

# פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - רכב רכוש - גניבה

\*\*\*המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד\*\*\*

## מבוטח/תובע יקר,

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך.

1. מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליצור קשר מידי 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 19:00-7:30.

ימי ו' וערבי חג 12:00-7:30.

### 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 הארוע ומועד הארוע. בסוף השיחה יימסר לך מספר אירוע.

במקביל למסירת ההודעה במוקד התביעות, עליך למלא טופס הודעה מפורט ולציין עליו את מספר האירוע (מצ"ב לדרך הנחיות זה) ולהעבירו לחברה לפקס: 03-7348110 וכן להמציא אישור משטרה ומסמכים נוספים בהתאם לנסיבות ולהתפתחות התביעה.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר הראל, [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il) (להלן: "אתר החברה"), בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

3. במקביל, נציג מחברתנו ייצור עימך קשר טלפוני ו/או בכתב, לבירור הנסיבות ולעדכון ביחס למידע ו/או מסמכים נוספים שעליך להמציא.

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

5. לידיעתך, לשם בירור התביעה, חברתנו ממנה מומחים מטעמה. לדוגמא, שמאים, מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, וכיוצ"ב (להלן: "מומחים").

תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ולהעריך גובה הנזק. אין באמור, כדי לקבוע כי חברתנו ממנה 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, וחברתנו תישא בעלויות אלה ובלבד שניתנה הסכמת חברתנו בכתב ומראש לסוג ועלות הוצאות אלו.

6. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינן.

7. 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 יבוצע בהעברה בנקאית או בהמחאה. אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
8. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס תביעתך באתר החברה, בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", סטטוס התביעה שלך" ו/או באמצעות הטלפון מס' 03-9294000.
9. מה לעשות אם הרכב נמצא? - אם רכבך יימצא לאחר פתיחת התביעה, בין אם התביעה שולמה כבר ובין אם לאו, עליך להודיע באופן מיידי לחברת הביטוח באמצעות המוקד הטלפוני - ראה סעיף 1.
- הרכב יועבר לבדיקת שמאי ויטופל בהתאם לנוהל פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - רכב רכוש.**
10. אם הרכב ימצא לאחר ששולמה התביעה, הרי שהרכב יועבר לרשות החברה. היה וידרשו מסמכים נוספים ממך, תהיה חייב בהמצאתם והכל בהתאם לדרישות החברה.
11. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.