

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות

(למעט טיפול בנזק מים במסגרת CISIO שרבב שבHUDR)

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר,

מה לעשות בעת איורע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שכשת?

1. בנסיבות מקורה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, קרא למשטרה/למכבי אש.
2. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלו, אל מוקד תביעות ביטוח כללי/amcui ההתקשרות עמו מפורטים בגין החובה.

מצין כי מחייבת להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק, גם אם מדובר על נזק שאירע לצד ג' בלבד (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוות הביטוח, התשמ"א-1981).

בנסיבות של נזקי מים, כולל נזק מים הנגרם לצד ג', עליך לפנות ישירות אל מוקד השירות של הספק המציג בפוליסה ככל שכשת CISIO לנזקי מים ("ריידר").

3. דוח למשטרה את פרטי האירוע ככל שרלוונטי (בעיקר באירועי פריצה/גנבה) וקבל אישור על הדיווח.

4. ברוב המקרים, יהיה צורך בבדיקה של שמיי בביטחון להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות של החברה, יתאמו את ביקור השמיים. אני, שתף פעולה עם השמיים /או המומחים שיטפלו בתביעה וקבעו איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.

5. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ויתדרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הוועדה (טופס הגשת התביעה).

6. לצפיה ברישימת המסמכים הנדרשים לטיפול התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה, www.harel-group.co.il.
משלווה מסמכים יעשה על פי אמצעי ההתקשרות עמו המפורטים בגין החובה.
لتשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מיד עם קבלת מלאה המסמכים הנדרשים לבירורו, וזאת בהתאם להוראות חזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

■ אין בעצם הגשת התביעה, או הפניה שמיי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודיע באחריות החברה אשר תקבע לאחר בחינת כלל המידע והמסמכים.

7. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעה להמשך טיפול. פירוט בעניין ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".