

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. א. אם תבעת את חברת הביטוח שלך והינך מעוניין לתבוע תביעת שיבוב על הפסדים ו/או שלמת באופן עצמאי עבור התיקון והינך מעוניין לתבוע בגין הוצאות שהוצאת, פנה בתביעה למחלקת צדי ג' בחברת הראל (להלן: "החברה") באמצעות הדואר, לכתובת:

הראל חברה לביטוח

מחלקת תביעות צדי ג'

המרץ 11 קריית אריה

ת.ד. 4070

פתח תקווה 49517

לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

ב. עם הפניה אל חברתנו יפתח "אירוע" בחברה שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים: פרטים אישיים, תיאור האירוע, פרטי הפוגע תרשים התאונה ותיאור הנזק הנטען. בפנייה לחברתנו עליך לצרף טופס הודעה (טופס הגשת תביעה - מצ"ב בחוברת זו) ומסמכים כמפורט ב"מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" ו/או באתר החברה www.harel-group.co.il (להלן: "אתר החברה"), בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

ג. הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק. בין היתר אנו ממליצים לך לבקש מספר הצעות מחיר לחו"ד השמאי ולבצע פעולות סבירות לבדיקת סבירות עלות התיקון **המשקפת השבת המצב לקדמותו.**

בחירת שמאי - נבהיר, כי במידה ותקנת את הנזק באופן עצמאי ושכרת שירותיו של שמאי, אם חברתנו תמצא כי מבטחנו היה אחראי לתאונה, חברתנו תישא בשכ"ט סביר של השמאי.

ד. בנוסף להמלצתנו לבקש מספר הצעות מחיר לחו"ד השמאי אנו מזמינים אותך לקבל אישורנו מראש לגובה שכ"ט וגובה הנזק והכול בכדי למנוע חילוקי דעות בעתיד.

ה. במקביל לפתיחת התביעה, נשלח מכתב למבוטח בהתאם לסעיף 68 לחוק חוזה ביטוח, התשמ"א-1981, על מנת לקבל אישורו באשר לנשוא התביעה ועמדתו. נציין, כי לעמדת המבוטח שיקול מכריע לגבי טיפול בתביעה. עם קבלת התביעה, יכול שחברתנו תבקש להעמיד הרכב לבדיקת שמאי על מנת שיעריך ויאמוד את גובה הנזק.

ו. 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 תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.

ז. לידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמה, שמאים, 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 ממנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחה נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע. ככל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך, אולם עלויות אלו לא ישולמו ע"י החברה.

ח. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך ו/או למי מטעמך, עם סיום בדיקת התביעה. תשלום תגמולי הביטוח יבוצע בהעברה בנקאית או בהמחאה.

אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.

2. א. אם טרם תבעת את חברת הביטוח שלך וטרם פעלת להכנסת רכבך למוסך לתיקונו והינך חושב כי מבוטח הראל אשם באירוע וחברתנו טרם פנתה אליך באופן יזום, פנה ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי טל' 03-9294000. ניתן להתקשר למוקד בימים א'-ה' בין השעות 7:30-19:00. בימי ו' וערבי חג בין השעות 07:30-12:00.

הראל מעמידה לרשותך מסלול ייחודי לטיפול ברכבך ובתביעתך - **"צד ג' אישי"**.

ב. עם הפנייה אל חברתנו, פרטי האירוע ונסיבותיו יאומתו, ובמידה ויימצא כי מבוטחנו אחראי לתאונה תופנה למסלול ייחודי בו חברתנו תפעל לטיפול בתביעתך ותיקון רכבך בכל מוסך שתבחר.

לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

ג. להלן פירוט המסלול, **לאחר אישור מראש** ע"י החברה:

1. **בחירת שמאי** - בחירת השמאי נעשית על ידך. באפשרותך לבחור שמאי חוץ* או שמאי "אחר" - שמאי שאינו שמאי חוץ. ככל שתיבחר שמאי חוץ יעשה תשלום שכר הטרחה של השמאי ישירות ע"י החברה.

אם תיבחר שמאי אחר (שמאי חוץ) תישא חברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.
*לצפייה ברשימת שמאי החוץ, ייכנס לאתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור נותני שירותים".

2. **עריכת השומה** - בהמשך לבחירת השמאי נא תאם בדיקה עם השמאי שבחרת. השמאי יכין הצעת תיקון ועם סיום התיקון יכין שומה סופית.
את הצעת התיקון תוכל לראות באתר הראל בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע נוספים.

**לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה בלשונית, "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

3. **מוסך** - בחירת המוסך תעשה על ידך וזכותך לבחור כל מוסך שהוא. לנוחיותך, הנך יכול לבחור באחד מעשרות מוסכי ההסדר* הפזורים בכל רחבי הארץ. אם בחרת במוסך הסדר יבוצע תשלום הנזק ישירות למוסך ותהיה זכאי להטבות המפורטות באתר החברה.
אם בחרת במוסך שאינו בהסדר המוסכים עם החברה, אתה תישא בתשלום עלות תיקון רכבך וחברתנו תכפה אותך בתוך 30 ימים, לאחר בחינת דוח השמאי, אימות ובחינת גובה הנזקים ועלות תיקונם.

*לצפייה ברשימת מוסכי ההסדר, היכנס לאתר החברה, "תביעות ביטוח רכב", "חיפוש מוסך הסדר".

4. **לאחר תיקון הרכב** יכין השמאי שומה סופית. עליך להעביר את דוח השמאי לחברה. ככל שבחרת בשמאי חוץ יועבר הדוח ישירות גם לחברה.
*לצפייה בדוח שמאי סופי ראה באתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

5. ככל שלא בחרת במוסך הסדר ובשמאי חוץ, יחולו סעיפים 1(ו), 1(ז) ו-1(ח), על מסלול זה.

3. בכל שלב לאחר פתיחת התביעה, תוכל להתעדכן בסטטוס תביעתך באתר החברה, בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך" ו/או באמצעות הטלפון 03-9294000.