

# **פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בגין רכוש/גוף צד ג' מDIRה המבוצחת בהראל**

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

## **מבוטח/תובע יקר!**

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך ויישוב התביעה, להלן תיאור ההליך:  
משמעות הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתרכנו שינויים בתהיליך המפורט להלן.

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליזור קשר עם חברת הביטוח בדרכים הבאות:

### **א. נזקי רכוש:**

יצירת קשר עם מוקד תביעות ביטוח כללי של חברת הראל אמצעי ההתקשרות  
עמננו מפורטים בגב החוברת.

### **נזקי גופו:**

פונה לממח' תביעות רכוש על-פי אמצעי ההתקשרות המפורטים בגב החוברת.

ב. פונה למחלקת רכוש בחברת הראל על פי אמצעי ההתקשרות המפורטים בגב  
החוורת.

לנוחותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע צד ג' - רכוש/גוף דירות".

2. עם הפניה אל חברתנו יפתח "AIROU" בחברה (בNazki גוף Tipatich תביעה), שיכלול בין  
השאר את הפרטיהם הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע, תיאור הנזק  
הנטען ובתביעה רכוש יימסר לך בסוף השיחה מס'airou.

3. במקביל למסירת הودעה במקודם התביעות, עליך למלא טופס הودעה (טופס הגשת  
תביעה) מפורט ולציין עליו את מס'airou האירוע (מצ"ב לחוברת זו) ולהעבירו לחברה על-פי  
אמצעי ההתקשרות עמננו המפורטים בגב החוברת.

4. החברה, על פי שיקול דעתה המڪצועי, יכולותנה שמאית לבדיקת מקרה הביטוח לרבות  
נסיבות וגובה הנזק.

במקביל לאמור לעיל, כמו גם אם לא ימונה שמאית ע"י החברה, יחוזר אליך מיישב תביעות  
טלפוןית /או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך.  
לצפיה ברשימת המסמכים הנדרשים לשילוק התביעה, ראה מסמך "פירוט מידע  
ומסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

5. לדייעתך, לשם ויישוב בירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמא:  
מהנדסים, רוא"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, רופאים וכיוצא"ב (להלן: "מומחים").

תפקיד המומחים המטעמים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ולהעריך גובה הנזק.  
אין באמור לעיל כדי לקבוע כי חברותנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים  
נקבע בהתאם למידניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.

בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעmr במהלך בירור התביעה,  
אולם עלויות אלו לא ישולמו ע"י החברה, אלא עפ"י DIN.

6. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבמסופו תתקבל החלטה - על תשלום, תשלום חלק או דחיית התביעה.

כל לאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותוב ידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבالت החלטה בתביעה, תקבל הודעה המשך בירור בעניין זה ראה חזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ו燮וב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

וודges כי, בהתאם לטיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינה מהווה הכרה בחבות המבוטח ו/או החברה לתביעה שהוגשה על ידו.

7. לידעתק, אם הוצאה הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינו זכאי לשיפוי בגין, ככל שקיימת חבות של המבוטח/חברתינו.

8. כל הודעה תשלום מלא ו/או חלק ו/או פשרה ו/או דחיה תישלח באופן מפורט אליו ו/או לב"כ, עם סיום בדיקת התביעה.

תשלום תגמולי הביטוח יבוצע בהעbara בנקאית או בהמחאה.  
אם מדובר בעסק מורשתה ו/או חברה בע"מ, חברותנו תפחת את רכיב המע"מ מהתשלום.

9. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסיטוטים תביעתך, באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il)