

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש בדירה

(בגין נזקי מים - במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר)

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר,

מה לעשות בעת אירוע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שרכשת?

1. בקרות מקרה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, עליך לפעול באחת מהדרכים הבאות:
 - א. כניסה לאתר חברת הראל, תחת קטגוריית "הגשת תביעה בגין נזקי מים" או לחפש דרך תיבת החיפוש "נזק מים בדירה", לבחור מרשימת השרברבים המצוינים באתר החברה את השרברב וליצור עמו קשר טלפוני בהתאם למספר הטלפון המצוין לצדו, שינתב אותך למוקד חברת ניהול התביעות הרלוונטי.
 - ב. פניה לאחד ממוקדי השירות של חברות ניהול התביעות המצוינים בפוליסה או בגב החוברת, בפניה למוקד תוכל לבקש לקבל את רשימת השרברבים בכתב או באמצעי אלקטרוני לבחירתך.
 2. ככל שידוע לך בשלב זה על נזק שנגרם לדירת צד ג' דאג לדווח זאת בעת הדיווח על הנזק ותיאום השרברב.
 3. מיד עם הדיווח לחברת ניהול התביעות תפעל חברת הניהול לתאום שרברב ו/או כל בעל מקצוע אחר הרלוונטי לצורך טיפול במוקד הנזק ובנזקים הנלווים, ככל שמדובר בנזק מכוסה בפוליסה.
 4. בחלק מהמקרים, יהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות או מוקד ניהול התביעות, יתאמו את ביקור השמאי. אנא, שתף פעולה עם השמאי ו/או המומחים שיטפלו בתביעה וקבע איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.
 - אין באמור לעיל כדי לקבוע כי חברתנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.
 - בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שנתנו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, יוכרו בכיסוי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנתנה הודעה מראש למבטח.
5. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות ייתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לצורך בדיקת נסיבות האירוע ו/או היקף הנזק.

6. ככל שהדבר רלוונטי, עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה - תיקון הנזק, תשלום, תשלום חלקי או פשרה או דחיית התביעה.

ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהתובע יידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור בעניין זה ראה חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

יודגש כי, תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות המבוטח ו/או החברה לתביעה שהוגשה על ידך.

7. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינן, ככל שקיימת חבות של המבוטח/חברתנו.

8. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך עם העתק לסוכן הביטוח שלך, עם סיום בדיקת התביעה.

אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.

9. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס תביעתך, באתר החברה: www.harel-group.co.il, בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".