



有關火災索賠的常見問題

問：我的保單在火災中被燒毀，我怎麼能得到新的保單？

答：您可以聯繫您的保險公司或保險代理人索取副本。如果您的保險公司有網站或手機應用程序，您也許可以獲得您的保單並使用該方法提出索賠。

問：提出索賠我應該聯繫誰的？

答：您可以聯繫您的保險公司或保險代理人提出索賠。如果您有保單副本，我們建議您查看提出索賠的程序。如此通常可以找到那些說明在保單“條件”部分下的“損失（或發生）後的責任”中。

問：索賠流程如何進行？

答：一旦提出索賠，保險公司將指派理賠員評估損失並確定賠付金額。我們鼓勵房主做筆記並記錄與保險代理人 and 理賠員的任何對話的日期。

問：如果我的房屋被火災摧毀或損壞，我在提出索賠之前和之後應該做什麼？

答：房主在提出索賠之前和之後應考慮以下步驟。

- 向您的保險公司或代理人報告損壞情況提出索賠。如果您的房屋或公寓無法居住，您理應詢問您的保單是否涵蓋臨時或替代住房的費用。
- 如果您的保險公司要求，最好是提交損失證明表或其他索賠表。一旦提出請求，這些表格可能會有截止日期。
- 如果適用，請將損壞的物品放在一邊並固定好，以供日後檢查或理賠員檢查。
- 千萬不要開始永久性維修直到理賠員檢查損壞情況或保險公司告知您能這樣做。
- 與您的理算員和有執照的承包商合作估算維修費用。
- 收到結算支票後開始維修。
- 在獲得安全進入許可通知之前，請勿進入您的財產。如果您無法評估損失，請告知您的保險公司並與他們保持聯繫，直到您能夠與理算員一起進入該財產。

問：我怎樣才能獲得預付款？

答：與您的理賠員聯繫，了解需要什麼證據才能釋放您的保險付款。詢問這將是部分付款還是最終結算。

問：火災後我必須支付的額外生活費和用品費用可以得到報銷嗎？

答：保留您所有的收據而且費用日誌，並與您的理賠員討論您的生活費用明細清單，以了解將獲得報銷的費用。

問：保險公司會給我多少損失使用費(額外生活費)？

答：此承保的最高金額將在您的保單聲明頁中列出。付款金額和頻率將根據您的具體保單條款和保險公司程序確定。與您的理賠員或代理人交談，了解將分配多少資金（每次付款金額）和頻率（付款頻率、一次性付款、每月付款等）。由於恢復過程可能需要很多年，因此需要對這一覆蓋範圍進行長期管理。

問：我的房主保單列出了 A 類保險的限額為 100 萬美元，由於我的房屋全損了，我會收到這筆金額的支票嗎？

答：您的聲明頁中列出的限額是每種保險的最大可用金額，但這並不意味著您將收到最大金額。與您的理賠員或代理人討論，了解每種保險將提供多少金額，以及您需要採取哪些程序或步驟才能收到理賠付款。部分付款通常會在整個房屋重建過程中以及在更換個人財產時支付。

問：我的保險限額是 100 萬美元，但保險公司說他們只會給我重建費用30萬美元，合法嗎？

答：向您的理賠員或保險代理人詢問您的財產的估價以及和解金額是如何確定的。詢問您的和解金額是否有任何扣除、限製或處罰。

問：燒毀的汽車需要什麼保險呢？

答：一般來說，如果您的車輛在火災中受損，則需要綜合保險或 OTC（碰撞除外）保險來承保您所擁有的車輛的損壞。請聯繫您的理賠員或保險代理人討論具體的承保範圍或保單問題。

問：我的車被毀了，我對車有留置權（銀行貸款）。保險公司向我發送了兩方支票（所有者和銀行），這樣可以嗎？

答：如果您對汽車有留置權，通常會簽發兩方支票。請聯繫您的銀行或銀行代表，了解您需要如何使用/申請您的索賠支票。汽車貸款可能仍有到期餘額。

問：如何找到已故家庭成員的人壽保險單？

答：您可以訪問 NAIC 人壽保險保單定位器：<https://eapps.naic.org/life-policy-locator/#/welcome> 開始該流程。您將需要死者的社會安全號碼、法定名字、法定姓氏、出生日期、死亡日期和其他信息。該服務是免費的。如果找到保單並且您是受益人，人壽保險公司或年金公司將直接與您聯繫。如果未找到保單或您不是受益人，我們將不會與您聯繫。

如果您有任何問題或疑慮，請聯繫夏威夷保險部門。

電話: **808-586-2790**

電子郵件: **insurance@dcca.hawaii.gov**

網站: **cca.hawaii.gov/ins**

