

منزلك للضرر بسبب كارثة مؤمن عليها.

- **المساعدة في حالات الكوارث.** عند إصدار إعلان رئاسي عن الكوارث للمساعدة الفردية، قد تكون مساعدة الوكالة الفدرالية لإدارة الطوارئ متاحة لكل الأفراد والشركات المؤمن عليهم وغير المؤمن عليهم عندما لا تفي التسويات بالاحتياجات المتعلقة بالكوارث. إن الإبلاغ عن الضرر الذي يلحق بالمسؤولين المحليين لا يؤهلك للحصول على مساعدة من الوكالة. **يجب الاتصال بها مباشرة للتسجيل من أجل الحصول على مساعدتها.**

بالإضافة إلى ذلك، تقدم إدارة الأعمال الصغيرة التابعة للوكالة الفدرالية لإدارة الطوارئ قروضاً منخفضة الفائدة لأصحاب المنازل والمستأجرين والشركات وبعض المنظمات غير الربحية في سبيل مواجهة الكوارث.

الموارد ومعلومات الاتصال

تقديم الشكاوى إلى إدارة الخدمات المالية

إذا وقعت ضحية كارثة وتواجه صعوبة مع شركة تأمين أو أي مؤسسة مالية، أو إذا كنت تعتقد أنك لا تُعامل بإنصاف، قم بتقديم شكوى إلى إدارة الخدمات المالية إذ يمكن لمختصينا أيضاً الإجابة عن الأسئلة وتلقي تقارير الاحتيال.

- قم بتقديم شكوى: www.dfs.ny.gov

- الخط الساخن الخاص بالمستهلك في إدارة الخدمات المالية (٨٠٠) ٣٧٣٦-٣٤٢

الوكالة الفدرالية لإدارة الطوارئ

- الموقع الإلكتروني:

www.disasterassistance.gov

- رقم الهاتف: (٨٠٠) ٦٢١ - FEMA (٣٣٦٢)

البرنامج الوطني للتأمين من الفيضانات

- رقم الهاتف: (٨٠٠) ٤٦٦١-٤٢٧

- الموقع الإلكتروني: www.floodsmart.gov

إدارة الأعمال الصغيرة

- رقم الهاتف: (٨٠٠) ٢٩٥٥-٦٥٩

- الموقع الإلكتروني: www.sba.gov



موارد التعافي من العواصف

تم إنشاء هذا الدليل لأغراض إعلامية فقط ولا يقدم أي نصيحة قانونية.

www.dfs.ny.gov
(٨٠٠) ٣٤٢-٣٧٣٦

مورد موجه إلى ضحايا العواصف
والفيضانات

لمحة عن إدارة الخدمات المالية

تشرف إدارة الخدمات المالية (DFS) على جميع شركات التأمين التي يبلغ عددها ما يقارب ١٨٠٠ شركة وحوالي ١٤٠٠ بنك، وأماكن صرف الشيكات وأجهزة تحويل الأموال، والمؤسسات المالية الأخرى العاملة في نيويورك. كما تقوم إدارة الخدمات المالية بالتحقيق والملاحقة القضائية في مجال التأمين والاحتيايل المالي، والعمل مع وكالات إنفاذ القانون والهيئات التنظيمية على المستويات الفيدرالية والولائية والمحلية.

تشمل مهمتنا ضمان السلوك الحكيم من قبل مقدمي المنتجات والخدمات المالية؛ ضمان الوفاء العادل والملائم والمنصف بالالتزامات المالية لمقدمي الخدمات المذكورين، تشجيع معايير عالية من الأمانة والشفافية والممارسات التجارية العادلة والمسؤولية العامة؛ القضاء على الاحتيايل المالي والانتهاكات الجنائية الأخرى والسلوك غير الأخلاقي في الصناعة؛ وتثقيف مستخدمي المنتجات والخدمات المالية وحمايتهم.

المساعدة في التأمين

إذا كان لديك أسئلة تتعلق ببوليصة التأمين أو بالتغطية الخاصة بها، فاقراً مستنداتك بعناية واتصل بشركة التأمين أو الوسيط أو الوكيل أولاً.

إذا كان لا يزال لديك أسئلة، أو إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو وقعت ضحية لكارثة، فيمكن أن تجيب إدارة الخدمات المالية عن أسئلتك حول الوكلاء والوسطاء والمندوبين وغيرهم من العاملين في مجال التأمين.

يمكن أن تجيب إدارة الخدمات المالية أيضاً عن الأسئلة المتعلقة بعملية المطالبات (بما في ذلك المبالغ المخصومة الناتجة عن الإعصار والرياح) وإلغاء البوليصة وعدم التجديد وتغطية نفقات المعيشة الإضافية (التي قد تستحقها إذا نزلت بعد وقوع كارثة). إذا تأثر عملك بكارثة، فيمكننا الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالتغطية التأمينية، بما في ذلك التأمين ضد التوقف المؤقت للأعمال وتغطية انقطاع الخدمة خارج مقر العمل.

المساعدة في التعامل مع البنوك والمقرضين

إذا لم تتمكن من دفع الفواتير في الوقت المحدد بسبب الصعوبات المالية المتعلقة بكارثة، فكر في الاتصال بال دائنين لإخبارهم بموقفك. اطلب منهم وضع خطة معك حتى لا يتم معاقبتك على المدفوعات الفائتة أثناء التعافي.

تعمل إدارة الخدمات المالية مع البنوك والمقرضين للتخلص من الرسوم الزائدة، ومنع حبس الرهن، وتشجيع تحمل القروض والرهن العقاري للمتضررين من الكوارث. كما نعمل أيضاً على المساعدة في تسريع مصادقة البنوك على شيكات مطالبات التأمين لأصحاب المنازل الذين هم في حاجة ماسة للإصلاحات المتعلقة بالكوارث. إذا كنت غير قادر على إقفال قرض أو رهن عقاري بسبب سوء الأحوال الجوية، فقد تتمكن أيضاً من مساعدتك في تجنب العواقب السلبية، مثل الرسوم المتأخرة للتغييرات في شروط الإقفال.

عمليات الاحتيايل الخاصة بالكوارث والاحتيايل المالي

غالباً ما يظهر المحتالون في أعقاب الكوارث. على سبيل المثال، يقدم "الضحايا" المحتملون مطالبات كاذبة؛ ويسرق المجرمون الذين يتظاهرون بأنهم متعاقدون معلومات مالية شخصية من أجل انتحال شخصية.

إذا كنت تشك في وجود احتيايل مالي، أو كنت تعتقد أنك ضحية عملية احتيايل تتعلق بالتأمين أو البنك أو أي مؤسسة مالية أخرى، فيرجى الاتصال بإدارة الخدمات المالية على الفور.

خسارة الممتلكات بسبب العواصف أو الكوارث

- **قدّم المطالبات على الفور.** تقديم المطالبات في أقرب وقت ممكن بعد وقوع الخسائر.
- **قدّم كافة الوثائق.** اسأل شركة التأمين الخاصة بك بالضببط عن المستندات والنماذج والبيانات التي سيحتاجونها من أجل تقديمها.

• **المطالبات بأضرار الفيضانات.** عادةً ما يتم تغطية أضرار الفيضانات فقط من خلال التأمين ضد الفيضانات الذي يوفره البرنامج الوطني للتأمين ضد الفيضانات. إذا كان لديك تأمين ضد الفيضانات وتعاني من أضرارها، فقم بتقديم المطالبات إلى شركة التأمين التي اشتريتها منها البوليصه. إذا اشتريتها بوليصة مباشرة من البرنامج، فلا بد من الاتصال به مباشرة.

• **احتفظ بالسجلات المفصلة.** احتفظ بسجل لجميع المحادثات مع شركة التأمين الخاصة بك؛ تتضمن اسم الوكيل وأوقات جميع المكالمات وتواريخها.

• **المتابعة.** بعد إجراء محادثات شخصية أو هاتفية مع شركة التأمين أو الوكيل الخاص بك، قم بالمتابعة كتابياً لتبين فهمك للمحادثة. بعد زيارة المندوب، قم بالخطوة عينها لتعكس فهمك لهذه الزيارة.

• **خسارة المستندات.** التقط صوراً و/أو مقاطع فيديو توضح مدى الضرر والخسائر قبل تنظيف أي شيء.

• **وضع لائحة جرد.** زوّد شركة التأمين الخاصة بك بلائحة جرد تفصيلية لكل غرفة بالأغراض الشخصية والممتلكات التالفة. قم بتضمين الإيصالات وبيانات بطاقات الائتمان وأي مستندات أخرى توضح قيم الأصناف.

• **الإصلاحات الطارئة.** يتحمل مالكو العقارات مسؤولية حماية ممتلكاتهم من المزيد من الأضرار بعد الخسارة، ولكن يجب إجراء الإصلاحات اللازمة فقط لمنع حدوث المزيد من الأضرار بالممتلكات، مثل تغطية النوافذ المكسورة. احتفظ بجميع الإيصالات الخاصة بك.

• **الإصلاحات الدائمة.** لا ينبغي إجراء إصلاحات دائمة حتى تقوم شركات التأمين بفحص الخسائر. يجب الاحتفاظ بجميع الممتلكات الشخصية المتضررة حتى يتم الوصول إلى تسوية تأمينية.

• **إذا انتقلت إلى مكان آخر، فاحتفظ بإيصالاتك.** إذا كنت بحاجة إلى الانتقال أثناء إصلاح منزلك، فاحتفظ بسجلات لنفقاتك. تغطي سياسات التأمين على المنزل والمستأجر بشكل عام تكلفة نفقات المعيشة الإضافية في حالة تعرض