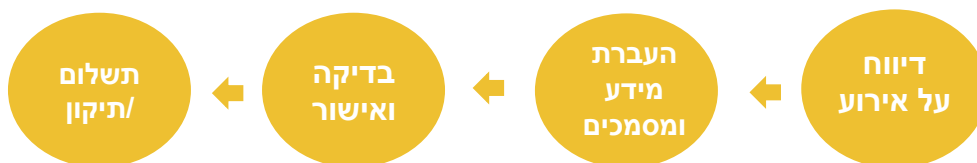


## הליך בירור ויישוב התביעה

פרצו אליך? יש לך הצפה? או נגרם לך נזק אחר בדירה או בעסק?  
 אנו מודעים לאי הנעימות המלווה אירוע מסוג זה, ומתחייבים לעשות ככל שביכולתנו על מנת להקל עליך ולטפל בתביעתך בהגינות ובזריזות, על מנת שתחזור לשגרת חייך מהר ככל הניתן.

במילים אחרות...הליך הטיפול הוא פשוט וכולל ארבעה שלבים:



### איזה מסמכים דרושים לנו?

אל דאגה, אנו נשלח לך בהקדם מכתב המפרט את המסמכים הדרושים לנו לצורך הטיפול בתביעתך, בהתאם לסוג התביעה.

### האם יש מישהו שאוכל להיעזר בו?

כמובן. באפשרותך להיעזר במומחים מטעמך. חשוב לציין כי יתכן וגם אנחנו נעזר במומחה, אשר יבחן את הנזק. במקרה זה, כמובן שנעדכן אותך מראש וגם נסביר את תפקידו של המומחה והקשר שלו לבירור התביעה.

### מתי מסתיים הטיפול בתביעה?

אם שלחת את כל המסמכים, נבדוק לעומק את תביעתך, ותוך 30 יום נעדכןך בהחלטה. במהלך זמן זה, אנו בודקים את כל המסמכים שנשלחו על ידך. אם נצטרך לבצע בדיקות משלימות כמו הזמנת דוח שמאי מקרקעין, דוח חקירה וכו' נעדכןך בכך. לאחר השלמת המידע ההכרחי הדרוש לנו, נבצע הליך בירור מהיר, בסופו תקבל החלטה על תשלום מלא/תשלום חלקי/הודעת פשרה/הודעת דחייה. אנחנו כמובן נעדכן אותך בכתב בהחלטתנו ונפרט את הנימוקים לקבלתה. אם יידרש לנו זמן נוסף לטיפול בתביעתך, אנו נודיע לך על כך באמצעות "הודעת המשך בירור" בה יפורטו הנימוקים בגינם נדרש לנו זמן נוסף.

### האם בינתיים לתקן את הנזק ולהגיש חשבונית?

הדיווח לחברה יעשה לפני תיקון הנזק. עם הדיווח, החברה תמסור לך את כל המידע הדרוש לך לצורך תיקון הנזק במהרה וביעילות.

אין לתקן את הנזק טרם קבלת אישורה המפורש של החברה.

### במידה ומגיעים לי תגמולי ביטוח, איך תעבירו לי את התשלום?

תשלום תגמולי הביטוח יבוצע באמצעות העברה בנקאית לחשבונך.

#### מסמכים וטפסים

לנוחיותך, ריכזנו עבורך את מלוא המידע הקשור בבירור ויישוב תביעות על ידי החברה, כמפורט:

- הסבר והנחיות כלליות אודות הליך הבירור (מסמך זה);
- טופס דיווח/לינק לטופס דיווח דיגיטלי;
- מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות דירה או עסק;
- טבלת המועדים והתקופות לטיפול בתביעה;

לתשומת לבך, על פי סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח בגין תביעת דירה או עסק היא **שלוש שנים** ממועד קרות מקרה הביטוח.

