البرنامج القومي للتأمين ضد الفيضان

كُتيّب المطالبات بالتعويضات

FEMA

NATIONAL FLOOD INSURANCE PROGRAM®

جدول المحتويات

مقدمة صفحة 3

قبل الفيضان فحة 4

راجع صفحة الإقرارات في عقدك التأميني 4

افهم تغطيتك التأمينية 5

تحدث مع وكيلك التأميني 7

شارك بيانات اتصال بديلة 7

أمّن الأوراق المهمة 8

رتّب القوائم والمستندات 9

حضّر عقارك 10

تعرف على كيفية البقاء في أمان 11

بعد الفيضان صفحة 12

العودة إلى المنزل 12

تنفيذ الإجراءات الفورية الضرورية 13

التعرف على من يمكن أن تثق بهم 16

التصليح وإعادة البناء 17

التعامل مع المطالبة بتعويضك التأميني 22

طلب دفعات إضافية 23

الرد على الأسئلة حول مطالبتك بالتعويض التأميني 27

إرشادات إضافية ومعلومات الاتصال صفحة 31

مقدمة

يحمي برنامج FEMA الوطني للتأمين ضد الفيضان (NFIP، اختصارًا باللغة الإنجليزية) الملايين من حاملي عقود التأمين ضد الفيضان عبر أكثر من 22,600 مجتمع أمريكي. من خلال لوائح إدارة السهول الفيضانية والسياسات التأمينية ضد الفيضان المدعومة من الحكومة والدعم ضد الكوارث، يبقي NFIP السكان أكثر أمانًا ويحدد من الضرر على الممتلكات ويساعد في بناء مجتمعات قادرة على التكيف.

سواء كنت مالك منزل أو مستأجر أو مالك نشاط، هذا الكُتيّب الخاص بالمطالبات بالتعويضات التأمينية مصمم ليساعدك في التحضير لحدث أحد الفيضانات والتعافي منه. إنه يشرح تفيصلًا كيفية الاستعداد للفيضان والبقاء في أمان أثناء مروره، ويشرح كيف ومتى تبدأ المطالبة بالتعويض التأميني، ويعطي نظرة عامة على عملية المطالبة بالتعويض إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة تعويضك التأميني عن الفيضان.

راجع بوليصتك التأمينية للحصول على معلومات محددة حول التغطية والحدود والقيود والاستقطاعات.

قبل الفيضان

يمكن أن تحدث الفيضانات من دون سابق إنذار وقد ترتفع مياه الفيضان بسرعة. اتخذ التدابير الضرورية الآن لتحضير نفسك وعائلتك وحيواناتك الأليفة وعقارك قبل حدوث فيضان.

راجع صفحة الإقرارات في عقدك التأميني

سيرسل لك المؤمِّن ضد الفيضان صفحة إقرارات. هذه الصفحة الأمامية من بوليصتك وتحدد:

- من الذي تؤمنه البوليصة ("المسمى المؤمَن عليه [المؤمنين عليهم]")؛
- وعنوان العقار؛
- ومتى تبدأ التغطية ومتى تنتهي ("مدة البوليصة")؛
- وقيمة التغطية.

تأكد من أن معلومات "صفحة الإقرارات" صحيحة وتدرج أي أطراف أخرى لديها مصلحة مالية في عقارك (على سبيل المثال، شركة الرهن العقاري أو الشريك في الملكية). لأن المقرضين يحتفظون بمصلحة مؤمنة في العقار، فلديهم الحق في وضع اسمهم على أي مدفوعات خاصة بالمبنى.

أخطر المؤمِّن على وجه السرعة إذا لاحظت أي أخطاء أو أردت عمل أي تغييرات. إن تحديثها الآن يمكن أن يساعد في تجنب أي تأخيرات غير ضرورية قبل دفع تعويضك المطلوب.

افهم تغطيتك التأمينية

تعريف الفيضان

الفيضان، مثلما هو مستخدم في بوليصتك للتأمين ضد الفيضان، يعني:

١. "حالة عامة أو مؤقتة من الغرق الجزئي أو الكلي لفدانين أو أكثر من الأرض الجافة عادةً أو لعقارين أو أكثر (أحدها عقارك) بسبب:

أ. فيضان المياه الداخلية أو المدجزرية؛

ب. تراكم غير اعتيادي وسريع أو جريان سطحي للمياه من أي مصدر؛

ج. تدفق طيني.*

2. انهيار أو انحسار الأرض على امتداد شاطئ بحيرة أو ما شابه من الأجسام المائية نتيجة تآكل أو تدمير تسببه موجات أو تيارات من المياه تتخطى المستويات الدورية المتوقعة التي ينتج عنها فيضان مثلما هو معرّف أعلاه."

*التدفق الطيني يعرّف بأنه، "نهر من الطين السائل والمتدفق على سطح من الأرض الجافة عادةً، مثلما يحدث عندما يحمل تيار من الماء الأرض. الحركات الأرضية الأخرى، مثل الانزلاق الأرضي أو انهيار منحدر أو تحرّك كتلة متشبعة بالزيت عبر السيلان أسفل منحدر، لا تعد تدفقات طينية."

تطبيق التعريف

يمكن أن تساعد السيناريوهات التالية في تطبيق تعريف الفيضان في مواقف الحياة الواقعية. لكن هذه القائمة توضيحية فحسب وليست صحيحة تحت أي من الظروف أو كلها. تعتمد التغطية على الأحداث الحقيقية. يُرجى الرجوع إلى بوليصة الفيضان الخاصة بك للتعرف على الحالات الخاصة.

مُغطى	غير مُغطى
قد تكون مُغطى ببوليصة NFIP للتأمين ضد الفيضان إذا فاض أحد الأنهار، مسببًا فيضانًا ينطبق عليه تعريف البوليصة المعيارية للتأمين ضد الفيضانات (SFIP، اختصارًا باللغة الإنجليزية)، وتدخل المياه إلى عقارك...	...لكن ليس إذا تسبب مرحاض فاض بسبب شيء غير أسباب الفيضان التي ينطبق عليها تعريف SFIP في حدوث ضرر مائي
قد تكون مغطى ببوليصة تأمين NFIP ضد الفيضان إذا تسبب مطر غزير على تل جاف عادةً في تكوين نهر من الطين السائل والمتدفق الذي يدخل عقارك...	...لكن ليس إذا انهار جزء من التل بسبب مطر ممتد وتدفق أسفل التل من دون تيار من الماء قبل الدخول إلى عقارك. سيعد ذلك انهيارًا أرضيًا أو انهيارًا طينيًا أو انهيارًا لمنحدر ولذلك لن يتم تغطيته بواسطة NFIP
قد يتم تغطيتك بواسطة بوليصة NFIP للتأمين ضد الفيضان إذا تسبب المطر في فيضان سريع أثناء إعصار ودخلت المياه إلى عقارك...	لكن ليس إذا اندفعت المياه إلى الداخل بواسطة الرياح. سيعد ذلك مطرًا تسببت فيه الرياح، وهذا ليس مغطى بواسطة NFIP
قد يتم تغطيتك بواسطة بوليصة NFIP للتأمين ضد الفيضان إذا أعادت مضخة الحوض السفلي السوائل إلى طابقك السفلي أثناء الفيضان...	لكن ليس إذا أعادت مضخة الحوض السفلي السوائل من دون فيضان في المنطقة المسببة لذلك. من دون وجود فيضان مسبب للاسترداد، لن تغطي NFIP الضرر
قد يتم تغطيتك بواسطة بوليصة NFIP للتأمين ضد الفيضان إذا أعاد الفيضان المياه إلى طابقك السفلي...	...لكن ليس إلى تسللت المياه ببطء من خلال حوائط طابقك السفلي بسبب زيادة طبيعية في مستويات المياه الجوفية. لأن الفيضان ليس السبب في الارتشاح طويل المدى، فإنه ليس مغطى بواسطة NFIP.

تعمق في المزيد من المصطلحات مع منشور NFIP حول الفيضانات والأحداث المرتبطة بالطقس، المتوفر في agents.floodsmart.gov/nfip-flooding-weather-events (بالإنجليزية فقط).

تحدث مع وكيلك التأميني

اتصل بوكيلك التأميني على الفور إذا كانت هناك أي تحديثات أو تغييرات ضرورية في صفحة الإقرارات في بوليصتك. ينبغي عليك أيضًا الاتصال بوكيل التأمين أو ممثل الشركة إذا أعدت التمويل أو أخذت رهنًا عقاريًا ثانيًا أو حصلت على قرض لتحسين المنزل مع شركة غير الشركة الظاهرة في بوليصتك.

بالإضافة إلى ذلك، قد ترغب في مراجعة بوليصتك ومناقشة مدى تغطيتك، بما في ذلك المستقطعات الخاصة بك، مع وكيلك التأميني أو ممثل شركة التأمين. هناك اختيارات لبوليصة تأمين منفصلة ضد الفيضان متوفرة لتغطية المباني والعقارات الشخصية (تغطية المحتويات).

عادةً يكون لقيم التغطية والمستقطعات تأثير على مدى سرعة تعافيك بعد الفيضان، وتنطبق تلك القيم على أي تسويات مستقبلية للمطالبات بالتعويض. إذا كنت قلقًا بشأن عدم وجود تغطية كافية للمبنى أو أن مستقطعاتك مرتفعة للغاية، يمكن لوكيلك التأميني أو مؤمِنك العمل معك على زيادة التغطية أو تقليل المستقطعات (إلا أن بعض المقرضين لديهم حد أدنى من المستقطعات المطلوبة). إن معرفة النقاط المحددة في بوليصتك سيضمن وجود أنواع التغطية التي تريدها وقيمها لحماية الحياة التي بنيتها.

إذا كنت تريد عمل تغييرات في بوليصتك، لا تنتظر حتى يكون هناك خطر بالفيضان. قد يتطلب الأمر 30 يومًا لدخول التغييرات حيز التنفيذ. أخطر مؤمِنك في أسرع وقت ممكن.

شارك بيانات اتصال بديلة

قدم لوكيلك التأميني عدة طرق للتواصل معك (على سبيل المثال، رقم هاتف خلوي ورقم هاتف العمل وعنوان بريد إلكتروني، بدلًا من رقم هاتف منزلك فقط).

بعد الفيضان، قد لا تتمكن من العودة إلى عقارك على الفور أو قد لا يكون فيه مرافق عاملة مثل الكهرباء. قد يسبب هذا في جعل التواصل مع ممثلي شركتك التأمينية صعبًا إذا كانت معلومات التواصل الوحيدة التي قدمتها هي خط أرضي.

إذا كانت معلومات التواصل بك بحاجة إلى تحديث، يُرجى التواصل مع مقدم الخدمة التابع لها أو مندوب على الفور.

أمّن الأوراق المهمة

ابقِ نسخًا أصلية من أوراق التأمين المهمة في مكان آمن ومقاوم للماء. احرص على أن تتضمن تلك النسخ بيانات الاتصال بوكيلك التأميني أو الشركة، ونسخة من بوليصة التأمين ضد الفيضان والإيصالات المهمة وتوثيقًا للعناصر المؤمن عليها داخل منزلك أو نشاطك.

إذا كنت بحاجة إلى الإخلاء، أحضر هذه الأوراق المهمة معك في حاوية مقاومة للماء. النسخ الرقمية وخيارات الحفظ السحابية هي طريقة أخرى لحفظ معاملاتك الورقية وإبقاء المعلومات المهمة قابلة للوصول.

احفظ السجلات الأساسية

تتضمن المستندات المهمة الأخرى التي قد ترغب في حمايتها من الأضرار المحتملة صكوك ملكية العقارات وشهادات الأسهم وشهادات الميلاد وبطاقات الضمان الاجتماعي وجوازات السفر والمعاملات الورقية التأمينية. تحقق مرة كل سنة للتأكد من أن هذه المستندات مُحدّثة ومخزنة في موقع مؤمن ضد الماء.

رتّب القوائم والمستندات

محاولة إعادة تكوين قائمة بالمخزون قد تكون صعبة بعد حدوث فيضان. ابدأ في تجميع الإيصالات السابقة لتصليح المبنى و، إذا اشتريت تغطية للممتلكات الشخصية، شكّل قائمة بعناصر الممتلكات الشخصية وجددها باستمرار. أدرج أكبر قدر ممكن من المعلومات إلى جانب الصور ومقاطع الفيديو لداخل/خارج بنايتك وممتلكاتك الشخصية.

أرفق أي مستندات ذات صلة (مثلًا: فواتير، إيصالات، أوامر شراء) مع قائمتك. تأكد من حفظ أي شيء مع معاملاتك الورقية المهمة الأخرى في مكان مؤمن ضد الماء.

لكل عنصر من عناصر الممتلكات الشخصية، أدرج:

سعر الشراء

وصف

كمية

عمر تقريبي

المُصنِّع

تفاصيل مفيدة واختيارية:

مصدر الشراء

تكلفة الاستبدال اليوم بالنوع نفسه والجودة نفسها

السعة

النوع والموديل والرقم المتسلسل

حضّر عقارك

إذا كان لديك وقت للتحضير للفيضان، اتخذ الإجراءات التالية لتقليل الضرر إلى الحد الأدنى على عقارك ومساعدتك في البقاء آمنًا.

أطفئ الكهرباء من قاطع الدوائر أو صندوق الفيوزات وأغلق صمامات الغاز والماء الرئيسية، وقد تكون كلها موجودة في جراجك أو الطابق السفلي.

ثبّت خزانات الوقود وارفع المرافق.

أدخِل الأغراض الخارجية أو اربطها بإحكام (مثلًا، أثاث الحديقة والشوايات، إلخ).

نظّف البالوعات.

انقل المنتجات المنزلية القيّمة والخطيرة والمستندات المهمة إلى مستوى أعلى وضعهم في حاوية مقاومة للماء، إن أمكن.

راجع الأغراض المخزنة في طابقك السفلي. تقدم بوليصات التأمين ضد الفيضان التغطية في الطوابق السفلية على قائمة محدودة من الأغراض مثل الأفران وغسالات الملابس والمجففات ومكيفات الهواء النافذية. الأغراض التي قد تكون مغطاة في أماكن أخرى من منزلك قد لا تكون مغطاة إذا كانت مخزنة في طابقك السفلي. للحماية من الخسائر الإضافية، فكر في تغيير مكان الأغراض القيّمة والأساسية إلى مناطق من منزلك عليها تغطية أوسع. اقرأ أكثر حول ما يتم تغطيته وما لا يتم تغطيته لدى الوكلاء في agents.floodsmart.gov/basement-coverage-fact-sheet (فقط بالإنجليزية).

نظف أحواض الاستحمام والأحواض والزجاجات ذات الأغطية واملأها بماء الشرب النظيف في حال أصبحت مصادر الماء ملوثة.

اصنع عدة طوارئ سهلة الوصول. تفضل بزيارة ready.gov/ar/kit لمعرفة أي أساسيات تشملها.

يمكنك أيضًا استخدام تغطية تجنب خسائر الفيضان مثلما هي محددة في SFIP لتغطية ما يصل إلى 1,000$ موجهة لشراء لوازم وعمالة لحماية عقارك المُؤَمّن من خطر الفيضان الوشيك. هذا قد يشمل تركيب مضخة حوض سفلي أو إضافة حقائب رمل مؤقتة وكسوة بلاستيكية وأخشاب. تعرف على المزيد حول تجنب خسائر الفيضان في agents.floodsmart.gov/flood-loss-avoidance (بالإنجليزية فقط).

تعرف على كيفية البقاء في أمان

القاعدة رقم واحد عندما يكون الفيضان وشيكًا هي الحفاظ على أمانك وأمان أحبائك. اتبع تعليمات فريق الطوارئ المحلي عند الإخلاء.

إذا ارتفعت مياه الفيضان بسرعة شديدة تمنعك من الإخلاء بأمان، انتقل إلى أعلى نقطة من عقارك. إذا كان هذا علية المنزل، فكر في تخزين أدوات (مثل فأس أو مطرقة ثقيلة) هناك، لكي تتمكن من صنع فتحة للهروب إلى السقف. لكن إذا كان هناك خطر مجمع من الرياح والفيضان، قد لا تكون علية المنزل مكانًا مناسبًا للاحتماء. لا تصعد إلى السقف سوى عندما يكون الأمر ضروريًا؛ وعندما تصل هناك، أرسل إشارات للحصول على المساعدة.

عندما يكون الفيضان محتملًا، ينبغي أيضًا أن تتجنب الاحتماء في منطقة أسفل مستوى الأرض مثل الطابق السفلي. بينما قد تبدو الطوابق السفلية آمنة من الرياح القوية، فإنها قد تمتلئ بسرعة بالماء.

قد تبدو العليات والطوابق السفلية خيارات أفضل، لكن كليها أماكن قد تعيق الإجلاء و/أو جهود الإنقاذ.

إذا كنت تحتاج الاحتماء في منزلك حتى وصول المساعدة، ابقِ هاتفك الخلوي وعدة الطوارئ معك. يمكن أن يساعدك هذا في التواصل مع خدمات الطوارئ، والبقاء مطلعًا على الموقف، والحفاظ على إمكانية الوصول إلى المستلزمات الحرجة.

خارج منزلك، ابقَ بعيدًا عن خطوط الكهرباء الساقطة أو الأسلاك الكهربائية وتجنب الاتصال بمياه الفيضان. الصعق الكهربائي سبب كبير في الموت أثناء الفيضانات وقد تكون المياه ملوثة أو تحتوي على حطام خطير.

بعد الفيضان

مواجهة الفيضان عادة تكون غامرة. واتخاذ الإجراءات السريعة لتحديد أولويات الاحتياجات العاجلة مقابل الاحتياجات الأقل عجالة يضعك على الطريق للتعافي بسرعة أكبر، مما يسمح لك بإعادة اكتساب التحكم في منزلك أو نشاطك وحياتك.

تمكن من الوصول إلى نسخ من الاستمارات المهمة التي قد يحتاجها المسوّي التأميني أو الوكيل في **fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders** (بالإنجليزية فقط).

العودة إلى المنزل

إذا اضطررت إلى الإخلاء، لا تعد إلى عقارك حتى تعطيك السلطات المحلية الإذن بذلك. ما أن يُسمح لك بالوصول إلى عقارك، كن حذرًا - حتى إذا بدا الأمر آمنًا.

ابقِ هذه الإجراءات المهمة في الاعتبار عند العودة إلى منزلك:

- اخلِ المقرات على الفور إذا سمعت صوت هسهسة أو شممت الغاز. اتصل بشركة الغاز التابع لها من مكان مختلف—قد يتسبب استخدام خطك الأرضي أو هاتفك الخلوي داخل مبنى فيه تسريب غاز في إحداث شرارة انفجار.
- ابقِ قاطع الدوائر الكهربائية وخطوط الغاز مغلقة. التيارات الحية في الماء وتسريبات الغاز خطرة. ابقها مغلقة إلى أن يقوم كهربائي أو سباك أو موظف محلي مناسب بفحص نظامك.
- اغلِ الماء لمدة خمس دقائق قبل شربه أو استخدامه في تحضير الطعام حتى تعرف أن إمداد الماء آمن.
- لا تستخدم المراحيض والأحواض إذا كانت خطوط الصرف والماء متضررة. انتظر لفعل ذلك حتى تتصل بسباك.
- صور أي طعام متضرر من الفيضان، بما في ذلك الأطعمة المعلبة ثم تخلص منها بعد ذلك.

غير قادر على البقاء في منزلك؟

إذا تم إصدار إعلان رئاسي بحالة الكوارث، قد تكون هناك مساعدة فردية (IA، اختصارًا بالإنجليزية) من FEMA متوفرة للمساعدة في مصاريف المعيشة الإضافية (ALE، اختصارًا بالإنجليزية). تغطية ALE هي أيضًا جزء اعتيادي في العديد من بوليصات التأمين لملاك المنازل والمستأجرين. وعادة تغطي تكاليف الإقامة والأكل مثل مصاريف الإقامة في فندق أو شراء الطعام. لكن NFIP لا تغطي ALE.

تفضل بزيارة *disasterassistance.gov* (بالإنجليزية فقط)، أو راجع بوليصة تأمين عقارك أو اتصل بممثل تأمين عقارك للمزيد من المعلومات.

تنفيذ الإجراءات الفورية الضرورية

هناك أشياء مهمة ينبغي أن تفعلها على الفور لبدء المطالبة بالتعويضات التأمينية وعملية التعافي.

خطوة **1**

ابدأ مطالبتك بالتعويضات التأمينية

قدم إخطار الخسارة لدى وكيلك التأميني أو المُؤَمِن على وجه السرعة، حتى لو لم تكن متأكدًا من أن خسارتك مغطاة أو تتجاوز مستقطعات البوليصة. تتطلب جميع بوليصات التأمين ضد الفيضان أن تعطي إخطارًا عاجلًا وكتابيًا بالأضرار المتعلقة بالفيضان. قدم هذا إلى وكيلك التأميني أو مباشرةً إلى مؤمِنك. تأكد من تضمين رقم بوليصتك.

اتصل بهم إذا كان لديك أسئلة حول تقديم إخطار بالخسارة. تذكر أنه قد يكون من الصعب التواصل مع وكيلك التأميني أو الشركة التابع لها بعد الفيضان، لكن اتصل بهم في أسرع وقت ممكن وأبلغ عن مطالبتك بالتعويض التأميني بعد حدث الفيضان.

اتبع أي تعليمات مقدمة من مؤمِنك لتسريع عملية تعافيك. ابدأ بالنشرة الإعلانية عن "كيفية البدء ف المطالبة بالتعويض التأميني عن الفيضان" المتوفرة في agents.floodsmart.gov/how-start-flood-insurance-claim (بالإنجليزيةفقط).

خطوة
2

قسّم عقارك وصوّره

لا تؤجل التنظيف بعد الفيضان—كلما أبقيت الأغراض في الماء مدة أطول، صارت أكثر عرضة للإصابة بالأضرار.

قسّم الممتلكات المتضررة من الأخرى غير المتضررة مثلما هو مطلوب في بوليصتك وابذل قصارى جهدك في حماية الممتلكات غير المتضررة. قم بإزالة مواد البناء والممتلكات الشخصية غير القابلة للإنقاذ لتجنب نمو العفن وزيادة الضرر سوءًا. انقل الأغراض التي تريد إنقاذها إلى مكان آمن وجاف مثل طابق أعلى أو منطقة محمية في الخارج. افتح الأبواب والنوافذ لتهوية مساحتك والمساعدة في عملية التجفيف.

لكن لا تتخلص من أي شيء قبل أن يراه المسوّي التأميني التابع له ما لم يمثل العنصر المتضرر خطرًا على الصحة أو اشترط القانون المحلي التخلص منه. إذا كان لا بد أن تتخلص من أحد الممتلكات، خذ صورًا لتوثيق الضرر الناتج عن الفيضان للعنصر (العناصر) لتوضيح أن التصليح غير ممكن قبل التخلص منه. تأكد من إبقاء عينات لكي يراجعها المسوّي التابع له (أمثلة: إبقاء قطعة من سجادة تغطي من الحائط إلى الحائط وتضررت بفعل الفيضان، الأرضيات الخشبية، إلخ).

تذكر أن بعض العناصر المتأثرة من الفيضان يمكن تنظيفها أو تصليحها إلى حالتها قبل الخسارة. إذا كنت تظن أن أحد العناصر يمكن تصليحه، ابقِه على الجانب لكي يفحصه المسوّي التأميني. ينبغي أيضًا أن تستشير المسوّي أو المؤمِّن عن أي مصروفات تنظيف إضافية أو خدمات تصليح يتم تغطيتها بواسطة SFIP.

قد يشمل التنظيف الأساسي للأغراض المغطاة:

- ضخ مياه الفيضان المحصورة إلى الخارج.
- عمالة لإزالة أو تخليص محاليل التنظيف المنسكبة.
- علاج للعفن والفطريات.
- تنظيف هيكلي لعناصر الأساسات الداخلية القابلة للإنقاذ.

يمكن أن تكون إزالة الحطام أيضًا مصروفًا مغطى. هذا قد يشمل:

- إزالة الممتلكات المغطاة والتخلص منها.
- التخلص من الحطام المحمول بالفيضان والتخلص منه.

من المهم ملاحظة أن المصاريف المغطاة لتنظيف الحطام وإزالته تنطبق فقط على إزالة العناصر المغطاة وفقًا لبوليصتك وتضررت بفعل الفيضان وليس أي عناصر متضررة بفعل الفيضان.

على سبيل المثال: إزالة ألواح الحائط المركبة لن تكون مغطاة، بالرغم من أنها ضرورية لتنظيف عناصر الأساسات (على سبيل المثال: حائط الأساسات). ينطبق الأمر نفسه على النباتات أو الأشجار في محيط المبنى—لن تكون إزالتها من أجل الوصول إلى الأساسات لتصليحها مغطاة.

يمكن العثور على المزيد من المعلومات حول هذا الأمر في **صفحة 17**، في القسم المعنون "التصليحات وإعادة البناء." ارجع إلى بوليصتك للمزيد من المعلومات.

خطوة **3**

لاحظ الممتلكات الشخصية المتضررة

اصنع قائمة بالممتلكات الشخصية المتضررة وصوّرها. على ملاك المنازل والمستأجرين والأنشطة الذين اشتروا تغطية للممتلكات الشخصية تقديم قائمة بالممتلكات الشخصية المتضررة وتضمين أي تفاصيل مرتبطة بها أو وثائق.

ارجع إلى **صفحة 9** للعثور على قائمة بما ينبغي تضمينه في سجلاتك.

خطوة **4**

سجّل الضرر المؤثر على المبنى

أدرج وصوّر أي مناطق من الضرر الهيكلي المحتمل الذي تريد عرضه على المسوّي التأميني التابع له. قد تشمل علامات الضرر الهيكلي المحتمل تشققات واضحة وأرضيات مرتخية أو غير مستوية وأبواب ونوافذ صعبة الفتح. سيكون على المسوّي إجراء تحقيق حول الوقائع وتجميعها مما يسمح للمؤمِن بتحديد ما إذا كان الضرر نتيجة مباشرة للفيضان.

راجع سيناريوهات التغطية للعثور على أمثلة عما قد يأخذه المسوّي في الاعتبار في **صفحة 6**.

التعرف على من يمكن أن تثق بهم

توقع أن يقدم العديد من الأشخاص المساعدة—لكن كن حذرًا وحاول تحديد الخداع المحتمل. لا تخف من طلب طريقة لتحديد الهوية. فكر في الاتصال بمكتب الشخص أو صاحب عمله لتحديد هويته.

قد تأتي المساعدة من:

موظفي الحكومة، الذين قد يزورون عقارك ويقيّمونه؛

والمسوين التأمينيين، الذين يجمعون المعلومات، ويصورون الصور ويساعدون في ملء المعاملات الورقية الخاصة بالمطالبة بالتعويض التأميني؛

المقاولون، الذين قد يعرضون المساعدة في تصليح عقارك؛

والمنظمات غير الهادفة للربح أو التطوعية، التي قد تقدم مساعدة في التنظيف والطعام ومساعدة مالية.

لن تطلب الموارد حسنة السمعة أبدًا الدفع أو رقم ضمانك الاجتماعي أو معلومات حسابك البنكي. ينبغي أيضًا أن تكون حذرًا من أساليب الضغط للتوقيع على شيء ما أو دفع مقدم. راجع النشرة الإعلانية الخاصة بـ NFIP حول "التعرف على المدافعين عنك بعد أحد الفيضانات" في agents.floodsmart.gov/identifying-advocates-after-flood (بالإنجليزية فقط) للتعرف على المزيد حول الزائرين المحتملين بعد الفيضان ووسائل تعريف الهوية التي ينبغي أن يحملونها.

التصليح وإعادة البناء

علاج أضرار الفيضان والتجفيف الهيكلي

إذا غرقت مساحة معيشتك الداخلية بمياه الفيضان، ستتطلب إزالة مواد البناء الرطبة وغير القابلة للإنقاذ والتجفيف قبل البدء في التصليحات.

تصرف بسرعة لمنع الضرر الإضافي. سيقلل البدء في عملية التنظيف على الفور من الوقت الذي يبقى فيه الماء داخل منزلك، مما يحد من مقدار الضرر الإضافي الذي يمكن أن يحدث ويزيد من احتمالية إنقاذ المواد والمتعلقات. ثم أنه يعيدك إلى الحياة الطبيعية بشكل أسرع.

اطلب التدخل من مختص علاجي إذا لزم الأمر. قد تختار توظيف شركة محترفة في علاج الأضرار. ويمكنهم مساعدتك في عملية إزالة مواد البناء المتضررة من الفيضان وغير القابلة للإنقاذ؛ والتنظيف؛ ووضع علاجات لمنع نمو العفن والفطريات؛ وإجراء خطوات تجفيف إضافية للمبنى.

تذكر أن علاج الأضرار وموارد التصليح قد تكون محدودة بعد حدث الفيضان، لذا اتصل بالشركات حسنة السمعة في أسرع وقت ممكن.

أولًا، إذا كنت تفكر في الاستعانة بنشاط أو شخص وحينما تفكر في ذلك، اطلب أوراق الاعتماد. ينبغي أن تكون الشركة مرخصة ومضمونة ومدربة على إجراء الأعمال العلاجية. قد يقوم أصحاب الخدمات الموظفين لإجراء علاج الضرر من الفيضان لكن غير المؤهلين لذلك بطلب الأموال نظير عمل غير فعال أو غير مبرر لنوع الخسارة التي لديك.

ثانيًا، أخبر مقدم الخدمة الذي توظفه بأن FEMA تشترط وجود سجل مكتمل بشكل ملائم حول التجفيف. يدعم سجل التجفيف عمل شركة التخفيف من الأضرار والفاتورة النهائية لخدمات التجفيف. عادة، يمكن تجفيف المباني خلال 72 ساعة أو أقل. اتصل بالمسوّي التابع له إذا أخذ التجفيف أكثر من ذلك. ما أن يكتمل العمل، ستحتاج أيضًا إلى إرسال سجل التجفيف إلى المسوّي إلى جانب الفاتورة التفصيلية.

أخيرًا، تأكد من وجود فحوصات يومية. ينبغي على فني التجفيف فحص مبناك على الأقل كل 24 ساعة لتسجيل مستويات البلل والرطوبة والتأكد من أن المبنى يجف بشكل ملائم. أثناء هذه الفحوصات، قد يحرك الفني المعدات داخل المبنى لتعديل تدفق الهواء أو يزيل بعض المراوح أو يقدم بعض المعدات لتسهيل التجفيف.

كن على دراية بأن المؤمّن التابع له سيكون لديه الحق في مراجعة الوثائق من الخبير العلاجي لتحديد ما إذا كان العمل الذي تم تأديته مغطى وقابل للدفع ومعقول.

افهم ما لن يغطيه التأمين. المصروفات الشائعة غير المغطاة عند المطالبة بالتعويض التأميني، لكن يمكن تحميل تكلفتها عليك، تشمل:

- اختبار وجود العفن. عادة يكون العفن مستبعدًا بموجب SFIP، لن تدفع البوليصة نظير تحديد نوع العفن أو توصي بنظام علاجي أو تعالج العفن، بما في ذلك استخدام ماكينات HEPA (مرشح جزيئات الهواء عالي الفعالية). والتغطية محدودة بإزالة مواد البناء غير القابلة للإنقاذ والمتضررة بفعل الفيضان ووضع مادة مضادة للميكروبات لمنع نمو العفن والفطريات.
- التحقق من وجود ملوثات. اختبار الملوثات ومراقبتها وتنظيفها مغطى فقط عندما يكون مشروطًا بالقانون وهو محدود في المنطقة من المبنى المتضررة بفعل الفيضان. ويشترط وجود نسخة من الأمر الذي يتطلب العمل ونسخة من القانون أو المرسوم من أجل التسديد بموجب المطالبة بالتعويض التأميني.
- النفقات الإضافية من أجل العمالة أو الحماية الشخصية أو ماكينات تنقية الهواء أو مرشحات HEPA. تحتسب هذه النفقات عادةً بالفعل تحت بنود نفقات أخرى. على سبيل المثال، إذا كانت فاتورتك تشمل سعر وحدة لإزالة عناصر المبنى المتضررة بفعل الفيضان، يتضمن سعر الوحدة جميع النفقات المرتبطة بالعمالة والمواد واستخدام المعدات.
- تكاليف الطعام والإقامة للعمال.
- استخدام مزيلات الرطوبة أو محركات الهواء داخل مبناك المتضرر بفعل الفيضان قبل بدء العمل. يجب ألا تستخدم معدات التجفيف قبل إزالة مواد البناء والمحتويات المتضررة بفعل الفيضان أو تنظيفها أو معالجتها ضد العفن والرطوبة.

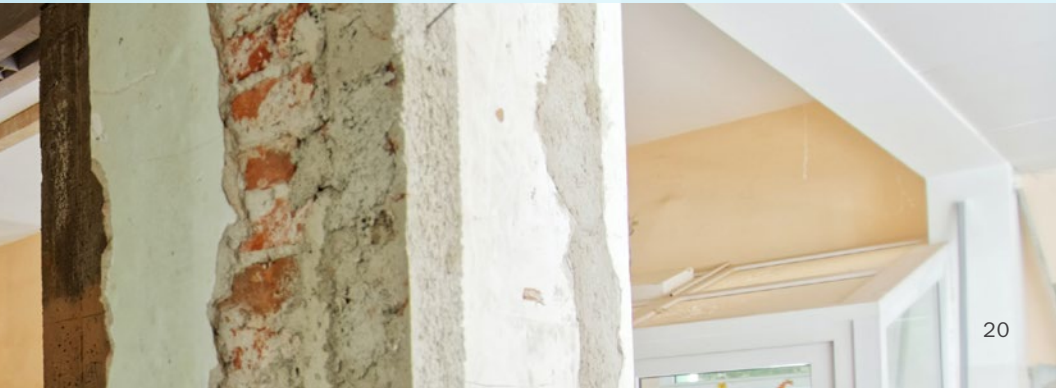
مقاولو التصليحات والعمال

بعد الفيضان، غالبًا تكون تصليحات المبنى ضرورية. ويتوقف الأمر عليك في كيفية إدارة هذه التصليحات. يمكنك تنفيذ العمل بنفسك والإشراف على التصليحات عبر شراء المواد وتوظيف العمالة الماهرة لإجراء العمل أو توظيف مقاولي تصليحات للإشراف على العمل كله.

عند استكشاف الخيارات، فكر في:

- توظيف مقاولين مرخصين ومضمونين ومؤمَنين. اطلب رؤية وسائل التحقق.
- استعن بالمقاولين المحليين حتى لو كانت الموارد محدودة بعد حدث كبير. أنت تريد شخصًا سيكون متاحًا بعد اكتمال التصليحات لمعالجة أي مشكلات قد تطرأ في نتائج العمل.
- إعطاء مقدم صغير لبدء العمل. عادة يطلب المقاولون مقدمًا متواضعًا في البداية لشراء المواد ثم يرسلون الفواتير مع اكتمال العمل—وهذا لحمايتك وحماية المقاول.
- التحقق من النفقات الإضافية وهوامش الربح. سيحملك المقاولون العموميون النفقات الإضافية وهوامش الربح، التي يتم إضافتها إلى تكاليف المواد والعمالة الإجمالية.

يمكن العثور على المزيد من المعلومات والتوصيات حول إعادة البناء بعد الفيضان في دليل NFIP عن "المزيد من الأمان والقوة بعد الفيضان" في agents.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood (بالإنجليزية فقط).



ما بعد الأساسيات

استكشف جهود تقليل الضرر للمساعدة في تقليل أو استبعاد الضرر المستقبلي من الفيضان. يمكن أن تشمل أساليب تقليل الضرر أو التعديلات الهيكلية أو غير الهيكلية:

رفع المرافق مثل أنظمة التسخين أو التبريد وسخانات المياه والألواح الكهربائية؛ و/أو

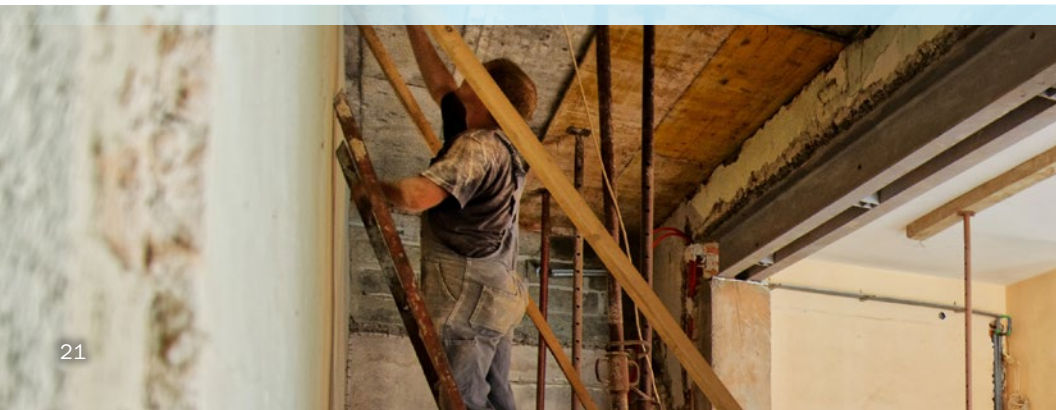
تركيب فتحات فيضان في الطوابق السفلية أو المناطق الأخرى المقفولة أسفل أدنى طابق مرتفع؛

ملء الطوابق السفلية؛

رفع عقارك فوق مستوى رفع الفيضان الأساسي (BFE، اختصارًا بالإنجليزية) المُوصى به في مجتمعك؛

تغيير مكان منزلك أو نشاطك إلى منطقة موجودة فوق الـ BFE أو خارج المنطقة ذات مخاطر فيضان عالية.

لتعلم المزيد حول تقليل الضرر من المخاطر وما هي منح المساعدات المتوفرة لمجتمعك من خلال FEMA لمنع الضرر المستقبلي من الفيضان، تفضل بزيارة fema.gov/grants/mitigation (بالإنجليزية فقط).



التعامل مع المطالبة بتعويضك التأميني

ما أن تتقدم بالمطالبة بتعويضك التأميني، اعمل مع المسوّي التابع له للتأكد من أن مؤمِنك لديك ما يحتاج إليه ليدفع لك مطالبتك بالتعويض.

عادة، يتصل بك المسوّي خلال يوم إلى يومين من تلقي إخطارك بالخسارة. لكن، وفقًا لظروفك المحلية وشدة الفيضان، قد يتطلب الأمر وقتًا أطول. عندما تتحدث معهم، ستحدد وقتًا لهم لكي يفحصوا عقارك.

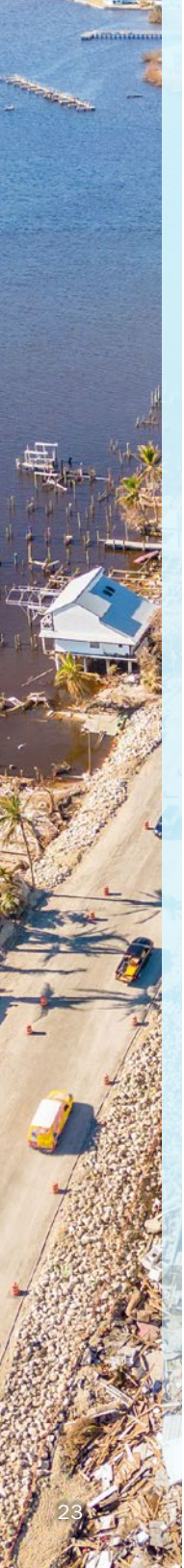
سيقدم المسوّي رقم هاتف للتواصل ويحدد التوقعات الخاصة بالوقت الذي سيتطلبه الأمر لاستكمال التسوية، الذي يتضمن تحضير تقدير التصليحات أو استبدال العناصر المغطاة المتضررة بفعل الفيضان. في حين أن المسوّيين محترفون خبراء في المطالبات بالتعويضات التأمينية ومدربون على ملاحظة الأضرار التي ربما غفلت عنها، ينبغي أن تشير إلى أي ضرر لاحظته.

هل كنت تعلم؟

جزء فحص العقار من عملية التسوية يتم عادة بالحضور شخصيًا. تتيح التسوية بالحضور شخصيًا للمسوّي بإجراء فحص شامل ومادي لعقارك.

قد تكون التسوية عن بعد خيارًا لكن لن تتأهل لها كل المطالبات بالتعويضات التأمينية. مع التسويات عن بعد، سيوجهك المسوّي خلال العملية. ستحتاج إلى جهاز متصل بالإنترنت لتوثيق أن حالة عامة من الفيضان قد حدثت، وتوضيح كيف دخل الفيضان إلى المبنى، وتصوير ضرر الفيضان على المبنى والملكية الشخصية وقياس الغرف. ينبغي أن تكون قادرًا على توفير وقتٍ كافٍ للتأكد من فحص متعمق.

لتعرف المزيد حول خيارات التسوية بالحضور الشخصي وعن بعد، تفضل بزيارة floodsmart.gov/how-do-i-start-my-flood-claim (بالإنجليزية فقط) واختر "التحضير للفحص."



سيأخذ المسوّي القياسات والصور والملاحظات للضرر الناتج مباشرةً عن حدث الفيضان أثناء الزيارة الأولية لعقارك. تسمى هذه العملية "دراسة مدى" الخسارة. قد يطلبون منك المساعدة في استكمال عملية دراسة المدى، التي قد تتضمن تحضير جرد للعناصر الشخصية المتضررة.

اطمئن لأنه إذا تم حذف أي شيء عن طريق الخطأ أو تم اكتشافه لاحقًا، يمكنك تقديم المعلومات إلى المسوّي التابع له أو شركة التأمين من أجل أخذه في الاعتبار. سيتم مناقشة المزيد في القسم التالي، "طلب دفعات إضافية."

إذا كان الضرر واسعًا، قد يحتاج المسوّي التابع له إلى عمل زيارات لاحقة إلى العقار أو توظيف خبير لتأكيد سبب الضرر أو أفضل طريقة للتصليح.

ويمكنك أيضًا أن تطلب من المسوّي دفعة مقدمة أو جزئية للبدء في عملية التعافي قبل أن يصدّق المؤمِّن على مطالبتك التعويضية بالكامل. سيساعدك المسوّي التابع له في هذه العملية.

إذا كان لديك رهن عقاري، يجب على شركة الرهن العقاري التابع لها التوقيع على جميع شيكات الدفع، بما في ذلك أي مدفوعات مسبقة تتلقاها. سيتم خصم أي مدفوعات مقدمة من المطالبة التعويضية الإجمالية للمبنى و، إذا اقتضى الأمر، الخسارة في الممتلكات الشخصية. يصدر المؤمِّن الدفعة المقدمة للممتلكات الشخصية مباشرة إليك.

طلب دفعات إضافية

بعد تقديم مطالبتك التعويضية وإثبات الخسارة، يمكنك طلب دفعة إضافية إذا لاحظت ضررًا إضافيًا في المبنى المؤمن عليه أو الممتلكات الشخصية أو وجدت أن أحد الأغراض مفقود أو تم تحديده بالخطأ في التقدير أو عرفت أن تكلفة تصليح ضرر الفيضان المغطى تتخطى تقدير المسوّي.

ينبغي استكمال هذا خلال 60 يومًا أو خلال أي تمديدات ممنوحة من الوقت. قد يطلب موفر خدمة التأمين تمديدًا للوقت من FEMA في حالة تقديم طلب لدفعة إضافية بعد انتهاء الوقت المحدد، لكنه ليس مضمونًا.

ابدأ طلبك عبر إخطار المسوّي أو شركة التأمين في أسرع وقت ممكن. ينبغي أن تقدم توثيقًا، يشمل "إثباتًا للخسارة" وتقدير مقاولك المفصّل للتكاليف، إلى المسوّي التابع له لدعم طلبك. قد يحتاجون إلى إعادة زيارة منزلك أو نشاطك للتحقق من المطالبات التعويضية الجديدة لأضرار الفيضان.

إذا كنت تخطط لتقديم "إثبات للخسارة" ومستندات داعمة من دون مساعدة المسوّي المعين لك، تأكد من عنوان التقديم الصحيح مع المؤمِّن التابع له. إذا تم إرساله إلى عنوان خاطئ، قد لا يستلمه الطرف المعنى في الوقت المناسب أو مطلقًا، مما قد يضر بمجهوداتك في تأمين الدفعة الإضافية.

تقديم مطالبة بـ"تكلفة الالتزام الزائدة"

لا تغطي بوليصة تأمينك التكاليف التي قد تجعل منزلك ملتزمًا بقوانين البناء، باستثناء تلك المقدمة بواسطة تكلفة الالتزام الزائدة (ICC، اختصارًا بالإنجليزية) في التغطية D من SFIP الخاصة بك. إذا حدد مجتمعك أن منزلك أو نشاطك متضرر بشكل كبير ويتطلب أن يلتزم المبنى المتضرر بقوانين إدارة سهول الفيضانات، قد تكون مؤهلًا للتقدم للمطالبة بتعويض ICC.

سيخطرك مجتمعك بخطاب رسمي إذا كان منزلك أو نشاطك متضرر بشكل كبير ويؤكد إذا كان عليك الالتزام بالمراسيم أو القوانين المحلية السارية لإدارة سهول الفيضانات. تعلم المزيد حول إعلانات المباني المتضررة بشكل كبير والمحسّنة بشكل كبير في الفقرة التالية من "غطس عميق"

غطس عميق

يعد أحد المباني **متضررًا بشكل كبير (SD، اختصارًا باللغة الإنجليزية)** إذا كانت تكلفة تصليحه إلى حالته السابقة للضرر تساوي 50% أو أكثر من القيمة السوقية (لا تشمل قيمة الأرض).

يعد أحدى المباني **محسنًا بشكل كبير (SI، اختصارًا باللغة الإنجليزية)** إذا كان العمل المقترح لتحسينه سيكلف 50% أو أكثر من القيمة السوقية للمبنى قبل "بداية بناء" التحسين. لا تشمل التحسينات الكبرى مشاريع تصحيح مخالفات الصحة والنظافة والأمان القائمة التي يحددها مسؤولو القانون المحليون وتكون ضرورية لضمان ظروف معيشية آمنة.

ينبغي إلزام عقارات SD وSI بالمعايير المحلية الحالية لإدارة سهول الفيضانات من أجل تقليل الخطر على الحياة والممتلكات ومنع المعاناة من الكوارث المستقبلية.

يمكن أن يقدم لك ممثل المطالبات التعويضية معلومات إضافية مرتبطة بتحديد SD/SI بالنسبة لك أو يمكنك زيارة agents.floodsmart.gov/si-sd-answers-to-questions (بالإنجليزية فقط) لمراجعة المنشور بعنوان إجابات حول أسئلة متعلقة بالمباني المحسّنة بشكل كبير/المتضررة بشكل كبير.

إذا كنت مؤهلًا، تقدم تغطية ICC حتى 30,000$ للمساعدة في تغطية تكاليف إجراءات تقليل المخاطر المؤهلة للتغطية التأمينية من أجل تقليل مخاطر الفيضانات المستقبلية. تشمل الإجراءات المؤهلة للتغطية التأمينية الرفع والتأمين ضد الفيضانات (للمباني السكنية وغير السكنية الملحقة بطوابق سفلية) والإزالة. لكن، إذا استلمت دفعة من المطالبات التعويضية تعادل أقصى قيمة مسموح بها، لن تكون مؤهلًا لاستلام حد ICC المقدر بـ 30,000$.

يوضح الجدول التالي أمثلة عن تغطية ICC المتاحة لحاملي البوليصات مع تغطيات تأمينية وقيم مطالبات تعويضية مدفوعة مختلفة:

أمثلة سيناريوهات ICC

أقصى حد NFIP: 250K | تغطية A: 200K | ICC: 30K$

لدى حامل البوليصة **200,000$ من تغطية A** بموجب استمارة SFIP للسكن. حتى إذا تم الوصول إلى حد تغطية A، تتبقى **30,000$ متاحة** من أجل ICC لأنه أقل من أقصى حد لـ NFIP عند 250,000$.

أقصى حد NFIP: 250K | تغطية A: 250K، المدفوع 220K$ | ICC: 30K$

لدى حامل البوليصة **250,000$** من تغطية **A** بموجب استمارة SFIP للسكن ودُفع له مبلغ 220,000$ من مطالبته التعويضية. تتبقى **30,000$** متاحة من أجل ICC إذا كان حامل البوليصة مؤهلًا.

أقصى حد NFIP: 250K | تغطية A: 250K، المدفوع 240K$ | ICC: 10K$

لدى حامل البوليصة **250,000$ من تغطية A** بموجب استمارة SFIP للسكن ودُفع له مبلغ 240,000$ من مطالبته التعويضية. **تتبقى 10,000$ فقط متاحة** من أجل ICC إذا كان حامل البوليصة مؤهلًا.

أقصى حد NFIP: 250K | تغطية A: 250K، المدفوع 250K$ | ICC: 0K$

لدى حامل البوليصة **250,000$ من تغطية A** بموجب استمارة SFIP للسكن ودُفع حد التغطية التأمينية على مطالبته بالتعويض. **لا تتبقى أي أموال متاحة** من أجل ICC سواء كان حامل البوليصة مؤهلًا أم لا.

لتقديم طلب لمزايا ICC، أخطر مؤمِن الفيضان التابع له على الفور عند استلام إخطار من المجتمع بأن مبناك المتضرر بحاجة إلى الارتقاء إلى المستوى القانوني، وقدم لمؤمِنك الوثائق اللازمة. ويلزم عليك توقيع "إثبات خسائر ICC" منفصل لتلقي المدفوعات قبل الموعد النهائي، 60 يومًا من تاريخ خطاب المجتمع. هناك أيضًا حد زمني قدره ست سنوات من تاريخ الفيضان لاستكمال أعمال ICC المؤهلة.

يمكن لممثل المطالبات التعويضية الخاص بك تقديم معلومات إضافية متعلقة بتغطية ICC والعملية المرتبطة بها. ويمكنك أيضًا زيارة floodsmart.gov/increased-cost-compliance-coverage (بالإنجليزية فقط).

الرد على الأسئلة حول مطالبتك بالتعويض التأميني

تحث FEMA جميع حاملي بوليصات التأمين ضد الفيضان الذين لديهم أسئلة حول مطالبتهم بالتعويض التأميني أن يتحدثوا إلى المسوّي أو المؤمِّن التابعين له أولًا. سيعمل المسوّي أو المؤمِّن التابع له معك لمعالجة مخاوفك.

لكن، إذا ظللت غير راضٍ بعد هذه المحادثة عن القرار أو مقدار التأمين الذي يوافق مؤمِنك على دفعه لك مقابل الضرر الناجم عن الفيضان، فإن لديك خيارات.

خيار **1**

تقديم استئناف

لديك الحق في تقديم استئناف لدى FEMA بعدما تستلم خطابًا رسميًا كتابيًا من مؤمِنك يرفض فيه كل أو بعض مطالباتك بالتعويضات التأمينية. أثناء هذه العملية، يمكنك الاستمرار في العمل مع مؤمِن الفيضان التابع له لحل مطالبتك بالتعويض وأي مسائل أخرى عالقة.

بينما تساعدك هذه العملية على حل مشاكل مطالبتك التعويضية، فإنها لا يمكن أن تعطيك تغطية إضافية أو حدودًا للمطالبة التعويضية أكثر من تلك المشمولة في بوليصة NFIP السارية في وقت الخسارة الناجمة عن الفيضان.

تقديم استئنافك

ينبغي أن تقدم خطاب استئنافك إلى FEMA خلال 60 يومًا من التاريخ المدون على خطاب الرفض من مؤمِّن الفيضان التابع له. يمكن أن تشمل المعلومات الضرورية لاستئنافك:

- تفاصيل حول صفحة الإقرارات في بوليصة NFIP الخاصة بك، بما فيها:
  - رقم البوليصة؛
  - واسم حامل (حاملي) البوليصة؛
  - وعنوان العقار، الذي قد لا يكون عنوان المراسلة الخاص بك.
- أفضل معلومات للتواصل معك.
- نسخة من رفض المؤمِّن المكتوب لكل أو جميع مطالباتك التعويضية.
- التفاصيل المحددة لمشكلتك.

ينبغي أن يقدم الاسم المؤمَّن عليه (مثلما هو مكتوب على بوليصة NFIP الخاصة بك) أو ممثله القانوني الاستئناف. وينبغي أن يحدد الممثل بوضوح علاقته بالاسم المؤمَّن عليه. إذا كنت ستفوض شخصًا آخر للتحدث مع FEMA عن مطالبتك التعويضية، ستحتاج القيام بذلك كتابيًا. وفقًا للقانون، ينبغي على FEMA الحصول على هذا التفويض أولًا لحماية خصوصيتك.

تفويض الممثلين

لتفويض شخص آخر (أشخاص آخرين) لتمثيلك، ينبغي أن تقدم مستندات تشمل اسمك بالكامل وعنوانك الحالي وتاريخ ومحل ميلادك واسم ممثلك (أسماء ممثليك) وتوقيعك. ينبغي أن توثّق هذا المستند أو تشمل العبارة التالي:

"أعطي تفويضًا صريحًا إلى *FEMA* أن تصدر جميع سجلاتي إلى هذا الطرف الثالث الممثل لي. وأعلن بموجب جريمة الحنث باليمين أن ما سبق ذكره حقيقي وصحيح. تم التنفيذ في <التاريخ>. <التوقيع>."

أرفق جميع المستندات المتصلة بالعنصر (العناصر) المرفوض (المرفوضة) دعمًا لاستئنافك وأرسلها إلى FEMA, 400 C Street, S.W., 6th Floor S.W., Washington, DC 20472-3010 أو أرسلها إلكترونيًا إلى FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov. لا ترسل نسخًا أصلية من المستندات—أرسل صورًا واحتفظ بالأصول في مكان آمن. لدى FEMA أيضًا استمارة للمطالبات التعويضية التابعة لـ NFIP من أجل التقديم عبر الإنترنت، وهي متوفرة في agents.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal (بالإنجليزية فقط).

تستخدم FEMA علامة البريد الأمريكية أو تاريخ الموافقة الصريحة من ساعي البريد أو أختام التوقيت الرقمية لتحديد ما إذا كنت قد قدمت الاستئناف خلال الوقت الزمني المطلوب.

إذا كانت FEMA بحاجة إلى إعادة فحص عقارك لتجميع المزيد من المعلومات، ستتلقى طلبًا لتحديد موعد من أجل إعادة الفحص. وقد تطلب FEMA معلومات إضافية منك أو من مسوّيك أو فاحص مطالباتك التعويضية. وسيكون أمامك 14 يومًا تقويميًا لترد فيها على الحالات التي تطلب فيها FEMA معلومات إضافية منك. وقد يؤدي الإخفاق في تقديم المعلومات المطلوبة كاملة وخلال 14 يومًا تقويميًا إلى شطب الاستئناف.

القيود على الاستئنافات

تقدم عملية الاستئناف علاجًا غير اختصامي وسابق للتقاضي مقصود به حل مشكلات المطالبات بالتعويضات التأمينية. لا يمكن لـ FEMA مد التغطية أو التنازل عن الحدود والاستثناءات. إن تقديم الاستئناف لا يعد تنازلًا عن أي اشتراطات أو مدًا لأي حدود زمنية منصوص عليها في بوليصتك.

يمكن لحاملي البوليصات استخدام العلاج السابق للتقاضي مرة واحدة فقط، لذا إذا قدمت استئنافًا، لا يمكنك طلب التقييم مثلما هو موضح في بوليصتك. إذا طلبت التقييم، حينئذٍ لا يمكنك الاستئناف. لأن الاستئناف هو علاج سابق للتقاضي، لا يمكنك الاستئناف بعدما ترفع قضية ضد مؤمِّنك في مشكلة خاصة بالمطالبات التعويضية للتأمين ضد الفيضان. عملًا بأحكام القانون وتنفيذًا لها، ينتهي استئنافك تلقائيًا عند رفع قضية.

حل الاستئنافات

سيتلقى حاملو البوليصات الذين يقدمون استئنافًا مؤهلًا قرارًا كتابيًا من FEMA. سيستلم مؤمِّن حامل البوليصة أيضًا نسخة من قرار الاستئناف. يمثل القرار مراجعة FEMA الأخيرة لمطالبتك التعويضية ولن تقدم الوكالة المزيد من المراجعات الإدارية.

إذا كنت لا تتفق مع قرار الاستئناف الأخير، يسمح لك القانون الفيدرالي برفع قضية في محكمة المقاطعة الفيدرالية التي حدث فيها الضرر، بشرط أن تفعل ذلك خلال سنة واحدة من تاريخ أول مرة رفض فيها المؤمِّن كل مطالبتك التعويضية أو جزء منها. وينبغي أن تفعل ذلك خلال مدة السنة الواحدة حتى لو كان الاستئناف لم يصل إلى حل لأن وجود الاستئناف لا يغير من مدة التقادم ذات السنة الواحدة التي يسمح بها الكونجرس ولا يمدها أو يعلقها. تقع FEMA تحت الفرع التنفيذي للحكومة ولا يمكن إبطال أو تغيير قانون التقادم الذي يسنه الكونجرس.

إخلاء مسؤولية: تحل القوانين الفيدرالية واللوائح محل المعلومات الواردة في هذا الكُتيّب حينما يوجد اختلاف.

للمزيد من المعلومات حول استئنافات المطالبات التعويضية للتأمين ضد الفيضان، تفضل بزيارة صحيفة وقائع FEMA حول استئناف المطالبات التعويضية للتأمين ضد الفيضان في agents.floodsmart.gov/appealing-claim-fact-sheet (بالإنجليزية فقط).

خيار
2

تفعيل شرط التقييم

إذا كنت معترضًا على قيمة التعويض المقدرة على الخسائر المغطاة، لديك حقوق بموجب بوليصتك. وتفاصيل هذه الحقوق مدرجة في بوليصتك، لكن لا يحق لك تقديم استئناف مع FEMA إذا استخدمت هذا الشرط.

خيار
3

رفع قضية

ينبغي أن ترفع قضية في المحكمة الفيدرالية بالمقاطعة التي حدث فيها الضرر الناجم عن الفيضان خلال سنة واحدة من تاريخ الرفض المكتوب لكامل مطالبتك التعويضية أو جزء منها. إذا كان NFIP Direct التابع لـ FEMA هو مؤمِّنك، يحق لك رفع قضية ضد FEMA. لجميع المؤمِّنين الآخرين، يجب أن ترفع القضية ضد المؤمِّن ضد الفيضان. مهما كان عدد "إثباتات الخسارة" المقدمة، يظل هناك مطالبة تعويضية واحدة فقط تنشأ من حدث الفيضان الواحد.

بعد تقديم استئناف لدى FEMA، يظل بإمكانك رفع قضية ضد مؤمِّنك، لكن ما أن تبدأ التقاضي، لا يمكن لك تقديم استئناف. وتقديم الاستئناف لا يمدد المدة المسموحة لرفع قضية ضد مؤمِّنك. ينبغي أن تستشير محاميك الخاص إذا كان لديك أسئلة إضافية حول التقاضي.

إرشادات إضافية ومعلومات الاتصال

تواصل مع مركز خدمة عملاء FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX، اختصارًا بالإنجليزية) (بورصة FEMA للتخطيط والتأمين) للأسئلة حول تخطيط الفيضانات والتأمين. اذهب إلى msc.fema.gov/fmix (بالإنجليزية فقط) للتحدث مباشرة مع متخصص من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً بالتوقيت الشرقي من الاثنين إلى الجمعة أو بالبريد الإلكتروني FEMA-FMIX@fema.dhs.gov أو اتصل برقم **877-336-2627**.

تفضل بزيارة agents.floodsmart.gov/nfip-answers-to-questions (بالإنجليزية فقط) للوصول إلى المنشور المتعمق حول "إجابات لأسئلة عن NFIP"، الذي يقدم معلومات تفصيلية عن المطالبات بالتعويضات ومساعدات الكوارث وعمليات إعادة البناء.

للوصول إلى قائمة بالاختيارات المالية المتوفرة للناجين من الكوارث، راجع "التعافي ماليًا بعد الفيضان" في agents.floodsmart.gov/financial-recovery-flooding (بالإنجليزية فقط).

ثم أن مؤمِّنك ووكيلك أيضًا موردان قيّمان.

تفضل بزيارة Office of the Flood Insurance Advocate (OFIA، اختصارًا بالإنجليزية) (مكتب محامو التأمين ضد الفيضان) في fema.gov/flood-insurance/advocate (بالإنجليزية فقط) لتعلم المزيد حول المعاملة العادلة لحاملي البوليصات ومالكي العقارات.

أنشأ الكونجرس الـ National Flood Insurance Program (NFIP، اختصارًا بالإنجليزية) (البرنامج القومي للتأمين ضد الفيضانات) في 1968 لتقليل الضرر المستقبلي للفيضانات من خلال إدارة سهول الفيضانات، ولتقديم تأمين ضد الفيضانات للجمهور من خلال الوكلاء الفرديين وشركات التأمين. تدير FEMA الـ NFIP. للمزيد من المعلومات حول تأمين NFIP ضد الفيضانات اتصل برقم **800-621-3362**.

إذا كنت تستخدم خدمة ترحيل، مثل خدمة ترحيل بواسطة الفيديو (VRS، اختصارًا بالإنجليزية) أو خدمة تلفزيون بترجمة على الشاشة أو غير ذلك، أعطِ FEMA رقم تلك الخدمة.

صوحلل على أشح نة مخسنهذا المورد، يرىُ جزيارة agents.floodsmart.gov/claims-handbook-arabic.

NFIP Claims Handbook – Arabic, February 2025
F-687AR | 2025فبراير