beni? Alcune polizze assicurative contribuiscono anche ai costi di un alloggio (sistemazione temporanea) se la proprietà in affitto diventa invivibile. È una buona idea confrontare diverse polizze.



CONSIGLIO UTILE:

Fotografa la tua abitazione e il suo contenuto quando ti trasferisci, al momento della stipula dell'assicurazione sulla casa e quando le apporti qualsiasi miglioramento. Ricorda di conservare queste foto in un luogo sicuro, in modo da poterle consultare in caso di richiesta di risarcimento.

Conoscere la propria copertura significa sapere esattamente ciò che la polizza include ed esclude, per essere sicuri di avere una protezione adeguata.

Non tutte le polizze sono uguali, né offrono la stessa copertura. È importante rivalutare la propria polizza e sapere per cosa si è coperti.

Copertura antincendio

Molte polizze assicurative sulla casa coprono i danni causati da incendi, compresi gli incendi boschivi, ma potrebbero non coprire i danni che non sono causati da fiamme dirette, come i danni da calore, fumo o cenere. Alcune polizze possono escludere svariate cose, come ad esempio:

- » Incendi a meno di 72 ore dall'acquisto della polizza.
- » Incendi appiccati deliberatamente.
- » Incendi causati da negligenza o dall'inosservanza delle norme di sicurezza.

La polizza assicurativa indica ciò che è o non è coperto in caso di danni da incendio.

Copertura contro le tempeste e le alluvioni

La copertura in caso di alluvione non è sempre inclusa in una polizza assicurativa, quindi è bene controllare.

Le alluvioni possono verificarsi ovunque e in qualsiasi momento. Anche se non vivi vicino a un corso d'acqua, nella tua zona possono comunque verificarsi delle alluvioni. Nel valutare la copertura contro i danni da alluvione è importante ricordare che:

- » La copertura contro i danni da alluvione è diversa da quella da tempesta. Chiedi all'assicuratore di spiegarti l'esatta distinzione. Molte polizze di assicurazione sulla casa coprono i danni causati dalle tempeste. Tuttavia, in molti casi queste non coprono i danni causati dall'acqua che entra da finestre o porte aperte o quelli legati a problemi preesistenti nell'abitazione.
- » È importante effettuare regolarmente la manutenzione generale della casa per evitare di invalidare accidentalmente la polizza assicurativa.

PASSO 3 CONOSCI LA TUA COPERTURA

Due tipi di assicurazione



Copertura di una somma prestabilita

L'importo massimo che l'assicuratore ha accettato di risarcire in caso di danni o distruzione dell'abitazione. L'importo si basa solitamente sul valore dell'abitazione e rappresenta la somma massima che si può ricevere dall'assicuratore in caso di richiesta di risarcimento.



Copertura totale di sostituzione

Quando l'assicuratore accetta di coprire l'intero costo di riparazione o ricostruzione dell'abitazione per riportarla alle condizioni originali si riduce il rischio di sottoassicurazione. Questo tipo di copertura non è sempre inclusa e di solito ha un costo più elevato.



CONSIGLIO UTILE:

La polizza assicurativa e l'informativa sul prodotto (Product Disclosure Statement, o PDS) indicano se la copertura è per una somma prestabilita oppure se prevede la sostituzione totale.



Domande da porre al tuo assicuratore

D: Cosa copre la mia polizza?

Include la protezione contro alluvioni, incendi, tempeste o altre calamità naturali?

D: Come vengono definite le calamità?

La mia polizza come definisce termini quali "alluvione" o "tempesta"?

D: La mia copertura è per una somma prestabilita o per sostituzione totale?

Se copre una somma prestabilita, questa corrisponde all'intero costo di ricostruzione della mia abitazione?

D: Posso ottenere un alloggio temporaneo se la mia abitazione è invivibile?

La mia polizza copre il soggiorno in un albergo o in una casa in affitto? Include la pensione per animali?

D: Sono inclusi i costi di bonifica?

La polizza coprirà la rimozione dei detriti dopo i danni causati da un'alluvione, un incendio o una tempesta?

D: Quali sono le esclusioni?

Quali sono gli elementi o le situazioni specifiche non coperte dalla polizza assicurativa?

D: Ci sono dei limiti di indennizzo per certe richieste di risarcimento?

Alcune polizze stabiliscono dei limiti per le richieste di risarcimento, come ad esempio la copertura di un massimo di 5.000 dollari per i danni causati dalle tempeste, indipendentemente dai reali costi di riparazione o sostituzione.

D: Qual è la franchigia?

Quanto dovrai pagare di tasca tua prima che l'assicuratore copra i costi rimanenti?

D: La mia polizza copre i costi extra per la ricostruzione?

Ad esempio, demolizioni, rimozione dell'amianto, tasse comunali e servizi di professionisti, quali architetti e geometri.



CONSIGLIO UTILE:

Parte del lavoro dell'assicuratore consiste nel prestare assistenza ai propri clienti. In caso di domande sulla tua polizza, contatta il tuo assicuratore e chiedigli spiegazioni.

Cosa controllare quando si rinnova la polizza

- ☐ **La tua polizza copre i rischi giusti?**
Conosci i tuoi rischi, come ad esempio alluvioni o incendi, e assicurati che siano coperti dalla tua polizza.

- ☐ **La tua copertura è sufficiente?**
Se la tua polizza copre un massimale assicurativo, verifica se i costi di ricostruzione sono cambiati. In questo caso, dovrai adeguare la copertura. Visita il sito www.areyoucovered.vic.gov.au per scoprire i costi di ricostruzione della tua casa o di sostituzione dei tuoi effetti personali.

- ☐ **Hai apportato delle migliorie alla tua abitazione?**
Informa l'assicuratore di qualsiasi modifica apportata alla casa, in modo che la copertura sia basata sul nuovo valore in seguito a tali modifiche. C'è anche la possibilità che, apportando migliorie all'abitazione, questa sia più protetta dalle calamità naturali, il che significa che il premio potrebbe diminuire.

- ☐ **Le condizioni della mia polizza sono cambiate?**
Leggi attentamente l'avviso di rinnovo per verificare eventuali modifiche.

- ☐ **La tua franchigia è ancora adatta?**
L'adeguamento della franchigia può influire sul premio, quindi assicurati che sia adatta alle tue esigenze attuali e al tuo budget.



CONSIGLIO UTILE:

Imposta un promemoria per rivalutare la tua polizza ogni anno. Avere una copertura aggiornata ti garantisce una maggior protezione in caso di problemi.



Come confrontare le polizze assicurative

Cambiare assicuratore è uno dei modi migliori per risparmiare e ottenere un'offerta migliore. Le ricerche indicano che la maggior parte delle famiglie del Victoria potrebbe risparmiare almeno il **20%** sul premio assicurativo per la casa comparando le offerte disponibili.

Ecco alcuni consigli per aiutarti a scegliere l'assicuratore e la polizza giusti:

-  **Verifica l'esatta copertura della polizza:** copre le calamità naturali come alluvioni, incendi e tempeste? La copertura è adeguata se vivi in una zona ad alto rischio per una o più calamità naturali?
-  **Controlla ciò che è incluso e ciò che è escluso:** assicurati di sapere cosa è coperto e cosa non lo è e di cosa hai effettivamente bisogno.
-  **Controlla i premi assicurativi:** verifica quanto chiedono gli altri assicuratori per lo stesso tipo di copertura.
-  **Controlla i limiti di risarcimento:** verifica l'importo massimo che gli assicuratori offrono per i diversi tipi di richieste di risarcimento.
-  **Valuta l'ammontare della franchigia:** la maggior parte degli assicuratori consente di modificare la franchigia. Valuta se è più conveniente scegliere una franchigia bassa con un premio alto oppure una franchigia alta con un premio basso.
-  **Considera la possibilità di combinare più polizze:** alcuni assicuratori permettono di combinare l'assicurazione sulla casa e quella sul suo contenuto; potrebbe essere più conveniente rispetto a due polizze separate.



Cosa fare in seguito a una calamità

1. Rimanere al sicuro

In caso di allagamento della tua abitazione, presta sempre molta attenzione. Non entrare in casa e non accendere la corrente finché un esperto, come un elettricista, un vigile del fuoco o un ispettore edilizio del comune, non confermerà che è sicuro farlo. Fai attenzione ai danni causati dall'acqua alla struttura della casa, allo sviluppo di muffa e persino al deterioramento degli alimenti ben oltre il momento in cui si è verificata l'alluvione. Non guidare un veicolo che ha subito danni da acqua.

2. Contatta il tuo assicuratore

Richiedi una consulenza sulla procedura di richiesta di risarcimento e su come accedere a un alloggio temporaneo e a riparazioni di emergenza, se ne hai bisogno. Se hai bisogno di una proroga dell'alloggio temporaneo, rivolgiti all'assicuratore almeno tre mesi prima della scadenza del periodo.

3. Scatta delle fotografie

Prima di pulire, scatta delle foto ed elenca tutti i danni.

4. Metti in sicurezza l'abitazione e proteggila da ulteriori danni

Adotta misure sicure e ragionevoli per proteggere la tua casa e i tuoi beni da ulteriori danni. Ciò può includere lo spostamento degli oggetti non danneggiati in un luogo sicuro (ad esempio al coperto o su un terreno più alto) o il coprirli con un telo.

5. Pulisci la casa, se puoi farlo in modo sicuro

Rimuovi dalla casa tutti gli oggetti danneggiati che potrebbero costituire un rischio per la salute, come i divani in tessuto e tappeti o moquette. Non buttare via gli oggetti che possono essere riparati, a meno che non rappresentino un rischio per la salute. Ti consigliamo di non avvicinarti a materiale edilizio danneggiato nel caso in cui questo contenga amianto o altre sostanze pericolose.

PASSO 4 SCOPRI COME FARE UNA RICHIESTA DI RISARCIMENTO

Documenti di cui avrai bisogno

- ☐ **Contatti:** Informazioni per il tuo assicuratore o broker assicurativo.
- ☐ **Numeri di polizza assicurativa:** Numeri di polizza e documentazione pertinenti.
- ☐ **Identificazione:** Nome utente ed eventuali password o domande di sicurezza associate all'account aperto con l'assicuratore.

Cosa succede se i dati della mia assicurazione vengono smarriti o distrutti?

Se ricordi il nome del tuo assicuratore, chiamalo e comunicagli i tuoi dati (nome, indirizzo e data di nascita); in questo modo sarà in grado di assisterti e di inviarti una copia della tua polizza.

Se non ricordi il nome del tuo assicuratore, potresti cercarlo nella cronologia delle e-mail o nello storico delle transazioni bancarie.



CONSIGLIO UTILE:

Assicurati che tutti i documenti importanti siano conservati in una borsa o in una cassaforte resistenti alle intemperie e al fuoco. Questo è particolarmente importante se vivi in un'area soggetta a incendi o alluvioni.



Cosa aspettarsi durante la procedura di risarcimento

1. Contatta il tuo assicuratore

Contatta il tuo assicuratore il prima possibile. Non è ancora necessario conoscere tutti i dettagli del danno. È possibile avviare la richiesta di risarcimento online, per telefono o di persona. Per sapere quanto tempo l'assicuratore ha per elaborare la tua richiesta di risarcimento, consulta il sito financialrights.org.au/factsheet/insurance-claim-delay.

2. Rendi la tua abitazione sicura

Prima di pulire, parla con l'assicuratore. Fai foto e video dei danni da allegare alla richiesta di risarcimento. L'assicuratore può organizzare riparazioni d'emergenza per evitare ulteriori danni, come la rimozione dei detriti, l'isolamento dei circuiti elettrici o la posa di un telo sul tetto. Potrebbe essere necessario l'intervento di un elettricista o un ispettore prima di rientrare in casa.

3. Valutazione dei danni

L'assicuratore invierà qualcuno per controllare il danno e scoprirne la causa. In caso di problemi gravi, come i danni strutturali, può essere necessario l'intervento di ingegneri o altri esperti.

4. Decisione sulla richiesta di risarcimento

L'assicuratore deciderà se accettare o respingere la richiesta di risarcimento in base alla tua polizza e alle perizie.

- In caso di approvazione, ti verrà fornito un *Rapporto sull'entità dei lavori* che delinea le riparazioni o le ricostruzioni necessarie.
- Leggi attentamente questo documento; il quale potrebbe subire delle modifiche in caso di ulteriori danni riscontrati durante le riparazioni.

5. Revisione dell'esito della pratica

Se non sei soddisfatto della decisione dell'assicuratore, puoi richiedere la rivalutazione della tua richiesta di risarcimento.

6. Liquidazione del risarcimento

Il tuo assicuratore ti offrirà una delle seguenti opzioni:

- a. Riparare, sostituire o ricostruire:** ti verrà assegnata un'impresa di costruzioni per gestire i lavori, compresi i contratti, le tempistiche e le approvazioni.
- b. Liquidazione in contanti:** una liquidazione in contanti prevede che la compagnia assicurativa paghi al cliente la somma necessaria per occuparsi personalmente delle riparazioni, anziché pagarle lei stessa direttamente. In questo caso, però, il cliente deve affidarsi a un'impresa autorizzata e seguire tutte le normative, altrimenti, in futuro, l'abitazione potrebbe non essere più assicurabile. Prima di accettare una liquidazione in contanti, è importante verificare che l'importo offerto copra tutte le riparazioni. È consigliabile richiedere preventivi a diverse imprese di costruzioni autorizzate. Potresti anche richiedere una consulenza finanziaria indipendente che ti aiuti a decidere se accettare o meno la liquidazione in contanti.

Liquidazione in contanti

Ricorda:

È importante valutare attentamente le liquidazioni effettuate in denaro contante. Potresti voler richiedere una consulenza finanziaria indipendente per decidere se accettarle o meno. Ed è anche molto importante verificare che l'importo della liquidazione in contanti copra tutte le riparazioni necessarie.

È meglio richiedere almeno due preventivi a due diverse imprese di costruzioni autorizzate.



CONSIGLIO UTILE:

Il Codice deontologico generale delle assicurazioni (**The General Insurance Code of Practice; [insurancecouncil.com.au/code-of-practice](https://www.insurancecouncil.com.au/code-of-practice)**) stabilisce le modalità d'operato degli assicuratori nell'ambito della gestione degli indennizzi. Inclusi i tempi per le decisioni e gli aggiornamenti sullo stato delle richieste.

Se la richiesta viene approvata

Se la richiesta di risarcimento viene approvata, riceverai un rapporto che delinea i lavori da eseguire nella tua abitazione. Leggilo attentamente per verificare cosa verrà sostituito o riparato, e cosa no. Se non sei soddisfatto del rapporto, contatta l'assicuratore. Al contrario, se sei soddisfatto e ne accetti i termini, l'assicuratore può offrirti di gestire i lavori o proporti una liquidazione in contanti, o entrambe le opzioni.

Se la richiesta di risarcimento viene negata o se non sei soddisfatto dell'esito della richiesta

I clienti possono presentare un reclamo all'assicuratore in qualsiasi momento durante la procedura di risarcimento.

Se la richiesta di risarcimento viene negata o se non ne sei soddisfatto, l'assicuratore deve spiegartene i motivi e fornirti informazioni su come presentare un reclamo. Se hai presentato un reclamo al tuo assicuratore e non sei ancora soddisfatto, puoi rivolgerti all'Australian Financial Complaints Authority o AFCA (Agenzia australiana per i reclami in ambito finanziario) chiamando il numero **1800 931 678** o inviando una e-mail a **info@afca.org.au**.

Se hai bisogno di aiuto per una controversia assicurativa

La consulenza finanziaria è un servizio gratuito, confidenziale e privo di giudizi per le persone che vivono o rischiano di vivere una situazione di disagio economico. L'accesso a tale servizio non è precluso né in base alla fonte di reddito né in base allo status di visto o di residenza.

Se tu o qualcuno che conosci avete un debito o una spesa che vi preoccupa, potreste beneficiare di un appuntamento riservato con un consulente finanziario. I consulenti finanziari possono fornire assistenza anche in merito alle controversie assicurative.

- » **Financial Counselling Victoria:** visita il sito **www.fcvic.org.au/get-help** o chiama il numero **03 9663 2000**.
- » **National Debt Helpline:** visita il sito **www.ndh.org.au/financial-counselling** o chiama il numero **1800 007 007**.

**Australian Financial Complaints Authority
(Agenzia australiana per i reclami in ambito
finanziario)**

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

DOVE TROVARE AIUTO

Enti di beneficenza come **Red Cross, St Vincent de Paul, The Salvation Army** e **Wesley Mission** possono essere in grado di fornire cibo, alloggio e articoli per la casa.

Supporto economico

- » **Contatta il tuo Comune:** può metterti in contatto con i servizi di assistenza locali a seguito di un'emergenza. Trova il tuo Comune su vic.gov.au/know-your-council/.
- » **Banche e assicurazioni:** troverai del personale specializzato in grado di offrire assistenza in caso di problemi economici. Chiama il tuo istituto finanziario o visita la sezione "Financial Hardship" del loro sito web.
- » **National Debt Helpline:** visita il sito www.ndh.org.au/financial-counselling o chiama il numero **1800 007 007**.
- » **Financial Counselling Victoria:** visita il sito www.fcvic.org.au/get-help o chiama il numero **03 9663 2000**.
- » **Anglicare Victoria:** visita il sito www.anglicarevic.org.au/our-services/financial-counselling/ o chiama il numero **03 9412 6133**.
- » **No Interest Loan Scheme o NILS (programma di prestiti senza interessi) di Good Shepherd:** i prestiti senza interessi possono essere un modo sicuro e conveniente per far fronte alle spese. Prestito fino a 2.000 dollari per spese essenziali come elettrodomestici, mobili, riparazioni auto, tecnologia o esigenze sanitarie. Prestito fino a 3.000 dollari per le spese di alloggio o per la ripresa in seguito a calamità naturali. Per ulteriori informazioni su questi prestiti e sull'idoneità, visita: www.goodshep.org.au/services/nils/.

Consulenza legale gratuita

Potresti avere diritto a una consulenza gratuita:

- » **The Financial Rights Legal Centre:** visita il sito www.financialrights.org.au o chiama il numero **1300 663 464**.
- » **Consumer Action Law Centre:** visita il sito www.consumeraction.org.au.
- » **Disaster Legal Help Victoria:** visita il sito www.disasterlegalhelp.org.au o chiama il numero **1800 113 432**.

Supporto alla salute e al benessere

- » **Salute e benessere mentali:** per supporto gratuito alla salute mentale, visita www.partnersinwellbeing.org.au o chiama il **1300 375 330**. Non è necessario essere indirizzati da un professionista sanitario né presentare una tessera Medicare.
- » **Family Domestic Violence:** linea telefonica nazionale di assistenza, attiva 24 ore su 24, per il supporto in caso di violenza familiare e domestica o di abuso sessuale. Chiama **1800 RESPECT** al numero **1800 737 732**.
- » **Lifeline:** linea di assistenza nazionale, attiva 24 ore su 24, per chiunque si trovi in una situazione di disagio emotivo. Chiama il numero **13 11 14** o visita il sito www.lifeline.org.au.

