

# 开始你的恢复

洪水事件后的恢复工作需要时间，而且可能会让人不知所措。联邦紧急事务管理局的国家洪水保险计划（NFIP）致力于让你更快地恢复正常生活。使用以下信息来提出索赔，记录损失，与理赔人员合作，进行维修，并了解你的索赔付款。

## 启动索赔程序

当可以安全返回家中时，你应该立即向你的代理人或保险公司报告你的损失。如果你不确定如何联系你的代理人或保险公司，请致电联邦紧急事务管理局测绘和保险交流中心（FMIX），电话是（877）336-2627。

当你与你的代理人交谈时，手头要有你的保单声明页。保险理赔人员应该在报案后几天内与你联系，安排当面或远程检查。如果你没有听到保险理赔员的消息，你可以再次联系你的洪水保险代理人或公司。

## 检查前的准备工作

你的保险理赔员将记录个人财产损失、结构损失和洪水水位，以准备你的索赔估算。按房间整理这些信息可能会有帮助。这其中包括：

- 对你的财产的内部和外部进行拍照和录像，在你丢弃任何东西之前拍摄。
- 提供大型家用电器如洗衣机和烘干机、热水器、厨房电器、电视和电脑的品牌、型号和序列号。
- 收集建筑物物品（如地板、地毯、墙纸和窗帘）的样本并提供给理赔人员

在对损坏情况进行拍照或录像后，立即扔掉被水淹没的物品和用品，如易腐烂的食品、衣服、枕头等，这些物品可能会造成健康风险。NFIP 的投保人有责任在洪水过后尽可能地减少霉菌的生长和传播。**标准洪水保险政策（SFIP）** 当投保人未能在其控制范围内采取合理的行动来防止霉菌的生长和传播时，将不承担霉菌的损失。要了解更多关于安全和有效的洪水清理，请访问 [EPA.gov](https://www.epa.gov/land-managing/land-managing-after-flood) 下载 [房主和租户的灾后模具清理指南](#)。

## 与你的保险理赔员合作

当你的保险理赔员到达时，他们应该向你出示他们的正式身份证明（驾驶执照和公司身份证或防洪号码[FCN 卡]）。他们还应该向你提供联系信息，如他们的电子邮件地址、电话号码和他们的调整公司的名称。



# FEMA

你的保险理赔员应该：

- 回答有关你索赔的问题
- 讨论 NFIP 洪水索赔程序（查阅 [NFIP 索赔手册](#) 以了解更多信息）
- 检查你的财产，通过测量和拍照来评估损害的范围
- 解释什么是预付款，以及你如何能获得预付款
- 讨论你的保单覆盖范围和限额—就你的结构和个人财产，或两者而言
- 向保险公司提交必要的文件以证明你的损失
- 确认你目前的抵押持有人的名字 如果你流离失所，要求提供目前的邮寄地址和电话号码
- 讨论是否有 [合规费用增加的保险](#) 如果你有资格。

### 重要提醒

保险公司派来的洪水保险理赔员绝不会向你要钱，收取你的免赔额，或者向你收取服务费。

你的理赔人员会根据你所在地区的维修费用，向你提供一份维修估价，其中包括在初次检查时观察到的可见损坏。仔细审查你的估算是否准确和完整。此外，在损失证明上可能需要你的签名。签署损失证明，即使你对金额有疑问，也不妨碍你在必要时要求额外付款。如果你不同意估价或后来发现有额外的损失，请联系你的保险公司或理赔人员。

你的洪水保险公司承诺支付你在洪水保险政策下有权获得的全部金额。一定要向你的保险公司或理赔人员询问你的保单，它包括什么，以及你需要满足的任何重要的最后期限。保留所有与你的洪水索赔有关的文件副本，包括提交给保险公司和理赔人员的所有材料。保存收据、银行对账单和承包商的发票将确保你在未来的洪水事件中及时收到索赔付款，因为你将被要求记录以前的洪水损害已被修复。

在恢复过程中，有几个不同的组织和机构可能会派代表到你家里帮助你恢复工作。无论谁来敲你的门，都要问清楚身份和来访的目的。如果你对你遇到的自称是应急管理官员的人不确定或不舒服与之相处，或者你收到可疑的电话，请联系当地执法部门和灾难欺诈热线（866）720-5721。不要泄露你的个人信息。通过回顾[谁在敲你的门](#)，了解更多关于可能来访的代表。

## 进行维修

检查建筑物的电气、水、暖通空调系统和结构是否有损坏。如果需要，请联系服务供应商。在与清洁、修复或维修承包商签署任何协议或合同之前，一定要咨询你的保险理赔人员或保险公司。为了保护你的投资，在选择承包商时要确保他们有执照、有担保、有保险，并要求看到证明。获得书面估计以及项目描述和时间表。

研究当地的建筑规则和条例，为与承包商会面做准备。如果你使用的承包商不是本地人，这一点尤其关键，因为他们可能不知道你所在社区的所有许可要求和建筑法规。

你的社区官员也可以提供有用的信息，说明如果你的建筑物被认为是严重损坏，意味着什么，提供如何在重建时更好地保护或修复你的房屋的提示，并解释如何获得建筑许可证。

## 了解索赔支付情况

与洪水的平均成本相比，洪水保险可以保护你所建立的生活。标准索赔可能需要四到八周的时间才能最终完成并支付。索赔付款支票将开给你和/或你的抵押贷款公司/贷款人，这需要额外的签收。

如果你收到洪水保险公司的信，拒绝了你的全部或部分索赔，而你不同意拒绝，你有几个选择。任何通过国家洪水保险计划投保的投保人都有权利向该机构提出上诉，要求拒绝。你必须在保险公司的书面拒绝信发出后 60 天内提交上诉。你只能对保险公司在拒绝信中拒绝的内容提出上诉。有关其他信息，请访问

[FloodSmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment](https://www.floodsmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment)。

## 重要联系人

有关索赔程序的更多信息，请访问 [FloodSmart.gov/start](https://www.floodsmart.gov/start) 或致电 FEMA Mapping and Insurance exchange (FMIX)，电话：（877）336-2627。记录下你的理赔人员和保险机构的主要联系信息。

- 理赔人员名字： \_\_\_\_\_
- 理赔人员电话号码： \_\_\_\_\_
- 理赔人员名字： \_\_\_\_\_
- 保险公司名称： \_\_\_\_\_
- 保险公司的电话号码和电子邮件： \_\_\_\_\_

请记住，你的理赔人员和保险公司可能需要时间来回应问题和处理你的索赔。根据灾害的严重程度，他们可能会在你的地区处理许多索赔。要知道，他们正在尽一切努力确保你得到你的洪水保险政策下的一切权利。

有关 NFIP 洪水保险的更多信息，请联系您的保险公司或代理人，或致电（800）621-3362。