

## הנדון: פרוט מידע ומסמכים

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך בצורה מקצועית ויעילה, נבקשך לצרף את המסמכים הרלוונטיים בהתאם לפירוט מטה.

### מה עליי לעשות?

עליך להעביר אלינו את המסמכים המפורטים.

### אלו מסמכים עליי להעביר?

- אישור משטרה (במקרה שהארנק נגנב)
- אסמכתאות בגין ההוצאות עבור החלפת הארנק וכן עבור כרטיסים אישיים וכרטיסי תשלום.
- צילום המחאה ו/או אישור מהבנק בגין בעלות חשבון ע"ש בעל הפוליסה.

אופן תשלום התביעה (במידה ותביעתך תאושר)

- פרטי חשבון של התובע (לצורך העברה בנקאית במידה ותביעתך תוכר)

שם בעל החשבון  בנק

מספר סניף  מספר חשבון

- האם : תרצה לקבל את תשלום התביעה לכרטיס האשראי באמצעותו שולמה הפוליסה שברשותך

☐ כן ☐ לא

לתשומת לבך. תשלום תביעה לכרטיס האשראי יבוצע במידה והדבר יתאפשר. אחרת תשלום התביעה יבוצע בהעברה בנקאית

### לאן עליי לשלוח את המסמכים?

- ניתן ל"העלות" את המסמכים באמצעות "האזור האישי" באתר החברה: [www.aig.co.il/t/5b6G09](http://www.aig.co.il/t/5b6G09)
- ניתן לשלוח את המסמכים לכתובת דואר אלקטרוני: [claims.doc@aig.co.il](mailto:claims.doc@aig.co.il)
- ניתן לשלוח את המסמכים לפקס מס': 03-9272442



## השלמת מסמכים - ארנק (ביטוח דירה)

איך אדע שהמסמכים התקבלו בחברה?

המסמכים יסרקו תוך יום עבודה ממועד קבלתם בחברה, בסיום פעולת הסריקה תשלח אליך הודעת טקסט (SMS) המאשרת את קבלתם.

מהו המשך התהליך?

עם קליטתם של מלוא המסמכים, תיבחן זכאותך לכיסוי ביטוחי, בהתאם לתנאי הפוליסה. במידת הצורך ובהתאם לנסיבות האירוע תישקל העברתה התביעה לבדיקת שמאי לבירור נסיבות האירוע והערכת הנזקים ו/או מומחה נוסף לצורך מתן חוות דעתו.

**במידה והכל ברור ותקין:**

נאשר זכאותך לתשלום לפיצוי בהתאם לתנאי הפוליסה.

**במידה וידרשו הבהרות ו/או מסמכים נוספים:**

יישלח אליך מכתב בקשה להבהרות ו/או למסמכים נוספים, ככל שיהיה צורך בהם.

**במידה ויתברר שאינך זכאי לכיסוי/תשלום בהתאם לתנאי הפוליסה:**

ישלח אליך מכתב עם פירוט הסיבות שבגללן אינך זכאי לכיסוי או תשלום.

בכל מקרה, תשובה בכתב תשלח אליך תוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים.

בכל עת ניתן לפנות אלינו לבירורים בדואר אלקטרוני: [claims@aig.co.il](mailto:claims@aig.co.il)

על מנת למצות את זכויותיך ולבחון הגשת תביעה גם בפוליסות נוספות בחברתנו, אנו מפנים אותך לאזור האישי באתר החברה, בכתובת בו תוכל לצפות בכל הפוליסות שלך: [www.aig.co.il/t/3UUE1](http://www.aig.co.il/t/3UUE1). וכן, לאתר המרכזי לאיתור מוצרי הביטוח שכתובתו [harb.cma.gov.il](http://harb.cma.gov.il)

הנך מוזמן לפנות לאתר החברה [www.aig.co.il](http://www.aig.co.il) בכל עת, לצורך עיון במערכת הכללים של החברה לברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.

בברכה,

מחלקת תביעות

איי.איי.ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

לתשומת ליבך, הגשת התביעה בחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק תביעה משפטית המוגשת לבית המשפט המוסמך לדון בתביעה.

לידיעתך, הודעות בדבר מהלך ברור התביעה ותוצאותיה, נשלחות בדרך כלל באמצעות דואר אלקטרוני. במידה וברצונך לשנות את האופן בו תשלחנה ההודעות כאמור, יש ליצור קשר עם מוקד התביעות במספר: 03-9272300.