

**EQC**

EARTHQUAKE COMMISSION

Kōmihana Rūwhenua

# 向地震委员会 (EQC) 申请理赔指南

2019年7月



## 本指南内容

使您的房屋无危险、卫生、安全， 并能够遮风挡雨	4
• 进行紧急修缮	5
提出保险索赔	6
• 如何向EQC提出保险索赔	7
• 向您的私人保险公司提出保险索赔	7
• 拍照来为您的保险索赔提供证据	8
处理您的保险索赔	10
• 受理您的保险索赔申请	11
• 损害评估	11
• 保险赔付	11
• 我们如何处理我们收集的信息	12
• 您的责任	12
• 付款给他人	12
• 拒绝理赔	13
• 赔付之后	15
• 跟进您的保险索赔进展	15

在发生地震或其他自然灾害之后的头几天，您应当执行您的应急方案，这很重要。照顾好自己，并且在可能的情况下帮助他人。确保您的房屋无危险、卫生、安全，并能够遮风挡雨。

如果您的房产和土地由于自然灾害而受损，您不需要立即向EQC提出保险索赔。当一起自然灾害毁坏了您的房地产之后，您有长达两年的时间来向EQC报告您的损失。但是，我们鼓励所有索赔人尽可能三个月内提出索赔。提出索赔所需的时间可能会影响EQC正确评估索赔的能力。



**使您的房屋  
无危险、卫生、  
安全，并能够遮  
风挡雨**

发生自然灾害之后，您应当采取一切您可以自行安全采取的措施来使您的房屋适合居住，并保护其不受到进一步损害。

如果情况允许，在搬动、修缮或处理掉任何东西之前，先拍一些照片。如果您手边没有照相机，您可以使用您的手机来拍照片。

在保证安全的前提下，您可以：

- 处理掉容易腐烂变质的东西，例如坏掉的或溅撒出来的食物。您处理这些东西的时候应当做一份记录
- 将溅撒出来的东西和打碎的杯盘碗碟和碎玻璃打扫干净。但是要保留碎片。您不要在这个时候先把任何物品扔掉，除非是容易腐烂变质的东西。

## 进行紧急修缮

紧急或“应急”修缮包括那些为了使您的住房无危险、卫生、安全并且能够遮风挡雨而进行的必要修缮。

EQCover保险（即由EQC提供的保险）要求房主们在发生自然灾害之后，采取合理的措施来保护他们投保的财产不遭受进一步的损失。

这意味着您应当在确保安全的情况下采取以下这些措施：

- 如果自来水或天然气有可能泄漏的话，将其关闭
- 把打碎的窗户用木板钉上
- 用柏油帆布遮盖屋顶或墙上的漏洞
- 立即请人修好厕所和供水系统这样的基本服务设施

您只有在确保安全的前提下才能做这些事情。如果您不能够自己动手来进行紧急修缮，您应当找一位工匠来帮助您。

保留紧急修缮工作的记录（包括工匠开出的修理费用账单）。

只有包括在一份有效的EQC保险索赔里面的紧急修缮费用才会得到赔偿。

# 提出保险索赔



## 如何向EQC提出保险索赔

您可以通过几种方式来向EQC提出保险索赔。

1 填写在线保险索赔表 [www.eqc.govt.nz](http://www.eqc.govt.nz)

2 给我们打电话

新西兰国内：

拨打 0800 DAMAGE (0800 326 243)

从国外拨打：

电话 +64 4 978 6400

我们会在电话上一步步指导您该怎么做。

您只需向EQC提出一次保险索赔即可包括您的房屋、财产和土地遭受的损失。家庭财产有额外一份表格需要填写。

从2019年7月1日起，EQC将不再涵盖房屋中的财产。此项新政策在现有保单的周年日（当天通常是年度保险续约日期）对保单持有人产生影响，也影响购买新保单的人。

如果另外又发生一起自然灾害并造成新的损害（例如，另一次地震），您需要重新提出一次新的保险索赔。

## 向您的私人保险公司提出保险索赔

在您向EQC提出保险索赔之后，联系您的私人保险公司向他们提出保险索赔。

可能有些项目包括在了您的私人保险公司的保险内，但是没有包括在EQC的保险范围内（例如，车道和步行道的路面，以及有些家庭财产物品）。

私人保险公司提供的保额通常要比EQCover提供的最高保险数额要高。

如果您的房屋、财产和土地由于自然灾害而受损，您不需要立即向EQC提出保险索赔。当一起自然灾害毁坏了您的房屋财产之后，您有长达两年的时间来向EQC报告您的损失。但是，我们鼓励所有索赔人尽可能三个月内提出索赔。提出索赔所需的时间可能会影响EQC正确评估索赔的能力。

## 拍照来为您的保险索赔提供证据

EQC需要您提供受损情况的可见证据来支持您的保险索赔。照片须清楚显示出受损的范围和程度。

- 自然灾害发生后，如果情况允许，您在清理之前要先拍好照片。
- 使用任何照相机都可以，不过数码图像可能比胶卷更容易管理。
- 您在拍照时，把拍照的每个区域或物品都列出一张单子会很有帮助。这将有助于您以后识别照片内容以及确保您把每件物品都拍摄下来。

### 哪些物品要拍照

- 您的信箱，用于确认遭受损失的地点。
- 您的住房及附属建筑物（例如，车库和花园工具棚）的正面、侧面和背面。
- 这些建筑物里面或上面的受损财产\*。记住要把型号和序列号拍下来。
- 受损的土地，包括受损的挡土墙、桥梁和涵洞。
- 从几个不同的地方和不同的角度来对一个房间进行拍照会很有用。
- 用广角拍一些照片，另外也把镜头拉近拍摄一些具体的细节。
- 镜头前放一把卷尺来显示物品尺寸或受损地方的大小。
- 如果您使用的是数码相机，打开显示日期的时间功能；如果是冲印的照片，在照片背面注上拍摄日期。这会帮助保险审核员把图像与具体的自然灾害事件对应上。

\*从2019年7月1日起，EQC将不再涵盖房屋中的财产。此项新政策在现有保单的周年日（当天通常是年度保险续约日期）对保单持有人产生影响，也影响购买新保单的人。







# 处理您的保险 索赔

## 受理您的索赔申请

一旦EQC收到您的保险索赔申请，我们将给您寄一封受理信，并大致介绍一下理赔程序，以便您对接下来的事大致有个了解。

我们还将联系您的私人保险公司来核实您在当时是否持有有效保险。在这方面我们可能会要求您提供协助。

## 损害评估

接到您的保险索赔之后，EQC将会与您联系来讨论对您的房屋、土地和财产所遭受的损失进行定损。

定损包括对您的房产所受到的损害进行评估。

我们可能会聘请一位注册估价员来对您的土地所遭受的某些损失做出估价。

如果损失严重或者对您的房产有威胁，定损员可能会安排做一份工程师报告。

我们可能还会安排对受损房产的修缮或置换做一个成本估算。

如果有EQC代表登门来访，务必要请他们出示正式的身份证明。

## 保险赔付

定损之后，我们将寄给您一些信息资料，包括我们的赔付决定。

EQC一般是用现金的方式来赔付您的保险索赔。

但是，取决于您的情况，EQC可能会选择用以下方式来赔付您的索赔：

- 置换被损坏或毁损的物品，例如个人财产\*\*，或者
- 安排人把您的房产修好。

当发生“重大事件”时，EQC将会规划其应对措施，以使其能够提供有效和协调一致的应对措施来处理数量众多的受影响客户。关于对重大事件如何进行处理的详细办法，很可能在收到全部保险索赔之后才会就此与大家沟通。

从2019年7月1日起，EQC将不再涵盖房屋中的财产。此项新政策在现有保单的周年日（当天通常是年度保险续约日期）对保单持有人产生影响，也影响购买新保单的人。

## 我们如何处理我们收集的信息

EQC收集信息用于管理EQC法规，履行其职能，以及为自然灾害做准备、响应和恢复。

根据EQC法，EQC有能力与公众共享房地产相关信息，这包括私人保险公司、地方政府等政府机构，以及第三方。

这包括以下信息：

- 自然灾害对财产的损害以及根据EQC法就财产提出的任何索赔
- 置换或恢复受损财产的估计费用、恢复方法和结算金额。

EQC还可能会披露信息以回应对公共或个人健康和安全的威胁。

个人信息受《1993年隐私法》规定的保护。

**如果有EQC代表登门造访，务必要请他们出示正式的身份证件。**

## 您的责任

您需要告诉我们一切您所知道的损害情况以及发生经过，并向我们提供我们要求的所有文件的副本（例如，紧急修缮发票）。

如果EQC需要澄清您的保险索赔的任何细节，我们将会给您打电话或发电子邮件。在有些情况下，我们可能会登门拜访。

## 付款给他人

如果另外一个人或机构（例如，抵押权人）在您的房产中拥有一份权益，EQC可能必须将损失或损害的赔付款直接支付给那个人或机构。

## 拒绝理赔

在某些情况下，EQC可能会拒绝一项保险索赔，或拒绝一项索赔中的一部分，例如遇有以下情况的时候：

- 提出索赔所需的时间在两年的时间范围内，但延迟提出索赔可能会影响EQC正确评估索赔的能力。
- 保险索赔所针对的自然灾害损失是由更早的自然灾害损失造成或加重的。如果EQC已经为更早的那起自然灾害损失给予了赔付，但是财产并未得到修缮或置换，则EQC可能会拒绝理赔（或拒绝其中的一部分）
- 您未遵守一项法律或地方法规的要求，并因此而导致或加剧了自然灾害的损害。例如，您的受损房屋是在未取得所需的许可的情况下在一块不稳定的土地上建立的。
- 关于您的保险索赔，您向EQC提供了虚假或欺骗性的陈述
- 此前已经发生过因土地塌方（或者暴雨或洪水给土地造成的破坏）而提出的保险索赔，并且EQC已经给您（或先前的一位房主）写过信说EQC认为可能还会出现进一步的损害，而这种损害本来是可以合理地由您（或前房主）采取措施予以避免的。

如果EQC已经寄来过像前面所说的那样的信，您应当在采取了试图阻止进一步损失的措施之后，立即写信回复。

EQCover一经EQC取消的话，房产将没有EQCover保险。取消这种保险应当在房产的产权证上有标注。







## 赔付之后

保险赔付之后，EQC将自动继续为您提供保险。但是，如果EQC对一起索赔做出EQCover保险的全额赔付，如果受损房产未得到修缮或置换，EQC可能会取消对该房产的EQCover保险。在这种情况下，EQC会给房主发一份通知。取消保险也将会标注在该房产的产权证上。

如果您的EQCover保险被取消了，一旦房产修缮或置换完毕，您可以给EQC写信要求重新启动EQCover保险。

## 跟进您的保险索赔进展

如果您需要了解您的保险索赔的最新进展，请与我们联系。

给我们打电话 **0800 DAMAGE** (0800 326 243)  
或发电子邮件 [info@eqc.govt.nz](mailto:info@eqc.govt.nz)

当您打电话给我们时请准备好您的索赔号，并在给我们的所有信件中列出索赔号。这意味着我们可以快速识别您并更迅速地帮助您。

## 如欲了解更多信息

- 请访问 [www.eqc.govt.nz](http://www.eqc.govt.nz)
- 致电 0800 DAMAGE (0800 326 243)
- 写信至 EQC, PO Box 311,  
Wellington 6140

如果英语不是您的第一语言，您可以要求一名翻译，您无须付费，请给EQC打电话 0800 DAMAGE (0800 326 243)。