

房屋保險 至关重要!

房屋建築和/或財產保險索賠信息指南



房屋保险 至关重要！

本资料将对您在提出房屋或者家庭财产保险索赔时提供帮助。它包含以下内容：

- 索赔被延误
- 无法付费
- 索赔遭拒
- 维修质量低劣
- 暴雨/洪水受灾索赔
- 金融监察专员服务局 (Financial Ombudsman Service) 在处理您与保险公司之间纠纷中的作用

本资料没有涵盖房屋保险的所有事宜。如需更多信息，请致电保险法服务处 (Insurance Law Service)，号码是：1300 663 464。

小诀窍

- 确保您为您的房屋和财产办理了足额的保险
- 不要别人——说您就放弃了提出索赔的念头 – 您要坚持自己的索赔决定，坚持要一份书面拒赔说明
- 您可以要求对任何决定提出内部复审
- 如果您的索赔遭到拒绝或者久拖未决，您可以去金融监察专员服务局获得免费服务
- 态度要坚决、口气要坚定——如果您用英语交流有困难，就坚持要求给您配一名口译人员
- 咨询律师

详细联系方式见本出版物的末尾。

何为保险单？

保险单是您与承保人之间有法律约束力的契约。它规定了您的承保人必须支付保险费的时间、方式、数额，以及支付保险费的条件。

承保内容

在购买房屋保险时，应当仔细查看保险内容。如果您住在可能有洪水、森林火灾或犯罪频发问题的地区，这就显得特别重要。

您还应确保保险金额足够应对重建家园和恢复财产损失。记住：重建家园的花销可能比您想象的要多。

您应当与承保人一起核对以避免保险金额不足。许多网站都有计算器帮助您估算重建费用。最准确的计算器会提出大约20个关于您房屋的细节问题。如果保险公司同意以与受灾前相似的标准和质量对您的家园进行重建，那您还可以投保整房更换险，而不仅仅是获赔约定的金额。要获得更多有关投保金额不足的信息，请访问www.fido.gov.au。

不幸的是，当您就要提出索赔申请时，您无法再更改保险金额或者与索赔有关的保险事项了。您只能在将来对保险进行完善。

您还要知道，您的房屋保险可能提供附加利益，比如紧急时刻临时住所的花销，废墟清理费，给建筑师、工程师和勘测员的报酬等。这些附加利益可能是在保险

金额之外的。如果您有附加利益险，别忘了也要索赔。

披露义务

当您投保或续保时，在以下两种情况下您必须披露有关的信息：

- (a) 当承保人问您具体问题的時候，或
- (b) 当您知道——或者理应知道——有关情况，而这些情况与承保人做出接受保单的决定有关联的时候。这可能包括所有先前的索赔情况、您房屋现在的损坏情况或者过去的装修情况。

不知道的信息无需提供。

自您投保之日起14天内，承保人必须给您寄送您的书面保单信息。这通常包含对您已披露的信息进行的总结，以供您核对和进行必要的更正。如果您通过电话办理保险事宜，这种电话常常被录音。因此，对当时所说的话，承保人往往有很好的证据。

如果您英语讲不好，您应当在口译人员的协助下在柜台办理保险事宜。如果您通过电话跟承保人打交道，不要回答您不明白的问题。这时要请承保人进一步解释或请口译人员提供帮助。

提出房屋保险索赔

在提出索赔之前，您需要考虑清楚是否真的需要索赔，因为这将会影响到您日后获得保险的能力，以及未来的保险费。您或许还得缴纳一笔附加费，这是一笔在提出索赔时您同意支付的费用。

如果房屋的受损程度很轻，维修费几乎等于或小于附加费的话，您可以考虑不索赔。

如何提出索赔

您的保单可能要求您将事故和损失情况尽快通知您的承保人。没有在合理时间内将情况通知承保人可能会成为拒赔的依据，因此最好不要拖延。

您最好到您的承保人工作柜台当面提出索赔。如果您的英文讲不好，您还应当安排一名口译人员陪同，这将减少您与承保人之间交流上的问题。

如果您通过电话提出索赔，打电话之前想清楚要说什么。描述得简单准确很重要。要是您心烦意乱或是惊魂未定，不要给承保人打电话。

如果可能，要一份索赔表，这样您就可以有时间考虑并且清楚地描述所发生的事。

如果承保人通过电话告诉您您不能索赔或者您的索赔将被拒绝，这种说法不一定是正确的。您应当请承保人给出书面的拒绝理由，这样您就可以拿着去找律师咨询。

总是记下您的电话索赔情况（包括同谁通话、时间、交谈内容，以及任何索赔号码）或保存一份您索赔表的副本。

灾难受害者

如果受到诸如洪水或者林区大火这类灾难的影响，您应当尽快提出索赔。保单文件即使丢失了也没关系，因为您的承保人能够很容易地核实您的保险。如果您不知道您的承保人的名称，致电澳大利亚保险委员会 (Insurance Council of Australia), 号码是 1300 728 228。

您应当弄清楚，根据您的保单您是否有权在紧急情况下居住临时住所以及能住多久。根据《一般保险业务法规》(General Insurance Code of Practice) (下

称《法规》) 的规定，如果您经济上急需帮助，您的承保人也有义务迅速审批您的索赔，并且合适的话向您支付一笔预付款。但是，任何预付款都会从您的索赔总金额中扣除。



如果您的索赔被延误了怎么办？

个案研究

苏秀荣家的篱笆被一场暴风雨毁了。因为担心安全，她立刻向她的承保人提出了索赔。承保人说将派一名评估员来检查损失情况，但直到两个星期以后才来。虽然跟承保人磨破了嘴皮，六个星期了建筑人员还是没有出现。

《法规》要求承保人公平、透明、及时地处理索赔。《法规》还在以下几方面有强制性的时间规定：

- 承保人何时必须决定接受或拒绝您的索赔请求；
- 当需要更多信息、评估或调查时，承保人必须做什么；
- 承保人每隔多久必须通知您索赔处理的进展。

要查找《法规》的最新时间规定，请访问：
www.codeofpractice.com.au。

如果承保人不做决定，也不通知您是否需要进一步的信息，或者为什么您的索赔被延误，您可以向承保人的内部争议处理部门做书面投诉。如果这样做无效，您接下去可以向金融监察专员服务局的法规执行部 (Code Compliance Division of the Financial Ombudsman Service) 投诉。

如果您无力支付附加费怎么办？

如果您因为经济困难而无力支付附加费，可以要求承保人将其从您的索赔数额中扣除。如果因为承保人正在给您的房子组织维修所以不能付您现金，那您可以要求分期付款，承保人拒绝您的这一要求是不合理的。承保人不应仅仅因为您无法先付附加费而拒绝您的索赔要求。如果承保人不讲道理，您要进行咨询。不要因为您无法支付附加费而放弃索赔。

证明您的损失

承保人往往会派出一名评估员 (assessor) 或者核保员 (adjuster) 对您的索赔进行调查。他们可能会采访您、您的邻居、目击者，并查看警方报告。如果觉得评估员对您不公正，您可以寻求建议或者帮助。如：您可以让一位口译人员或朋友参与采访，或者如果您对您来说更方便，您可以直接向承保人提出书面投诉。如果您坚持认为应当得到赔付，就不要因为害怕恫吓而放弃索赔。

所需证据的多少取决于索赔的性

质和价值。对于建筑物索赔来说，需要专家的报告来判断事故原因和受损程度，以及/或者采用适当的房屋修葺手段。一旦您的索赔引发争议，往往会有这些方面的问题。



对于屋内的财产索赔而言，您需要就说明丢了什么或损坏了什么获取建议。如果您能提供收据、信用卡或银行结单来证明您所购买的产品、保修单、产品的照片或录像带，以及产品见证人的声明等，将会十分有用。

维修

在遭遇了诸如火灾、暴雨或失窃等事件以后，在接触或搬动家里的任何东西之前，可能的话要告知您的承保人。如果发生入室犯罪等，还应通知警方。如果您的家还因天气遭受了其他损失，

或因为房子已经不再安全（例如锁、门窗等已被破坏），您只需要做必要的维修以防止进一步的毁坏或损失。您的承保人在就您的索赔做出决定之前会想派评估员检查受损情况，并想批准由谁进行维修。

《法规》第3.13条规定：当修理厂家由承保人选定和批准时，修理技术和用料由承保人负责。承保人还必须将有关修理不及时或修理厂家行为的投诉作为其投诉处理程序的一部分来处理。因此，如果修理得有问题或者没修完，而修理厂家是承保人选的，承保人负责处理投诉。

如果您的索赔被拒绝

索赔遭拒有四个主要原因：

1. 未履行披露义务
2. 不属于保险范围事项的条款
3. 欺诈
4. 保单被取消

拒赔理由：未履行披露义务

您提出索赔时，如果承保人发现您投保时未正确披露或根本未披露某些信息，承保人可能拒绝您的索赔要求。常见的例子有：您未告知承保人之前的保险索赔情况、您家目前受到的损失或过去的装修情况。

在以下情况下您也许可以对承保人的拒赔决定据理力争：

- 您确实把这种信息告诉他们了；
- 办理保险时，承保人没有明确告知您的披露义务，或者误使您认为未披露的信息不相关或不必要，或者
- 如果您告诉过他们这种漏掉的信息，承保人也不会拒绝给您提供保险（在这种情况下您可能需要支付较高的保险费）。

如果您的索赔因为未履行披露义务而遭到拒绝，您应当索要一份您投保时填写的申请表的副本或者电话录音。

就未履行披露义务这一点进行争论会很复杂，如果您讲的英语是第二外语或者根本不会讲英语，情况可能会更加复杂。如果您的索赔以未履行披露义务为由遭到

拒绝，您应当咨询律师。如果您无法得到法律上的建议，或者无法说服承保人改变他们的决定，您可以及时向金融监察专员服务局投诉。相关的时限问题请参见下面的“如果索赔遭拒您怎么办？”一节。

拒赔理由：不属于保险范围事项条款

保险单常常会包含一些您必须遵守的条件，如对房子进行良好的维护，或者所有窗户都必须上锁，并且给所有外门都安装单门锁。

如果您未能遵守某一条件，承保人可能会拒绝您的索赔。然而，如果这与遭受的损失之间没有联系，承保人则不能拒赔。例如，您可能没有按照保险单的要求给所有的窗户都上锁，但盗贼是砸碎窗户进来的或是从前门破门而入。

保险单还会包含一些不属于保险范围事项的条款，承保人可以对某些特定类型的损失不予承保。常见的例子有：原有的缺陷、合理磨损、洪水、因施工或设计缺陷造成的毁坏，下沉、腐蚀和渗漏。

个案研究

戴国栋和朱倩倩有房屋和财产保险。在遭遇了一场可怕的暴雨冰雹之后，他们的屋顶漏水，地板和家具损坏。他们已经向承保人提出了索赔。承保人拒绝了索赔，说损失是合理磨损及先前存在的建筑结构上的原因所致，还说戴国栋和朱倩倩没有适当地维护他们的房子。

原有的缺陷

如果承保人声称损坏来自房屋中原有的缺陷而拒绝您的索赔，您可以争辩说他们不能拒赔，因为您投保时并不知道这种缺陷，例如屋顶漏水是由于拙劣的施工造成的（一个讲道理的人在这种情况下是不可能事先知道的）。

合理磨损

保险单常常将“合理磨损”和由于未适当维护造成的损失排除在外。例如，一场暴风雨吹跑了您屋顶的瓦片，承保人也许会拒绝理赔，说您的房子太旧，瓦片用得太久无论如何早该换了。这

时，您就需要提供：(1) 证据表明损失是由暴风雨或其他保险范围内的事件造成的；(2) 定期进行维护或检查的证明；(3) 对房子进行一般性维修的证明。

个案研究

过去15年来，周敏和安伟一直住在自己的家里。有个周末下大雨，他们正坐在家里，周敏注意到水正从前门涌入。安伟走出门，看到一条排水管正往外冒水。虽然安伟用了家里所有的毛巾试图把水吸干净，可水还是不断地涌入。之后情况变得更糟：整栋房子都被淹了。地毯和家具泡坏了，房子也歪了。周敏和安伟向承保人提出的索赔遭到拒绝，理由是洪水不在受保范围之内。

洪水

有些保单不承保由洪水造成的破坏，或者对理赔的条件进行严格的限制。洪水通常被定义为从天然或人工水道（如河流、运河或暴雨排水管）溢出的水。它被同雨水或暴雨（即由于暴风雨太猛烈而在地面积聚的雨水）造成的



破坏区别开来。

如果您的索赔以洪水为由被拒绝，您需要获取建议。这是因为：

- 当很多人受到影响时，承保人有时候会同意理赔；
- 如果造成损失的既有雨水，又有洪水，例如，雨水流进您家里造成了损失，或者您索赔的某种特殊损失是由从屋顶的一个孔流进屋里的雨水、而不是由洪水造成的，您就有可能获得索赔；

- 然而，如果流进您家里造成损失的水是雨水同洪水的混合体，并且上述两种情况都不适用的话，您可能无法获得赔偿。

新南威尔士州法律援助局 (Legal Aid NSW) 有一个详细的关于如何获得理赔的指南，名为《力挽狂澜》。您可以向该局索取一份拷贝或者访问 www.legalaid.nsw.gov.au/pubsonline。

拒赔理由：欺诈

个案研究

一天晚上，郝云从父母那里回到家，发现曾有人破门而入。窃贼偷走了她的电视、手提电脑、珠宝和其他一些值钱的东西。她向警方报了案并向承保人提出索赔。承保人派去的调查员同她、她丈夫和她父母进行了冗长的约谈。而她父母的英文讲得不好。调查员还要了她银行账户的结单和电话单据，甚至她的犯罪记录。郝云感觉自己被指控组织了这起入室盗窃。

为了使欺诈罪名成立，承保人需要证明您想要欺骗承保人。如果欺诈罪名成立，承保人可以拒绝您的索赔，并且取消您的保单。这意味着您不再有保险。严重的话，这种事可能会报告给警察。然而，如果欺诈行为性质不严重、如果拒赔就会不公平的话，承保人就不能依赖欺诈的罪名。

承保人总是在寻找欺诈行为。在受到调查的时候，您要持合作态度，并提供所有有关的信息。要是您认为承保人索要的信息太过分或者不相干，您应当向承保人投诉。投诉时要尽量自信，但不能粗鲁或咄咄逼人。

如果您正在受到欺诈调查，您要立即咨询律师。另外，如果您英语讲得不好，一定要安排一名口译人员协助您调查。

如果您感到受到了不公平的对待，金融监察专员服务局可以对承保人的决定进行复审，以决定欺诈罪名是否有商榷的余地。可能的话，在投诉之前要先获取相关的建议。

拒赔理由：保单被取消

承保人有时会取消正处保险期的保单。这样做可能是因为您额外提供的信息把承保人的风险提高到了一个它无法接受的水平。更常见的一个原因是您没有支付保费。当您选择通过银行直接转帐分期支付保费，而您的直接转帐已经不起作用的时候，往往就会发生这样的事。

要是您的承保人告诉您您的保单已经被取消，您应当获取建议，了解他们是否有充分的理由取消保单，以及他们是否采取了恰当的步骤通知您取消保单。与此同时，您还应当考虑购买另一种保险，以备您需要提出索赔时使用。

如果索赔遭拒您怎么办？

1. 尽快向您承保人的内部争议处理部门要求进行内部复审；
2. 如果对内部复审结果不满意，您可以在一定的时限之内申请由金融监察专员服务局对该结果进行免费复审。请打电话 1300 663 464 联系保险法服务处了解当前的时限规定。要是承保人花了太长时间考虑您

的索赔，不要拖延，直接去找金融监察专员服务局。请注意：金融监察专员服务局只能判赔有限的金额；

3. 如果对监察专员服务局的决定不满意，您可以去找当地有关的消费者索赔案审议庭 (Tribunal for consumer claims) 解决；
4. 另外，如果您的索赔额超出了监察专员服务局或审议庭的审理权限，您可以找法院。从产生起诉理由时算起（通常是从事故发生日期算起），您有6年时间向法院起诉。

一些有用的联系方式：

保险法服务处的电话 1300 663 464

金融监察专员服务局的电话 1300 780 808

提交投诉可登录

www.fos.org.au

或者写信寄往：

Financial Ombudsman Service Limited
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001 (Australia)

要获得其他材料及信函样本，请访问

www.insurancelaw.org.au.

如需《一般保险业务法规》的副本，请访问

www.codeofpractice.com.au.

Insurance
Law
Service



由保险法律服务中心制作

消费信贷与法律中心（新南威尔士）的项目由新南威尔士法律援助中心、新南威尔士法律与司法基金会和维多利亚法律基金会赞助。

如需索取本手册，请发送电子邮件至 info@cclcnsw.org.au

也可在线访问 www.insurancelaw.org.au



Consumer Credit
Legal Centre NSW

