

## הנחיות לתובע בתביעת דירות

מוקד נזקי מים - 5855\*

מבוטח/ת יקר/ה,

על מנת להקל עליך בהליך בירור וישוב התביעה, להלן פירוט ההליך והנחיות בדבר אופן הפעולה המתבקש ממך:

1. תהליך זה מתחיל עם קבלת טופס תביעה ממולא וחתום בחברה (ניתן להוריד את הטופס מאתר האינטרנט של החברה: [www.shirbit.co.il](http://www.shirbit.co.il)).
2. על מנת לזרז את ההליך, נבקש להקפיד על מסירת כתובת המייל או מס' הפקס אליו ניתן יהיה לשלוח הודעות בהמשך.
3. במסגרת הליך בירור התביעה קיימת אפשרות למינוי שמאי ו/או כל מומחה אחר, אשר החברה תיעזר בהם לצורך הטיפול וסילוק התביעה. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה.
4. הליך בירור התביעה יתבצע בהתאם ובכפוף למערכת הכללים וטבלת המועדים של החברה (המופיעות אף הן באתר האינטרנט של החברה).
5. יש להמציא בהקדם האפשרי את המסמכים המצוינים בטופס דרישת המסמכים.
6. בכל מקרה של תביעה בגין אירוע פלילי ו/או נזק בזדון ו/או אובדן, יש להודיע למשטרה ולהמציא אישור מתאים.
7. במקרה של נזקי אש, אשר בו הופעלו שרותי כיבוי, יש להמציא אישור מכבי אש.
8. בסמוך לקבלת טופס התביעה ואישור המשטרה ו/או מכבי אש, יישלח מומחה לבדיקת הנזק. במידה שהחברה תיעזר במומחה לשם בירור התביעה (למעט במקרה של חקירה סמויה), תימסר לך על כך הודעה מראש והסבר לתפקידו של המומחה. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה.
9. בהתאם לנסיבות תתבקש להמציא מסמכים שונים ע"פ בקשת המומחה ו/או החברה.
10. לאחר המצאת המסמכים והעברתם לחברה (ניתן להעביר באמצעות הסניף המטפל ו/או סוכן הביטוח) ולאחר השלמת בדיקתם על ידי המומחה, יוכן דו"ח המומחה.
11. התשלום יערך בהתאם לדו"ח זה ובכפוף להמצאת כל המסמכים שנדרשו.
12. אם קיים חוב כלפי החברה, הסכום יקוזז מתגמולי הביטוח.
13. יש לצרף טופס בקשה להעברה בנקאית, בצירוף צילום המחאה מבוטלת.
14. כמו כן, ככל שהפוליסה משועבדת לבנק, תידרש להמציא אישור הסרת שיעבוד מהבנק.