

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".