

EQC

EARTHQUAKE COMMISSION

Kōmihana Rūwhenua

دليلك لمطالبة هيئة الزلازل

يوليو 2019



في هذا الدليل

- 4 اجعل منزلك آمنا وصحيا ومحما 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 • ماذا نفعل بالمعلومات التي نجمعها
- 12 • مسؤولياتك
- 12 • الدفع إلى شخص آخر
- 13 • رفض المطالبة
- 14 • بعد دفع المطالبة
- 14 • 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 ومحما من العوامل الجوية.

إذا تضرر منزلك، أو أرضك نتيجة كارثة طبيعية، فلن تحتج إلى تقديم مطالبة لهيئة الزلازل على الفور. فلديك مدة تصل إلى سنتين بعد وقوع الكارثة الطبيعية لإعلامنا عن الضرر الذي لحق بممتلكاتك. إلا إننا نوصي بأن يقدم مطالبو الدعاوي بدعاويهم خلال مدة ثلاثة أشهر، إذا سححت الفرصة. فالمدة المنتظرة لتقديم المطالبة قد تؤثر على قدرة هيئة الزلازل من تقييم المطالبة بشكل مناسب.

اجعل منزلك آمنا
وصحيا ومحميا من
العوامل الجوية

بعد حصول كارثة طبيعية، يجب عليك أن تفعل كل ما بوسعك فعله بنفسك بشكل آمن 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 يصبها 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 وشبكة 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 (هما في ذلك نسخ من فواتير المصلحين). ويخضع أي تعويض لأي من تكاليف الإصلاحات العاجلة إلى تغطية تلك التكاليف من خلال مطالبة قانونية لهيئة الزلازل.

تقديم مطالبة



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

2 اتصل بنا

داخل نيوزيلندا: الهاتف (0800 326 243)

من الخارج: هاتف +64 4 978 6400

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.

اعتباراً من 1 يوليو 2019، لن تغطي هيئة الزلازل أضرار المحتويات، مما يؤثر على حاملي البوليصات في تاريخ الذكرى السنوية لبوليصتهم الحالية، والتي هي عادةً تاريخ التجديد السنوي، أو إذا كنت تبدأ بوليصة جديدة.

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، والممتلكات).

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

إذا تضرر منزلك، أو أرضك نتيجة كارثة طبيعية، فلن تحتاج إلى تقديم مطالبة لهيئة الزلازل على الفور. فلديك مدة تصل إلى سنتين بعد وقوع الكارثة الطبيعية لإعلامنا عن الضرر الذي لحق بممتلكاتك. إلا أننا نوصي بأن يقدم المطالبون بمطالباتهم خلال مدة ثلاثة أشهر، إذا سحقت الفرصة. فالمدة المنتظرة لتقديم المطالبة قد تؤثر على قدرة هيئة الزلازل من تقييم المطالبة بشكل مناسب.

التقاط الصور لتعزيز مطالبتك للتأمين

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

*اعتباراً من 1 يوليو 2019، لن تغطي هيئة الزلازل أضرار المحتويات، مما يؤثر على حاملي البوليصات في تاريخ الذكرى السنوية لبوليصتهم الحالية، والتي هي عادةً تاريخ التجديد السنوي، إلا إذا كنت تبدأ بوليصة جديدة.





إدارة مطالبتك

الإقرار بمطالبتك

بمجرد تلقي هيئة الزلازل لمطالبتك، سترسل لك رسالة إقرار وموجز عن عملية المطالبة لتعرف ما يمكنك توقعه*.

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

تقييم الضرر

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 أحد المثلثين المختصين تقدير بعض الأضرار اللاحقة بأرضك.

إذا كان الضرر شديداً أو يهدد الممتلكات الخاصة بك، فقد يقوم المثلث بتنظيم تقرير من مهندس.

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

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

تسوية المطالبة

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

سوف تقوم هيئة الزلازل عموماً بتسوية مطالبتك نقداً.

ومع ذلك، اعتماداً 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.

*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.

**اعتباراً من 1 يوليو 2019، لن تغطي هيئة الزلازل أضرار المحتويات، مما يؤثر على حاملي البوليصة في تاريخ الذكرى السنوية لبوليصةهم الحالية، والتي هي عادةً تاريخ التجديد السنوي، أو إذا كنت تبدأ بوليصة جديدة.

ماذا نفعل بالمعلومات التي نجمعها

تجمع هيئة الزلازل المعلومات لغرض إدارة قانون هيئة الزلازل، وأداء وظائفها والتأهب للكوارث الطبيعية والاستجابة لها والاصلاحات من بعدها.

بموجب قانون هيئة الزلازل، لدى هيئة الزلازل القدرة على تبادل المعلومات المتعلقة بالملكيات مع الجمهور، بما في ذلك شركات التأمين الخاصة، والوكالات الحكومية مثل الحكومة المحلية أو الغير.

ويشمل ذلك معلومات عن:

- الأضرار الناجمة عن الكوارث الطبيعية للممتلكات وأي مطالبات تقدم بموجب قانون هيئة الزلازل تتعلق بالملكيات
- التكلفة المقدرة لاستبدال أو إصلاح الممتلكات التالفة وطرق الإصلاح، ومبالغ التسوية.

قد تكشف هيئة الزلازل أيضاً عن المعلومات رداً على أمر يهدد الصحة والسلامة العامة أو الشخصية.

المعلومات الشخصية محمية بموجب الأحكام المنصوص عليها في قانون الخصوصية لعام 1993.

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

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 إذا:

- كان الوقت المستغرق لتقديم المطالبة في غضون الإطار الزمني الذي مدته سنتان، لكن التأخير في تقديم المطالبة كان قد أثر على قدرة هيئة الزلازل من تقييم المطالبة بشكل صحيح.
 - كانت 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.
 - 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 إيكيوكفر للعقار إذا كان قد تم إلغاءه 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 بالبدا 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

يرجى إبقاء رقم مطالبتك عند الاتصال بنا حاضراً وإدراجه في جميع مراسلاتك معنا. هذا يعني أنه يمكننا التعرف عليك بسرعة ومساعدتك بشكل أسرع.



لمزيد من المعلومات

- قم بزيارة الموقع www.eqc.govt.nz
- اتصل برقم الهاتف 0800 326 243
- 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.