

## 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. להלן האפשרויות העומדות בפניך לטיפול בתביעתך:
  - א. לפנות לחברת הביטוח שלך ולתבוע ממנה את הנזקים שנגרמו לרכבך בהנחה וברשותך פוליסה מתאימה.
  - ב. לתקן את רכבך בבאחד ממוסכי ההסדר של חברתנו עם הטבות כדאיות וזאת בכפוף לאישור מוקד התביעות של חברתנו. יש לפנות בבקשה ברורה למוקד התביעות שלנו.
  - ג. לתבוע מחברתנו את הנזקים שנגרמו לך ע"י מבוטחנו.
3. לידיעתך, בחירתך באופציה ג' סעיף 2 לעיל מחייבת אותנו לוודא ולברר חבות מבוטחנו בטרם התשלום, היינו התנאי לתשלום הינו כי מבוטחנו **אשם** בתאונה ולכן מחבותנו ליידע אותך כי יתכנו:
  - א. מקרים בהם בירורינו העלה כי מלוא האחריות על מבוטחנו ואז תשולם תביעתך.
  - ב. מקרים בהם רוב האשם מוטל על כתפי מבוטחנו ואילו חלקו, בנסיבות המקרה מיוחס לך התובע. דע לך כי במקרה זה ישולם לך סכום חלקי בלבד ותבוצע הפחתה מהפיצוי כשיעור חלקך באחריות לתאונה.
4. דע לך כי בהפעלת פוליסת מקיף (תביעה לפוליסה) בניגוד לתביעת צד ג', הפיצוי איננו תלוי אשם.
5. מומלץ כי תיוועץ בסוכן הביטוח שלך, לו הידע המקצועי המתאים, הטרם תבחר האופציה הנכונה לך.
6. 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.
7. יש לצרף לטופס ההודעה, כאמור, דוח שמאי ותמונות הנזק, אישור על אי הגשת תביעה מאת מבטחי הרכב, וכן כל מסמך נוסף שישקף הנזק לרכב.
8. במידה ונזדקק למסמכים נוספים, נפנה אליך בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על התביעה או מיום שנתעורר הצורך בהם.
9. 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.
10. תשומת ליבך כי יתכנו מקרים בהם חברתנו תיעזר במומחים מטעמה או בהעתקת תיק משטרה(שלעיתים אורכת זמן) 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. במידה ונמצא לנכון להסתמך על חוות דעתו של המומחה מטעמנו במסגרת ישוב ובירור התביעה, נמסור לך עותק של חוות הדעת מטעמנו למעט חוות דעת חסויות על פי דין כגון דוח חוקר.
11. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים במועדים הקבועים כאמור בסעיף 9 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.

12. במידה והחלטת מסיבה כל שהיא להפסיק את טיפולנו בתביעתך אנו מתחייבים להחזיר לך את החומר המקורי בהקדם.
13. 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

14. דע לך כי במידה והחליטה החברה על תשלום, זכותך לקבל פיצוי על סכומים אשר שאינם שנויים במחלוקת.
15. תקופת התיישנות של תביעתך היא 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח(רק הגשת תביעה משפטית עוצרת את מרוץ ההתיישנות).
16. לבקשתך, ימסרו לך מסמכים המצויים בחברתנו אשר הנך חתום עליהם ולחילופין מסמכים שמסרת בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

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 מפסק 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