

# Житлова нерухомість

## Посібник з подання страхових заяв

### Що робити після втрати майна

Одним з найважливіших кроків після втрати майна є проведення тимчасових ремонтних робіт, щоб запобігти подальшим пошкодженням. Зробіть усе можливе, щоб захистити своє майно, накривши пошкоджену частину даху, стін, дверей та вікон пластиковою плівкою або фанерою. Страхові поліси домовласників можуть не покривати подальшу шкоду вашому майну, якщо ви не вжили належних заходів для захисту майна від подальшої шкоди. Після втрати майна ви маєте повідомити про пошкодження агенту або представнику вашої страхової компанії, щоб розпочати процес подання заяви про відшкодування. Ведіть облік усіх телефонних дзвінків та листування, а також робіть копії всієї кореспонденції, яку ви надсилаєте до своєї страхової компанії або отримуєте від неї.

### Що може покриватися вашим полісом страхування для власників житла

Нижче наведено, що ваша страхова компанія, ймовірно, покриває. Поговоріть зі своїм агентом, щоб дізнатися додаткову інформацію.

- Додаткові витрати на проживання
- Особисте майно
- Житлова споруда
- Прибирання дерев та чагарників/сміття
- Пошкодження водою
- Приведення будівлі у відповідність до будівельних норм

### Телефонуйте своєму страховому агенту або представнику компанії

Після втрати майна ви маєте повідомити про пошкодження агенту або представнику вашої страхової компанії, щоб розпочати процес подання заяви про відшкодування. Ставте питання, як-от:

- Чи покриває мій поліс пошкодження майна у моєму помешканні?
- Скільки часу треба для обробки моєї заяви?
- Чи потрібно мені отримати кошториси на ремонт конструкції помешкання?
- Яка моя франшиза? (Франшиза – це частина збитку, яку сплачуєте ви до того, як ваша страхова компанія почне виплачувати збитки.)

### Робота з вашим аварійним комісаром/страховим експертом

Ваша страхова компанія може надіслати вам для заповнення бланк заяви про відшкодування збитків, відомий як бланк «підтвердження збитків». Підтвердження збитків – це офіційна заява, зроблена власником поліса страховику щодо збитків. Вона призначена для надання страховику інформації для визначення ступеня його відповідальності. Експерт з оцінки збитків, тобто особа, яка має професійну підготовку для оцінки збитків, може відвідати ваше помешкання, перш ніж вас попросять заповнити будь-які бланки. Що більше інформації ви надасте про ваші збитки, то швидше може бути врегульовано вашу претензію. Ваш страховий експерт, як правило, буде підготовленим до проведення

ретельної та повної оцінки збитків, завданих вашому помешканню. Якщо страховий експерт не може провести ретельну перевірку через обмеження в часі, він/вона може бути змушений/змушена «оцінити обсяг збитків». Це короткий огляд завданої шкоди з повторним візитом, необхідним для завершення огляду.

### Вартість заміни проти фактичної грошової вартості

Вартість заміни – це сума, необхідна для заміни пошкодженого предмета на аналогічний вид та якість без вирахування амортизації – зменшення вартості через вік, знос та інші фактори. Поліс страхування фактичної грошової вартості виплачує суму, необхідну для заміни предмета за поточною ринковою вартістю.

### Як працює процес виплати

Перший чек, отриманий від страхової компанії, часто є авансом, а не остаточним платежем. Якщо вам запропонують розрахунок на місці, ви можете прийняти чек тоді. Завжди остерігайтеся пропозицій про початкове врегулювання, які представлені як повне врегулювання та вимагають звільнення від подальшої відповідальності. Коли пошкоджено і конструкцію вашого будинку, і ваші особисті речі, ви, як правило, отримаєте два окремі чеки від вашої страхової компанії. Ви також маєте отримати окремий чек, який покриває ваші додаткові витрати на проживання. Обговоріть зі своїм страховим агентом різницю між виплатами за конструкцію вашого будинку та особисті речі.

Щоб отримати додаткову інформацію, перейдіть за QR-кодом: [qrco.de/cdir](http://qrco.de/cdir)





### Що робити, якщо вас не влаштовує пропозиція про врегулювання

- Знайте свої права згідно із Законом про недобросовісне ведення справ та Положенням про практику добросовісного врегулювання претензій
- Поговоріть з менеджером з врегулювання страхових випадків
- Зверніться до Каліфорнійського департаменту страхування
- Зверніться до адвоката

Правила справедливого врегулювання страхових випадків регулюють порядок обробки страхових випадків у Каліфорнії. У правилах встановлені терміни, протягом яких страховики повинні визнавати, оцінювати, приймати та повідомляти про рішення щодо страхових випадків, а також виплачувати страхові відшкодування. Повний текст правил доступний на вебсайті Департаменту страхування за адресою [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov).

### Подання скарги (запит на допомогу)

Каліфорнійський департамент страхування прагне захищати ваші права. На більшість питань можна отримати відповіді телефоном. Якщо нам не вдасться розв'язати проблему телефоном, ви маєте можливість подати Запит на допомогу страховику або агенту/брокеру поштою або онлайн на нашому вебсайті. Система дозволить вам додати копії всіх необхідних документів, як-от поліси, анульовані чеки та листування.

Ось приклади питань, з якими Департамент може допомогти:

- Неправомірна відмова у виплаті за страховим випадком
- Скасування або відмова від поновлення поліса
- Затримка врегулювання
- Ймовірне незаконне привласнення сплачених страхових внесків
- Ймовірне спотворення інформації агентом/брокером або адвокатом
- Недобросовісні методи оцінки ризику при страхуванні
- Нечесні або оманливі методи продажу страхових послуг

### Зв'яжіться з нами

Гаряча лінія допомоги споживачам:

1-800-927-4357

Текстовий телефон (TTY) 1-800-482-4833

Відвідайте наш вебсайт за адресою:

[www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)

Щоб замовити додаткові матеріали, звертайтеся до відділу зв'язків із громадськістю та інформаційно-просвітницької роботи за адресою:

[crrob@insurance.ca.gov](mailto:crrob@insurance.ca.gov)



Каліфорнійський департамент страхування, очолюваний комісаром зі страхування Рікардо Ларою, є агентством захисту прав споживачів на найбільшому страховому ринку країни та вашим джерелом чесних та неупереджених відповідей на запитання щодо страхування. Досвідчені фахівці зі страхування доступні на нашій гарячій лінії для споживачів. Телефонуйте за номером 1-800-927-HELP (4357) або відвідайте [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov), щоб переглянути всі наші інформаційні посібники для споживачів, а також страхові ресурси. Ці інструменти доступні споживачам безплатно.