



# תביעת ביטוח דירה

מסמכים ומידע בבירור תביעה + טופס הודעה (הגשת תביעה)



# מבוטח/ת תובע/ת יקר/ה,

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

חוברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 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 תביעה - בנזק רכוש בדירה (נזקי מים - שרברב פרטי)
עמ' 14-16	פירוט הליך בירור ויישוב תביעה - בנזק רכוש בדירה (נזקי מים - שרברב שבהסדר)
עמ' 17-18	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש/גוף מדירה המבוטחת בהראל
עמ' 19	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות
עמ' 20	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש דירה (נזקי מים - שרברב פרטי)
עמ' 21	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש דירה (נזקי מים - שרברב שבהסדר)
עמ' 23-24	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - צד ג' - רכוש / גוף דירות
עמ' 25	פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעת רכוש מבוטח ותביעת רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהראל
עמ' 26	הודעה על תקופת התיישנות
עמ' 27	טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" ובחוזר "תיקון הוראות החוזר המאוחד - הוראות בענף ביטוח דירה" לגבי נזקי מים

**אנו מקווים כי חוברת זו תסייע לך.**

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

# מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

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

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן הראל/החברה). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכהשלמה לאמור בהוראות החוזר.

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

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

## א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.
2. **תביעה** - דרישה מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג תביעה להראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הראל להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
4. **מומחה** - בין אם הוא עובד של הראל ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.
5. **אזרח ותיק** - מי שמלאו לו 67 שנים.
6. **לקוח** - מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.

## ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכויי נכות ומוות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכויי אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן: "הפקודה") ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
6. **ביטוח מקיף לדירות**;
7. **ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.**

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

## ג. מועד תחילה

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

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.

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

## ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

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

[1] העתק ממערכת כללים זו;

[2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;

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

[4] פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;

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

[6] הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

■ יש באפשרותך לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

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

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

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

## ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

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

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

## ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

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

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

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

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

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

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

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

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

## ז. הודעת פשרה

1. הראל תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

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

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.

4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

## ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
  2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:
    - אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
    - אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
    - אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ט. הודעת בדבר דחיית תביעה

- אם נתקבלה החלטה על דחייה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.
- נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה ובשלם נדחית התביעה.

## י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מרוץ התיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ התיישנות.
2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ התיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת התיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
4. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה

למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

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

### יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

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

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

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

### יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
  2. כאשר הראל משמשת כחברת ביטוח המבקשת לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
  3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
  4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
  5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
- הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
- בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים;
- למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.
- לגבי פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצריך הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחודשת של הזכאות.



## יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, ויבהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

## יד. חוות דעת מומחה

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

## טו. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

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

## טז. תביעת צד שלישי

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

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

## יז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

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

## יח. מתן העתקים

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

# פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש בדירה

(למעט בנזק רכוש בדירה בגין נזקי מים - במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר)

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

## מבוטח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך: מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

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

2. עם הפניה אל חברתנו יפתח "אירוע" בחברה שיקלול בין השאר את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. בסוף השיחה יימסר לך מספר אירוע.

3. אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיווח הנו לידיעה בלבד (למשל במקרים בהם בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין הנזק שגרם לך) אנא ציין זאת במפורש לסוכן/מוקד.

4. במקביל למסירת ההודעה במוקד התביעות, עליך למלא טופס הודעה (טופס הגשת תביעה) מפורט ולציין עליו את מספר האירוע (מצ"ב לחוברת זו) ולהעבירו לחברה. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

5. החברה, על פי שיקול דעתה המקצועי, יכול ותמנה שמאי, לבדיקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות וגובה נזק.

במקביל לאמור לעיל, כמו גם, באם לא ימונה שמאי ע"י החברה, יחזור אליך מיישב התביעות, טלפונית ו/או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך. לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

6. לידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמה, מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות וכיוצ"ב (להלן: "מומחים"). תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את גובה הנזק.

אין באמור לעיל כדי לקבוע, כי חברתנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.

בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שנתנו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, יוכרו בכיסויי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנתנה הודעה מראש למבטח.

7. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה על תשלום / תשלום חלקי או דחיית התביעה.

\*ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהתובע יידרש לחברה זמן העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור. בעניין זה, ראה חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

**יודגש, כי תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**

8. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינן.

9. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך ו/או לסוכן הביטוח שלך, עם סיום בדיקת התביעה. תשלום תגמולי הביטוח יבוצעו בהעברה בנקאית או בהמחאה.

אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.

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

11. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.

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

(במסגרת כיסוי שרברב בבחירת המבוטח - שרברב פרטי)

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

## מבוטח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך: מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

בעת קרות מקרה ביטוח, יש לך זכות לבחור בהתאם לאחת מהדרכים הבאות:

1. התיקון יתבצע על ידי שרברב מטעמך ("שרברב פרטי") - ראה פירוט הליך ברור ויישוב תביעה - בנזק רכוש בדירה.

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

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

(במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר)

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

## מבטוח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך: מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

1. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך לפעול באחת מהדרכים הבאות:

א. כניסה לאתר חברת הראל, תחת קטגוריית "הגשת תביעה בגין נזקי מים" או לחפש דרך תיבת החיפוש "נזק מים בדירה", לבחור מרשימת השרברבים המצוינים באתר החברה את השרברב וליצור עמו קשר טלפוני בהתאם למספר הטלפון המצוין לצדו, שינתב אותך למוקד חברת ניהול התביעות הרלוונטי.

ב. פניה לאחד ממוקדי השירות של חברות ניהול התביעות המצוינים בפוליסה או בגב החוברת. בפניה למוקד תוכל לבקש לקבל את רשימת השרברבים בכתב או באמצעי אלקטרוני לבחירתך.

2. חברת הניהול תנהל ותלווה את כל הטיפול בתביעה לרבות מינוי מומחים/בעלי מקצוע נוספים להשלמת התיקון. לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע".

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 יישלח אלייך מסרון עם מספר התביעה.

4. אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיווח הינו לידיעה בלבד (למשל במקרה בו בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין הנזק שגרם לך) אנא ציין זאת במפורש בעת הדיווח למוקד.

5. תיקון הנזק יחל לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פניית המבטוח למוקד חברת ניהול התביעות וזימון השרברב, אלא אם אישר המבטוח אחרת.

לעניין זה, "יום עבודה" - כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח 1948-, ויום העצמאות.

בקש המבטוח ארבעה שרברבים לפחות כאשר נמסר לו לגבי כל אחד מהם שאינו פנוי להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה והודיע על כך, תתאם חברת ניהול התביעות שרברב שיוגיע למבטוח לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פניית המבטוח לחברת הניהול. ככל שלא תתואם הגעה כאמור, רשאי המבטוח לזמן שרברב פרטי, ויישא בסכום השתתפות עצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר. [למעט במקרה של ביטוח דירה במסגרת פוליסת משכנתא בטוחה (ב)]

6. נקבע מועד להגעת שרברב, לא יעלה זמן ההמתנה על שעתיים מעבר למועד שתואם.

7. נקבע מועד להגעת שרברב, לא תודיע חברת הניהול על דחיית המועד לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם. הודיעה חברת הניהול על דחיית המועד, כאמור, תתאם למבטח מועד אחר שיתקיים תוך יום עבודה אחד, אלא אם בקש המבטח אחרת. הודיעה חברת הניהול על דחיית ביקור ותאמה מועד חדש, לא תורשה לדחות את מועד התיאום החדש.

8. נקבע מועד ולא הגיע שרברב בזמן ללא שקיבל אישור המבטח מראש או ללא שהודיע על דחיית הביקור, כאמור בסעיף 7 יחולו הוראות אלה:

א. היה זמן ההמתנה לשרברב בין שעתיים לשלוש, רשאי המבטח לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים של חברת הניהול המטפלת בתביעה ובתנאי שלא נערך ביקור של השרברב הראשון.

ב. עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, והודיע המבטח על כך לחברת הניהול, תתאם חברת הניהול מועד להגעת השרברב הראשון לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעת המבטח או במועד אחר ככל שהמבטח ביקש זאת. לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום נוסף, רשאי המבטח לזמן שרברב פרטי, אולם יישא בסכום השתתפות עצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר. [למעט במקרה של ביטוח דירה במסגרת פוליסת משכנתא בטוחה (ב)]

9. הראל תהיה אחראית על איכות התיקון והשירות שיינתנו למבטח על ידי שרברב שבהסדר, לרבות זמינות השירות וסיום התיקון בזמן סביר.

10. חברת הניהול ו/או החברה, על פי שיקול דעתה המקצועי, יכול ותמנה שמאי, לבדיקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות וגובה נזק.

11. ללידיעתך, לשם יישוב וברור התביעה, יכול וחברת הניהול ו/או החברה תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמא, מהנדסים, חוקרים כיצ"ב (להלן: "מומחים").

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

בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שנתנו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות **שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה**, יוכרו בכיסוי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנתנה הודעה מראש למבטח.

12. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, ככל שהדבר רלוונטי, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה על תשלום / תשלום חלקי או דחיית התביעה.

**יודגש, כי תהליך טיפול בתביעה, לרבות משלוח שרברב לדירה, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**

13. ללידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגינך.

14. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 12, בסיום הטיפול בתביעה, ישלח אלייך ולסוכן הביטוח שלך מסמך מסכם הכולל פירוט לגבי השירות שניתן לך; המסמך יכלול, בין היתר, ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק, הפעולות שבוצעו לדעתו לשם תיקון הנזק, פירוט הביקורים ופעולות התיקון שבוצעו בכל ביקור אשר יהווה את הודעת התשלום.

לאחר משלוח המסמך המסכם ייערך עמך בירור לגבי שביעות הרצון מהשירות שקיבלת. בירור כאמור יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר שייקבע בין היתר, על בסיס מהירות מתן השירות ואיכות התיקון שבוצע על ידי השרברב. הבירור ייערך באמצעים אלקטרוניים, אלא אם המבוטח בקש מראש כי הבירור ייערך באמצעים שאינם אלקטרוניים.

אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.

15. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן באתר החברה [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il) בסטטוס תביעתך בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".

16. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.



# פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - בנזק רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהראל

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

## מבוטח/תובע יקר!

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך: מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

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

### א. נזקי רכוש:

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

### נזקי גוף:

פנה למח' תביעות רכוש על-פי אמצעי ההתקשרות המפורטים בגב החוברת.

ב. פניה למחלקת רכוש בחברת הראל על פי אמצעי ההתקשרות המפורטים בגב החוברת.

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

2. עם הפניה אל חברתנו יפתח "אירוע" בחברה (בנזקי גוף תיפתח תביעה), שיכלול בין השאר את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע, תיאור הנזק הנטען ובתביעת רכוש יימסר לך בסוף השיחה מספר אירוע.

3. במקביל למסירת ההודעה במוקד התביעות, עליך למלא טופס הודעה (טופס הגשת תביעה) מפורט ולציין עליו את מספר האירוע (מצ"ב לחוברת זו) ולהעבירו לחברה על-פי אמצעי ההתקשרות עמנו המפורטים בגב החוברת.

4. החברה, על פי שיקול דעתה המקצועי, יכול ותמנה שמאי לבדיקת מקרה הביטוח לרבות נסיבות וגובה הנזק.

במקביל לאמור לעיל, כמו גם אם לא ימונה שמאי ע"י החברה, יחזור אליך מיישב תביעות טלפונית ו/או בכתב, לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים, בהתאם לצורך.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה מסמך "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

5. לידיעתך, לשם יישוב ובירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים מטעמה. לדוגמא: מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, רופאים וכיוצ"ב (להלן: "מומחים").

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

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

6. עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה - על תשלום, תשלום חלקי או דחיית התביעה.
- ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהתובע ידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור בעניין זה ראה חוזר גופים מוסדיים 9-5-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- יודגש כי, תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות המבוטח ו/או החברה לתביעה שהוגשה על ידך.**
7. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקורות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגין, ככל שקיימת חבות של המבוטח/חברתינו.
8. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך ו/או לב"כ, עם סיום בדיקת התביעה.
- תשלום תגמולי הביטוח יבוצעו בהעברה בנקאית או בהמחאה.
- אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
9. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס תביעתך, 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 כיסוי שרברב שבהסדר)

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

מבוטח/תובע יקר,

**מה לעשות בעת אירוע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שרכשת?**

1. בקרות מקרה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, קרא למשטרה/למכבי אש.
2. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, אל מוקד תביעות ביטוח כללי אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.
- נציין כי מחובתך להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק, גם אם מדובר על נזק שארע לצד ג' בלבד (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).
- במקרה של נזקי מים, כולל נזק מים הנגרם לצד ג', עליך לפנות ישירות אל מוקד השירות של הספק המצוין בפוליסה ככל שרכשת כיסוי לנזקי מים ("ריידר").
3. דווח למשטרה את פרטי האירוע ככל שרלוונטי (בעיקר באירועי פריצה/גניבה) וקבל אישור על הדיווח.
4. ברוב המקרים, יהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות של החברה, יתאמו את ביקור השמאי. אנא, שתף פעולה עם השמאי ו/או המומחים שיטפלו בתביעה וקבע איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.
5. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הודעה (טופס הגשת תביעה).
6. לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר החברה, [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il).
- משלוח מסמכים יעשה על פי אמצעי ההתקשרות עמנו המפורטים בגב החוברת.
- לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- **אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית שמאי או מומחים לבירור הנסיבות, כדי להודות באחריות החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים.**
7. לאחר הגשת הדיווח, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך טיפול. פירוט בעניין ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".

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

(במסגרת כיסוי שרברב בבחירת המבוטח - שרברב פרטי)

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

מבוטח/תובע יקר,

**מה לעשות בעת אירוע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שרכשת?**

בקורות מקרה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, עליך לפעול באחת מהדרכים הבאות:

1. התיקון יתבצע על ידי שרברב מטעמך ("שרברב פרטי") - ראה הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכוש דירות.

2. התיקון יתבצע על ידי שרברב מרשימת השרברבים ("שרברב שבהסדר") המצוינים באתר החברה - ראה הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש בדירה (בגין נזק מים - במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר).

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - בנזק רכוש בדירה

(בגין נזקי מים - במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר)

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

מבוטח/תובע יקר,

**מה לעשות בעת אירוע רכוש לדירה המכוסה בהתאם לפוליסה שרכשת?**

1. בקרות מקרה ביטוח ובהתאם לצורך ולנסיבות העניין, עליך לפעול באחת מהדרכים הבאות:  
א. כניסה לאתר חברת הראל, תחת קטגוריית "הגשת תביעה בגין נזקי מים" או לחפש דרך תיבת החיפוש "נזק מים בדירה", לבחור מרשימת השרברבים המצוינים באתר החברה את השרברב וליצור עמו קשר טלפוני בהתאם למספר הטלפון המצוין לצדו, שינתב אותך למוקד חברת ניהול התביעות הרלוונטי.  
ב. פניה למוקד השירות של חברת ניהול התביעות המצוינים בפוליסה או בגב החוברת, בפניה למוקד תוכל לבקש לקבל את רשימת השרברבים בכתב או באמצעי אלקטרוני לבחירתך.
2. ככל שידוע לך בשלב זה על נזק שנגרם לדירת צד ג' דאג לדווח זאת בעת הדיווח על הנזק ותיאום השרברב.
3. מיד עם הדיווח לחברת ניהול התביעות תפעל חברת הניהול לתאום שרברב ו/או כל בעל מקצוע אחר הרלוונטי לצורך טיפול במוקד הנזק ובנזקים הנלווים, ככל שמדובר בנזק מכוסה בפוליסה.
4. בחלק מהמקרים, יהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק. סוכן הביטוח, שבאמצעותו רכשת הפוליסה או מוקד התביעות או מוקד ניהול התביעות, יתאמו את ביקור השמאי. אנא, שתף פעולה עם השמאי ו/או המומחים שיטפלו בתביעה וקבע איתם מועדים למפגש מוקדם ככל שניתן.  
אין באמור לעיל כדי לקבוע כי חברתנו תמנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.  
בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. הוצאות סבירות בשל שירותים שנתנו אדריכלים, שמאים, יועצי בנייה, מהנדסים וקבלנים והוצאות משפטיות שהוצאו לשם תיקונה, שיפוצה או בנייתה מחדש של הדירה או של חלק ממנה, יוכרו בכיסוי בכפוף למגבלת סכום הביטוח ובתנאי שנתנה הודעה מראש למבטח.
5. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות ייתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לצורך בדיקת נסיבות האירוע ו/או היקף הנזק.

6. ככל שהדבר רלוונטי, עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה - תיקון הנזק, תשלום, תשלום חלקי או פשרה או דחיית התביעה.

ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מהתובע יידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור בעניין זה ראה חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

**יודגש כי, תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות המבוטח ו/או החברה לתביעה שהוגשה על ידך.**

7. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות, בקרות הנזק או לאחריו, להקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגין, ככל שקיימת חבות של המבוטח/חברתנו.

8. כל הודעת תשלום מלא ו/או חלקי ו/או פשרה ו/או דחייה תישלח באופן מפורט אליך עם העתק לסוכן הביטוח שלך, עם סיום בדיקת התביעה.

אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.

9. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס תביעתך, באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), בלשונית "ביטוח", "ביטוח דירה", "סטטוס התביעה שלך".

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - צד ג' - רכוש/גוף דירות

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

מבוטח/תובע יקר,

מה לעשות בעת קרות מקרה ביטוח?

1. בעת אירוע נזק אנו ממליצים כי תתעד האירוע בצילומים ו/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 חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק.
2. **הגשת תביעה** - אם הינך סבור כי הנזק שנגרם לרכושך/גופך ארע כתוצאה מדירת מגורים המבוטחת בחברת הראל, עומדות בפניך האפשרויות הבאות:  
א. לדווח לחברת הביטוח בה רכושך מבוטח ולממש את זכויותיך בהתאם לפוליסה. לידעתך, פעמים רבות ובהתאם לפוליסת הביטוח שלך, תביעה ישירה למבטח שלך הינה בעלת יתרונות כגון פיצוי בערך חדש במקום ערך הרכוש הישן שניזוק ועוד.  
מאוחר יותר תוכל להגיש תביעה לחברת הראל בגין יתרת ההפסדים (השתתפות עצמית וכו').  
ב. לדווח על האירוע בין בדרך של הגשת דרישה/תביעה לחברת הראל.  
**בנקי רכוש** - מומלץ כי בעת האירוע או בסמוך לאחר התרחשותו, תדווח למוקד הראל, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, על פי אמצעי ההתקשרות עמנו המפורטים בגב החוברת.  
**בנקי גוף** - פנה למחלקת תביעות רכוש על פי אמצעי ההתקשרות עמנו המפורטים בגב החוברת.  
בהתאם לנסיבות יופעל שיקול דעת באשר להמשך הבירור ובדיקת האירוע. דיווח בסמוך לאירוע יקל על בחינת גובה הנזק ואחריות החברה ויכול לסייע בצורה ניכרת ליישוב התביעה בצורה מהירה.  
אם התביעה הינה בגין נזק רכוש עליך להמציא לחברתנו אישור "אי הגשת תביעה", אותו תוכל לקבל מחברת הביטוח בה רכושך מבוטח.
- ג. אם תיקנת את נזקיך והם מכומתים כספית, תוכל להעביר תביעה לפיצוי בגין נזקיך, ולצרף, בין היתר, הסבר המבסס את אחריות מבוטח הראל וכן כל המסמכים/תמונות/חו"ד שברשותך לצורך הוכחת גובה הנזק הנטען **והמשקפת השבת המצב לקדמותו**. גם במקרה זה עליך לפנות למבטח שלך ולבקש הפקת אישור אי הגשת תביעה.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים המלאה לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע 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 ומידע נוספים. להגשת תביעה בכתב ומשלוח מסמכים, יש לפנות למחלקת תביעות רכוש על-פי אמצעי ההתקשרות עמנו המפורטים בגב החוברת.

לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

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

3. ייתכן ויהיה צורך בביקור שמאי בביתך לצורך הערכת הנזק. ביקור השמאי יתואם עמך. אנא שתף פעולה עם השמאי ו/או המומחים שיטפלו בתביעה וקבע איתם מועדים מוקדמים, ככל שניתן.

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



# פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעת רכוש מבוטח ותביעת רכוש/גוף צד ג' מדירה המבוטחת בהרצל

\*\*\*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 וצד ג'\*

- אישור משטרה / תיק משטרה (במקרה אובדן או פריצה/גניבה).
- הצעות מחיר.
- חשבוניות תיקון.
- צילומי נזק.
- טופס העברה בנקאית (מצ"ב לחוברת זו) + צילום המחאה.
- כל מסמך אחר שלדעתך רלוונטי לתביעה/אירוע.
- טופס הודעה - טופס הגשת תביעה (מצ"ב לחוברת זו).
- בנזקי גוף - תעוד רפואי מיום הארוע ואילך.

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

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

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

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

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

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

# הודעה על תקופת התיישנות

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

## מבוטח/תובע יקר,

הננו להביא לתשומת לבך, כי לפי הוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא שלוש שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח.

(נציין כי בכל מקרה, בהתאם להוראות סעיף 70 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, בביטוח אחריות, התביעה לתגמולי ביטוח אינה מתיישנת כל עוד לא התיישנה תביעת הצד השלישי נגד המבוטח, באם קיימת כזו).

כמו כן, תקופת ההתיישנות של תביעת צד ג', בהתאם להוראות סעיף 5 לחוק ההתיישנות התשי"ח-1958, ושלא הוגשה עליה תובענה היא - בשאינו מקרקעין - שבע שנים. מניין תקופת ההתיישנות מתחיל במועד קרות מקרה הביטוח.

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

אם מדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת ההתיישנות לא יבוא במניין הזמן שבו עדיין לא מלאו לתובע שמונה-עשרה שנה.

**טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" ובחוזר "תיקון הוראות החוזר המאוחד- הוראות בענף ביטוח דירה" לגבי נזקי מים**

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים.	14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם.	30-60 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלום.
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה.	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה.
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור.	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב ולעניין אזרח ותיק לא יאוחר מ 21 ימים ממועד קבלת הפניה.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
ה (1)	תחילת תיקון הנזק באמצעות שרברב שבהסדר.	2 ימי עבודה ממועד הפניה לחברת הניהול.
ה (3)	זמן המתנה לשרברב שבהסדר.	לא יעלה על שעתיים.

## פרטי התקשרות

### משרד ראשי

03-7547777 📞

📍 בית הראל, רח' אבא הלל 3,  
ת.ד. 10951 רמת גן, 5211802

### מחוז צפון

04-8606444 📞

📍 שדרות פל-ים 2, ת.ד. 332 חיפה, 3133202

### מחוז ירושלים

02-6404444 📞

📍 בית הראל, רח' עם ועולמו 3, גבעת שאול,  
ת.ד. 34259, ירושלים, 9134102

### מחלקת תביעות רכוש

03-7549729 📞

📧 [tviot.rechush@harel-ins.co.il](mailto:tviot.rechush@harel-ins.co.il)

📞 לשליחת מסרון 052-3240574

📍 הראל חברה לביטוח מחלקת תביעות רכוש,  
רח' אבא הלל 3, ת.ד. 10951 רמת גן, 5200901

### מוקד פניות מלגם

📞 \*5041

### מוקד פניות בלו

📞 \*8505

### מוקד תביעות ביטוח כללי

03-9294000 📞

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

