

# 洪灾保险索赔上诉

FEMA 的国家洪灾保险计划（简称“NFIP”）专用于帮助保单持有人解决洪灾后的索赔。如果您的洪灾保险公司拒绝了您的全部或部分洪灾保险索赔，您可以进一步了解如何对拒绝决定提起上诉。

## 在提交上诉之前

您的洪灾保险公司书面拒绝了您的全部或部分索赔后，您就可以向 FEMA 上诉。但是，NFIP 建议您首先采取以下行动来理解或解决问题。

- **审查您的索赔文件。**确定您提供了正确的支持文件，以证明您的洪灾损失并说明索赔金额的正当性。确保您想要上诉的任何及所有项目均已在洪灾保险公司发送的拒绝函中列出。
- **咨询理算员，**了解拒绝情况，解决任何索赔问题。审查完文件后，如果您还是不理解您的索赔为什么会被拒，理算员可以向您进行说明，和/或为您提供建议，告知您可采取哪些措施解决您的索赔。此外，如果完成文件审查后，您确定某个项目缺失或未列出，您可以向理算员发送支持文件，表明损失和成本。请注意，FEMA 不能受理针对洪灾保险公司没有拒绝的项目提出的上诉。
  - **如果您无法与理算员达成一致，**您可以联系其主管或保险公司审查员寻求建议。
- **查看该问题的类似上诉。**访问 [floodsmart.gov/understanding-coverage-decisions](https://www.floodsmart.gov/understanding-coverage-decisions)（链接至一个英文网站）进一步了解上诉流程，并查看 FEMA 就类似问题做出的裁决或过去的裁决。

在完成这些选项后，如果您依然不满意保险公司的决定，您可以向 FEMA 上诉。

## 上诉资格

每一个通过 NFIP 投保的保单持有人都有权向 FEMA 提起拒绝理赔上诉。您必须在保险公司书面拒绝函签发日期后 **60 天内提交上诉**。如上所述，您只能对保险公司致函拒绝的项目提起上诉。

NFIP 上诉流程不适用于已起诉保险公司或进入评估流程的保单持有人。



# FEMA

## 上诉要求

- 书面说明问题；
- 注明保单持有人姓名、受保财产地址、洪灾保险保单编号和联系信息；
  - 附上保险公司完整书面拒绝函；并
  - 提供可证明索赔的文件。这类文件可以是您要上诉反对的被拒绝项目的照片、承保商签署的维修估算书、维修证明书、适当填写的灾后干燥日志或任何其他支持上诉的文件、声明或证据。如需查看文件类型示例列表，请访问 [agents.floodsmart.gov/claims-handbook](https://agents.floodsmart.gov/claims-handbook)（链接至一个英文网站）查阅《NFIP 索赔手册》。

为帮助您确保涵盖上诉所需的全部信息，FEMA 为您提供了《NFIP 索赔申诉表》，您可访问 [agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal](https://agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal)（链接至一个英文网站）获取该表。这是一份可填写表格，但必须用 Adobe Reader 打开。然后，将您的上诉包通过电子邮件发送至 [FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov](mailto:FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov) 或邮寄至 FEMA, 400 C St. SW, 6th Floor SW, Washington, D.C. 20472-3010。相较于普通邮件或特快邮件寄送的上诉包，FEMA 对电子邮件发送的上诉包处理得更快。请注意，网络安全要求不允许 FEMA 访问文件共享网站、CD、DVD 或其他电子存储设备。

如果您委托代理人代您提交上诉，请注明你们的关系（例如律师、父母/子女等），同时还必须提供关系验证和授权文件，包括《隐私法》（美国法典第 5 编第 552a 条）项下允许访问个人信息的弃权书。如需了解更多有关如何授权代理人的信息，请访问 [agents.floodsmart.gov/claims-handbook](https://agents.floodsmart.gov/claims-handbook)（链接至一个英文网站）查阅《NFIP 索赔手册》。

## 提交上诉后会发生什么

FEMA 将以书面形式通知其已收到上诉文件，并要求保险公司提供索赔文件。FEMA 将审查上诉和索赔文件，并裁定保险公司拒绝索赔是否适当。FEMA 可能会需要您提供补充信息；如有此要求，自 FEMA 请求之日起，您**额**外还有 **14 个日历日**的时间提供该等补充信息。FEMA 将以书面形式做出上诉裁决，具体说明其对该上诉的决议。此函将终结上诉流程。

如需了解有关 NFIP 上诉流程的更多信息，请访问 [floodsmart.gov/appeal-your-flood-claim](https://floodsmart.gov/appeal-your-flood-claim)（链接至一个英文网站）。如需了解 NFIP 的一般信息，请访问 [floodsmart.gov](https://floodsmart.gov)（链接至一个英文网站）或 [fema.gov/zh-hans](https://fema.gov/zh-hans)，或致电 877-336-2627 联系 FEMA Mapping and Insurance eXchange（简称“FMIX”）。

## 相关资源

- 开始恢复：本资料页详细介绍了保单持有人在洪灾后可以如何开启恢复流程。查看恢复流程的关键步骤：[agents.floodsmart.gov/starting-your-recovery-simplified-chinese](https://agents.floodsmart.gov/starting-your-recovery-simplified-chinese)。
- 《NFIP 灾后重建指南：更安全、更强大》：该指南概述了洪灾后的重建和缓解措施。如需了解更多信息，请访问 [agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood](https://agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood)（链接至一个英文网站）。