

מערכת כללים בירור ויישוב תביעת נזק רכוש לרכבך (תביעת צד שלישי) וטיפול בפניות ציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה")

(בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016)

תובע נכבד,

להלן מערכת כללים והנחיות אשר יסייעו לך ולחברה 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 באחד ממוסכי ההסדר של חברתנו עם הטבות כדאיות וזאת בכפוף לאישור מוקד התביעות של חברתנו. יש לפנות בבקשה מסודרת למוקד התביעות של החברה.
 - ג. לתבוע מחברתנו את הנזקים שנגרמו לך ע"י מבטחנו.
3. לידיעתך, בחירתך באופציה ג' בסעיף 2 לעיל מחייבת את חברתנו לוודא ולברר חבות מבטחנו בטרם התשלום, היינו התנאי לתשלום הינו כי מבטחנו **אשם** בתאונה ולכן מחובת החברה ליידע אותך כי יתכנו:
 - א. מקרים בהם בירור החברה העלה כי מלוא האחריות על מבטחנו ואז תשולם תביעתך.
 - ב. מקרים בהם רוב האשם מוטל על כתפי מבטחנו ואילו חלקו, בנסיבות המקרה מיוחס לך התובע. דע לך כי במקרה זה ישולם לך סכום חלקי בלבד ותבוצע הפחתה מהפיצוי כשיעור חלקך באחריות לתאונה.
 - ג. מקרים בהם בירור החברה העלה כי מבטחנו איננו אשם בתאונה ואז תדחה תביעתך.
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, בטרם תבחר באופציה הנכונה לך.
6. בעת הגשת תביעה, עליך למלא את כל הפרטים בטופס הגשת התביעה לחברת הביטוח שלך, כולל תיאור מפורט של הנסיבות בהן נגרם הנזק ופרטי כלי הרכב המעורבים בתאונה. פירוט מדויק של פרטי התאונה והמעורבים בה יזרז את הטיפול בתביעתך וימנע מהחברה פניות נוספות אליך לצורך קבלת הבהרות נוספות.
7. תוך שבעה ימי עסקים מיום קבלת פנייתך תועבר הודעה למבטחנו לצורך קבלת התייחסותו לאירוע. במידה, ובמהלך שלושים ימים, לא הודיע לנו מבטחנו על התנגדותו לתשלום פיצוי נשלם לך פיצוי, מלא או חלקי, ככל שתבוסס חבות החברה ו/או חבות מבטחנו לאירוע הנ"ל.
8. יש לצרף לטופס ההודעה, כאמור, דוח שמאי ותמונות הנזק, אישור על אי הגשת תביעה מאת מבטחי הרכב וכן כל מסמך נוסף שישקף את הנזק לרכב.
9. במידה והחברה תזדקק למסמכים נוספים, החברה תפנה אליך בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על התביעה או מיום שנתעורר הצורך בהם.
10. עם קבלת המסמכים בחברתנו וכן כל מסמך נוסף שיידרש על ידי החברה, תושלם הבדיקה, והחברה מתחייבת להודיעך עמדתה תוך 30 יום מיום שנתקבלו כל המסמכים הנדרשים, כאמור, וזאת 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.
11. תשומת לבך כי יתכנו מקרים בהם חברתנו תיעזר במומחים מטעמה או בהעתקת תיק משטרה (שלעיתים אורכת זמן) לצורך בירור התביעה.
במידה ויוחלט, על פי שקול 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.

עמוד 1 מתוך 2

12. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים במועדים הקבועים כאמור בסעיף 10 לעיל עקב הצורך בבירורים נוספים תימסר לך הודעה בכתב בה יפורטו הנסיבות בגין 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.
 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.
13. במידה והחלטת מסיבה כל שהיא להפסיק את טיפולנו בתביעתך אנו מתחייבים להחזיר לך את החומר המקורי בהקדם.
14. 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.
15. 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:

16. דע לך כי במידה והחליטה החברה על תשלום, זכותך לקבל פיצוי על סכומים אשר שאינם שנויים במחלוקת.
17. כמו כן החברה מתחייבת להעביר מידע בדבר קיום פוליסה תוך 14 ימי עסקים מיום הדרישה.
18. תקופת ההתיישנות של תביעתך היא 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח (רק הגשת תביעה משפטית עוצרת את מרוץ ההתיישנות).
19. לבקשתך, ימסרו לך מסמכים המצויים בחברתנו אשר הנך חתום עליהם ולחילופין מסמכים שמסרת בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

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

המועד או התקופה למועד או תביעה: רכב רכוש צד ג'	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי
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 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

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.

בכבוד רב,
 מחלקת תביעות
 הכשרה חברה לביטוח בע"מ.

עמוד 2 מתוך 2