



# 住宅物業索賠指南

## 虧損後該怎麼辦

財產損失後要做的最重要的事情之一是進行臨時維修以防止進一步損壞。盡最大努力保護您的財產，用塑料布或膠合板覆蓋屋頂、牆壁、門窗的損壞。如果您沒有採取合理措施來保護財產免受後續損壞，房主保險單可能不涵蓋對您財產的後續損害。財產損失後，您必須向您的保險公司代理人或代表報告損壞以開始索賠流程。記錄所有電話和通信，並複製您發送到保險公司或從保險公司接收的所有通信。

## 您的房主保單可能涵蓋的內容

以下是您的保險公司可能承保的內容。與您的代理討論以獲取更多信息。

- 額外生活費
- 個人財產
- 住宅
- 樹木和灌木/雜物清除
- 水災損害
- 建築規範升級

## 致電您的保險代理人或公司代表

財產損失後，您必須向您的保險公司代理人或代表報告損壞以開始索賠流程。提出如下問題：

- 我的保單是否涵蓋我房屋的財產損失？
- 處理我的索賠需要多长时间？
- 我需要獲得結構維修的估算嗎？
- 我的免賠額是多少？（免賠額是您在保險公司開始支付之前支付的損失部分。

## 與您的保險理算員打交道

您的保險公司可能會向您發送一份索賠表，稱為“損失證明”表，供您填寫。損失證明是保單持有人就損失向保險公司做出的正式聲明。它旨在向保險公司提供信息以確定其責任範圍。理賠員是受過專業培訓以評估您財產損失的人員，可能會在您被要求填寫任何表格之前訪問您的家。您提供的有關損失的信息越多，您的索賠就能越早得到解決。您的理算員通常會準備好對您房屋的損壞進行徹底和完整的評估。如果

理算員由於時間限制而無法完成徹底檢查，他/她可能被迫“確定損失範圍”。這是對損壞的簡要檢查，需要第二次訪問才能完成檢查。

## 重置成本與實際現金價值

重置成本是用類似類型和質量的物品替換損壞的物品而不扣除折舊（由於年齡、磨損和其他因素而造成的價值下降）所需的美元金額。實際現金價值保單支付以當前市場價值更換物品所需的金額。

## 付款流程如何運作

您從保險公司收到的第一張支票通常是預付款，而不是最終付款。如果您獲得現場結算，您可以在那時接受支票。始終警惕表示為全額和解並需要免除進一步責任的初始和解協議。當您的房屋結構和個人物品都損壞時，您通常會從保險公司收到兩張單獨的支票。您還應該收到一張單獨的支票，用於支付您的額外生活費用。與您的保險代理人一起審查結構和個人物品之間的區別。

關注此二維碼了解更多信息：  
[qrco.de/cdir](http://qrco.de/cdir)





## 如果您不同意和解提议怎么办

- 了解您在《不公平做法法》和《公平索赔解决做法条例》下的权利
- 与索赔经理交谈
- 联系加州保险局
- 咨询律师

公平索赔结算惯例法规规定了加州必须如何处理保险索赔。该法规规定了保险公司必须确认、评估、做出和传达索赔决定以及支付索赔的时限。法规的全文可在保险部网站 [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov)。

## 提出投诉（请求协助）

CDI 致力于保护您的权利。许多问题都可以通过电话回答。如果我们无法通过电话解决问题，您可以选择通过邮件或在我们的网站上在线向保险公司或代理人/经纪人提交协助请求。系统将允许您附加所有必要文件的副本，例如保单、已取消的支票和信件。该部门可能能够帮助解决的一些问题示例包括：

- 不当拒绝索赔
- 取消或不续订保单
- 延迟结算
- 涉嫌挪用已缴保费
- 代理人/经纪人或律师涉嫌虚假陈述
- 不公平的承保行为
- 不诚实或欺骗性的保险销售策略

## 联系我们

客户援助热线：

1-800-927-4357

TTY 1-800-482-4833

请访问我们的网站：

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

要订购更多材料，请联系

社区关系和外展部门：

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



在保险专员 Ricardo Lara 的领导下，加州保险部是美国最大的保险市场的消费者保护机构，也是您诚实、公正地回答保险问题的最佳资源。知识渊博的保险专业人士可通过我们的消费者热线获得。致电 1-800-927-HELP（4357）或访问 [www.insurance.ca.gov](http://www.insurance.ca.gov) 查看我们所有的消费者信息指南和保险资源。这些工具免费提供给消费者。