



## تبיעת ביטוח דירה

מסמכים ומידע בביטחון תביעה + טופס הودעה (הגשת תביעה)



nal.tazir.25.01.07



# חברות/ת תובע/ת יקר/ה,

חברת זו מיועדת לסייע בידך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה אותה הגשת או שהinic מעתך להגיש, והוא כוללת, בין היתר, את מערכת הכללים של חברת הראל, מסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה, הנחיות בדבר אופן פעללה הנדרש מתובע להגשת התביעה, פירוט המידע והמסמכים הנדרשים (בדרכם כלל) לבירור התביעה, טופס הودעה (טופס הגשת התביעה) וכן ביאור בעניין תקופת ההתיישנות.

חברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

## תוכן עניינים:

עמ' 4-10	מערכת כללים לבירור ולישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור
עמ' 11-12	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה
עמ' 13	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה (נזק מים - שרברב פרט)
עמ' 14-16	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה (נזק מים - שרברב שבHUDR)
עמ' 17-18	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש/גוף מדירה המבוצחת בהראל
עמ' 19	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות
עמ' 20	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש דירה (נזק מים - שרברב פרט)
עמ' 21	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש דירה (נזק מים - שרברב שבHUDR)
עמ' 22-23	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - צד ג' - רכוש / גוף דירות
עמ' 24	פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה רכוש מבוטח ותביעת רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוצחת בהראל
עמ' 25	הודעה על תקופת ההתיישנות
עמ' 26	טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "וישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" ובחוזר "תיקון הוראות החוזר המאוחד - הוראות בענף ביטוח דירה" לגביו נזקי מים

אנו מקווים כי חברות זו תסייע לך.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

אמצעי ההתקשרות עמננו מפורטים לגבי החברה.

# מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

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

בהתאם להוראות חזור גופים מוסדים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן הראל/החברה). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכහשלמה לאמור בהוראות החזור.

אם ברצונך לקבל העתק המערכת כללים זו, יש באפשרות לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמספרו 2735 \* או להדפיס אותה וישירות לאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

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

## א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למשגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כללים ימי שיישי,ימי שבת, ערבו חג, חגנו ומועד ישראל.
2. **تبיעה** - 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 תביעה בהראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובאו בתביעה כלפי הראל להיפורעת 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 למעט יועץ משפט וلامעט ועדה רפואי בקשר פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.
5. **אזור ותיק** - מי שמלאו לו 67 שנים.
6. **לקוח** - מבוטח, עמית, מوطב, טובע או מי מטעם.

## ב. תחולת

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכון נכות ומות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכון אבדן כשור עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיעעד למתן כסוי ביטוח לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטחת;
5. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנوعי** (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 הארץ**.

\*\*\*מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של טובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות אשר בעת כריתת חזוז הביטוח ויתר על תחולתה באופן מפורש.

## ג. מועד תחילת

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

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקבעים לעיל.

מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח 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 מערכת כללים זו;

[2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה וישובה;

[3] הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מותבע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והERAL חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי) בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).

[4] פירות המידע והמסמכים הנדרשים מותבע לשם בירור וישוב התביעה;

[5] טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מיליון;

[6] הودעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

■ יש אפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

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

3. אם יידרש להERAL מידע ומסמכים נוספים מהtober לצורכי בירור התביעה, 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 אצלן כל המידע והמסמכים שנדרשו מהtober לשם בירור התביעה /או מהמועד שבו נתקבל אצלן טופס התביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבון השניים), עדכן בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכן כאמור יכול שייהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקני, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחינת התביעה.

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

## . הودעת תשלום והודעת תשלום חלקו

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במקרים אחדים או הפניה 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 וצין הוראות הדיון של פיהן חושב ונוכה, הפניה לתלאש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שמשמעותם לתובע שלא מראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילית תביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדיון קיזוז מהתשלומים; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמשמעותם להראל מאות התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים בחלוקתם אם שולמו כללה; סוג ההצעה ושיטת הצעמה; הריבית החללה וצין ההוראות החללות לגביה; הסכם שנთואסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלומים שבפיגור וצין ההוראות החלות לגביה הריבית הנגביות בשל הפיגור; המועד שבו יידי הראל כל המידע והמסמכים הדורשים לבירור התביעה.

(ב) **לגביה תשלום עיתוי** (לרבות קצבה) יפורט, במקרים אחדים, בנוסף לאמור בפסקה (א) – סכום התשלום הראשוני, מגננו עדכן התשלומים, המוערך הראשוני שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדיון, משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים, מגננו הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקו של התביעה תוך דחית חלק מה התביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעלויות שנדרשו – תימסר לתובע במקרים אחדים הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

- החלק הראשון, שיפורט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;
- החלק השני, שיפורט את הנימוקים לדחית חלק מה התביעה, כמפורט בהמשך.
- בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורק במלוח 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 ממtan הودעה לפי סעיף זה החל ממועדו.

## . הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

2. אם הוסכם 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 שביסוד הפשרה, מרכיביו התשלומים שאינם שונים בחלוקת כל 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 תהיב את הצדדים.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיזג 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 הودעה בכתב ויפורטו 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 לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד לשלוחה הودעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, לפחות במקדים הבאים:
    - אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה וודעה 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 הכוללות דרישת למועד או למסגרם לשם בירור התביעה ובבלבד שההודעה האחרונה לtolower 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 הודעה 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 נשמכה הדחיה ובשלם נדחתת התביעה.

## י. הודעה בדבר התוישנות תביעה

1. בכל הودעת תשלום, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהחלטה מייחדת את תקופת התוישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עצרת את מרוץ התוישנות וכי רק הגשת התביעה לבית משפט עצרת את מרוץ התוישנות.
2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתוישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התוישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ התוישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתוישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשוני שבו הייתה עליה למסור ה הודעה הכללת את פסקת התוישנות בין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובها פסקת התוישנות - לא טובא במניין תקופת התוישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה

למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמו שהסכימה לכך שתוקפת הזמן שבין מועד שליחת הודעה הראשונה בשנה האמורה לבן מועד שליחת הודעה הכללת פסקת התishiנות ואת מועד התהishiנות - לא טובא במנין תקופת התהishiנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד התהishiנות).

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

#### **יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה**

כל הודעה תשלום, הודעה תשלום חלק או הודעה דחיה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשג 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 השגוה בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטי הממונה והאפן שבו ניתן לפנות אליו.
3. להביא את השגוה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערaca 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 כחברת 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 הודעה התשלום או הודעה החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.
5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילה תקופת הקבואה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחדש זכאותו כאמור לעיל, יתרבר כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובעהדר הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא על השינוי לפחותים ימימם לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מששים 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, ויחלו עליה ההוראות לעניין הודעה דחיה וחווית דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנסמירה לתובע הודעה על הכוננה להקטין או להפסיק את התשלומים;

למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדרש השבת סכומים בגין תשלום ששולם יותר טרם ביצוע השינוי האמור.

גבי פוליסות שתחילה תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצרף הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחדש זכאות.

## יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נשוא התביעה על מנת להעיר נזק שנגרם לאותו רוכש, בנסיבות התובע או שלא בנסיבותיו, תימסר על כך הודעה מרأس לתובע, יובהר לו תפוקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מוצג או להופיע במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקרי במסגרת חקירה סמייה).
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 הסתמכה הראל לצורך יישוב התביעה, תיערכ באופן מקצועי, תהיה מנומתקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלהו המקצועית ותפקודו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמכ עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתיחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולו ביטוח.
3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסורת ההודעה הרלוונטיית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. חוות הדעת תזכיר רשותה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ה Hodotut ומסמכים כאמור, ימסרו לתובע לפי בקשתו). אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסודה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסודה.

## טו. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה נגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה לבוטח 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 עשוי לעמוד למבוטח זכות נגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לתובע מכוח זכות התחלוף, צוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל ליתиг את המבוטח או להטיל עליה חובת יעוץ.

## טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של טובע (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 ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הودעה 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 הקבועיםamuraht
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, וimbutohet לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושיםיים המורים, 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 באירוע של מבוטח או טובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לאירוע אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר שלושיםיים ממועד קבלת הפניה ולענין אזרח ותיק - לא יותר מאשר 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. למורת האמור לעיל, ניתן להפנות טובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפליסה שנמצא באתר האינטרנט.
3. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליון, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכם התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

# **פирוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה**

(למעט בנזק רכוש בדירה בגין נזקי מים - במסגרת כסוי שרב רב שבהסדר)

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

## **מבוטח/תובע יקר!**

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

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליזור קשר מיידי עם סוכן הביטוח שבאמצעותו רכשת את הפוליסה ו/או ליזור קשר עם מוקד תביעות ביטוח כללי של חברת הראל.  
אמצעי ההתקשרות עמו מפורטים בגב החוברת.  
לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

2. עם הפניה אל חברותנו ופתח "AIROU" לחברה שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים:  
תיואר האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. בסוף השיחה ימסר לך מספר אירוע.

3. אם אין בכונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיוח הנה לידיעה בלבד (למשל במקרים בהם בכונתך לתבוע את צדך בגין הנזק שגרם לך) אנא ציין זאת במפורש לסוקן/МОКד.

4. במקביל למסירת הודעה בموقع התביעות, עליך למלא טופס הודעה (טופס הגשת תגובה) מפורט ולציין עליו את מספר אירוע (מצ"ב לחוברת זו) ולהעבירו לחברת.  
אמצעי ההתקשרות עמו מפורטים בגב החוברת.

5. החברה, על פי שיקול דעתה המڪצועי, יכול ותמנה שמאו, לביצת מקרה הביטוח,  
לרבות הנسبות וגובה נזק.  
במקביל לאמר לעיל, כמו גם, באם לא ימונה שמאו ע"י החברה, יחוור אליך מיישב  
התביעות, טלפונית ו/או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך.  
לצפייה בראשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "פирוט מידע ומסמכים  
הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

6. לידעתך, לשם ויישוב ובירור התביעה, יכול לחברתנו תמנה מומחים נוספים מטעמה.  
לדוגמא, מהנדסים, הו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות וכיוצא"ב (להלן: "מומחים").  
תפקיד המומחים המומונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את  
גובה הנזק.

אין באמור לעיל כדי לקבוע, כי לחברתנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים  
נקבע בהתאם למדייניות החברה ובהתאם לנסיבות אירוע.

בכל מקרה הינך רשאי להיות מוצג או להיוועץ בMOVEDה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שננתנו אדריכלים, שמאים, ייעצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהחצאו לשם תיקונה, שייפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק منها, יוכרו בכיסוי בכפוף למוגבלת סכום הביטוח ובתנאי שננתנה הוועדה מראש למבטה.

7. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסתופו תתקבל החלטה על תשלום / תשלום חלקו או דחית התביעה.

\* ככל לאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותבע יידרש לחברה זמן העולה על 30 יום לקבالت החלטה בתביעה, תקבל הוועדת המשך בירור. בעניין זה, ראה חזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

יודגש, כי ההליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינם מהווים הכרה בחבות החברה למקורה הביטוח.

8. לדיוקן אם הוצאות הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגין.

9. כל הוועdet תשלום מלא / או חלקו / או פשרה / או דחיה תישלח באופן מפורט אליו / או לסתוק הביטוח שלו, עם סיום בדיקת התביעה.

תשלום תגמולי הביטוח יבוצעו בהעברת בנקאית או בהמחאה.

אם מדובר בעסק מורשה / או חברת בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשולם.

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

11. לדיוקן אם נמצא כי הצד השני אחראי לנזק, אנו נשΚול הגשת תביעת תחולף כנגד המזיק.

# **פирוט הליך בירור ויישוב תביעה - בנזק רכוש בדירה בגין נזקי מים**

(במסגרת CISI שרברב בבחירת המבוטח - שרברב פרטוי)

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

## **מבוטח/תובע יקר!**

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

בעת קרות מקורה ביטוח, יש לך הזכות לבחור בהתאם לאחת מהדרכי הבאות:  
1. התיקון יבוצע על ידי שרברב מטעמך ("שרברב פרטוי") - ראה פירוט הליך ברור ויישוב  
תביעה- בנזק רכוש בדירה.

2. התיקון יבוצע על ידי שרברב מרשימת השרברבים ("שרברב שבהסדר") המצוינים  
באטרח החברה - ראה פירוט הליך ברור ויישוב תביעה - בנזק רכוש בדירה בגין נזק  
מים (במסגרת CISI שרברב שבהסדר).

# **פירוט הליך בירור ויישוב תביעה - בנזק רכוש בדירה בגין נזקי מים**

(במסגרת CISI שרברב שהסדר)

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

## **מבוטח/תובע יקר!**

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

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך לפעול באחת מה דרכים הבאות:
  - א. כניסה לאתר חברת הראל, תחת קטגורית "הגשת תביעה בגין נזקי מים" או לחפש דרך תיבת החיפוש "נזק מים בדירה", לבחור מרשימת השירותים השונים באתר החברה את השירות וליצור עמו קשר טלפון בהתאם למספר הטלפון המצוין לצדיו, שנינתב אותך למועד חברת ניהול התביעות הרלוונטי.
  - ב. פניה לאחד ממועדיו השירות של חברות ניהול התביעות המצוינים בפוליסתך או בגין החיבורת. פניה למוקד תוכל לבקש לקבל את רשימת השירותים בכתב או באמצעות אלקטרוני לבחירתך.
2. חברת ניהול תנהל ותלווה את כל הטיפול בתביעה לרבות מינוי מומחים/בעל מקצוע נוספים להשלמת התקיקן. לנוחותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מדווח".
3. עם הפניה אל מוקד השירות של חברת ניהול התביעות, תיפתח תביעה בחברה שתכלול בין השאר את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. עם פתיחת התביעה ישלח אליך מסרין עם מספר התביעה.
4. אם אין בכוננותך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתך והודיעו הינו לידיעה בלבד (למשל במקרה בו בכוננותך לתבוע את צד ג' בגין הנזק שאתה לך) אנא ציין זאת במפורש בעת הדיווח למוקד.
5. תיקון הנזק יכול לא יותר מאשר משני ימי עבודה ממוצע פניות המבוטח למוקד חברת ניהול התביעות וזימון השירות, אלא אם אישר המבוטח אחרת.  
לענין זה, "יום עבודה" – כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שבת, ימי שבתו, מועד מכוועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפיקוד סדרי השלטון והמשפט, התשי"ח-1948, ויום העצמאות.  
בקש המבוטח ארבעה שירותי שירותים לפחות כאשר נמסר לו לגבי כל אחד מהם שאנו פנו להתחול בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה והואודיע על כך, תתאמם חברת ניהול התביעות השירות שיגע למבוטח לא יותר מאשר שני ימי עבודה ממוצע פניות המבוטח בחברת ניהול. ככל שלא תتواءם הגעה כאמור, רשאי המבוטח לזמן שירות פרטי, וכיוא בסכום השתתפות עצמית כאילו בוצע תיקון על ידי שירות שבסדר. [למעט במקרה של ביטוח דירה במסגרת פוליסת משכנתא בטוחה (ב)]

6. נקבע מועד להגעת שרברב, לא עלה זמן המתנה על שעתיים מעבר למועד שתואם.
7. נקבע מועד להגעת שרברב, לא תודיע חברת ניהול על דחית המועד לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם. הודיעה חברת ניהול על דחית המועד כאמור, בהתאם למボטח מועד אחר שיתקיים תוך יומם עובודה אחד, אלא אם בקש המבוטח אחרת. הודיעה חברת ניהול על דחית ביקור ותאמנה מועד חדש, לא תורשה לדוחות את מועד התיאום החדש.
8. נקבע מועד ולא הגיע שרברב בזמן ללא שקיבל אישור המבוטח מראש או ללא שהודיע על דחית הביקור, כאמור בסעיף 7 יחולו הוראות אלה:  
א. היה זמן המתנה לשרברב בין שעתיים לשלווש, רשאי המבוטח לבחור שרברב אחר מרשות השרבבים של חברת ניהול המטפלת בתביעה ובתנאי שלא ערך ביקור של השרברב הראשון.
- ב. עלתה זמן המתנה על שלוש שעות, והודיע המבוטח על כך לחברת ניהול, בהתאם לחברת ניהול מועד להגעת השרברב הראשון לא יותר משלוש שעות ממועד הדעת המבוטח או במועד אחר ככל שהמבוטח ביקש זאת. לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיomics נוספת, רשאי המבוטח למן שרברב פרטני, אולם ישא בסכום השתתפות עצמית כאלו בוצע התקיקן על ידי שרברב שב嗾. [למעט במקרה של בטיחות דירה במסגרת פוליסת משכנתא בתוכה (ב)]
9. הראל תהיה אחראית עלaicות התקיקן והשירות שיינטעו למבוטח על ידי שרברב שב嗾, לרבות זמינות השירות וסיום התקיקן בזמן סביר.
10. חברת ניהול /או החברה, על פי שיקול דעתה המڪזועי, יכול ותמנה שמאו, לביציקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות וגובה נזק.
11. לידעתקר, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול לחברת ניהול /או החברה תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמא, מהנדסים, חוקרים וכי"ב (להלן: "מומחים").  
תפקיד המומחים המטענים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את גובה הנזק. אין באמור לעיל כדי לקבוע, כי חברותנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים נקבע בהתאם למدينיות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.  
בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיעוץ בטעמה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שנטענו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים ובעלי מקצועות משפטיות שהוצעו לשם תיקונה, שיופצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, יוכרו בכיסוי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנטענה הודעה מראש למבטחה.
12. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, ככל שהדבר רלוונטי, ובוצע הליך בירור שבסטופו התקבל החלטה על תשלום / תשלום חלק או דחית התביעה.  
יודגש, כי תהליך טיפול בתביעה, לרבות משלוח שרברב לדירה, אינו מהו הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.
13. לידעתקר, אם הוצאות הוצאות סבירות, בקשרו הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגין.

14. מבלי לגורע מהאמור בסעיף 12, בסיום הטיפול בתביעה, יישלח אליו ו老子ון הביטוח שלך מסכם הכלל פירוט לגבי השירות שניתן לך; המסמן יכול, בין היתר, ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק, הפעולות שבוצעו לדעתו לשם תיקון הנזק, פירוט הביקורים ופעולות התקיקון שבוצעו בכל ביקור אשר יהווה את הוודעת התשלום.
- לאחר משלהי המסמן יעריך עmr בירור לגבי שבועות הרצון מהשירות שקיבלת. בירור כאמור יכול מתן ציון לשרברב שהסדר שייקבע בין היתר, על בסיס מהירות מתן השירות ואיכות התקיקון שבוצע על ידי השרברב. הבירור יעריך באמצעות אלקטטרוניים, אלא אם המבוקט בקשר מרأس כי הבירור יעריך באמצעות שאינם אלקטטרוניים. אם מדובר בעוסק מורשה /או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
15. בכל שלב לאחר פיתוח האירוע, תוכל להתעדכן באתר החברה [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il) בספטטוס תביעה בלשונית "בינוי", "בינוי דירה", "סיטטוס תביעה שלך".
16. לידעתך, אם נמצא כי הצד השני אחראי לנזק, אנו נש��ול הגשת תביעת תחולף נגד המזיק.

# **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 Tipatach 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 לסייע 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".

וודגש כי, בהתאם לטיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אין מהויה 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 יבוצעו 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 בסיטטוס התביעה, באתר החברה:  
[www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il)

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות

(למעט טיפול בנזק מים במסגרת CISIO שרבב שבHUDR)

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

مبוטח/תובע יקר,

מה לעשות בעת איורע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שכשת?

1. בנסיבות מקורה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, קרא למשטרה/למכבי אש.
2. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלו, אל מוקד תביעות ביטוח כללי/amcui ההתקשרות עמו מפורטים בגין החובה.

מצין כי מחייבת להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק, גם אם מדובר על נזק שאירע לצד ג' בלבד (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוות הביטוח, התשמ"א-1981).

בנסיבות של נזקי מים, כולל נזק מים הנגרם לצד ג', עליך לפנות ישירות אל מוקד השירות של הספק המציג בפוליסה ככל שכשת CISIO לנזקי מים ("ריידר").

3. דוח למשטרה את פרטי האירוע ככל שרלוונטי (בעיקר באירועי פריצה/גנבה) וקבל אישור על הדיווח.

4. ברוב המקרים, יהיה צורך בבדיקה של שמאו בביטחון להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות של החברה, יתאמו את ביקור השמאו. אני, שתף פעולה עם השמאו /או המומחים שיטפלו בתביעה וקבעו איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.

5. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ויתדרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הוועדה (טופס הגשת התביעה).

6. לצפיה ברישימת המסמכים הנדרשים לטיפול התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה, [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il).  
משלווה מסמכים יעשה על פי אמצעי ההתקשרות עמו המפורטים בגין החובה.  
لتשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מיד עם קבלת מלאה המסמכים הנדרשים לבירורו, וזאת בהתאם להוראות חזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

■ אין בעצם הגשת התביעה, או הפניה שמאו או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודיע באחריות החברה אשר תקבע לאחר בחינת כלל המידע והמסמכים.

7. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעה להמשך טיפול. פירוט בעניין ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".

# **הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתווע - בנזק רכוש בדירה בגין נזקי מים**

(במסגרת CISI שרברב בבחירה המבוטח - שרברב פרטוי)

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

mbutach/tobu ykr,

מה לעשות בעת אירוע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שרכשת?  
בקשות מקורה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, עליך לפעול באחת מהדרכיהם הבאות:  
1. התקיקן יתבצע על ידי שרברב מטעמך ("שרברב פרטוי") - ראה הנחיות בדבר אופן  
הפעולה הנדרש מתווע - רכוש דירות.

2. התקיקן יתבצע על ידי שרברב מרשיימת השרברבים ("שרברב שבಹסדר") המציינים  
באתר החברה - ראה הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתווע - בנזק רכוש בדירה  
( בגין נזק מים - במסגרת CISI שרברב שבಹסדר).

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש בדירה

(בגין נזקי מים - במסגרת CISI שרבוב שבהסדר)

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

مبוטח/תובע יקר,

מה לעשות בעת אירוע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שכשת?

1. בנסיבות מקרה ביטוח ובהתאם לצורכי ולנסיבות העניין, עליך לפעול באחת מהדרכיהם הבאות:
  - א. כניסה לאITER חברת הראל, תחת קטגוריות "הגשת תביעה בגין נזקי מים" או לחפש דרך תיבת החיפוש "נזק מים בדירה", לבחור מרשות השירותים השונים המצוינים באתר החברה את השירות וליצור עמו קשר טלפוני בהתאם למספר הטלפון המצוין לצד, שינויב אותו למועד חברת ניהול התביעות הרלוונטי.
  - ב. פניה למוקד השירות של חברת ניהול התביעות המצוינים בפוליסה או בגב החברה, בפניה למוקד תוכל לבקש לקבל את רשות השירותים בכתב או באמצעות אלקטוריון לבחירתך.
2. ככל שידוע לך בשלב זה על נזק שנגרם לדירתך גי דאג לדוח זאת בעת הדיווח על הנזק וティום השירות.
3. מיד עם הדיווח לחברת ניהול התביעות תפעל חברת ניהול למתווך שירותים או כל בעל מקצוע אחר הרלוונטי לצורך טיפול במוקד הנזק ובזקקים הנלוויים, ככל שמדובר בנזק מכוסה בפוליסה.
4. בחלק מהמקרים, יהיה צורך בבדיקה של שמאו בביטחון להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות או מוקד ניהול התביעות, יתאמו את ביקור השמאו. אנא, שתף פעולה עם השמאו או המומחים שיטפלו בתביעה וקבעו איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.
5. במלול הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ויתדרש להציג מסמכים ומידע לצורכי נקבע בהתקام למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע. בכל מקרה היין רשאי להיות מיזג או להיעזץ במוומה מטעמר במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שננתנו אדריכלים, מומאים, יועצי בנייה, מהנדסים ובעלי מקצועות משפטיות שהוצעו לשם תיקונה, שיופצה או בניתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, יוכרו בכיסוי בכפוף למוגבלת סכום הביטוח ובתנאי שננתנה הודעה מראש למבטה.
6. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ויתדרש להציג מסמכים ומידע לצורכי בדיקת נסיבות האירוע או היקף הנזק.

6. ככל שהדבר רלוונטי, עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הילך בירור שבמסופו תתקבל החלטה - תיקון הנזק, תשלום, תשלום חלק או פשרה או דחיתת התביעה.
- ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותובуй ידרש זמן לחברת העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, קיבל הודעה המשר בירור בעניין זה וראה חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- יודגש כי, בהתאם לטיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינה מהוות הכרה בחבות המבוצעת ו/או החברה ל התביעה שהוגשה על ידך.
7. לידעתך, אם הוצאה הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגין, ככל שקיימת חבות של המבוצעת/חברתנו.
8. כל הודעה תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחיה תישלח באופן ממורט אליו עם העתק לסוכן הביטוח שלך, עם סיום בדיקת התביעה.
- אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברת בע"מ, חברותנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלומים.
9. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס התביעה, באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), בלשונית "ביתוח", "ביתוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע -

## צד ג' - רכוש/גוף דירות

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

- מבוטח/תובע יקר,  
מה לעשות בעת קרות מקרה ביטוח?
1. בעת איורע נזק אנו ממליצים כי תתעד האירוע בצילומים /או בכל דרך אחרת, דבר שיקל על בירור האירוע בשלב מאוחר יותר.
- הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חזויה הביטוח, התשמ"א-1981, עלייך לפעול להקטנת הנזק.
2. **הגשת תביעה** - אם היןך סבור כי הנזק שנגרם לרוכוש/גוףך ארע כתוצאה מדירת מגוון המבוטחת בחברת הראל, עומדות לפניך האפשרויות הבאות:
- א. לדוחות לחברת הביטוח בה רכושך מבוטח ולמשש את זכויותך בהתאם לפוליסה. לדייעך, פעמים רבות ובהתאם לפוליסת הביטוח שלך, תביעה ישירה למבטה שלך הינה בעלת יתרונות כגון פיצוי בערך חדש במקום ערך הרוכוש הישן שニזוק ועוד. מאוחר יותר תוכל להגיש תביעה לחברת הראל בגין יתרת ההפסדים (השתתפות עצמית וכו').
- ב. לדוח על האירוע בין בדרכך של הגשת דרישת/תביעה לחברת הראל בנזקי רכוש - מומלץ כי בעת האירוע או בסמוך לאחר התרחשותו, תדווח למוקד הראל, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, על פי אמצעי ההתקשרות עמו המפורטים בגב החברת.
- בנזקי גוף** - פנה למחלחת תביעות רכוש על פי אמצעי ההתקשרות עמו המפורטים בגב החברת.
- בתואם לנסיבות יופעל שיקול דעת באשר להמשך הבירור ובדיקה האירוע. דיווח בסמוך לאירוע יכול על בחינת גובה הנזק ואחריות החברה ויכול לסייע בצורה ניכרת לישוב התביעה בצורה מהירה.
- אם התביעה הינה בגין נזק רכוש עלייך להציג לחברתנו אישור "אי הגשת תביעה", אותו תוכל לקבל מחברת הביטוח בה רכוש מבוטח.
- ג. אם תיתקנת את נזקיך והם מוגבלים כספית, תוכל להעביר התביעה לפיצוי בגין נזקיך, ולצורך, בין היתר, הסבר המבוסס את אחריות מבוטח הראל וכן כל הממסכים/תמונהו/חו"ד שברשותך לצורך הוכחת גובה הנזק הנטען והמסקפת השבת המציב לדמותו. גם במקרה זה עלייך לפנות למבטה שלך ולבקש הפקת אישור אי הגשת התביעה.

לצפייה ברשימה המסמכים הנדרשים המלאה לטיול התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מותבע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il).

במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים מידע נוספים. להגשת התביעה בכתב ומשלוח מסמכים, יש לפנות למחלקה תביעות רכוש על-פי אמצעי ההתקשרות עמו המפורטים לגבי החברת.

لتשומת לבך, תהlixir בירור התביעה ויחל מיד עם קבלת מלאו המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חזור גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

אין בעצם הגשת התביעה, או הפנית שמאו או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודיע באחריות המבוטח ו/או החברה אשר תקבע לאחר בדיקת מכלול המידע והמסמכים.

3. יתכן ויהיה נדרש בביקור שמאו בביתך לצורך הערכת הנזק. ביקור השמאו יתואם עmr. אני שתף פעולה עם השמאו ו/או המומחים שיתפלו בתביעה וקבע איתם מועדים מוקדמים, ככל שניתן.

4. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יעבור לאגף התביעה להמשך טיפול, פירוט בעניין ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".

# **פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מובהך לשם בירור ויישוב תביעת רכוש מבוטח ותביעת רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהרآل**

\*\*\*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 רכוש - מבוטח הצד ג':
- אישור משטרת / תיק משטרת (במקרה אובדן או פריצה/גנבה).
  - הצעות מחיר.
  - חשבוניות תיקון.
  - צילומי נזק.
  - טופס העברה בנקאית (מצ"ב לחוברת זו) + צילום המחאה.
  - כל מסמך אחר של דעתך לרלוונטי לתביעה/אירוע.
  - טופס הודהה - טופס הגשת תביעה (מצ"ב לחוברת זו).
  - בנזקי גוף - תעוד רפואית מיום האירוע ואילך.

רק עם השלמת וקבלת כל המסמכים הנדרשים-marker יחול הליך בירור התביעה.

\* נציין כי רשימת המידע והמסמכים המצוינת לעיל אינה סופית, וככל שנדרש למידע ומסמכים נוספים לצורך יישוב ובירור התביעה, נדרש עלך.

עוד נציין, כי יתכן ובהתאם לנוטוי התביעה ידרשו רק חלק מהמידע והמסמכים שלעיל.

אין בבקשה להעברת המסמכים, כדי להוות הודהה בכיסוי הביטוחי /או בחבות כלשהו מצד חברותנו.

ניתן לצפות ברשימה המסמכים הנדרשים / שהתבלו במהלך הטיפול בתביעה דרך אתר האינטרנט של החברה, [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il).

אנו משקיעים הרבה זמן ל凱ר את משך זמן הטיפול בתביעה. לפיכך  
נבקש, מיד עם תחילת הטיפול, את פרטיו חשבון הבנק אליו יועברו תגמול הביטוח.  
כל שתהיה זכאי להם.

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

# הודעה על תקופת הת Yiשנות

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

## מבוטח/קובע יקר,

הנו להביא לתשומת בבר, כי לפי הוראות סעיף 31 לחוק חזזה הביטוח התשמ"א-1981, תקופת הת Yiשנות של תביעה לתגמולו ביטוח היא שלוש שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח. (נציין כי בכל מקרה, בהתאם להוראות סעיף 57 לחוק חזזה הביטוח התשמ"א-1981, בביטחון אחירות, התביעה לתגמולו ביטוח אינה מת Yiשנת כל עוד לא התביעה תביעת הצד השלישי נגד המבוטח, באם קיימת זו).

כמו כן, תקופת הת Yiשנות של תביעת הצד השני, בהתאם להוראות סעיף 5 לחוק הת Yiשנות התש"ח-1958, ושלא הוגשה עלייה תובענה היא - בשאיינו מקרים עין - שבע שנים. מניין תקופת הת Yiשנות מתחילה ביום עת קרנות מקרה הביטוח.

ברצוננו להבהיר, כי ככל, הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עצרת את מרוץ הת Yiשנות ורക הגשת תביעה לבית משפט עצרת את מרוץ הת Yiשנות.  
אם מדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת הת Yiשנות לא יבוא במנין הזמן שבו עדין לא מלאו לתובע שמונה-עשרה שנה.

**טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "ישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" ובחוזה"ר "תיקון הוראות החוזר המאוחד- הוראות בענף ביטוח דירה" לגבי נקי מים**

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועה 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 מהותבו.
8(א)(3)	מסירת הודעה המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף (ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעה שינוי לגבי הקטנות תשולם עיתיות או הפסיקתם.	60-30 ימים לפני מועד הקטנות או הפסיקת התשלומים.
8(יב)(2)	העברה העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
8(ג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה.	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה.
8(ג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולו ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישة.
8(ד)	מענה בכתב לפניות ציבור.	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב ולעתין לאחר ותיק לא יותר מ 21 ימים ממועד קבלת הפניה.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתכנן.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליון חתום התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
ה (1)	תחילת תיקון הנזק באמצעות שרברב שבסדר.	2 ימי עבודה ממוקד הפניה לחברת ניהול.
ה (3)	זמן המתנה לשרברב שבסדר.	לא עולה על שעתיים.

## פרטי התקשרות

משרד ראשי

טלפון: 03-7547777

כתובת: בית הראל, רח'ABA היל 3,  
ת.ד. 5211802 רמת גן, ישראל

מחוז צפון

טלפון: 04-8606444

כתובת: שדרות פל-ים 2, ת.ד. 332 חיפה, ישראל 3133202

מחוז ירושלים

טלפון: 02-6404444

כתובת: בית הראל, רח' עם וועלמו 3, גבעת שאול,  
ת.ד. 9134102 ירושלים, ישראל

מחלקהTBיעותרכוש

טלפון: 03-7549729

EMAIL: tviot.rechush@harel-ins.co.il

טלפון: 052-3240574

כתובת: הראל חברה לביטוח מחלקתTBיעותרכוש,  
רח'ABA היל 3, ת.ד. 5200901 רמת גן, ישראל

מרכז פניות מלאגמ

טלפון: \*5041

מרכז פניות בלויין

טלפון: \*8505

מרכזTBיעותביטוחכללי

טלפון: 03-9294000

שעות פעילות המוקד ביום א'-ה' בין השעות  
07:30-12:00, ימי ו' וערבי חג 00-19:00



אתר הראל:

[www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il)