

תביעת ביטוח דירה

מסמכים ומידע בבירור תביעה + טופס הודעה (הגשת תביעה)

מבוטח/ת תובע/ת יקר/ה,

חוברת זו מיועדת לסייע בידך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה אותה הגשת או שהינך מתעתד להגיש, והיא כוללת, בין היתר, את מערכת הכללים של חברת הראל, מסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה, הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע להגשת תביעה, פירוט המידע והמסמכים הנדרשים (בדרך כלל) לבירור התביעה, טופס הודעה (טופס הגשת תביעה) וכן ביאור בעניין תקופת ההתיישנות.

חוברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

תוכן עניינים:

עמ' 3-9	מערכת כללים לבירור ולישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור
עמ' 10-11	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה בנזק רכוש בדירה
עמ' 12-13	טפסי הודעה על אירוע/תביעת נזק רכוש ודווח על פרטי חשבון הבנק
עמ' 14-15	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה בנזק רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהראל
עמ' 16	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות
עמ' 17-18	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע צד ג' - רכוש/גוף דירות
עמ' 19	פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעת רכוש - מבוטח ותביעת רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהראל
עמ' 20	הודעה על תקופת התיישנות
עמ' 21	טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

אנו מקווים כי חוברת זו תסייע לך.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת באמצעות מענה שירות טלפוני בטלפון: 03-9294000 ובאמצעות אתר האינטרנט שלנו שכתובתו www.harel-group.co.il.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכהשלמה לאמור בהוראות החוזר.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמשפרו *2735 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

הראל תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.
2. **תביעה** - דרישה מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג תביעה להראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הראל להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
4. **מומחה** - בין אם הוא עובד של הראל ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכוני נכות ומוות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן: "הפקודה") ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
6. **ביטוח מקיף לדירות**;
7. **ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.**

***מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילה

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1/6/2011.

על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת הכללים לגבי ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל-1970 וביטוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות 1.3.2012.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.

מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישורין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם המבוטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל הראל או למי מטעמה, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:

[1] העתק ממערכת כללים זו;

[2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;

[3] הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייבת לשפוטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).

[4] פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;

[5] טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;

[6] הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

■ יש באפשרותך לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, וכמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.

3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הראל תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

1. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

(א) **לגבי תשלום חד פעמי** - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים להראל מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הראל כל המידע והמסמכים הדרושים לביורר התביעה.

(ב) **לגבי תשלום עיתי** (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;

החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

■ בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו.

■ בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו מועד.

2. הודעת פשרה

1. הראל תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וייתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.

4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
 2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:
 - אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
 - אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
 - אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלח הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ט. הודעת בדבר דחיית תביעה

- אם נתקבלה החלטה על דחייה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.
- נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה ובשלם נדחית התביעה.

י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
4. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות

ואת מועד ההתיישנות - לא טובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
 2. כאשר הראל משמשת כחברת ביטוח המבקשת לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
 3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
 4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
 5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
- הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
- בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים;
- למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.
- לגבי פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצרך הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחודשת של הזכאות.

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, ויבהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

יד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
 2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
 3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (הודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

טו. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פנייתו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.

4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפי הפקודה.

יז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

הראל תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט.

3. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך: מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליצור קשר מייד עם סוכן הביטוח שבאמצעותו רכשת את הפוליסה ו/או ליצור קשר עם מוקד תביעות ביטוח כללי של חברת הראל בטלפון: 03-9294000.

שעות פעילות המוקד בימים א'-ה' בין השעות 7:30-19:00, ימי ו' וערבי חג 7:30-12:00.
לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

2. עם הפניה אל חברתנו יפתח "אירוע" בחברה שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. בסוף השיחה יימסר לך מספר אירוע.

3. אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיווח הנו לידיעה בלבד (למשל במקרים בהם בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין הנזק שגרם לך) אנא ציין זאת במפורש לסוכן/מוקד.

4. במקביל למסירת ההודעה במוקד התביעות, עליך למלא טופס הודעה (טופס הגשת תביעה) מפורט ולציין עליו את מספר האירוע (מצ"ב לחוברת זו) ולהעבירו לחברה לפקס: 03-7549729 או למייל: tviot.rechush@harel-ins.co.il.

5. החברה, על פי שיקול דעתה המקצועי, יכול ותמנה שמאי, לבדיקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות וגובה נזק.

במקביל לאמור לעיל, כמו גם, באם לא ימונה שמאי ע"י החברה, יחזור אליך מיישב התביעות, טלפונית ו/או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

6. לידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמה, מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות וכיוצ"ב (להלן: "מומחים").

תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את גובה הנזק. אין באמור לעיל כדי לקבוע, כי חברתנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.

בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שנתנו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, יוכרו בכיסוי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנתנה הודעה מראש למבטח.

7. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה על תשלום / תשלום חלקי או דחיית התביעה.
- *ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהתובע יידרש לחברה זמן העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור. בעניין זה, ראה חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- יודגש, כי תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**
8. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינן.
9. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך ו/או לסוכן הביטוח שלך, עם סיום בדיקת התביעה. תשלום תגמולי הביטוח יבוצעו בהעברה בנקאית או בהמחאה. אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
10. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן באתר החברה www.harel-group.co.il בסטטוס תביעתך בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".
11. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.

הודעה על אירוע/תביעת נזק רכוש לדירה ו/או לעסק

מיועד לנזקי רכוש מבוטח או לנזקי רכוש/גוף לתובע שהינו צד ג' בפוליסת דירה. הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד. נא הקפד למלא טופס זה באופן מדויק ושלם.

יש לשלוח את הטופס מלא וחתום באחת מהדרכים הבאות:
דוא"ל: tviot.rechush@harel-ins.co.il, מס' פקס: 03-7549729
כתובת: אבא הלל 3, ת.ד. 1951 רמת גן 5281102
אם ידוע מספר אירוע או מספר תביעה, אנא ציין מספרו.

שם הסוכן	מס' הפוליסה
----------	-------------

א פרטי המבוטח/תובע

שם המבוטח		מס' ת.ז. / ח"פ	
רחוב	מס'	ישוב	מיקוד
טלפון בית	טלפון נייד	דואר אלקטרוני	EMAIL

ב פרטי האירוע

תאריך האירוע	שעת האירוע	נזק כספי משוער	מקום האירוע
תיאור מפורט של הנזק ונסיבותיו:			

ג פירוט התביעה

תיאור הרכוש	מועד רכישה	הסכום הנתבע	הערות
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
סה"כ			

האם בזמן קרות הנזק הייתה קיימת פוליסת ביטוח נוספת לרכוש שניזוק? לא כן. אם כן, שם חברת הביטוח:

ד במקרה של נזק לצד ג' (רכוש/גוף)

שם הניזוק		מס' ת.ז.	
רחוב	מס'	ישוב	מיקוד
טלפון בית	טלפון נייד	דואר אלקטרוני	EMAIL
תיאור הנזק והנסיבות:			
סה"כ הסכום הנתבע:			

האם ניתנה הודעה על הנזק למשטרה? לא כן (יש לצרף העתק אישור)
עדי ראה (שם וכתובת מלאים + טלפון נייד)

1.
2.

על מנת שנוכל לקדם ביעילות ובמהירות את הטיפול בתביעה, יש לצרף לפי העניין מסמכים להוכחה כדלקמן:

- הצעות מחיר לתיקון הנזק, ככל שהנזק תוקן ■ סקר הערכת תכולה ו/או הערכת תכשיטים. ■ צילום המחאה מבוטלת.
- חשבוניות/קבלות בגין התיקון. ■ תמונות הנזק. ■ בנזקי גוף - מלוא התייעוד הרפואי הרלוונטי ותמונות
- אישור משטרה (במקרה של אובדן / פריצה / גניבה). ■ כל מסמך אחר המסייע להוכחת הנזק. ■ הנזק.

הבהרה:

תביעתכם תיבדק על ידנו על בסיס הדיווח והמסמכים שהועברו ובמידת הצורך תועבר לבדיקת שמאי/חוקר/מומחה אחר. אין בבקשה להעביר הצעות מחיר ו/או חשבוניות תיקון, ככל שקיימות, בכדי להוות הכרה בחבות ו/או בכיסוי הנזק.

ה הצהרת מבוטח/תובע

הנני מצהיר כי הפרטים שדווחו לעיל הם הצהרה מלאה ונכונה, לפי מיטב ידיעתי, וכי לא העלמתי כל מידע רלוונטי לתביעה.

תאריך	שם פרטי ושם משפחה	חתימה
-------	-------------------	-------

עלך לדווח לזמן לטווח הביטוח שלך מיידית על האירוע על מנת לקבל הנחיות טיפול. נא למלא את הטופס באופן ברור ולשלוח לדוא"ל/פקס/כתובת המצוינים מעלה.

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהראל

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך: מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליצור קשר עם חברת הביטוח בדרכים הבאות:

א. נזקי רכוש:

יצירת קשר עם מוקד תביעות ביטוח כללי של חברת הראל בטלפון: 03-9294000. שעות פעילות המוקד בימים א'-ה' בין השעות 7:30-19:00, ימי ו' וערבי חג 7:30-12:00.

נזקי גוף:

פנה למח' תביעות רכוש כמצויין בסעיף ב'.

ב. פניה למחלקת רכוש בחברת הראל באחת מהדרכים הבאות:

דוא"ל: tviot.rechush@harel-ins.co.il

פקס: 03-7549729

כתובת: הראל חברה לביטוח מחלקת תביעות רכוש

רח' אבא הלל 3 ת.ד. 1951, רמת גן 5211802

לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע צד ג' - רכוש/גוף דירות".

2. עם הפניה אל חברתנו יפתח "אירוע" בחברה (בנזקי גוף תיפתח תביעה), שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע, תיאור הנזק הנטען ובתביעת רכוש יימסר לך בסוף השיחה מספר אירוע.

3. במקביל למסירת ההודעה במוקד התביעות, עליך למלא טופס הודעה (טופס הגשת תביעה) מפורט ולציין עליו את מספר האירוע (מצ"ב לחוברת זו) ולהעבירו לחברה לפקס: 03-7549729.

4. החברה, על פי שיקול דעתה המקצועי, יכול ותמנה שמאי לבדיקת מקרה הביטוח לרבות נסיבות וגובה הנזק.

במקביל לאמור לעיל, כמו גם אם לא ימונה שמאי ע"י החברה, יחזור אליך מיישב תביעות טלפונית ו/או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה מסמך "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

5. לידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמא: מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, רופאים וכיוצ"ב (להלן: "מומחים").

תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ולהעריך גובה הנזק.

- אין באמור לעיל כדי לקבוע כי חברתנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.
- בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה, אולם עלויות אלו לא ישולמו ע"י החברה, אלא עפ"י דין.
6. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה - על תשלום, תשלום חלקי או דחיית התביעה.
- ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהתובע ידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור בעניין זה ראה חוזר גופים מוסדיים 9-5-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- יודגש כי, תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות המבוטח ו/או החברה לתביעה שהוגשה על ידך.**
7. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינך, ככל שקיימת חבות של המבוטח/חברתינו.
8. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך ו/או לב"כ, עם סיום בדיקת התביעה.
- תשלום תגמולי הביטוח יבוצעו בהעברה בנקאית או בהמחאה.
- אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
9. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס תביעתך, באתר החברה: www.harel-group.co.il, בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר,

מה לעשות בעת אירוע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שרכשת?

1. בקרות מקרה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, קרא למשטרה/למכבי אש.
 2. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, אל מוקד תביעות ביטוח כללי בטלפון: 03-9294000.
 - ניתן להתקשר למוקד בימים א'-ה' בין השעות 19:00-7:30, בימי ו' וערבי חג בין השעות 12:00-07:30.
 - נציין כי מחובתך להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק, גם אם מדובר על נזק שארע לצד ג' בלבד (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).
 - במקרה של נזקי מים, כולל נזק מים הנגרם לצד ג', עליך לפנות ישירות אל מוקד השירות של הספק המצוין בפוליסה ככל שרכשת כיסוי לנזקי מים ("ריידר").
 3. דווח למשטרה את פרטי האירוע ככל שרלוונטי (בעיקר באירועי פריצה/גניבה) וקבל אישור על הדיווח.
 4. ברוב המקרים, יהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות של החברה, יתאמו את ביקור השמאי. אנא, שתף פעולה עם השמאי ו/או המומחים שיטפלו בתביעה וקבע איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.
 5. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הודעה (טופס הגשת תביעה).
 6. לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה, www.harel-group.co.il, בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".
משלוח מסמכים יעשה באחת מהדרכים הבאות:
וא"ל: tviot.rechush@harel-ins.co.il
פקס: 03-7549729
- כתובת: הראל חברה לביטוח מחלקת תביעות רכוש
רח' אבא הלל 3, ת.ד. 1951 רמת גן 5211802
- לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודות באחריות החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים.
7. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך טיפול. פירוט בעניין ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - צד ג' - רכוש/גוף דירות

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר,

מה לעשות בעת קרות מקרה ביטוח?

1. בעת אירוע נזק אנו ממליצים כי תתעד האירוע בצילומים ו/או בכל דרך אחרת, דבר שיקל על בירור האירוע בשלב מאוחר יותר.
הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק.
 2. **הגשת תביעה** - אם הינך סבור כי הנזק שנגרם לרכושך/גופך ארע כתוצאה מדירת מגורים המבוטחת בחברת הראל, עומדות בפניך האפשרויות הבאות:
 - א. לדווח לחברת הביטוח בה רכושך מבוטח ולממש את זכויותיך בהתאם לפוליסה. לידעתך, פעמים רבות ובהתאם לפוליסת הביטוח שלך, תביעה ישירה למבטח שלך הינה בעלת יתרונות כגון פיצוי בערך חדש במקום ערך הרכוש הישן שניזוק ועוד. מאוחר יותר תוכל להגיש תביעה לחברת הראל בגין יתרת הפסדים (השתתפות עצמית וכו').
 - ב. לדווח על האירוע בין בדרך של הגשת דרישה/תביעה לחברת הראל.
בנזקי רכוש - מומלץ כי בעת האירוע או בסמוך לאחר התרחשותו, תדווח למוקד הראל, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, בטל' 03-9294000.
ניתן להתקשר למוקד בימים א'-ה' בין השעות 19:00-7:30, בימי ו' וערבי חג בין השעות 12:00-07:30.
- בנזקי גוף** - פנה למחלקת תביעות רכוש באחת הדרכים הבאות:
דוא"ל: tviot.rechush@harel-ins.co.il
פקס: 03-7549729
- כתובת: הראל חברה לביטוח מחלקת תביעות רכוש רח' אבא הלל 3 ת.ד. 1951 רמת גן 5211802.
בהתאם לנסיבות יופעל שיקול דעת באשר להמשך הבירור ובדיקת האירוע. דיווח בסמוך לאירוע יקל על בחינת גובה הנזק ואחריות החברה ויכול לסייע בצורה ניכרת ליישוב התביעה בצורה מהירה.
- אם התביעה הינה בגין נזק רכוש עליך להמציא לחברתנו אישור "אי הגשת תביעה", אותו תוכל לקבל מחברת הביטוח בה רכושך מבוטח.

ג. אם תיקנת את נזקיך והם מכומתים כספית, תוכל להעביר תביעה לפיצוי בגין נזקיך, ולצרף, בין היתר, הסבר המבסס את אחריות מבוטח הראל וכן כל המסמכים/תמונות/חו"ד שברשותך לצורך הוכחת גובה הנזק הנטען **והמשקפת השבת המצב לקדמותו**.

גם במקרה זה עליך לפנות למבטח שלך ולבקש הפקת אישור אי הגשת תביעה. לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים המלאה לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה: www.harel-group.co.il, בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך". במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע נוספים. להגשת תביעה בכתב ומשלוח מסמכים, יש לפנות למחלקת תביעות רכוש באחת מהדרכים הבאות:

מייל: tviot.rechush@harel-ins.co.il

פקס: 03-7549729

כתובת: הראל חברה לביטוח מחלקת תביעות רכוש
רח' אבא הלל 3 ת.ד. 1951 רמת גן 5211802

לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודות באחריות המבוטח ו/או החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים.

3. ייתכן ויהיה צורך בביקור שמאי בביתך לצורך הערכת הנזק. ביקור השמאי יתואם עמך. אנא שתף פעולה עם השמאי ו/או המומחים שיטפלו בתביעה וקבע איתם מועדים מוקדמים, ככל שניתן.

4. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך טיפול, פירוט בעניין ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".

פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעת רכוש מבוטח ותביעת רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהראל

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר

לידיעתך, במהלך יישוב התביעה תידרש, לפי העניין, להציג מסמכים ומידע. להלן רשימת המסמכים השכיחים הנדרשים לבירור תביעת רכוש - מבוטח וצד ג':*

- אישור משטרה / תיק משטרה (במקרה אובדן או פריצה/גניבה).
- הצעות מחיר.
- חשבוניות תיקון.
- צילומי נזק.
- טופס העברה בנקאית (מצ"ב לחוברת זו) + צילום המחאה.
- כל מסמך אחר שלדעתך רלוונטי לתביעה/אירוע.
- טופס הודעה - טופס הגשת תביעה (מצ"ב לחוברת זו).
- בנזקי גוף - תעוד רפואי מיום הארוע ואילך.

רק עם השלמת וקבלת כל המסמכים הנדרשים ממך יחל הליך בירור התביעה.

*נציין כי רשימת המידע והמסמכים המצוינת לעיל אינה סופית, וככל שנדרש למידע ומסמכים נוספים לצורך ויישוב ובירור התביעה, נודיעך על כך.

עוד נציין, כי יתכן ובהתאם לנתוני התביעה ידרשו רק חלק מהמידע והמסמכים שלעיל. אין בבקשה להעברת המסמכים, כדי להוות הודאה בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות כלשהי מצד חברתנו.

ניתן לצפות ברשימת המסמכים הנדרשים / שהתבלו במהלך הטיפול בתביעה דרך אתר האינטרנט של החברה, www.harel-group.co.il, בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך". אנו משקיעים מאמצים רבים על מנת לקצר את משך זמן הטיפול בתביעה. לפיכך נבקש, מיד עם תחילת הטיפול, את פרטי חשבון הבנק אליו יועברו תגמולי הביטוח, ככל שתהיה זכאי להם.

במרכז החוברת נמצא טופס פרטי ההעברה הבנקאית, אותו יש להחזיר מלא וחתום. העברה מוקדמת של כל המסמכים הרלוונטים תסייע מאוד בקידום מהיר של תהליך בדיקה ויישוב התביעה.

הודעה על תקופת התיישנות

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר,

הננו להביא לתשומת לבך, כי לפי הוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא שלוש שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח.

(נציין כי בכל מקרה, בהתאם להוראות סעיף 70 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, בביטוח אחריות, התביעה לתגמולי ביטוח אינה מתיישנת כל עוד לא התיישנה תביעת הצד השלישי נגד המבוטח, באם קיימת כזו).

כמו כן, תקופת ההתיישנות של תביעת צד ג', בהתאם להוראות סעיף 5 לחוק ההתיישנות התשי"ח-1958, ושלא הוגשה עליה תובענה היא - בשאינו מקרקעין - שבע שנים. מניין תקופת ההתיישנות מתחיל במועד קרות מקרה הביטוח.

ברצוננו להבהיר, כי ככלל, הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות ורק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

אם מדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת ההתיישנות לא יבוא במניין הזמן שבו עדיין לא מלאו לתובע שמונה-עשרה שנה.

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים.	14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם.	30-60 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלום.
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה.	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה.
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור.	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

פרטי התקשרות

משרד ראשי

בית הראל, רח' אבא הלל 3,
ת.ד. 1951 רמת גן, 5211802
03-7547777 📞

מחוז צפון

שדרות פל-ים 2,
ת.ד. 332 חיפה, 3100202
04-8606444 📞

מחוז ירושלים

בית הראל, רח' עם ועולמו 3, גבעת שאול,
ת.ד. 34259 ירושלים, 9134102
02-6404545 📞

מוקד תביעות ביטוח כללי

03-9294000 📞
tviot.rechush@harel-ins.co.il 📧