Swahili | Kiswahili

VICTORIA
State Government

JE, KUNA CHOCHOTE KINACHOKOSA KUTOKA KWENYE BIMA YAKO YA NYUMBANI?

Je, bima yako inajumuisha malazi ya muda, gharama za kusafisha au uharibifu wa mafuriko?

Jua kile cha kuangalia katika sera yako.

areyoucovered.vic.gov.au

Kanusho: Taarifa iliyotolewa katika hati hii inakusudiwa kwa madhumuni ya habari ya jumla pekee na hakuna tegemeo linalopaswa kuwekwa kwenye yaliyomo au usahihi wake. Sio mwongozo mahususi na haukusudiwi kuwa ushauri wa kisheria au wa kifedha na hauzingatii hali au mahitaji yako mahususi. Ikiwa unahitaji usaidizi kuhusiana na hali yako ya kibinafsi, tafadhali tafuta ushauri wa huru. Kila juhudi imefanywa ili kuhakikisha usahihi na ukamilifu wa hati hii na marejeleo ya viungo vilivyojumuishwa kufikia tarehe ya kuchapishwa.

Tarehe ya kuchapishwa: 2025

Kwa habari hii katika lugha zingine, nenda kwa **areyoucovered.vic.gov.au**

YALIYOMO

Kwa nini bima ya nyumbani ni muhimu	**4**
Jinsi ya kuongea bima	**6**
Mahali pa kuanzia	**8**
Hatua 1: Jua Hatari Yako	**9**
Kwa nini unahitaji kujua hatari yako	9
Risks change over time	9
Hatua 2: Jua Gharama Zako	**10**
Je, inaweza kugharimu kiasi gani kujenga upya nyumba yako?	10
Bima ya vitu vya nyumbani (Samani)	11
Hatua 3: Jua Ulinzi Wako	**12**
Ulinzi wa moto	12
Ulinzi wa dhoruba na mafuriko	12
Aina mbili za bima	13
Maswali ya kuuliza mtoaji bima yako	14
Kitu gani cha kuangalia unapofanya upya sera yako	15
Jinsi ya kulinganisha sera za bima	16
Hatua 4: Jua Jinsi ya kudai	**18**
Nini cha kufanya baada ya maafa	18
Je, utahitaji nyaraka gani?	19
Je, ikiwa maelezo yangu ya bima yamepotezwa au kuharibiwa?	19
Nini cha kutarajia wakati wa mchakato wa madai	20
Ikiwa dai lako limeidhinishwa	22
Ikiwa madai yako yakikataliwa au huna furaha na matokeo	22
Ikiwa unahitaji msaada wa kupinga maamuzi ya bima	22
KUTAFUTA MSAADA	**23**
Msaada kwa fedha zako	23
Ushauri wa bure wa kisheria	23
Usaidizi wa ustawi	23

KWA NINI BIMA YA NYUMBANI NI MUHIMU

Katika Victoria, halijoto inayoongezeka na hali mbaya ya hewa inaharibu nyumba zaidi.

Kuwa na bima inayofaa ya nyumbani kunaweza kurahisisha maisha ikiwa kitu kitaenda vibaya. Watu wengi wa Victoria wana bima ya nyumba na yaliyomo - lakini mara nyingi, haitoshi. Bima inakupa amani ya akili na inakusaidia kupata nafuu kifedha tena iwapo dharura itakuathiri.

Watu wengi hawana bima ya kutosha

Watu wengi wa Victoria wanaamini kuwa wana bima ya kutosha, **lakini ni nusu pekee ambao wana bima ya kutosha kujenga upya na kurekebisha nyumba zao baada ya maafa.**

Hatari za moto wa misitu na mafuriko mara nyingi hukadiriwa chini mno

Nyumba yako inaweza kuwa hatarini bila wewe kujua. **Asilimia 84 ya watu wa Victoria katika maeneo yenye hatari kubwa ya mafuriko wanaamini hatari yao ni ndogo.**

Gharama za kujenga upya ni ngumu kukisia

Mtu 1 tu kati ya watu 5 wa Victoria wanaweza kukadiria kwa usahihi itagharimu kiasi gani kujenga upya nyumba yao.

Unaweza kuokoa kiasi kwenye bima

Kununua na kulinganisha watoa huduma tofauti kunaweza kupunguza gharama za bima ya nyumba yako kwa asilimia 20 au zaidi. Hata hivyo, elewa kuwa si sera zote za bima zinazotoa kiwango sawa cha malipo, na sera zinajumuisha vikomo maalum kwa bidhaa fulani.

Bima inaweza kuchanganya

Ni asilimia 37 tu ya watu wa Victoria wanaoelewa kikamilifu malipo yao ya bima, huku asilimia 14 wanasema hawaelewi vizuri hata kidogo.

Data hii imetolewa kutoka kwa Uchambuzi wa Soko la Bima na Utafiti wa Watumiaji - Ripoti ya Mwisho na Finity Consulting 2023.

Chukua hatua leo

Kagua sera yako, fahamu hatari zako na linganisha chaguo ili kulinda nyumba yako vyema.

JINSI YA KUONGEA BIMA

Bima ya nyumba ina lugha yake mwenyewe. Hapa kuna baadhi ya maneno ambayo unaweza kukutana nayo.

1. **Eneo linalokabiliwa na moto wa msituni:** Eneo ambalo limeathiriwa au lina uwezekano wa kuathiriwa na moto wa msituni.
2. **Eneo linalokumbwa na mafuriko:** Eneo ambalo linaweza kuathiriwa na mafuriko.
3. **Ulinzi:** Mali au watu ambao hulindwa katika sera yako, hatari uliyowekewa bima na kiasi cha pesa au fidia ambayo umewekewa bima.
4. **Malipo:** Kiasi unacholipa mtoaji bima yako kila mwaka ili kuwekewa bima.
5. **Kufanya upya:** Kuendeleza sera yako ya bima kwa mwaka mwingine. Unapaswa kusoma notisi ya kuhuisha na uangalie mabadiliko ambayo unaweza kuhitaji kufanya kwenye ulinzi wako.
6. **Kiasi cha ziada:** Kiasi ambacho utalipa ikiwa utafanya madai. Huenda ulazimike kulipa gharama ya ziada kabla madai yako kutatuliwa.
7. **Mambo yasiyojumuishwa:** Mambo ambayo hayalindwa kwenye sera ya bima.
8. **Sera ya bima:** Mkataba wa kila mwaka kati yako na mtoaji bima yako unaoelezea kile ulichowekea bima. Kila sera ina Taarifa ya Ufichuzi wa Bidhaa (PDS) ambayo unapaswa kusoma ili ujue nini yanalindwa katika muda wa sera yako.
9. **Taarifa ya Ufichuzi wa Bidhaa (PDS):** Hati ambayo watoaji bima lazima ikupe pamoja na sheria na masharti ya sera yako. Hii ni hati muhimu na unapaswa kuisoma.
10. **Thamani ya soko:** Kiasi ambacho nyumba yako inathamini ikiwa inauzwa leo. Hii mara chache ni sawa na gharama ya kujenga upya nyumba yako. Hii ni tofauti na kiasi cha malipo.

11. **Jumla ya iliyowekewa bima:** Kiasi cha juu zaidi ambacho mtoaji bima yako anaweza kulipa ikiwa utafanya dai. Kwa bima ya nyumba, ni kiasi cha juu zaidi ambacho mtoaji bima yako atafunika ili kujenga upya nyumba yako, wakati kwa bima ya yaliyomo ni kiasi cha juu zaidi ambacho mali zako zimewekewa bima.

12. **Dai:** Wakati ambapo tukio kama vile uharibifu wa mali umetokea, na unatafuta malipo kutoka kwa kampuni ya bima yako.

13. **Ripoti ya mweneo wa kazi:** Kama madai yako yakiidhinishwa, utapokea ripoti ya mwenendo wa kazi. Ripoti hii itaonyesha urekebishaji wote unaohitajika. Ni muhimu kuangalia ripoti ili kuhakikisha kuwa kila kitu kinachohitajika kurekebishwa au kubadilishwa kimeelezwa katika ripoti hii kabla ya kuweka saini.

14. **Malipo ya Madai:** Unachopata kutoka kwa mtoaji bima yako ikiwa dai lako limeidhinishwa. Mtoaji bima yako anaweza kupanga ukarabati au kujenga upya nyumba yako au kukupa pesa ili uipange mwenyewe. Kukupa pesa wakati mwingine hujulikana kama malipo au malipo ya pesa taslimu. Thamani ya malipo haionyeshi thamani ya soko kila wakati.

15. **Vikwazo:** Watoaji bima wanaweza kuweka vikwazo vya ununuzi wa sera mpya za bima ili kuzuia watu kununua bima wakati maafa ya asili yanakaribia, kama vile moto wa msitu, mafuriko au tufani.

MAHALI PA KUANZIA

Je, unajiuliza uanzie wapi kuhusu bima ya nyumbani?

Kijitabu hiki kitakusaidia kuelewa vyema bima ya nyumbani, kwa nini ni muhimu, na jinsi unavyoweza kuhakikisha kuwa una sera ya bima inayokidhi mahitaji yako vyema.

Itakuongoza kupitia hatua nne unazoweza kuchukua ili kulinda nyumba yako na kutoa dai ikiwa imeharibika. Kuchukua muda wa kujifunza kuhusu kila hatua kutasaidia kufanya usimamizi wa bima yako ya nyumba iwe rahisi.

HATUA 1 — Jua **Hatari yako**

HATUA 2 — Jua **Gharama yako**

HATUA 3 — Jua **Bima yako**

HATUA 4 — Jua jinsi ya kufanya **Madai**

HATUA YA 1

JUA HATARI YAKO

Kwa nini unahitaji kujua hatari yako

Katika bima ya nyumbani, 'hatari' inamaanisha uwezekano kwamba maafa, kama vile mafuriko, dhoruba au moto, inaweza kuharibu nyumba yako.

Hatari yako huathiri kile ambacho bima yako inapaswa kulinda. Ikiwa unaishi katika eneo linalokabiliwa na mafuriko, hakikisha kuwa bima yako ina ulinzi wa mafuriko. Na ikiwa unaishi katika eneo linalokabiliwa na moto wa msituni, hakikisha kwamba bima yako inajumuisha uharibifu unaotokana na moto wa msituni, si tu kuwaka moto kwenye nyumba.

Hatari hubadilika kwa wakati fulani

Kadiri mazingira na hali ya hewa inavyobadilika, ndivyo hatari zako zinavyobadilika.

Nyumba uliyonunua miaka 15 iliyopita inaweza kuwa na hatari ndogo ya moto wa msituni au mafuriko, lakini hatari hiyo inaweza kuongezeka kwa muda. Ni jukumu lako kujua hatari zinazoweza kuathiri nyumba yako leo.

Jifunze kuhusu hatari zilizo karibu nawe:

www.areyoucovered.vic.gov.au

1. **Wasiliana** na baraza lako kwa taarifa za ukandaji, matumizi ya ardhi na data za kihistoria.
2. **Wasiliana** na mamlaka yako ya usimamizi wa vyanzo vya maji kwa taarifa kuhusu mifumo ya mifereji ya maji, viwango vya maji na ramani za mafuriko.

HATUA YA 2

JUA GHARAMA ZAKO

Je, inaweza kugharimu kiasi gani kujenga upya nyumba yako?

Bima yako inahitaji kukulinda kwa kiasi ambacho kinaweza kukugharimu kujenga upya nyumba yako leo. Kujenga upya nyumba miaka 10 iliyopita kungekuwa bei nafuu zaidi kuliko kujenga upya nyumba leo.

Hata ikiwa una bima, je, ingetosha kujenga upya nyumba yako ikiwa maafa ungetokea? Je, umezingatia kanuni zilizosasishwa za ujenzi, tovuti zenye changamoto na kupanda kwa gharama za kazi na nyenzo? Kunaweza pia kuwa na gharama za ziada za kubomoa, kusafisha, kuondoa asbesto, ada za halmashauri na huduma za mbunifu na za upimaji ardhi. Unaweza pia kuhitaji malazi ya muda wakati wa kujenga upya.

Je, unataka kujua ni kiasi gani kingegharimu kujenga upya nyumba yako?

Tembelea www.areyoucovered.vic.gov.au

JUA GHARAMA ZAKO

Bima ya vitu vya nyumbani (Samani)

Bima ya yaliyomo hufunika vitu vyako vya nyumbani ikiwa vimeharibika, kupotea au kuibiwa. Hakikisha bima yako ya yaliyomo inajumuisha gharama ya kubadilisha kila kitu unachomiliki.

Anza kwa kuorodhesha mali zako na thamani zake - kutoka kwa vifaa vya jikoni hadi zana kwenye banda lako. Kumbuka kusasisha sera yako baada ya uboreshaji wowote, kama vile ukarabati, samani mpya au vifaa vipya. Watu wengi husahau mabadiliko haya, ambayo yanaweza kukuacha bila bima ya kutosha ikiwa unahitaji kufanya dai.

Fikiria juu ya kila kitu unachomiliki. Jumuisha nguo zako pamoja na bidhaa kama vile mashine yako ya kukata nyasi na vifaa. Unahitaji kufahamu kutojumuishwa au vikomo vyovyote vya juu kwa vipengee fulani kama vile zana. Uharibifu wa gari lako utahitaji kulindwa chini ya sera tofauti ya bima kwa bima yako ya nyumba na yaliyomo hata kama sera zako zote ziko kwa mtoaji bima ile.

Kikokotoo cha vitu vya nyumbani kwenye **www.areyoucovered.vic.gov.au** inaweza kukusaidia kukadiria gharama ya kupata tena.

Kidokezo kwa wapangaji

Je, unajua kuwa unaweza kupata bima ya vitu vya nyumbani ili kulinda mali au vitu vyako? Baadhi ya sera za bima pia husaidia kulipia mahali pa kukaa (malazi ya muda) ikiwa nyumba yako ya kukodisha inakuwa katika hali ambayo watu hawawezi kuishi. Ni wazo zuri kulinganisha sera tofauti.

KIDOKEZO KINACHOFAA:

Piga picha za nyumba yako na vitu vilivyomo unapohamia, unapochukua bima ya nyumbani na unapofanya uboreshaji wowote wa nyumba. Kumbuka kuhifadhi picha hizi mahali salama ili uweze kuzirejelea unapofanya dai.

HATUA YA 3

JUA ULINZI WAKO

Kuelewa ulinzi wako kunamaanisha kujua ni nini hasa bima yako inajumuisha na haijumuishi, ili uweze kuwa na uhakika kwamba umelindwa ipasavyo.

Si sera zote zinazofanana au zinajumuisha kiasi sawa cha ulinzi. Ni muhimu ukague sera yako na ujue inalinda nini.

Ulinzi wa moto

Sera nyingi za bima ya nyumba hujumuisha uharibifu unaosababishwa na moto, ikiwa ni pamoja na moto wa misitu, lakini huenda usijumuishe uharibifu ambao hauhusishi miale ya moja kwa moja, kama vile uharibifu wa joto, moshi au majivu. Baadhi ya sera zinaweza kuwa na mambo yasiyojumishwa tofauti kama vile:

- Moto chini ya saa 72 baada ya kununua sera yako.
- Kuwasha moto kwa makusudi.
- Moto unaosababishwa na kutojali au kupuuza sheria za usalama.

Sera yako ya bima itasema ni nini kinalindwa na hakilindwi kwa uharibifu wa moto.

Ulinzi wa dhoruba na mafuriko

Ulinzi wa mafuriko haujumuishwi katika sera ya bima kila wakati - ni wazo zuri kuangalia kwa kina.

Mafuriko yanaweza kutokea mahali popote, wakati wowote. Hata kama hauishi karibu na njia ya maji, mafuriko bado yanaweza kutokea katika eneo lako. Wakati wa kuzingatia ulinzi wa mafuriko ni muhimu kukumbuka kuwa:

- Ulinzi wa mafuriko ni tofauti na ulinzi wa dhoruba. Uliza mtoaji bima yako jinsi kila moja inavyofafanuliwa. Sera nyingi za bima ya nyumba hulinda uharibifu unaosababishwa na dhoruba. Hata hivyo, sera nyingi hazilindi maji yanayoingia kupitia madirisha au milango iliyofunguliwa, au uharibifu unaosababishwa na matatizo yaliyokuwepo nyumbani.
- Ni muhimu kufanya matengenezo ya jumla mara kwa mara kwenye nyumba yako ili kuepuka kubatilisha kwa bahati mbaya sera yako ya bima.

HATUA YA 3 JUA ULINZI WAKO

Aina mbili za bima

1 Kiasi cha jumla kilichowekwa cha bima

Kiasi cha juu ambacho mtoaji bima yako imekubali kulipa ikiwa nyumba yako imehasiriwa au kuharibiwa. Kiasi hicho kwa kawaida kinatokana na thamani ya nyumba yako na ndicho kiwango cha juu zaidi unachoweza kupokea kutoka kwa mtoaji bima yako iwapo kuna madai.

2 Kiasi chote cha kurudishwa cha bima

Wakati shirika la bima yako inakubali kufidia gharama kamili ya kukarabati au kujenga upya nyumba yako hadi katika hali yake ya awali, kupunguza hatari ya kupungukiwa na bima. Bima aina hii haitolewi kila mara na kwa kawaida huja kwa gharama ya juu.

KIDOKEZO KINACHOFAA:
Sera yako ya bima na Taarifa ya Ufichuzi wa Bidhaa (PDS) itakuambia ikiwa una ulinzi wa jumla ya iliyowekewa bima au bima kwa uingizwaji wa jumla.

JUA ULINZI WAKO

Maswali ya kuuliza mtoaji bima yako

Swali: Sera yangu inalinda nini?
Je, ni pamoja na ulinzi dhidi ya mafuriko, moto, dhoruba au majanga mengine?

Swali: Je, maafa hufafanuliwaje?
Je, sera yangu inafafanua vipi maneno kama 'mafuriko' au 'dhoruba'?

Swali: Je, nina ulinzi wa jumla uliowekwa na bima au ulinzi wa mbadala mzima?
Ikiwa jumla iliyowekewa bima, je, inajumuisha mambo yote ya kujenga upya nyumba yangu?

Swali: Je, ninapata malazi ya muda ikiwa nyumba yangu haiwezi kuwa katika hali ya mtu kuishi?
Je, sera yangu inalinda kukaa katika mahali pa kukodisha au hoteli? Je, ni pamoja na upangaji wa wanyama kipenzi?

Swali: Je, gharama za kusafisha zinajumuishwa?
Je, sera italipa kuondoa uchafu baada ya uharibifu kutoka kwa mafuriko, moto au dhoruba?

Swali: Je, mambo yasiyojumishwa ni yapi?
Ni vitu gani maalum au hali ambazo hazijalindwa na sera ya bima?

Swali: Je, kuna kikomo cha malipo kwa madai fulani?
Baadhi ya sera huweka kikomo kwa madai, kama vile kulinda hadi $5,000 kwa uharibifu wa dhoruba, bila kujali gharama ya ukarabati au uingizwaji.

Swali: Je, ni kiasi cha ziada?
Je, utahitaji kulipa kiasi gani kutoka kwa mfuko wako kabla ya mtoaji bima kulipia salio?

Swali: Je, sera yangu inalipa gharama za ziada za ujenzi?
Kwa mfano, kubomoa, kuondoa asbesto, ada za halmashauri na huduma za kitaalamu, kama vile wasanifu majengo na wapima ardhi.

KIDOKEZO KINACHOFAA:

Sehemu ya kazi ya mtoaji bima ni kusaidia wamiliki wa sera. Ikiwa una maswali kuhusu sera yako, wasiliana na mtoaji bima yako na uiombe ikuelezee.

Kitu gani cha kuangalia unapofanya upya sera yako

☐ **Je, sera yangu inalipa gharama za hatari zinazofaa?**
Jua hatari yako, kama vile mafuriko au moto, na uhakikishe kuwa na sera yako inalinda hayo.

☐ **Je, nina ulinzi wa kutosha?**
Ikiwa una ulinzi wa jumla iliyowekwa bima, angalia kama gharama za kujenga upya zimebadilika. Ikiwa zimebadilika, unapaswa kurekebisha ulinzi wako. Tembelea **www.areyoucovered.vic.gov.au** ili kujua ni gharama ngapi kujenga upya nyumba yako au kubadilisha mali yako ya kibinafsi.

☐ **Je, nimefanya uboreshaji wa nyumba yangu?**
Mwambie mtoaji bima yako kuhusu mabadiliko yoyote ambayo umefanya kwenye nyumba yako ili ulinzi wako utegemee thamani mpya ya ujenzi wa nyumba yako. Pia kuna uwezekano kwamba kwa kuboresha nyumba yako italindwa vyema dhidi ya majanga ya asili - kumaanisha kuwa malipo yako yanaweza kupungua.

☐ **Je, masharti yangu ya sera yamebadilika?**
Soma notisi yako ya kuongeza muda kwa uangalifu kwa sasisho zozote.

☐ **Je, kiasi changu cha ziada bado ni sawa kwangu?**
Kurekebisha kiasi cha ziada yako kunaweza kuathiri malipo yako, kwa hivyo hakikisha kuwa inakidhi mahitaji na bajeti yako ya sasa.

KIDOKEZO KINACHOFAA:

Weka kikumbusho cha kukagua sera yako kila mwaka. Kusasisha bima yako husaidia kuhakikisha kuwa unalindwa ikiwa kuna kitu kitaenda vibaya.

JUA ULINZI WAKO

Jinsi ya kulinganisha sera za bima

Kubadilisha watoaji bima ni mojawapo ya njia bora za kuokoa pesa na kupata mpango bora. Utafiti unaonyesha kuwa kaya nyingi za Victoria zinaweza kuokoa angalau **asilimia 20** juu ya malipo yao ya bima ya nyumba kwa kutafuta kujua gharama kutoa kwa bima tofauti.

Hapa kuna vidokezo vya kukusaidia kuchagua mtoaji bima sahihi na sera sahihi:

- ☐ **Angalia sera inajumuisha nini:** Je, inajumuisha majanga ya asili kama mafuriko, moto na dhoruba? Je, utalindwa ipasavyo ikiwa uko katika eneo lenye hatari kubwa ya janga moja au zaidi la asili?
- ☐ **Angalia majumuisho na yasiyojumishwa:** Hakikisha unajua kile ambacho kinalindwa na hakilindwi na kile unachohitaji na usichohitaji.
- ☐ **Angalia malipo:** Angalia ni watoaji bima zingine zinatoza kiasi gani kwa bima sawa.
- ☐ **Angalia mipaka ya madai:** Angalia kiwango cha juu ambacho watoaji bima zitalipa kwa aina tofauti za madai.
- ☐ **Fikiria ziada yako:** Watoaji bima nyingi hukuruhusu kurekebisha ziada yako. Pima manufaa ya kuweza kulipia ziada ya chini na malipo ya juu, au ziada ya juu na malipo ya chini.
- ☐ **Zingatia kuunganisha sera:** Baadhi ya watoaji bima hukuruhusu uunganishe bima yako ya nyumba na samani za nyumbani. Hii inaweza kuwa nafuu kuliko kuwa na sera mbili tofauti.

SES
RESCUE

HATUA YA 4

JUA JINSI YA KUDAI

Nini cha kufanya baada ya maafa

1. **Kaa salama**

   Ikiwa nyumba yako imejaa mafuriko, jitunze kila wakati. Usiingie nyumbani kwako au kuwasha umeme hadi mtaalamu, kama vile fundi umeme, afisa zima moto au mkaguzi wa jengo la baraza, athibitishe kuwa ni salama kufanya hivyo. Jihadharini na uharibifu wa maji kwa muundo wa nyumba yako, maendeleo ya mold na hata uharibifu wa chakula muda mrefu baada ya tukio la mafuriko kutokea. Usiendeshe gari ikiwa imepata uharibifu wa maji.

2. **Wasiliana na mtoaji bima yako**

   Pata ushauri kuhusu mchakato wa madai na jinsi ya kufikia makazi ya muda na matengenezo ya dharura ikiwa unayohitaji. Iwapo unahitaji kuongezewa muda wa makazi yako ya muda, unapaswa kuzungumza na mtoaji bima yako angalau miezi mitatu kabla ya muda wako wa malazi kuisha.

3. **Piga picha**

   Kabla ya kusafisha, chukua picha na weka orodha ya uharibifu wote.

4. **Ifanye nyumba yako kuwa salama na uilinde nyumba yako kutokana na uharibifu zaidi**

   Chukua hatua salama na zinazofaa ili kulinda nyumba na vitu vya nyumbani kutokana na uharibifu zaidi. Hii inaweza kujumuisha kuhamisha vitu visivyoharibika hadi mahali salama (kama vile chini ya kifuniko au mahali pa juu) au kuweka turuba juu yao.

5. **Safisha nyumba yako, ikiwa unaweza kuifanya kwa usalama**

   Ondoa vitu vyovyote vilivyoharibiwa kutoka kwa nyumba yako ambavyo vinaweza kuwa hatari kwa afya, kama vile makochi ya kitambaa na zulia. Usitupe vitu vinavyoweza kurekebishwa, isipokuwa vinahatarisha afya. Tunapendekeza usikaribie nyenzo za ujenzi zilizoharibika ikiwa zina asbesto au hatari zingine.

HATUA YA 4

JUA JINSI YA KUDAI

Je, utahitaji nyaraka gani?

- [ ] **Maelezo ya mawasiliano:** Taarifa kwa mtoaji bima yako au wakala wako wa bima.
- [ ] **Nambari za sera ya bima:** Nambari za sera na nyaraka zinazohusika.
- [ ] **Kitambulisho:** Kitambulisho chako na manenosiri au maswali yoyote ya usalama yanayohusiana na akaunti yako na mtoaji bima yako.

Je, inakuwaje ikiwa maelezo yangu ya bima yamepotea au kuharibika?

Ikiwa unakumbuka jina la mtoaji bima yako, umpigie simu na utoe maelezo yako (jina lako, anwani na tarehe ya kuzaliwa) na wataweza kukusaidia na unaweza kuomba nakala ya sera yako.

Ikiwa hujui jina la mtoaji bima yako, kidokezo kizuri ni kutafuta historia yako ya barua pepe au miamala ya benki kwenye app yako ya benki.

KIDOKEZO KINACHOFAA:

Hakikisha hati zako zote muhimu zimehifadhiwa kwenye begi au sefu inayozuia hali ya hewa na isiyoweza kushika moto. Hii ni muhimu sana ikiwa unaishi katika eneo linalopata moto au mafuriko.

Nini cha kutarajia wakati wa mchakato wa madai

1. **Wasiliana na mtoaji bima yako**

   Wasiliana na mtoaji bima yako haraka iwezekanavyo. Huna haja ya kujua maelezo yote ya uharibifu bado. Unaweza kuanzisha madai yako mtandaoni, kwa simu au ana kwa ana. Unaweza kupata taarifa kuhusu muda ambao mtoaji bima yako anapaswa kushughulikia dai lako kwa **financialrights.org.au/factsheet/insurance-claim-delay**.

2. **Fanya nyumba yako iwe salama**

   Kabla ya kusafisha, zungumza na mtoaji bima yako. Piga picha na video za uharibifu kwa dai lako. Mtoaji bima yako anaweza kupanga matengenezo ya dharura ili kuzuia uharibifu zaidi, kama vile kuondoa uchafu, kutenganisha saketi za umeme au kuweka turuba kwenye paa. Huenda ukahitaji fundi umeme au mkaguzi kabla ya kuingia tena nyumbani kwako.

3. **Tathmini ya uharibifu**

   Mtoaji bima yako atamtuma mtu kuangalia uharibifu na kujua nini kilisababisha. Wahandisi au wataalam wengine wanaweza kuhitajika kwa maswala mazito, kama vile uharibifu wa muundo.

4. **Uamuzi wa madai**

   Mtoaji bima yako ataamua ikiwa atakubali au kukataa dai lako kulingana na sera yako na ripoti za kitaalamu.

   - Ikiwa wataidhinisha, watatoa hati ya *Mwelekeo wa kazi* inayoelezea ukarabati au ujenzi unaohitajika.
   - Soma hati hii kwa uangalifu - inaweza kubadilika ikiwa uharibifu zaidi unapatikana wakati wa ukarabati.

5. **Ukaguzi wa madai**

   Ikiwa hufurahii uamuzi wa mtoaji bima yako, unaweza kuomba dai lako likaguliwe.

6. Uamuzi wa madai

Mtoaji bima yako atatoa mojawapo ya chaguzi hizi:

a. **Rekebisha, badilisha, au jenga upya:** Mjenzi atapewa jukumu la kusimamia mchakato huo, ikijumuisha kandarasi, nyakati na vibali.

b. **Malipo ya pesa taslimu:** Malipo ya pesa taslimu inamaanisha kuwa badala ya kampuni ya bima kulipa moja kwa moja kwa matengenezo, unapokea pesa kushughulikia matengenezo mwenyewe. Hata hivyo, ni lazima utumie mjenzi aliyeidhinishwa na ufuate kanuni zote, au huenda nyumba yako isiwe na bima katika siku zijazo. Kabla ya kukubali malipo ya pesa taslimu, ni muhimu kuangalia kama kiasi kinachotolewa kitalipa matengenezo yote. Ni bora kupata nukuu kutoka kwa wajenzi tofauti wenye leseni. Unaweza pia kutaka kutafuta ushauri huru wa kifedha ili kukusaidia kuamua kama kukubali malipo ya pesa taslimu.

Malipo ya pesa taslimu

Kumbuka:
Ni muhimu kuzingatia malipo ya pesa kwa uangalifu. Unaweza kutaka kutafuta ushauri huru wa kifedha ili kukusaidia kuamua kama utachukua malipo ya pesa taslimu. Ni muhimu sana kuangalia kwamba kiasi cha malipo ya pesa taslimu kitalipa kwa matengenezo yanayohitajika.

Ni bora kupata nukuu kadhaa kutoka kwa wajenzi mbalimbali wenye leseni.

KIDOKEZO KINACHOFAA:

Kanuni ya Utendaji ya Jumla ya Bima (**insurancecouncil.com.au/code-of-practice**) inaeleza kile ambacho watoaji bima wanapaswa kufanya wanaposhughulikia madai yako. Hii inajumuisha muda wa maamuzi na masasisho ya hali ya madai yako.

HATUA YA 4
JUA JINSI YA KUDAI

Ikiwa madai yako yameidhinishwa

Madai yako yakiidhinishwa, utapokea ripoti inayoeleza kazi itakayofanywa nyumbani kwako. Soma ripoti kwa makini ili kuona ni nini kitakachobadilishwa au kurekebishwa, na kile ambacho hakitarekebishwa. Ikiwa haujafurahishwa na ripoti, wasiliana na mtoaji bima yako. Iwapo una furaha na ofa na unakubali masharti, mtoaji bima yako anaweza kujitolea kusimamia kazi, kukupa malipo ya pesa taslimu au kukupa chaguo zote mbili.

Ikiwa madai yako yakikataliwa au huna furaha na matokeo

Wateja wanaweza kuwasilisha malalamiko kwa mtoaji bima wakati wowote wakati wa mchakato wa madai.

Ikiwa madai yako yamekataliwa au hujaridhika, mtoaji bima lazima aeleze ni kwa nini na akupe maelezo ya jinsi ya kutoa malalamiko. Ikiwa utatoa malalamiko kwa mtoaji bima yako na bado huna furaha, unaweza kulalamika kwa Mamlaka ya Malalamiko ya Kifedha ya Australia (AFCA) kwa kuwapigia simu kwa **1800 931 678** au kwa kutuma barua pepe **info@afca.org.au**.

Ikiwa unahitaji msaada wa kupinga maamuzi ya bima

Ushauri wa kifedha ni huduma ya bure, ya siri na isiyo na maamuzi kwa watu wanaopitia au walio katika hatari ya matatizo ya kifedha. Hakuna vizuizi vya ufikiaji kulingana na chanzo cha mapato, hali ya viza au hali ya ukaaji.

Ikiwa wewe au mtu unayemjua ana deni au bili ambayo ana wasiwasi nayo, anaweza kufaidika kutokana na miadi ya siri na mshauri wa masuala ya fedha. Washauri wa kifedha wanaweza pia kutoa ushauri juu ya migogoro ya bima.

- **Ushauri wa Kifedha Victoria:** tembelea **www.fcvic.org.au/get-help** au piga simu **03 9663 2000**.
- **Nambari ya Msaada ya Deni la Kitaifa:** tembelea **www.ndh.org.au/financial-counselling** au piga simu **1800 007 007**.

Mamlaka ya Malalamiko ya Kifedha ya Australia

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

KUTAFUTA MSAADA

Shirika za misaada kama **Msalaba Mwekundu**, **Mtakatifu Vincent de Paul**, **Jeshi la Wokovu** na **Wesley Mission** inaweza kusaidia kwa chakula, malazi na vifaa vya nyumbani.

Msaada kwa fedha zako

- **Wasiliana na baraza lako la mtaa:** Wanaweza kuunganisha wewe na huduma za usaidizi za eneo baada ya dharura. Tafuta baraza lako la mtaa kwa **vic.gov.au/know-your-council/**.
- **Benki na watoaji bima:** Wana timu maalum ambazo zinaweza kukusaidia ikiwa una shida za pesa. Piga simu kwa taasisi yako ya kifedha au uende kwenye sehemu ya 'Ugumu wa Kifedha' ya tovuti yake.
- **Nambari ya Msaada ya Deni la Kitaifa:** tembelea **www.ndh.org.au/financial-counselling** au piga simu **1800 007 007**.
- **Ushauri wa Kifedha Victoria:** tembelea **www.fcvic.org.au/get-help** au piga simu **03 9663 2000**.
- **Anglicare Victoria:** tembelea **www.anglicarevic.org.au/our-services/financial-counselling/** au piga simu **03 9412 6133**.
- **Mpango wa Mkopo wa Mchungaji Mwema Bila Riba (NILS):** Mikopo Bila Riba inaweza kuwa njia salama na nafuu ya kulipia gharama. Azima hadi $2,000 kwa mahitaji muhimu kama vile vifaa, fanicha (samani), ukarabati wa gari, teknolojia au mahitaji ya afya. Kopa hadi $3,000 kwa gharama za makazi au uokoaji wa maafa ya asili. Tembelea: **www.goodshep.org.au/services/nils/** kwa maelezo zaidi kuhusu mikopo hii na ustahiki.

Ushauri wa bure wa kisheria

Unaweza kustahiki ushauri wa bure:

- **Kituo cha Sheria cha Haki za Kifedha:** tembelea **www.financialrights.org.au** au piga simu **1300 663 464**.
- **Kituo cha Sheria cha Shughuli za Wateja:** tembelea **www.consumeraction.org.au**.
- **Msaada wa Kisheria wa Maafa Victoria:** tembelea **www.disasterlegalhelp.org.au** au piga simu **1800 113 432**.

Usaidizi wa ustawi

- **Afya ya Akili na Ustawi:** Kwa usaidizi wa bure wa afya ya akili, tembelea au piga simu **www.partnersinwellbeing.org.au 1300 375 330**. Hauhitaji rufaa au kadi ya Medicare.
- **Unyanyasaji wa Nyumbani ya Familia:** Nambari ya simu ya usaidizi ya kitaifa ya saa 24 kwa usaidizi wa unyanyasaji wa familia na nyumbani au unyanyasaji wa kingono. Piga simu kwa 1800 RESPECT kwa **1800 737 732**.
- **Lifeline:** Nambari ya usaidizi ya kitaifa ya saa 24 kwa yeyote aliye katika dhiki ya kihisia. Piga simu **13 11 14** au tembelea **www.lifeline.org.au**.

VICTORIA
State
Government

areyoucovered.vic.gov.au