

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה

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 מייד 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 19:30-7:30, 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 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 שגרם לך) אנא ציין זאת במפורש לסוכן/מוקד.

4. 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 או למייל: tviot.rechush@harel-ins.co.il.

5. החברה, על פי שיקול דעתה המקצועי, יכול ותמנה שמאי, לבדיקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות וגובה נזק.

במקביל לאמור לעיל, כמו גם, באם לא ימונה שמאי ע"י החברה, יחזור אליך מיישב התביעות, טלפונית ו/או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

6. לידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמה, 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 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. הוצאות סבירות בשל שירותים שנתנו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק

ממנה, יוכרו בכיסוי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנתנה הודעה מראש למבטח.

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

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

9. 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.

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

10. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן באתר החברה www.harel-group.co.il בסטטוס תביעתך בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".

11. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.