

# פירוט הליך בירור ויישוב התביעה -

## רכב רכוש (למעט 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 (להלן: "החברה") 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 האירוע, מועד האירוע, פרטי המעורבים באירוע 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 שנגרם לך) אנא ציין זאת במפורש לסוכן/מוקד.

4. במקביל למסירת ההודעה במוקד התביעות, עליך למלא טופס הודעה מפורט ולציין עליו את מספר האירוע (מצ"ב בחוברת זו) ולהעבירו לחברה לפקס: 03-7348110.

5. **בחירת שמאי** - בחירת השמאי נעשית על ידך. באפשרותך לבחור שמאי חוץ\* או שמאי "אחר", שאינו שמאי חוץ. ככל שתיבחר שמאי חוץ ייעשה תשלום שכר הטרחה של השמאי ישירות ע"י החברה. אם תיבחר שמאי אחר תישא חברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.

\*לצפייה ברשימת שמאי החוץ, היכנס לאתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il) (להלן: "אתר החברה"), בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב".

6. **מוסך** - בחירת המוסך תעשה על ידך וזכותך לבחור כל מוסך שהוא. לנוחיותך, הנך יכול לבחור באחד מעשרות ממוסכי ההסדר\* הפזורים בכל רחבי הארץ. אם בחרת במוסך הסדר ואושר לך מסלול הסדר מראש על ידי החברה יבוצע תשלום הנזק ישירות למוסך ותהיה זכאי להטבות המפורטות בדפי הרשימה.

\*לצפייה ברשימת ממוסכי ההסדר, היכנס לאתר החברה, "תביעות ביטוח רכב", "חיפוש מוסך הסדר". יצוין, **מסלול הסדר** מחייב **אישור מראש** של גורמי החברה, ואין בבחירת מוסך מרשימת ממוסכי ההסדר כדי לחייב החברה לתיקון רכבך במסגרת "מסלול הסדר".

7. **ערכת השומה** - בהמשך לבחירת השמאי נא תאם בדיקה עם השמאי שבחרת. השמאי יכין הצעת תיקון ועם סיום התיקון יכין שומה סופית.

במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מידע ומסמכים נוספים.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע ומסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" ו/או באתר החברה, בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", סטטוס התביעה שלך" ו/או באמצעות הטלפון: 03-9294000.

8. לאחר תיקון הרכב יכין השמאי שומה סופית. עליך להעביר את דוח השמאי לחברה. ככל שבחרת בשמאי חוץ יועבר הדוח ישירות גם לחברה.
- \*לצפיה בהצעת תיקון ו/או בדוח שמאי סופי ראה באתר החברה, בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".
9. לידיעתך, לשם בירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמה, מהנדסים, ר"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, 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 ממנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחה 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.**
10. 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 - 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- יודגש, תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**
11. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות בקרות הנזק או לאחריו, לשם הקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינך.
12. 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. במידה ומדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
13. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.