

國家洪水保險計劃

索賠手冊



FEMA



目次

簡介	第 3 頁
-----------	--------------

洪水前	第 4 頁
------------	--------------

檢閱保單聲明頁	4
了解承保範圍	5
與保險代理人討論	7
分享替代聯絡資訊	7
保護重要文件	8
整理清單與文件	9
為財產做準備	10
了解如何維持安全	11

洪水後	第 12 頁
------------	---------------

返家	12
立即採取必要行動	13
了解可信任的人員	16
維修與重建	17
處理您的索賠	22
要求額外費用	23
處理關於索賠的問題	27

其他指南與聯絡資訊	第 31 頁
------------------	---------------



簡介

FEMA 的國家洪水保險計劃 (NFIP, 英文縮寫) 在洪水災害中保護超過 22,600 個美國社區的數百萬投保人。NFIP 透過氾濫平原管理法規、受政府支持的洪水保險保單和災害支援讓居民更加安全、降低財產損害, 並協助打造更有恢復力的社區。

無論您是房主、租屋者還是企業主, 本索賠手冊都有助於您為洪水災害做準備和從中恢復。當中詳述如何為洪水做準備以及在洪水期間維持安全、說明開始洪水索賠的方法和時間, 並提供當不滿意洪水保險索賠結果時的索賠程序概覽。

請參考保單了解承保範圍、上限、限制和自付額等具體資訊。

洪水前

洪水可能會在極少或毫無徵兆的情況下發生，且可能快速上漲。請立即採取必要步驟，在洪水發生前為您自己、家人、寵物和財產做好準備。

檢閱保單聲明頁

洪水保險業者將會向您傳送聲明頁。此為保單首頁，當中具體說明：

- 保單投保對象（「記名受保人」）；
- 財產地址；
- 保險開始與結束時間（「保單期間」）；以及
- 承保金額。

請確保聲明頁資訊正確，並列出對您的財產有財務利益的任何其他方（如抵押貸款公司或共同持有人）。由於貸款人對該財產保有擔保利益，因此有權列在任何建築物款項上。

如果您發現任何錯誤或想要變更，請立即通知保險公司。立即更新有助於避免獲得索賠前發生不必要的延遲。

了解承保範圍

洪水定義

洪水保險保單中提及之洪水意指：

1. 「至少兩英畝的通常乾燥土地，或兩處或更多房產（至少其中一處是您的房產）的部分或全部遭淹沒的一般和臨時情況，水源來自：
 - a. 內陸水域或潮汐水域氾濫；
 - b. 任何來源的地表水異常且快速地積聚或徑流；
 - c. 土石流。*
2. 由於超過預期週期性水位的波浪或水流造成的侵蝕或破壞，導致上述定義的洪水，致使湖岸或類似水體沿岸的土地塌陷或沉降。」

*土石流的定義是「通常乾燥的土地上有液體和流動泥漿形成河流，如同水流攜帶泥土一樣。其他地殼運動（如山體滑坡、邊坡崩塌或飽和土體沿斜坡向下流動）並不屬於土石流。」



套用定義

以下情境有助於將洪水定義套用至現實生活情況。本清單僅供說明，不表示在任何及所有情況下都正確。承保範圍視實際情況而定。請參考洪水保單了解具體資訊。



承保

不承保



如果河川溢流而導致標準洪水保險保單 (SFIP, 英文縮寫) 中定義的洪水且水流入您的房產, 則您可能會獲得 NFIP 洪水保險保單承保...	...但若是廁所水溢出則不承保, 因為這是因 SFIP 所定義洪水以外原因造成的水災損害。
如果通常乾燥的山坡下大雨, 產生由液體和流動泥漿形成的河流且流進您的房產, 則您可能會獲得 NFIP 洪水保險保單承保...	...但若是因長時間降雨導致部分山坡塌陷, 且進入房產前在無水流導致向下坡滑動, 則不承保。這視為山體滑坡、山崩或邊坡崩塌, 因此 NFIP 不承保。
如果颶風發生期間降雨導致暴洪且水流入您的房產, 則您可能會獲得 NFIP 洪水保險保單承保...	...但若是風將雨吹進室內則不承保。這視為暴風雨, NFIP 並不承保。
如果排水泵在洪水期間將水排回地下室, 則您可能會獲得 NFIP 洪水保險保單承保...	...但若排水泵逆流原因並非當地發生的洪水, 則不承保。逆流原因並非洪水時, NFIP 不承保所受損害。
如果洪水導致水滲入地下室, 則您可能會獲得 NFIP 洪水保險保單承保...	...但若是因地下水水位自然上升導致水緩慢滲入地下室, 則不承保。由於長期滲漏的原因並非洪水, NFIP 不承保。

您可以透過 NFIP 洪水與相關氣候手冊深入了解更多洪水條件, 手冊位於 agents.floodsmart.gov/nfip-flooding-weather-events (僅提供英文版)。

與保險代理人討論

如果有必要更新或變更保單聲明頁，請立即聯絡保險代理人。如果您轉貸、取得第二抵押貸款，或向保單上所示公司以外公司取得房屋升級貸款，則應致電保險代理人或公司代表。

此外，建議您檢閱保單並和保險代理人或保險公司討論承保範圍，包括自付金額。我們提供單獨的洪水保險保單選項，包括建築物保險和個人財產（財物保險）。

承保金額和自付額經常會影響水災後恢復的速度，且適用於任何未來的索賠給付。如果您擔心建築物承保金額不足或自付額過高，可和保險代理人或保險公司討論提高承保金額或降低自付額（部分貸款人有最低自付額要求）。了解保單具體資訊能確保您獲得所需的保險類型和金額，進而保護您建立起的生活。

如果您需要變更保單，千萬別等到洪水造成威脅才開始。變更生效可能需要 30 天。請盡快通知保險公司。

分享替代聯絡資訊

向保險代理人提供您的各種聯絡方式（例如手機號碼、工作場所電話和電子郵件地址，而非僅提供住家電話）。

洪水後，您可能無法立即返回房產或電力等公用事業無法發揮作用。如果您提供的聯絡資訊只有市話，會讓您難以和保險公司代表通訊。

如需更新聯絡資訊，請立即連絡承保單位或代理人。



保護重要文件

請將重要保險文件正本存放在安全且防水的位置。請確保當中包含保險代理人或保險公司的連絡資訊、洪水保險保單副本，以及住家或公司中受保物的文件。

如果需要撤離，請將重要文件放入防水容器後帶走。數位和雲端儲存等選項是另一種保護文件的方式，能讓您易於存取重要資訊。

保存重要記錄



建議您保護其他重要文件以免遭洪水損害，包括**房產契約、股權證書、出生證明、社會安全卡、護照和保險文件**。請每年檢查一次確保文件為最新狀態並存放在不受水影響的位置。



整理清單與文件

若要在洪水發生後嘗試重建財產清單會很困難。請開始收集過去的建築維修收據，若您有購買個人財產保險，請建立並維護個人財產項目清單。請盡可能納入資訊，並附上建築物室內／室外以及個人財產的照片和影片。

請在清單中附上任何相關文件（例如：帳單、收據、採購單）。務必將所有資料和其他重要文件存放在不受水影響的位置。

請納入各項個人財產的以下資料：



購買價格



描述



數量



大約壽命



製造商

選填實用詳細資訊：



購買來源



現在替換成類似種類
和數量所需成本



容量



品牌、型號和序號

為財產做準備

如果您有時間為洪水做準備，請採取以下行動以將財產損害降至最低，維持您的安全。



前往斷路器或保險絲盒關閉電力，並關掉主瓦斯閥和水閥，這些設備可能於車庫或地下室。



固定油箱並抬高雜物。



將室外物品帶到室內，或牢固捆好（如：草坪家具、烤肉架等）。



清理水溝。



將貴重物品、危險居家產品和重要文件移動至較高樓層，如有可能，請放入防水容器內。



檢查放在地下室的物品。洪水保險保單承保的地下室物品有限，例如暖爐、洗衣機、烘衣機和窗型空調。若將家中其他地方可能獲保的物品存放在地下室，則可能不承保。若要防止額外損失，請考慮將貴重物品或必需品重新放到家中承保範圍較大的區域。請瀏覽 agents.floodsmart.gov/basement-coverage-fact-sheet (僅提供英文版) 瞭解更多承保物品相關資訊。



清潔浴缸、水槽和有蓋瓶子並裝入乾淨飲用水，以便供水遭污染時使用。



製作易於取得的急救包。請造訪 ready.gov/kit (僅提供英文版) 確定應包含的必需品。

您也可以利用 SFIP 中所述的避免洪水損失保險，這可在購買用品和勞力時提供最高 \$1,000 保險金，保障受保財產不受洪水帶來的立即性威脅影響。這可能包括安裝排水泵或增加臨時沙包、塑膠布和木材。請瀏覽 agents.floodsmart.gov/flood-loss-avoidance (僅提供英文版) 瞭解更多關於避免洪水損失的相關資訊。

了解如何維持安全

洪水即將來臨時，**最重要的是**保護您自己和親人的安全。撤離時，請遵照當地應急人員的指示行動。

若洪水上漲過快而使您無法安全撤離，請移動至房產的最高樓層。如果最高樓層是閣樓，請考慮放置斧頭或大槌等工具，以便製造開口逃往屋頂。然而若同時有風災和洪水等威脅，閣樓可能並非適當的避難處。請在必要時再爬上屋頂；抵達後，發出求救訊號。

可能發生洪水時，應避免前往地下室等地平面下的避難區。儘管地下室可抵禦強風，但可能會快速充滿水。

閣樓和地下室也許看似較好的選項，但這兩個地點都有可能妨礙撤離及／或搜救工作。

如果您需要在家中避難直到救援抵達，請將手機和急救箱放在身邊。這有助於您與應急服務通訊、持續了解最新狀況，以及取用重要物資。

在住家外時，請遠離倒下的電纜或電線，避免接觸洪水。洪水時的主要死因是觸電，且水體可能遭受污染或含有危險殘骸。

洪水後

遭遇洪水經常令人不知所措。請迅速採取行動，排列立即性需求和較不緊急需求的順序，這能使您更快恢復，並重新掌控住家或公司以及您的生活。

請瀏覽 [fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders](https://www.fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders) (僅提供英文版) 取得損失評估員或保險公司可能需要的重要表單可填寫副本。

返家

如需撤離，在地方當局准許前請勿返回您的房產。您獲准進入房產後，就算房產看起來安全也請您務必小心。

返家時，請記住這些重要行動：

- 聽見嘶嘶聲或聞到瓦斯味時，請立即撤離該場所。請前往其他地點再打給瓦斯公司，在瓦斯洩漏的建築內使用市話或手機可能會引起爆炸。
- 請維持斷路器和瓦斯管路關閉。水中電流和瓦斯洩露很危險。在電氣技師、水管工或適當的地方政府官員檢察系統之前，請將其保持在關閉狀態。
- 在您得知供水安全之前，請先將水煮沸五分鐘再飲用或用於準備食物。
- 如果污水管或供水系統受損，請勿使用廁所或水槽。請在水管工檢查後再使用。
- 請拍下因水損壞的食物（包括罐頭食品）然後丟棄。



無法待在家中？

若已發佈緊急災難狀態，則可能可以獲得 FEMA 的個人援助 (IA, 英文縮寫)，協助支付額外生活費用 (ALE, 英文縮寫)。ALE 保險也是許多房主或租屋者保險保單中的標準部分。這通常承保寄宿和食品費用，例如住在旅館或購買食物的費用。然而 NFIP 並不承保 ALE。

請造訪 disasterassistance.gov (僅提供英文版) 檢閱房產保險保單，或聯絡財產保險代表了解更多資訊。

立即採取必要行動

您應該立即進行幾件重要的事，以便開始索賠和恢復程序。

步驟
1

開始您的索賠

請盡快向保險代理人或保險公司提出損失通知，就算不確定損失是否承保或是否超出保單自付。所有洪水保險保單都需要您提供及時、書面的洪水相關損害通知。請提交給保險代理人或直接提交給保險公司。請務必寫上保單號碼。

填寫損失通知時如有疑問，請聯絡這些人。請記住，洪水後可能很難聯絡保險代理人或保險公司，但請在洪水後盡快聯絡並回報索賠。

請遵照保險公司提供的任何其他指示，以便快速恢復。請從「NFIP 如何開始洪水保險索賠傳單」開始，這能在以下網址取得：agents.floodsmart.gov/開始-洪水-保險-索賠。

步驟
2

財產分類與攝影

洪水後請勿延後清理——物品泡在水裡的時間愈久，就愈有可能受損。

請按照保單的要求將受損和未受損的財產分開，並盡可能保護未受損財產。請移走潮濕、無法挽救的建築材料和個人財產，以免滋生黴菌、使損害惡化。將您想保護的物品移動至安全、乾燥的地點，例如較高樓層或受保護的戶外區域。打開門窗使空間通風，加快乾燥過程。

除非受損物品會造成健康危害或地方法律要求丟棄，否則請勿在損失評估員查看前丟棄任何物品。如果有必要丟棄財產，請在丟棄前拍照記錄物品的洪水損傷以展示沒有修復可能。請務必保留樣本以便損害評估員審查（例如保留一小塊因洪水受損的滿鋪地板、木製地板等）。

請記住，部分受洪水影響的物品經過清潔或維修後可返回未受損狀態。如果您認為物品仍可維修，請將其放在一旁以便損害評估員檢查。您應諮詢損害評估員或保險公司，了解 SFIP 承保哪些額外的清潔費用和維修服務。

承保物品的基本清潔可能包括：

- 抽出堵塞洪水。
- 人工去除或抽出用過的清潔溶液。
- 處理發霉和黴菌。
- 對可挽救的室內基礎元素進行結構性乾燥。

移除殘骸費用也可能獲得承保。這可能包括：

- 移除和丟棄受保財產。
- 移除和丟棄洪水運送的殘骸。

需注意的是，清理和殘骸移除的承保費用僅適用於移除您保單承保且因洪水受損的物品，並非 *所有* 因洪水受損的物品。

例如：儘管有必要清理地基元素（如地基牆），但移除已安裝壁板不在承保範圍內。這同樣適用於建築四周的植物或樹木——將其移除以進入地基維修不在承保範圍內。

您可前往 **第 17 頁** 中標題為「維修與重建」的區域了解更多資訊。請參考保單了解更多資訊。

步驟
3

記錄個人財產損害

列出並拍攝受損個人財產。購買個人財產保險的房主、租屋者和企業主必須提供受損個人財產清單，並附上任何相關詳細資訊或文件。

請回到 **第 9 頁** 查看記錄中應包括項目的清單。

步驟
4

記錄建築物損傷

列出並拍攝您想要向損害評估員展示的任何潛在結構受損區域。潛在結構受損的徵兆包括可見裂痕、凹陷或不平地板，以及難以開啟的門窗。損害評估員需要調查並收集事實，以便保險公司確定損害是否為水災的直接後果。

您可前往 **第 6 頁** 檢閱損害評估員可能考慮的承保情境範本。

了解可信任的人員

預計會有許多人提供幫助，但請您保持警覺，嘗試找出潛在詐騙。別害怕要求出示身份證件。可考慮聯絡對方辦公室或員工，以驗證其身分。

協助可能來自：



政府官員，可能會造訪並評估您的房產；



保險損害評估員，可能會收集資訊、拍照並幫助您填寫索賠文件；



承包商，可能會提供恢復財產相關協助；以及



非營利組織或志工組織，可能提供清理、食物和財務等協助。

聲譽良好的協助者絕不會要求付款、社會安全號碼或銀行帳戶資訊。您也應當警覺要您簽署某物或提前付款等壓力策略。請瀏覽 agents.floodsmart.gov/確定-倡導者-後-洪水 並檢閱「發生洪水後識別支援人員傳單」，進一步瞭解洪水後可能造訪的人員及其應該攜帶的身份證件。



維修與重建

洪水損害整治與結構乾燥

如果您建築物的室內居住空間遭洪水淹沒，則需要先移出潮濕、無法挽救的建築材料並乾燥後才能開始維修。

請快速展開行動以免造成其他損害。立即開始清理將能減少水留在房屋內的時間、限制可能發生的更多損害，更能提高挽救材料和財產的機會。這也能讓您更快回歸正常生活。

如有需要，可聘用整治專家。您可以選擇聘用專業的損害整治公司。他們能協助移除因洪水受損、無法挽救的建築材料；清理；採用防止黴菌生長的措施；以及執行其他建築物乾燥服務。

請注意，洪水後損害整治和維修等資源可能有限，因此請盡快聯絡聲譽良好的公司。

首先，考慮到企業或個人時，請要求證件。公司應有證照、擔保且受過訓練，才能執行整治工作。僱用不符資格的服務進行洪水損傷整治，可能會針對無效或不合理損失類型的工作收取費用。



其次，請通知您聘用的服務提供者 FMEA 要求正確的完整烘乾記錄。乾燥記錄有助於減輕公司工作，以及乾燥服務的最終發票。通常來說，建築會在 72 小時內乾燥。若乾燥花費更多時間，請聯絡損害評估員。一旦工作完成，您還需要向損害評估員傳送乾燥記錄以及詳盡發票。

最後，請確認將有每日檢查。乾燥技師應至少每 24 小時檢查您的建築物以記錄濕氣和濕度，確保建築物正確乾燥。檢查過程中，技師可能會移動建築物內的設備以調整器氣流、移走特定風扇或採用其他設備以加快乾燥。

請注意，保險公司有權檢閱整治專家的文件，確定執行的工作是否受保、可支付且合理。

了解保險不承保的項目。洪水索賠不承保但可能向您收取的一般費用包括：

- 發霉測試。一般來說 SFIP 不包含發霉，保單不會支付確定黴菌類型、建議整治協議或整治黴菌等服務的費用，包括使用 HEPA 機器。承保範圍僅限移除無法挽救、因洪水受損的建築材料，以及施用抗微生物劑防止黴菌成長。
- 檢查污染物。只有法律要求時才會承保污染物之檢測、監督和清潔，且僅限因洪水受損的建築物區域。若要獲得索賠補償，需要要求展開作業的命令之副本，以及法律或條例的副本。
- 如需人力、個人防護裝備、空氣過濾器或 HEPA 濾網，則需支付額外費用。這類費用通常已計入單獨的費用。例如，如果發票包含拆除因洪水受損的建築物項目之單位價格，則該價格已包含所有所用人力、材料和設備的費用。
- 工人的餐點和住宿費用。
- 工程開始前在因洪水受損的建築物內使用除濕機或鼓風機。在移除、清潔無法挽救、因洪水受損的建築材料和財物或處理其黴菌之前，不應使用乾燥設備。



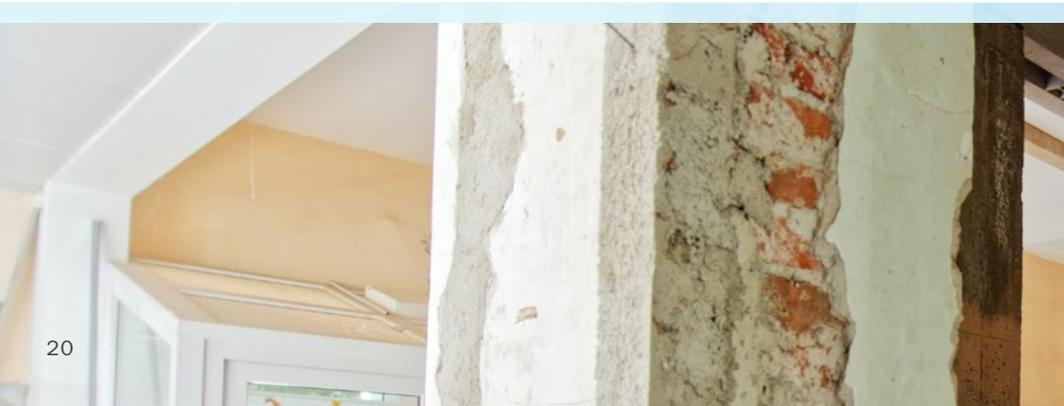
維修承包商與零售商

洪水後，建築物通常需要維修。如何管理維修由您決定。您可以自行展開工程、購買材料並僱用熟練勞工展開工程並加以監督，或是僱用維修承包商監督所有工程。

探索選項時，可以考慮：

- 僱用有證照、擔保且已投保的承包商。請要求查看證明。
- 大型災害後，儘管資源受限也請尋找當地承包商。您會需要有人能夠在維修完成後立即解決可能發生的工藝問題。
- 提供較小預付款以展開工程。承包商通常會要求適度的預付款以購買材料，並在工程完成時收費，此作法可保護您與承包商。
- 檢查間接費用和利率。承包商通常會收取間接費用和利潤，這會增至材料和人力總費用中。

您可以瀏覽 agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood (僅提供英文版) 當中的「NFIP 洪水後更安全且更強大的重建工作指南」，瞭解更多洪水後重建的相關建議。



進階資訊

探索有助於降低或消滅未來洪水損害的減輕工作。結構性和非結構性的減輕措施或調整包括：



抬高公用事業設備，例如冷暖系統、熱水器和配電盤；



在地下室或其他底層高架地板以下的完全密閉區域安裝防洪開口；



地下室填充物；



將房產抬高至社區洪水基準高程 (BFE，英文縮寫) 以上；及／或



將房屋或公司搬遷至高於 BFE 或高風險洪水區以外的區域。

若要進一步瞭解減輕危害，以及您的社區能透過 FEMA 取得哪些補助金以防止未來洪水損害等資訊，請造訪 [fema.gov/grants/mitigation](https://www.fema.gov/grants/mitigation) (僅提供英文版)。



處理您的索賠

當您提交洪水保險索賠後，和損失評估員合作確保洪水保險公司有支付索賠所需資金。

一般來說，損失評估員或在收到損失通知後一到兩天內聯絡您。然而這可能因當地狀況和洪水嚴重程度而需要更多時間。當您與其討論時，需要設定時間以便對方檢查您的房產。

損失評估員將提供連絡電話，並設定完成評估所需的預計時間，這包括修復或替換因洪水損壞的受保物體的估計時間。儘管損失評估員是經驗豐富的索賠專家且經過培訓而能注意到您忽略的損害，您仍應指出任何注意到的損害。

您知道嗎？



評估程序當中的房產檢驗部分通常以親身方式完成。親身評估能讓損失評估員全面、實際地檢驗房產。

也可以選擇遠端評估，但並非所有索賠都符合資格。在遠端評估方面，損失評估員會引導您完成程序。您將需要使用有網路連線的裝置以記錄所發生洪水的一般狀況、展示洪水如何進入建築物、拍下對建築物和個人財產造成的洪水損傷，並測量房間。您必須投入充足時間才能確保徹底檢驗完畢。

若要進一步瞭解親身和遠端評估等選項，請造訪 floodsmart.gov/how-do-i-start-my-flood-claim (僅提供英文版) 並選擇「準備進行檢驗」。

損失評估員將在初次造訪您的房產時進行測量、拍照，並記錄直接因洪水災害造成的損害。這稱為「界定」損失。對方可能會請您協助完成界定程序，這可能包括準備受損個人物品的目錄。

請放心，如果您意外忽略或稍晚才發現任何項目，可向損失評估員或保險公司提供資訊以納入考量。更多資訊將在下個部分「要求額外費用」討論。

若有大量損害，損失評估員可能需要再次造訪房產或僱用專家，以便確認損害原因或最佳維修方式。

您也可以要求損失評估員提供預付款或部分款項，以便在保險公司支付全部索賠之前開始恢復程序。損失評估員將在此過程中協助您。

如果您有抵押貸款，貸款公司必須簽署所有建築物款項支票，包括您收到的任何預付款。任何預付款都將從建築物以及個人財產（如適用）等損失的總索賠金額中扣除。保險公司會直接向您支付個人財產的預付款。

要求額外費用

提交索賠和損失證明後，若您注意到投保建築物或個人財產有其他損傷、發現估計中遺漏或誤認的項目，或得知投保洪水損害的維修費超出損失評估員的估計，則可要求額外費用。

這必須在 60 天期限或任何授予的延長時間內完成。如果您在時限後要求額外費用，保險公司可能會要求 FEMA 延長時間，但並不保證可行。





請盡快通知損失評估員或保險公司以開始提出要求。您必須向損失評估員出示文件以證明要求，這包括損失證明以及承包商的詳細估計成本。對方可能需要再次造訪您的房屋或公司，以驗證新索賠的洪水損害。

如果您打算不接受指派損失評估員的協助而就提交損失證明和證明文件，請向保險公司確認正確的提交地址。如果寄送至錯誤地址，則當事方可能無法及時或未能收到文件，而可能損害您取得額外費用的努力。

提出提高保險金額索賠

洪水保單不承保讓建築物符合建築法規的費用，SFIP 承保範圍 D 的提高保險金額 (ICC，英文縮寫) 除外。如果社區確定您的房屋或公司嚴重受損，且要求受損建築物遵守氾濫平原管理法規，則您符合提出 ICC 索賠的資格。

如果您的房屋或公司嚴重受損，且確認您必須遵守地方生效中的氾濫平原管理條例或法律，則社區將會寄送官方信件通知您。請在下方的「深入了解」部分了解嚴重受損和顯著改善聲明。



深入了解

如果將某結構維修至受損前狀態的成本達到市值 50% 或以上（不包括土地價值），則視為**嚴重受損 (SD, 英文縮寫)**。

如果提議的改進工程所需成本達到某結構在改進「開始施工」前的市值之 50% 或以上，則視為**顯著改善 (SI, 英文縮寫)**。顯著改善不包括更正地方法規官員確認的現有健康、衛生或安全違規行為之計畫，而這是安全生活條件所必要的。

SD 和 SI 等性質必須符合地方氾濫平原管理標準，以降低對生命和財產的危害。並防止未來遭受災難。

您的索賠代表可以提供更多 SD/SI 判定的相關資訊，但您也可以造訪 agents.floodsmart.gov/si-sd-answers-to-questions (僅提供英文版) 檢閱「顯著改善／嚴重受損建築物相關問題解答手冊」。

如果您符合資格，ICC 最多將提供 \$30,000 以協助支付符合資格的減輕措施之費用，以降低未來的洪水風險。符合資格的措施包括提高、防水（有地下室的非居住用和居住用建築物）和拆除。然而，如果您獲得的索賠金已達允許金額上限，則無法收到 \$30,000 的 ICC 限額。



以下表格分享投保人可用的 ICC 保險，其中承保範圍和已支付索賠金各不相同：

範例 ICC 情境



NFIP 上限：250K | 承保範圍 A：200K | ICC：\$30K

根據 SFIP 房屋表單，投保人擁有 **\$200,000 的承保範圍 A**。就算達到承保範圍 A 上限，**仍能獲得 \$30,000 的 ICC 補助金**，因為這低於 NFIP 的 \$250,000 上限。



NFIP 上限：250K | 承保範圍 A：250K，已支付 \$220K | ICC：\$30K

根據 SFIP 房屋表單，投保人擁有 **\$250,000 的承保範圍 A**，且已獲得 \$220,000 的索賠金。只要投保人符合資格，則**仍能獲得 \$30,000 的 ICC 補助金**。



NFIP 上限：250K | 承保範圍 A：250K，已支付 \$240K | ICC：\$10K

根據 SFIP 房屋表單，投保人擁有 **\$250,000 的承保範圍 A**，且已獲得 \$240,000 的索賠金。如果投保人符合資格，**僅能獲得 \$10,000 的 ICC 補助金**。



NFIP 上限：250K | 承保範圍 A：250K，已支付 \$250K | ICC：\$0K

根據 SFIP 房屋表單，投保人擁有 **\$250,000 的承保範圍 A**，且已獲得承保範圍上限的索賠金。無論投保人是否符合資格，**都無法獲得 ICC 補助金**。

若要提出 ICC 補助金申請，請在社區通知您的受損建築符合法規後立即通知洪水保險公司，並向保險公司提供必要文件。您需要在截止時間前簽署單獨的 ICC 損失證明才能獲得款項，截止時間為收到社區信函之日起 60 天。此外，完成符合資格 ICC 作業也有自洪水發生之日起六年的時間限制。

索賠代表能向您提供其他關於 ICC 承保範圍及其程序的資訊。您也可以造訪 floodsmart.gov/increased-cost-compliance-coverage (僅提供英文版)。

處理關於索賠的問題

FEMA 鼓勵所有有保險索賠相關疑問的洪水保險投保人先與損失評估員或保險公司討論。損失評估員和保險公司將共同解決您的疑慮。

然而，若您在討論後仍不滿意保險公司協議支付洪水相關損害的決定或金額，則有以下選項。

選項

1

提出上訴

收到保險公司官方書面信函拒絕全部或部分索賠後，您有權向 FEMA 提出上訴。上訴期間，您仍可繼續和洪水保險公司一起解決索賠和任何其他未解決問題。

儘管本程序能幫助您解決索賠問題，但無法提供額外保險金或超出洪水損失發生時生效的 NFIP 保單當中所列的索賠限額。

提交上訴

您必須在收到洪水保險公司的拒絕信之日起 60 天內向 FEMA 提交上訴信。上訴所需資訊包括：

- NFIP 保單聲明頁中列出的詳細資訊，包括：
 - 保單號碼；
 - 投保人姓名；以及
 - 房產地址，可能不同於郵寄地址。
- 最適合的聯絡資訊。
- 保險公司拒絕您部分或全部索賠的書面文件副本。
- 關於您疑問的具體詳細資訊。

記名受保人 (如 NFIP 保單上所示) 或法定代表應提交上訴。代表應明確指出其與記名受保人的關係。如果您授權他人和 FEMA 討論您的疑慮，則需以書面方式進行。根據法律，FEMA 必須先取得授權以便保護您的隱私。

授權代表



若要授權他人代表您，則必須提交包含您的全名、目前地址、出生日期與地點、代表人姓名以及您簽名等資訊的文件。您必須對本文件進行公證，或加入以下聲明：

「本人明確授權 FEMA 向該第三方代表釋出我的記錄。本人聲明上述內容皆真實且正確，如作偽證願受處罰。於 <日期> 生效。<簽名>。」

請附上與遭拒項目有關的所有文件作為上訴證據，並寄到 **FEMA, 400 C Street, S.W., 6th Floor S.W., Washington, DC 20472-3010**，或傳送電子郵件至 FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov。請勿寄送文件正本，請寄影本並將正本存放在安全位置。FEMA 也提供 NFIP 索賠上訴表單以便線上提交，表單位於 agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal (僅提供英文版)。

FEMA 使用美國郵戳、快遞公司受理日期或數位時間戳記確定您是否在所需時間內提出上訴。

如果 FEMA 需要重新檢驗房產以取得更多資訊，您會收到安排重新檢驗預約的要求。FEMA 也可能會向您、損失評估員或索賠審查員要求其他資訊。如果 FEMA 向您要求其他資訊，您會有至少 14 個日曆日的回覆時間。若未能在 14 個日曆日內完整提供所要求資訊，可能導致撤回上訴。

上訴限制

上訴提供非對抗性的訴訟前救濟措施，旨在解決索賠問題。FEMA 無法擴大承保範圍或是免除限制和例外。提出上訴無法免除保單中所述的任何要求或延長任何時限。

投保人僅能使用一種訴訟前救濟措施，因此若提出上訴，則無法按照保單規定要求估價。如果要求估價，則無法提出上訴。由於上訴是訴訟前的救濟措施，因此您針對洪水保險索賠問題向保險公司提起訴訟後，即無法提出上訴。根據法律規定及運作，您的上訴將在提起訴訟時自動終止。

上訴決議

提出符合資格上訴的投保人將收到 FEMA 的書面判決。投保人的保險公司也將收到上訴判決副本。該判決代表 FEMA 對您索賠的最終審查，且不會有進一步的行政審查。

如果您不同意最終上訴判決，聯邦法律允許您在保險公司首次拒絕您全部或部分索賠之日起一年內，於損害發生地的聯邦地方法院提起訴訟。就算上訴尚未達成協議，您也必須在這一年期間提起訴訟，因為上訴不會變更、延長或暫停國會允許的一年訴訟時效。FEMA 屬於政府行政部門，無法撤銷或變更國會制定的訴訟時效。

免責聲明：發生衝突時，聯邦法律和法規將取代本手冊中的資訊。

如需更多洪水保險索賠上訴相關資訊，請瀏覽 agents.floodsmart.gov/ 索賠上述事實清單查看「FEMA 對您的洪水保險索賠提交上訴事實清單」。



選項
2

提出估價規定

根據保單，如果您不同意投保損失的估計補償金額，則擁有相關權利。保單上已列出本規定的細節，但如果您使用此規定，則無法向 FEMA 提出上訴。

選項
3

提起訴訟

您必須在全部或部分索賠遭書面拒絕之日起一年內，於洪水損害發生地的聯邦地方法院提起訴訟。如果您的保險公司是 FEMA 的 NFIP Direct，則可以向 FEMA 提起訴訟。對於所有其他保險公司，則必須向洪水保險公司提起訴訟。無論提交多少損失證明，仍只有一筆因單一洪水災害導致的索賠。

向 FEMA 提出上訴後，您仍能向保險公司提起訴訟，但是一旦開始訴訟，就無法再提出上訴。提出上訴並不會延長向保險公司提起訴訟的時限。如果您有其他關於訴訟的疑問，請諮詢個人律師。





其他指南與聯絡資訊

如有洪水測繪和保險相關疑問，歡迎聯絡 FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX，英文縮寫) 的客戶服務中心。您可以在北美東部時間週一至週五的 9 a.m. 至 5 p.m. 前往 msc.fema.gov/fmix (僅提供英文版) 和專家即時交談、寄電子郵件至 FEMA-FMIX@fema.dhs.gov，或撥打 **877-336-2627**。

您可以造訪 agents.floodsmart.gov/nfip-answers-to-questions (僅提供英文版) 查閱詳盡的 NFIP 相關問題解答手冊手冊，當中提供索賠、災難援助和重建程序等詳細資訊。

如需災難倖存者可用的財務選項清單，請瀏覽 agents.floodsmart.gov/financial-recovery-flooding (僅提供英文版) 檢閱在洪水後恢復經濟能力。

您的保險公司和代理人也擁有寶貴資源。

請造訪洪水保險支援人員辦公室 (OFIA，英文縮寫) 網站 fema.gov/flood-insurance/advocate (僅提供英文版) 進一步瞭解投保人和房產所有人的公平待客資訊





FEMA



國會於 1968 年制定國家洪水保險計劃 (NFIP, 英文縮寫), 藉由管理氾濫平原減少未來的洪水損害, 並向人們提供由個人保險代理人 and 保險公司承保的洪水保險。NFIP 由 FEMA 管理。如需更多關於 NFIP 洪水保險的資訊, 請撥打 **800-621-3362**。

如果您使用視訊轉接服務 (VRS, 英文縮寫)、電話字幕服務或其他服務等轉接服務, 請向 FEMA 提供您的號碼以使用該服務。

如需本資源最新版本, 請造訪 agents.floodsmart.gov/ 索賠手冊。

NFIP Claims Handbook – Traditional Chinese, February 2025
2025 年 2 月 | F-687TC