

# 發生洪水後識別支援人員

從洪水中恢復可能會讓人不知所措。國家洪水保險計畫 (NFIP, 英文縮寫) 已準備好幫助您更快、更全面地恢復。洪水災害過後，可能會有許多人士想要提供援助，包括保險公司、非營利組織、政府機構等。

## 洪水後詐騙

遺憾的是，洪水後可能有冒充公務員或損害評估員的詐騙犯。請記住這些提示，以保護您的身份並持續掌握情況：

- 國土安全部 (DHS, 英文縮寫)、FEMA、美國小企業管理局 (SBA, 英文縮寫) 和其他聯邦機構的官員，絕不會因損害評估或洪水保險損失評估員拜訪向您收取費用。
- 檢查員或損失評估員絕不會要求社會安全號碼或銀行帳戶編號。
- FEMA 人員將會持有官方身份識別證。務必要求查看身份識別證，當中包含其姓名和照片。
- 請只在與經認證的 FEMA 人員談話時提供個人資訊。**若感到懷疑，請勿提供資訊！**



**若您懷疑有人試圖詐騙，請回報該起事件**

電子郵件：[StopFEMAFraud@fema.dhs.gov](mailto:StopFEMAFraud@fema.dhs.gov)

電話：866-223-0814

## 可信任的人員

現在您已了解如何識別詐欺犯，以下是災難後能夠幫助您的人員。了解可預期的人員和狀況，是恢復和確保心情平靜的第一步驟。

### 政府人員

洪水後，以下公務員可能會拜訪您的房地產以評估狀況。



#### 知識檢驗

對方永不得要求您付款、提供社會安全號碼或銀行帳戶資訊。



#### FEMA 住房檢查員

若您申請聯邦災難援助，FEMA 住房檢查員可能會來電並拜訪以評估您的房地產。檢查員將持有 FEMA 身份識別證。



#### 當地建築、許可部門和政府官員

洪水後結構若受損，州政府、郡政府或當地政府官員可能會拜訪以蒐集損害資料、加以檢查並確定是否可住人。對方應持有所屬機構的身份識別證。



#### SBA 損失驗證員

若您申請 SBA 災害貸款，SBA 損失驗證員可能會來電以討論房地產狀況或安排拜訪。對方應持有 SBA 身份識別證。



#### 當地氾濫平原經理

若您居住在特別洪水危險區 (SFHA, 英文縮寫)，當地氾濫平原經理可能會來電或拜訪，確定結構是否「嚴重受損」，並說明如何遵守目前氾濫平原法規。對方應持有所屬機構的身份識別證。

## 保險

當您開始索賠時，以下損失評估員將聯絡您以協助流程並收集資訊。



### 洪水保險損失評估員

洪水保險損失評估員將來電安排造訪。對方將收集資訊、拍照並協助填寫申訴文件。對方將持有 NFIP 洪水控制編號 (FCN, 英文縮寫) 卡，當中有目前風暴年分的有效日期，以及附照片的身分證件。



### 房主保險損失評估員

房主保險損失評估員將來電並拜訪，以評估非洪水損害。對方應持有聯邦政府發行的機構證照或身分證件。



### 汽車保險損失評估員

損失評估員將來電或造訪，以評估您車輛的狀況。

## 可選支援

除了政府和保險機構外，其他人員也可能在洪水後聯絡您。這些人員可能會提供援助和建議；可以選擇合作人員，並且在開始合作前，請務必詢問費用和要求證件。



### 承包商和維修員

承包商和維修員可能會協助您整修房地產。務必要求查看證件、貿易執照、保險證明和參考資料。務必取得包含勞動和成本估計的合約，並在對方逕自、未經請求接近時保持警惕。



### 法律援助

各種律師或其代表可能會提供協助，以開始申請保險、補助金和貸款。這些服務可能免費、低價，或需花費一大筆錢——最高為保險索賠的 30%。



### 公共損失評估員

第三方經認證的公共損失評估員可能會提供檢查受影響房地產，以及幫助您開始申請保險、補助金和貸款的服務。這通常需花費總賠款的 10% 到 30%。



### 非營利組織、慈善機構、宗教組織以及志工組織

非營利組織、慈善機構和其他志工組織可能會提供清潔、食品和財政援助。接受任何人援助之前，請記得先要求查看有效身份證明。



### 工程師和專家

若損失評估員要求，保險公司可能派出其他專家協助索賠流程。專家將在您的核准下規劃時間，以評估建築物的結構。



NFIP 旨在協助您在洪水災害後恢復。如需更多 NFIP 及其恢復流程的相關資訊，請聯絡保險公司，或者造訪 [floodsmart.gov](https://floodsmart.gov) (僅英文內容) 或 [fema.gov](https://fema.gov) (僅英文內容)。如有其他 NFIP 索賠相關疑問，請透過電話 **877-336-2627** 聯絡 FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, 英文縮寫)。