

# תביעת רכב רכוש

מסמכים ומידע בבירור תביעה



# מבוטח/ת תובע/ת יקר/ה,

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

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

## תוכן עניינים:

|           |                                                                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| עמ' 4-10  | מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור                                                      |
| עמ' 11-12 | פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - רכב רכוש (למעט גניבה)                                                      |
| עמ' 13-15 | טופס דווח על פרטי הבנק והחשבון לצורך העברה בנקאית<br>טופס כתב המחאת זכויות עפ"י חוק המחאת חיובים תשכ"ט-1969 |
| עמ' 17-18 | פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - רכב רכוש - גניבה                                                           |
| עמ' 19-21 | הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכב רכוש (בכיסוי מקיף, לרבות גניבה)                                   |
| עמ' 22    | פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה - רכב רכוש (בכיסוי מקיף, לרבות גניבה)             |
| עמ' 23    | הודעה על תקופת התיישנות - רכב רכוש (בכיסוי מקיף לרבות גניבה)                                                |
| עמ' 24    | טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"                                     |

**אנו מקווים כי חוברת זו תסייע לך.**

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

# מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

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

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

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

הראל תפעל בכל הקשור לבירור וליישוב 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.

## ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכוני נכות ומוות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהייה 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.

על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת הכללים לגבי ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל-1970 וביטוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות 1.3.2012.

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 המבטח 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 למזמחה 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 שניים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הראל כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

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

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

**החלק הראשון,** שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;

**החלק השני,** שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

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

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

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

## ז. הודעת פשרה

1. הראל תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
  2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וייתן 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 שתשלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
- אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
- אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ט. הודעת בדבר דחיית תביעה

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

## י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

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

#### **יג. בירור תביעה בעזרת מומחה**

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר 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 בתשלום.
3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.

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

## יז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

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

## 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 - רכב רכוש (למעט גניבה)

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

## מבוטח/תובע יקר,

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך.

1. מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליצור קשר מיידי עם סוכן הביטוח שבאמצעותו רכשת את הפוליסה ו/או ליצור קשר עם מוקד תביעות ביטוח כללי של חברת הראל (להלן: "החברה"). אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

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

2. עם הפניה אל חברתנו יפתח "אירוע" בחברה שיקלוט בין השאר את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע, פרטי המעורבים באירוע 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 שנגרם לך) אנא ציין זאת במפורש לסוכן/מוקד.

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

5. **בחירת שמאי** - בחירת השמאי נעשית על ידך. באפשרותך לבחור שמאי חוץ\* או שמאי "אחר", שאינו שמאי חוץ. ככל שתיבחר שמאי חוץ ייעשה תשלום שכר הטרחה של השמאי ישירות ע"י החברה. אם תיבחר שמאי אחר תישא חברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.

\*לצפייה ברשימת שמאי החוץ, היכנס לאתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il) (להלן: "אתר החברה"), בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב".

6. **מוסך** - בחירת המוסך תעשה על ידך וזכותך לבחור כל מוסך שהוא. לנוחיותך, הנך יכול לבחור באחד מעשרות ממוסכי ההסדר\* הפזורים בכל רחבי הארץ. אם בחרת במוסך הסדר ואושר לך מסלול הסדר מראש על ידי החברה יבוצע תשלום הנזק ישירות למוסך ותהיה זכאי להטבות המפורטות בדפי הרשימה.

\*לצפייה ברשימת מוסכי ההסדר, היכנס לאתר החברה, "תביעות ביטוח רכב", "חיפוש מוסך הסדר". יצוין, **מסלול הסדר** מחייב **אישור מראש** של גורמי החברה, ואין בבחירת מוסך מרשימת מוסכי ההסדר כדי לחייב החברה לתיקון רכבך במסגרת "מסלול הסדר".

7. **עריכת השומה** - בהמשך לבחירת השמאי נא תאם בדיקה עם השמאי שבחרת. השמאי יכין הצעת תיקון ועם סיום התיקון יכין שומה סופית.

במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מידע ומסמכים נוספים.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע ומסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" ו/או באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il).

8. לאחר תיקון הרכב יכין השמאי שומה סופית. עליך להעביר את דוח השמאי לחברה. ככל שבחרת בשמאי חוץ יועבר הדוח ישירות גם לחברה.  
\*לצפיה בהצעת תיקון ו/או בדוח שמאי סופי ראה באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il).
9. לידיעתך, לשם בירור התביעה, יכול וחברתנו תמנה מומחים נוספים מטעמה. לדוגמא, מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, 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 ממנה בכל תביעה ותביעה מומחים. מינוי מומחה נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.  
בכל מקרה הינך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה, וחברתנו תישא בעלויות אלה **ובלבד שניתנה הסכמת חברתנו בכתב ומראש לסוג ועלות הוצאות אלו.**
10. 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 - 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- יודגש, תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**
11. לידיעתך, אם הוצאת הוצאות סבירות בקורות הנזק או לאחריו, לשם הקטנת הנזק או מניעתו, הינך זכאי לשיפוי בגין.
12. 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. במידה ומדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
13. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.

# דווח על פרטי הבנק והחשבון לצורך העברה בנקאית

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

תאריך: .....

יש להשיב מלא וחתום:  
דוא"ל: fax8327@harel-ins.co.il  
פקס: 03-7348110

וכן באמצעות כלים טכנולוגיים נוספים כמפורט בגב החוברת ובאתר החברה

הנדון: שם המבוטח: .....

פוליסה: .....

תאריך הנזק: .....

מס' אירוע: .....

מס' תביעה: .....

מס' רכב: .....

אני הח"מ: ..... ת.ז./ח.פ. ....

בעל הפוליסה בהראל, מבקש להעביר את תגמולי הביטוח ששולמו לי בגין התביעה הנ"ל לח-  
הבנק ע"ש בעל הפוליסה בלבד לפי הפרטים הבאים:

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

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

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

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

■ יש לצרף צילום ברור של המחאה ו/או המחאה מקורית מבוטלת.



# כתב המחאת זכויות עפ"י חוק המחאת חיובים תשכ"ט 1969

נא הקפד למלא טופס זה באופן מדויק ושלם.

ניתן להעביר את הטופס באמצעות:

דוא"ל: fax8327@harel-ins.co.il

פקס: 03-7348110

וכן באמצעות כלים טכנולוגיים נוספים כמפורט בגב החוברת ובאתר החברה

לכבוד

הראל חברה לביטוח בע"מ

רמת-גן

אני הח"מ ..... בעל/ת ת.ז./ח.פ. ....

ממחה בזאת בהמחאה בלתי חוזרת בהתאם לחוק המחאת חיובים תשכ"ט-1969, את כל זכויותי

לתגמולי ביטוח מ"הראל חברה לביטוח בע"מ" על פי פוליסה .....

בגין מקרה ביטוח מיום ..... / ..... / ..... לרכב מס' .....

למר/גב' ..... ת.ז./ח.פ. ....

עם העברת תגמולי הביטוח המגיעים לי בגין מקרה הביטוח לידי מר/גב' .....

אין לי ולא תהיינה לי יותר תביעות ו/ או טענות ו/או דרישות כלשהן בגין מקרה הביטוח הנ"ל.

ולראיה באתי על החתום:

.....  
תאריך שם מבטוח מס' ת.ז. חתימה

אני הח"מ ..... עו"ד מאשר בזאת כי ביום ..... / ..... / .....

חתם/חתמה מר/גב' ..... ת.ז. ....

על כתב המחאת זכויות זה בפניי וזאת לאחר שהסברתי ל/ה את תוכנו ומשמעותו.

.....  
תאריך שם עו"ד חתימה וחותמת



# פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - רכב רכוש - גניבה

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

מבוטח/תובע יקר,

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך.

1. מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן. בעת קרות מקרה ביטוח, עליך ליצור קשר מידי עם סוכן הביטוח שבאמצעותו רכשת את הפוליסה ו/או ליצור קשר עם מוקד תביעות ביטוח כללי. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בעמוד האחרון 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 ומועד האירוע. בסוף השיחה יימסר לך מספר אירוע.

במקביל למסירת ההודעה במוקד התביעות, עליך למלא טופס הודעה מפורט ולציין עליו את מספר האירוע (מצ"ב לדף הנחיות זה) ולהעבירו לחברה אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בעמוד האחרון בגב החוברת. וכן להמציא אישור משטרה ומסמכים נוספים בהתאם לנסיבות ולהתפתחות התביעה.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים לסילוק התביעה, ראה "פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה" וכן באתר הראל, [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il) (להלן: "אתר החברה").

3. במקביל, נציג מחברתנו ייצור עימך קשר טלפוני ו/או בכתב, לבירור הנסיבות ולעדכון ביחס למידע ו/או מסמכים נוספים שעליך להמציא.

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

5. לידיעתך, לשם בירור התביעה, חברתנו ממנה מומחים מטעמה. לדוגמא, שמאים, מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות, וכיוצ"ב (להלן: "מומחים").

תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ולהעריך גובה הנזק. אין באמור, כדי לקבוע כי חברתנו ממנה 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, וחברתנו תישא בעלויות אלה ובלבד שניתנה הסכמת חברתנו בכתב ומראש לסוג ועלות הוצאות אלו.

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

7. 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 יבוצע בהעברה בנקאית או בהמחאה.
- אם מדובר בעוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום.
8. בכל שלב לאחר פתיחת האירוע, תוכל להתעדכן בסטטוס תביעתך באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.
9. מה לעשות באם הרכב נמצא? - אם רכבך יימצא לאחר פתיחת התביעה, בין אם התביעה שולמה כבר ובין אם לאו, עליך להודיע באופן מיידי לחברת הביטוח באמצעות המוקד הטלפוני - ראה סעיף 1.
- הרכב יועבר לבדיקת שמאי ויטופל בהתאם לנוהל פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - רכב רכוש.**
10. אם הרכב ימצא לאחר ששולמה התביעה, הרי שהרכב יועבר לרשות החברה. היה וידרשו מסמכים נוספים ממך, תהיה חייב בהמצאתם והכל בהתאם לדרישות החברה.
11. לידיעתך, אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.

# הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש

## מתובע - רכב רכוש (בכיסוי מקיף, לרבות גניבה)

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

מבוטח/תובע יקר,

מה לעשות באירוע תאונת דרכים?

1. אם הינך מעורב בתאונת דרכים, עליך לעצור מיד את רכבך ולדווח את מנוע הרכב בדוק תחילה אם יש נפגעים ברכבך ובכלי הרכב המעורבים ורק לאחר מכן בדוק אם נגרם נזק רכוש לכלי הרכב המעורבים.
2. במקרה של תאונה עם נפגעים, יש להזמין באופן מיידי עזרה ראשונה או אמבולנס ולהודיע למשטרה. במקרה זה, אין להזיז את כלי הרכב עד להגעת המשטרה.
3. במקרה של צורך בגרירת הרכב, אנא פנה אל ספק הגרירה בהתאם לכתב הכיסוי שרכשת, ככל שנרכש ("ריידר"). במקרה שהרכב יצא מכלל שימוש עקב סיכון המכוסה לפי הפוליסה שרכשת, ולא רכשת כתב כיסוי נפרד ("ריידר"), יישא המבטח בהוצאות סבירות לשמירתו והעברתו למקום הקרוב ביותר שבו ניתן לתקן את הנזק.
4. קבלת ומסירת פרטים - רשום את הפרטים הבאים של המעורבים בתאונה ומסור לאחרים את שלך.

א. הפרטים ההכרחיים לקבלה ומסירה הינם:

■ שם ומספר תעודת זהות

■ כתובת

■ מספר טלפון

■ פרטי רישיון נהיגה

■ פרטי הרכב (דגם, מספר, צבע, שם בעלים הרשום ברישיון הרכב)

■ פרטי פוליסת הביטוח (חברה, מס' פוליסה)

■ פרטי סוכן הביטוח (שם, כתובת, טלפון)

אנו ממליצים להדפיס מאתר חברת הראל את ה-"ספח לקבלת פרטים" אותו תשמור ברכבך ו/או במצורף לרישיון הרכב, כדי שתזכור לקבל הפרטים בעת תאונה.

ב. אם התאונה ארעה כתוצאה ממפגע דרך (בור, מהמורה, עבודות בכביש וכו'), נא ציין את פרטי המפגע ומיקומו המדויק.

5. אין להודות באחריות כלשהי לארוע ואין לחתום למעורבים הנוספים בתאונה, על מסמכים הנוגעים לאירוע. קביעת האחריות תקבע לאחר בדיקת מכלול הנסיבות והראיות ובעזרת מומחי תעבורה וכל זאת בהתאם לדין.

6. אם באפשרותך, רשום במקום את תיאור האירוע כל עוד פרטיו טריים בזיכרוןך. נסה להכין שרטוט מדויק ככל האפשר של המקום, של הפגיעה ושל פרטים אחרים שיוכלו לסייע בשיחזור המקרה.

אם ברשותך מצלמה (לרבות במכשיר הסלולרי), צלם את מקום האירוע ואת כלי הרכב המעורבים ו/או מפגע הדרך.

## 7. הגשת התביעה - להלן הדרכים והאפשרויות להגשת תביעה:

א. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, אל מוקד תביעות ביטוח כללי טל. 03-9294000 או באמצעי ההתקשרות המפורטים בגב החוברת. נציין כי מחובתך להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).

**בחירת שמאי** - בחירת השמאי תעשה על ידך. באפשרותך לבחור שמאי חוץ\* או שמאי "אחר". ככל שתיבחר שמאי חוץ יעשה תשלום שכר הטרחה של השמאי ישירות ע"י החברה.

אם תיבחר שמאי אחר (שאינו שמאי חוץ) תישא חברתנו בעלות שכ"ט סביר בלבד.

\*לצפייה ברשימת שמאי החוץ היכנס לאתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), (להלן: "אתר החברה"), בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור נותני שירות".

**בחירת מוסך** - בחירת המוסך תעשה על ידך וזכותך לבחור כל מוסך שהוא. לנוחיותך ניתן לבחור באחד מעשרות מוסכי ההסדר הפזורים בכל רחבי הארץ. אם בחרת במוסך הסדר ואושר לך מסלול הסדר מראש על ידי החברה יבוצע תשלום בגין תיקון הנזק ישירות למוסך ותהיה זכאי להטבות המפורטות בדפי הרשימה.

\*לצפייה ברשימת מוסכי ההסדר היכנס לאתר החברה, בלשונית "ביטוח", "ביטוח רכב", "איתור נותני שירות" יצוין, מסלול הסדר מחייב אישור מראש של גורמי החברה, ואין בבחירת מוסך מרשימת מוסכי ההסדר כדי לחייב החברה לתיקון רכבך במסגרת "מסלול הסדר".

**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" (להלן "חוזר לגופים מוסדיים").

ב. אם הנך סבור כי האחריות לגרימת הנזק הינה של צד ג':

1. הינך רשאי לפעול כאמור בסעיף א' לעיל ולהגיש תביעת הפסדים (השתתפות עצמית, כינון הנזק ופגיעה בהנחת היעדר תביעות) כנגד חברת הביטוח של רכב צד ג'.

2. לתקן את הנזק באופן עצמאי ולתבוע את חברת הביטוח של רכב צד ג' על כל סכום התיקון. במקרה כאמור, לא תיפגע הנחת "העדר תביעות" (בנוס מאלוס) שלך בעת חידוש פוליסת הביטוח של רכבך בין אם תחודש בחברת הראל ובין אם תבוצע בחברה אחרת.

הנך מוזמן לפנות אלינו בכל שאלה לרבות נושא סבירות שכ"ט שמאי, בחינת השומה ו/או הצעות המחיר לבדיקת סבירותם עובר לתיקון הנזק.

8. **בקורות "מקרה ביטוח" (רכב רכוש)** הנך מחויב לנקוט בכל הצעדים האפשריים על מנת להקטין את נזקיך. דע כי הנך זכאי בהתאם לסעיף 61 לחוק חוזה ביטוח, התשמ"א-1981, להחזר הוצאות שהוצאו על מנת להקטין את הנזק.

9. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הודעה (טופס הגשת תביעה). לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה **"מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה"** ו/או באתר החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

10. 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.

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

## מה לעשות באירוע גניבת רכב?

1. דווח למשטרה את פרטי האירוע וקבל אישור על הדיווח.
2. פנה מוקדם ככל שניתן, ישירות או באמצעות סוכן הביטוח שלך, אל מוקד תביעות ביטוח כללי פרטי ההתקשרות מופעים בגב החוברת.  
נציין כי מחובתך להודיע לחברת הביטוח מוקדם ככל האפשר על הנזק (בעניין זה ראה גם סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981).
3. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מסמכים ומידע לרבות טופס הודעה (טופס תביעה). לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב 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), אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.  
לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירור, וזאת בהתאם להוראות לחוזר גופים מוסדיים 5-9-2011.
4. **"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"**.  
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 תביעה - רכב רכוש

(בכיסוי מקיף, לרבות גניבה)

\*\*\*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 תביעה רכב רכוש - נזק מתאונה\*:

1. טופס הודעה (מצ"ב לחוברת זו)
2. צילום רשיון נהיגה.
3. צילום רשיון רכב.
4. פרטי בנק להעברה בנקאית + צילום המחאה מבוטלת (מצ"ב לחוברת זו)
5. דו"ח שמאי.
6. חשבונית תיקון.
7. אישור משטרה - במידת הצורך.
8. אישור הסרת שיעבוד, באם קיים.
9. כתב הסכמה למסירת מידע.

להלן רשימת המסמכים השכיחים הנדרשים לבירור תביעה רכב רכוש - גניבה\*:

1. טופס הודעה (מצ"ב לחוברת זו)
2. אישור משטרה על גניבת רכב. במידה והרכב יימצא, נדרש אישור משטרה על מציאתו.
3. צילום ת.ז. של בעל הרכב הרשום ברשיון הרכב.
4. יפוי כח להעברת בעלות.
5. כתב הסכמה למסירת מידע.
6. אישור הסרת שיעבוד, באם קיים.
7. מפתחות הרכב, לרבות שלטים.
8. פרטי בנק להעברה בנקאית + צילום המחאה מבוטלת (מצ"ב לחוברת זו)

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

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

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

אין בבקשה להעברת המסמכים, כדי להוות הודאה בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות כלשהי מצד חברתנו.

ניתן לצפות ברשימת המסמכים הנדרשים/שהתקבלו במהלך הטיפול בתביעה דרך אתר האינטרנט של החברה: [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il), אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

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.

# הודעה על תקופת התיישנות - רכב רכוש

(בכיסוי מקיף לרבות גניבה)

\*\*\*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 3 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).

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 18 שנה.

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

| סעיף בחוזר | הפעולה                                                 | המועד או התקופה הקבועים בחוזר                              |
|------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 8(א)(6)    | דרישה מידע ומסמכים נוספים.                             | 14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם.                       |
| 8(ב)       | מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.          | 30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.     |
| 8(ו)(3)    | מסירת הודעת המשך בירור.                                | כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).                 |
| 8(ט)(6)    | מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם. | 60-30 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.                             |
| 8(טו)(1)   | מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון.                        | 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.                             |
| 8(טו)(3)   | מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע.                 | 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.                             |







## פרטי התקשרות

### משרד ראשי

📍 בית הראל, רח' אבא הלל 3,  
ת.ד. 1951 רמת גן, 5211802  
📞 03-7547777

### מחוז צפון

📍 שדרות פל-ים 2,  
ת.ד. 332 חיפה, 3100202  
📞 04-8606444

### מחוז ירושלים

📍 בית הראל, רח' עם ועולמו 3, גבעת  
שאול, ת.ד. 34259 ירושלים, 9134102  
📞 02-6404545

### 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  
✉️ fax8327@harel-ins.co.il  
📠 03-7348110  
כלים טכנולוגיים נוספים, כפי שיפורט  
באתר החברה.  
🖱️ [www.harel-group.co.il](http://www.harel-group.co.il)