

## 水灾保险指南



**在下列情况下,可以使用本指南:**

- +** 您是私房屋主
- +** 您生活在一个经常发生洪水的地区
- +** 您是一个住在一个经常发生洪水的地区的租户。



# 水灾保险指南

洪水比您想象的更常见,如果您只购买了业主保险,您可能不会受到保护。大部分传统的业主保险的承保范围不包括水灾导致的破坏。本指南将帮助你了解与下列内容相关的更多信息:该购买什么样的水灾保险,哪里购买和暴雨过后该怎么做。

洪水是最昂贵的灾害破坏形式之一——1 英寸的水可以造成 \$25,000 的破坏。

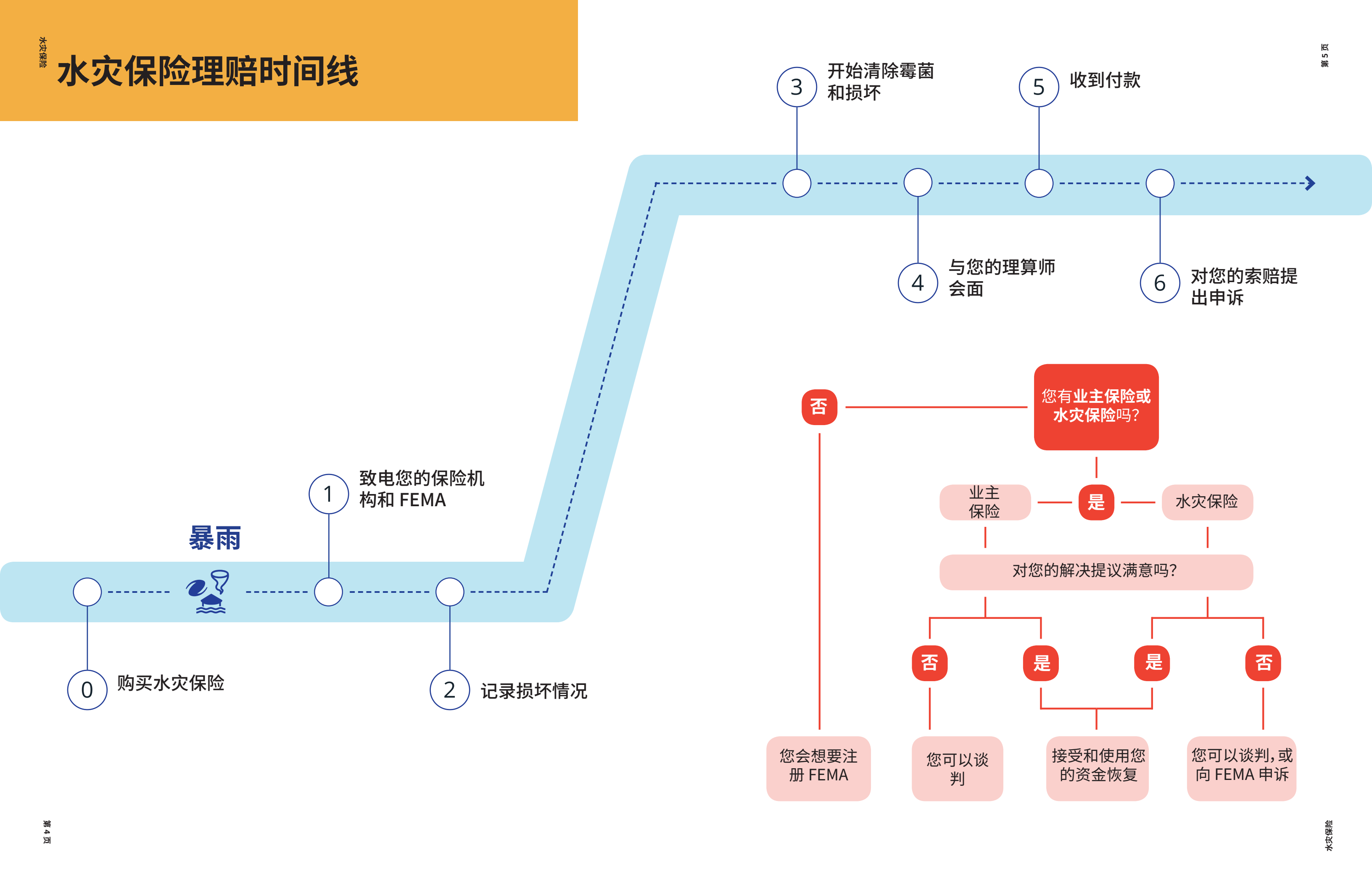
美国 98% 的县都发生过洪水事件

20% 的洪水理赔来自居住在高风险洪泛区以外的业主





# 水灾保险理赔时间线



# 0 购买水灾保险

可以通过大部分保险公司购买国家水灾保险计划 (NFIP) 保单。虽然您是从本地保险公司购买的该保单, 但 NFIP 是由 FEMA 运营的受联邦支持的保险计划。NFIP 的承保范围包括传统业主和租户保险保单不包括的与水灾相关的破坏。水灾保险保单能够帮助保护业主和租户, 使其免于独自偿付从水灾中恢复的成本。

**有两种形式的水灾保险保单——房产和个人财产。**

## 房产保险的承保范围

包括您的房屋和为管理您的房屋而使用的系统 (如暖通空调和内置电器) 遭受的与洪水相关的破坏。您保单的承保范围以您房屋的价值为基础, 最高承保范围为 \$250,000。保单的承保范围包括更换被破坏的设施的成本或与破坏相关的修复成本, 最高可达您的承保范围上限。也就是说, 如果您的房屋价值超过 \$250,000 或者您房屋遭受的损害大于 \$250,000, 水灾保险保单的承保范围可能不会完全包括您的财产。

## 个人财产保险的承保范围

包括个人财产, 如家具、衣服和电子产品。保单的承保范围包括您的财产的价值, 或在灾害发生时您的财产的价值。提供的最高承保额为 \$100,000。

*租户可以购买个人财产保险, 保护其自身免遭与洪水相关的破坏。*

# 致电您的保险机构和 FEMA

# 1



## 开始您的索赔

- + 一旦可以安全回家, 您应联系您的保险代理或公司报告您的损失。
- + 如果在找到您的保险公司方面你需要帮助, 你可以拨打 1-800-427-4661。
- + 您的保险公司会给您安排一个理算师, 而您的理算师应该在接下来的 24-48 小时内打电话给您安排预约。确保您的保险公司的电话您可以打通。



## FEMA

## FEMA 援助

- + 在您联系完您的保险代理后, 致电 FEMA, 注册灾害援助。
- + FEMA 援助可以帮助您偿付您的保险不覆盖的与灾害相关的成本, 如临时居所、儿童照管、清理项目、车辆和运输及某些情况下的房屋修复。
- + 一般而言, 在灾害发生后, 您有 60 天的时间注册援助需求。您越早注册越好。
- + FEMA 援助是有限的, 因此它不应是您唯一的恢复支持来源。

## 获得赔偿!

- + 您的保险公司可能会要求补偿所有与临时性住房相关的支出。确保您保留了所有收据, 并把它们记录下来。
- + 注意您的钱都花在了哪里。并不是所有支出都有资格获得您保险公司的赔偿。确保您知晓哪些支出有资格和哪些支出没有资格。





## 2 记录损坏情况

在您开始暴雨后的清理工作之前或在开始将您被破坏的财产扔向垃圾堆前, 请尽可能多地多拍照片或视频。在为您的保险理赔师进行准备和确保准确的解决方面, 记录与洪水相关的破坏情况是非常关键的一步。



### 您的损坏情况记录应包括.....

- + 损坏情况的照片和对洪水造成损坏的方式进行准确的描述。
- + 如果您是一位业主, 您的破坏情况记录应包括建筑物的内部情况和外部情况。例如, 个人财产、建筑物破坏, 和长期存在的洪水水位。
- + 在记录诸如洗衣机和干衣机、热水器、厨房用具、电视和电脑等物品时, 请确保您拍摄了产品的品牌、型号和序列号。注明洪水水位, 或洪水对这些物品造成当前破坏的方式。
- + 就对建筑内部的破坏而言, 提供建筑材料样品, 如地毯、壁纸和窗帘及其更换成本, 将有助于您与您保险理赔师的会面。
- + 如果您采取了使您财产免受洪水影响的措施, 如购买沙袋或在暴雨前将您的财产搬进储藏室, 请把这些收据准备好给您的理赔师。您可能有资格获得这些费用的赔偿, 赔偿额最高为 \$1,000。



## 开始清除霉菌和损坏

3

在灾害发生后, 必须立即处理洪水造成的水破坏, 否则, 会产生霉菌, 而且可能难以清除。NFIP 保单持有人必须遵循其保单中的清理和霉菌预防指南。

扔掉构成健康风险的物品, 如易腐坏的食品、衣服、坐垫和枕头

### 如果您聘用专业人士

- + 在德克萨斯州许可和监管部门 (TDLR) 网站上查询有执照的霉菌评估人员和处理人员。确保霉菌处理人员有执照且没有许多记录在案的投诉。
- + 就您收到的任何出价与您的保险代理讨论, 以确定保险将覆盖的成本。
- + 您可能需要打电话给您的贷款人, 前提是他们参与了清理过程。他们可能需要确保出价详情和付款计划符合他们的要求。

### 清理建议

- + 确保正在进行的任何工作都遵循当地或联邦的霉菌处理建议。
- + 如果您对当地指南有疑问, 请联系当地的长期灾后恢复团队或市或县卫生或建筑部门。
- + 如果您的水电系统或暖通空调系统遭洪水或其他灾害破坏, 建议您联系维修服务提供商, 而不是自己修理。

### 参考霉菌清理指南

一些灾后清理建议包括:

- + 《适用于业主和租户的灾后霉菌清理指南》、CDC、EPA、FEMA HUD 和 NIH
- + 灾后霉菌清理: 什么时候使用漂白剂、CDC
- + 霉菌处理指南, sbpusa.org
- + 在家预防水灾后霉菌产生的提示: 清洁、烘干或丢弃, FEMA
- + 房屋的灾后清理和修复, redcross.org





# 4 与您的理算师会面

## 在理算师访问期间期待什么.....



当您的理算师到达时, 他们应该向您出示

- + 他们的官方证件
- + 他们的联系方式(姓名、电邮、证件号码)
- + 他们的理算公司的名称及电话号码。



**您的理算师应:**

- + 说明 NFIP 水灾理赔程序
- + 讨论保单的承保范围, 并提供有关如何向保险公司说明损失的信息
- + 请提供(如果您搬家了)当前通讯地址和电话号码。
- + 讨论您是否有资格获得额外水灾赔偿
- + 永不向您要钱或收取你的免赔额或针对他们的服务向你收取服务费



**财产检查**

- + 您的理算师会检查您的财产并灾害导致的所有损坏。
- + 这可能包括测算和拍照。



**损坏情况记录**

- + 您还应向他们提供您的损坏记录文件和遭破坏的物品清单。



**预付款**

- + 您可以讨论您是否有资格获得可用于帮助你恢复的预付款。
- + 您可能会有资格获得最高 \$20,000 的金额。

## 提示:

无论什么时候您与您的保险公司、保险代理或其他代表商讨, 您都应确保您记录了他们的名称/姓名、通话的日期和时间及谈话中的任何重要说明。这将有助于减少理赔过程中意外或事故的数量。



## 通话记录

通话记录 \_\_\_\_\_

公司名 \_\_\_\_\_

代表姓名/身份证号码 \_\_\_\_\_

参考编号 \_\_\_\_\_

笔记 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 4 与您的理算师会面

### 与您的保险理算师商讨

#### 您应询问代理的问题.....

我的保单承保了什么损失?  
残渣清除在我的保单承保范围内么?如果没有,您有任何有助于残渣清除的建议吗?  
保险理算师来我家要多久?  
一旦我提交了我的索赔,要多久才能获得最终决定?  
我需要提供什么样的记录文件?  
我保单的承保范围包括额外的生活支出吗?我保单的承保范围包括临时性住房吗?



检查员在哈维飓风后检查损坏情况

图片版权:FEMA



### 与您的理算师会面

会派遣索赔理算师与您合作,他们可以帮助你记录洪水破坏的情况并提交有关你洪水产生的损失的准确估计。

### 如何为你的理算师做准备

#### 准备好所有损坏记录

- + 所有破坏情况的照片
- + 洪水产生的破坏清单
- + 收据副本
- + 承包商估计
- + 遭破坏的设施的型号或建筑材料样品

- + 促进损失估计过程的其他记录

#### 收集支持性文件

- + 保单副本
- + 标识
- + 您家里在承保范围内的物品的记录
- + 个人保险公司可能对《损失证明表》需附有的支持性文件有不同的要求。和您的代理讨论要求什么样的文件





## 准备估价

在理算师访问后，他们会利用他们的知识、检查结果和您的记录文件对每个房间的损坏情况进行详细的成本估计。一旦您收到他们的估价，您应仔细阅读并和理算师讨论您的任何疑虑或担忧，这一点很重要。

### 和理算师合作进行估价

- + 您的理算师可能会忽略一些物品或者需要进一步的支持记录或审查。这是一次和理算师合作的好机会。当您获得有执照的专业承包商的有关修复工作的出价时，上述估价可做参考。
- + 如有必要，您的理算师可返回你的房产。

### 您没必要接受第一次损失估算金额

- + 您可以和你的理算师、保险公司和 FEMA 合作，实现与你同意的承保损失相关的更高金额。
- + 当您不同意建议金额时，您可以实施以下程序直至您同意了一个新金额
  - + 首先联系您的理算师，然后你的理算师的主管，再然后你保险公司的理赔部门。让你的总承包商参与该过程可能会有所帮助。
- + 如果您仍无法就承保损失金额达成协议，就您要求的总金额填写一份《损失证明》并将它连同支持性文件一起发送给您的保险公司。

### 了解重要的截止日期

- + 让您的保险公司向您提供您需要遵守的任何重要截止日期，并保留与水灾索赔相关的所有文件副本。
- + 保留您向保险公司提交的所有文件的副本。这有利于确保您在保单限额范围内收到能够反映你水灾损失的索赔付款。



## 支持您的索赔/《损失证明表》

若您和您的保险公司无法就索赔的某一部分取得一致意见，您可能需要提交《损失证明表》。《损失证明表》是您对您索赔的金额的宣誓声明。它包括对更换或修复破坏的成本的详细估计，和所有必要的支持性文件。

在大部分情况下，理算师会向您提供建议的《损失证明》——如果你同意建议的金额，您需签署、发誓并向保险公司提交该证明。您需确保您的《损失证明》完整准确并及时提交，这是您的责任。

### 在提交《损失证明》时需记住的其他事项：

#### 在 60 日内发送

- + 您须在损失日期后的 60 日内向您的保险公司发送您已填妥的《损失证明》，发送时还须一并提交相关支持性文件。
- + 联系您的保险代理或保险公司，获得提交《损失证明》所需的恰当地址。

#### 保留一份

- + 保留一份已提交的《损失证明表》副本和支持性文件副本，以便您记录在案。

#### 这不是索赔

- + 《损失证明》不是索赔，但属于支持您索赔的文件。



## 5 收到付款



一旦您提交了索赔，您会收到来自 NFIP 的包裹。它会包含您保险理算师准备的报告，和一张向您和/或你的抵押贷款公司开出的支票。仔细阅读上述报告，确保您在将支票存进银行前你同意了最终索赔决定。当您把支票存进银行时，这意味着你同意他们的索赔决定，且你不能进行申诉。

如果您向您的保险公司提交了《损失证明》且他们也同意你的观点，则该索赔会得到解决。如果他们不同意，那么他们会寄给您一张无争议的索赔金额支票及一个解释否认原因的详细信函。如果您不同意，您可以继续提供证据，以支持你的索赔，或对索赔进行申诉。

### 重要的是须记住：

- + 保险公司，而不是理算师，有权核准您的索赔。您的保险公司可能会否认你和你的理算师一起研究出的索赔中的某些部分。
- + 您的索赔付款以你的结构和内容的价值为基础，而不是更换的成本。
- + 如果您在提交了索赔之后又发现了额外的破坏情况，或修复成本高于估计值，则联系你的代理，以便就额外付款提出索赔。
- + 所有索赔付款将包括对该财产有合法权利要求的任何人士的姓名。
  - + 这可能包括持有您抵押贷款的相关公司（或多个公司）或个人的名称或姓名。
  - + 您必须在将支票存入银行前向抵押权人寄出支票，以便背书。不同的抵押贷款公司有不同的索赔付款处理方式，您应尽快联系您的抵押贷款公司，确认他们的付款流程。
  - + 您的保险人将以保单持有人的名义就个人财产进行付款，除非你通过小企业管理局 (SBA) 贷款或金融机构为你的个人财产提供资金。

## 对您的索赔提出申诉

## 6



若，在与您的理算师和保险人合作后，您无法就最终索赔决定达成协议，或您不同意他们否认全部或部分索赔的理由，您有几项选择。

### 1 经修正的《损失证明》

- + 向保险审查人寄出经修改的《损失证明》和更多的支持性文件，然后看看他们是否会修改他们的最终索赔决定

### 2 向 FEMA 进行正式申诉

- + 您须在收到否认函后的 60 日内提交申诉，包括支持性文件
- + 您可以对全部或部分最终索赔决定进行申诉
- + 在提交申诉时，您应
  - + 提供之前索赔经办人的姓名
  - + 所有相关文件副本
  - + 可能有利于申诉的任何额外信息
- + 《NFIP 水灾保险索赔手册》中可以找到的文件范例

### 3 针对保险公司提起诉讼

- + 在收到否认函后，您有一年的时间提起诉讼。
- + 一旦您提起了诉讼，您不能再向 FEMA 申诉您的索赔或向您的保险人提交经修改的《损失证明》



# 更多帮助.....

## 我可以在哪了解有关水灾保险的更多信息或在哪儿购买?

- + 请访问 FloodSmart.com
- + 致电您的本地保险代理

## 我该如何了解有关提交水灾保险索赔的更多详细信息?

- + 参考 FEMA.gov 上的《NFIP 水灾保险索赔手册》
- + 如需获得更多的指导, 访问 sbpusa.org

## 我该如何了解与灾后霉菌清理相关的更多信息?

- + 请阅读 EPA 的《适用于业主和租户的灾后霉菌清理指南》
- + 访问 tdlr.texas.gov, 获得有执照的霉菌评估人和处理人清单和有关选择优秀霉菌处理人的指南
- + 在 redcross.org 上阅读红十字的《灾后家园清理和修复指南》

## 我可以在哪了解有关灾后财务援助的更多信息?

- + 致电联邦应急管理局或访问他们的网站 DisasterAssistance.gov
- + 联系德克萨斯州土地总局, 获得德克萨斯州的具体援助, 或访问 recovery.texas.gov

## 灾后恢复资金

### 业主保险

- + 有保险的业主将会获得修复或更换遭破坏的财产或损失的资金。承保范围以业主保单为基础。

### 【NFIP】国家水灾保险计划

- + 为业主、租户和企业提供水灾破坏保护的一项联邦计划。承保范围以投保财产的价值为基础。

### 【SBA】小企业管理局

- + 通常称为 SBA 贷款, 非企业型业主可以使用这些低利率的贷款修复或更换家园、个人财产和更多其他东西。

### 【FEMA】联邦应急管理局

- + 通常能够在灾后立即提供援助的政府机构。除灾后反应外, FEMA 还会提供个人和家庭计划 (IHP), 向合格人员提供与住房和非住房需求相关的财务援助或直接服务。这些资金的个人最高限额不大。

## 关键术语:

**水灾: (NFIP 定义):**一种整体性的临时情况, 即正常情况下 2 英亩或 2 英亩以上的干旱土地, 或 2 个或更多的财产因内陆水或潮汐水的泛滥、异常迅速的地表水积累或径流或泥石流而被淹没。

**危险:**损失或损害的原因;水灾是一种危险, 业主保险的承保范围不包括此危险;NFIP 保单是专门针对此种水灾危险的额外保险

**损失证明:**由保单持有人签署并向保险公司提交以获得针对承保损失的付款的表格和支持性文件

**申诉:**代表您请求撤销或做出新决定

## 参考:

1. Lone Star Legal Aid
2. “灾后恢复”, SBPUSA.org
3. FloodSmart.com
4. 联邦应急管理局
5. 环境保护局
6. 德克萨斯州土地综合办公厅

## 关于本项目:

buildingcommunityWORKSHOP 已经制定了四份灾后恢复指南, 以便帮助支持需要灾后恢复的人士。本指南中的内容是在 Lone Star Legal Aid 的支持下制定的。

哈维飓风恢复项目的资金部分来源于美国红十字会的拨款。







# 03

## 红十字 灾后恢复指南

- 01 避免承包商欺诈
- 02 灾后承租人的权利
- 03 水灾保险
- 04 灾后产权清理