

## מערכת כללים בירור ויישוב תביעת נזק רכוש לרכבך

תובע נכבד,

להלן מערכת כללים והנחיות שעליך לדעת ואשר יסייעו לך ולנו לטפל בתביעתך במידה ונגרם נזק רכוש לרכבך:

1. מומלץ לפנות לסוכן הביטוח שלך לצורך קבלת ייעוץ בכל מקרה של הגשת תביעה.
2. בעת הגשת תביעה עליך למלא את כל הפרטים בטופס הגשת התביעה לחברת הביטוח שלך, כולל תאור מפורט של הנסיבות בהן נגרם הנזק ופרטי כלי הרכב המעורבים בתאונה. פירוט מדויק של פרטי התאונה והמעורבים בה יזרז את הטיפול בתביעתך וימנע מאיתנו פניות נוספות אליך לצורך קבלת הבהרות.
3. יש לצרף לטופס ההודעה, כאמור, דוח שמאי ותמונות הנזק, אישור על אי הגשת תביעה מאת מבטחי הרכב, וכן כל מסמך נוסף שישקף הנזק לרכב.
4. במידה ונזדקק למסמכים נוספים, נפנה אליך בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על התביעה או מיום שנתעורר הצורך בהם.
5. עם קבלת המסמכים בחברתנו, כמפורט בסעיף 3, וכן כל מסמך נוסף שיידרש על ידנו, נשלים הבדיקה, ואני מתחייבים להודיעך עמדתנו תוך 30 יום מיום שנתקבלו כל המסמכים הנדרשים, כאמור, וזאת באחת משלושת הדרכים הבאות כמפורט להלן:
  - א. במידה והוחלט על פיצוי כספי תצורף אליו הודעת תשלום ובה פרוט התשלום, אופן חישובו, והניכויים או התוספות שבוצעו ממנו.
  - ב. במידה והוחלט על תשלום חלקי, יפורטו מרכיביו של התשלום, וכן נימוקים העומדים בבסיס ההחלטה לדחות חלק מהתביעה.
  - ג. במידה והוחלט על דחיית תביעתך תישלח אליך הודעת דחייה בה יפורטו כל נימוקי הדחייה הידועים לנו במועד הדחייה.
6. תשומת ליבך כי יתכנו מקרים בהם חברתנו תיעזר במומחים מטעמה לצורך בירור התביעה. במידה ויוחלט, על פי שיקול דעתנו הבלעדי, על מינוי מומחה כאמור, אנא שתף עמו פעולה וזאת לצורך בירור יעיל של תביעתך. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.
7. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים במועדים הקבועים כאמור בסעיף 5 לעיל עקב הצורך בבירורים נוספים תימסר לך הודעה בכתב בה יפורטו הנסיבות בגינן נדרש זמן נוסף לבירור התביעה. הודעה כאמור תימסר לך לפחות כל תשעים ימים. דע לך כי פנייתך לערכאות משפטיות תפטור את חברתנו מהצורך במשלוח הודעה כאמור. היה וסיום הטיפול בתביעתך מתעכב עקב אי מסירת מידע ו/או מסמך על ידך, תימסרנה לך שתי הודעות בלבד בהפרש של 90 יום אחת מהשנייה. הודעה שלישית לא תישלח.
8. באפשרותך להגיש השגה על החלטתנו בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו, בית המשפט והממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר. ממונה על פניות הציבור בחברתנו ישיב לך תוך 30 יום ממועד קבלת הפנייה.

### זכויות כלליות

9. דע לך כי במידה והחליטה החברה על תשלום, זכותך לקבל פיצוי על סכומים אשר שאינם שנויים במחלוקת.
10. תקופת התיישנות של תביעתך היא 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח(רק הגשת תביעה משפטית עוצרת את מרוץ ההתיישנות).
11. לבקשתך, ימסרו לך מסמכים המצויים בחברתנו אשר הנך חתום עליהם ולחילופין מסמכים שמסרת בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
12. ניתן במסגרת תביעה תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, תעביר חברתנו אליך העתק מפסק הדין או ההסכם בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת פסק הדין או ההסכם.

המועד או התקופה לסוג תביעה: גניבת רכב	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
7 ימים	7 ימים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפקס דין או הסכם
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע