

# תביעה רכוב צד ג'

מסמכים ומידע בבירור התביעה

# חברת/ת תובע/ת יקר/ה,

חברת זו מיועדת לסייע בידך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה איתה הגש תאו שהinear מתחעד להגיש, והוא כוללת, בין היתר, את מערצת 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 בירור בעניין תקופת ההתיישנות. חברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 02/09/2022 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

## תוכן עניינים:

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

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

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

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

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

עמ' 23 הودעה על תקופת ההתיישנות - רכב צד ג'

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

אנו מקווים כי חברת זו תסייע לך.

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

# מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

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

בהתאם להוראות חזור מוסדים 09/02/2022, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכחלקם לאמור בהוראות החזור.  
אם ברצונך לקבל העתק מערכת כללים זו, יש באפשרות לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל טלפון מספ"ו 2735 \* או להדפיס אותה וישנות לאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

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

## א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למשגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כללים ימי שישי,ימי שבת, ערבו' חג, חגיו' ומועדיו' ישראל.
2. **תביעה** - דרישת מהERAL לימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קrho פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות לימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג התביעה להראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהטיב במסגרת עסקוק נזק שנגרם לאחר ובאו 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 שמאו או מומחה רפואי, אך לפחות ייעץ משפטית ולמעט ועדעה רפואית בקרב פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.
5. **"אזור ותיק"** - מי שמלאו לו 67 שנים.

## ב. תחולת

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכון נכות ומותות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכון אבדן כושר עבודה וрисק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיעוד למתן כסוי ביטוח לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבתח;
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 לדירותן**;
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 דירותן, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חזוז הביטוח יותר על תחולתה באופן מפורש.

## ג. מועד תחילת

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

## ד. מסמכים ומיעד בבירור התביעה

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

- [1] העתק המערכת 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 לשפטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשולם למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
- [4] פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה;
- [5] טופס הגשת התביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מיליון;
- [6] הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
- [7] הראל תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש התביעה בעלפה באופן שמיilo טופס הגשת התביעה ובודע על ידי נציג הראל - בהתאם לפרטים שמסר בעלפה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמךם של האזרח הוותיק נציג הראל ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכו בכך, בנוסף למשלו והודעה בעניין בדין או באמצעות אלקטטרוני, למעט אם האזרח הוותיק בקש לעדכן אמצעי אלקטטרוני לצורך ההתקשרות עימיו. יובהר כי הראל תיתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

■ יש באפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

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

3. אם ידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהtoberע לצורך בירור התביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.

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

## ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הראל תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלם כל המידע והמסמכים שנדרשו מהtoberע לשם בירור התביעה או מהמועד שבו נתקבל אצלם טופס התביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין הצדדים), עדכו בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכו כאמור יכול שייהיה בדבר תשולם התביעה באופן מלא או חלקית, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דוחית התביעה. ■ הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה המתנהלת בבית משפט.

## א. הودעת תשלום והודעת תשלום חלקו

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

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

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

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקו של התביעה תוך דחיתת חלק מההתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעלויות שנדרשו - תימסר לתובע במקרים אחדים הודיעה בכתב הכוללת שני חלקים ממפורט להלן:

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

## ג. הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
2. אם הווסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב ווינתן לו זמן סביר לעיין בתנאייה.
3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שבסיס הפשרה, מרכיביו התשלומים שאינם שינוי בחלוקת ככל שישנם, הסכם שנקבע בפשרה, הסכם לתשלומים והפער בין הסכם שנקבע בפשרה ובין הסכם לתשלומים, ככל שקיים פער כזה.
4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
- הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

## ח. הودעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ייפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהותבע לשם בירור התביעה.
2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשייטים ימיים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלו של הودעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, לפחות במקומות הבאים:
  - אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלו של 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 שנסחרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכלולות דרישת למועד או למסגר לשם בירור התביעה ובבלבד שההודעה الأخيرة לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.
- לאזרוח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י נציג מטעם הראל, לפחות אם האזרוח הוותיק בקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורכי ההתקשרות עימיו.

## ט. הודעת בדבר דחיתת תביעה

- אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.
- nymoko הדחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התנינה או הסיג שנקבעו במקרים הנסיבות או במועד חידוש הכספי הביטוח, או הוראות הדין אשר עליהם נשמכת הדחיה ובשלם נדחית התביעה.

## י. הודעה בדבר התוישנות תביעה

1. בכל הودעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פיסקה המציינת בהחלטה מיוחדת את תקופת התוישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן צוין 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 ל התביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתוישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התוישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, וצוין בה כי מרוץ התוישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפי 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 הودעה ובها פסקת התוישנות - לא תובא במנין תקופת התוישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

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

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

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

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

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

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

#### **יב. בדיקה מחודשת של זכאות**

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.

2. כאשר הראל משמשת חברה ביטוח המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.

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

4. אם תידרשנה עליות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.

5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילה תקופת הקבואה בהן היא ביום 05/07/2016 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתרבר כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפולישה או בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות ימים 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 תכליות את כל הנימוקים המונחים בסיס החלטתה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, יחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחיה חוות דעת מומחה, בשינויים המחייבים.

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

למען הסר ספק, אין כאמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדוחש השבת סכומים בגין תשלום ששולם בגין יתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

לגביו פוליסות שתחילה תקופת הביטוח הקבואה בהן היא לפני יום 05/07/2016, 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 הרכוש נשוא התביעה על מנת להעיר נזק שנגרם לאותו רוכש, בנסיבות התובע או שלא בנסיבותיו, תימסר על כך הודעה מרראש לתובע, יובהר לו תפיקido של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי הזכות 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 במילואה או בחלוקת ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות. לעניין אזרח ותיק - תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג מטעם הראל, למעט אם האזרח הותיק בิกש לעדכן אמצעי אלקטронאי לצורך ההתקשרות עמו.

## יד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעלייה הסתמכה הראל לצורך יישוב התביעה, תיערכ באופן מażכזע, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלהו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמכ עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תעיחס במשרין לזכות המבוטח לקבלת תגמול ביטוח.
3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטי בדף מהלך בירור התביעה ותוואתו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת לצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (הודעות והמסמכים כאמור, "ימסרו לתובע לפי בקשתו").  
אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסוייה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסוייה.

## טו. תחולף וזכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש התביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות תחולף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת התביעה תחולף 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 ישוויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאוטו עשייה הראל לתובע מכוח זכות התחולף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוואתו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.  
אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל ליציג את המבוטח או להטיל עליה חובת יעוץ.

## טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, ימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב תוך 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, וה מבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושיםיים האמורים, בין אם הודיע על אי התגנדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולם לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.

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

## יז. מתן תשובה וטיפול בפניות ציבור

- הראל תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר שלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לעניין אזהר ותיק - לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

## יח. מתן העתקים

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

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

c/o, LCT:

סוכן

סוכן

הנץ הדר

601

גָּדוֹלָה

THE JOURNAL OF CLIMATE

03-7348109 גלען:

תְּלִימָדָה בְּבֵית־מֹשֶׁבֶת

ԵՐԵՎԱՆԻ ԹԱՅԻՆԱԿԱՆ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆ

לְאָזֶן וְלִבְנָה תַּפְאֵל - אֶל

תְּלִילָה, גַּדְעֹן, וְעַמְּלֵךְ



■ ԱՐ ՀՐԵՍ ՏԻՎ ԹԻ, ՄԱՏԽՆ Ի/Ո ՄԱՏԽՆ ԱՇԽՆ ԱՇԽՆ

הארץ

ט"ו, כהנ"ע

תאורי

ମୁଦ୍ରଣ କାନ୍ତିମାଳା

ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ - ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ ԱՐԵՎԱՏՅԱՆ



# **פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - תביעות רכב צד ג'**

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

## **תובע יקר!**

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

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

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

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

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

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

.ה. במקביל לפיתוח התביעה, נשלח מכתב למボטח בהתאם לסעיף 68 לחוק חזה  
בביטוח, התשמ"א-1981, על מנת לקבל אישורו באשר לנושא התביעה ועמדתו.  
מצין, כי לעמדת המבוטח שייקול מכירע לגבי טיפול בתביעה.  
הצעת התקון והשומה של שמאלי החוץ יהיו הצעת התקון והשומה הקבועות, אלא אם  
כך הציה לחברת הביטוח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאלי שהוא)  
והודיעה על רצונה לערער על הצעת התקון או השומה לשמאלי מכירע כמפורט להלן,  
לא יותר מיום עבודה אחד מיום עיריכת הצעת התקון על ידי שמאלי החוץ ומסירתה  
לחברת הביטוח או שבוע ממועד העברת השומה לחברת הביטוח, לפי העניין.

- . ו. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסתופו תתקבל החלטה - על תשלום, תשלום חלק או דחיתת התביעה.
- כל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהותבע יידרש לחברה זמן העולה על 30 ים לקבالت ההחלטה בתביעה, תקבל הודעה המשך בירור, בעניין זה, ראה חזר גופים מוסדים 05/07/2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציגו". יודגש **תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהו הקרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**
- . ז. לדייעך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול לחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמא, טמאות, מהנדסים, ר"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, וכיוצא ב' (להלן: "מומחים").
- תקפיך המומחים המומנים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ולהעריך את גובה נזק.
- אין כאמור לעיל כדי לקבוע כי לחברתנו ממנה בכל התביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחה נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנسبות האירוע.
- בכל מקרה הינך רשאי להיות מוצג או להיוועץ במומחה מטעמך, אולם עלויות אלו לא ישולמו ע"י החברה.
- . ח. כל הודעה תשלום מלא ואו חלקית או פשרה או דחיה תישלח באופן מפורט אליו ואו למי מטעמך, עם סיום בדיקת התביעה.
- תשלום תגמולי הביטוח יבוצע בהעברה בנקאית או בהמחאה.
- אם מדובר בעוסק מורה ו/או חברה בע"מ, לחברתנו תפחת את רכיב המע"מ מהתשלים.
- . א. אם טרם תבעת את חברת הביטוח שלך וטרם פעלת להכנסת רכבר למוסך לתיקונו והינך חושב כי מבוטח הראל אשם באירוע וחברתנו טרם פנתה אליו באופן יומיום, פנה לשירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים לגבי החברת. לרשותך מסלול "יחודי לטיפול ברכבר ובתביעה" – **"צד ג' אישי"**.
- . ב. עם הפניה אל לחברתנו, פרטיא האירוע ונסיבותיו יאותמו, ובמידה וימצא כי מבוטחנו אחראי לתאונת תופנה למסלול ייחודי בו לחברתנו תפעל לטיפול בתביעה ותיקון רכבר בכל מושך שתבחר.
- לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מותבע".
- . ג. להלן פירוט המסלול, לאחר אישורו מראש ע"י החברה:
1. **בחירת שmai** - בחירת השmai ונעשה על ייך. באפשרות לבחור שmai חוץ\* או שmai "אחר" – שmai שאנו שmai חוץ. ככל שתבחר שmai חוץ יעשה תשלום שכ"ט סביר בלבד.
  - אם תבחר שmai אחר (שאינו שmai חוץ) תישא לחברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.
- \***לצפיה ברשימה שmai החוץ, יכנס לאתר החברה בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור גותני שירותים".**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע - רכב צד ג'

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

תובע יקר,

מה לעשות בזמןairaו תאונת דרכים?

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

- . לתבע את חברת הראל על מלא סכום הנזק שנגרם לה.
- במקרה וטרם תקנת את רכבך וטרם תבעת את הפולישה בחברת הביטוח שלך,** הראל מעמידה לרשותך מסלול ייחודי לטיפול ברכבך ובתביעתך – “צד ג’ אישוי”. במסגרת מסלול זה, יאותמו פרטיו האירועוניים, ובמקרה יימצא כי מבוטח הראל אחראי והמסלול יאשר ע”י החברה תהא יכולה להטעות כמפורט באתר החברה וכמפורט ב”פירוט הליך בירור ויישוב התביעה – תביעות הצד ג’ המצח”ב.
- לצורך דיוקן על תביעה טרם תיקון רכבך וטרם הכנסתו למשרף, פנה ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך אל חברת הראל, באמצעות מוקד תביעות ביטוח כללי, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החברת.
- להגשת תביעה ומשלוח מסמכים, יש לפנות למחלקת תביעות צד ג’, אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החברת.
- עם השלמת אישוף כלל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור אשר בסופו תתקבל החלטה על תשЛОם, תשLOWם חלקית או דחיתת התביעה.
- כל שלאחר השלמת אישוף כל המידע והמסמכים מהתובע, יידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעה המשך בירור, בעניין זה ראה חוזר גופים מוסדים 5/7/2016 ”בירור ויישוב תביעות לטיפול בפניות הציבור”.
- אין בעצם הגשת התביעה, או הפניה שמאית או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודיעות באחריות המבוטח /או החברה אשר תקבע לאחר בוחינת מכלול המידע והמסמכים.
6. הרינו להפנות את תשומת ליבך, כי בהתאם להוראות סעיף 61 וסעיף 67 לחוק חזויה הביטוח, התשנמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק. בין היתר, אנו ממליצים לבקש מספר הצעות מחיר לחוז"ד השמאית ולבצע פעולות סבירות לבדיקת סבירות עלות התקון המשקפת השבת המציב לקדמותן.
- אנו מזמינים אותך לפנות אלינו בכל שאלה לרובות נושא סבירות שכ"ט שמאית, בוחינת השומה / או הצעות המחיר לבדיקת סבירותם קודם לתיקון הנזק וזאת בכך למןיע מחולקות בעתיד.
7. במהלך הטיפול בתביעה תידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס ”הודעה על תביעה רכב צד ג’” (המצ”ב בחברת זו). לצפייה בראשית המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה ”מסמך פירוט מחירי והמסמכים הנדרשים מתובע לשם ”בירור ויישוב התביעה“ וכן באתר החברה, [www.harel-group.co.il](http://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 ויישוב תביעה - רכב צד ג'**

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

## **מבוטח/קובע יקר**

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

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

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

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

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

ניתן לצפות ברשימת המסמכים הנדרשים/שהתקבלו במהלך הטיפול בתביעה דרך אתר  
האינטרנט של החברה בכתובת זו: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il).

אנו משקיעים מאמצים רבים על מנת לקצר את זמן הטיפול בתביעה. לפיכך  
נבקש, מיד עם תחילת הטיפול, את פרטיו חשבון הבנק אליו יועברו תגמולי הביטוח,  
כל שתיהיה זכאי להם.

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

# הודעה על תקופת התינוינות - רכב צד ג'

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

תובע יקה,

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

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

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

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים.	14 ימי עסקים מהיום שהתרבר הוצרך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(א)(3)	מסירת הודעה המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעה שנייה לגבי הקטנת תשלים עיתויים או הפסקתם.	60-30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים.
8(ב)(2)	העברה העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת ההחלטה 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 תגמול ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישة.
8(יד)	מענה בכתב לפניות ציבור.	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב.
	מענה בכתב לפניות ציבור של אזרח ותיק	21 ימים
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליון חתום התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

## פרטי התקשרות

### משרד ראשי

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

הראל חברה לביטוח,  
מחלקת תביעות צדי ג'

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

טלפון: 03-9294000

טלפון: 03-7348109

דואיל: fax8109@harel-ins.co.il

טלפון: 03-7348109

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

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



בשביל השקט הנפשי שלך | ביטוח ופיננסים