

開始您的災後復原

洪水事件後的復原工作需要時間，而且可能會令人不知所措。聯邦緊急事務管理署 (FEMA) 國家防汛保險計劃 (NFIP) 致力於助您更快地恢復正常生活。請使用以下信息來提出索賠、記錄損壞、與您的理算人合作、進行修理並了解您的索賠付款。

啟動索賠流程

可以安全返家時，您應該立即向您的代理人或保險公司報告您的損失。如果您不確定如何聯系您的代理人或保險公司，請撥打 (877) 336-2627 聯絡 FEMA 測繪和保險交易所 (FMIX)。

當您與代理人交談時，請準備好保單聲明頁面。保險理算人應在您報告索賠後幾天內與您聯繫，安排親自或遠程檢查。如果您沒有收到保險理算人的消息，您可再次聯絡您的防汛保險代理人或公司。

為檢查做好準備

您的保險理算人將記錄個人財產損壞、結構損壞和洪水水位，以準備您的索賠估算。按房間整理這些信息可能會有所幫助。其中包括：

- 在您丟棄任何東西之前，對您房產的內外進行拍攝和錄影
- 提供洗衣機和烘乾機、熱水器、廚房電器、電視和電腦等大型家用電器的品牌、型號和序列號
- 收集建築物品樣品（例如地板、地毯、壁紙和窗簾）並提供給理算人

在對損壞情況進行拍攝和錄影後，立即扔掉被水淹的物品和用品，如易腐爛食品、衣服、枕頭等，這些物品可能會造成健康風險。NFIP 投保人有責任在洪水過後儘可能減少黴菌的生長和傳播。**如果投保人未能在其控制範圍內採取合理的行動來防止黴菌的生長和傳播，標準防汛保險單 (SFIP) 則不會承保黴菌損壞。**如需了解有關安全有效的洪水清理的更多信息，請訪問 EPA.gov 來下載 [房主和租戶災後黴菌清理指南](#)。

與您的保險理算人合作

當您的保險理算人到達時，其應向您出示正式身份證明（駕駛執照和公司 ID 或防洪號碼 [FCN 卡]）。其還應向您提供聯絡信息，例如其電子郵件地址、電話號碼和其理算公司的名稱。



FEMA

您的保險理算人應該：

- 回答有關您索賠的問題
- 討論 NFIP 洪水索賠流程（請查看 [NFIP 索賠手冊](#) 以了解更多信息）
- 通過測量和拍照來檢查您的財產以評估損壞程度
- 解釋何為預付款以及您如何收到預付款
- 討論您保單的承保範圍和限額——就您的建築物和個人財產而言，或兩者兼而有之
- 向保險公司提交必要的文件以證明您的損失
- 確認您當前抵押權人的姓名；如果您流離失所，則要求您提供您當前的郵寄地址和電話號碼
- 如果您符合資格，則討論是否購買[增加合規成本保險](#)

重要提示

您保險公司派出的防汛保險理算人絕不會因其服務而向您索要錢財、收取免賠額或服務費。

您的理算人將根據您所在地區的修理成本，向您提供修理估算，其中包括在初次檢查時觀察到的可見損壞修理。請仔細審查您的估算是否準確且完整。此外，損失證明可能需要您的簽名。即使您對金額有疑問，簽署損失證明也不會影響您在必要時要求額外付款。如果您對估算持異議或之後發現額外損壞，請聯繫您的保險公司或理算人。

您的防汛保險公司承諾支付您根據防汛保險單有權獲得的全部金額。請務必向您的保險公司或理算人詢問您的保單、保單承保內容以及您需要遵守的任何重要期限。請保留所有與您的防汛索賠相關的文件副本，包括提交給您保險公司和理算人的所有材料。由於您將需要記錄之前的洪水損壞已得到修復，保存收據、銀行對賬單和承包商發票可確保您在日後洪水事件中及時收到索賠付款。

在您進行災後復原工作同時，有幾個不同的組織和機構可能會派代表到您家幫助您進行修復。無論誰來敲您的門，請一定詢問其身份和來訪目的。針對遇到的自稱是應急管理署官員的人員，如果您不確定或感到不安，或者如果您接到可疑電話，請致電 (866) 720-5721 聯繫當地執法部門和災難欺詐熱線。請勿洩露您的個人信息。請審讀 [誰在敲您的門](#)，來了解更多關於可能來訪代表的信息。

進行修理

請檢查建築物的電氣、用水、冷凍空調 (HVAC) 系統和結構是否有損壞。如有需要，請聯絡服務提供商。在與清潔、修復或維護承包商簽訂任何協議或合同之前，請務必諮詢您的保險理算人或保險公司。為了保護您的投資，在選擇承包商時，請確保其有執照、有擔保且已投保，並要求查看證明。請獲取書面形式的估算以及項目描述和時間表。

研究當地的建築規則和法規，為與承包商會面做好準備。如果您使用的承包商不是本地人，做到這點則尤其重要，因為其可能不了解您所在社區的所有許可要求和建築法規。

您的社區官員也可以提供有益信息，說明如果您的建築物被認為受到嚴重損壞意味著什麼、提供有關在重建時如何更好地保護或修復您房屋的提示，並解釋如何獲得建築許可證。

了解索賠付款

與洪水造成的平均損失相比，防汛保險可以保護您所建立起的生活。標準索賠最終確定並支付可能需要四到八週的時間。索賠付款支票將開具給您和/或您的抵押貸款公司/貸款人，這需要額外簽字。

如果您收到防汛保險公司的信函，拒賠您的全部或部分索賠，而您對拒付持異議，則您有几个選擇。通過國家防汛保險計劃投保的任何投保人都有權針對拒賠向該機構提出上訴。您必須在保險公司發出書面拒賠之日後 60 天內提交上訴。您只能對保險公司在拒賠信中的拒賠內容提出上訴。如需更多信息，請訪問

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

重要聯絡信息

如需有關索賠流程的更多信息，請訪問 [FloodSmart.gov/start](https://www.floodsmart.gov/start) 或撥打 (877) 336-2627 聯絡 FEMA 測繪和保險交易所 (FMIX)。請在下方記錄您的理算人和保險機構的主要聯絡信息。

- 理算人姓名： _____
- 理算人電話號碼： _____
- 調整人電子郵件： _____
- 保險公司名稱： _____
- 保險公司電話號碼和電子郵件： _____

請謹記，您的理算人和保險公司可能需要時間來回應問題並處理您的索賠。根據災難的嚴重程度，在您所在地區，他們可能有許多索賠正在處理中。請理解，他們正盡其所能，來確保您得到據您的防汛保險單應獲得的一切賠償。

有關 NFIP 防汛保險的更多信息，請聯絡您的保險公司或代理人，或致電 (800) 621-3362。