

# دليلك لمطالبة هيئة الزلازل



## في هذا الدليل

- 4 اجعل منزلك آمنا وصحيا ومحميا من العوامل الجوية
- 5 • إجراء إصلاحات عاجلة
- 6 تقديم مطالبة
- 7 • كيفية تقديم مطالبة مع هيئة الزلازل
- 7 • تقديم مطالبة مع شركة التأمين الخاصة
- 8 • التقاط الصور لتعزيز مطالبتك للتأمين
- 10 إدارة مطالبتك
- 11 • الإقرار بمطالبتك
- 11 • تقييم الضرر
- 11 • تسوية المطالبة
- 12 • مسؤولياتك
- 12 • الدفع إلى شخص آخر
- 12 • رفض المطالبة
- 15 • بعد دفع المطالبة
- 15 • متابعة مطالبتك

في الأيام القليلة الأولى بعد وقوع زلزال أو أية كارثة طبيعية أخرى، من المهم تنفيذ خطة الطوارئ الخاصة بك. اعتن بنفسك وساعد الآخرين إذا تمكنت من ذلك. تأكد من أن تجعل منزلك آمنا وصحيا ومحميا من العوامل الجوية.

ابق على علم بالمعلومات والتعليمات الرسمية من خلال الاستماع إلى الراديو. تأكد من عدم شغل خطوط الهاتف، من خلال جعل مكالماتك قصيرة، وللضرورة فقط. اتصل بالأسرة والأصدقاء بالرسائل النصية للاطمئنان عليهم. إذا تضرر منزلك، ومحتوياته و / أو أرضك نتيجة كارثة طبيعية، فلن تحتاج إلى تقديم مطالبة لهيئة الزلازل على الفور فلدك مدة تصل إلى 3 أشهر بعد وقوع الكارثة الطبيعية لإعلام هيئة الزلازل عن الضرر الذي لحق بممتلكاتك. إلا أن طلبك لن يكون ساري المفعول إذا تم تقديمه بعد مهلة 3 أشهر. لذلك يجب إعلامنا عن الضرر بأسرع ما يمكن.



اجعل منزلك آمنا وصحيا  
ومحميا من العوامل  
الجوية

بعد حصول كارثة طبيعية، يجب عليك أن تفعل كل ما بوسعك بأمان لجعل منزلك مناسباً للعيش فيه ومحمياً من أضرار لاحقة.

إذا كان ذلك ممكناً، فقم بالتقاط الصور قبل تحريك شيء أو إصلاحه أو التخلص منه. إذا لم تتوفر لديك كاميرا للتصوير فيمكنك استخدام هاتفك المحمول للقيام بذلك.

إذا كنت قادراً على القيام بذلك بأمان، يمكنك:

- التخلص من المواد القابلة للتلف، مثل المواد الغذائية التالفة أو المسكوبة. عليك أن تدون كل ما تتخلص منه
- تنظيف كل ما هو مسكوب أو مكسور من أواني الطبخ أو الزجاج. ولكن احتفظ بالأجزاء المكسورة. إياك أن ترمي أي شيء غير قابل للتلف بعد.

## القيام بالإصلاحات العاجلة

إن الإصلاحات العاجلة أو "الطارئة" هي الإصلاحات اللازمة لجعل منزلك آمناً وصحياً ومحمياً ضد العوامل الجوية.

تطلب إيكوكفر وهي المسؤولة عن غطاء التأمين الذي تقدمه هيئة الزلازل من أصحاب البيوت اتخاذ الخطوات المناسبة بعد حدوث الكارثة الطبيعية للحفاظ على ممتلكاتهم المؤمنة حتى لا يصيبها مزيد من الضرر.

وهذا يعني أنه يترتب عليك، ما دمت قادراً بشكل آمن، القيام بأمر مثل:

- إغلاق الماء أو الغاز لمنع تسربه
  - تغطية النوافذ المكسورة بالألواح
  - وضع القماش المشمع على ثقب السقف أو الجدران
  - إصلاح المرافق الأساسية فوراً مثل المراحيض شبكة المياه.
- يجب عليك تنفيذ هذه الأعمال فقط إذا استطعت القيام بذلك بأمان. إذا لم تستطع القيام بالإصلاحات العاجلة بنفسك، فيجب عليك الاستعانة بمصلح متمرس للقيام بذلك.
- احتفظ بسجلات الإصلاحات العاجلة (بما في ذلك نسخ من فواتير المصلحين).

ويخضع التعويض لأي تكاليف إصلاحات عاجلة إلى تغطية تلك التكاليف من خلال مطالبة قانونية لهيئة الزلازل.

# تقديم مطالبة لهيئة الزلازل



## كيفية تقديم مطالبة إلى هيئة الزلازل

هناك عدة طرق يمكنك فيها تقديم مطالبة إلى هيئة الزلازل.

1 أكمل النموذج عبر الإنترنت على الموقع [www.eqc.govt.nz](http://www.eqc.govt.nz)

2 اتصل بنا

داخل نيوزيلندا:

الهاتف 0800 326 243

من الخارج:

هاتف +64 4 978 6400 او +64 4 978 6401

سنطلعك على إجراءات هذه العملية.

تحتاج إلى تقديم مطالبة واحدة فقط إلى هيئة الزلازل لتغطية الأضرار التي لحقت بمنزلك، وممتلكاتك وأرضك. بالنسبة للمحتويات، هناك نموذج إضافي لإكماله.

سوف تحتاج إلى تقديم مطالبة جديدة في حالة حصول المزيد من الكوارث الطبيعية وتسببت بأضرار جديدة (على سبيل المثال حصول زلزال آخر).

## تقديم مطالبة إلى شركة التأمين الخاصة

بعد أن تقوم بتقديمك بمطالبة إلى هيئة الزلازل ، اتصل بشركة التأمين الخاصة بك لتقديم مطالبة معهم.

هناك بعض الأشياء التي يمكن تغطيتها من قبل شركة تأمينك الخاصة وليس من قبل هيئة الزلازل (على سبيل المثال أرضية مداخل السيارات وطرق المشاة، وبعض أنواع الممتلكات).

عادة ما توفر شركات التأمين الخاصة غطاء يفوق أقصى غطاء يوفره تأمين هيئة الزلازل.

## التقاط الصور لتعزيز مطالبتك للتأمين

سوف تحتاج هيئة الزلازل إلى دليل منظور لتحديد الضرر لدعم مطالبتك. ينبغي أن توضح الصور نطاق و مدى الضرر.

- إذا أمكن، قم بالتقاط الصور قبل التنظيف بعد حدوث كارثة طبيعية.
- يمكنك استخدام أي نوع من الكاميرات، إلا أن الصور الرقمية قد يكون التعامل معها أسهل من الفيلم الفوتوغرافي.
- من المفيد أن تسرد في قائمة كل ما تقوم بتصويره من ممتلكات وأماكن. إذ سيساعدك هذا على تحديد اللقطات في المستقبل والتأكد من أنك قد قمت بتغطية كل شيء.

### ما نوع الصور التي يجب التقاطها

- صندوق بريدك، لتأكيد موقع الضرر.
- الجبهة الأمامية و الخلفية، والجانبين من منزلك وملحقاته (مثل المرآب ومظلة الحديقة).
- أي ممتلكات تالفة في داخل هذه المباني أو عليها. احرص على التقاط صورة للموديل أو الأرقام التسلسلية.
- أي أرض متضررة، بما في ذلك أي أضرار لجدران استنادية أو جسور أو قنوات.
- من المفيد تصوير غرفة باستخدام منظورات وزوايا مختلفة.
- أخذ بعض اللقطات الواسعة والمكبرة لتفاصيل محددة.
- تضمين شريط قياس في الصورة لإظهار حجم الشيء المصور أو المنطقة التالفة.
- إذا كنت تستخدم كاميرا رقمية، شغل التاريخ، أو اداة طبع التاريخ خلف الصورة مما سيساعد المراقبين بمطابقة الصورة مع حدث الكارثة الطبيعية المحددة.







## إدارة مطالبتك

## الإقرار بمطالبتك

بمجرد تلقي هيئة الزلازل لطلبك، سنرسل لك رسالة إقرار وموجز عن عملية المطالبة لتعرف ما يمكنك توقعه.<sup>1</sup>

سنقوم أيضا بالاتصال بشركة تأمينك الخاص للتحقق من أن تأمينك جاري في الوقت المناسب. قد نطلب منك المساعدة في هذا الخصوص.

## تقييم الضرر

إذا زار ممثل هيئة الزلازل ممتلكاتك الخاصة لتقييمها، تأكد من أن تطلب رؤية هوية تعريفهم.

بعد استلام هيئة الزلازل لطلبك، سوف تتصل بك هيئة الزلازل لمناقشة تقييم الأضرار التي لحقت بمنزلك، وأرضك و / أو ممتلكاتك.

وسيتضمن التقييم موجزا عن الأضرار التي لحقت بممتلكاتك.

قد نطلب من مضمن مسجل تقدير بعض الأضرار اللاحقة بأرضك. إذا كان الضرر شديدا أو يهدد ممتلكاتك الخاصة، فقد ينظم المضمن تقريرا هندسيا.

قد يكون علينا أيضا القيام بالترتيب لتكلفة إصلاح و / أو استبدال الممتلكات التالفة.

## تسوية المطالبة

بعد التقييم، سوف نرسل لك حزمة المعلومات مع قرارنا للتسوية.

سوف تقوم هيئة الزلازل عموما بتسوية مطالبتك نقدا.

ومع ذلك، اعتمادا على ظروفك الخاصة، قد تقوم هيئة الزلازل بتسوية مطالبتك من خلال:

- استبدال الأشياء التي تعرضت للتلف أو الدمار، على سبيل المثال الممتلكات الشخصية، أو
- الترتيب لترميم ممتلكاتك.

<sup>1</sup> حين حصول "حدث كبير"، سوف تقوم هيئة الزلازل بتخطيط الاستجابة لكي تتمكن من توفير استجابة فعالة ومنسقة لعدد كبير من العملاء المعنيين. سوف تتم إدارة تفاصيل ذلك الحدث على الأرجح فقط حين يتم جمع كافة المطالبات المقدمة.



## مسؤولياتك

يتوجب عليك إعلامنا بكل ما تعرفه عن الضرر، وكيفية حدوثه، وتزويدنا بنسخ عن أية مستندات نطلبها (مثل فواتير الإصلاح العاجلة). إذا احتاجت هيئة الزلازل إلى توضيح أية تفاصيل حول مطالبتك، فسنقوم بالاتصال بك عن طريق الهاتف أو البريد الإلكتروني. في بعض الحالات، قد نقوم بزيارتك في البيت.

## الدفع إلى شخص آخر

إذا كان هناك شخص آخر أو مؤسسة أخرى ذات علاقة بأملكك (على سبيل المثال، الرهن العقاري)، فقد يتوجب على هيئة الزلازل دفع تسوية الخسائر أو الأضرار مباشرة إلى ذلك الشخص أو المؤسسة.

## رفض المطالبة

يجوز لهيئة الزلازل أن ترفض مطالبة أو جزءا منها في ظروف معينة، على سبيل المثال، عندما:

- تكون الأضرار الناجمة قد تسببت أو ازدادت سوءا من جراء كوارث طبيعية سبقت تلك التي تمت المطالبة بها



فقد ترفض هيئة الزلازل المطالبة (أو جزء منها) عندما تكون هيئة الزلازل قد دفعت لضرر الكارثة الطبيعية هذا في وقت سابق، ولكن لم يتم إصلاح أو استبدال الممتلكات

- لم تكن قد اتبعت القوانين أو الأنظمة مما أدى إلى التسبب في الأضرار جراء الكوارث الطبيعية أو جعلها أسوأ. على سبيل المثال، قمت ببناء المنزل التالف على أرض غير مستقرة دون الحصول على الموافقات المطلوبة
- لقد قدمت بيانات كاذبة أو احتيالية إلى هيئة الزلازل حول مطالبتك
- كانت هناك مطالبة سابقة عن الانهيار الأرضي (أو أضرار للأرض من عاصفة أو فيضان) وكانت هيئة الزلازل قد كتبت لك (أو مالك سابق) تقول بأنها تعتقد بإمكانك (أو المالك السابق) تفادي أو تجنب المزيد من الأضرار على نحو معقول.

إذا كنت قد استلمت رسالة من هيئة الزلازل كتلك المذكورة أعلاه، فيجب عليك الإجابة في أقرب وقت تبلغها فيها عن محاولتك لمنع المزيد من الضرر.

لن يكون هناك غطاء تأمينيا من إكيوكوفر "EQCOVER" للعقار إذا كان قد تم إلغائه من قبل هيئة الزلازل. سيتم ذكر هذا الإلغاء على شهادة ملكية العقار.





## بعد دفع المطالبة

سوف تستمر هيئة الزلازل بالغطاء الخاص بك تلقائياً بعد دفع المطالبة ومع ذلك، إذا قامت هيئة الزلازل بدفع مبلغ مطالبة إيكوكوفر كاملاً، فيمكنها إلغاء تأمين إيكوكوفر على تلك الممتلكات في حالة لم يتم إصلاح أو استبدال الممتلكات المتضررة. في هذه الحالة، سوف ترسل هيئة الزلازل إشعاراً للمالك. سيتم ذكر هذا الإلغاء على شهادة ملكية العقار. إذا تم إلغاء تأمين إيكوكوفر فيمكنك الكتابة إلى هيئة الزلازل مطالباً بالبدء من جديد بغطاء إيكوكوفر بمجرد إصلاح العقار أو الممتلكات أو استبدالها.

## متابعة مطالبتك

إذا أردت أن تعرف عن أي تحديث بخصوص طلبك، يرجى الاتصال بنا. على رقم الهاتف 0800 326 243 أو البريد الإلكتروني [info@eqc.govt.nz](mailto:info@eqc.govt.nz)

تأكد من أن رقم مطالبتك جاهز بجانبك عند الاتصال بنا؛ مع ذكره في كل رسالة، أو بريد إلكتروني أو غيرها من اتصالاتك مع هيئة الزلازل.

## لمزيد من المعلومات

• قم بزيارة الموقع [www.eqc.govt.nz](http://www.eqc.govt.nz)

• اتصل رقم الهاتف 0800326243

• تواصل برسائل مع هيئة الزلازل، على العنوان

ص.ب 311، ولنغتون 6140

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى فيمكنك طلب مترجم فوري مجاناً من خلال الاتصال على رقم الهاتف 0800 326 243.