



מחלקת תביעות, מדור רכוש

# יישוב וטיפול בתביעת רכוש - דירות מבוטחים - חוברת מידע -

עמוד 3	פרק א - הנחיות לתובע בתביעת רכוש - דירות
עמוד 4	פרק ב - המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת רכוש - דירות
עמוד 5	פרק ג - הליך בירור ויישוב תביעת רכוש - דירות
עמוד 6	פרק ד - הודעה על תקופת התיישנות בתביעת רכוש - דירות
עמוד 7	פרק ה - מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור
עמוד 11	פרק ו - הנחיות למילוי "הודעת נזק ותביעה - פוליסת רכוש"

החוברת מנוסחת בלשון זכר  
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.



## א. הנחיות לתובע בתביעת רכוש - דירות

### 1. כללי

- 1.1 הפוליסה מכסה נזק לדירה ותכולתה (בכפוף לקיום כיסוי ביטוחי) שאירע בשל מקרה ביטוח כמוגדר בפוליסה כלהלן:  
אש, ברק, נזקי טבע, נזק בזדון, פריצה, שוד, גניבה, אבדן, שיטפון, נזק מים/צנרת (למעט נזק שבוטח באמצעות ספק שירות שפרטיו מפורטים בפוליסה ובהרחבותיה).
- 1.2 יש לדווח לביטוח חקלאי על הנזק בטופס ההודעה המצורף ושליחתו לביטוח חקלאי.  
במקרים של פריצה, שוד, גניבה, אבדן ונזק בזדון יש, נוסף על-כך, להודיע מיד למשטרה.
- 1.3 כדי שנוכל לטפל בתביעתך בהקדם יש לצרף לטופס ההודעה את המסמכים כמפורט להלן בפרק ב.

### 2. למי וכיצד לדווח על הנזק

- 2.1 מבוטח באמצעות סוכנות הביטוח "משקי הקיבוצים" ידווח על הנזק למשרד הסוכנות, או לאחראי ביטוח, או למנהלים האזוריים, נציג של סוכנות "משקי הקיבוצים".
- 2.2 מבוטח באמצעות סוכן ביטוח ידווח לסוכן הביטוח.

2.3 מבוטח ישיר בביטוח חקלאי ידווח באחת הדרכים שלהלן:

**בדואר:** לכתובת "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור רכוש, החשמונאים 93, תל- אביב 6713310.

**פקס:** 03-5632873.

**בטלפון:** בימים א-ה בין השעות 8:00 - 15:30 למדור תביעות רכוש:

**רוחל'ה קריף:** 03-7616249

**ענת שאלתיאל:** 03-5632884

**איילת אהרון כהן:** 03-7616244

### 3. מינוי שמאי

על-פי הצורך אנו או הסוכן נמנה שמאי לבדיקת הנזק וגורם זה יעמוד איתך בקשר.

אתה מתבקש למסור לשמאי את כל המסמכים המפורטים לעיל ולשתף איתו פעולה.

אתה רשאי למנות שמאי ו/או מומחים מטעמך ובמקרים מסוימים תהיה זכאי לקבל החזר הוצאות.

## ב. המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת רכוש - דירות

### 1. כללי

לצורך טיפול בתביעת נזקי רכוש נדרש להמציא את הפרטים והמסמכים המפורטים להלן (בהתאם לנסיבות האירוע ולנזק הנטען):  
טופס הודעה ובו יצוין תאריך ותיאור האירוע, כתובת, מספר הפוליסה, שם הסוכן ופרטים לצורך יצירת קשר (כתובת דוא"ל, מספר טלפון).

### 2. נוסף על המסמכים הנ"ל נדרש להמציא:

2.1 במקרה של פריצה, אבדן, שוד, נזק בזדון או הצתה:

א. אישור משטרה (במקרים של פריצה, שוד, אבדן או נזק בזדון);

ב. אסמכתאות רכישה/קבלות לגבי קיום/רכישת הרכוש שניזוק/אבד;

ג. דוח סוקר (אם ברשותך סקר שלא נערך על-ידי ביטוח חקלאי);

ד. תמונות הנזק;

ה. הערכת תכשיטים ממעריך מוסמך (אם נגרם לתכשיטים נזק או אבדן);

ו. אישור תקינות מערכת האזעקה.

### 2.2 במקרה של נזקי ברק למוצרי חשמל ואלקטרוניקה:

הצעת תיקון ממעבדת שירות.

2.3 **במקרה של נזק מים/צנרת בדירה יש לפנות לספק השירות על-פי ההרחבה בפוליסה.** אם התיקון לא מבוצע במסגרת הסכם השירות יש להמציא הצעת תיקון משרברב.

2.4 אם קיים סעיף שעבוד בפוליסה, יש להמציא אישור הסרת שעבוד מהמשעבד, כתנאי לביצוע התשלום.

**לתשומת לב** – אם מונה שמאי לבדיקת הנזק, יש למסור לידיו את המסמכים שפורטו לעיל, למעט טופס ההודעה על הנזק ואישור הסרת השעבוד שאותם יש להמציא ישירות למבטחים.

## ג. הליך בירור ויישוב תביעת רכוש - דירות

### 1. קבלת הודעה ממבוטח ופתיחת תביעה

לאחר קבלת הודעה/דרישה נפתח בביטוח חקלאי תיק תביעה. על-פי הצורך תמנה ביטוח חקלאי שמאי.

### 2. ניהול ויישוב התביעה

2.1 ביטוח חקלאי תאסוף את המידע והמסמכים הנדרשים לבדיקת הכיסוי הביטוחי ובירור נסיבות האירוע.

2.2 לאחר השלמת איסוף המידע והמסמכים יבדקו כיסוי ביטוחי ונסיבות האירוע.

א. אם הפוליסה אינה מכסה את הנזק ו/או נסיבות האירוע אינן מהוות מקרה ביטוח המכוסה בפוליסה יישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לפונה.

ב. אם קיים כיסוי ביטוחי והאירוע מכוסה בפוליסה ימשך הטיפול ישירות או באמצעות שמאי כלהלן:

### 2.3 ניהול תביעה בה מונה שמאי

א. השמאי הממונה יבדוק ויעריך את הנזק, ידאג לאיסוף המסמכים הדרושים מהמבוטח ויכין דוח המועבר להמשך טיפול מדור תביעות רכוש בביטוח חקלאי.

(1) במקרים בהם קיימת הסכמה בין השמאי למבוטח לגבי גובה הנזק יוכן דוח סופי בהתאמה.

(2) במקרים בהם אין הסכמה בין השמאי למבוטח לגבי גובה הנזק יצוין בדוח השמאי שהערכת הנזק אינה מוסכמת על הצדדים.

ב. לאחר קבלת דוח השמאי בביטוח חקלאי ובהתאם לממצאיו, יוחלט על תשלום/ דחיית התביעה על-פי הערכת השמאי.

### ג. תשלום התביעה

(1) יופק תשלום למבוטח (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).

(2) עם קבלת דרישה לכינון ובהתאם לקבלות/חשבוניות רכישה שיומצאו על-ידי המבוטח, יאושרו וישולמו הפרשי הכינון למבוטח על-ידי ביטוח חקלאי.

### ד. דחיית תביעה

אם התביעה אינה מאושרת בהתאם לתנאי הפוליסה והכיסוי, יישלח מכתב דחייה מנומק למבוטח בצירוף דוח שמאי.

### 2.4 ניהול תביעה בלא מינוי שמאי

א. ביטוח חקלאי תעריך את גובה הנזק וסבירותו, ולפי הצורך ייאסף מידע נוסף.

ב. עם השלמת איסוף המידע והמסמכים הנדרשים ולאחר קביעת גובה הנזק יופק תשלום למבוטח (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאם).

במקרים בהם יערער או ישיג המבוטח/עו"ד/סוכן על עמדת ביטוח חקלאי, באשר לקיום כיסוי ביטוחי או על הפיצי המוצע/ ששולם, ייבחן הערעור לגופו של עניין, על-ידי ביטוח חקלאי, ותינתן תשובה מנומקת לפונה.

## **ד. הודעה על תקופת התיישנות בתביעת רכוש - דירות**

עוד נפנה את תשומת לבכם כי דרישתכם שבנדון אינה עוצרת את מירוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירוץ ההתיישנות.

תשומת לבכם מופנית לכך, שתביעתכם תתיישן על-פי הוראות הדין והפוליסה בחלוף 3 שנים ממועד קרות מקרה הביטוח.

## ה. מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

### 1. מדיניות כללית

ביטוח חקלאי חרטה על דיגלה את נושא השירות, ומייחסת, במסגרת זו, חשיבות עליונה לנושא הטיפול בתביעות ובפניות הציבור, ובכלל זה לנהוג כלפי מבטוחיה ומלפי צדדים שלישיים באופן הוגן, שקוף, שוויוני, ענייני, יסודי ועיל.

ביטוח חקלאי תעשה כל שביכולתה לטפל וליישב את התביעה במהירות האפשרית.

ביטוח חקלאי לא תציע הצעות פשרה בלתי סבירות למועד נתינתן.

לצורך כך דואגת ביטוח חקלאי לכך שהעוסקים מטעמה, ביישוב תביעות, יהיו בעלי הידע והכישורים הנחוצים.

במסגרת זו אימצה ביטוח חקלאי את מערכת הכללים שנקבעה בחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" שפורסם על-ידי המפקח על הביטוח בתאריך 31 במרס 2011, והחילה אותו על כל סוגי התביעות הנזכרות בחוזר.

### 2. מערכת הכללים

#### 2.1 מסמכים ומידע הנדרשים לצורך בירור התביעה

א. ביטוח חקלאי תמסור בכתב, בהקדם האפשרי, למי שציג בפניה תביעה או מי מטעמה (להלן "התובע") מסמכים הכוללים והמפרטים את הנושאים האלה:

- (1) מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור;
  - (2) פירוט הליך ברור ויישוב;
  - (3) הנחיות המפרטות כיצד על התובע לנהוג ו/או לפעול בקשר לתביעתו;
  - (4) פירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה;
  - (5) טופס הגשת תביעה על-פי העניין ו/או הנחיות כיצד למלא/להשלים אותן;
  - (6) הודעה על תקופת ההתיישנות.
- ב. ביטוח חקלאי תודיע בכתב בהקדם האפשרי לתובע את פירוט המסמכים שהתקבלו אצלה, בקשר לתביעה.
- ג. ביטוח חקלאי תודיע לתובע בכתב איזה מסמכים ומידע נוספים נדרשים לה לצורך השלמת בירור ויישוב התביעה, אשר טרם הומצאו, וזאת בתוך 14 ימי עסקים מן המועד בו התברר לה הצורך במסמכים ובמידע הנ"ל.

- (10) המועד שבו היו בידי ביטוח חקלאי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;
- (11) סכום תשלום ראשון (תשלום עיתי);
- (12) מנגנון עדכון התשלומים (תשלום עיתי);
- (13) המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום (תשלום עיתי);
- (14) משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלום לפי הוראות הפוליסה, התקנון או הדין (תשלום עיתי);
- (15) משך התקופה עד לבדיקה המחודשת של הזכאות (תשלום עיתי);
- (16) הכללים לבדיקה מיוחדת של הזכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
- (17) מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים;
- (18) פירוט האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח חקלאי ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר), כולל זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- היה וביטוח חקלאי תחליט לשלם התביעה תוך דחיית חלק מהסכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו, תכלול ההודעה בחלקה הראשון את הנושאים המפורטים לעיל, ובחלקה השני יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטת הדחייה החלקית.

## 2.2 מתן הודעה לתובע בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

לא יאוחר מ-30 ימים מן המועד בו התקבלו בביטוח חקלאי כל המידע והמסמכים כולל טופס תביעה מלא ומפורט, שנדרשו לשם בירור התביעה מהתובע, על-ידיה או על-ידי מי מטעמה, תמסור ביטוח חקלאי לתובע הודעה בכתב על החלטתה, בהתאם לעניין, כלהלן:

### א. הודעת תשלום או תשלום עיתי או תשלום חלקי

#### ההודעה תפרט, בין השאר, את הנושאים האלה:

- (1) עילת התשלום;
- (2) אופן החישוב;
- (3) גובה הנזק (לרבות הפניה למסמכים רלוונטיים כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה);
- (4) סכומי מס שנוכו (אם נוכו);
- (5) קיזוזים מסכומים שמגיעים לתובע שלא מביטוח חקלאי (אם נעשו);
- (6) השתתפות עצמית (אם הופחתה);
- (7) קיזוזים שמגיעים לביטוח חקלאי מהתובע;
- (8) מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת (אם שולמו);
- (9) פירוט חישוב הפרשי הצמדה וריבית והוראות הדין לפיהן חושבו;



## ב. הודעת פשרה

הודעת הפשרה תינתן בכתב לאחר שהצדדים יסכימו על הסדר פשרה, ולתובע יינתן זמן סביר לעיין בתנאיה. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

### ההודעה תפרט, בין השאר, את הנושאים האלה:

- (1) מקרה הביטוח;
- (2) הנימוקים ביסוד המחלוקת;
- (3) מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת;
- (4) סכום הפשרה;
- (5) סכום לתשלום;
- (6) הפער בין סכום הפשרה לסכום התשלום (אם קיים);
- (7) הצגת האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח חקלאי ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר).

## ג. הודעת דחייה

ההודעה תפרט, בין השאר, את הנושאים שלהלן, על-פי העניין:

- (1) נימוקי הדחייה;
- (2) פירוט תנאי הפוליסה, לרבות התניות או סייגים אשר בשלם נדחתה התביעה;
- (3) פירוט הוראות הדין אשר בשלם נדחתה התביעה;
- (4) פירוט האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח

חקלאי, ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר), כולל זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

## ד. הודעת המשך בירור

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגינן נדרש לביטוח חקלאי זמן נוסף לשם בירור התביעה וכן את פירוט המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע, ככל שהם נדרשים.

ככלל, הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל תשעים ימים ועד משלוח הודעת יישוב תביעה, למעט תביעות לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי בהן תימסר הודעת המשך בירור לתובע כל 6 חודשים.

יצוין כי היה והתובע לא הגיב עניינית לבקשת ביטוח חקלאי להמצאת מידע ומסמכים הנדרשים לבירור התביעה לאחר שנשלחו שתי הודעות המשך בירור עוקבות, לא תישלחנה הודעות המשך בירור נוספות.

## 2.3 בירור תביעה בעזרת מומחה

מקום שביטוח חקלאי מתכוונת להיעזר במומחה לצורך בירור התביעה, ביטוח חקלאי תודיע על-כך מראש לתובע ותיתן הסבר לתובע בדבר תפקידו של המומחה ובדבר זכותו של התובע להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו. הסתמכה ביטוח חקלאי על חוות דעת מומחה לצורך יישוב התביעה, חוות הדעת תהיה מנומקת ותכלול את כל הפרטים הנדרשים על-פי החוזר לרבות רשימת המסמכים עליהם נסמכת חוות הדעת. חוות הדעת תועבר לידי התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

## 2.4 היענות לפניית מבוטח או תובע

- א. כל פנייה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על-ידי ביטוח חקלאי בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפנייה בביטוח חקלאי.
- ב. בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה או בקשה למידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תיענה בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בביטוח חקלאי.
- ג. בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי ביטוח חקלאי מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בביטוח חקלאי.
- ד. דרש תובע מביטוח חקלאי תגמולי ביטוח, תודיע ביטוח חקלאי למבוטח בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח ככל שהיא חייבת בתשלומם.

## 2.5 תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

- א. אם תחליט ביטוח חקלאי לתבוע צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תודיע על-כך למבוטח בכתב, זמן סביר מראש.
  - ב. היה וניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין/פסק בוררות/ נחתם הסכם פשרה, תעביר ביטוח חקלאי למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך 14 ימי עסקים מיום קבלתו בביטוח חקלאי או מיום חתימת ההסכם.
  - ג. אם ביטוח חקלאי תמצא במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה ביטוח חקלאי לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת ביטוח חקלאי בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף 2.2 לעיל, הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו, או לפי הכללים בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
- למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על-פיהם תנהג ביטוח חקלאי וכי ביטוח חקלאי מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים 2011-9-5 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" (להלן "החוזר") כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

## ו. הנחיות למילוי "הודעת נזק ותביעה - פוליסת רכוש"

1. פניות ותביעות תוגשנה באמצעות טופס "הודעת נזק ותביעה - פוליסת רכוש (חבר מושב, בתי-עסק, דירה ותכולתה)" במגזר הפרטי בעקבות נזק לרכוש המבוטח במסגרת הפוליסות שלהלן:
  - פוליסות משופרת לביטוח הדירה ותכולתה
  - פוליסה לביטוח חבר מושב
  - פוליסה משופרת לביטוח בית עסק
2. במילוי טופסי ההודעה יש להקפיד לציין את הפרטים שלהלן:
  - שם המבוטח
  - שם הסוכן
3. את הטפסים אפשר לקבל אצל המנהלים האזוריים או אצל סוכן הביטוח או במחלקת תביעות של ביטוח חקלאי ב"מדור רכוש".
4. לאחר קבלת הדיווח, ולפי הצורך, תשלח ביטוח חקלאי שמאי לבדיקת הנזק.

✓ **אין לתקן נזק בלא בדיקת שמאי, אלא עם קבלת אישור לכך ממחלקת התביעות של ביטוח חקלאי.**

### חשוב!

- לצורך מילוי הטופס עומדים לרשותך סוכן הביטוח שלך או מחלקת התביעות, מדור רכוש בטלפון שמספרו 03-7616244/49, בהם תוכל להיוועץ בכל שאלה ו/או הבהרה ככל שתידרש.
- היה ואין ברשותך את כל המסמכים הנדרשים, יש לדווח מיידית על הנזק ובשלב מאוחר יותר, יש לשלוח אותם אלינו או למסור אותם לשמאי שמונה על-ידינו.
- את הטופס הרלוונטי אנא העבר למחלקתנו באחת מהדרכים שלהלן:
  - באמצעות סוכן הביטוח שלך
  - לפקס מספר 03-5632873
  - בדואר לכתובת: "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור רכוש, רחוב החשמונאים 93, תל-אביב 6713310.