

הליך בירור ויישוב תביעה בנזק רכוש בדירה

לקוח יקר,

לצורך הקלת הליך הטיפול בבקשתך, 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 דיווח והבירור הראשוני, נועד לאפשר לך לבדוק האם קיים כיסוי ביטוחי בפוליסה לסוג הנזק ו/או סוג הרכוש שניזוק וכן לסייע לך בהחלטה האם להגיש תביעה.

האם יש לי כסוי?

פוליסת הביטוח לדירה מזכה אותך בכיסוי בגין נזקים שנגרמו למבנה/לתכולה/לצד שלישי בהתאם לכיסויים שנרכשו, 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 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.9mil.co.il (להלן: "האתר") אם לא מצאת את מפרט הפוליסה שלך, באפשרותך לבקשו ממוקד השירות שלנו בטלפון 03-9000000, 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? יש לדווח לנו בהקדם!

חשוב לדווח לנו בטרם תיקון הנזק במקרה של טיפול חירום שנועד לעצור ולצמצם את גורם הנזק המידי חשוב לתעד את מהלך התיקון ההכרחי.

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 03-9000000

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 לסיכונים מים מצנרת הדירה

אם רכשת כיסוי לסיכונים מים ונוזלים אחרים יש לבדוק את סוג הכיסוי שנרכש.

כיסוי שרברב הסדר - יש לפנות למוקד חברתנו באמצעות המוקד לטלפון 03-9000000

ותופנה באמצעות הנתב להמשך הטיפול לבחירת שרברב מטעם חברתנו מתוך רשימה המתעדכנת מעת לעת. אם הרשימה אינה כוללת לפחות 12 שרברבים במחוז מגורייך הנך רשאי לפעול בדומה לכיסוי שרברב פרטי כמפורט להלן.

כיסוי שרברב פרטי - אם במסגרת הפוליסה רכשת כיסוי שרברב פרטי ו/או שאין באזור ממחוז מגורייך פריסה של שרברבים כאמור לעיל, באפשרותך לקבל את השירות משרברב פרטי בכפוף 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 הדיווח שנמסר לך, יש להעביר לחברתנו באמצעות אמצעי התקשורת שימסרו לך במועד הדיווח. 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 מומחים

חברתנו יכולה למנות מומחים מטעמה לצורך בירור תביעתך, מומחים אלה יכולים להיות שמאים, מהנדסים, חוקרים, בודקי אזעקות מאתרי נזילות וכדומה (להלן "מומחים"). תפקיד המומחים הינו הערכת הנזק במהלך בירור התביעה. הנך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה על ידי המומחה ובמקרה של מקרה ביטוח מכוסה הנך זכאי לפיצוי בגין הוצאה זו בהתאם לשכר טרחה מקובל, בתנאי שניתנה לנו הודעה על כך מראש. 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.



מתן תשובה לתביעה

בתוך 30 ימים מהרגע שנמסרו לנו כל הנתונים, המסמכים והמידע שדרושים לנו לבירור ובדיקת הזכאות לפיצוי, אנחנו נשלם את הבירור מצדנו ונעדכן אותך בכתב בהחלטתנו בהתאם לתנאי הפוליסה והדין, ותוך מתן הסבר מפורט. במקרה של זכאות לפיצוי, התשלום יועבר לבעל הפוליסה או לצד השלישי – לפי העניין, בהעברה בנקאית או בהמחאה או ביט 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 יופחת שיעור המע"מ מהתשלום.

הבהרות למונחי תשלום שיפוי / כינון

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

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

במקרים מסוימים בהתאם לתנאי פוליסת הדירה הפיצוי הכספי יינתן בתחילה על פי הערכתנו 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 אתנו פעולה בניהול התביעה נגדו (בהתאם לחובתך מכוח הדין והפוליסה). אין בהודעה כזו מציידנו 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.

השגות והבהרות

בכל עת, באפשרותך לפנות לחברתנו לצורך קבלת הסברים נוספים בדבר אופן הטיפול בתביעתך. אנו נעשה כל מאמץ לטפל בתביעתך ביעילות ובסקיפות ובהוגנות. יחד עם זאת, באפשרותך תמיד לעדכן אותנו אם אינך מרוצה מאופן יישוב תביעתך או מסכומי הפיצוי ואנו נשמח לבחון את עמדתנו בשנית. לצורך בחינת השגותיך באופן יעיל, נודה על העלאת הדברים על הכתב תחת כותרת "מכתב השגות", תוך פירוט הנימוקים להשגותיך בהתבסס על תנאי הפוליסה והדין.

חובת צמצום והקטנת הנזק

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

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

יחד עם זאת, עלייך לאפשר לחברתנו ו/או למומחים השונים שעשויים להתמנות מטעמנו, את בחינת הנזק בטרם תיקון הנזק. 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.

**תודה רבה על השיתוף הפעולה.
נשמח לעמוד לרשותך ולסייע לך בכל תהליך**

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

