

नेशनल फ्लड इन्श्योरेस प्रोग्राम

दावा पुस्तिका



FEMA



अनुक्रमणिका

परचिय

पृष्ठ 3

बाढ़ से पहले

पृष्ठ 4

अपनी नीति घोषणा पृष्ठ की समीक्षा कर	4
अपने कवरेज को समझे	5
अपने बीमा एजेंट से बात करें	7
वैकल्पिक संपर्क जानकारी साझा करें	7
महत्वपूर्ण कागजात सुरक्षित रखें	8
सूचियाँ और दस्तावेजीकरण व्यवस्थित करें	9
अपनी संपत्तिको तैयार करें	10
जानिए कैसे सुरक्षित रहें	11

बाढ़ के बाद

पृष्ठ 12

घर लौटना	12
आवश्यक तत्काल कार्रवाई करना	13
जानें किस पर भरोसा करें	16
मरम्मत और पुनर्निर्माण	17
आपके दावे को संभालना	22
अतिरिक्त भुगतान का अनुरोध	23
आपके दावे से संबंधित प्रश्नों का उत्तर देना	27

अतिरिक्त मार्गदर्शन और संपर्क जानकारी

पृष्ठ 31



परचिय

FEMA का राष्ट्रीय बाढ़ बीमा कार्यक्रम (NFIP, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम) 22,600 से अधिक अमेरिकी समुदायों में लाखों पॉलिसीधारकों को बाढ़ से बचाता है। बाढ़ प्रबंधन वनियमों, सरकार समर्थित बाढ़ बीमा नीतियाँ और आपदा सहायता के माध्यम से, NFIP नवासियों को सुरक्षित रखता है, संपत्ति की क्षति को कम करता है और लचीले समुदायों के निर्माण में मदद करता है।

चाहे आप मकान मालकि हों, करियेदार हों या व्यवसाय के मालकि हों, यह दावा पुस्तिका आपको बाढ़ की घटना के लिए नपिटने और उससे उबरने में मदद करने के लिए तैयार की गई है। इसमें बाढ़ के लिए तैयारी करने और उसके दौरान सुरक्षित रहने के तरीकों के बारे में वसितार से बताया गया है, बाढ़ के लिए दावा कैसे और कब शुरू किया जाए तथा यदि आप अपने बाढ़ बीमा दावे के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं तो दावा प्रक्रिया का अवलोकन भी दिया गया है।

कवरेज, सीमाओं, प्रतबंधों और कटौतियों पर विशिष्ट जानकारी के लिए अपनी पॉलिसी देखें।

बाढ़ से पहले

बाढ़ बना किसी चेतावनी के आ सकती है तथा बाढ़ का पानी तेजी से बढ़ सकता है। बाढ़ से पहले स्वयं, परिवार, पालतू जानवरों और संपत्तिको तैयार करने के लिए अभी से आवश्यक कदम उठाएं।

अपने नीतिघोषणा पृष्ठ की समीक्षा करें

आपका बाढ़ बीमाकर्ता आपको एक घोषणा पृष्ठ भेजेगा। यह आपकी पॉलिसी का मुखपृष्ठ है और इसमें नमिनलखिति बाते बताई गई है:

- पॉलिसी किसका बीमा लेती है (“नामति बीमाधारक”);
- संपत्तिका पता;
- जब कवरेज शुरू और समाप्त होता है (“पॉलिसी अवधि”); और
- कवरेज की राशा।

सुनिश्चिति करें कि घोषणा पृष्ठ पर दी गई जानकारी सही है और आपकी संपत्तिमें वित्तीय हति रखने वाले किसी अन्य पक्ष (उदाहरण के लिए, आपकी बंधक कंपनी या सह-स्वामी) को सूचीबद्ध कथिया गया है। क्योंकि ऋणदाता संपत्तिमें सुरक्षति हति रखते हैं, इसलिए उन्हें किसी भी बलिडगि भुगतान में नामति होने का अधिकार है।

यदि आपको कोई गलती नजर आए या आप उसमें बदलाव करना चाहे तो तुरंत अपनी बीमा कंपनी को सूचिति करें। इसे अभी अपडेट करने से आपके दावे के भुगतान से पहले होने वाली अनावश्यक देरी से बचने में मदद मलि सकती है।

अपने कवरेज को समझें

बाढ़ की परभाषा

आपकी बाढ़ बीमा पॉलिसी में प्रयुक्त बाढ़ का अर्थ है:

1. “सामान्यतः शुष्क भूमि क्षेत्र के दो या अधिक एकड़ या दो या अधिक संपत्तियों (जिनमें से एक आपकी संपत्ति है) के आंशिक या पूर्ण रूप से जलमग्न होने की सामान्य और अस्थायी स्थिति:
 - a. अंतरदेशीय या ज्वारीय जल का अतःप्रवाह;
 - b. किसी भी स्रोत से सतही जल का असामान्य एवं तीव्र संचयन या अपवाह;
 - c. कीचड़ का प्रवाह।*
2. किसी झील या इसी तरह के जल निकाय के किनारे की भूमिका ढहना या धंसना, जो प्रत्याशति चक्रीय स्तरों से अधिक जल की लहरों या धाराओं के कारण होने वाले कटाव या अवनमन के परिणामस्वरूप होता है, जिसके परिणामस्वरूप ऊपर परभाषित बाढ़ आती है।”

*कीचड़ के प्रवाह को इस प्रकार परभाषित किया जाता है, “सामान्य रूप से शुष्क भूमि क्षेत्रों की सतह पर तरल और बहती हुई मट्टि की नदी, जैसे कि जब पृथ्वी पानी के प्रवाह द्वारा बहाई जाती है।” अन्य भू-गतविधियों, जैसे भूस्खलन, ढलान का टूटना या तरल पदार्थ द्वारा ढलान से नीचे की ओर बहने वाली संतृप्त मट्टि, कीचड़ का प्रवाह नहीं है।”



परभाषा को लागू करना

नमिन्लखिति परिदृश्य बाढ़ की परभाषा को वास्तविक जीवन की स्थितियों में लागू करने में मदद कर सकते हैं। हालाँकि, यह सूची केवल उदाहरणात्मक है और किसी भी परिस्थिति में सही नहीं है। कवरेज वास्तविक घटनाओं पर निर्भर करता है। कृपया विशेष जानकारी के लिए अपनी बाढ़ नीति देखें।



कवर किया हुआ



<p>यदि नदी में बाढ़ आ जाती है, जिससे मानक बाढ़ बीमा पॉलिसी (SFIP, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम)-परभाषित बाढ़ आती है और पानी आपकी संपत्ति में प्रवेश करता है, तो आप NFIP बाढ़ बीमा पॉलिसी द्वारा कवर किए जा सकते हैं...</p>	<p>...लेकिन यदि SFIP द्वारा निर्धारित बाढ़ के अलावा किसी अन्य कारण से शौचालय के ओवरफ्लो होने से जल क्षति होती है तो ऐसा नहीं होगा।</p>
<p>यदि सामान्यतः सूखी पहाड़ी पर भारी वर्षा के कारण तरल और बहते कीचड़ की नदी बन जाती है, जो आपकी संपत्ति में प्रवेश करती है, तो आप NFIP बाढ़ बीमा पॉलिसी के अंतर्गत कवर हो सकते हैं...</p>	<p>...लेकिन तब नहीं जब लंबे समय तक बारिश के कारण पहाड़ी का एक हिस्सा ढह जाए और पानी के बनी नीचे की ओर बहकर आपकी संपत्ति में प्रवेश करे। इसे भूस्खलन, मट्टी धंसना या ढलान संबंधी वफिलता माना जाएगा और इसलिए इसे NFIP के अंतर्गत कवर नहीं किया जाएगा।</p>
<p>अगर तूफान के दौरान बारिश के कारण अचानक बाढ़ आ जाती है और पानी आपकी संपत्ति में प्रवेश कर जाता है, तो आप NFIP बाढ़ बीमा पॉलिसी के अंतर्गत कवर हो सकते हैं...</p>	<p>...कनि्तु यदि वर्षा हवा के कारण घर के अन्दर आ जाए तो ऐसा नहीं होगा। इसे वायु-चालित वर्षा माना जाएगा, जो NFIP के अंतर्गत नहीं आता।</p>
<p>यदि बाढ़ के दौरान आपका सम्पत्ति आपके बेसमेंट में चला जाता है, तो आप NFIP बाढ़ बीमा पॉलिसी के अंतर्गत कवर हो सकते हैं...</p>	<p>...लेकिन यदि क्षेत्र में बाढ़ आए बिना ही सम्पत्ति चालू हो जाए तो ऐसा नहीं होगा। बाढ़ को बैकअप का कारण न मानते हुए, NFIP क्षतिको कवर नहीं करेगा।।</p>
<p>यदि बाढ़ के कारण आपके बेसमेंट में पानी रसिता है तो आप NFIP बाढ़ बीमा पॉलिसी के अंतर्गत कवर हो सकते हैं...</p>	<p>...लेकिन यदि भूजल स्तर में प्राकृतिक वृद्धि के कारण पानी धीरे-धीरे आपके तहखाने की दीवारों से होकर रसिता है तो ऐसा नहीं होगा। चूंकि बाढ़ दीर्घकालिक रसिवा का कारण नहीं है, इसलिए इसे NFIP के अंतर्गत कवर नहीं किया जाता है।</p>

NFIP बाढ़ और संबंधित मौसम की घटनाओं के विवरणिका के साथ बाढ़ से संबंधित अधिक जानकारी प्राप्त करें, जो कि agents.floodsmart.gov/nfip-flooding-weather-events (केवल अंग्रेजी में) पर उपलब्ध है।

अपने बीमा एजेंट से बात करें

यदि आपकी पॉलिसी घोषणा पृष्ठ में कोई अद्यतन या परिवर्तन आवश्यक हो तो तुरंत अपने बीमा एजेंट से संपर्क करें। यदि आपने अपनी पॉलिसी में दर्शाई गई कंपनी के अलावा किसी अन्य कंपनी से पुनर्वित्त, दूसरा बंधक या गृह सुधार ऋण लिया है तो आपको अपने बीमा एजेंट या कंपनी के प्रतिनिधिको भी बुलाना चाहिए।

इसके अतिरिक्त, आप अपनी पॉलिसी की समीक्षा करना चाहेंगे तथा अपने बीमा एजेंट या बीमा कंपनी के प्रतिनिधिके साथ अपनी कटौती योग्य राशि सहित अपने कवरेज की सीमा पर चर्चा करना चाहेंगे। बलिडिंग कवरेज और व्यक्तिगत संपत्ति (सामग्री कवरेज) के लिए अलग-अलग बाढ़ बीमा पॉलिसी विकल्प उपलब्ध है।

कवरेज राशि और कटौती का अक्सर इस बात पर प्रभाव पड़ता है कि आप बाढ़ के बाद कतिनी जल्दी उबर सकते हैं, और ये किसी भी भावी दावा नपिटान पर लागू होते हैं। यदि आप इस बात को लेकर चिंतित हैं कि आपके पास पर्याप्त बलिडिंग कवरेज नहीं है या आपकी कटौती योग्य राशि बहुत अधिक है, तो आपका बीमा एजेंट या बीमाकर्ता आपके साथ कवरेज बढ़ाने या कटौती योग्य राशि कम करने पर काम कर सकता है (हालांकि कुछ ऋणदाताओं के पास न्यूनतम कटौती योग्य आवश्यकताएं होती हैं)। अपनी पॉलिसी की बारीकियों को जानने से यह सुनिश्चित होगा कि आपके द्वारा बनाए गए जीवन की सुरक्षा के लिए आपके वांछित प्रकार और कवरेज की मात्रा मौजूद है।

यदि आपको अपनी पॉलिसी में बदलाव करने की आवश्यकता है तो बाढ़ का खतरा होने तक इंतजार न करें। परिवर्तनों को प्रभावी होने में 30 दिन लग सकते हैं। यथाशीघ्र अपने बीमाकर्ता को सूचित करें।

वैकल्पिक संपर्क जानकारी साझा करें

अपने बीमा एजेंट को आपसे संपर्क करने के विभिन्न तरीके बताएं (उदाहरण के लिए केवल अपने घर का फोन नंबर देने के बजाय, अपना सेल फोन नंबर, कार्य संख्या और ईमेल पता)।

बाढ़ के बाद, हो सकता है कि आप तुरंत अपनी संपत्ति पर वापस न लौट पाएं या वहां बजिली जैसी सुविधाएं काम न कर रही हों। अगर आपने केवल लैंडलाइन नंबर ही संपर्क के लिए दिया है तो इससे आपकी बीमा कंपनी के प्रतिनिधिकों के साथ संवाद करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है।

यदि आपकी संपर्क जानकारी को अद्यतन करने की आवश्यकता है, कृपया तुरंत अपने कॅरियर या एजेंट से संपर्क करें।

महत्वपूर्ण कागजात सुरक्षित रखें

महत्वपूर्ण बीमा कागजातों की मूल प्रतियां सुरक्षित और जलरोधी स्थान पर रखें। सुनिश्चित करें कि इनमें आपके बीमा एजेंट या कंपनी की संपर्क जानकारी आपकी बाढ़ बीमा पॉलिसी की प्रत, महत्वपूर्ण रसीदे और आपके घर या व्यवसाय में बीमा वस्तुओं के दस्तावेज शामिल हों।

यदि आपको बाहर नकिलना है तो इन महत्वपूर्ण कागजातों को जलरोधी कंटेनर में अपने साथ ले जाएं। डिजिटल और क्लाउड-स्टोरेज विकल्प आपके कागजी कार्य को सुरक्षित रखने और महत्वपूर्ण जानकारी को सुलभ रखने का एक और तरीका है।

आवश्यक अभिलेखों को सुरक्षित रखें



अन्य महत्वपूर्ण दस्तावेज जिन्हें आप संभावित बाढ़ क्षति से बचना चाहेंगे, उनमें संपत्ति के दस्तावेज, स्टॉक प्रमाण पत्र, जन्म प्रमाण पत्र, सामाजिक सुरक्षा कार्ड, पासपोर्ट और बीमा दस्तावेज शामिल हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए हर साल एक बार जांच करें कि ये दस्तावेज अद्यतन हैं और पानी से सुरक्षित स्थान पर संग्रहीत हैं।

सूचियाँ और दस्तावेज़ीकरण व्यवस्थित करें

बाढ़ आने के बाद सूची को पुनः बनाने का प्रयास कठिन हो सकता है। पछिली बिल्डिंग मरम्मत रसीदों का संकलन करना शुरू करें और यदि आपने व्यक्तिगत संपत्ति किवरेज खरीदा है, तो व्यक्तिगत संपत्ति मदों की एक सूची बनाएं और उसे बनाए रखें। अपने भवन के आंतरिक/बाहरी तथा नज्दी संपत्ति की फोटो और वीडियो के साथ यथासंभव अधिक जानकारी शामिल करें।

अपनी सूची में कोई भी प्रासंगिक दस्तावेज़ (उदाहरण: बलि, रसीदे, खरीद ऑर्डर) संलग्न करें। अपने अन्य महत्वपूर्ण कागजातों के साथ सभी चीजों को जल-सुरक्षित स्थान पर रखना सुनिश्चित करें।

प्रत्येक व्यक्तिगत संपत्ति आइटम के लिए, शामिल करें:



खरीद मूल्य



विवरण



मात्रा



अनुमानित आयु



उत्पादक

वैकल्पिक, उपयोगी विवरण:



खरीद का स्रोत



आज समान प्रकार और गुणवत्ता के साथ प्रतिस्थापन की लागत



क्षमता



निर्माता, मॉडल और सीरियल नंबर

अपनी संपत्तिको तैयार करें

यदि आपके पास बाढ़ के लिए तैयारी करने का समय है, तो अपनी संपत्तिको होने वाले नुकसान को कम करने और खुद को सुरक्षित रखने के लिए नमिनलखिति कदम उठाएं।



अपने ब्रेकर या फ्यूज बॉक्स की बजिली बंद कर दें और मुख्य गैस और पानी के वाल्व बंद कर दें, ये सभी आपके गैराज या बेसमेंट में स्थिति हो सकते हैं।



ईंधन टैंको को स्थिर करना और उपयोगिताओ को ऊपर उठाना।



बाहर की वस्तुओं को अंदर ले जाएं या उन्हें सुरक्षित रूप से बांध दें (उदाहरण: लॉन फर्नीचर, ग्रील, आदि)।



नालियों को साफ़ करें।



यदि संभव हो तो मूल्यवान वस्तुओं, खतरनाक घरेलू उत्पादों और महत्वपूर्ण दस्तावेजों को ऊंचे स्थान पर ले जाएं और उन्हें जलरोधी कंटेनर में रखें।



अपने तहखाने में संग्रहीत वस्तुओं की समीक्षा करें। बाढ़ बीमा पॉलिसियां तहखाने में स्थिति सीमति वस्तुओं जैसे भट्टियां, कपड़े धोने और सुखाने की मशीने तथा खड़िकी वाले एयर कंडीशनर को कवरेज प्रदान करती है। जो वस्तुएं आपके घर में अन्यत्र रखी जा सकती हैं, वे यदि तहखाने में रखी जाएं तो कवर नहीं की जाएंगी। अतिरिक्त नुकसान से बचाव के लिए, मूल्यवान या आवश्यक वस्तुओं को अपने घर के ऐसे क्षेत्रों में स्थानांतरित करने पर विचार करें जहां व्यापक कवरेज हो। क्या कवर किया गया है और क्या नहीं, इस बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करें: agents.floodsmart.gov/basement-coverage-fact-sheet (केवल अंग्रेजी में)।



बाथटब, सिक और ढक्कन वाली बोटलो को साफ करें तथा उनमें स्वच्छ पेयजल भरे, क्योंकि हो सकता है कि जिल आपूर्त दूषित हो जाए।



एक आसानी से सुलभ आपातकालीन कटि बनाएं। यह जानने के लिए कि कौन सी आवश्यक चीजे शामिल करनी है, ready.gov/kit (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं।

आप अपनी SFIP में उल्लिखित बाढ़ हानि/परिहार कवरेज का भी उपयोग कर सकते हैं, जिससे आप अपनी बीमति संपत्ति को बाढ़ के आसन्न खतरे से बचाने के लिए आपूर्ति और श्रम की खरीद हेतु \$1,000 तक का कवरेज प्राप्त कर सकते हैं। इसमें सम्पत्ति या अस्थायी रेत की बोरेटिंग, प्लास्टिक शीटिंग और लकड़ी लगाना शामिल हो सकता है। बाढ़ से होने वाले नुकसान से बचाव के बारे में अधिक जानकारी के लिए कृपया agents.floodsmart.gov/flood-loss-avoidance (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं।

जानिए कैसे सुरक्षित रहें

जब बाढ़ आने वाली हो तो **पहला नियम** यह है कि अपने आप को और अपने प्रियजनों को सुरक्षित रखें। निकासी करते समय स्थानीय आपातकालीन कर्मियों के निर्देशों का पालन करें।

यदि बाढ़ का पानी इतनी तेजी से बढ़ रहा है कि आप सुरक्षित रूप से बाहर नहीं निकल पा रहे हैं, तो अपनी संपत्ति के सबसे ऊंचे स्तर पर चले जाएं। यदि वह अटारी है, तो वहां औजार (जैसे कुल्हाड़ी या हथौड़ा) रखने पर विचार करें, ताकि आप छत पर भागने के लिए रास्ता बना सकें। हालाँकि, यदि हिवा और बाढ़ का खतरा एक साथ हो, तो अटारी आश्रय के लिए उपयुक्त स्थान नहीं हो सकता है। यदि आवश्यक हो तो ही छत पर जाएं; वहां पहुँचकर मदद के लिए संकेत दें।

जब बाढ़ आने की संभावना हो, तो आपको तहखाने जैसे जमीन से नीचे वाले स्थान पर शरण लेने से बचना चाहिए। यद्यपि बेसमेंट तेज हवाओं से सुरक्षित महसूस हो सकते हैं, फिर भी वे शीघ्र ही पानी से भर सकते हैं।

अटारी और तहखाने बेहतर विकल्प लग सकते हैं, लेकिन दोनों ही स्थान निकासी और/या बचाव प्रयासों में बाधा उत्पन्न कर सकते हैं।

यदि आपको सहायता आने तक अपने घर में शरण लेने की आवश्यकता है, तो अपना सेल फोन और आपातकालीन कटि अपने पास रखें। वे आपातकालीन सेवाओं के साथ संवाद करने, स्थिति के बारे में सूचित रहने और महत्वपूर्ण आपूर्ति तक पहुँच बनाए रखने में आपकी सहायता कर सकते हैं।

अपने घर के बाहर, गरी हुई बजिली की लाइनों या विद्युत तारों से दूर रहें और बाढ़ के पानी के संपर्क से बचें। बाढ़ में बजिली का झटका लगना मृत्यु का एक प्रमुख कारण है और पानी दूषित हो सकता है या उसमें खतरनाक मलबा हो सकता है।

बाढ़ के बाद

बाढ़ का अनुभव अक्सर भारी पड़ जाता है। तत्काल जरूरतों की तुलना में कम जरूरी जरूरतों को प्राथमिकता देने के लिए त्वरित कार्रवाई करने से आप अधिक तेजी से सुधार के मार्ग पर आगे बढ़ सकते हैं, जिससे आप अपने घर या व्यवसाय और अपने जीवन पर न्यंत्रण पुनः प्राप्त कर सकते हैं।

आपके समायोजक या बीमाकर्ता को जनि महत्वपूर्ण प्रपत्रों की आवश्यकता हो सकती है, उनकी भरने योग्य प्रतियों को [fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders](https://www.fema.gov/flood-insurance/find-form/policyholders) पर (केवल अंग्रेजी में) प्राप्त करें।

घर लौटना

यदि आपको खाली करना आवश्यक हो तो तब तक अपनी संपत्ति पर वापस न लौटें जब तक स्थानीय प्राधिकारी आपको अनुमति न दे दें। एक बार जब आपको अपनी संपत्ति तक पहुंचने की अनुमति मिल जाए, तो सावधान रहें - भले ही वह सुरक्षित लगे।

अपने घर लौटते समय इन महत्वपूर्ण बातों को ध्यान में रखें:

- यदि आपको फुफकारने की आवाज सुनाई दे या गैस की गंध आए तो तुरंत परसिर खाली कर दें। किसी अन्य स्थान से अपनी गैस कंपनी को कॉल करें - गैस रिसाव वाली संरचना के अंदर अपने लैंडलाइन या सेल फोन का उपयोग करने से वसिफोट हो सकता है।
- अपने सर्कटि ब्रेकर और गैस लाइन को बंद रखें। पानी में प्रवाहति वदियुत धाराएं और गैस रिसाव खतरनाक है। जब तक कोई इलेक्ट्रीशियन, प्लम्बर या स्थानीय अधिकारी आपके सस्टिम का नरीरक्षण न कर ले, तब तक उन्हें बंद रखें।
- पानी को पीने या भोजन बनाने में प्रयोग करने से पहले उसे पांच मिनट तक उबालें, जब तक कि आपको यह पता न चल जाए कि पानी सुरक्षित है।
- यदि सीवर और पानी की लाइने क्षतग्रिस्त हों तो शौचालय या सकि का उपयोग न करें। ऐसा तब तक करें जब तक आप प्लम्बर को न बुला लें।
- पानी से क्षतग्रिस्त किसी भी खाद्य पदार्थ, जिसमें डब्बाबंद सामान भी शामिल है, की तस्वीर लें और फरि उसे फेंक दें।



अपने घर में रहने में असमर्थ?

यदि राष्ट्रपति द्वारा आपदा की घोषणा जारी की जाती है, तो **FEMA** की व्यक्तिगत सहायता (**IA**, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम) अतिरिक्त जीवन-यापन व्यय (**ALE**, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम) में सहायता के लिए उपलब्ध हो सकती है। **ALE** कवरेज भी कई मकान मालिकों या करियेदारों की बीमा पॉलिसियों का एक मानक हिस्सा है। इसमें अक्सर आवास और खाने-पीने के खर्च जैसे होटल में ठहरने या भोजन खरीदने का खर्च शामिल होता है। हालाँकि, एनएफआईपी एएलई को कवर नहीं करता है।

अधिक जानकारी के लिए [disasterassistance.gov](https://www.disasterassistance.gov) (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं, अपनी संपत्ति बीमा पॉलिसी की समीक्षा करें या अपने संपत्ति बीमा प्रतिनिधि से संपर्क करें।

तत्काल आवश्यक कार्रवाई करना

दावे और वसूली प्रक्रिया शुरू करने के लिए आपको कुछ महत्वपूर्ण काम तुरंत करने चाहिए।

चरण

1

अपना दावा शुरू करें

अपने नुकसान की सूचना अपने बीमा एजेंट या बीमाकर्ता के पास तुरंत दर्ज कराएं, भले ही आप इस बात को लेकर अनिश्चिति हों कि आपका नुकसान कवर किया गया है या पॉलिसी कटौती योग्य राशि से अधिक है। सभी बाढ़ बीमा पॉलिसी प्रपत्रों में आपसे बाढ़ से संबंधित क्षति की तत्काल, लिखित सूचना देने की अपेक्षा की जाती है। इसे अपने बीमा एजेंट या सीधे अपने बीमाकर्ता को प्रस्तुत करें। अपनी पॉलिसी संख्या अवश्य शामिल करें।

यदि आपके पास हानि नोटिस दाखल करने के बारे में कोई प्रश्न हो तो उनसे संपर्क करें। याद रखें कि बाढ़ के बाद अपने बीमा एजेंट या कंपनी से संपर्क करना कठिन हो सकता है, लेकिन जितनी जल्दी हो सके उनसे संपर्क करें और बाढ़ की घटना के बाद अपना दावा प्रस्तुत करें।

अपनी वसूली में तेजी लाने के लिए अपने बीमाकर्ता द्वारा दिए गए किसी भी अन्य नरिदेश का पालन करें। बाढ़ बीमा दावा कैसे शुरू करें, इस फ्लायर से शुरुआत करें, जो कियहां उपलब्ध है, agents.floodsmart.gov/how-start-flood-insurance-claim (केवल अंग्रेजी में)।

संपत्तिका वभिजन और फोटोग्राफ

बाढ़ के बाद सफाई में देरी न करें - आपकी वस्तुएं जतिनी अधिक देर तक पानी में रहेंगी, उनके क्षतगिरस्त होने की संभावना उतनी ही अधिक होगी।

अपनी पॉलिसी के अनुसार क्षतगिरस्त संपत्तिका अक्षतगिरस्त संपत्तिका से अलग करें तथा अक्षतगिरस्त संपत्तिका सुरक्षा के लिए हर संभव प्रयास करें। फफूंद के विकास और अधिक नुकसान से बचने के लिए गीली, न बचाई जा सकने वाली नर्मिण सामग्री और नज्जी संपत्तिका वस्तुओं को हटा दें। जनि चीजों को आप बचाना चाहते हैं उन्हें कसिी सुरक्षति, सूखे स्थान पर ले जाएं, जैसे ऊंची मंजलि पर या बाहर कसिी संरक्षति क्षेत्र में। अपने स्थान को हवादार बनाने और सुखाने की प्रक्रिया में सहायता के लिए दरवाजे और खड़िकियां खोले।

हालांकि, अपने समायोजक को देखने से पहले कसिी भी वस्तु को नष्ट न करें, जब तक कि क्षतगिरस्त वस्तु स्वास्थय के लिए खतरा न हो या स्थानीय कानून के अनुसार उसे नष्ट करना आवश्यक न हो। यदि आपको संपत्तिका त्यागनी ही है, तो नपिटान से पहले बाढ़ से हुई वस्तु की क्षतिका दस्तावेजीकरण करते हुए तस्वीरें ले लें, ताकि यह पता चल सके कि उसकी मरम्मत संभव नहीं है। अपने समायोजक के अवलोकन हेतु नमूने अवश्य रखें (उदाहरण: बाढ़ से क्षतगिरस्त दीवार से दीवार तक कालीन, लकड़ी के फर्श आदि का एक टुकड़ा रखें)।

ध्यान रखें कि बाढ़ से प्रभावति कुछ वस्तुओं को साफ कया जा सकता है या उनकी मरम्मत कर उन्हें नुकसान से पूर्व स्थति में लाया जा सकता है। यदि आपको लगता है कि कसिी वस्तु की मरम्मत की जा सकती है, तो उसे समायोजक की जांच के लिए अलग रख दें। आपको अपने समायोजक या बीमाकर्ता से यह भी परामर्श करना चाहिए कि आपके SFIP द्वारा कौन से अतिरिक्त सफाई व्यय और मरम्मत सेवाएँ कवर की जाती हैं।

कवर की गई वस्तुओं की बुनयादी सफाई में ये शामिल हो सकते हैं:

- फंसे हुए बाढ़ के पानी को बाहर निकालना।
- खर्च किए गए सफाई समाधानों को हटाने या निकालने के लिए श्रम।
- मोल्ड और फफूंदी के लिए उपचार।
- बचाए जा सकने वाले आंतरिक नीव तत्वों का संरचनात्मक सुखाने।

मलबे को हटाना भी एक कवर कया गया खर्च हो सकता है। इसमें शामिल हो सकते हैं:

- कवर की गई संपत्तिका हटाना और उसका नपिटान करना।
- बाढ़ से उत्पन्न मलबे को हटाना और नपिटान।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि सिफाई और मलबा हटाने के लिए कवर कपे गए खर्च केवल आपकी पॉलिसी के तहत कवर की गई उन वस्तुओं को हटाने पर लागू होते हैं जो बाढ़ से क्षतगिरस्त हो गई हैं, न कि किसी भी बाढ़ से क्षतगिरस्त वस्तु पर।

उदाहरण के लिए: स्थापित दीवार पैनलिंग को हटाना कवर नहीं किया जाएगा, भले ही यह नीव के तत्वों (उदाहरण: नीव की दीवारों) को साफ करने के लिए आवश्यक हो। यही बात इमारत की परधि के साथ लगे पौधों या पेड़ों पर भी लागू होती है - मरम्मत के लिए नीव तक पहुँचने के लिए उन्हें हटाना कवर नहीं किया जाएगा।

इस पर अधिक जानकारी **पृष्ठ 17** पर, “मरम्मत और पुनर्निर्माण” शीर्षक वाले अनुभाग में पाई जा सकती है। अतिरिक्त जानकारी के लिए अपनी पॉलिसी देखें।

चरण

3

व्यक्तगित संपत्त क्षति पर ध्यान दें

क्षतगिरस्त नज्जी संपत्त की सूची बनाएं और उसका फोटोग्राफ लें। नज्जी संपत्त कवरेज खरीदने वाले गृहस्वामियों, करिअदारी और व्यवसायों को क्षतगिरस्त नज्जी संपत्त की सूची प्रदान करनी चाहिए और इसमें कोई भी संबंधित विवरण या दस्तावेज़ शामिल करने चाहिए।

आपके रिकॉर्ड में क्या शामिल किया जाना चाहिए, इसकी सूची के लिए **पृष्ठ 9** पर वापस जाएँ।

चरण

4

इमारत के नुकसान को रिकॉर्ड करें

संभावित संरचनात्मक क्षति के किसी भी क्षेत्र की सूची बनाएं और उसकी तस्वीर लें जसि आप अपने समायोजक को दिखाना चाहते हैं। संभावित संरचनात्मक क्षति के संकेतों में दरिआई देने वाली दरारें, ढीले या असमान फर्श और मुश्कल से खुलने वाले दरवाजे और खड़कियाँ शामिल हो सकती हैं। समायोजक को जाँच करने और तथ्य इकट्ठा करने की आवश्यकता होगी जो बीमाकर्ता को यह निर्धारित करने की अनुमति देगा कि क्या क्षति बाढ़ का प्रत्यक्ष परिणाम है।

पृष्ठ 6 पर समायोजक क्या विचार कर सकता है, इसके उदाहरणों के लिए कवरेज परदृश्यों की समीक्षा करें।

किस पर भरोसा करना है, यह जानना

कई व्यक्तियों से मदद की उम्मीद करें - लेकिन सतर्क रहें और संभावित धोखाधड़ी को पहचानने की कोशिश करें। पहचान के लिए पूछने से न डरें। उनकी पहचान सत्यापित करने के लिए व्यक्तिके कार्यालय या नयिकता से संपर्क करने पर वचिार करें।

सहायता नमिन् से मलि सकती है:



सरकारी अधिकारी, जो आपकी संपत्तिका दौरा कर उसका मूल्यांकन कर सकते हैं;



बीमा समायोजक, जो जानकारी एकत्र करेंगे, तस्वीरें लेंगे और दावो के कागजी कार्रवाई को भरने में आपकी मदद करेंगे;

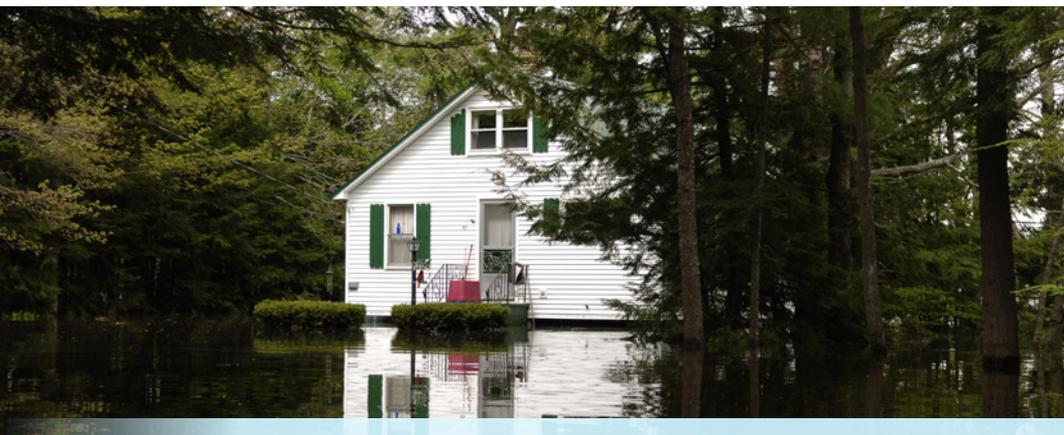


ठेकेदार, जो आपकी संपत्तको बहाल करने में सहायता की पेशकश कर सकते हैं; और



गैर-लाभकारी या स्वयंसेवी संगठन, जो सफाई, भोजन और वत्तीय सहायता प्रदान कर सकते हैं।

प्रतष्ठित स्रोत कभी भी भुगतान, आपका सामाजिक सुरक्षा नंबर या आपके बैंक खाते की जानकारी नहीं मांगेंगे। आपको किसी चीज़ पर हस्ताक्षर करने या अग्रिम भुगतान करने के लिए दबाव की रणनीतिसे भी सावधान रहना चाहएि। बाढ़ के बाद संभावित आगंतुको के बारे में अधिक जानने तथा उन्हें कौन-सा पहचान पत्र साथ रखना चाहएि, यह जानने के लिए NFIP के बाढ़ के बाद अपने अधिवक्ताओं की पहचान संबंधी फ्लायर को agent.floodsmart.gov/identifying-advocates-after-flood (केवल अंग्रेजी में) पर देखें।



मरम्मत और पुनर्निर्माण

बाढ़ से होने वाले नुकसान का उपचार और संरचनात्मक सुखाना

यदि आपकी इमारत का आंतरिक रहने का स्थान बाढ़ के पानी से भर गया है, तो मरम्मत शुरू करने से पहले गीली गैर-बचाव योग्य निर्माण सामग्री को हटाने और सुखाने की आवश्यकता होगी।

अतिरिक्त क्षति को रोकने के लिए शीघ्र कार्रवाई करें। सफाई प्रक्रिया तुरंत शुरू करने से आपके घर में पानी के जमा रहने का समय कम हो जाएगा, जिससे अधिक नुकसान होने की संभावना सीमित हो जाएगी तथा सामग्री और सामान को बचाने की संभावना बढ़ जाएगी। यह आपको तेजी से सामान्य जीवन में वापस ले आता है।

यदि आवश्यक हो तो किसी सुधार विशेषज्ञ को नियुक्त करें। आप किसी पेशेवर क्षति सुधार कंपनी को नियुक्त करना चुन सकते हैं। वे बाढ़ से क्षतिग्रस्त, गैर-बचाई जा सकने वाली निर्माण सामग्री को हटाने, सफाई करने, मोल्ड और फफूंदी के विकास को रोकने के लिए उपचार लागू करने और अतिरिक्त भवन सुखाने की प्रक्रिया में सहायता कर सकते हैं।

ध्यान रखें कि बाढ़ की घटना के बाद क्षति सुधार और मरम्मत संसाधन सीमित हो सकते हैं, इसलिए जितनी जल्दी हो सके प्रतिष्ठित कंपनियों से संपर्क करें।

सबसे पहले, यदि और जब किसी व्यवसाय या व्यक्ति पर विचार करें, तो क्रेडेंशियल के लिए पूछें। कंपनी को सुधार कार्य करने के लिए लाइसेंस प्राप्त, बंधुआ और प्रशिक्षित होना चाहिए। करिए पर ली गई सेवाएं जो बाढ़ क्षति उपचार करने के लिए योग्य नहीं हैं, वे उस काम के लिए शुल्क ले सकती हैं जो आपके पास होने वाले नुकसान के प्रकार के लिए प्रभावी या उचित नहीं है।



दूसरा, जिस सेवा प्रदाता को आप नयिकृत करते हैं उसे बताएं कि FEMA को उचित रूप से पूर्ण किया गया सुखाने वाला लॉग चाहिए। सुखाने का लॉग शमन कंपनी के काम और सुखाने की सेवाओं के लिए अंतिम चालान का समर्थन करता है। आमतौर पर, इमारतों को 72 घंटे या उससे कम समय में सुखाया जा सकता है। यदि आपको सुखाने में अधिक समय लगे तो अपने समायोजक से संपर्क करें। एक बार काम पूरा हो जाने पर, आपको अपने समायोजक को वस्तुवार चालान के साथ सुखाने का लॉग भी भेजना होगा।

ध्यान रखें कि आपके बीमाकर्ता को सुधार वरिष्ठज्ञ के दस्तावेजों की समीक्षा करने का अधिकार होगा, ताकि यह नरिधारित किया जा सके कि किया गया कार्य कवर किया गया है, भुगतान योग्य है और उचित है।

अंत में, पुष्टि करें कि दैनिक जांच होगी। एक सुखाने वाले तकनीशियन को नमी और आर्द्रता के स्तर को रिकॉर्ड करने के लिए कम से कम हर 24 घंटे में आपकी इमारत की जांच करनी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि इमारत ठीक से सूख रही है। इन जांचों के दौरान, तकनीशियन वायु प्रवाह को समायोजित करने के लिए इमारत के अंदर उपकरणों को इधर-उधर कर सकता है, कुछ पंखों को हटा सकता है या सुखाने की सुविधा के लिए अन्य उपकरण लगा सकता है।

समझे कि बीमा क्या कवर नहीं करेगा। सामान्य खर्च जो बाढ़ के दावे पर कवर नहीं कपि जाते है, लेकिन आपसे शुल्क लिया जा सकता है, उनमें शामिल है:

- मोल्ड के लिए परीक्षण. सामान्यतः, SFIP के अंतर्गत मोल्ड को शामिल नहीं किया जाता है, पॉलिसी मोल्ड के प्रकार का निर्धारण करने, उपचार प्रोटोकॉल की सफ़ाई करने या HEPA मशीनों के उपयोग सहित मोल्ड के उपचार के लिए भुगतान नहीं करेगी। कवरेज बाढ़ से क्षतगिरस्त इमारत की सामग्री को हटाने तथा मोल्ड और फफूंदी के विकास को रोकने के लिए एंटी-माइक्रोबियल के प्रयोग तक सीमित है।
- प्रदूषकों की जाँच करना। प्रदूषकों का परीक्षण, नगिरानी और सफ़ाई केवल कानून द्वारा आवश्यक होने पर कवर की जाती है और बाढ़ से क्षतगिरस्त इमारत के क्षेत्र तक सीमित है। दावे के तहत प्रतपूरति के लिए कार्य की आवश्यकता वाले आदेश की एक प्रत तथा कानून या अध्यादेश की एक प्रत की आवश्यकता होती है।
- श्रम, व्यक्तिगत सुरक्षा, एयर-फिल्टरिंग मशीन या HEPA फिल्टर के लिए अतिरिक्त शुल्क। इन शुल्कों का अक्सर पहले से ही अलग-अलग शुल्कों के तहत हिसाब दिया जाता है। उदाहरण के लिए, यदि आपके बलि में बाढ़ से क्षतगिरस्त इमारत की सामग्री को हटाने के लिए प्रत इकाई मूल्य शामिल है, तो प्रत इकाई मूल्य में श्रम, सामग्री और उपकरण उपयोग से संबंधित सभी शुल्क शामिल है।
- श्रमिकों के लिए भोजन और आवास की लागत।
- काम शुरू होने से पहले बाढ़ से क्षतगिरस्त इमारत के अंदर नमी हटाने वाले यंत्र या एयर मूवर्स का उपयोग करना। गैर-बचाव योग्य बाढ़ से क्षतगिरस्त निर्माण सामग्री और चीजों को हटाने, साफ करने या मोल्ड और फफूंदी के खिलाफ इलाज करने से पहले सुखाने वाले उपकरण का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए।



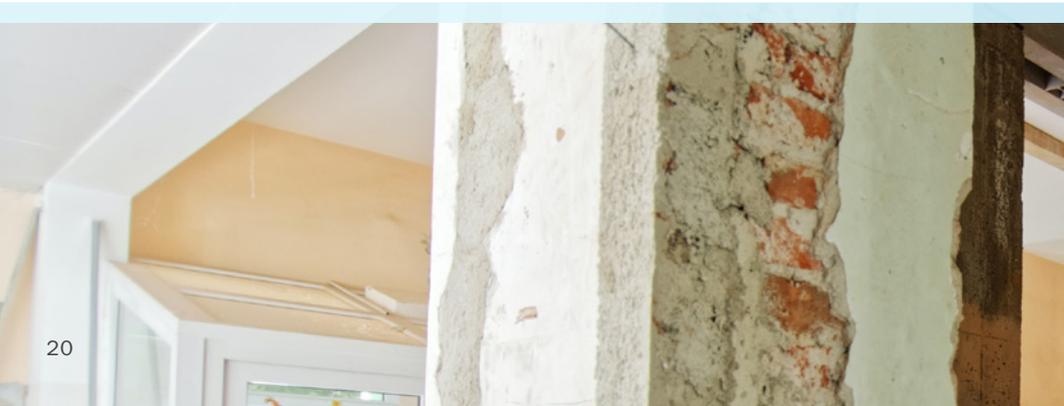
मरम्मत ठेकेदार और व्यापारी

बाढ़ के बाद अक्सर इमारतों की मरम्मत आवश्यक हो जाती है। यह आप पर निर्भर है कि आप इन मरम्मतों का परबन्धन कैसे करना चाहते हैं। आप स्वयं कार्य कर सकते हैं, सामग्री खरीदकर मरम्मत की देखरेख कर सकते हैं और कार्य करने के लिए कुशल मजदूरों को नियुक्त कर सकते हैं या फिर समस्त कार्य की देखरेख के लिए मरम्मत ठेकेदार को नियुक्त कर सकते हैं।

अपने विकल्पों पर विचार करते समय, निम्न बातों पर विचार करें:

- ऐसे ठेकेदारों को काम पर रखें जो लाइसेंस प्राप्त, बंधुआ और बीमाकृत हों। सत्यापन देखने के लिए कहे।
- किसी बड़े आयोजन के बाद संसाधन सीमित होने पर भी स्थानीय ठेकेदारों का उपयोग करना। आप किसी ऐसे व्यक्ति को चाहते हैं जो मरम्मत पूरी होने के बाद उपलब्ध रहे और उत्पन्न होने वाली किसी भी कारीगरी संबंधी समस्या का समाधान कर सके।
- काम शुरू करने के लिए छोटी अग्रिम राशि देना। ठेकेदार आमतौर पर सामग्री खरीदने के लिए मामूली अग्रिम राशि मांगते हैं और फरि काम पूरा होने पर बलि देते हैं - यह आपकी और ठेकेदार की सुरक्षा के लिए है।
- ओवरहेड और लाभ मार्जिन की जाँच करना। सामान्य ठेकेदार ओवरहेड और लाभ वसूलेंगे, जिन्हें सकल सामग्री और श्रम लागत में जोड़ा जाएगा।

बाढ़ के बाद पुनर्निर्माण के बारे में अधिक सलाह और सफ़िरशिं NFIP बाढ़ के बाद सुरक्षित और मजबूत पुनर्निर्माण गाइड में प्राप्त की जा सकती है, जो कि agent.floodsmart.gov/rebuilding-after-flood (केवल अंग्रेजी में) पर उपलब्ध है।



बुनियादी बातों के अलावा

भवषिय में बाढ़ से होने वाली क्षति को कम करने या समाप्त करने में सहायता के लिए शमन प्रयासों का अन्वेषण करें। संरचनात्मक और गैर-संरचनात्मक शमन उपायों या समायोजनों में नमूनेलखिति शामिल हो सकते हैं:



हीटिंग और कूलिंग सिस्टम, वॉटर हीटर और इलेक्ट्रिकल पैनल जैसी उपयोगिताओं को बढ़ाना;



सबसे नचिली मंजलि के नीचे बेसमेंट या अन्य पूरणतया बंद क्षेत्रों में बाढ़ द्वार स्थापति करना;



बेसमेंट में भरना;



अपनी संपत्तिको समुदाय के बेस फ्लड एलविशन (BFE, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम) स्तर से ऊपर उठाना; और/या



अपने घर या व्यवसाय को BFE से ऊपर स्थानांतरित करना या उच्च जोखिम वाले बाढ़ क्षेत्र से बाहर स्थिति क्षेत्र में।

खतरे के शमन के बारे में अधिक जानने के लिए तथा भवषिय में बाढ़ से होने वाली क्षति को रोकने के लिए FEMA के माध्यम से आपके समुदाय के लिए कौन-सी सहायता अनुदान उपलब्ध है, [fema.gov/grants/mitigation](https://www.fema.gov/grants/mitigation) (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं।



आपके दावे को संभालना

एक बार जब आप बाढ़ बीमा दावा दायर कर देते हैं, तो अपने समायोजक के साथ मलिकर यह सुनिश्चित करें कि बाढ़ बीमाकर्ता के पास दावे का भुगतान करने के लिए आवश्यक चीजें मौजूद हैं।

सामान्यतः, आपका समायोजक आपकी हानि की सूचना प्राप्त होने के एक-दो दिनों के भीतर आपसे संपर्क करता है। हालाँकि, स्थानीय परिस्थितियों और बाढ़ की गंभीरता के आधार पर इसमें अधिक समय लग सकता है। जब आप उनसे बात करेंगे, तो आप अपनी संपत्ति का निरीक्षण करने के लिए उनके लिए समय निर्धारित करेंगे।

आपका समायोजक आपको एक संपर्क टेलीफोन नंबर प्रदान करेगा तथा समायोजन पूरा करने में लगने वाले समय के संबंध में अपेक्षाएं निर्धारित करेगा, जिसमें बाढ़ से क्षतिग्रस्त वस्तुओं की मरम्मत या प्रतिस्थापन के लिए अनुमान तैयार करना शामिल है। हालाँकि समायोजक अनुभवी दावा पेशेवर होते हैं, जो आपके द्वारा अनदेखा किए गए नुकसान को नोटिस करने के लिए प्रशिक्षित होते हैं, फिर भी आपको अपने द्वारा देखी गई किसी भी क्षति को इंगित करना चाहिए।

क्या आप जानते हैं?



समायोजन प्रक्रिया का संपत्ति निरीक्षण भाग आमतौर पर व्यक्तिगत रूप से पूरा किया जाता है। व्यक्तिगत समायोजन से आपके समायोजक को आपकी संपत्ति का व्यापक, भौतिक निरीक्षण करने की सुविधा मिलती है।

रिमोट समायोजन एक विकल्प हो सकता है लेकिन सभी दावे योग्य नहीं होंगे। रिमोट समायोजन के साथ, एक समायोजक आपको प्रक्रिया के माध्यम से मार्गदर्शन करेगा। आपको बाढ़ की सामान्य स्थिति का दस्तावेजीकरण करने, बाढ़ कसि प्रकार ईमारत में प्रवेश कर गई, ईमारत और नज्दी संपत्ति को बाढ़ से हुए नुकसान की तस्वीरें लेने तथा कमरों को मापने के लिए इंटरनेट से जुड़े उपकरण का उपयोग करना होगा। आपको संपूर्ण निरीक्षण सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त समय देना होगा।

व्यक्तिगत और दूरस्थ समायोजन विकल्पों के बारे में अधिक जानने के लिए, floodsmart.gov/how-do-i-start-my-flood-claim (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं और “अपने निरीक्षण की तैयारी करें” चुनें।

आपका समायोजक आपकी संपत्ति के प्रारंभिक दौर के दौरान बाढ़ की घटना से प्रत्यक्ष रूप से हुई क्षति का माप लेगा, फोटो लेगा और नोट करेगा। इसे हानि का “स्कोपिंग” कहा जाता है। वे स्कोपिंग प्रक्रिया को पूरा करने के लिए आपकी मदद मांग सकते हैं, जिसमें क्षतिग्रस्त व्यक्तिगत वस्तुओं की सूची तैयार करना भी शामिल हो सकता है।

नशिबत रहे कियद कोई बात गलती से छूट जाती है या बाद में पता चलती है, तो आप अपने समायोजक या बीमा कंपनी को विचारार्थ जानकारी दे सकते हैं। इसके बारे में अधिक जानकारी अगले अनुभाग, “अतिरिक्त भुगतान का अनुरोध” में चर्चा की गई है।

यदि क्षति बहुत अधिक है, तो आपके समायोजक को संपत्ति का अतिरिक्त दौरा करने की आवश्यकता हो सकती है या क्षति के कारण या मरम्मत की सर्वोत्तम विधि की पुष्टि करने के लिए किसी विशेषज्ञ को नियुक्त करना पड़ सकता है।

आप अपने बीमाकर्ता द्वारा आपके पूरे दावे का निपटान करने से पहले वसूली प्रक्रिया शुरू करने के लिए अपने समायोजक से अग्रिम या आंशिक भुगतान भी मांग सकते हैं। आपका समायोजक इस प्रक्रिया में आपकी सहायता करेगा।

यदि आपके पास बंधक है, तो आपकी बंधक कंपनी को सभी ईमारत भुगतान चेको पर हस्ताक्षर करने होंगे, जिसमें आपको प्राप्त होने वाला अग्रिम भुगतान भी शामिल है। ईमारत के लिए कोई भी अग्रिम भुगतान को आपके कुल दावे से तथा, यदि लागू हो, तो व्यक्तिगत संपत्ति के नुकसान से काट लिया जाएगा। बीमाकर्ता व्यक्तिगत संपत्ति अग्रिम भुगतान सीधा आपको जारी करता है।

अतिरिक्त भुगतान का अनुरोध

अपना दावा और हानि का प्रमाण प्रस्तुत करने के बाद, यदि आप बीमति ईमारत या व्यक्तिगत संपत्ति को अतिरिक्त क्षति देखते हैं, अनुमान में कोई वस्तु छूट गई है या गलत पहचान की गई है या यह पता चलता है कि कवर की गई बाढ़ क्षति की मरम्मत की लागत आपके समायोजक के अनुमान से अधिक है, तो आप अतिरिक्त भुगतान का अनुरोध कर सकते हैं।

इसे 60 दिन की सीमा के भीतर या दी गई समयावधि में किसी भी वसितार के भीतर पूरा किया जाना चाहिए। यदि आप समय सीमा के बाद अतिरिक्त भुगतान के लिए अनुरोध करते हैं तो आपका बीमा वाहक FEMA से समय वसितार की मांग कर सकता है, लेकिन इसकी गारंटी नहीं है।





अपने समायोजक या बीमा कंपनी को यथाशीघ्र सूचित करके अपना अनुरोध प्रारंभ करें। आपको अपने अनुरोध के समर्थन में अपने समायोजक के समक्ष हानिके प्रमाण और अपने ठेकेदार द्वारा लागत का वसितुत अनुमान सहित दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा। उन्हें बाढ़ से हुए नए नुकसान का सत्यापन करने के लिए आपके घर या व्यवसाय का पुनः दौरा करना पड़ सकता है।

यदि आप अपने नयिकृत समायोजक की सहायता के बिना हानिका प्रमाण और सहायक दस्तावेज प्रस्तुत करने की योजना बना रहे हैं, तो अपने बीमाकर्ता से उचित प्रस्तुतीकरण पते की पुष्टि कर लें। यदि यह गलत पते पर भेज दिया गया, तो यह उचित पक्ष को समय पर प्राप्त नहीं हो सकेगा या प्राप्त ही नहीं होगा, जिससे अतिरिक्त भुगतान प्राप्त करने के आपके प्रयासों को नुकसान हो सकता है।

अनुपालन की बढ़ी हुई लागत का दावा दायर करना

आपकी बाढ़ नीति उन लागतों को कवर नहीं करती है जो आपकी ईमारत को ईमारत संहिता के अनुरूप बनाती है, सविय उन लागतों को छोड़कर जो अनुपालन की बढ़ी हुई लागत (ICC, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम), आपके SFIP के कवरेज D द्वारा प्रदान की जाती है। यदि आपका समुदाय यह निर्धारित करता है कि आपका घर या व्यवसाय काफी हद तक क्षतिग्रस्त हो गया है और क्षतिग्रस्त ईमारत को बाढ़ प्रबंधन कानूनों के अनुपालन में लाया जाना आवश्यक है, तो आप ICC दावा दायर करने के लिए पात्र हो सकते हैं।

यदि आपके घर या व्यवसाय को भारी क्षति पहुंची है तो आपका समुदाय आपको आधिकारिक पत्र द्वारा सूचित करेगा तथा पुष्टि करेगा कि क्या आपको स्थानीय बाढ़ क्षेत्र प्रबंधन अध्यादेशों या प्रभावी कानूनों का अनुपालन करना है। नमिन्लखिति गहन विश्लेषण में काफी क्षतिग्रस्त और काफी बेहतर घोषणाओं के बारे में अधिक जानें।



वसित्त वशिलेषण

कसि भी ढांचे को पर्याप्त रूप से क्षतगिरस्त (**SD, अंग्रेजी में संक्षिप्त रूप**) माना जाता है यदि उसे क्षति-पूर्व स्थिति में लाने की लागत बाजार मूल्य (भूमि का मूल्य शामिल नहीं) का 50% या अधिक है।

कसि भी ढांचे को पर्याप्त रूप से सुधारा हुआ (**SI, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम**) माना जाता है यदि सुधार के लिए प्रस्तावित कार्य की लागत सुधार के “निर्माण की शुरुआत” से पहले संरचना के बाजार मूल्य का 50% या उससे अधिक होगी। पर्याप्त सुधार में स्थानीय कोड अधिकारियों द्वारा पहचाने गए मौजूदा स्वास्थ्य, स्वच्छता या सुरक्षा उल्लंघनों को ठीक करने की परियोजनाएं शामिल नहीं हैं, जो सुरक्षित जीवन स्थितियों को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक हैं।

जीवन और संपत्ति के लिए खतरे को कम करने तथा भविष्य में आपदा से होने वाली पीड़ा को रोकने के लिए SD और SI संपत्तियों को वर्तमान स्थानीय बाढ़ मैदान प्रबंधन मानकों के अनुरूप लाया जाना चाहिए।

आपका दावा प्रतिनिधि आपको आपके SD/SI निर्धारण से संबंधित अतिरिक्त जानकारी प्रदान कर सकता है, या आप पर्याप्त रूप से उन्नत/पर्याप्त रूप से क्षतगिरस्त भवनों के बारे में प्रश्नों के उत्तर वविरणिका की समीक्षा करने के लिए agents.floodsmart.gov/si-sd-answers-to-questions (केवल अंग्रेजी में) पर जा सकते हैं।

यदि आप अर्हता प्राप्त करते हैं, तो ICC कवरेज भविष्य में बाढ़ के जोखिम को कम करने के लिए पात्र शमन उपायों की लागत को कवर करने में सहायता के लिए \$30,000 तक प्रदान करता है। योग्य उपायों में उन्नयन, बाढ़रोधी उपाय (गैर-आवासीय और बेसमेंट वाली आवासीय ईमारत) और वधिवंस शामिल हैं। हालाँकि, यदि आपको अधिकतम अनुमत राशिका दावा भुगतान प्राप्त होता है, तो आप \$30,000 की ICC सीमा प्राप्त करने में सक्षम नहीं होंगे।



नमिनलखितालिका मे वभिनिन कवरेज और भुगतान की गई दावा राशियों के साथ पॉलिसीधारको के लिए उपलब्ध **ICC** कवरेज के उदाहरण दिए गए हैं:

ICC परदृश्यों का उदाहरण

ICC
भुगतान
कवरेज

NFIP अधकितम: 250K | कवरेज A: 200K | ICC: \$30K

पॉलिसीधारक के पास SFIP आवास फॉर्म के अंतर्गत **\$200,000** का कवरेज **A** है। यदि कवरेज A की सीमा पूरी हो जाती है, तो भी ICC के लिए **\$30,000** उपलब्ध रहते हैं, क्योंकि यह NFIP की अधिकतम राशि **\$250,000** से कम है।

ICC
भुगतान
कवरेज

NFIP अधकितम: 250K | कवरेज A: 250K, भुगतान \$220K | ICC: \$30K

पॉलिसीधारक के पास SFIP ड्वेलिंग फॉर्म के तहत कवरेज **A** के रूप में **\$250,000** है और उनके दावे पर उन्हें **\$220,000** का भुगतान किया जाता है। यदि पॉलिसीधारक पात्र है तो ICC के लिए **\$30,000** उपलब्ध रहते हैं।

ICC
भुगतान
कवरेज

NFIP अधकितम: 250K | कवरेज A: 250K, भुगतान \$240K | ICC: \$10K

पॉलिसीधारक के पास SFIP आवास फॉर्म के अंतर्गत कवरेज **A** के रूप में **\$250,000** है और उनके दावे पर उन्हें **\$240,000** का भुगतान किया जाता है। यदि पॉलिसीधारक पात्र है तो **ICC** के लिए केवल **\$10,000** ही उपलब्ध रहते हैं।

**भुगतान
कवरेज**

NFIP अधकितम: 250K | कवरेज A: 250K, भुगतान \$250K | ICC: \$0K

पॉलिसीधारक के पास SFIP आवास फॉर्म अंतर्गत **\$250,000** का कवरेज **A** है और उसे उसके दावे पर कवरेज सीमा का भुगतान किया जाता है। चाहे पॉलिसीधारक पात्र हो या नहीं, ICC के लिए कोई धनराशि उपलब्ध नहीं रहती।

ICC लाभ के लिए आवेदन करने हेतु, समुदाय से सूचना प्राप्त होने पर तुरन्त अपने बाढ़ बीमाकर्ता को सूचित करें की आपकी क्वेतगिरस्त ईमारत को संहति के अनुरूप बनाने की आवश्यकता है, तथा अपने बीमाकर्ता को आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध कराएं। आपको सामुदायिक पत्र की तिथि से 60 दिन की समय सीमा से पहले भुगतान प्राप्त करने के लिए एक अलग ICC हानि प्रमाण पत्र पर हस्ताक्षर करना आवश्यक है। बाढ़ की तिथि से ICC कायर् को पूरा करने के लिए छह वर्ष की समय सीमा भी निर्धारित है।

आपका दावा प्रतिनिधि आपको ICC कवरेज और परकिर्या से संबंधित अतिरिक्त जानकारी प्रदान कर सकता है। आप floodsmart.gov/increased-cost-compliance-coverage (केवल अंग्रेजी में) ।

आपके दावे के बारे में प्रश्नों का उत्तर देना

FEMA सभी बाढ़ बीमा पॉलिसीधारकों को अपने बीमा दावे के बारे में प्रश्न पूछने के लिए पहले अपने समायोजक या बीमाकर्ता से बात करने के लिए प्रोत्साहित करता है। आपके समायोजक और बीमाकर्ता आपकी चिंताओं को दूर करने के लिए आपके साथ मिलकर काम करेंगे।

हालांकि, यदि इस बातचीत के बाद भी आप नर्णय से या आपकी बीमा कंपनी द्वारा बाढ़ से संबंधित क्षति के लिए दी जाने वाली राशि से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपके पास विकल्प मौजूद हैं।

विकल्प

1

अपील दायर करें

आपके बीमाकर्ता से आपके दावे के पूरण या आंशिक भाग को अस्वीकार करने संबंधी आधिकारिक, लिखित पत्र प्राप्त होने के बाद आपके पास FEMA में अपील दायर करने का अधिकार है। अपील प्रक्रिया के दौरान, आप अपने दावे और अन्य लंबित मुद्दों को सुलझाने के लिए अपने बाढ़ बीमाकर्ता के साथ काम करना जारी रख सकते हैं। यद्यपि यह प्रक्रिया आपको दावा संबंधी मुद्दों को सुलझाने में मदद करती है, लेकिन यह आपको बाढ़ से हुए नुकसान के समय प्रभावी NFIP पॉलिसी में शामिल कवरेज या दावा सीमा से परे अतिरिक्त कवरेज या दावा सीमा नहीं दे सकती।

अपनी अपील प्रस्तुत करना

आपको अपने बाढ़ बीमाकर्ता से प्राप्त अस्वीकृत पत्र की तथिसे 60 दिनों के भीतर FEMA को अपना अपील पत्र प्रस्तुत करना होगा। आपकी अपील के लिए आवश्यक जानकारी में नमिंनलिखित शामिल हो सकते हैं:

- आपके NFIP पॉलिसी घोषणा पृष्ठ पर सूचीबद्ध वविरण, जनिमें शामिल है:
 - पॉलिसी संख्या;
 - पॉलिसीधारक का नाम; और
 - संपत्तिका पता, जो संभवतः आपका डाक पता नहीं हो सकता है।
- आपके लिए सबसे अच्छी संपर्क जानकारी.
- आपके दावे के सम्पूरण या आंशिक भाग को अस्वीकार करने के बीमाकर्ता की लिखित प्रत।
- आपकी चिंता के बारे में वशिष्ट वविरण.

नामति बीमाधारक (जैसा कि आपकी NFIP पॉलिसी में दर्शाया गया है) या कानूनी प्रतनिधित्व को अपील प्रस्तुत करनी चाहिए। प्रतनिधि को नामति बीमाधारक के साथ अपने संबंध को स्पष्ट रूप से बताना चाहिए। यदि आप किसी अन्य व्यक्ति को अपने दावे के बारे में FEMA से बात करने के लिए अधिकृत करते हैं, तो आपको ऐसा लिखित रूप में करना होगा। कानून के अनुसार, आपकी गोपनीयता की रक्षा के लिए FEMA को पहले यह प्राधिकरण प्राप्त करना होगा।

प्रतनिधियों को अधिकृत करना



किसी अन्य व्यक्ति को आपका प्रतनिधित्व करने के लिए अधिकृत करने के लिए, आपको अपना पूरा नाम, वर्तमान पता, जन्म तथि और स्थान, आपके प्रतनिधि का नाम और आपके हस्ताक्षर सहित दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा। आपको इस दस्तावेज को नोटरीकृत करना होगा या इसमें नमिनलिखित कथन शामिल करना होगा:

“मैं FEMA को मेरे रिकॉर्ड इस तृतीय पक्ष के प्रतनिधि को जारी करने की स्पष्ट अनुमति देता हूँ। मैं झूठी गवाही के दण्ड के तहत घोषणा करता हूँ कि उपरोक्त बातें सत्य एवं सही हैं। <तारीख>। <हस्ताक्षर> को नष्टिपादति।”

अपनी अपील के समर्थन में अस्वीकृत वस्तु (ओ) से संबंधित सभी दस्तावेज संलग्न करें और **FEMA, 400 C Street, S.W., 6th Floor S.W., Washington, DC 20472-3010** को मेल करें या इलेक्ट्रॉनिक रूप से FEMA-NFIP-Appeals@fema.dhs.gov पर भेजें। दस्तावेजों की मूल प्रतियां न भेजें - फोटोकॉपी भेजें और मूल प्रतियां सुरक्षित स्थान पर रखें। FEMA के पास ऑनलाइन प्रस्तुतियों के लिए NFIP दावा अपील फॉर्म भी है, जो कि agent.floodsmart.gov/nfip-claim-appeal (केवल अंग्रेजी में) पर उपलब्ध है।

FEMA यह निर्धारित करने के लिए अमेरिकी डाक पोस्टमार्क, एक्सप्रेस कैंरियर स्वीकृत तथि या डिजिटल टाइमस्टैम्प का उपयोग करता है कि आपने अपील आवश्यक समय सीमा के भीतर प्रस्तुत की है या नहीं।

यदि FEMA को अधिक जानकारी जुटाने के लिए आपकी संपत्ति का पुनः नरीक्षण करने की आवश्यकता होगी, तो आपको पुनः नरीक्षण के लिए अपॉइंटमेंट निर्धारित करने का अनुरोध प्राप्त होगा। FEMA आपसे, आपके समायोजक या दावा परीक्षक से अतिरिक्त जानकारी भी मांग सकता है। ऐसे मामलों में जहां FEMA आपसे अतिरिक्त जानकारी मांगता है, आपके पास जवाब देने के लिए कम से कम 14 कैलेंडर दिन होंगे। मांगी गई जानकारी पूर्ण रूप से तथा 14 कैलेंडर दिनों के भीतर उपलब्ध न कराने पर आपकी अपील खारिज हो सकती है।

अपील की सीमाएं

अपील प्रक्रिया दावे के मुद्दों को हल करने के उद्देश्य से एक गैर-प्रतिकूल पूर्व-मुकदमा उपाय प्रदान करती है। FEMA कवरेज का वसितार नहीं कर सकता है या सीमाओं और बहिष्करणों को माफ नहीं कर सकता है। अपील दायर करने से आपकी पॉलिसी में उल्लिखित किसी भी आवश्यकता में छूट नहीं मिलती है या कोई समय सीमा नहीं बढ़ती है।

पॉलिसीधारक केवल एक पूर्व-मुकदमा उपाय का उपयोग कर सकते हैं, इसलिए यदि आप अपील दायर करते हैं, तो आप अपनी पॉलिसी में दिए गए प्रावधान के अनुसार मूल्यांकन की मांग नहीं कर सकते। यदि आप मूल्यांकन चाहते हैं तो आप अपील नहीं कर सकते। चूंकि अपील एक मुकदमा-पूर्व उपाय है, इसलिए बाढ़ बीमा दावे के मुद्दे पर बीमाकर्ता के विरुद्ध मुकदमा दायर करने के बाद आप अपील नहीं कर सकते। कानून के वनियमन और संचालन के अनुसार, मुकदमा दायर होने पर आपकी अपील स्वतः ही समाप्त हो जाती है।

अपील का समाधान

योग्य अपील दायर करने वाले पॉलिसीधारकों को FEMA से लिखित में नरिण्य प्राप्त होगा। पॉलिसीधारक के बीमाकर्ता को भी अपील नरिण्य की एक प्रतिलिपि प्राप्त होगी। यह नरिण्य आपके दावे की FEMA की अंतिम समीक्षा को दर्शाता है तथा एजेंसी आगे कोई प्रशासनिक समीक्षा प्रदान नहीं करती है।

यदि आप अंतिम अपील नरिण्य से सहमत नहीं हैं, तो संघीय कानून आपको उस संघीय जिला न्यायालय में मुकदमा दायर करने की अनुमति देता है, जहां क्षति हुई थी, बशर्ते आप ऐसा बीमाकर्ता द्वारा आपके दावे के पूर्ण या आंशिक भाग को अस्वीकार करने की तथ्य से एक वर्ष के भीतर करें। आपको ऐसा एक वर्ष की अवधि के भीतर करना होगा, भले ही आपकी अपील का समाधान न हुआ हो, क्योंकि अपील के अस्तित्व में आने से कांग्रेस द्वारा स्वीकृत एक वर्ष की समय-सीमा में कोई परिवर्तन, वसितार या नलिबन नहीं होता है। FEMA सरकार की कार्यकारी शाखा के अधीन आता है और यह कांग्रेस द्वारा बनाई गई सीमाओं के कानून को रद्द या परिवर्तित नहीं कर सकता है।

अस्वीकरण: जहां विवाद मौजूद हो, वहां संघीय कानून और वनियम इस पुस्तिका में दी गई जानकारी का स्थान लेंगे।

बाढ़ बीमा दावा अपील के बारे में अधिक जानकारी के लिए, FEMA अपीलिंग योर फ्लड इश्योर्स क्लेम फैक्ट शीट पर जाएं agents.floodsmart.gov/appealing-claim-fact-sheet (केवल अंग्रेजी में)।



विकल्प
2

मूल्यांकन प्रावधान लागू करें

यदि आप कवर कपि गए नुकसान के लिए अनुमानित प्रतपूरित राशि से असहमत हैं, तो आपकी पॉलिसी के तहत आपको पास अधिकार है। इस प्रावधान का वविरण आपकी पॉलिसी में सूचीबद्ध है, लेकिन यदि आप इस प्रावधान का उपयोग करते हैं तो आप FEMA के समक्ष अपील दायर नहीं कर सकते।

विकल्प
3

मुकदमा दायर करें

आपको अपने दावे के पूरण या आंशिक रूप से लखित रूप से अस्वीकार कयि जाने की तथि से एक वर्ष के भीतर उस संघीय जलिा न्यायालय में मुकदमा दायर करना होगा जहां बाढ़ से क्षति हुई थी। यदि FEMA NFIP Direct आपकी बीमा कंपनी है, तो आप FEMA के वरिद्ध मुकदमा दायर कर सकते हैं। अन्य सभी बीमा कंपनियों के लिए, आपको बाढ़ बीमाकर्ता पर मुकदमा करना होगा। चाहे नुकसान के कतिने भी प्रमाण प्रस्तुत कपि जाएं, फरि भी एक बाढ़ घटना से उत्पन्न होने वाला दावा केवल एक ही होता है।

FEMA में अपील दायर करने के बाद भी आप अपनी बीमा कंपनी के वरिद्ध मुकदमा दायर कर सकते हैं, लेकिन एक बार मुकदमा शुरू करने के बाद आप अपील दायर नहीं कर सकते। अपील दायर करने से आपकी बीमा कंपनी के वरिद्ध मुकदमा दायर करने की अवधि नहीं बढ़ती। यदि मुकदमे के संबंध में आपके पास अतिरिक्त प्रश्न हों तो आपको अपने नज्जी वकील से परामर्श करना चाहिए।





अतरिकित्त मार्गदर्शन और संपर्क जानकारी

बाढ़ मानचित्रण और बीमा से संबंधित प्रश्नों के लिए FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम) ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करें। क्वी वशिषज्ज से सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक लाइव बातचीत करने के लिए msc.fema.gov/fmix (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं, FEMA-FMIX@fema.dhs.gov पर ईमेल करें या **877-336-2627** पर कॉल करें।

NFIP के बारे में प्रश्नों के उत्तर नामक वसित्त वविरणक्कि तक पहुचने के लिए, agents.floodsmart.gov/nfip-answers-to-questions (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं, जसिमें दावों, आपदा सहायता और पुनर्रिमाण प्रक्रियाओं के बारे में वसित्त जानकारी दी गई है।

आपदा से बचे लोगों के लिए उपलब्ध वतित्तीय वक्लिप्पों की सूची के लिए, बाढ़ के बाद वतित्तीय रूप से उबरने के लिए agent.floodsmart.gov/financial-recovery-flooding (केवल अंग्रेजी में) पर समीक्षा करें।

आपका बीमाकर्ता और एजेंट भी मूल्यवान संसाधन हैं।

पॉलिसीधारको और संपत्ति मालिकों के साथ उचित व्यवहार के बारे में अधिक जानने के लिए बाढ़ बीमा अधवक्त्ता कार्यालय (OFIA, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम) fema.gov/flood-insurance/advocate (केवल अंग्रेजी में) पर जाएं।





FEMA



कांग्रेस ने बाढ़ प्रबंधन के माध्यम से भवष्य में बाढ़ से होने वाली क्षतिको कम करने, तथा व्यक्तिगत एजेंटो और बीमा कंपनयो के माध्यम से लोगो को बाढ़ बीमा प्रदान करने के लिए 1968 में राष्ट्रीय बाढ़ बीमा कार्यक्रम (NFIP, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम) बनाया था। FEMA NFIP का प्रबंधन करता है। NFIP बाढ़ बीमा के बारे में अधिक जानकारी के लिए **800-621-3362** पर कॉल करें।

यदि आप रलि सेवा का उपयोग करते है, जैसे वीडियो रलि सेवा (VRS, अंग्रेजी में संक्षिप्त नाम), कैप्शनयुक्त टेलीफोन सेवा या अन्य, तो FEMA को उस सेवा का नंबर दें।

इस संसाधन के नवीनतम संस्करण के लिए कृपया agent.floodsmart.gov/ दवा पुस्तिका पर जाएं।

NFIP Claims Handbook – Hindi, February 2025

फरवरी 2025 | F-687HI