



房屋業主和房客保險：

在自然災害發生前後 你需要了解的事項

目前大約有三分之二的美國居民是住在容易發生自然災害的高風險地區。雖然為你的房屋和財物購買保險並不能幫助你避開災禍，但保險可以協助你從災禍創傷中復原。下面是房屋業主和房客需要了解的一些事項。

普通保險

所有房屋業主和房客都應該具備足夠的財產保險。忽略某些保障種類或只購買保障範圍有限的保險，你就得不到足夠的保障，這會使你蒙受難以復原的經濟損失。

普通房屋業主保險和房客保險，通常涵蓋個人財物損失，以及在居所嚴重受損時的臨時安置費（如酒店住宿費等）。公寓，連棟房屋以及流動房屋等保險範圍類似。房屋業主保險也可涵蓋建築物本身。

（可上網查詢更多的房屋業主保險相關資料
<https://www.nerdwallet.com/blog/insurance/understanding-homeowners-insurance/> 和房客保險有關詳情
<https://www.nerdwallet.com/blog/insurance/what-renters-insurance/>）

房屋業主財物保障範圍的限額通常是按房屋保險額的比例計算。舉例：如果某房屋建築的總保額為四十萬美元，該保單可能用10%支付個人財物的損失，即四萬美元。

由於房客保險並不涵蓋居所，個人財物的保障範圍應該按照重置財物的費用計算。

無論是房屋業主或是房客都可以增加保險範圍（需加付一定的費用），以保障通常不在普通保險保障範圍內的貴重物品，如貴重的電子產品、珠寶、藝術品等。

重置成本保險會支付重置財物的實際成本，而實際現金價值保險只會支付財物損失當時折舊後的價值。重置成本保險比實際現金價值保險的保費高，但是，支付稍為貴一點的保費還是值得的。



險經紀人可以幫助你了解自付額的增加或減少對你的保費的影響。如果可以每年或在發生重大變化時做一個“保險評估”，是確保你的保險保障範圍及自付額是否恰當的一個好方法。（請參考 https://www.consumer-action.org/chinese/articles/insurance-checkup_ch）

災害保障範圍

通常普通的房屋業主

和房客保險並不承保水災損失。國家水災保險計劃（NFIP）有提供獨立的水災保險，如需查詢，可至其網頁（www.FloodSmart.gov 或致電 888-379-9531）。有些私人保險公司會提供額外水災保險，該保險在損失超出國家水災保險或一般私人保險保障額時，會提供額外的水災損失保障。要了解更多有關水災的保險，可至保險資訊研究中心的網站查詢（<https://www.iii.org/article/facts-about-flood-insurance>）。請注意：如果房屋是在水災發生區域的房屋抵押貸款人，通常會被要求購買水災保險，而其他區域的房屋業主是否購買水災保險則是有選擇性的。

普通房屋業主保險在各種各樣的災禍發生後發揮作用，通常包括颶風、野火、強風、冰雹，以及雷電等。但是，各種保險的“承保風險”各有不同，所以，你應該了解你的保單是否包含某些除外責任（不承保的損失）。（請參考 <https://www.iii.org/article/which-disasters-are-covered-by-homeowners-insurance>）

通常，普通保險的除外責任（不保事項）包括由洪水、地震、坍方/泥石流和大水坑(sink-hole)所引起的損失。舉例：雖然你的保險可能涵蓋風災引起的損失，但是，由颶風引起的風災損失自付額可能比較高，而且，由颶風引起的水災損失可能根本不受保障。保險的保障範圍很複雜，你必須在損失發生之前清楚了解你的保險裡面承保與不承保的內容，以免發生沒有保障或保障不足夠的情況，並且，你可以按需要調整或補充保障範圍。

一名保險專業人士，特別是熟悉你目前擁有的保險狀況的保險專業人士，可以幫助你決定你所需要的足夠保障，並且可以為你想方設法節省保費。

在評估你的保險時，要了解你的自付額，也就是損失發生時你必須自掏腰包負擔的金額。降低你的自付額會增加你的保費；提高你的自付額會減少你的保費。請注意：是你，而不是你的保險經紀人，來決定你的自付額，但是，保

普通的房屋業主和房客保險同樣都不承保地震損失。大多數保險公司會另外提供客戶選擇性的地震保險項目，做為獨立保險，或成為房屋業主保險及房客保險的“附加險”。

加州的房屋業主也可以向非牟利加州地震局（CEA）購買地震保險（www.earthquakeauthority.com）。與普通的房屋業主和房客保險相比，根據房屋的位置、建築材料、地基、建築高度等，各類保險費率可能有很大差別，而且，自付額（保險額的5-15%）也比普通房屋業主保險及房客保險的自付額要高。要了解更多有關地震的保險，可至保險資訊研究中心的

買了保險，才能在自然災害中保障自己

網站查詢 (<https://www.iii.org/article/earthquake-insurance-for-homeowners>)。

如果你居住在任何特種災害發生的高危地區，你應向個人的保險公司說明相關風險，並且商討如何獲得保障。

當災害侵襲時

一旦有災害發生，應盡快與你的保險公司聯絡。（如果你不確定向你提供水災保險的保險公司是哪一家，可致電FEMA 800-621-3362查詢）。

要先確認你的保險會涵蓋你的損失。再查詢有關理賠的手續及期限，包括保險公司的理賠精算師何時會與你聯絡和/或到你的物業查訪。如果理賠精算師在三天之內沒有與你安排到訪的時間，你應再次致電聯絡保險公司。

如果你需要找臨時居所，要通知保險公司，並查問如何獲得臨時居所安置費用，以及你的保險是否涵蓋此項理賠條款。（保險資訊研究中心的網頁 <https://www.iii.org/article/settling-insurance-claims-after-a-disaster> 以及全國保險專員協會的網頁 https://www.naic.org/documents/consumer_alert_wake_of_the_storm.htm 都有提供災後理賠的申請手續流程）。

與此同時，你應採取一些合理措施，以保護你的家居免受進一步的損害。但是，不要做任何全面的或永久性的修復工程。可將受損的財物拍照或拍短片存檔，並列出一份損失清單，包括受損財物的大約價值。

如果可能的話，備妥受損財物的收據。最理想的方法是做一份財產清單並儲存在網上“雲端”里，這樣的話，即使發生災禍仍然可以取得完整的財產資料（請參考 <https://www.iii.org/article/how-create-home-inventory>）。網上有很多免費的家居財產清單應用程序、網站和軟件。你也可以問自己的保險公司是否也有合用清單樣本給你，或者也可上網查找“家居物品清單”樣本。你應該與理賠精算師協議，共同決定受損範圍和需要修復和更換的項目。如果你不同意理賠精算師對損失的估算和賠償方案，或者你的理



賠申請被拒絕，你可以向保險公司求證他們是根據哪一條具體的保險條文所作出的決定。

如果你還是不同意，可以聘用一位收取佣金的“公共理賠精算師”代表你去爭取一個公正的解決方案。但是，專家建議你應慎重使用這個選擇。想了解更多關於公共理賠精算師的資訊，可至保險資訊研究中心的網站查詢

（<https://www.iii.org/article/what-public-adjuster>）。

欲了解正確的理賠程序，以及如何有效地解決爭議，可查詢投保人聯盟理賠指引（<https://www.uphelp.org/>）。你應確保留存所有與保險公司聯絡的詳細記錄及其複印本。

如果你與保險公司不能達成協議，或者你覺得保險公司不打算履行承諾，你可以向你的州府保險業監管部門投訴（http://www.naic.org/state_web_map.htm）。

你也可以考慮僱請一位律師向你闡明你的權益和聽取任何與保險公司進行交涉的建議，或讓他接手幫你爭取一個公平的索償方案。律師收費昂貴，而且並非總是有必要或是最好的選擇，所以在僱請律師前要了解清楚利弊，請查閱投保人聯盟有關資料（<https://www.uphelp.org/library/resource/hiring-attorney-insurance-claim>）。

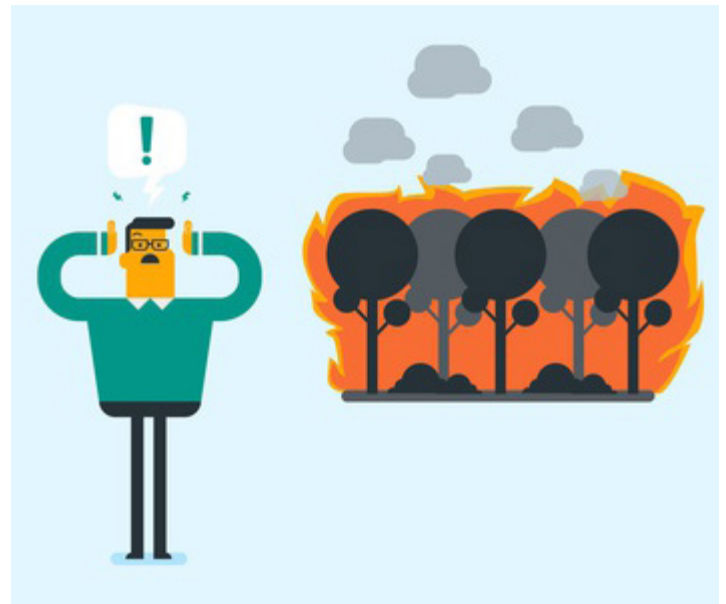
如果你的保障範圍不足

如果你的個人保險並不足夠賠償所有損失，或者你並沒有保險，你可能有資格獲得聯邦災難事務管理局(FEMA)(<https://www.fema.gov/>)或其他機構的援助。聯邦災難事務管理局 (FEMA) 的災禍援助金包括臨時居所補貼、緊急居所維修、並涵蓋無保險及保險額不足的個人財物損失，以及與災禍相關的醫療、牙科和喪葬費用。如需了解更多相關資料，請參考我們的有關聯邦災難事務管理局的手冊“聯邦對房屋業主與房客的災難救援”(https://www.consumer-action.org/modules/articles/fema_assistance_ch)。

慎防騙局

災難發生後往往詐騙猖獗。近期發生的災後詐騙包括:

- 假冒聯邦災難事務管理局 (FEMA) 的調查員，向受災人收取服務費，甚至盜取受災人的個人身份資料 (<https://www.consumer.ftc.gov/blog/2018/02/fema-impersonators-and-identity-theft>) ；
- 不擇手段的承包商或是假冒工程承包商騙取不勞而獲的工程費用 (<https://www.aarp.org/money/scams-fraud/info-08-2012/avoiding-post-disaster-scams.html>) ；



- 以及欺詐電話勒索水災保險保費 (<https://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2017/08/ftc-warns-hurricane-victims-about-flood-insurance-robot-call-scam>) 。

如果你懷疑某些詐騙和天災受害有關，請向國家防止災難詐騙中心舉報 (電話 866-720-5721 或電郵 disaster@leo.gov) 。

關於消費者行動

www.consumer-action.org

消費者行動通過多語消費教育資料、社區外展服務和焦點問題代言，維護全國弱勢社群消費者在市場經濟中的權益，並協助他們提升經濟能力。

消費者建議和轉介熱線：消費者可至我們的網站提繳投訴 <https://complaints.consumer-action.org/forms/english-form> 或致電415-777-9635 (我們用中文、英文和西班牙文提供諮詢服務)。

有關這本手冊

這本指南是由消費者行動保險教育項目編輯出版 (www.insurance-education.org)