

## הליך בירור ויישוב התביעה בנזק רכוש בדירה

מבוטח / תובע יקר

לצורך הקלת הליך הטיפול בתביעתך, להלן עיקרי ההליך הצפוי במהלך בירור החבות בתביעת הדירה. המדובר במתווה כללי הנתון לשינויים בהתאם לנסיבות הספציפיות.

על מנת לפשט את התהליך, נחלק את הטיפול לשני שלבים עיקריים:

1. שלב הדיווח הראשוני.
2. שלב הטיפול העיקרי בתביעה.

110714\_298

### **1. שלב הדיווח הראשוני ובדיקת הכיסוי העקרוני**

שלב זה, של הדיווח הראשוני נועד על מנת לסייע לך בהחלטה האם להגיש תביעת ביטוח בגין הנזק והאם נרכש ו/או קיים כיסוי רלוונטי לסוג הרכוש שניזוק ואו לסוג הנזק.

#### **האם יש לי כיסוי?**

פוליסת הביטוח לדירה נועדה לתת כיסוי לנזקים למבנה/לתכולה/לצד שלישי הנובעים מסיכונים שונים המפורטים בחוברת הפוליסה השונות ובמפרט הפוליסה בהתאם לסוג הכיסויים שנרכשו.

מפרט הפוליסה שנשלח לכתובתך עם רכישת הפוליסה מפרט את סוג הכיסויים שנרכשו מתוך חוברת הפוליסה הרלוונטית ועל פי כתבי השירות השונים וכן את סכום ההשתתפות העצמית שנקבעה לכל כיסוי שנרכש.

ניתן לצפות בהעתקי חוברות הפוליסות השונות ובכתבי השירות באתר האינטרנט שלנו בכתובת: [www.555.co.il](http://www.555.co.il) במידה שמפרט הפוליסה אינו ברשותך, ניתן לפנות למוקד השירות של ביטוח ישיר בטלפון 03-5555555 ולבקש כי יישלח בשנית לכתובתך או לחשבונך באזור האישי המאובטח הנמצא באתר.

#### **מה לעשות במקרה של נזק?**

**בעת קרות הנזק, ובטרם תיקונו, עליך ליצור קשר מיידי עם מוקד התביעות של ביטוח**

**ישיר בטלפון מספר 03-5555555**

שעות פעילות המוקד: בימים א'-ה' בין השעות 8:00 - 19:00 ימי ו' וערבי חג 8:00 - 14:00 בשאר שעות היממה, פועל מוקד חירום.

#### **שימוש בשירותי תיקונים**

במידה שמדובר בנזק המכוסה על ידי כתבי השירות שנרכשו על ידך, כגון נזקי צנרת / איטום או נזק למכשירי חשמל תופנה ישירות לספק הרלוונטי המצוין במפרט הפוליסה שלך לצורך קבלת השירות. ניתן גם לפנות ישירות לספקים השונים כמפורט:

• תיקון מוצרי חשמל

תיקון מוצרי חשמל פמי 03-9535604

• נזקי מים

מוקד פמי פרימיום 03-5688110 / 8505\*

(במידה שנרכש כיסוי **לשרברב פרטי**, יש להמשיך בהליך מסירת הדיווח למוקד חברתנו כאמור להלן)



רח' אפעל 35 קרית אריה, פתח תקווה 43511, טל: 03-5555555, פקס: 03-9144503

## **מסירת דיווח למוקד התביעות**

בכל מקרה אחר עם הפניה אל חברתנו תפתח תביעה ובסיום השיחה יימסר לך מספר התביעה. במעמד השיחה, יהא עליך לענות על סדרת שאלות בסדר רץ. יש למסור את כל פרטי האירוע הרלוונטיים וכן על מנת שניתן יהיה ליצור עמך קשר באופן מהיר ויעיל יש לעדכן את פרטי ההתקשרות שלך (מס' טלפון, כתובת דוא"ל, כתובת למשלוח דואר, מס' פקס).

לאחר מכן, יש למסור גירסה מפורטת ככל הניתן הכוללת את הפרטים הבאים:

- מועד קרות הנזק
- מועד גילוי הנזק
- גורם הנזק (הסיכון):
- תאור מפורט של הרכוש שניזוק

עם סיום מסירת מלא הפרטים, נציג התביעות יבדוק את התאמת נתוני הנזק לסוג הכיסוי שנרכש ולתקופת הכיסוי וימסור לך האם בהתאם למידע שנמסר יש כיסוי עקרוני לנזק.

## **2. שלב ברור ויישוב התביעה**

### **עדכון פרטי התביעה והעברה לטיפול**

במקרים בהם עלה מהדיווח הראשוני כי קיים כיסוי עקרוני לנזק המתואר, נבקשך להעביר מידע נוסף לצורך בירור החבות, לרבות הצעות מפורטות לתיקון הנזק, ומילוי טופס דיווח. מידע זה יש להעביר למוקד התביעות בדואר או בפקס או בדוא"ל בהתאם לפרטי ההתקשרות שימסרו לך במועד הדיווח ובציון מספר התביעה (תשומת ליבך כי העברת מידע בדוא"ל אינה מאובטחת והינה באחריותך המלאה). המידע יועבר למנהל תיק תביעה שטיפל בתביעתך.

בהתאם למידע שיתקבל, נציגנו ינחו אותך בדבר המשך הטיפול ואם עליך להעביר מסמכים נוספים, הבקשה תועבר גם בכתב (לעיוןך נספח נפרד בדבר מסמכים שעשויים להידרש מהמבוטח במסגרת הליך יישוב וברור התביעה).

### **מינוי מומחים לבירור התביעה**

ביטוח ישיר, על פי שיקול דעתה, עשויה לשלוח שמאי לבחינת הנסיבות והיקף הנזק. השמאי ינחה אותך בדבר הצורך במסמכים נוספים.

במידת הצורך ובהתאם לשיקול דעת החברה, יתכן ויוחלט למנות מומחים נוספים, כגון מהנדס בניין / חשמל, מומחה אזעקות, חוקר, חוקר דליקות וכדומה.

כל זאת, לצורך הערכת מהות התביעה וגובה הנזק, אולם אין בכך כל התחיבות למינוי מומחים.

בכל מקרה של מינוי מומחה נודיעך בכתב בהתאם למערכת הכללים לברור ויישוב תביעות. באפשרותך לקחת ייצוג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה, וחברתנו תישא בעלויות אלה ובלבד שניתנה מראש הסכמת חברתנו בכתב לסוג ועלות הוצאות אלו.

יובהר בזאת כי אין בשלב זה, ובביצוע הפעולות המתוארות להלן משום התחיבות למתן פיצוי או הכרה בחבות.

### **מתן תשובה לתביעה**

בתוך 30 ימים מהגעת כל הנתונים, המסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסופו

תתקבל החלטה על תשלום / תשלום חלקי או דחיית התביעה בהתאם לתנאי הפוליסה והדין.

עמדתנו תובהר היטב במכתב מנומק בציון סעיפי הפוליסה ו/או הדין עליהם תתבסס החלטה ובנימוק כל קיזוז שיבוצע במידה שיבוצע. על המכתב הנלווה יחתום מנהל תיק התביעה שטיפל בתביעה.

## 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 תחילה על פי הערכת השמאי בערך שיפוי, ורק עם העברת תימוכין להקמת הרכוש מחדש (רכישה/תיקון) במבנה בתוך 180 ימים ובתכולה בתוך 60 ימים יועבר ההפרש.

### **השגות והבהרות**

- **בכל עת, בהתאם לשעות פעילות המוקד, ניתן לפנות למוקד התביעות של החברה, לצורך קבלת הסברים נוספים בדבר** אופן הטיפול בתביעתך.
  - בהתאם לבקשתך, מנהל תיק התביעה שטיפל/מטפל בתביעתך יחזור אליך בתוך 24 שעות עבודה.
  - אנו נעשה כל מאמץ לטפל **בתביעתך** ביעילות בשקיפות ובהוגנות, יחד עם זאת במידה שאינך שבע רצון מאופן יישוב התביעה ומסכומי הפיצוי, נשמח לבחון את עמדתנו בשנית.
  - לצורך בחינת השגותיך באופן יעיל, נודה על העלאת הדברים על הכתב בכותרת "מכתב השגות" תוך פירוט הנימוקים להשגותיך בהתבסס על תנאי הפוליסה והדין.
- מנהל תיק התביעה ישיב לפנייתך בתוך 14 ימי עבודה.
- במידה שיידרש זמן נוסף לבחינת הטענות נודיעך בהתאם.
- **בכל השלבים, עליך לפעול לצמצום הנזק ומניעתו, ובמידה שמדובר באירוע מכוסה, והנך זכאי (בכפוף לתנאי הפוליסה) אף לפיצוי בשל הוצאות סבירות שהוצאו לשם מניעת והקטנת הנזק.**
  - יחד עם זאת, הנך נדרש לאפשר ביטוח ישיר ו/או מומחים השונים שעשויים להתמנות מטעמנו, את בחינת הנזק בטרם תיקון הנזק.
  - במקרה שקיים צורך דחוף בתיקון מידי של הנזק על מנת לצמצם את היקפו, ומסיבות שונות לא הצלחת ליצור קשר עם מוקד התביעות, הנך נדרש לתעד את הנזק לפני ובמהלך התיקון באמצעות צילומים, ולהעביר מידע זה לחברתנו או לשמאי במידה שמונה שמאי.
  - כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך, עם סיום בדיקת התביעה תשלום תגמולי הביטוח יבוצעו בהעברה בנקאית או בהמחאה. אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, יופחת שיעור המע"מ מהתשלום.
  - לידיעתך, אם נמצא כי צד שלישי'אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף (שיבוב) כנגד המזיק ונודיעך בהתאם. אולם אין בכך משום התחייבות לייצגך או לסייע בהשבת הפסדיך מגורם הנזק.
- לעניין זה הנך נדרש לשיתוף פעולה ולהעברת כל מידע שברשותך ביחס לגורם הנזק.