

對您的洪水保險索賠提交上訴

FEMA 的國家洪水保險計畫（NFIP，英文縮寫）旨在協助投保人解決洪水災害後的索賠問題。如果您的洪水保險公司拒絕給付所有或部分洪水保險索賠，請深入了解如何對該決定提交上訴。

提交上訴前

在您的洪水保險公司以書面形式拒絕給付所有或部分索賠後，您可以向 FEMA 提交上訴。但是，NFIP 會先建議採取下列行動，以了解或解決該問題。

- **檢閱您的索賠文件。** 確認您已提供正確的佐證文件，藉以證明個人洪水損失並說明要求索賠金額的合法性。確認洪水保險公司傳送的拒絕給付書已列出您希望上訴的任何及所有項目。
- **與損失評估員合作** 以了解拒絕內容並解決任何的索賠相關問題。檢閱您的文件後，如果您不了解為什麼收到拒絕給付書，損失評估員可能會向您解釋和/或建議其他可行措施，以解決您的索賠問題。此外，如果您在檢閱文件後確定遺漏或未列出某個項目，請向您的損失評估員傳送表示損失和費用的佐證文件。請注意，FEMA 無法檢閱對洪水保險公司未拒絕給付之項目提交的上訴。
 - 如果您無法與損失評估員達成協議，請聯絡損失評估員的主管或保險公司的審查員尋求建議。
- **檢閱與該問題相關的類似上訴。** 若要進一步了解上訴程序並檢閱由 FEMA 所核發類似或過往的上訴決定，請造訪 [floodsmart.gov/understanding-coverage-decisions](https://www.floodsmart.gov/understanding-coverage-decisions)（英文網頁連結）。

如果您在探究這些選項後還是對保險公司的決定不滿意，請繼續向 FEMA 提交上訴。

提交上訴的資格

每位透過 NFIP 投保的投保人均有權向 FEMA 提交拒絕給付的上訴。您必須在保險公司發出書面拒絕給付書之日後的 60 天內提交上訴。如上所述，您只能對保險公司在拒絕給付書中拒絕的項目提交上訴。

NFIP 上訴程序不適用於任何對保險公司提起訴訟或進入評估程序的投保人。

提交上訴的需求

- 以書面形式解釋問題；



FEMA

- 包括投保人姓名、投保財產地址、洪水保險保單號碼及聯絡資訊；
 - 包括保險公司拒絕給付書的完整副本；以及
 - 提供證明該索賠的文件。這可以是上訴中有爭議被拒絕項目的照片、承包商簽署的維修估計費用、維修證明、正確填寫的乾燥記錄，或是任何其他文件、聲明或佐證該上訴的證據。若要尋找樣本文件類型的清單，請前往 agents.floodsmart.gov/claims-handbook（英文網頁連結）檢閱 NFIP 索賠手冊。

為協助確保上訴所需的所有資訊均未遺漏，FEMA 提供 NFIP 索賠上訴書，請前往 agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal 查閱（英文文件連結）。這是必須以 Adobe Reader 開啟的可填寫表單。將您的上訴資料包以電子郵件傳送至 FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov，或者郵寄至 FEMA, 400 C St. SW, 6th Floor SW, Washington, D.C. 20472-3010。FEMA 處理電子郵件提交的上訴時，速度比以普通郵件或快捷郵件寄送的資料還要快。請注意，網路安全規定，不允許 FEMA 存取檔案分享網站、CD、DVD，或是其他電子儲存裝置。

如果有人代表您提交上訴，他們就必須說明自己與您的關係（例如律師、家長/子女等），也必須提供驗證和授權所述關係的文件，包括根據隱私權法 5 U.S.C. § 552a 允許存取個人資訊的豁免書。如需如何授權代表的詳細資訊，請造訪 agents.floodsmart.gov/claims-handbook（英文網址連結）查閱 NFIP 索賠手冊。

提交上訴後的預期狀況

FEMA 會以書面形式確認收到上訴，並向保險公司要求索賠檔案。FEMA 會檢閱上訴和索賠檔案，然後確定保險公司拒絕給付索賠的決定是否正確無誤。FEMA 可能會要求您提供其他資訊；如果是這樣，您必須在 FEMA 提出要求之日起 **14 個日曆日**內提交完畢。FEMA 會以書面形式提供上訴決定，其中包含與上訴解決方案相關的具體資訊。本次信函表示上訴程序已結束。

如需 NFIP 上訴程序的詳細資訊，請造訪 floodsmart.gov/appeal-your-flood-claim（英文網頁連結）。若要深入了解 NFIP，請造訪 floodsmart.gov（英文網頁連結）或 fema.gov（英文網址連結），或者致電 877-336-2627 與 FEMA 繪製與保險業協會 (FEMA Mapping and Insurance eXchange, FMIX) 聯絡。

相關資源

- 開始您的恢復工作：本事實清單詳述投保人如何在洪水災害後開始恢復程序。請前往 agents.floodsmart.gov/starting-your-recovery-traditional-chinese，檢閱恢復程序中的關鍵措施。
- NFIP 洪水後更安全且更強大的重建工作指南：本指南概述洪水後的重建和減災資訊。如需詳細資訊，請造訪 agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood（英文出版品連結）。