

# הליך בירור ויישוב התביעה בנזק רכוש בדירה

מבוטח/תובע יקר,

לצורך הקלת הליך הטיפול בתביעתך, נציג כאן את תהליך בדיקת הכיסוי הביטוחי ותהליך הטיפול כולו וננסה לפרט אותו עד כמה שאפשר, אבל חשוב להבין שיכולים לחול בו שינויים בהתאם למקרה המסוים שקרה לך ולרכושך. אנחנו כמובן נלווה אותך בתהליך ונעדכן אותך על כל שינוי כזה.

כדי לפשט את ההסבר, נחלק את הטיפול לשני שלבים עיקריים:

1. שלב הדיווח הראשוני.

2. שלב הטיפול העיקרי בתביעה.

## 1. שלב הדיווח הראשוני ובדיקת הכיסוי העקרוני

שלב זה, של הדיווח והבירור הראשוני, נועד לאפשר לך לבדוק האם קיים כיסוי ביטוחי בפוליסה לסוג הנזק ו/או סוג הרכוש שניזוק וכן לסייע לך בהחלטה האם להגיש תביעת ביטוח.

### האם יש לי כיסוי?

פוליסת הביטוח לדירה מזכה אותך בפיצוי כספי בגין נזקים שנגרמו לנכס שביטחת ונזקים שנגרמו מהנכס המבוטח גם לצד שלישי, אם הנזק נגרם בשל התממשות אחד או יותר מהסיכונים שמפורטים בחוברת הפוליסה ושרכשת עבורם כיסוי (מה שנרכש מופיע במפרט הפוליסה).

מפרט הפוליסה מפרט גם את הכיסויים הביטוחיים שרכשת וגם את כתבי השירות שרכשת יחד איתם, וכן את סכום ההשתתפות העצמית שחלה עלייך ביחס לכל כיסוי וכתב שירות שנרכשו ואת תקרת סכום הביטוח.

### צפייה בתנאי הפוליסה

ניתן לצפות בחוברת הפוליסה ובכתבי השירות באתר האינטרנט שלנו בכתובת:

[www.555.co.il](http://www.555.co.il) (להלן: "האתר"). אם לא מצאת את מפרט הפוליסה שלך, באפשרותך לבקשו ממוקד השירות שלנו בטלפון 03-5555555, או להיכנס לאזור האישי המאובטח של לקוחותינו באתר ולצפות בו שם. הכניסה היא קלה ופשוטה ואנחנו ממליצים לך לנסות ולחוות.

## **בדקת ויש לך נזק שמכוסה בביטוח? מומלץ לדווח לנו!**

ועדיף לעשות את זה לפני שמתקנים אותו (אלא אם זה תיקון חירום של מקור הנזק, שאת זה כדאי כמובן לעשות מיד).

ניתן למסור את הדיווח באופן דיגיטלי באמצעות אתר החברה ו/או הנתב הטלפוני ו/או לינק שיישלח אליך ע"י הנציג שלנו. במידת הצורך, יחזור אליך נציג מטעמנו לצורך השלמת פרטים לדיווח הראשוני.

בסיום הדיווח (באמצעות נציג או באמצעות הדיווח הדיגיטלי) נעדכן אותך כיצד יש לפעול לצורך המשך הטיפול – בהתאם לסוג הנזק והכיסויים שנרכשו.

ניתן לדווח גם בשיחה טלפונית – מס' הטלפון של מוקד התביעות שלנו הוא 03-5555555.

## **שימוש בכתבי שירות**

אם רכשת כתב שירות שניתן על ידי ספק מסוים, באפשרותך לפנות אליו ישירות באמצעות מספרי הטלפון המופיעים בכתב השירות, או להתקשר אלינו ואנחנו נפנה אותך אליו.

## **כיסוי לסיכוני מים מצנרת הדירה**

אם רכשת כיסוי לסיכוני מים ונוזלים אחרים (מופיע במפרט אם נרכש), חשוב לדעת שדרך הטיפול השתנתה בעקבות הוראות חדשות של המדינה:

1. אם רכשת או חידשת את הפוליסה לפני התאריך 3.9.2017, באפשרותך לפנות ישירות לספק ששמו מופיע במפרט הפוליסה שלך ופרטי ההתקשרות איתו מופיעים בכתב השירות (ניתן למצוא אותם גם באתר שלנו).
2. אם רכשת או חידשת את הפוליסה אחרי ה-3.9.2017, ובמסגרת הפוליסה רכשת כיסוי של שרברב הסדר - ניתן לפנות ישירות לאחד משרברבי ההסדר לפי בחירתך מתוך רשימת השרברבים המפורסמת באתר החברה. את רשימת שרברבי ההסדר ניתן לקבל גם מנציג השירות. אם הרשימה כוללת פחות מ-12 ספקים שנותנים שירות במחוז מגוריך, באפשרותך להפעיל שרברב פרטי לפי בחירתך ולקבל מאיתנו את הכיסוי באותה השתתפות העצמית.
3. אם במסגרת הפוליסה רכשת כיסוי שרברב פרטי ו/או שאתה מבקש במסגרת התביעה לקבל את השירות משרברב פרטי - באפשרותך לעשות כן בהתאם לתנאים שנקבעו לשינוי כזה בפוליסה שרכשת ובכפוף להשתתפות העצמית הקבועה במפרט הפוליסה בקשר לכך. לשם הפעלת האפשרות הזו עליך לפנות למוקד התביעות ולפעול בהתאם להנחיות החברה כמפורט להלן.

## **מסירת דיווח למוקד התביעות**

בכל פניה אלינו ייפתח דיווח ובסיום השיחה יימסר לך מספר הדיווח. במסגרת פתיחת הדיווח נבקשך לענות על סדרת שאלות כדי לזהות אותך כראוי, ולהבין מה הטיפול הנדרש במקרה שלך.

לאחר מכן, נבקשך לספר לנו בפירוט מה קרה ולפחות את הפרטים הבאים:

- מתי קרה הנזק
- מתי התגלה הנזק
- מה גרם את הנזק
- תיאור מפורט של הרכוש הניזוק

## 2. שלב ברור ויישוב התביעה

### עדכון בפרטי התביעה והעברה להמשך טיפול

אם ברצונך להפעיל את הפוליסה שלך כדי לכסות את עלות תיקון הנזקים, אנחנו נבקש ממך להעביר לנו מידע נוסף כגון, הצעות מפורטות שקיבלת מאנשי המקצוע שבחרת לתיקון הנזק, צילומי נזק וכיו"ב.

מידע זה, בציון מספר התביעה שנמסור לך, יש להעביר למנהל תיק התביעה שמונה לטפל בך, בהתאם לפרטי ההתקשרות שימסרו לך במועד הדיווח (את המסמכים ניתן לשלוח בדואר או בדואר אלקטרוני). מנהל תיק התביעה יעדכן אותך לגבי הצעדים הבאים לצורך השלמת הטיפול בעל פה או בכתב לפי העניין.

תשומת ליבך, כי איננו יכולים לקחת אחריות על אבטחת המידע שאתה שולח לנו כל עוד הוא בדרכו אלינו. עם קליטתו במערכות המידע שלנו הוא כמובן יהיה מוגן בכל אמצעי האבטחה הקיימים אצלנו.

### מינוי גורמים נוספים או מומחים לבירור התביעה

אם נראה צורך במינוי מומחה או גורם מקצועי אחר לצורך בדיקת האירוע והנזק הגורם מטעמנו יצור איתך קשר ויתאם עמך מועד לפגישה, במקרה שמונה גורם כזה, באפשרותך להיוועץ גם במומחה/ים מטעמך.

אם החלטת להיות מיוצג ע"י גורם כלשהו, עליך להעביר לחברתנו כתב מינוי/ ייפוי כוח מתאים. יובהר בזאת כי אין בשלב זה, ובביצוע הפעולות המתוארות משום התחייבות למתן פיצוי או הכרה בחבות.

\*רשימת סוגי הגורמים המקצועיים והמומחים ומהות תפקידם - כמפורט מטה.  
יובהר כי האמור לעיל אינו חל על יועץ משפטי ו/או חוקר בחקירה סמויה.

### מתן תשובה לתביעה

בתוך 30 ימים מהרגע שנמסרו לנו כל הנתונים, המסמכים והמידע שדרושים לנו לבירור ובדיקת הזכאות לפיצוי, אנחנו נשלים את הבירור מצידנו ונעדכן אותך בכתב לגבי תשלום / תשלום חלקי או דחיית התביעה בהתאם לתנאי הפוליסה והדין, ותוך מתן הסבר מפורט להחלטה. על המכתב יהיה חתום מנהל תיק התביעה שטיפל בתביעה. ככל שבמסגרת הבירור שלנו הסתמכנו על חוות דעת של מומחים שבדקו אותך או את רכושך, נציין זאת מפורשות במסגרת הודעה זו. גם

הצעות לפשרה יועברו אליך בכתב (גם אם הוצעו לך בעל פה). התשלום יועבר לבעל הפוליסה או לצד השלישי - לפי העניין, בהעברה בנקאית או בהמחאה או באמצעי תשלום אחר שיוסכם עם הזכאי לתשלום. תשומת ליבך שאם הפוליסה משועבדת, יועבר התשלום למשעבד, אלא אם הועברה אלינו הסכמתו בכתב להעברת התשלום לבעל הפוליסה.

אם הזכאי לתשלום / בעל הפוליסה הוא עוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, יופחת שיעור המע"מ מהתשלום.

## **הבהרות למונחי תשלום שיפוי / כינון:**

### **הגדרות לעניין זה:**

**ערך שיפוי** - ערך ממשי של נכס/פריט בעת קרות הנזק, בניכוי בלאי ופחת.

**ערך כינון** - ערך הקמה מחדש, שווי הנכס / הפריט המלא כחדש.

במרבית המקרים, בהתאם לתנאי פוליסת הדירה הפיצוי הכספי יינתן בתחילה על פי הערכת השמאי ב"ערך שיפוי", ורק עם העברת הוכחה שהרכוש תוקן או שנרכש חדש במקום זה שניזוק (לפי העניין) נשלם את ההפרש עד לסכום שאישר השמאי כערך כינון.

לידיעתך, על מנת לממש את הזכאות להשלמת הפיצוי לערך כינון, עליך להשלים את הכינון בתוך התקופה המפורטת כאן:

- בנזק למבנה - בתוך שנה מיום קרות מקרה הביטוח.
- בנזק לתכולה בתוך 90 ימים מיום קרות מקרה הביטוח.

## **שיבוב הנזק מגורם אחר לאחר התשלום**

אם צד שלישי הוא שאחראי לנזק שנגרם לרכוש שלך, אנו נשקול לדרוש ממנו להחזיר לנו את סכומי הפיצוי שהעברנו לך ואף להגיש נגדו תביעה משפטית במידת הצורך. אם נגיש נגדו תביעה כזו - נודיע לך על כך ונבקשך לשתף איתנו פעולה בניהול התביעה נגדו (בהתאם לחובתך מכוח הדין והפוליסה).

אין בהודעה כזו מצידנו כדי להוות התחייבות לייצג גם אותך בתביעה נגד הצד השלישי, או התחייבות לסייע לך בהשבת הפסדיך ממנו.

לידיעתך - זכות התביעה שלנו כלפי צד שלישי מעוגנת בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981, ובתנאי הפוליסה.

## **חובת צמצום והקטנת הנזק**

חשוב לדעת, שגם לך יש תפקיד בהחזרת חיך ורכושך למסלולם התקין וחוק חוזה ביטוח דורש את שיתוף הפעולה שלך בכל השלבים, לצמצום הנזק ולמניעת התרחשותו או התרחבותו.

חברת הביטוח שלך צריכה לפצות אותך רק על נזק שלא ניתן היה להקטינו, וכן (בכפוף לכיסוי ולתנאי הפוליסה) על הוצאות סבירות שהוצאת כדי לקיים את חובתך זו להקטנת הנזק.

יחד עם זאת, עלייך לאפשר לחברתנו ו/או מומחים השונים שעשויים להתמנות מטעמנו, את בחינת הנזק בטרם תיקון הנזק (למעט תיקון חירום דחוף).

במקרה של צורך דחוף בתיקון מידי של הנזק על מנת לצמצם את היקפו, לפני דיווח ותיאום עם חברתנו, עליך לתעד את הנזק לפני ובמהלך התיקון באמצעות צילומים, ולהעביר מידע זה לחברתנו (או לשמאי - אם מינינו כזה).

רשימת הגורמים השכיחים ותפקידם:

סוג הגורם	תפקיד הגורם
שמאי רכוש	בירור נסיבות האירוע והערכת היקף הנזק
מהנדס	מתן חוות דעת הנדסית בתחום התמחותו ביחס לגורם הנזק ו/או קביעת אופן שיקום המבנה
חוקר אש	קביעת סיבת ומקור הדליקה
בודק אזעקות	בדיקת תקינות מערכת אזעקה בדירה לאחר נזק פריצה
בודק לחות	בדיקת אחוזי הלחות של מצע תת רצפתי לאחר נזק של הצפה
מאתר נזילות	איתור נזילות מים פעילות ממערכת האינסטלציה של הדירה
חוקר	בדיקת נסיבות האירוע ואמיתות המידע שנמסר לחברה בעקבות נזק

**תודה רבה על שיתוף הפעולה.  
נשמח לעמוד לרשותך ולסייע לך בכל התהליך.**

**בכבוד רב,  
מחלקת תביעות דירות ועסקים  
איי די איי חברה לביטוח בע"מ**