

תביעה רכוב צד ג'

מסמכים ומידע בבירור התביעה

חברת/ת תובע/ת יקר/ה,

חברת זו מיועדת לסייע בידך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה אותה הגשת או שהinic מתחדש להגיש, והוא כוללת, בין היתר, את מערכת הכללים של חברת הראל, מסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה, הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע להגשת התביעה, פירוט המידע והמסמכים הנדרשים (בדרכם כלל) לבירור התביעה, טופס הودעה (טופס הגשת התביעה) וכן בירור ויישוב תקופת ההתישנות. חברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

תוכן עניינים:

עמ' 10-4 מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

עמ' 15-14 טופס דוח על פרטיה הבנק והחשבון לצורך העברת בנקאית - צד ג'

עמ' 19-17 פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - תביעות רכב צד ג'

עמ' 21-20 הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכב צד ג'

עמ' 22 פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה - רכב צד ג'

עמ' 23 הודעה על תקופת ההתישנות - רכב צד ג'

עמ' 25 בטבת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

אנו מקווים כי חברת זו תסייע לך.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.
אמצעי ההתקשרות עמו מפורטים בגב החברה.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

בהתאם להוראות חז"ר גופים מוסדים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). האמור בכללים אלו הינוانون בסוף וכחלמה לאמור בהוראות החוזה.

אם ברצונך לקבל העתק המערכת כללים זו, יש לאפשרך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראלטלפון שמספרו 2735 * או להdfsis אותה יישירות מאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

הראל תפעל בכל הקשור לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במיערכ כללים זו, כאמור להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למשגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כללים ימי שישי,ימי שבת, ערבי חג, חג ומועד ישראל.
2. **תביעה** - דרישת מהERAL למים זכויות לפי תנאי פוליסט ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג התביעה בהראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובאו בתביעה כלפי הראל להיפורע את הטבת הנזק כאמור.
4. **מומחה** - בין אם הוא עובד של הראל ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך למעשה יועץ משפטית ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.

ב. תחולת

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכון נכות ומוות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכון אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שינוי ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיעוד למתן כסוי ביטוח לשוהים זרים בישראל – וזאת לעניין קבלת שירותים ממשרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנوعי** (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן: "הפקודה") ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמך וצד שלישי);
6. **ביטוח מקיף לדירות**;
7. **ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ**.

**מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי – רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח יותר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילת

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1/6/2011.

על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת הכללים לגבי ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנوعי (נוסח חדש), התש"ל-1970 וביתוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות 1.3.2012.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנוקבים לעיל.

מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למボטח בהתאם לכטב שירות, אם המבטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

ד. מסמכים ומידע בירור תביעה

1. עם קבלת פניה הקשורה להגשת תביעה אל הראל או למי מטעמה, ימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:

- [1] העתק המערכת כללים זו;
- [2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה וישובה;
- [3] הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מטופע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייב לשפטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשולם למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
- [4] פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מטופע לשם בירור וישוב תביעה;
- [5] טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;
- [6] הودעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

■ באפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הودעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלו לצד מועד קבלתם, כמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.

3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שייתברר הצורך בהם.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ה. הودעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הראל תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים ממועד בו נתקבלו אצלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלו טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שייהיה בדבר תשולם התביעה באופן מלא או חלק, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דוחית התביעה.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. הودעת תשלום והודעת תשלום חלקו

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במקרים אחדים או הפיה למסמכים המתיחסים לנושאים הללו ומוכרפים להודעה (כגון דוח שמאו או חוות דעת מומחה):

(א) **לגביה תשלום חד פעמי** - עלית התשלום; פירוט סביר ובHIR בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חשוב ונוכחה, הפניה לטלוש שכר או הפניה לאישור שאלותנות המס שצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שמשמעותם לתובע שלא מראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עלית תביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדין קיזוזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמשמעותם להראל מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שונים במחלוקת אם שולמו חלקו; סכום השנתואס לתשלומים בגין הפרשי הצמדה; הריבית הצמדה וריבית; סכום התשלומים שביפויו וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגativa בשל הפוגור, המועד שבו היו בידי הראל כל המידע והמסמכים הדורשים לבירור התביעה.

(ב) **לגביה תשלום עיתוי** (לרבות קצתה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלו זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוואות הפלישה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקו של התביעה תוך דחיתת חלק מההתביעה בגין סכומים שנדרשו או חלק מהעלויות שנדרשו - תימסר לתובע במקרה התשלום הודיעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

- **החלק הראשון**, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל, החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחית חלק מההתביעה, כמפורט בהמשך.
- בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במסמך המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו.
- בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחייבים לפי נסיבות העניין.
- בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטורה ממtan הודיעה לפי סעיף זה החל ממועד.

ז. הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
2. אם הווסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב ווינתן לו זמן סביר לעיין בתנאייה.
3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שבסיס הפשרה, מרכיביו התשלומים שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכם שנקבע בפשרה, הסכם לתשלומים והפער בין הסכם שנקבע בפשרה ובין הסכם לתשלומים, ככל שקיים פער כזה.
4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מזог על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. הودעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם ידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעת בכתב יפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהותבו לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפני הפוקודה, בהן תימסר הודעת כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלווה הودעת תשלום, הودעת תשלום חלקית, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, לפחות במקירים הבאים:

■ אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלווה הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובבלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;

■ אם פנה התובע לערכאות משפטיות;

■ אם לא הגיע התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכלולות דרישת למועד או למשך מסוים לשם בירור התביעה ובבלבד שבה Hoduta האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ט. הודעת בדבר דחיתת תביעה

אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעת כתובה על כך.

nymoki הדחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התניה או הסיג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכספי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחיה ובשלם נדחתת התביעה.

י. הודעה בדבר התוישנות תביעה

1. בכל הودעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציגת בהחלטה מיוחדת את תקופת התוישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי אגשת התביעה להראל אינה עצרת את מרוץהתוישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עצרת את מרוץהתוישנות.

2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע ל התביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפי לההתוישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התוישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץהתוישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפי לההתוישנות, יראו את הראל כמו שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עלייה למסור ההודעה הכלולת את פסקת התוישנות לבין המועד שבו ניתן בפועל הودעה ובها פסקת התוישנות - לא טובא במנין תקופת התוישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

. 4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקו, הודעת דוחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתיישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה לשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכללת פסקת התיישנות ואת מועד התיישנות - לא תובה במנין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד התיישנות).

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יא. הودעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקו או הודעת דחיה הכלול פסקה המצינית בהבלטה מייחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להציג על ההחלטה וכן מהי הדרכן להגשת השגה, ככל שנקבע בפולישה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטי הממונה והאפן שבו ניתן לפנות אליו.
3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בית משפט.

יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
2. כאשר הראל משמשת חברת ביטוח המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.
5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליטיות שתחילה תקופת הקבועה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתרברר כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפולישה או בתקנון, ובHUDR תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משלושים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שמאצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.

הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים בסיס ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, יחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחיה חוות דעת מומחה, בשינויים המחייבים.

בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שמסירה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או

להפסיק את התשלומים;

למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגורע מזכותה של הראל לדירוש השבת סכומים בגין תשלוםם ששולם ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור. לבבי פוליסות שתחלת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יומן 1/6/2011, ת策ף הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעין בדיקה מחודשת של הוצאות.

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרשות נושא התביעה על מנת להעיר נזק שנגרם לאוטו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מרראש לתובע, יובהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיעזר במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמוייה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלוקת ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

יד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעלייה הסתמכר הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מWAYS, תהיה מנומכת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלהו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמכ עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוצעת לקבלת תגמול בייטה.
3. ככל שתסתמכ הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הוצאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (הודעות והמסמכים כאמור, "ימסרו לתובע לפי בקשתו"). אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסוייה.

טו. תחולף וזכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה נגד צד שלישי מכוח זכות התחולף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת תביעת תחולף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוקן ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי ישוויה לעמוד למכות זכות נגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לתובע מכוח זכות התחולף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הוצאות. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל ליאציג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, ימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מוגעד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התגנדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולם לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חיבת למבוטח, ככל שהיא חייבות בתשלומים.
3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, וה מבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושיםיים האמורים, בין אם הודיע על אי התגנדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולם לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפוי הפקודה.

יז. מתן תשובה וטיפול בפניות ציבור

הראל תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר שלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקמן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט.
3. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצל הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

■ ԱՐ ՀՐԵՍ ՏԻՎ ԹԻ, ՍԱՏԽՆ Ի/Ո ՍԱՏԽՆ ԱՇԽՆ ՄԵԶՈՒՄ

הארץ

ט"ו, כהנ"ע

תאורי

ମୁଦ୍ରଣ କାନ୍ତିମାଳା

ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ - ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ



ՄՐԱԿ ՀԱ-Ի ՄԵՋ ՀԵ ՍԵԼՈՍ ՄԵԽՈՒ:
ՆԲ ԱՍԱ: ՄՐԱԿ ՄՐԱԿ

c/o, LCT:

ס. י. ו. ע. ו. ס.

סוכן

הארה הנכון

610

גָּדוֹלָה

תְּלִימָדָה וְעַמְּדָה בְּבֵית-הַמִּזְבֵּחַ

03-7348108 גלען:

תְּמִימָנֶה כְּלֵבֶן וְעַמְּדָה בְּרִיבָּה

כתרון ע.י.אל. קלאש נתקל, סמל

כִּי תְּלַמֵּד אֶת־חָנָן

LII. LAZ. GLA. LETT. LUMET.



פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - תביעות רכב צד ג'

***המසמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד**

תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך ויישוב התביעה, להלן תיאור ההליך:
طبعם הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכונו שינויים בתהליך
המפורט להלן.

.1. א. אם תבעת את חברת הביטוח שלך והין מעוניין לتبיעו תביעה שיבוב על הפסדים /או
שלמת באופן עצמאי עבור התקין והין מעוניין לتبיעו בגין החזאות שהוזאת, פנה
בתביעה למחלקת צדי ג' בחברת הראל (להלן: "החברה"). אמצעי ההתקשרות עמנן
מופורטים בגב החברת. לנוחותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מטעב".

.ב. עם הפניה אל חברותנו יפתח "איורע" בחברה שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים:
פרטים אישיים, תיאור האירוע, פרטי הפגיעה תרשימים התאונה ותיאור הנזק הנטען.
בפנייה לחברתנו עליך לצרף טופס הדעה (טופס הגשת התביעה - מצ"ב בחברת זו)
ומסמכים כמפורט ב"מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור
ויישוב התביעה" /או באתר החברה www.harel-group.co.il (להלן: "אתר החברה").

.ג. הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתקאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חזה
הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק. בין היתר אנו ממליצים לך
לבקש מספר הצעות מחיר לח"ד השמאלי ולבצע פעולות סבירות לבדיקת סבירות
עלות התקון המשקפת השבת המצב **לקדומות**.

בחירה שמאלי - נבהיר, כי במידה ותקנת את הנזק באופן עצמאי ושכרת שירוטיו
של שמאלי, אם חברותנו נמצא כי מבטחנו היה אחראי לתאונת, חברותנו ישא רק
בשכ"ט סביר של השמאלי. יודגש כי אין חברותנו מחויבת לשפות בגין שכר טחת
שמאלי החורג מהסביר בנסיבות העניין.

.ד. בנוסף להמלצתנו לבקש מספר הצעות מחיר לח"ד השמאלי אנו מזמינים אותך לקבל
אישורנו מראש לגובה שכ"ט וגובה הנזק והכל בכדי למנוע חילוקי דעתות בעtid.

.ה. במקביל לפיתוח התביעה, נשלח מכתב למボוטח בהתאם לסעיף 68 לחוק חזה
ביטוח, התשמ"א-1981, על מנת לקבל אישורו באשר לנושא התביעה ועמדתו.
מצין, כי לעמדת המבוטח שייקול מכירע לגבי טיפול בתביעה.
עם קבלת התביעה, יכול לחברתנו תבקש להעמיד הרכב לבדיקת שמאלי על מנת
שיעורך ויאמוד את גובה הנזק.

- . ו. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסתופו תתקבל החלטה - על תשלום, תשלום חלק או דחיתת התביעה.
- כל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותבע יידרש לחברה זמן העולה על 30 ים לקבالت החלטה בתביעה, תקבל הודעה המשך בירור, בעניין זה, ראה חזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור". יודגש **תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהו הקרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**
- . ז. לדייעך, לשם ויישוב בירור התביעה, יכול לחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמא, טמאות, מהנדסים, ר"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, וכיוצא ב' (להלן: "מומחים").
- תקפיך המומחים המומנים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ולהעריך את גובה נזק.
- אין כאמור לעיל כדי לקבוע כי לחברתנו ממנה בכל התביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחה נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנسبות האירוע.
- בכל מקרה הינך רשאי להיות מוצג או להיוועץ במומחה מטעמך, אולם עלויות אלו לא ישולמו ע"י החברה.
- . ח. כל הודעה תשלום מלא /או חלקית /או פשרה /או דחיה תישלח באופן מפורט אליו ו/או למי מטעמך, עם סיום בדיקת התביעה.
- תשלום תגמולי הביטוח יבוצע בהעברה בנקאית או בהמחאה.
- אם מדובר בעוסק מורה ו/או חברה בע"מ, לחברתנו תפחת את רכיב המע"מ מהתשלים.
- . א. אם טרם תבעת את חברת הביטוח שלך וטרם פעלת להכנסת רכבר למוסך לתיקונו והינך חושב כי מבוטח הראל אשם באירוע וחברתנו טרם פנתה אליו באופן יומיום, פנה לשירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת. לרשותך מסלול "יחודי לטיפול ברכבר ובתביעה" – **"צד ג' אישי"**.
- . ב. עם הפניה אל לחברתנו, פרטי האירוע ונסיבותיו יאותמו, ובמידה וימצא כי מבוטחנו אחראי לתאונת תופנה למסלול ייחודי בו לחברתנו תפעל לטיפול בתביעה ותיקון רכבר בכל מושך שתבחר.
- לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מותבע".
- . ג. להלן פירוט המסלול, לאחר אישורו מראש ע"י החברה:
1. **בחירת שmai** - בחירת השmai ונעשה על ייך. באפשרות לבחור שmai חוץ* או שmai "אחר" – שmai שאנו שmai חוץ. ככל שתבחר שmai חוץ יעשה תשלום שכר הטרחה של השmai ושירות ע"י החברה.
 - אם תבחר שmai אחר (שאינו שmai חוץ) תישא לחברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.
- ***לצפיה ברשימה שmai החוץ, יכנס לאתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור גותני שירותים".**

2. עירcit השומה - בהמשך לבחירת השמאו נא תאם בדיקה עם השמאו שבחרת.

השמאו יכין הצעת תיקון ועם סיום התקיקן יכין שומה סופית.
את הצעת התקיקן תוכל לראות באתר הראל בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב",
"סטטוס התביעה שלך".

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

*לצפיה ברשימה המסמכים הנדרשים לסלוק התביעה, ראה "פירוט מידע
והמסמכים הנדרשים מותבעם לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה
בלשונית, "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

3. מוסף - בחירת המוסף תעשה על ידך וזכותך לבחר כל מוסף שהוא. לנוחיותך,
הנרי יכול לבחר באחד מעשרות מוסכי ההסדר* הפשרים בכל רחבי הארץ. אם
בחירת במוסף הסדר יבוצע תשולם הנזק ישירות למוסף ותהייה זכאי להטבות
המפורטות באתר החברה.

אם בחירת במוסף שאינו בהסדר המוסכים עם החברה, אתה תישא בתשלום
עלות תיקון רכבך וחברתנו תפיצה אותה בתוך 30 ימים, לאחר בחינת דוח השמאו,
אימות ובחינת גובה הנזקים ועלות תיקוןם.

*לצפיה ברשימה מוסכי ההסדר, היכנס לאתר החברה, "תביעות ביטוח רכב",
"חיפוש מוסף הסדר".

4. לאחר תיקון הרכב יכין השמאו שומה סופית. עליך להעביר את דוח השמאו
לחברה. ככל שבחרת בשמאו חוץ יועבר הדוח ישירות גם לחברתך.

*לצפיה בדוח שמאו סופי ראה באתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח
רכב", "סטטוס התביעה שלך".

5. ככל שלא בחירת במוסף הסדר ובשמאו חוץ, יחולו סעיפים 1(א), 1(ז) ו-1(ח),
על מסלול זה.

3. בכל שלב לאחר פתיחת התביעה, תוכל להתעדכן בסטטוס התביעה באתר החברה
.harel-group.co.il ו/או באמצעות הטלפון 03-9294000.

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע - רכב צד ג'

ההמسمך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

תובע יקר,

מה לעשות בזמןairaו תאונת דרכים?

1. אם הינו מועורב בתאונות דרכים עם רכב המבוטח בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן: "חברת הראל"), עליך לעצור מיד את רכבך ולדומם את המנווע. בדוק תחילה אם יש נפגעים ברכבך ובכלי הרכב המעורבים ורק לאחר מכן, בדוק אם נגרם נזק לכלי הרכב המעורבים.
2. במקרה של תאונה עם נפגעים, יש להזמין, באופן מיידי, עזרה ראשונה או אמבולנס ולהודיעו למשטרתך. במקרה זה, אין להזיז את כל הרכב המעורבים בתאונה עד להגעת המשטרת.
3. קבלת ומסירת פרטיהם - רשום את הפרטיהם הבאים של המעורבים בתאונה ומסורם לאחרים את שלך. הפרטים ההכרחיים לקבללה ומסירה הינם:
 - שם ומספר תעוזת זהות.
 - כתובה.
 - מספר טלפון.
 - פרטי רישון נהיגה של הנהג המעורב.
 - פרטי הרכב (דגם, מספר, צבע, שם בעליים הרשום ברישון הרכב).
 - פרטי פוליסת הביטוח (חברה, מס' פוליסה).
 - פרטי סוכן הביטוח (שם, כתובה, טלפון).
4. תאר את האירוע. כך שרטוט מדויק ככל האפשר של המקום, של הפגיעה ושל פרטיהם אחרים שיוכלו לשיער בשחוור המקה. אם ברשותך מצלמה, צלם את מקום האירוע ואת כל הרכב המעורבים.
5. הגשת תביעה - אם הינו מועורב בתאונות דרכים בה רכבך נפגע ע"י רכב המבוטח בחברת הראל ולדעתך מבוטח הראל אחראי לAGRימת הנזק, עומדות לפניה האפשרויות הבאות:
 - א. לדוחות לחברת הביטוח בה רכבך מבוטח (פוליסת ביטוח מקיף) ולממש את זכיותך בהתאם לפוליסה זו. לאחר מכן, באפשרות להגיש תביעה לחברת הראל בגין הפסדים שנגרמו לך בשל התאונה ובגינם לא קיבלת פיצוי ממבטח הרכב (השתתפות עצמית וכו').

- . לתבע את חברת הראל על מלא סכום הנזק שנגרם לך.
- במקרה וטרם תקנת את רכבך וטרם תבעת את הפולישה בחברת הביטוח שלך,** הראל מעמידה לרשותך מסלול ייחודי לטיפול ברכבך ובתביעתך – “צד ג’ אישוי”. במסגרת מסלול זה, יאותמו פרטיו האירועוניים, ובמקרה יימצא כי מבוטח הראל אחראי והמסלול יאשר עלי החברת הנהא זכאי להטבות כמפורט באתר החברה וכמפורט ב”פירוט הליך בירור ויישוב התביעה – תביעות הצד ג’ המצח”.
- לצורך דיוקן על תביעה טרם תיקון רכבך וטרם הכנסתו למשרף, פנה ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החברה.
- להגשת תביעה ומשלוח מסמכים, יש לפנות למחלקת תביעות צד ג’, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החברה.
- עם השלמת אישוף כלל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור אשר בסופו תתקבל החלטה על תשולם, תשלום חלקית או דחיתת התביעה.
- כל שלאחר השלמת אישוף כל המידע והמסמכים מהתובע, יידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, קיבל הודעה המשך בירור, בעניין זה ראה חוזר גופים מוסדים 5-9-2011 ”בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור”. אין בעצם הגשת התביעה, או הפניה שמאית או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודיעות באחריות המבוטח ו/או החברה אשר תקבע לאחר בוחינת מכלול המידע והמסמכים.
6. הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חזויה הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק. בין היתר, אנו ממליצים לבקש מספר הצעות מחיר לחוז"ד השמאית ולבצע פעולות סבירות לבדיקת סבירות עלות התקון המשקפת השבת המצב לקדמותן.
- אנו מזמינים אותך לפנות אלינו בכל שאלה לרובות נושא סבירות שכ"ט שמאית, בוחינת השומה ו/או ההצעות המחיר לבדיקת סבירותם קודם לתיקון הנזק וזאת בכך למןיע מחולקות בעתיד.
7. במהלך הטיפול בתביעה תידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס ”הודעה על תביעה רכב צד ג’” (המצ"ב בחברת זו). לצפייה בראשית המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה ”מסמך פירוט מחירי והמסמכים הנדרשים מתובע לשם ”בירור ויישוב התביעה“ וכן באתר החברה, www.harel-group.co.il, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החברה.
8. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך בירור. לפירוט בעניין ראה מסמך ”פירוט הליך בירור ויישוב התביעה“.

פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה - רכב צד ג'

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/קובע יקר

לידיעתך, במהלך ויישוב התביעה תידרש, לפי העניין, להציג מסמכים ומידע.
להלן רשימת המסמכים השכיחים הנדרשים לבירור תביעת רכב - צד ג':

- טופס הودעה (טופס הגשת תביעה).
- טופס העברה בנקאית.
- מכתב דרישת המפרט את ראשי הנזק הנתבעים.
- דוח שמאו.
- תМОנות נזק בצד.
- חשבון שכר טרחת שמאו + קבלה.
- אישור או הגשת תביעה - מקור.
- העתק ראשון רכב.
- חשבוניות תיקון מקורות.
- אישור הסכמה למשרד הרישוי.
- ייפוי כח - במידת הצורך.
- עבר ביטוחי - במידת הצורך.

רק עם השלמת וקבלת כל המסמכים הנדרשים מפרק יהל הליך בירור התביעה.

* נציין כי רשימת המידע והמסמכים המצוינת לעיל אינה סופית, וככל שנדרש למידע ומסמכים נוספים לצורך ויישוב התביעה, נודיעך על כך.

עוד נציין, כי ניתן בהתאם לנתוני התביעה ידרשו רק חלק מהמידע והמסמכים שלעיל.
אין בקשה להעברת המסמכים, כדי להוות הודהה בכיסוי הביטוחי /או בחבות כלשהו
מצד חברותנו.

ניתן לצפות ברשימה החברה בכתובת זו: www.harel-group.co.il.

אנו משקיעים מאמצים רבים על מנת ל凱ץ את מטרת זמן הטיפול בתביעה. לפיכך
נבקש, מיד עם תחילת הטיפול, את פרטיה חשבון הבנק אליו יועברו תגמולי הביטוח,
כל שתהיה זכאי להם.

במרכז החוברת נמצא טופס פרטי העברה הבנקאית, אותו יש להחזיר מלא וחתום.
העברה מוקדמת של כל המסמכים הרלוונטיים تسיע מאד בקידום מהירות של תחילת
בדיקה ויישוב התביעה.

הודעה על תקופת התינוינות - רכב צד ג'

* *** במסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד *

תובע יקה,

הנו להביא לתשומת לבך כי בהתאם להוראות סעיף 5 לחוק התינוינות התשי"ח 1958, התקופה שבה מתוישנת התביעה שלא הוגשה עלייה טובענה היא - בשאיינו מקרוקען - שבע שנים.

מנין תקופת התינוינות מתחילה במועד קרות מקרה הביטוח. ברצוננו להבהיר, כי ככל, הגשת התביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את מרוץ התינוינות ורק הגשת התביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ התינוינות. אם מדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת התינוינות לא יבוא במנין הזמן שבו עדין לא מלאו לתובע שמונה-עשרה שנה.

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים.	14 ימי עסקים מהיום שהתרבר הוצרך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאתו.	30 ימים מיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(א)(3)	מסירת הודעה המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעה שנייה לגבי הקטנת או הפסקת התשלומים עיתיים או הפסיקתם.	60-30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים.
8(יב)(2)	העברה העתק מפקד דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת ההחלטה או חכירה או מיום חתימת ההסכם.
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה.	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה.
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולו ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישة.
8(יד)	מענה בכתב לפניות ציבור.	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנים.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליינו.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

פרטי התקשרות

משרד ראשי

בית הראל, רח' אבא הלל 3,
ת.ד. 10951 רמת גן, 5252202
טלפון: 03-7547777

הראל חברה לביטוח,
מחלקת תביעות צדי ג'

רח' המרכז 11, קריית אריה, ת.ד. 4070
טלפון: 4959356

טלפון: 03-9294000

טלפון: 03-7348109

דואיל: fax8109@harel-ins.co.il

טלפון: 03-7348109

בימים א'-ה': 07:30-19:00
בימי ו' וערבעה: 07:30-12:00

לכלים טכנולוגיים נוספים:
www.harel-group.co.il



בשביל השקט הנפשי שלך | ביטוח ופיננסים