

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות

\*\*\*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, קרא למשטרה/למכבי אש.
  2. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, אל מוקד תביעות ביטוח כללי בטלפון: 03-9294000.
  - ניתן להתקשר למוקד בימים א'-ה' בין השעות 19:00-7:30, בימי ו' וערבי חג בין השעות 12:00-07:30.
  - נציין כי מחובתך להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק, גם אם מדובר על נזק שארע לצד ג' בלבד (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).
  - במקרה של נזקי מים, כולל נזק מים הנגרם לצד ג', עליך לפנות ישירות אל מוקד השירות של הספק המצוין בפוליסה ככל שרכשת כיסוי לנזקי מים ("ריידר").
  3. דווח למשטרה את פרטי האירוע ככל שרלוונטי (בעיקר באירועי פריצה/גניבה) וקבל אישור על הדיווח.
  4. ברוב המקרים, יהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות של החברה, יתאמו את ביקור השמאי. אנא, שתף פעולה עם השמאי ו/או המומחים שיטפלו בתביעה וקבע איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.
  5. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הודעה (טופס הגשת תביעה).
  6. לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה, [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".  
משלוח מסמכים יעשה באחת מהדרכים הבאות:  
טוא"ל: [tviot.rechush@harel-ins.co.il](mailto:tviot.rechush@harel-ins.co.il)  
פקס: 03-7549729
- כתובת: הראל חברה לביטוח מחלקת תביעות רכוש  
רח' אבא הלל 3, ת.ד. 1951 רמת גן 5211802
- לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודות באחריות החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים.
7. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך טיפול. פירוט בעניין ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".