

Iniciando sua recuperação após uma inundação

A recuperação após um evento de inundação leva tempo e pode ser esmagadora. O Programa Nacional de Seguro contra Inundações (NFIP) da FEMA é dedicado a ajudá-lo a se recuperar mais rapidamente. Use as informações a seguir para registrar uma reivindicação, documentar danos, trabalhar com seu perito, fazer reparos e entender o pagamento de sua reivindicação.

Iniciar o processo de reivindicação

Quando for seguro voltar para sua casa, você deve relatar sua perda imediatamente ao seu agente ou companhia de seguros. Se você não tiver certeza de como entrar em contato com seu agente ou companhia de seguros, ligue para o FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX) no número 877-336-2627.

Quando você falar com seu agente, tenha sua página de declarações de apólice à mão. Um perito avaliador de seguros deve entrar em contato com você para agendar uma inspeção presencial ou remota dentro de alguns dias após a comunicação do seu sinistro. Se você não tiver notícias de um perito avaliador de seguros, poderá entrar em contato com seu agente ou empresa de seguros novamente.

Prepare-se para a Inspeção

Seu perito avaliador de seguros documentará os danos à propriedade pessoal, à estrutura e níveis de água da inundação para preparar sua estimativa de sinistro. Pode ser útil organizar estas informações sala por sala. Isso inclui:

- Fotografar e filmar o interior e o exterior da sua propriedade, antes de descartar qualquer coisa



- Fornecer a marca, modelo e número de série de grandes eletrodomésticos, como lavadoras e secadoras, aquecedores de água, utensílios de cozinha, televisores e computadores
- Coletar amostras de itens de construção (por exemplo, piso, carpete, papel de parede e cortinas) e fornecer ao perito.

Depois de tirar fotos ou vídeos dos danos, jogue fora imediatamente o conteúdo e suprimentos inundados, como alimentos perecíveis, roupas, travesseiros, etc., que possam representar riscos à saúde. Os segurados do NFIP são responsáveis por minimizar o quanto possível o crescimento e a propagação do mofo após uma inundação. **A Apólice de Seguro de Inundação Padrão (SFIP) não cobrirá danos causados por mofo quando um segurado não tomar medidas razoáveis dentro de seu controle para impedir o crescimento e a propagação do mofo.** Para saber mais sobre a limpeza segura e eficaz de enchentes, visite EPA.gov para baixar o [Guia do proprietário e do locatário para limpeza de mofo após desastres](#).

Trabalhe com seu perito avaliador de seguros

Quando seu perito avaliador de seguro chegar, ele deverá mostrar sua identificação oficial (carteira de motorista e ID da empresa ou número de controle de inundação [cartão FCN]). Eles também devem fornecer informações de contato, como endereço de e-mail, número de telefone e o nome da empresa de perícia.

Seu perito avaliador de seguro deve:

- Responder a perguntas sobre sua reivindicação
- Discutir o processo de reivindicações de inundação do NFIP (veja o [Manual de Reivindicações do NFIP](#) para obter informações adicionais)
- Inspecionar sua propriedade para avaliar a extensão dos danos tirando medidas e fotos
- Explicar o que é um pagamento antecipado e como você pode receber um
- Discutir a cobertura e os limites da sua apólice - em termos de sua estrutura e propriedade pessoal, ou ambos
- Envie os documentos necessários para fundamentar sua perda à sua seguradora



- Confirme o nome do seu credor hipotecário atual Peça um endereço de correspondência atual e número de telefone se você for deslocado
- Discutir a disponibilidade de [Aumento do Custo de Conformidade de Cobertura](#) se você for elegível

Lembrete importante

O perito avaliador de seguro contra inundações enviado por sua seguradora nunca pedirá dinheiro, cobrará seu valor dedutível ou cobrará uma taxa por seu serviço.

Seu perito avaliador fornecerá uma estimativa de reparo que inclui os danos visíveis observados no momento da inspeção inicial com base nos custos de reparo em sua área. Revise cuidadosamente sua estimativa quanto à precisão e integridade. Além disso, sua assinatura pode ser exigida em uma Prova de Perda. Assinar um Comprovante de Perda, mesmo que você tenha dúvidas sobre o valor, não o impedirá de solicitar o pagamento adicional, se necessário. Se você discordar da estimativa ou encontrar danos adicionais posteriormente, entre em contato com sua companhia de seguros ou perito avaliador.

A sua companhia de seguros contra inundações compromete-se a pagar o montante total a que tem direito ao abrigo da sua apólice de seguro contra inundações. Certifique-se de perguntar à sua seguradora ou perito avaliador sobre sua apólice, o que ela cobre e quaisquer prazos importantes que você precisa cumprir. Mantenha cópias de todos os documentos relevantes para sua reivindicação de inundação, incluindo todos os materiais entregues à sua companhia de seguros e ao perito. Guardar recibos, extratos bancários e faturas do empreiteiro garantirá que você receba um pagamento de indenização em tempo hábil para futuros eventos de inundação, pois será necessário documentar que os danos de inundação anteriores foram reparados.

À medida que você se recupera, existem várias organizações e agências diferentes que podem enviar representantes à sua casa para ajudar na restauração. Não importa quem esteja batendo à sua porta, peça sempre a identificação e o objetivo da visita. Se você não tiver certeza ou se sentir desconfortável com alguém que afirme ser um funcionário do gerenciamento de emergências ou se receber uma ligação suspeita, entre em contato com as



FEMA

autoridades locais e com a Disaster Fraud Hotline pelo telefone 866-720-5721. Não forneça suas informações pessoais. Saiba mais sobre os representantes que podem visitar analisando [Quem está batendo na sua porta](#).

Faça os reparos

Verifique se há danos nos sistemas elétrico, hidráulico, de HVAC e na estrutura do imóvel. Se necessário, entre em contato com os prestadores de serviços. Certifique-se de consultar seu perito avaliador de seguros ou companhia de seguros antes de assinar qualquer acordo ou contrato com um empreiteiro de limpeza, remediação ou manutenção. Para proteger seu investimento, ao selecionar um empreiteiro, certifique-se de que ele seja licenciado, vinculado e seguro e peça para ver a prova. Obtenha estimativas por escrito, bem como descrições de projetos e cronogramas.

Pesquise as regras e regulamentos locais de construção para se preparar para reuniões com empreiteiros. Se você estiver usando um empreiteiro que não seja da área, isso é especialmente crítico, pois eles podem não conhecer todos os requisitos de licenciamento e regulamentos de construção para sua comunidade.

O funcionário da sua comunidade também pode fornecer informações úteis sobre o que significa se seu prédio for considerado substancialmente danificado, fornecer dicas sobre como proteger melhor ou reparar sua casa durante a reconstrução e explicar como obter licenças de construção.

Entendendo os Pagamentos de Reivindicações

O seguro contra inundações protege a vida que você construiu quando comparado ao custo médio de uma inundação. Pode levar de quatro a oito semanas para que uma solicitação padrão seja finalizada e paga. O cheque de pagamento de sinistro será feito para você e/ou sua empresa de hipoteca/credor, o que requer assinaturas adicionais.

Se você receber uma carta da sua companhia de seguros contra inundações negando total ou parcialmente o seu pedido e discordar da negação, você tem várias opções. Qualquer segurado através do NFIP da FEMA tem o



direito de apelar da negação para a agência. Você deve apresentar o recurso dentro de 60 dias após a data da carta de recusa por escrito da companhia de seguros. Você só pode recorrer do que a companhia de seguros recusou na carta de negação. Para obter informações adicionais, visite [FloodSmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment](https://www.floodsmart.gov/flood/appeal-your-claim-payment).

Contatos importantes

Para obter mais informações sobre o processo de sinistros, visite [FloodSmart.gov/start](https://www.floodsmart.gov/start) ou ligue para a FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX) pelo telefone 877-336-2627. Você pode registrar as principais informações de contato de seu perito avaliador e agência de seguros abaixo.

- Nome do perito:

- Telefone do perito:

- E-mail do perito:

- Companhia de seguros:

- Telefone da seguradora:

- E-mail da seguradora:

Lembre-se de que pode levar algum tempo para que o perito avaliador e a seguradora respondam às perguntas e processem sua reivindicação.

Dependendo da gravidade do desastre, eles podem estar processando muitas reclamações em sua área. Saiba que eles estão fazendo todo o possível para garantir que você receba tudo a que tem direito de acordo com sua apólice de seguro contra inundações.

Para obter mais informações sobre o seguro contra inundações NFIP, entre em contato com sua seguradora ou agente ou ligue para 800-621-3362.



FEMA