

תאריך: ~S90~ ~S91~ ~S92~ ~S01~

לכבוד  
~S63~  
~S64~ ~S65~

א.ג.נ.,

מבלי לפגוע בזכויות ובטענת התיישנות

**הנדון: הנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים מהמבוטח בגין נזקי שטפון או הצפה ממקור מים חיצוני למבנה הדירה עפ"י הכיסוי בפוליסת מבנה דירה בקשה מס': ~S05~ אירוע מיום: ~S08~**

בהמשך לפנייתך שבנדון ולפתיחת בקשה לתגמולי ביטוח, (להלן "הבקשה") אנו מפנים אותך לאתר החברה <http://www.ayalon-ins.co.il> בו מופיעים מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור של חברתנו וכן איגרת כללית המתארת את הליך הטיפול בבקשה (להלן "האיגרת"). הנך מתבקש לעיין באיגרת ובמערכת הכללים. במידה והנך נתקל בקשיים בהורדתם מהאתר אנו הודיענו ואנו נשלח אליך עותק.

במסמך זה על נספחיו מפורט תהליך הטיפול בבקשתך והמסמכים ו/או המידע שעליך להמציא. על מנת שנוכל לטפל במהירות וביעילות בבקשתך הנך מתבקש לשתף עמנו פעולה.

במידה וחברתנו מינתה שמאי לבדיקת בקשתך לתגמולי ביטוח, נא המצא המידע והמסמכים המבוקשים ישירות לשמאי שמונה. אין צורך לשלוח לשמאי בשנית מסמכים שכבר הומצאו על ידך לחברתנו.

להלן הפעולות שעליך לבצע במקרה של נזקי שטפון או הצפה ממקור מים חיצוני למבנה הדירה:

- עליך לנקוט באמצעים סבירים למניעת / הקטנת הנזקים בעטיו של האירוע.
- במידה וקיים ביטוח נוסף לרכוש שניזוק עליך לדווח במיידית גם למבטח הנוסף ולציין זאת בפנינו.
- לדאוג לקבלת אישור הסרת שיעבוד מהבנק המשעבד בהקדם.
- להעביר לחברתנו את מלוא המידע והמסמכים המהותיים בקשר עם האירוע המצויים בידך בנוסף על המסמכים הנדרשים המצוינים בהמשך.
- בכל פניה ו/או העברת מסמך לחברתנו הנך מתבקש לציין על גביה את מספר הבקשה.

לצורך הטפול בבקשה לתגמולי בטוח ועל מנת שנוכל לקבוע עמדתנו לגביה נבקשך להמציא ו/או לחתום על הטפסים הבאים:

1. טופס הצהרת מבוטח במקרה של נזק רכוש (טופס תביעה) שלם בפרטיו וחתימה ע"י המבוטח (לוט הטופס). לא נוכל להתחיל בבירור בקשתך ללא קבלת טופס בקשה (תביעה) חתום.
2. הצעות תיקון לרכיבי הנזק, ככל הקיים ברשותך.

3. אסמכתאות כינון במידה ובכוונתך לממש את זכותך לכונן את הנזק. תשומת לבך מופנית לכך כי זכות הכינון או הרכישה מחדש של פריטי מבנה שניזוקו מוגבלת להיקף ולתקופה המצוינים בתנאי הפוליסה לגבי "ערך כינון".
4. צילומי נזק – ככל הקיים ברשותך.
5. אישור אי הגשת תביעה והעתק פוליסה רלבנטית - באם קיים ביטוח נוסף למבנה מטעמך או מטעמו של אחר.
6. אישור הסרת שיעבוד. באם קיים עיקול על זכויותיך – יש לדאוג להסרתו והמציאת לנו אישור על כך. באם לא יוסר על ידך בתוך זמן סביר יתכן ויהא עלינו לשלם לבעל זכות העיקול ו/או השעבוד.
7. העתק הסכם שכירות – באם הדירה המבוטחת הושכרה על ידך לאחר.
8. אישורים אסמכתאות לגבי מועד הפירעון בפועל של תשלומי הוצאות נלוות במידה והיו כאלה אשר בוצעו על ידך – באם בוצעו.
9. טופס אישור ביצוע להעברה בנקאית של תגמולי הביטוח וצילום המחאה (צ'ק).
10. היה וקיים לזכותך תשלום לתגמולי ביטוח המכסים תשלום חד פעמי לספק שירות מוכר העובד עם איילון וברצונך כי איילון תשלם ישירות לספק השירות, אנא תאם זאת אל מול מש"ל.

לאחר קבלת מלוא המידע והמסמכים המהותיים לברור החבות, בכפוף לקיומו של כיסוי ביטוחי וגמר הברור - תפעל חברתנו לשלוח המחאה מתאימה בגין הנזק ע"פ תנאי הפוליסה. באם קיים חוב כלשהו, הסכום יקוזז מתגמולי הביטוח. היה ויאושר תשלום חלקי או לא יאושר תשלום כלל- תקבל מכתב המפרט הנימוקים לכך

באפשרותך לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך ברור התביעה ותוצאותיה ( באמצעות דוא"ל/מסרון או דואר ישראל)

לתשומת לבך: תקופת התיישנות הבקשה ( תביעה ) לפי חוק חוזה הביטוח הינה 3 שנים מתאריך האירוע בכפוף לדין. הגשת תביעה/העברתה לטיפולינו ומהלך הטיפול אינם עוצרים את מרוץ ההתיישנות. רק הגשת התביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות. מועד האירוע המצוין לעיל הינו הידוע לנו במועד המכתב.

בכבוד רב,  
מש"ל - מרכז שרות לקוחות איילון  
טלפון: 6679 \* פקס: ~S62~  
איילון חברה לביטוח בע"מ



מחלקת תשלומי ביטוח  
תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
~S63~  
א.ג.ג.

**הנדון: תשלום תגמולי הביטוח בהעברה בנקאית**

במסגרת מאמצי החברה לשמור על רמת שרות גבוהה, הרינו להודיעכם כי חברתנו מבצעת תשלומים ללקוחות/תובעים באמצעות העברה ישירה לחשבון הבנק בלבד. ההעברה הבנקאית תבצע רק לאחר בירור הדרישה, קיומה של חבות ביטוחית ולאחר תהליכי אישור של התשלום בהתאם לנוהלי החברה. הודעה על ביצוע ההעברה תישלח במקביל לביצוע התשלום בפועל. על מנת שנוכל לבצע את ההעברה הנ"ל, נבקשכם להעביר אלינו ע"ג הספח המצ"ב את הפרטים הדרושים ובנוסף להעביר אלינו צילום העתק המחאה של החשבון אליו יועבר התשלום (יש לרשום "מבוטל" על המחאה). התשלום בהעברה בנקאית הינו בטוח יותר, יזרו את תהליך העברת התשלום אליכם ויחסוך זמן יקר שלנו ושלכם.

תודה על שיתוף הפעולה !!!

נא להחזיר לפקס 03-7569578

לכבוד  
איילון חברה לביטוח בע"מ  
מח' הנה"ח  
רח' אבא הלל סילבר 12, רמת-גן 52008

**הנדון: אישור פרטים לצורך העברה בנקאית**  
בקשה מס' ~S05~ אירוע מיום ~S08~

הריני מצהיר בזאת כי ברצוני לקבל את התשלום בהעברה בנקאית לחשבון שפרטיו להלן וזיכוי החשבון ישמש אישור לקבלת תגמולי הביטוח.

שם המוטב (עפ"י הרישום בפוליסה)/בעל ח-ן	מס ת.ז. / ח.פ.	מספר טלפון נייד
שם הבנק	מס הבנק	שם הסניף
שם הבנק	מס הסניף	מס חשבון
תאריך	שם מוטב/ מורשה החתימה	חתימה