



火灾索赔常见问题解答

问：我的保单在火中烧毁了，在哪里可以获取新的保单。

回：你可以联系你的保险公司或者保险代理人获取副本。如果你的保险公司/代理有网页或者手机应用程序，你可以在网页或者手机应用获取保单和提出索赔要求。

问：我应该联系谁来提出索赔？

答：您可以联系您的保险公司或保险代理来提出索赔。如果您有保单副本，请查阅索赔流程的说明。这些指示通常可以在您的保单中的“条件”部分下找到，称为“损失(或发生事件)后的职责”。

问题：索赔过程如何运作？

回答：一旦提出索赔要求，保险公司会派遣理赔员分析受损伤程度决定赔付价值。我们鼓励住户做好笔记，保持和保险代理人以及理赔员交流的记录。

问题：如果我的房子因火灾而被烧毁或损坏，我在提出索赔之前和之后应该做什么？

回答：房主在提出索赔前后应考虑以下步骤。

- 向您的保险公司或代理报告损害情况（提出索赔）。
- 如果您的住房或公寓无法居住，询问您的保单是否覆盖临时或替代性住房的费用。
- 根据保险公司的要求提交损失证明表格或其他索赔表格。一旦提出此请求，这些表格可能有截止日期。
- 如适用，将损坏物品保留并妥善保管，以便稍后由您的理算员进行审查或检查。
- 在损害情况经过理赔员检查或保险公司同意进行修复之前，不要开始永久性维修。
- 与您的理赔员和持证承包商合作来估算修复费用。
- 只在收到赔偿支票后开始进行维修。

在获得安全进入许可之前，请勿进入您的房产。如果您无法评估损害情况，请通知您的保险公司，并保持与他们的联系，直到您能够与理赔员一起进入房产。

问：我如何获得预付款？

答：与您的理赔员交谈，了解需要哪些证明文件才能释放您的保险赔付款。询问这些是部分付款还是最终结算款。

问：我是否可以获得火灾后不得不支付的额外生活费用和物品的报销？

答：保留所有收据和费用记录，并与您的理赔员讨论您的生活费用清单，以了解哪些将获得报销。

问：保险公司会因为停用损失（额外生活费用）赔偿我多少？

答：此项保险的最大金额将列在您的保单声明页中。赔付的金额和频率将根据您具体的保单条款和保险公司程序来确定。与您的理赔员或代理商交谈，了解分发资金数额（每次支付金额）以及频率（支付的间隔，例如，一次性，每月等等）。由于恢复过程可能需要多年，您需要长期管理此项保险赔偿。

问：我的房屋保险单列出了100万美元的A款覆盖额，因为我的房子完全损失，我会收到这笔金额的支票吗？

答：在您的保单声明页中列出的限额是每项保险的最高可用金额，但这并不意味着您会收到最高金额。与您的理赔员或代理商讨论，了解每项保险将提供多少金额，以及您需要采取哪些程序或步骤来收到索赔款项。在整个房屋重建过程中，通常会进行部分支付，并且在更换个人财产时也会进行支付。

问：我的A款覆盖额是100万美元，但保险公司说他们只会为重建支付给我30万美元，这合法吗？

答：向您的理赔员或保险代理商询问您的财产估值以及如何确定解算金额。询问是否对您的解算金额进行了任何扣除、限制或处罚。

问：烧毁的汽车需要哪种保险覆盖？

答：通常需要全面险或非碰撞险（Other Than Collision，简称OTC）来覆盖您拥有的汽车因火灾造成的损害。请联系您的理赔员或保险代理商，讨论具体的保险覆盖或保险政策问题。

问：我的车被毁了，而且车上有一笔抵押贷款。保险公司寄给我一张两方支票（所有人和银行，这样做是允许的吗？

答：如果您的车辆有抵押贷款，通常会发出一张两方支票。请联系您的银行或银行代表，了解您如何使用/兑现索赔支票。汽车贷款可能仍有未偿还余额。

问：如何找到已故家庭成员的人寿保险单？

答：您可以访问NAIC（美国国家保险监管协会）人寿保险单定位器网站，网址是 <https://eapps.naic.org/life-policy-locator/#/welcome>，开始定位流程。您需要已故人员的社会安全号码、法定名字、法定姓氏、出生日期、去世日期以及其他信息。此服务是免费的。如果找到保单并且您是受益人，人寿保险或年金公司会直接与您联系。如果没有找到保单或者您不是受益人，您将不会收到联系。

如果您有任何问题或疑虑，请联系夏威夷保险部门。

电话：808-586-2790

电子邮件：insurance@dcca.hawaii.gov

网站：cca.hawaii.gov/ins

