

תביעת רכב צד ג'

מסמכים ומידע בבירור תביעה

מבוטח/ת תובע/ת יקר/ה,

חוברת זו מיועדת לסייע בידך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה אותה הגשת או שהינך מתעתד להגיש, והיא כוללת, בין היתר, את מערכת הכללים של חברת הראל, מסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה, הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע להגשת תביעה, פירוט המידע והמסמכים הנדרשים (בדרך כלל) לבירור התביעה, טופס הודעה (טופס הגשת תביעה) וכן ביאור בעניין תקופת ההתיישנות.

חוברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 02/09/2022 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

תוכן עניינים:

עמ' 4-10	מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור
עמ' 14-15	טופס דווח על פרטי הבנק והחשבון לצורך העברה בנקאית - צד ג'
עמ' 17-19	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - תביעות רכב צד ג'
עמ' 20-21	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכב צד ג'
עמ' 22	פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה - רכב צד ג'
עמ' 23	הודעה על תקופת התיישנות - רכב צד ג'
עמ' 25	טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

אנו מקווים כי חוברת זו תסייע לך.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.
אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 02/09/2022, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכהשלמה לאמור בהוראות החוזר.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמספרו 2735* או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

הראל תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.
2. **תביעה** - דרישה מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג תביעה להראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הראל להיפרע 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 שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.
5. **"אזרח ותיק"** - מי שמלאו לו 67 שנים.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכוני נכות ומוות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן: "הפקודה") ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי 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 ויתר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילה

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 05/07/2016.
מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.
תחילת של הוראות אזור ותיק 02.07.2022.
מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם
לכתב שירות, אם המבוטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

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

- [1] העתק ממערכת כללים זו;
- [2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;
- [3] הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של
תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי
בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה
עבור חוות דעת וכדומה).
- [4] פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
- [5] טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;
- [6] הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
- [7] הראל תאפשר לתובע שהוא אזור ותיק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי
טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג הראל - בהתאם לפרטים שמסר בעל
פה האזור הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזור הוותיק נציג
הראל ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה
בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזור הוותיק ביקש לעדכן
אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. יובהר כי הראל תתעד בהקלטה
את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

■ יש באפשרותך לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים
שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, וכמו 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 שיתברר הצורך בהם.

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

ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

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

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

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

(א) **לגבי תשלום חד פעמי** - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים להראל מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הראל כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) **לגבי תשלום עיתי** (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל; **החלק השני**, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

■ בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו.

■ בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו מועד.

ז. הודעת פשרה

1. הראל תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שניים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, 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 מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:

- אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתשלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;

- אם פנה התובע לערכאות משפטיות;

- אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

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

- לאזרח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י נציג מטעם הראל, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

ט. הודעת בדבר דחיית תביעה

אם נתקבלה החלטה על דחייה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.

נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה ובשלם נדחית התביעה.

י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

3. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

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

יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה 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 והאופן 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 בבית משפט.

יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
 2. כאשר הראל משמשת כחברת ביטוח המבקשת לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
 3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
 4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
 5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 05/07/2016 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
- הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
- בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים;
- למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.
- לגבי פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 05/07/2016, תצרך הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחודשת של הזכאות.

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, ויבהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות. לעניין אזור ותיק - תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג מטעם הראל, למעט אם האזור הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

יד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. 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, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

טו. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

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

טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פנייתו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד 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 התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.
3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.

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

יז. מתן תשובות 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 משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
לעניין אזרח ותיק – לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי לביטוח 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 אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

דווח על פרטי הבנק והחשבון לצורך העברה בנקאית - צד ג'

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.
נא הקפד למלא טופס זה באופן מדויק ושלם.

דוא"ל: fax8109@harel-ins.co.il
פקס: 03-7348109
וכן באמצעות כלים טכנולוגיים נוספים כמפורט בגב החוברת ובאתר החברה.

תאריך:

הנדון: שם המבוטח:

פוליסה:

תאריך הנדק:

מס' אירוע:

מס' תביעה:

מס' רכב:

אני הח"מ: ת.ז./ח.פ., מבקש להעביר את תגומולי הביטוח ששולמו לי בגין התביעה הנ"ל לח-ן הבנק לפי הפרטים הבאים:

שם בעל החשבון		ת.ז. (כולל סיפרת ביקורת)									
שם בנק											
שם הסניף		מס' סניף		מס' חשבון							

ידוע לילד/לנו שאין בהסכמתנו/נו זו משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי או בגובה תגמולי הביטוח הנתבעים על ידי/ידינו.
ידוע לילד/לנו שאין במסמך זה משום התחייבות של חברת הביטוח להעביר אלי את תגמולי הביטוח באמצעות העברה בנקאית.

.....
חתימת המבוטח/ת		שם פרטי ושם משפחה	תאריך

.....
חתימת ר"ח	חברת בע"מ - יש להחתים ר"ח המורשה של החברה, בצירוף חותמת החברה.
.....
תאריך	

יש לצרף צילום ברור של המחאה מקורית מבוטלת.

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - תביעות רכב צד ג'

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

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.

א. אם תבעת את חברת הביטוח שלך והינך מעוניין לתבוע תביעת שיבוב על הפסדים ו/או שלמת באופן עצמאי עבור התיקון והינך מעוניין לתבוע בגין ההוצאות שהוצאת, פנה בתביעה למחלקת צדי ג' בחברת הראל (להלן: "החברה"). אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת. לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

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

ג. הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק. בין היתר אנו ממליצים לך לבקש מספר הצעות מחיר לחו"ד השמאי ולבצע פעולות סבירות לבדיקת סבירות עלות התיקון **המשקפת השבת המצב לקדמותו**.

בחירת שמאי - נבהיר, כי במידה ותקנת את הנזק באופן עצמאי ושכרת שירותיו של שמאי, אם חברתנו תמצא כי מבטחנו היה אחראי לתאונה, חברתנו תישא רק בשכ"ט סביר של השמאי. יודגש כי אין חברתנו מחויבת לשפות בגין שכר טרחת שמאי החורג מהסביר בנסיבות העניין.

ד. בנוסף להמלצתנו לבקש מספר הצעות מחיר לחו"ד השמאי אנו מזמינים אותך לקבל אישורנו מראש לגובה שכ"ט וגובה הנזק והכול בכדי למנוע חילוקי דעות בעתיד.

ה. במקביל לפתיחת התביעה, נשלח מכתב למבוטח בהתאם לסעיף 68 לחוק חוזה ביטוח, התשמ"א-1981, על מנת לקבל אישורו באשר לנשוא התביעה ועמדתו. נציין, כי לעמדת המבוטח שיקול מכריע לגבי טיפול בתביעה.

הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן הציגה חברת הביטוח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאי שהוא) והודיעה על רצונה לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברת הביטוח או שבוע ממועד העברת השומה לחברת הביטוח, לפי העניין.

1. 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 05/07/2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
יודגש תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.

2. לידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמה, שמאים, 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 ממנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחה נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.
בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך, אולם עלויות אלו לא ישולמו ע"י החברה.

ח. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך ו/או למי מטעמך, 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.

2. א. אם טרם תבעת את חברת הביטוח שלך וטרם פעלת להכנסת רכבך למוסך לתיקוני והינך חושב כי מבוטח הראל אשם באירוע וחברתנו טרם פנתה אליך באופן יזום, פנה ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת. לרשותך מסלול ייחודי לטיפול ברכבך ובתביעתך - **"צד ג' אישי"**.

ב. עם הפנייה אל חברתנו, פרטי האירוע ונסיבותיו יאומתו, ובמידה ויימצא כי מבוטחנו אחראי לתאונה תופנה למסלול ייחודי בו חברתנו תפעל לטיפול בתביעתך ותיקון רכבך בכל מוסך שתבחר.

לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

ג. להלן פירוט המסלול, **לאחר אישורו מראש ע"י החברה:**

1. **בחירת שמאי** - בחירת השמאי נעשית על ידך. באפשרותך לבחור שמאי חוץ* או שמאי "אחר" - שמאי שאינו שמאי חוץ. ככל שתיבחר שמאי חוץ ייעשה תשלום שכר הטרחה של השמאי ישירות ע"י החברה.
אם תיבחר שמאי אחר (שאינו שמאי חוץ) תישא חברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.
*לצפייה ברשימת שמאי החוץ, ייכנס לאתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור נותני שירותים".

2. **עריכת השומה** - בהמשך לבחירת השמאי נא תאם בדיקה עם השמאי שבחרת. השמאי יכין הצעת תיקון ועם סיום התיקון יכין שומה סופית. את הצעת התיקון תוכל לראות באתר הראל בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

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

****לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה בלשונית, "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".**

3. **מוסך** - בחירת המוסך תעשה על ידך וזכותך לבחור כל מוסך שהוא. לנוחיותך, הנך יכול לבחור באחד מעשרות מוסכי ההסדר* הפזורים בכל רחבי הארץ. אם בחרת במוסך הסדר יבוצע תשלום הנזק ישירות למוסך ותהיה זכאי להטבות המפורטות באתר החברה.

אם בחרת במוסך שאינו בהסדר המוסכים עם החברה, אתה תישא בתשלום עלות תיקון רכבך וחברתנו תפצה אותך בתוך 30 ימים, לאחר בחינת דוח השמאי, אימות ובחינת גובה הנזקים ועלות תיקונם.

*לצפייה ברשימת מוסכי ההסדר, היכנס לאתר החברה, "תביעות ביטוח רכב", "חיפוש מוסך הסדר".

4. **לאחר תיקון הרכב** יכין השמאי שומה סופית. עליך להעביר את דוח השמאי לחברה. ככל שבחרת בשמאי חוץ יועבר הדוח ישירות גם לחברה. *לצפייה בדוח שמאי סופי ראה באתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

5. ככל שלא בחרת במוסך הסדר ובשמאי חוץ, יחולו סעיפים 1(ו), 1(ז) ו-1(ח), על מסלול זה.

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

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכב צד ג'

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

תובע יקר,

מה לעשות בזמן אירוע תאונת דרכים?

1. אם הינך מעורב בתאונת דרכים עם רכב המבוטח בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן: "חברת הראל"), עליך לעצור מיד את רכבך ולדווח את המנוע.
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 ולהודיע למשטרה.
במקרה זה, אין להזיז את כלי הרכב המעורבים בתאונה עד להגעת המשטרה.
3. **קבלת ומסירת פרטים** - רשום את הפרטים הבאים של המעורבים בתאונה ומסור לאחרים את שלך. הפרטים ההכרחיים לקבלה ומסירה הינם:
 - שם ומספר תעודת זהות.
 - כתובת.
 - מספר טלפון.
 - פרטי רישיון נהיגה של הנהג המעורב.
 - פרטי הרכב (דגם, מספר, צבע, שם בעלים הרשום ברישיון הרכב).
 - פרטי פוליסת הביטוח (חברה, מס' פוליסה).
 - פרטי סוכן הביטוח (שם, כתובת, טלפון).
- אנו ממליצים להדפיס מאתר חברת הראל את "**הספח לקבלת פרטים**", אותו תשמור ברכבך במצורף לרישיון הרכב, כדי שתזכור לקבל מלוא הפרטים בעת תאונה.
4. תאר את האירוע. הכן שרטוט מדויק ככל האפשר של המקום, של הפגיעה ושל פרטים אחרים שיוכלו לסייע בשחזור המקרה. אם ברשותך מצלמה, צלם את מקום האירוע ואת כלי הרכב המעורבים.
5. **הגשת תביעה** - אם הינך מעורב בתאונת דרכים בה רכבך נפגע ע"י רכב המבוטח בחברת הראל ולדעתך מבוטח הראל אחראי לגרימת הנזק, עומדות בפניך האפשרויות הבאות:
 - א. לדווח לחברת הביטוח בה רכבך מבוטח (פוליסת ביטוח מקיף) ולממש את זכויותיך בהתאם לפוליסה זו. לאחר מכן, באפשרותך להגיש תביעה לחברת הראל בגין הפסדים שנגרמו לך בשל התאונה ובגינם לא קיבלת פיצוי ממבטח הרכב (השתתפות עצמית וכו').

ב. לתבוע את חברת הראל על מלוא סכום הנזק שנגרם לך.

במידה וטרם תקנת את רכבך וטרם תבעת את הפוליסה בחברת הביטוח שלך, הראל מעמידה לרשותך מסלול ייחודי לטיפול ברכבך ובתביעתך - "צד ג' אישי". במסגרת מסלול זה, יאומתו פרטי האירוע ונסיבותיו, ובמידה וימצא כי מבוטח הראל אחראי והמסלול יאושר ע"י החברה תהא זכאי להטבות כמפורט באתר החברה וכמפורט ב"פירוט הליך בירור ויישוב התביעה" - תביעות רכב צד ג' המצ"ב.

לצורך דיווח על תביעה טרם תיקון רכבך וטרם הכנסתו למוסך, פנה ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

להגשת תביעה ומשלוח מסמכים, יש לפנות למחלקת תביעות צד ג', אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

עם השלמת איסוף כלל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור אשר בסופו תתקבל החלטה על תשלום, תשלום חלקי או דחיית התביעה.

ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהתובע, יידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור, בעניין זה ראה חוזר גופים מוסדיים 5/7/2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודות באחריות המבוטח ו/או החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים.

6. הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק. בין היתר, אנו ממליצים לבקש מספר הצעות מחיר לחו"ד השמאי ולבצע פעולות סבירות לבדיקת סבירות עלות התיקון המשקפת השבת המצב לקדמותו.

אנו מזמינים אותך לפנות אלינו בכל שאלה לרבות נושא סבירות שכ"ט שמאי, בחינת השומה ו/או הצעות המחיר לבדיקת סבירותם קודם לתיקון הנזק וזאת בכדי למנוע מחלוקות בעתיד.

7. במהלך הטיפול בתביעה תידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס "הודעה על תביעת רכב צד ג'" (המצ"ב בחוברת זו). לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם "בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה, www.harel-group.co.il, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

8. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך בירור. לפירוט בעניין ראה מסמך "פירוט הליך בירור ויישוב תביעה".

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

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר

לידיעתך, במהלך יישוב התביעה תידרש, לפי העניין, להציג מסמכים ומידע.

להלן רשימת המסמכים השכיחים הנדרשים לבירור תביעת רכב - צד ג':

- טופס הודעה (טופס הגשת תביעה).
- טופס העברה בנקאית.
- מכתב דרישה המפרט את ראשי הנזק הנתבעים.
- דו"ח שמאי.
- תמונות נזק בצבע.
- חשבון שכר טרחת שמאי + קבלה.
- אישור אי הגשת תביעה - מקור.
- העתק רשיון רכב.
- חשבוניות תיקון מקוריות.
- אישור הסכמה למשרד הרישוי.
- יפוי כח - במידת הצורך.
- עבר ביטוחי - במידת הצורך.

רק עם השלמת וקבלת כל המסמכים הנדרשים ממך יחל הליך בירור התביעה.

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

עוד נציין, כי יתכן ובהתאם לנתוני התביעה ידרשו רק חלק מהמידע והמסמכים שלעיל. אין בבקשה להעברת המסמכים, כדי להוות הודאה בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות כלשהי מצד חברתנו.

ניתן לצפות ברשימת המסמכים הנדרשים/שהתקבלו במהלך הטיפול בתביעה דרך אתר האינטרנט של החברה בכתובת www.harel-group.co.il.

אנו משקיעים מאמצים רבים על מנת לקצר את משך זמן הטיפול בתביעה. לפיכך נבקש, מיד עם תחילת הטיפול, את פרטי חשבון הבנק אליו יועברו תגמולי הביטוח, ככל שתהיה זכאי להם.

במרכז החוברת נמצא טופס פרטי ההעברה הבנקאית, אותו יש להחזיר מלא וחתום. העברה מוקדמת של כל המסמכים הרלוונטים תסייע מאד בקידום מהיר של תהליך בדיקה ויישוב התביעה.

הודעה על תקופת ההתיישנות - רכב צד ג'

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

תובע יקר,

הננו להביא לתשומת לבך כי בהתאם להוראות סעיף 5 לחוק ההתיישנות התשי"ח 1958, התקופה שבה מתיישנת תביעה שלא הוגשה עליה תובענה היא - בשאינו מקרקעין - שבע שנים.

מניין תקופת ההתיישנות מתחיל במועד קרות מקרה הביטוח.

ברצוננו להבהיר, כי ככלל, הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות ורק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

אם מדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת ההתיישנות לא יבוא במניין הזמן שבו עדיין 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 שהתברר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם.	30-60 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלום.
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה 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 תגמולי ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור. מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב. 21 ימים
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

פרטי התקשרות

משרד ראשי

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

הראל חברה לביטוח,

מחלקת תביעות צדי ג'

📍 רח' המרץ 11, קרית אריה, ת.ד. 4070

פתח תקווה 4959356

03-9294000 📞

03-7348109 📠

fax8109@harel-ins.co.il 📧

🕒 מענה טלפוני

בימים א'-ה': 07:30-19:00

בימי ו' וערב חג: 07:30-12:00

לכלים טכנולוגיים נוספים:

🖱️ www.harel-group.co.il