

복구 시작

홍수 후 복구를 하려면 시간이 소요되고 부담이 될 수 있습니다. FEMA의 국가 홍수보험 프로그램(National Flood Insurance Program, NFIP)은 이재민들이 보다 빠르게 자립할 수 있도록 지원합니다. 다음 정보를 이용하여 어떻게 클레임을 제출하고, 피해를 기록하며, 손해사정인과 협력하고, 수리하는지, 그리고 청구 지불 관련해서 알아보십시오.

청구 절차 시작

집으로 귀가해도 안전해 진 경우, 보험 대리인이나 보험사에 즉시 손실 신고를 해야 합니다. 보험 대리인이나 보험사에 연락하는 방법을 잘 모르는 경우, FEMA 지도 및 보험 거래소(FEMA Mapping and Insurance eXchange, FMIX)에 (877) 336-2627로 전화하십시오.

대리인에게 문의할 때는 보험 증명서를 준비하십시오. 클레임 제출 후 며칠 이내에 보험 손해사정인이 직접 또는 원격 점검 일정을 예약하기 위해 연락할 것입니다. 보험 손해사정인으로부터 연락을 받지 못한 경우, 홍수보험 대리인 또는 보험사에 연락하실 수 있습니다.

인스펙션 준비

보험 손해사정인은 개인 재산 피해, 구조물 피해 및 홍수 수준을 기록하여 클레임 견적을 작성합니다. 각 방별로 손해 비용 정보를 정리하는 것이 도움이 됩니다. 여기에는 다음이 해당됩니다.

- 폐기하기 전 재물 및 소유물의 내부와 외부 사진 및 동영상 촬영
- 세탁기와 건조기, 온수기, 주방용 기기, 텔레비전, 컴퓨터 등과 같은 대형 가전제품의 제조사, 모델명, 일련번호 제공
- 건물 관련 물품의 표본(예: 바닥재, 카펫, 벽지, 커튼)을 수집하여 손해사정인에게 제공

파손된 물품을 사진 촬영 또는 동영상 촬영한 뒤에는 부패하기 쉬운 식품, 의류, 배게 등 건강을 해칠 수 있는 내용물과 물건을 즉시 폐기하십시오. NFIP 보험 가입자들은 홍수 후 곰팡이의 증식과 확산을 가능한 한 최소화할 책임이 있습니다. 표준 홍수보험 증권(Standard Flood Insurance Policy, SFIP)은 보험 가입자가 곰팡이의 증식과 확산을 방지하기 위해 통제 범위 내에서 합리적인 조치를 취하지 않은 경우, 곰팡이 피해를 보상하지 않습니다.



FEMA

안전하고 효과적인 홍수 청소에 대한 자세한 내용은 EPA.gov 에서 [주택 소유주 및 세입자를 위한 재난 후 곰팡이 청소 안내\(Homeowner's and Renter's Guide to Mold Cleanup After Disasters\)](#)를 다운로드 하십시오.

보험 손해사정인과 협력

보험 손해사정인이 도착하면 보험 손해사정인은 공식 신분증[운전면허증 및 회사 ID 또는 홍수 관리 번호(Flood Control Number, FCN) 카드]을 제시해야 합니다. 또한 손해사정인은 이메일 주소, 전화번호, 손해사정 회사명 등의 연락처 정보도 제공해야 합니다.

보험 손해사정인은 다음을 수행합니다.

- 청구 문의사항에 대한 답변 제공
- NFIP 보험 청구 절차 논의(자세한 내용은 [NFIP 청구 안내서](#) 검토)
- 측정과 사진 촬영을 하며 피해 범위를 평가하기 위해 재산 조사
- 선불금(Advance Payment)이 무엇이며 어떻게 수령할 수 있는지 설명
- 구조물 및 개인 재산 또는 두 가지 모두의 측면에서 보험 보상 범위 및 제한 논의
- 보험사에 손실을 입증하기 위해 필요한 서류 제출
- 현재 주택 담보대출자 이름 확인, 거주지를 옮긴 경우 현재 우편 주소 및 전화번호 확인
- 자격이 되는 경우, [규정 준수 보상 비용 증가\(Increased Cost of Compliance Coverage\)](#)를 이용할 수 있는지 논의

중요한 주의사항

보험사가 파견한 홍수보험 손해사정인은 금품을 요구하거나, 공제액을 징수하거나, 서비스에 대한 수수료를 청구하지 않습니다.

손해사정인은 해당 지역의 수리 비용을 기준으로 초기 검사 시 관찰된 가시적인 피해를 비롯한 수리 견적을 제공합니다. 견적서가 정확하고 완전하게 작성되었는지 주의깊게 검토하십시오. 또한, 손해증명서(Proof of Loss)에는 귀하의 서명이 필요할 수 있습니다. 금액에 대해 궁금한 점이 있음에도 불구하고 손해증명서에 서명을 했다고, 필요한 경우 추가 지불을 요청하는 데 지장이 있는 것은 아닙니다. 견적에 동의하지 않거나 추후 추가 피해를 발견한 경우, 보험사 또는 손해사정인에게 연락하십시오.

홍수 보험사는 해당 홍수보험 약관에 따라 귀하가 받을 수 있는 전체 금액을 지불하기로 약속했습니다. 보험사 또는 손해사정인에게 보상 범위 및 준수해야 하는 중요한 납기일 등 해당 약관에 대해 문의하십시오. 보험사 및

손해사정인에게 제출한 모든 자료를 포함하여 홍수 청구와 관련한 모든 문서 사본을 보관하십시오. 향후 홍수 발생 시 이전 홍수 피해를 수리했다는 문서를 요청받게 됩니다. 따라서 영수증, 은행 명세서, 계약자의 송장을 보관하면 향후 홍수에 대한 청구 지불금을 적시에 받으실 수 있습니다.

복구 시 복구를 지원하기 위해 대표를 해당 주택에 파견할 수 있는 다양한 조직과 기관이 있습니다. 누가 방문을 하든 항상 신분증과 방문 목적을 물어보십시오. 비상관리 공무원이라고 주장하는 사람에 대해 잘 모르겠거나 불편한 경우 또는 의심스러운 전화를 받은 경우, 지역 법집행 기관 및 재난 사기 핫라인(Disaster Fraud Hotline)에 866) 720-5721 로 연락하십시오. 개인정보를 제공하지 마십시오. 방문 할 수 있는 대리인에 대한 자세한 내용은 [누가 방문하나요\(Who's Knocking at Your Door\)](#)에서 확인하십시오.

수리

건물의 전기, 수도, HVAC 시스템, 구조 손상을 확인합니다. 필요한 경우 서비스 제공자에게 문의합니다. 청소, 수리 또는 유지보수 계약자와 동의서 또는 계약을 체결하기 전에 보험 손해사정인 또는 보험사에 문의하십시오. 귀하의 투자를 보호하기 위해, 계약자를 선택할 때는 계약자가 라이선스가 있고, 보증이 있으며, 보험에 가입했는지 확인하고 증거를 요청하십시오. 업무 설명 및 일정과 더불어 견적서를 서면으로 받으십시오.

해당 지역 건물의 규칙 및 규정을 조사하며 계약자와의 회의를 준비합니다. 해당 지역에 거주하지 않는 계약자를 이용할 경우, 계약자가 해당 지역사회의 허가 요건 및 건물 규정을 모를 수 있으므로 이러한 준비 과정은 특히 중요합니다.

또한 지역사회 공무원은 건물이 심하게 손상된 것으로 간주되는 경우 그 의미에 관한 유용한 정보를 제공하고, 재건축 시 집을 더 잘 보호하거나 수리하는 방법에 대한 도움말을 주며, 건축 허가를 받는 방법을 설명해 줄 수 있습니다.

청구 지불 이해

평균적인 홍수 비용과 비교할 때 홍수보험은 더 낮은 비용으로 귀하가 구축한 삶을 보호합니다. 일반 청구가 마무리되고 지불되기까지 4~8 주가 소요될 수 있습니다. 청구 지불 수표는 귀하 및/또는 귀하의 주택 담보대출 회사/대출 기관 앞으로 발행되며 추가 승인이 필요합니다.

홍수보험사로부터 청구의 전반 또는 부분을 거부하는 서신을 받았지만 거부 결정에 동의하지 않는 경우, 몇 가지 선택안이 있습니다. 국가 홍수보험 프로그램을 통해 가입한 모든 보험 가입자는 기관의 거부에 대해 이의를 제기할 권리가 있습니다. 보험사의 서면 결정서 날짜로부터 60 일 이내에 이의를 제기해야 합니다. 보험사가

거부 서신에서 거부한 사항에 대해서만 이의를 제기하실 수 있습니다. 자세한 내용은 FloodSmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment에서 확인하십시오.

중요한 연락처

청구 절차에 대한 자세한 내용은 FloodSmart.gov/start를 확인하거나 FEMA 지도 및 보험 거래소(FEMA Mapping and Insurance eXchange, FMIX)에 (877) 336-2627로 전화하십시오. 손해사정인 및 보험 기관의 주요 연락처를 아래에 기록하십시오.

- 손해사정인 이름: _____
- 손해사정인 전화번호: _____
- 손해사정인 이메일: _____
- 보험사 이름: _____
- 보험사 전화번호 및 이메일: _____

손해사정인과 보험사는 귀하의 문의에 답변하고 청구를 처리하는 데 시간이 걸릴 수 있습니다. 재난의 심각한 정도에 따라 해당 지역에서 많은 청구를 처리해야 할 수 있습니다. 손해사정인과 보험사는 귀하가 홍수보험 약관에 따라 받아야 하는 모든 혜택을 받으실 수 있게 최선을 다하고 있습니다.

NFIP 홍수보험에 대한 자세한 내용은 보험사나 대리인에 연락하거나 (800) 621-3362로 전화하십시오.