

פирוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה

(למעט בנזק רכוש בדירה בגין נזקי מים - במסגרת כסוי שרב רב שבהסדר)

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך ויישוב התביעה, להלן תיאור ההליך:
במבעם הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכונו שינויים בתהליך המפורט להלן.

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליזור קשר מיידי עם סוכן הביטוח שבאמצעותו רכשת את הפוליסה ו/או ליזור קשר עם מוקד תביעות ביטוח כללי של חברת הראל.
אמצעי ההתקשרות עמו מפורטים בגב החוברת.
לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

2. עם הפניה אל חברותנו ופתח "AIROU" לחברה שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים:
תיואר האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. בסוף השיחה ימסר לך מספר אירוע.

3. אם אין בכונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיוח הנה לידיעה בלבד (למשל במקרים בהם בכונתך לתבוע את צדך בגין הנזק שגרם לך) אני ציין זאת במפורש לסוקן/МОדק.

4. במקביל למסירת הודעה בموقع התביעות, עליך למלא טופס הודעה (טופס הגשת תגובה) מפורט ולציין עליו את מספר אירוע (מצ"ב לחוברת זו) ולהעבירו לחברת.
אמצעי ההתקשרות עמו מפורטים בגב החוברת.

5. החברה, על פי שיקול דעתה המڪצועי, יכול ותמנה שמאו, לביצת מקרה הביטוח,
לרבות הנسبות וגובה נזק.
במקביל לאמר לעיל, כמו גם, באם לא ימונה שמאו ע"י החברה, יחוור אליך מיישב
התביעות, טלפונית ו/או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך.
לצפייה בראשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "פирוט מידע ומסמכים
הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה".

6. לידעתך, לשם ויישוב ובירור התביעה, יכול לחברתנו תמנה מומחים נוספים מטעמה.
לדוגמא, מהנדסים, הו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות וכיוצא"ב (להלן: "מומחים").
תפקיד המומחים המומונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את
גובה הנזק.

אין באמור לעיל כדי לקבוע, כי לחברתנו תמנה בכל מקרה ותביעה מומחים. מינוי מומחים
נקבע בהתאם למדייניות החברה ובהתאם לנסיבות אירוע.

בכל מקרה הינך רשאי להיות מוצג או להיוועץ בMOVEDה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שננתנו אדריכלים, שמאים, ייעצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהחצאו לשם תיקונה, שייפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק منها, יוכרו בכיסוי בכפוף למוגבלת סכום הביטוח ובתנאי שננתנה הוועדה מראש למבטה.

7. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסתופו תתקבל החלטה על תשלום / תשלום חלקו או דחית התביעה.

* ככל לאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותבע יידרש לחברה זמן העולה על 30 יום לקבالت החלטה בתביעה, תקבל הוועדת המשך בירור. בעניין זה, ראה חזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

יודגש, כי ההליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינם מהווים הכרה בחבות החברה למקורה הביטוח.

8. לדיוקן, אם הוצאות הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגין.

9. כל הוועdet תשלום מלא / או חלקו / או פשרה / או דחיה תישלח באופן מפורט אליו / או לסתוק הביטוח שלו, עם סיום בדיקת התביעה.

תשלום תגמולי הביטוח יבוצעו בהעברת בנקאית או בהמחאה.

אם מדובר בעסק מורהה / או חברה בע"מ, חברותנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.

10. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן באתר החברה www.harel-group.co.il בסיטוטים תביעתך.

11. לדיוקן, אם נמצא כי הצד השני אחראי לנזק, אנו נשΚול הגשת תביעת תחולף כנגד המזיק.