

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות גניבת רכב וטיפול בפניות ציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה")

(בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016)

מבוטח נכבד,

להלן מערכת כללים והנחיות אשר יסייעו לך בטיפול בתביעתך בגין גניבת הרכב:
מומלץ לפנות לסוכן הביטוח שלך לצורך קבלת יעוץ בכל מקרה של הגשת תביעה.

1. בעת הגשת תביעה עליך למלא את כל הפרטים הרלוונטיים בטופס הגשת התביעה כולל תאור נסיבות גניבת הרכב ומקום הגניבה.
2. את טופס הגשת התביעה יש להעביר בהקדם בצרוף אישור משטרה ובו דיווח על מקרה הגניבה, מפתחות הרכב, רישיון הרכב, וטופס יפוי כוח חתום לצורך העברת בעלות (העברת הבעלות תבוצע על ידי החברה רק במקרים בהם שולם פיצוי בגין מקרה הגניבה).
3. במידה והחברה תזדקק למסמכים נוספים, היא תפנה אליך בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על הגניבה או מיום שנתעורר הצורך בהם.
4. לתשומת לבך, יתכנו מקרים בהם החברה תיעזר בנציג מטעמה לצורך בירור התביעה.
במידה ויוחלט, על פי שקול דעתה הבלעדי של החברה על מינוי נציג כאמור, אנא שתף עמו פעולה וזאת לצורך בירור יעיל ומהיר של תביעתך. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.
5. במידה והחברה תמצא לנכון להסתמך על חוות דעתו של המומחה מטעמה במסגרת ישוב ובירור התביעה, החברה תמסור לך עותק של חוות הדעת למעט במקרים בהם חוות הדעת חסויה על פי דין כגון דוח חוקר. שיתוף פעולה מלא עם נציג החברה יסייע להביא את תביעתך לידי סיום בהקדם.
6. עם קבלת הדו"ח מנציג החברה, במידה ומונה, וכן כל המסמכים שנתבקשו ממך תושלם בדיקת זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה והחברה מתחייבת להודיעך עמדתה תוך 30 יום מיום קבלת כל המסמכים כאמור באחת משלושת הדרכים הבאות כמפורט להלן:
 - א. במידה והוחלט על תשלום מלא תצורף אליו הודעת תשלום ובה פרוט התשלום. התשלום יועבר בשיק או בהעברה לחשבונך, במידה ותבחר בהעברה בנקאית, ההעברה תבוצע בכפוף להעברת צילום המחאה מבוטלת או אישור על ניהול חשבון.
 - ב. במידה והוחלט על תשלום חלקי, יפורטו מרכיביו של התשלום, וכן הנימוקים העומדים בבסיס ההחלטה לדחות חלק מהתביעה.
 - ג. במידה והוחלט על דחיית תביעתך תישלח אליך ו\או לסוכן הביטוח הודעת דחייה בה יפורטו כל נימוקי הדחייה הידועים לחברה במועד הדחייה.
7. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים במועדים הקבועים כאמור בסעיף 6 לעיל עקב הצורך בבירורים נוספים, תימסר לך הודעה בכתב בה יפורטו הנסיבות בגינן נדרש לחברה 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.
8. 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.
ככל שיושג הסדר פשרה ליישוב המחלוקת שנתגלעו עם החברה, תימסר לך הצעת פשרה בכתב וינתן לך זמן סביר לעיין בתנאיה. הצעת הפשרה תכלול את פירוט מקרה הביטוח, סכום הפשרה, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת והפער בין סכום הפשרה לסכום התשלום, ככל שיש פער כאמור.
כל עוד לא אישר המבוטח את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
סעיף זה לא יחול אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין ו\או על תביעה שנדונה בבית משפט.

9. באפשרותך להגיש השגה על החלטות החברה בתביעה בפני הממונה על פניות הציבור בחברה שפרטיו מצויים באתר האינטרנט של החברה, בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר שפרטיו מצויים באתר האינטרנט של משרד האוצר. זכותך להגיש חוות דעת מומחה מטעמך. החברה מתחייבת להשיב לך עניינית תוך 30 יום מקבלת הפנייה בחברה.

זכויות כלליות:

- דע לך כי במידה והחליטה החברה על תשלום, זכותך לקבל פיצוי על סכומים אשר שאינם שנויים במחלוקת.
- תקופת ההתיישנות של תביעתך היא 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח (רק הגשת תביעה משפטית עוצרת את מרוץ ההתיישנות).
- במידה ותהיה מעוניין לקבל העתק פוליסה, העתק הפוליסה יימסר לך תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.
- במידה ותהיה מעוניין לקבל העתק ממסמכים המצויים בחברה, המסמכים יימסרו חל תוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.
- במידה והחברה תמצא לנכון לתבוע צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תקבל מאיתנו הודעה בכתב זמן סביר מראש.
- במידה וניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, תעביר אליך החברה העתק מפסק הדין או ההסכם בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת פסק הדין או ההסכם.

טבלת המועדים והתקופות ליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ

המועד או התקופה לטובת תביעה: רכב רכוש	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 90 יום	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

נבקש לעדכןך כי באפשרותך לאתר את כל פוליסות הביטוח שברשותך בכל חברות הביטוח באתר **הר הביטוח** - אתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח, של רשות ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

אנחנו מודים לך כי בחרת להיות מבוטח בחברתנו.