EQC
EARTHQUAKE COMMISSION
Kōmihana Rūwhenua

ईक्यूसी (EQC) के पास आपके क्लेम के लिए एक निर्देशिका (गाईड)

जुलाई 2019

इस निर्देशिका (गाईड) में

आपके घर को सुरक्षित, स्वच्छ, सिक्योर एवं वैदरटाइट (प्रत्येक मौसम के प्रभाव को बेअसर करने वाला) बनाते हुए 4

- आवश्यक मरम्मतें करना 5

क्लेम करना 6

- ईक्यूसी (EQC) के पास क्लेम कैसे करें 7
- अपने निजी बीमाकार के पास क्लेम करना 7
- अपने बीमा क्लेम के समर्थन में चित्र लेना 8

आपके क्लेम की व्यवस्था करना 10

- आपके क्लेम की पावती देना 11
- क्षति का मूल्यांकन करना 11
- क्लेम का निपटारा करना 11
- हम एकत्रित की हुई जानकारी के साथ क्या करते हैं 12
- आपकी ज़िम्मेदारियां 12
- किसी अन्य को भुगतान 12
- क्लेम को इन्कार करना 13
- क्लेम का भुगतान होने के पश्चात् 15
- आपके क्लेम की पैरवाई करना 15

भूचाल या किसी अन्य प्राकृतिक आपदा के पश्चात् वाले पहले कुछ दिनों में, यह महत्त्वपूर्ण है कि आप अपनी आपातकालीन योजना को लागू कर दें। स्वयं का ख़्याल रखें और यदि संभव हो तो अन्य लोगों की सहायता करें। यह सुनिश्चित करें कि आपका घर सुरक्षित, स्वच्छ, सिक्योर और वैदरटाइट (प्रत्येक मौसम के प्रभाव को बेअसर करने वाला) है।

यदि आपका घर या भूमि किसी प्राकृतिक आपदा के कारण क्षतिग्रस्त हो गईं हैं, तो आपको तत्काल ईक्यूसी (EQC) क्लेम करने की आवश्यकता नहीं है। आपकी संपत्ति को क्षति पहुंचाने वाली प्राकृतिक आपदा के संबंधी हमको अधिसूचित करने के लिए आपके पास दो वर्षों तक का समय है। फिर भी, जहाँ तक संभव हो, हम दावेदारों से आग्रह करते हैं कि वह तीन महीनों के अंदर क्लेम डाल दें। क्लेम प्रस्तुत करने में लगा समय, क्लेम के समुचित मूल्यांकन की ईक्यूसी (EQC) की क्षमता को प्रभावित कर सकता है।

आपके घर को सुरक्षित, स्वच्छ, सिक्योर एवं वैदरटाइट (प्रत्येक मौसम के प्रभाव को बेअसर करने वाला) बनाते हुए

एक प्राकृतिक आपदा के पश्चात्, आपको अपने घर को रहने योग्य बनाने तथा भविष्य में अन्य किसी क्षति से बचाने के लिए स्वयं ही सुरक्षित तरीके से जो भी कदम लिए जा सकें वह लेने चाहिएँ।

यदि संभव हो, तो स्थान बदलने, मरम्मत करने या किसी वस्तु का निपटान करने से पूर्व चित्र लें। यदि आपके पास कोई कैमरा उपलब्ध नहीं है, तो आप अपने मोबाईल फ़ोन का उपयोग कर सकते हैं।

यदि सुरक्षित हो तो, तो आप निम्नलिखित कर सकते हैं:

- नष्ट होने वाली वस्तुओं, जैसे ख़राब या नष्ट खाने का निपटान करना। आप जो भी वस्तु फैंकें, आपको उन्हें नोट कर लेना चाहिए।
- नीचे गिरी हुई वस्तुओं एवं टूटी हुई क्रॉकरी एवं कांच को साफ़ करना। परन्तु टूटे हुए भागों को रख लेना। आपको जल्दी नष्ट न होने वाली कोई भी वस्तु फैंकनी नहीं चाहिए।

आवश्यक मरम्मतें करना।

आवश्यक अथवा 'आपातकालीन' मरम्मतों में वे मरम्मतें शामिल हैं, जो आपके घर को सुरक्षित, स्वच्छ, सिक्योर और वैदरटाइट (प्रत्येक मौसम के प्रभाव को बेअसर करने वाला) बनाने के लिए ज़रूरी हो।

ईक्यू (EQ) कवर (ईक्यूसी (EQC) द्वारा प्रदान किया गया बीमा) में मकान मालिकों को किसी प्राकृतिक आपदा के पश्चात कुछ ऐसे उपयुक्त कदम उठाने की आवश्यकता होगी जिससे बीमाकृत संपत्ति को आगे और कोई क्षति न हो।

इसका अर्थ है कि यदि आप सुरक्षित ढंग से कर सकते हैं, तो निम्नलिखित करना चाहिएः

- यदि पानी या गैस लीक हो रहे हों, तो उन्हें बन्द करना
- टूटी खिड़कियों को लकड़ी से ढंक देना
- छत या दीवारों में मौजूद छिद्रों पर त्रिपाल रखना
- शौचालय एवं जल-प्रणालियों जैसी आवश्यक सेवाओं की तत्काल मरम्मत करवाना।

आपको यह सब केवल तभी करनी चाहिएं, यदि ऐसा करना सुरक्षित हो। यदि आप कोई तत्काल मरम्मत स्वयं नही कर सकते हैं, तो किसी कारीगर से करायें।

आवश्यक मरम्मतों का रिकार्ड रखें (कारीगर से प्राप्त बिलों की प्रतियों सहित)।

आवश्यक मरम्मतों की लागत हेतु कोई भुगतान उस लागत पर निर्भर करता है, जो एक वैध ईक्यूसी (EQC) क्लेम में में कवर होता है।

एक क्लेम करना

ईक्यूसी (EQC) के पास क्लेम कैसे करें

ईक्यूसी (EQC) के पास क्लेम प्रस्तुत करने के यहां अनेक तरीके हैं।

1. www.eqc.govt.nz पर ऑनलाईन फ़ार्म भरें
2. हमें फोन करें

   न्यू ज़ीलैण्ड में:
   फोन 0800 DAMAGE (0800 326 243)

   विदेश सेः
   फोन +64 4 978 6400

   हम प्रक्रिया में आपकी सहायता करेंगे।

आपको अपने घर, वस्तुओं और ज़मीन को हुई क्षति के लिए ईक्यूसी (EQC) में सिर्फ़ एक ही क्लेम प्रस्तुत करने की आवश्यकता है। वस्तुओं के लिए एक अतिरिक्त फ़ार्म भरना होता है।

1 जुलाई 2019 से, ईक्यूसी (EQC) वस्तुओं के लिए बीमा प्रदान नही करेगा, जिसका प्रभाव पॉलिसीधारकों की मौजूदा पॉलिसी की वर्षगांठ तिथि पर लागू होगा, जो सामान्यतः वार्षिक नवीकरण तिथि होती है, या अगर आप नयी पॉलिसी लेते हैं।

आपको बाद में होने वाली किसी अन्य प्राकृतिक आपदा से होने वाली नई क्षति हेतु एक नया क्लेम प्रस्तुत करने की आवश्यकता होगी (उदाहरण - एक नया भूकंप)।

अपने निजी बीमाकार के पास क्लेम करना

आपके द्वारा ईक्यूसी (EQC) के पास क्लेम दाख़िल करने के बाद, अपने निजी बीमाकार से संपर्क करें, ताकि आप उनके पास क्लेम दाख़िल कर सकें।

कुछ ऐसी चीज़ें हैं, जो आपके निजी बीमाकार द्वारा कवर की जा सकती हैं ईक्यूसी (EQC) द्वारा नहीं (उदाहरणतया - ड्राईववेज़ एवं पथों की सतह तथा कुछ घरेलु वस्तुएं)।

निजी बीमाकार सामान्यतः ईक्यू (EQ) कवर की अधिकतम राशि से अधिक कवर प्रदान करते हैं।

यदि आपका घर या भूमि किसी प्राकृतिक आपदा के कारण क्षतिग्रस्त हो गई हैं, तो आपको तत्काल ईक्यूसी (EQC) क्लेम करने की आवश्यकता नहीं है। आपकी संपत्ति को क्षति पहुंचाने वाली प्राकृतिक आपदा के संबंधी हमको अधिसूचित करने के लिए आपके पास दो वर्षों तक का समय है। फिर भी, जहाँ तक संभव हो, हम दावेदारों से आग्रह करते हैं कि वह तीन महीनों के अंदर क्लेम डाल दें क्लेम प्रस्तुत करने में लगा समय, क्लेम के समुचित मूल्यांकन की ईक्यूसी (EQC) की क्षमता को प्रभावित कर सकता है।

अपने बीमा क्लेम के समर्थन में चित्र लेना

ईक्यूसी (EQC) को आपके क्लेम के समर्थन में क्षति के प्रत्यक्ष प्रमाण की आवश्यकता होगी। चित्रों में क्षति के प्रकार व आकार सही ढंग से दिखाई देने चाहिएं।

- यदि संभव हो तो किसी प्राकृतिक आपदा घटने के बाद सफाई करने से पहले चित्र लें।
- किसी भी कैमरे का उपयोग कर सकते हैं परंतु डिजिटल फोटो को संभालना और उस पर काम करना फिल्म वाली फोटो के अपेक्षित ज़्यादा आसान है।
- एक अच्छा तरीका यह है कि आप जिस जगह और वस्तु की फोटो ले लें उसकी सूची बना लें। इससे आपको भविष्य में उन चित्रों की पहचान करने में सहायता मिलेगी तथा यह भी सुनिश्चित हो जाएगा कि आप हर चीज़ की तस्वीर खींच लें।

कौन सी तस्वीरें लेनी हैं

- आपके मेलबॉक्स की, क्षति के स्थान की पुष्टि करने के लिए।
- आपके घर एवं बाहरी भवनों के सामने, साइड एवं पिछवाड़े की (उदाहरणतया गैरेज एवं उद्यान शैड)।
- इन भवनों में या इन भवनों पर क्षतिग्रस्त वस्तुओं* की। मॉडल एवं क्रम संख्याओं की तस्वीरें खींचना याद रखें।
- किसी क्षतिग्रस्त भूमि की, उसमे शामिल किसी क्षतिग्रस्त पुश्ता दीवारों, पुलों एवं पुलियों की।
- किसी कमरे की विभिन्न दिशाओं एवं कोनों से अनेक चित्र लेना लाभदायक होता है।
- कुछ दूर के शॉट्स लें और कुछ ज़रूरी विवरणों के करीबी शॉट्स लें।
- तस्वीर में नापने वाली टेप को भी शामिल करें, ताकि उस तस्वीर से किसी क्षतिग्रस्त वस्तु या क्षतिग्रस्त क्षेत्र के आकार की जानकारी मिल सके।
- यदि आप एक डिजीटल कैमरा का प्रयोग कर रहे हैं, तो तिथि की स्टैम्प का फंक्शन ऑन कर दें या चित्र के पीछे उस दिन की तिथि को भी नोट कर लें। इससे मूल्यांकनकर्ताओं को विशेष प्राकृतिक आपदा के साथ चित्र मिलाने में मदद मिलेगी।

*1 जुलाई 2019 से, ईक्यूसी (EQC) वस्तुओं के लिए बीमा प्रदान नही करेगा, जिसका प्रभाव पॉलिसीधारकों की मौजूदा पॉलिसी की वर्षगांठ तिथि पर लागू होगा, जो सामान्यतः वार्षिक नवीकरण तिथि होती है, या अगर आप नयी पॉलिसी लेते हैं।

आपके क्लेम की व्यवस्था करना

आपके क्लेम की पावती देना

एक बार ईक्यूसी (EQC) के पास आपका क्लेम प्राप्त होने पर, हम आपको पावती का एक पत्र तथा क्लेम्स प्रक्रिया की एक रूपरेखा भेजेंगे, ताकि आपको यह मालूम हो सके कि क्या अपेक्षा रखनी चाहिए*।

हम आपके निजी बीमाकार से भी संपर्क करेंगे यह पुष्टि करने के लिए कि निर्धारित समय पर आपके पास बीमा था। हम आपको इसमें सहायता करने के लिए कह सकते हैं।

क्षति का मूल्यांकन करना

यदि कोई ईक्यूसी (EQC) प्रतिनिधि आपकी संपत्ति पर आता है, तो उनकी उपयुक्त पहचान देख लें।

आपका क्लेम प्राप्त होने के पश्चात् ईक्यूसी (EQC) आपके घर, भूमि तथा/अथवा वस्तुओं** की क्षति का मूल्यांकन करने हेतु विचार-विमर्श करने के लिए आपसे संपर्क करेगा।

मूल्यांकन में आपकी संपत्ति को हुई क्षति का मूल्यांकन सम्मिलित होगा।

हम आपकी भूमि को होने वाली विशेष क्षति की कीमत आंकने हेतु किसी पंजीकृत मूल्यांकनकर्ता को कह सकते हैं।

यदि क्षति गंभीर किस्म की है या आपकी संपत्ति को ख़तरा है, तो मूल्यांकनकर्ता एक इन्जीनियर की रिपोर्ट का इंतज़ाम कर सकता है।

हम क्षतिग्रस्त संपत्ति की मरम्मत तथा/अथवा उसे बदलने की लागत हेतु व्यवस्था भी कर सकते हैं।

क्लेम का निपटारा करना

मूल्यांकन के पश्चात्, हम आपको अपने निर्णय के साथ एक सूचना पैक भेजेंगे।

ईक्यूसी (EQC) सामान्यतः आपके क्लेम का निपटारा नगद करेगा।

फिर भी, आपकी परिस्थितियों पर निर्भर करते हुए, ईक्यूसी (EQC) आपके क्लेम का निपटारा करने के लिए निम्नलिखित विकल्प चुन सकता हैः

- क्षतिग्रस्त या नष्ट हुई वस्तुओं को बदल कर, उदाहरणतया निजी संपत्ति**, अथवा
- आपकी संपत्ति की मरम्मत की व्यवस्था कर के।

*जब कोई 'बड़ी घटना' घटित होती है, तो ईक्यूसी (EQC) उसकी अनुक्रिया की योजना बनाएगा, ताकि वह बड़ी संख्या में मौजूद ग्राहकों हेतु एक कार्यकुशल एवं समन्वित अनुक्रिया प्रदान कर सके। ईवैन्ट की व्यवस्था कैसे होगी उसका विवरण तभी सूचित किया जाएगा, जब सभी क्लेम्स प्राप्त हो जाएंगे।

1 जुलाई 2019 से, ईक्यूसी (EQC) वस्तुओं के लिए बीमा प्रदान नही करेगा, जिसका प्रभाव पॉलिसीधारकों की मौजूदा पॉलिसी की वर्षगांठ तिथि पर लागू होगा, जो सामान्यतः वार्षिक नवीकरण तिथि होती है, या अगर आप नयी पॉलिसी लेते हैं।

हम एकत्रित की हुई जानकारी के साथ क्या करते हैं

ईक्यूसी (EQC), ईक्यूसी (EQC) अधिनियम के प्रशासन के उद्देश्य से, अपना कार्य करने के लिए, तथा प्राकृतिक आपदा पूर्वतैयारी, प्रतिक्रिया और रिकवरी के लिए जानकारी एकत्रित करता है।

ईक्यूसी (EQC) अधिनियम के अंतर्गत ईक्यूसी (EQC), संपत्ति संबंधित जानकारियों को सार्वजनिक रूप से साझा करने हेतु सक्षम है, जिनमें निजी बीमाकर्ता, सरकारी एजेंसियां जैसे कि स्थानीय सरकार या तीसरी पार्टियां शामिल हैं।

इसमें निम्न के बारे में जानकारी शामिल है:

- किसी संपत्ति को प्राकृतिक आपदा से हुआ नुकसान, तथा किसी संपत्ति के संबंध में ईक्यूसी (EQC) अधिनियम के अंतर्गत किए गए कोई क्लेम
- क्षतिग्रस्त संपत्ति के प्रतिस्थापन अथवा पुनःस्थापन की मूल्यांकित लागत, पुनःस्थापन विधियां और निपटान राशियां।

ईक्यूसी (EQC), सार्वजनिक या निजी स्वास्थ्य और सुरक्षा को खतरों की प्रतिक्रिया में भी जानकारी प्रकटित कर सकता है।

निजी जानकारी, निजता अधिनियम 1993 (प्राइवसी एक्ट 1993) में निर्धारित प्रावधानों द्वारा संरक्षित है।

यदि कोई ईक्यूसी (EQC) प्रतिनिधि आपकी संपत्ति पर आता है, तो उनकी उपयुक्त पहचान देख लें।

आपकी ज़िम्मेदारियां

आपको क्षति संबंधी प्रत्येक बात बताने की आवश्यकता होगी तथा यह भी बताना होगा कि यह कैसे घटित हुआ तथा हम जिन भी दस्तावेज़ों की प्रतियां मांगे, वे हमें प्रदान की जाएं (उदाहरणतया आवश्यक मरम्मतों की इन्वॉइसेस)।

यदि ईक्यूसी (EQC) को आपके क्लेम संबंधी किन्हीं विवरणों के स्पष्टीकरण की आवश्यकता होगी, तो हम आपसे फ़ोन या ईमेल द्वारा संपर्क करेंगे। कुछ मामलों में, हम आपके घर आ सकते हैं।

किसी अन्य को भुगतान

यदि किसी अन्य व्यक्ति या संगठन की आपकी संपत्ति में दिलचस्पी है (उदाहरणतया - आपकी संपति जिसके पास गिरवी हो), ईक्यूसी (EQC) को क्षति या नुक्सान हेतु उस व्यक्ति या संगठन को भुगतान का निपटारा करना पड़ सकता है।

किसी क्लेम को इन्कार कर देना

ईक्यूसी (EQC) किसी क्लेम या किसी क्लेम के भाग को इन्कार कर सकता है, उदाहरतया जहां:

- क्लेम दो साल की समय सीमा के भीतर तो है परन्तु क्लेम डालने में हुई देरी की वजह से ईक्यूसी (EQC) क्लेम को सही ढंग से जाँच नहीं पा रहा।
- जिस प्राकृतिक आपदा से हुई क्षति हेतु क्लेम किया गया है वह क्षति पहले की प्राकृतिक आपदा में हुई हो या उस क्षति में वृद्धि हुई हो। ईक्यूसी (EQC) क्लेम (या उसके किसी भाग) को इन्कार कर सकता है, जहां ईक्यूसी (EQC) ने पूर्व की प्राकृतिक आपदा से होने वाली क्षति हेतु भुगतान किया था, परन्तु संपत्ति की मरम्मत नहीं की गई थी या उसे बदला नहीं गया था।
- आपने किसी कानून या उप-नियम की आवश्यकताओं का अनुपालन नहीं किया तथा उसके कारण प्राकृतिक आपदा से क्षति हुई या उससे स्थिति और भी बिगड़ गई। उदाहरणतया, आपने क्षतिग्रस्त घर का निर्माण एक अस्थिर भूमि पर बिना आवश्यक स्वीकृतियों के किया
- आपने अपने क्लेम संबंधी ईक्यूसी (EQC) को झूठे या घोखाधड़ी से परिपूर्ण ब्यान दिए
- ज़मीन खिसकने (या भूमि को तूफ़ान अथवा बाढ़ से होने वाली क्षति) हेतु पहले ही दावा किया गया है तथा ईक्यूसी (EQC) आपको (या पूर्व मालिक) को लिखित में बता चुका है कि उसे लगता है कि आगे भी क्षति पहुंच सकती है जिसे उपयुक्त ढंग से आपकी (या पूर्व मालिक) की ओर से टाला जा सकता है या टाला जा सकता था।

यदि ईक्यूसी (EQC) ने उपर्युक्त वर्णित अनुसार एक पत्र भेजा है, तो आपको तभी तुरन्त जवाब देना चाहिए, जब भी आगे और क्षति को रोकने हेतु आप ने कोई कदम उठाया हो।

उस संपत्ति हेतु कोई ईक्यू (EQ) कवर नहीं मिलेगा, यदि ईक्यूसी (EQC) द्वारा उसे रद्द किया जा चुका है। ऐसे निरसन को संपत्ति के टाईटल के प्रामाण-पत्र पर नोट किया जाएगा।

EQC
COMMISSION

क्लेम का भुगतान होने के पश्चात्

एक क्लेम का भुगतान होने के पश्चात् ईक्यूसी (EQC) आपका कवर स्वचालित रूप से जारी रखेगा। फिर भी, यदि ईक्यूसी (EQC)) किसी क्लेम पर ईक्यू (EQ) कवर की संपूर्ण राशि का भुगतान करता है, तो वह उस संपत्ति पर ईक्यू (EQ) कवर रद्द कर सकता है, जहां क्षतिग्रस्त संपत्ति की मरम्मत नहीं की जाती या उसे बदला नहीं जाता। ऐसे मामले में, ईक्यूसी (EQC)) मालिक को एक नोटिस भेजेगा। निरसन संपत्ति के टाईटल के प्रमाण-पत्र पर भी लिखा जाएगा।

यदि आपका ईक्यू (EQ) कवर रद्द हो जाता है, तो आप ईक्यूसी (EQC) को ईक्यू (EQ) कवर पुनः शुरु करने के लिए कह सकते हैं, जब संपत्ति की मरम्मत करवा ली जाए या उसे बदल दिया जाए।

आपके क्लेम पर पैरवी करते हुए

यदि आप अपने क्लेम की प्रगति के बारे में जानना चाहते है, तो कृपया संपर्क करें।

हमें **0800 DAMAGE** (0800 326 243)
पर फ़ोन करें या info@eqc.govt.nz पर ईमेल करें

हमें फोन करते समय अपना क्लेम नंबर तैयार रखें और इसे हमारे साथ हर संपर्क में शामिल करें। इससे हम आपकी पहचान जल्द कर सकते हैं और आपकी शीघ्र मदद कर सकते हैं।

और अधिक जानकारी के लिए

- www.eqc.govt.nz पर जायें
- 0800 DAMAGE (0800 326 243) पर कॉल करें
- EQC, PO Box 311, Wellington 6140 को लिखें

यदि अंग्रेज़ी आपकी प्रथम भाषा नहीं है, तो आप 0800 DAMAGE (0800 326 243) पर कॉल करके, आपके लिए निशुल्क, एक दुभाषिए के लिए निवेदन कर सकते हैं।

EQC
EARTHQUAKE COMMISSION
Kōmihana Rūwhenua

New Zealand Government

जुलाई 2019