

תביעה רכוב צד ג'

מסמכים ומידע בבירור תביעה + טופס הودעה (הגשת תביעה)



בשביל השקט הנפשי שלך | ביטוח ופיננסים

נכון לתאריך 09.2017

מבוטח/ת תובע/ת יקר/ה

חברת זו מיעדת לסייע בידך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה איתה הגשת או שהינך מתעתד 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 הודעה (טופס הגשת התביעה) וכן ביאור בעניין תקופת התוישנות. חברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 "בירור ויישוב התביעה וטיפול בפניות הציבור".

תוכן עניינים:

עמ' 9-3 מערכת כללים לבירור ולישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

עמ' 11-17 טופס דוח על פרטי הבנק והחשבון לצורך העברת בנקאית - צד ג'
טופס הודעה על תביעת רכב צד ג'

עמ' 19-21 פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - תביעות רכב צד ג'

עמ' 22-23 הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכב צד ג'

עמ' 24 פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה -
רכב צד ג'

עמ' 25 הודעה על תקופת התוישנות - רכב צד ג'

עמ' 27 טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "ישוב תביעות וטיפול בפניות
הציבור"

אנו מקווים כי חברת זו תסייע לך.

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

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדים 9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). האמור הכללים אלו הינו בנוסף וכחלהם לאמור בהוראות החוזר.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרות 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 וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במ阅读全文 כללים זו, כמפורט להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למשגים הבאים הגדרות כדלהלן:

- 1. יומיימים** -ימי עסקים שאינם כללים ימי שישי, ימי שבת, ערבו חג, חגנו ומועד ישראל.
- 2. תביעה** - דרישת מהERAL למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרקע פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
- 3. טובע** - מי שהציג תביעה בהראל, כמעט גוף מסדי ולמעט מי שהטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הראל להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
- 4. מומחה** - בין אם הוא עובד בהראל ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאן או מומחה רפואי, אך לפחות יועץ משפטי ולמעט ועדת רפואיות בקרן פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.

ב. תחולת

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

- 1. ביטוח פנסיה** - לגבי סיכון נכות ומויות בלבד;
- 2. ביטוח חיים** - לגבי סיכון אבדן כשור עובדה וריסק מות בלבד;
- 3. ביטוח מפני תאונות אישיות;**
- 4. ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, כמעט ביטוח שינויים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיעעד למתן כסוי ביטוח לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים ממשרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטה;
- 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 בסיסיות 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 כל' רכב או דירות ואשר בעת כריתת חזזה הביטוח יתר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילת

תחילתה של מערכת הכללים 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 1.3.2012.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנוקבים לעיל.

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

ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

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

- [1] העתק ממurette כללים זו;
 - [2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה וишובה;
 - [3] הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייבת לשפטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עברו חוות דעת וכדומה).
 - [4] פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
 - [5] טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;
 - [6] הودעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
- יש אפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הودעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלו לצד מועד קבלתם, כמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
3. אם ידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהtober לצורכי בירור תביעה, ידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקיים מהיום שיתברר הצורך בהם.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ה. הודהה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הראל תמסור לתובע, תוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהtober לשם בירור התביעה / או מהמועד שבו נתקבל אצלו טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השנים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכן כאמור יכול שייהה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלק, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיתת 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 מוגדרים להודעה בכתב שתכלול התיקות לנושאים הבאים או הפניה למסמכים המתיחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאן או חוות דעת נוספת):

א) **לגבית תשלום חד פעמי - עילת התשלומים;** פירוט סביר ובhair בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום הminus שנוכה במקורה, ואונן חשובו וציוון הוראות הדין שלפיו חשבנוכה, הפניה לטלוש שכר או הפניה לאישור מנת שלטונות המט שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיוזו תשלוםים אחרים שמשמעותם לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת התביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדין קיוזו מהתשלומים; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיוזו סכומים אחרים שמשמעותם להראל מנת התובע; פירוט בדבר קיוזו מקומות או סכומים שאינם שנויים בחלוקת את שלומו אלא, סוג הaczמלה ושיטת הaczמלה; הריבית החלה וציוון הוראות החלטות לביה; הסכם שנתווסף לתשלומים בגין הפרשי הaczמלה וריבית; סכום התשלומים שבפגור וציוון ההוראות החלטות לגביה הריבית הנגביות בשל הפיגור; המועד שבו היי בידי הראל כל המידע והמסמכים הדורשים לבירור התביעה.

ב) **לגבית תשלום עיתוי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסך לאחרו בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מנוגן עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלו זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחדש של זכאות; הכללים לבדיקה מחדש של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנוגן הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.**

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקו של התביעה תוך דחיתת חלק מה התביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעלויות שנדרשו - תימסר לתובע במקרה התשלומים הודיעו בכתב הכללת שני חלקים כמפורט להלן:

- החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל, החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיתת חלק מה התביעה, כמפורט בהמשך.
- בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מעורכת כללים זו.
- בכל מקרה בו מדובר על התביעה שנמונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפיה נסיבות העניין.
- בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטורה ממtan הודיעו לפי סעיף זה החל ממועד.

ז. הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד הצעה.
 2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וייתן לו זמן סביר לעיין בתנאייה.
 3. הצעת הפשרה כתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיביו התשלומים השונים שנויים בחלוקת כל שישנם, הסכם שנקבע בפשרה, הסכם לתשלום וופער בין הסכם שנקבע בפשרה ובין הסכם 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 התביעה מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נמונה התביעה בבית משפט.

ח. הودעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כר לתובע הודעה בכתב ייפורתו 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 למשלווה הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, לפחות במקיריים 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 ועקבות הכלולות דרישת מידע או למסמך לשם בירור התביעה ובבלבד שבהודעה האחרון 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.

ט. הודעת בדבר דחיתת תביעה

- אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כר.
- nymoki הדחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התניה או הסיג שנקבעו במועד הציגיפות או במועד חידוש הכספי הביטוחי, או הוראות הדיון אשר עליהם נסמכה הדחיה ובשלם נדחתת התביעה.

י. הודעה בדבר התוישנות תביעה

1. בכל הودעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכל פסקה המציגת בהבלטה מיוחדת את תקופת התוישנות התביעה בהתאם להוואות הדיון הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עצרת את מרוץ ההתוישנות וכי רק הגשת התביעה לבית משפט עצרת את מרוץ ההתוישנות.
2. בנוסף הצפוי להתוישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התוישנות וכן מועד קרותה הביטוח, יצוין בה כי מרוץ ההתוישנות 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 הצפוי להתוישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכלולת את פסקת התוישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובזה פסקת התוישנות - לא טובא במנין תקופת ההתוישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה ממשיכיב).

.4 אם לא נכללה פיסקה בדבר התishiנות בהודעת תשלום, הودעת תשלום חלקו, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך הצפו להתיישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת הודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכללת פסקת התishiנות ואת מועד התishiנות - לא טובא במניין תקופת התishiנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כאמור הסכמה למועד התishiנות).

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

יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקו או הודעת דחיה הכלול פסקה המציגת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, כל שנקבע בפוליסת 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 והופן 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.

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

יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משתמש בחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלוםים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.

2. כאשר הראל משתמש בחברת ביטוח המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלוםים עיתיים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.

3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלוםים עיתיים ימסרו לתובע עם הודעת התשלומים או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.

4. אם תידרשה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.

5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילה תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחדש כאמור לעיל, יתרבר כי יש להקטין או להפסיק תשלוםים עיתיים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בתקנון, ובHUDR תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מששימים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שטמץוי 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 העיתיים, יחולו עליה הראות לעניין הודעת דחיה וחווית דעת מומחה, בשינויים המחייבים.

בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנסירה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים;

למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגזור מזכותה של הראל לדריש השבת סכומים בגין תשלוםם ששולם בגין טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

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

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפגש בתובע או במומחה שבודק את הרשות נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאוטו רכוש, בנסיבות התובע או שלא בנסיבותיו, תימסר על כך הودעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידי של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מיזג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקרי 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 שעליה בסתר הראל לצורך יישוב התביעה, תיערכ באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארה, השכלה המקצועית ותפקידה של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתרה עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמול בגין.
3. ככל שתסתתר הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטי בדף מהלך בירור התביעה ווצאותיו 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 שעליינו נסמכת חוות הדעת. (הודעות והמסמכים 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 זכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה נגד צד שלישי מכוח זכות תחלוף, 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 בתוקן ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי ישiosa לעמוד למבוטח זכות נגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לתובע מכוח זכות תחלוף, יציין הדבר בפני המבוטח בכל הودעה בדף מהלך בירור התביעה ווצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין כאמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל ליתиг את המבוטח או להטיל עליה חובת יעוץ.

ט. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פולישה 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 הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התנוגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולם לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.
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 התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולם לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.

■ הראות 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 יותר מאשר שלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפולישה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהוא צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפולישה 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.

କେବୁ କାହିଁ କାହିଁ କାହିଁ କାହିଁ କାହିଁ କାହିଁ

תאורה

הנימוקים

սԵՍ ՇՐՈՒ - Ա ՀԱՍԿԱ ԵՐԱՌՈՒ ՈՒ ՍՊԵՌԱՌ ԵՐԱՌ ԱՎԱՆ ՄԵՐԱՌ

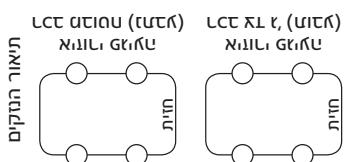
Առաջնահայտություն և պատճենահայտություն



תְּרֵי גַּדְעֹן רָאשׁוֹן שֶׁבְּנֵי יִשְׂרָאֵל וְבְנֵי יִעֲמֹדָן
וְבְנֵי יִשְׂרָאֵל וְבְנֵי יִעֲמֹדָן וְבְנֵי יִשְׂרָאֵל וְבְנֵי יִעֲמֹדָן

ԱՐԵՎԻ ՍԱՀԱՄ ՄԱԿԱՐԴԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ

מזהם כמורין



גיאו-היבוטים והאיסטים



לטינית ידועה בסוף המאה ה-19 (785.0)

תְּנַדֵּב לְעָמָק אֶלְגָּו תְּנַאֲגִיל אַלְפִּיד יְהָנֵם
סְנִיאָג אַלְלָת לְתֹרְדִּי קְרָעִים אַלְעִים

פקס: 03-7348109 | דוא"ל: harel-ins.co.il | العنوان: 109,
טלפון: 03-7348109 | דוא"ל: harel-ins.co.il

ט' א' טו' טו'

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:
מטען הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכונו شيئا'ם בתהילך
המפורט להלן.

.1

א. אם תבעת את חברת הביטוח שלך והינך מעוניין לتبיעו תביעת שיבוב על הפסדים /או
שלמת באופן עצמאי עבור תיקון והינך מעוניין לتبיעו בגין החוצאות שהוצאה, פנה
בתביעה למחלקה צדי ג' בחברת הראל (להלן: "חברה"). אמצעי ההתקשרות עמננו
מפורטים בגב החוברת. לנוחיותך מצ"ב מסמך "נחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מトובע".

ב. עם הפניה אל חברותנו יפתח "airouz" בחברה שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים:
פרטים אישיים, תיאור האירוע, פרטיו הפגוע 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
וישוב התביעה" /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 לבקש להקטנת הנזק. בין היתר אנו ממליצים לך
לבקש מספר הצעות מחיר לח"ד השמאלי ולבצע פעולות סבירות לבדיקה סבירות
עלות התקון המשקפת השבת המחיר **לקדמותנו**.

בחירתה שמאלי - נבהיר, כי במידה ותקנת את הנזק באופן עצמאי ושכרת שירותינו
של שמאלי, אם חברותנו נמצא כי מבטחנו היה אחראי לתאונה, חברותנו תישא רק
בשכ"ט סביר של השמאלי. יודגש כי אין חברותנו מחויבת לשפות בגין שכר טרחת
שמאלי החורג מהסביר בסיסיות העניין.

ד. בנוסף לבקשת מספר הצעות מחיר לח"ד השמאלי אנו ממליצים אותך לקבל
אישורנו מראש לגובה שכ"ט וגובה הנזק והכול בכדי למנוע חילוקי דעתות בעיתך.

ה. במקביל לפיתוח התביעה, נשלח מכתב למברטה בהתאם לסעיף 68 לחוק חוזה
bijוט, התשמ"א-1981, על מנת לקבל אישורו באשר לנושא התביעה ועמדתו.
מצ"ן, כי לעמדת המברטה שייקול מכירע לגבי טיפול בתביעה.
עם קבלת התביעה, יכול לחברתנו תבקש להעמידה הרכבת לבדוק שמאלי על מנת
שיעור ויאמוד את גובה הנזק.

- . עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבוסףו התקבל החלטה - על תשלום, תשלום חלק או דחיתת התביעה.
- ככל שהלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותם יידרש לחברת זמן העולה על 30 יום 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 מஹה הכרה בחבות החברה למקורה הביטוח.**
- . לידעטר, לשם "ישוב ובירור התביעה, יכול לחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמה, שמאים, מהנדסים, רוז"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, וכי"ב (להלן: "מומחים").
- תקפיך המומחים המומנים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ולהעריך את גובה הנזק.
- אוון כאמור לעיל כדי לקבוע כי לחברתנו ממנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחה נקבע בהתאם למידיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.
- בכל מקרה הינה רשאי לצייןalo להיעוץ במומחה מטעמך, אולם עליוות אלן לא ישולמו ע"י החברה.
- . כל הודעה תשלום מלא/או חלק/או פשרה/או דחיה תישלח באופן מפורט אליו ו/או למי מטעמך, עם סיום בדיקת התביעה.
- תשלום תגמולו הביטוח יבוצע בהערכה בנקאית או בהמחאה.
- אם מדובר בעוסק מורשה/או חברה בע"מ, לחברתנו תפחת את רכיב המע"מ מהתשולם.
- . אם טרם תבעת את חברת הביטוח שלך וטרם פעלת להכנסת רכבך למועד לתקן והין חשוב כי מבוטח הראל אשר באירוע לחברתנו טרם פנתה אליו באופן יזום, פנה ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי. אמצעי ההתקשרות עמו מפורטים לגבי החובה. לרשותך מסלול ייחודי לטיפול ברכבך ובתביעתך - **"צד ג' אישוי".**
- . עם הפניה אל לחברתנו, פרטיא האירוע ונסיבותיו יאותו, ובמידה וימצא כי מבוטחנו אחראי לתאונת תופנה למסלול ייחודי בו לחברתנו תפעל לטיפול בתביעתך ותיקון רכבך בכל מושך שתבחור.
- לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מותבע".
- . להלן פירוט המסלול, **לאחר אישורו מראש ע"י החברה:**
- 1. בחירת שマイ** - בחירת השマイ נעשית על ידך. באפשרות לבחור שマイ חז"א שマイ "אחר" - שマイ שאינו שマイ חז. ככל שתבחר שマイ חז יעשה תשלום שכר הטרחה של השマイ ישירות ע"י החברה.
 - אם תבחר שマイ אחר (אינו שマイ חז) תישא לחברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.
- ***לצפייה ברישימת שマイ החז, יכנס לאתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח", "רכב", "אותור נתונים שירותים".**

2. עירicht השומה - בהמשך לבחירת השmai נא תאם בדיקה עם השmai שבחורת. השmai יcin הצעת תיקון עם סיום התקיקן יcin שומה סופית. את הצעת התקיקן תוכל לראות באתר הראל בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתקן ויתדרש להציג מסמכים ומידע נוספים.

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

3. מוסף - בחירת המוסף תעשה על ידך זוכתך לבוחר כל מוסף שהוא. לנוחיותך הנך יכול לבוחר באחד מעשרות מוסכי ההסדר* הפזוריים בכל רחבי הארץ. אם בחורת במוסף הסדר יבוצע תשולם הנזק ישירות למוסף ותהיה זכאי להטבות המפורטות באתר החברה.

אם בחורת במוסף שאינו בסדר המוסכים עם החברה, אתה תישא בתשלום עלות תיקון רכבך וחברתנו תפיצה אותך במשך 30 ימים, לאחר בחינת דוח השmai, אימונות ובחינת גובה הנזקים ועלות תיקונם.

*לצפייה בראשימת מוסכי ההסדר, היכנס לאתר החברה, "תביעות ביטוח רכב", "חיפוש מוסף הסדר".

4. לאחר תיקון הרכב יcin השmai שומה סופית. עליך להעביר את דוח השmai לחברת. ככל שבחרת בשmai חוץ יועבר הדוח ישירות גם לחברת.

*לצפייה בדוח שmai סופי ראה באתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "סטטוס התביעה שלך".

5. ככל שלא בחורת במוסף הסדר ובشمאי 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 או באמצעות הטלפון 03-9294000 .www.harel-group.co.il

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"), عليك לעצור מיד את רכבך ולדומם את המונע. בזוק תחילת אם יש נפגעים ברכב ובכלי הרכב המעורבים וرك לאחר מכן, בזוק 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 בתאונת עד להגעת המשטרה.
3. קבלת ומסירת פרטיים - רשום את הפרטים הבאים של המעורבים בתאונת ומסור לאחרים את שילר. הפרטים ההכרחיים לקבלת ומסירה הינם:
 - שם ומספר תעודה זהות.
 - כתובות.
 - מספר טלפון.
 - פרטי רישון נהוג של הנהג המעורב.
 - פרטי הרכב (דגם, מספר, צבע, שם בעליים הרשום ברישיון הרכב).
 - פרטי פוליסט הביטוח (חברה, מס' פוליסה).
 - פרטי סוכן הביטוח (שם, כתובות, טלפון).אננו ממליצים להדפיס מאתר חברת הראל את "הוסף לקבالت פרטיים", אותו תשמור ברכבך במצורף לרישיון הרכב, כדי שתזוכר לקבל מלא פרטיים בעת תאונה.
4. תאר את האירוע. הcn שרטוט מדויק ככל האפשר של המקום, של הפגעה ושל פרטיים אחרים שיוכלו לשיער בשחוור המקרה. אם ברשותך מצלמה, צלם את מקום האירוע ואת כל הרכב המעורבים.
5. הגשת תביעה - אם הינך מעורב בתאונת דרכים בה רכבך נפגע ע"י רכב המבוטח בחברת הראל ולדעתך מבוטח הראל אחראי לנרגמת הנזק, עומדות בפניך האפשרויות הבאות:
 - א. לדוח לחברת הביטוח בה רכבך מבוטח (פוליסט ביטוח מקיף) ולממש את זכויותך בהתאם לפוליסה זו. לאחר מכן, באפשרות לגייס תביעה לחברת הראל בגין הפסדים שנגרמו לך בשל התאוננה ובгинון לא קיבלת פיצוי ממבטח הרכב (השתתפות עצמית וכו').

- . ב. לתבוע את חברת הראל על מלאו סכום הנזק שנגרם לך.
- במידה וטרם תקנת את רכבר וטרם תעבעת את הפלישה בחברת הביטוח שלך, הראל מעמידה לרשותך מסלול ייחודי לטיפול ברכבר ובתביעתך - "צד ג' אישי". במסגרת מסלול זה, יאותהו פרטיה האירוע ונסיבותיו, ובמידה ומצא כי מבוטח הראל אחראי והמסלול יאשר ע"י החברה תהא זכאי להטבות ממופרט באתר החברה וכמפורט ב"פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - תביעות רכבצד ג' המז"ב".
- לצורך דיוקן על תביעה טרם תיקון רכבר וטרם הכנסתו למשר, פנה לשירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החברת.
- להגשת תביעה ומשלוח מסמכים, יש לפנות למחלקת תביעות הצד ג', אמצעי ההתקשרות עם השלמת איסוף כלל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, ובוצע הליך בירור אשר בסופו תתקבל החלטה על תשלום, תשלום חלק או דחיתת התביעה.
- כל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותב, יידרש זמן לחברה העולה על 30 ימים לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעה המשך בירור, בעניין זה ראה חזור גופים מוסדים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- אין בעצם הגשת התביעה, או הפנית שמאית או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודיע באחריות המבוטח /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, התשם"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק. בין היתר, אנו ממליצים לבקש מספר הצעות מחיר לח"ד השמאלי ולבצע פעולות סבירות לבדיקה סבירות עלות התקיק המשകפת השבת המצב לקדמיות.
- אנו מזמינים אותך לפנות אלינו בכל שאלה לרבות נושא סבירות שכ"ט שמאלי, בחינת השומה /או הצעות המחיר לבדיקת סבירותם קודם לתיקון הנזק וזאת ב כדי למנוע מחלוקת בעtid.
- . 7. במהלך הטיפול בתביעה תידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס "הודעה על תביעת רכבצד ג'" ("המצ"ב בחברת זו). לצפיה בראשימת המסמכים הנדרשים לסייע לך בתביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם" "בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה, www.harel-group.co.il, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החברת.
- . 8. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעה להמשך בירור. לפירוט בעניין ראה מסמך "פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".

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

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע יקר

לידעתך, במהלך יישוב 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 ראשוני הנזק הנتابעים.
- דוח שמאן.
- תמונות נזק בצד.
- חשבון שכר טרחת שמאן + קבלה.
- אישור אי הגשת תביעה - מקור.
- העתק ראשון רכב.
- חשבונות תיקון מקוריות.
- אישור הסכמה למשרד הרישוי.
- ייפוי כח - במידת הצורך.
- עבר ביטוחי - במידת הצורך.

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

*מצין כי רשימת המידע והמסמכים המצוינת לעיל אינה סופית, וככל שנדרש למידע ומסמכים נוספים לצורך יישוב התביעה, נודיעך על כך.
עוד לציין, כי ניתן להתאים 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/שהתקבלו במהלך הטיפול בתביעה דרך אתר האינטרנט של החברה בכתבota www.harel-group.co.il.

אנו משקיעים הרבה זמן על מנת לקצר את משך הזמן הטיפול בתביעה. לפיכך נבקש, מיד עם תחילת הטיפול, את פרטיו חשבון הבנק אליו יועברו תגמולו הביטוחי, ככל שתיהיה זכאי להם.

במרכז החברת נמצא טופס פרטי ההעברה הבנקאית, אותו יש להחזיר מלא וחתום. העברה מוקדמת של כל המסמכים הרלוונטיים תסייע מאד בקידום מהירות של תהליך בדיקה וישוב התביעה.

הודעה על תקופת הת Yiשנות - רכב צד ג'

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

תובע יקר,

הנו לחייב לתשומת לבך כי בהתאם להוראות סעיף 5 לחוק ההת Yiשנות התשי"ח 1958, התקופה שבה מת Yiשנת תביעה שלא הוגשה עלייה תובענה היא - בשאיינו מקריםין - שבע שנים.

מנין תקופת הת Yiשנות מתחילה במועד קרות מקרה הביטוח. ברצונו להבהיר, כי ככלל, הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את מרוץ הת Yiשנות ורק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ הת Yiשנות. אם מדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת הת Yiשנות לא יבוא במנין הזמן שבו עדין לא מלאו לתבוע שמנה-עשרה שנה.

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

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים.	14 ימי עסקים מהיום שהתרברר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הودעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהותבע.
8(א)(3)	מסירת הודעת המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנות תשולם עיתיים או הפסיקתם.	60-30 ימים לפני מועד הקטנות או הפסקת התשלום.
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת ההחלטה או 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 תגמולו ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניות ציבור.	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתකנו.	14 ימי עסקים ממועד קבלת заявкתה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליינו חתום התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת заявкתה.

פרטי התקשרות

משרד ראשי

בית הראל, רח' אבא הלל 3
ת.ד. 5211802 רמת גן,
טלפון: 03-7547777

הראל חברה לביטוח,
מחלקת תביעות צדי ג'

רחוב המרכז 11, קריית אריה, ת.ד. 4070

פתח תקווה 4959356

טלפון: 03-9294000

fax: 03-7348109

Էլ. דואט: fax8109@harel-ins.co.il

טלפון: 03-7348109

זמן工作: 07:30-19:00

בימי ו' וערב חג: 00:00-12:00

לכלים טכנולוגיים נוספים:

אתר: www.harel-group.co.il



בשביל השקוט הנפשי שלך | ביטוח ופיננסים