

国家洪水保险计划

如何提起洪水保险索赔

国家洪水保险计划 (NFIP, 英文缩写为) 旨在帮助投保人从洪水事件中恢复。阅读本分步指南, 了解如何提起洪水保险索赔。

步骤 1

提起索赔

当您的房产被洪水淹没时, 您应尽快向洪水保险公司报告损失。他们将指派一名保险理算员指导您完成索赔流程, 包括在几天内到现场或远程 (酌情) 进行房产检查。

如果您在联系保险公司时需要帮助, 请致电 **877-336-2627** 咨询 FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, 英文缩写为)。



您知道吗?

在重大洪水事件中, FEMA 允许在理算员到场之前预先支付洪水保险索赔。在无理算员检查、官方文件或 FEMA 授权的情况下, 保险公司可以提供最多 **\$5,000** 的赔偿。如果您拥有 FEMA 授权和适当的文件, 保险公司则可以为您提供高达 **\$20,000** 的赔偿。这笔款项将从最终索赔金额中扣除, 并且应与保险公司协商一致。

步骤 2

记录损失

等情况安全后, 返回您的家中。对因洪水受损的房产和个人物品进行拍照和/或录像以供参考, 包括建筑内部和外部的水位线。记录电器和电子产品的品牌、型号和序列号, 并将其告知理算员。

步骤 3

开始清理

保留一部分因洪水受损的物品 (地毯、地板、窗帘等), 作为样品提供给理算员。对因洪水受损的物品进行拍照或录像后, 扔掉其中会对健康构成威胁的物品。

尽可能防止霉菌的生长和扩散, 因霉菌造成的损失不在 NFIP 保单的承保范围内。如需了解更多有关霉菌的信息, 请访问 epa.gov/mold (仅使用英语)。

步骤 4

与您的理算员合作

当您的洪水保险理算员到达时，请其出示防洪号码 (FCN, 英文缩写为) 卡。FCN 卡上应有当前风暴年的有效日期和带照片的身份信息。理算员将回答您的问题，并准备一份损坏评估表供您审查。请务必仔细检查，确保表格内容准确且完整。



安全第一

保护自己免受诈骗！保险理算员绝不会向您要钱、收取您的免赔额或向您收取服务费。如需了解更多可能的诈骗行为，请参阅《洪水后的经济恢复》手册：agents.floodsmart.gov/financial-recovery-flooding（仅使用英语）。

步骤 5

接收赔偿

您的赔付金额将根据您的保单承保范围和您向理算员提供的证明文件而定。您有责任在 FEMA 对您 NFIP 索赔确定的最后期限前提交必要的文件。如果您有抵押贷款，索赔支票将开给您和您的抵押贷款公司。

如果您有疑问或需要报告其他损失，请联系洪水保险公司的索赔部门。他们将为您联系索赔审查员，以讨论存在争议的金额或保险范围问题。如需对您的索赔提出上诉，请遵循 FEMA 的 NFIP 投保人上诉程序。欲了解更多有关对洪水保险索赔提出上诉的信息，请访问 agents.floodsmart.gov/appealing-claim-fact-sheet-simplified-chinese。



了解您的选项

如果总统发布灾难声明，洪水保险投保人还可以申请联邦灾难援助。您必须先提交洪水保险索赔，然后 FEMA 才能对保险范围以外符合条件的损失进行审查。致电 FEMA 灾难援助热线 **800-621-3362 (800-462-7585 TTY)**，或访问 disasterassistance.gov/help-desk/chinese 进行线上申请。



FEMA



NATIONAL FLOOD INSURANCE PROGRAM®

如需了解更多有关索赔和保险范围的信息，请查看 NFIP 索赔手册 agents.floodsmart.gov/claims-handbook（仅使用英语）或 NFIP 承保范围摘要 agents.floodsmart.gov/nfip-summary-of-coverage（仅使用英语）。

如需了解更多有关洪水保险的信息，请访问 floodsmart.gov（仅使用英语）。如果您不知道如何联系洪水保险提供商，可以使用我们的在线工具 floodsmart.gov/find（仅使用英语）或致电 **800-621-3362**。

2023 年 9 月

NFIP How To Start a Flood Insurance Claim Flyer – Simplified Chinese, September 2023