

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 9-2011 "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".