

# דירה מבוטח / נסיעות לחו"ל

## מסמכים ומידע בבירור תביעה

מהדורה: 01.2017



מבוטח/ת יקר/ה

חוברת זו מיועדת לסייע לך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה על פי חוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 - "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" וכוללת את המסמכים הבאים:

1. מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות (מופיע גם באתר החברה);
2. מסמך הליך בירור ויישוב התביעה (מופיע גם באתר החברה).

אנו מקווים כי חוברת זו תסייע לך.

נשמח לעמוד לשרותך בכל עת באמצעות

**מש"ל - מרכז שירות לקוחות איילון בטלפון \*6679**

**פקס 03-7569557**

ובאמצעות אתר האינטרנט בכתובת [www.ayalon-ins.co.il](http://www.ayalon-ins.co.il)

# מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות

ולטיפול בפניות הציבור (גרסת 01.2017)

לתחומי ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי),

ביטוח מקיף לדירות וביטוח צד שלישי

במסגרת ביטוח מקיף דירות ומטען - נסיעות חו"ל

מכוח חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 - בירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

פונה יקר,

## 1. כללי

מסמך זה מרכז את מערכת הכללים ליישוב תביעות ופניות על פי פוליסות ביטוח שהוצאו על ידי חברתנו, בענפי הביטוח המנויים לעיל.

מסמך זה מופיע גם באתר חברתנו באינטרנט בכתובת

<http://www.ayalon-ins.co.il>

מערכת הכללים כוללת התייחסות לחובות חברתנו בצד זכויות המבוטח/התובע הפונה, תוך זיקה לדין ולפוליסה הרלבנטית ובהתייחסות להליכי הבדיקה וההחלטה הנוהגים בחברתנו, בהתאם לחלופות המפורטות בכללים אלה ועפ"י הודעות בכתב שתיסרנה למבוטח/תובע/פונה על ידי חברתנו.

חברתנו משקיעה מאמץ בהענקת שרות ושיפורו המתמיד, תוך גילוי שקיפות מלאה בכל הקשור לפניות לחברתנו והחלטת חברתנו לגביהן.

אנו קשובים לכל פניה לחברתנו ונשענים על שיתוף פעולה מצד מבוטחי החברה וסוכניה הכל סתוך מטרה לשפר ולייעל את השרות המוענק לקהל מבוטחינו ולכל הפונים אלינו.

שיתוף פעולה מצד הפונים והמצאת הפרטים והמסמכים המבוקשים במסגרת בירור הדרישה ייעלו את הטיפול בה ויובילו לסיום מהיר ככל האפשר של ההליכים ליישובה. יחד עם זאת, לעיתים נדרש גם בירור מול גופים חיצוניים אשר משך קבלת המענה מהם אינו תלוי בחברתנו.

חברתנו תנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותה על מנת לקבל המענה ולהשלמת הבירור הנדרש בזמן הקצר ביותר.

לוחות הזמנים בהם תפעל חברתנו בהליך יישוב התביעות והפניות מצוינים במרוכז בנספח המצורף למערכת הכללים, אך על מנת לאפשר לפונה לקיים מעקב אחר תהליך הטיפול בפנייתו שולב המועד הרלבנטי גם כחלק מתיאור תהליך הבירור הפרטני.



## 2. הליך הטיפול בפנייה הראשונית

הודעה ראשונית בדבר אירוע ביטוחי יש למסור מיידית ובמישרין למש"ל – מרכז שרות לקוחות איילון בחיוג \*6679 מכל טלפון.

עם קבלת הודעה מאת מבוטח/תובע [להלן: "התובע"] על הגשת תביעה על פי פוליסת ביטוח שהוצאה על ידי חברתנו יבוצעו הפעולות הבאות:

- א. תרשם הודעת התובע.
- ב. תובא לידיעת התובע האפשרות לקבל מידע ומסמכים באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- ג. ייבדק קיומה של פוליסת ביטוח תקפה למועד הנזק הנטען. היה ולא נמצאה פוליסה כזו, תימסר הודעה מתאימה לתובע.
- ד. היה ונמצאה פוליסה שעשויה להיות רלבנטית:  
בהקדם האפשרי תשלח לתובע חוברת/הפניה למערכת כללים זו כפי שמופיעה גם באתר האינטרנט של חברתנו<sup>1</sup>, בצרוף מסמך הליך בירור המפרט את תהליך הטיפול בתביעה וכן מסמך הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממנו הכולל בין היתר מידע לגבי זכותו לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו ואשר חברתנו חייבת לשפוטו בגינן.  
כן יימסר פירוט המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה, פירוט המסמכים ו/או המידע שהתקבלו (במידה וכבר התקבלו כאלה) ומועד קבלתם, טופס הודעה על תביעה, הנחיות למילוי וחתימה עליו<sup>2</sup> וכן הודעה על תקופת ההתיישנות.  
חברתנו לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברתנו יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.  
חברתנו תהא פטורה מלבצע ההליך המפורט בסעיף 2 (ד) לעיל – במידה והפונה הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של חברתנו או במידה ונשלחה עי חברתנו, בעקבות הפנייה הודעת תשלום (למעט הפניית הפונה לכללים המפורסמים באתר חברתנו).
- ה. הפונה יכול באם ירצה לבחור או לעדכן את אופן משלוח הודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה באחת מדרכים הבאות: דואר, דואר אלקטרוני וזאת למעט משלוח מסמכי מקור באם ידרשו<sup>3</sup>.

## 3. המשך הליך הטיפול

- א. בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבל מידע או מסמך בקשר לדרישת תשלום, תמסור חברתנו לתובע הודעה בכתב בה יפורטו המסמך ו/או המידע שהתקבל, מועד קבלתו ויפורטו המסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו.
- ב. מצאה חברתנו כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים על אלו שכבר נתבקשו, לצורך בירור התביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שנתברר הצורך בהם.

1 לפונה אשר מתקשה בהורדת הכללים מהאתר יישלחו המסמכים על פי בקשתו.

2 תביעה תוגש בכתב באמצעות טופס תביעה. התקופה האמורה בכללים אלו תחל להימנות עם קבלת טופס התביעה החתום.

3 החל מתאריך 01.01.2017



- ג. בתוך 30 ימים מהיום שנתקבלו מהתובע כל המידע המסמכים והבהרות שנדרשו לצורך בירור החבות והקפה, חברתנו תמסור לתובע הודעה בדבר תוצאות הבירור.
- ד. אם תסבור חברתנו כי דרוש לה זמן נוסף לבירור התביעה, תימסר לתובע הודעה בכתב במסגרתה נפרט את הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף. הודעה כאמור תימסר לפחות כל תשעים ימים עד למשלוח הודעה על החלטת חברתנו בנוגע לדרישה (להלן "הודעת המשך בירור").
- ה. חברתנו תהא פטורה ממשלוח הודעת המשך בירור כנ"ל, באם לא הגיב התובע לשתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות בקשה ממנו למידע ו/או למסמכים ובלבד שיצוין בהודעה האחרונה כי לא תימסרנה לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו המסמכים או תגובה אחרת.
- הוראות סעיף 2 וסעיף 3 לא תחולנה על תביעה המתנהלת בבית משפט.

#### 4. הפעלת מומחים:

בכל אחד משלבי הטיפול רשאית חברתנו להפעיל מומחים פנימיים ו/או חיצוניים, כגון שמאים, מהנדסים וכו', על מנת לסייע בהליכי הבדיקה.

במקרה שחברתנו תחליט להיעזר במומחה (או מספר מומחים) הפוגש את התובע או במומחה שבודק את הרכוש נשוא התביעה (להלן: "מומחה"), לצורך הערכת נזק שנגרם לאותו רכוש, תימסר לתובע הודעה על כך (למעט באם מדובר בחקירה סמויה), יוסבר לתובע תפקידו של המומחה וכן הבהרה ביחס לזכותו להיעזר או להיוועץ במומחה מטעמו בכל אחד מהליכי הבדיקה.

חוות דעת המומחה תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם לצורך הכנת חוות דעתו. חוות דעת המומחה לא תתייחס במישרין לזכות התובע לקבלת תגמולי ביטוח.

המומחה (למעט מומחה עובד חברתנו שעיקר עיסוקו יישוב תביעות) יונחה שלא לדחות תביעה במלואה או בחלקה ולא להציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.

נסמכה חברתנו על חוות דעת מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה על החלטת חברתנו בתביעתו.

לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברתנו או למומחה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת.

במידה וחברתנו תסבור כי חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור חברתנו הודעה בכתב לתובע בדבר הנימוקים לכך.

#### 5. בדיקת זכאות והודעה על החלטת החברה

לאחר שיימסרו במשרדי החברה המסמכים שנדרשו או תשובות לשאלות והבהרות שהופנו לתובע ולאחר קבלת חוות דעת המומחה במידה ומונה כזה, תיערך בדיקתם על



ידי מיישבי התביעות בחברתנו, התביעה תיושב על בסיס המידע המעודכן או הרלוונטי ביותר הקיימים בחברתנו ותימסר לתובע הודעה מפורטת לגבי החלטת החברה ו/או סכום הפיצוי שאושר על ידי החברה. הודעה כאמור תימסר לתובע בתוך 30 יום מהיום שבו היו בידי חברתנו כל המידע והמסמכים הדרושים לברור התביעה כולל טופס התביעה החתום ע"י התובע. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## 6. הודעה על החלטה לתשלום

במידה והוחלט על תשלום תביעה, תמסור חברתנו הודעה שתכלול, בין השאר התייחסות לעניינים הבאים: עילת התשלום, גובה התשלום, פירוט דרך חישובו, ניכוי מס במקור (באם מתחייבים כאלו), פירוט קיזוזים ( בין היתר חוב ), הפחתת השתתפות עצמית, מקדמות ששולמו מאז מועד האירוע, דרך חישוב הצמדת הסכומים המגיעים והפרשי רבית במידה ומתחייבים, וכן הפניות להוראות הדין הרלבנטי. כן תציין הודעת התשלום את המועד בו היו בידי חברתנו כל המידע והמסמכים הדרושים לברור התביעה.

## 7. הודעה על אישור חלק מהתביעה

במקרה שסכום הפיצוי אינו זהה לסכום דרישת התובע עקב דחיית חלקו של הסכום שנדרש או חלק מעילות הדרישה - תימסר לתובע הודעה מפורטת שתכלול בנוסף לפירוט האמור לעיל בסעיף 5 לגבי התשלום, גם פירוט לגבי אותו הפרש סכום שלא אושר, את הנימוקים העומדים בבסיס ההפחתה לרבות פירוט סעיפי הפוליסה או הדין שעל פיהם בוצעה הפחתה.

## 8. הודעה על דחיית הפניה

בכל מקרה שחברתנו תחליט לדחות את הפניה במלואה, תימסר לתובע הודעה מפורטת שתכלול את כל נימוקי הדחייה הידועים לחברתנו במועד המכתב לרבות פירוט של תנאי הפוליסה או חוות דעת מומחה והוראות הדין בשלם נדחית התביעה.

## 9. הסדרי פשרה

ככל שיושג הסדר פשרה ליישוב המחלוקת שנתגלו עם חברתנו, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב, וייתן לו 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 לתשלום, ככל שיש פער כאמור. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים. סעיף זה לא יחול אם התובע מיוצג על ידי עורך דין ו/או על תביעה שנדונה בבית משפט.



## 10. זכות ההשגה על החלטה

ככל שחברתנו תחליט על תשלום ו/או תשלום חלקי של תגמולי ביטוח או דחייה של הפניה, שמורה בידי התובע זכות השגה על נימוקי ההחלטה לרבות ע"י מומחה מטעמך, כולם או חלקם - לערכאות משפטיות, למפקח על הביטוח ולממונה על פניות הציבור בחברתנו.

בהודעה שתימסר לתובע לגבי תשלום ו/או תשלום חלקי או דחייה, תפורט דרך ההשגה השמורה בידי וכן פרטי הממונה בחברתנו והאופן שבו ניתן לפנות אליו. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## 11. התיישנות

חברתנו תכלול בנימוקי התשלום/תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה וכן בכל הודעה שתשלח לתובע במהלך השנה הקודמת למועד הצפוי להתיישנות התביעה - את מועד קרות מקרה הביטוח וכן הפניה מפורשת למועדי ההתיישנות החלים ביחס לפניית התובע, הכל לפי העניין.

כן יצוין כי הגשת תביעה לחברתנו איננה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## 12. הבהרה לעניין פנייה מבוטח/תובע באמצעות נציג מורשה מטעמו

במידה ובחר תובע - מבוטח להגיש את תביעתו באמצעות נציג מורשה או סוכן ביטוח, נכבד את החלטתו והמשך ההתנהלות של חברתנו יהא מול הסוכן או הנציג המורשה שמונה על ידו.

במידה ובחר תובע צד ג' להגיש את תביעתו באמצעות נציג מורשה או סוכן תתנהל חברתנו מול הנציג המורשה או הסוכן במישרין.

המבוטח או התובע צד ג' יהיה רשאי בכל עת להודיענו בכתב אחרת ואנו נפעל על פי הוראותיו.

## 13. תחלופ ותביעות כנגד צד שלישי

במידה וחברתנו תמצא תוך כדי הליך ברור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות תביעה כנגד צד שלישי, שאותו עשויה חברתנו לתבוע מכוח זכות התחלופ, תציין זאת בהודעה המפורטת עמדתה ביחס לתביעת המבוטח.

ככל שחברתנו תמצא לנכון לתבוע צד שלישי כמי שגרם לנזקים נשוא פניית המבוטח, תימסר למבוטח הודעה על הכוונה לנקוט בהליך תביעה כאמור זמן סביר מראש.

אין בהודעה זו משום התחייבות של חברתנו לייצג את המבוטח בכל הנוגע לזכויותיו כלפי צד שלישי במידה וקיימות לו כאלה ו/או להטיל עליה חובת ייעוץ כלשהיא.

היה ויינתן בהליך כמפורט לעיל פסק דין, פסק בוררות או שיחתם הסכם פשרה, תעביר חברתנו לידי המבוטח העתק מהמסמך האמור בתוך 14 ימי עסקים מקבלת הפסק בחברה או מחתימת הסכם הפשרה.



#### 14. הודעה על קבלת פניה מהצד השלישי:

נתקבלה בחברתנו פניה מאת צד שלישי לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של מבוטח החברה בעקבות מקרה ביטוח, תמסור חברתנו לפונה את המידע בעניין זה בתוך 14 ימי עסקים.

נתקבלה בחברתנו פניה לתשלום פיצוי מצד שלישי והנוגעת לפוליסה שברשות מבוטח החברה, תמסור חברתנו הודעה למבוטח כאמור בתוך 7 ימי עסקים מיום קבלת הפניה בצירוף פירוט זכותו להתנגד לתשלום. כן תציין חברתנו שאם לא יודיע המבוטח על התנגדותו לתשלום תוך 30 ימים, תפעל חברתנו להסדרת התביעה ולתשלום לצד שלישי על פי שיקול דעתה.

#### 15. פנייה לקבלת מסמכי ביטוח:

חברתנו תמסור לתובע, לפי בקשתו עותק מהפוליסה בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה בחברתנו. על אף האמור לעיל, חברתנו רשאית להפנות תובע שהוא צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שמופיע באתר האינטרנט של החברה.

#### 16. פנייה לקבלת מסמכים אחרים:

פניית תובע לקבלת עותק ממסמכים שנמסרו לחברתנו במהלך בירור הפניה, לרבות מסמכים שנתקבלו מגופים אחרים על פי הסכמת התובע, תענה על פי דרישה בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה בחברתנו.

#### 17. תחולת הכללים:

כללים אלו יחולו לגבי כל תביעה, בענפים המנויים לעיל ואשר מועד הגשתה החל מיום 1.6.2011

על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת הכללים לגבי ביטוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות הינה מיום 1.3.2012 ובהתאם חוזר גופים מוסדיים 09-09-2016 סעיף תחילה 14.

כללים אלו לא יחולו רק כאשר מדובר על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שרות, אם המבוטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

כללים אלו לא יחולו על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע אשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת חוזר זה באופן מפורש.

לעניין סעיף זה "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב או דירות.

#### 18. חתן תשובות וטיפול בפניות ציבור:

חברתנו תשיב לכל פניה בכתב של תובע או מבוטח תוך זמן סביר בנסיבות העניין ובכל מקרה לא יאוחר מ- 30 ימים ממועד קבלת הפניה.

את הפניות ניתן להפנות לממונה על פניות הציבור בחברתנו לפי הכתובת איילון חברה לבטוח רח' אבא הלל 12 רמת גן 5250606

בפקס 072-2469051 או בדוא"ל TZIBUR@AYALON-INS.CO.IL

**האמור במערכת כללים זו איננו מהווה תחליף לפוליסת הביטוח ואין בו כדי לגרוע מתנאיה וחריגיה.**





# נספח טבלת השוואה בין מועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" לבין המועדים והתקופות שנקבעו ע"י איילון

המועד או התקופה לסוג תביעה: מטען - נסיעות חו"ל	המועד או התקופה לסוג תביעה: ביטוח מקיף לדירות / צד שלישי	המועד או התקופה לסוג תביעה: רכב רכוש עצמי וצד שלישי	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים	8(א)(6)
30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8(ב)
כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8(ו)(3)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8(יב)(2)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8(יג)(1)
7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	8(יג)(2)
30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8(יד)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה	8(טו)(1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8(טו)(3)



## הליך בירור ויישוב תביעות לתשלום תגמולי ביטוח - ביטוח רכוש: דירה / ביטוח מטען חו"ל

מבוטח נכבד<sup>1</sup>,

איילון חברה לביטוח משקיעה את מירב המאמצים במתן שרות מהיר ויעיל למבוטחיה. במסגרת זו אנו פועלים לסיום הליכי בקשה לתגמולי הביטוח (תביעה) ובירור חבות בזמן הקצר ביותר.

שיתוף הפעולה שלך הינו חשוב וחיוני.

להלן פירוט הליך בירור ויישוב בקשות לתשלום תגמולי ביטוח ("תביעות") במסגרת פוליסה לביטוח דירה ו/או מטען חו"ל באיילון.

מיד עם קרות האירוע הביטוחי, שבגינו בכוונתך לפנות בבקשה לקבלת תגמולי ביטוח, יש לפנות לסוכן הביטוח שלך או לדווח טלפונית על האירוע למש"ל - מרכז שרות לקוחות של איילון בטלפון \*6679

על מנת לקצר את תהליך הטיפול יש למלא את טופס התביעה הרלוונטי המצורף לחוברת ניתן גם להיכנס לאתר האינטרנט של החברה [www.ayalon-ims.co.il](http://www.ayalon-ims.co.il) למלא את טופס התביעה הרלבנטי למקרה הביטוח ולצרף את המסמכים הרלוונטיים. כמפורט באתר.

1. עם קבלת הודעתך בחברתנו, תפתח בקשה לתשלום תגמולי ביטוח (להלן: "הבקשה"). מספרה של הבקשה ישלח אליך במכתב נפרד מחברתנו. יש לציין מס' זה בכל פנייה או המצאת חוסר אלינו.

2. הליך בירור הבקשה מתחיל עם קבלת טופס תביעה מלא וחתום בחברה.

3. במסגרת בירור החבות יתכן כי חברתנו תעזר בשירותם של מומחים שונים כגון שמאים, מהנדסים, יועצים למיניהם או חוקרים. נציין כי הזכות לבירור החבות בכל בקשה לתשלום תגמולי ביטוח נתונה לכל מבטח עפ"י חוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981 (להלן: "החוק"). מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות והחלטת החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.

1 מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות אולם הוא מכוון לנשים וגברים כאחד



4. לידיעתך, הנך זכאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור הבקשה.
5. על מנת לקדם את בירור הבקשה הינך מתבקש להמציא לחברתנו ו/או למומחה מטעמנו את כלל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים לבירור הבקשה והמפורטים במכתב ההנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים. ייתכן ותידרש על ידינו ו/או ע"י המומחה מטעמנו להמציא מסמכים נוספים בהתאם לנסיבות האירוע. אין בבקשת המסמכים או בקבלתם כשלעצמה משום קביעת עמדה לגבי הבקשה ו/או הכיסוי הביטוחי.
6. הנך מתבקש לשתף פעולה ו/או לסייע במסירת מידע מהותי בכל הקשור לבקשתך, לרבות במהלך בדיקות אשר יבוצעו ע"י המומחים מטעמנו ו/או נציגינו. אף חובה זו מעוגנת בחוק.
7. לתשומת ליבך, ללא המצאת המידע/ המסמכים הנדרשים לבירור הבקשה - לא נוכל להמשיך לטפל בבקשתך לתשלום תגמולי ביטוח או שזמן הטיפול בה יתארך לאור חוסר במידע. תהליך הטיפול בתביעה, לרבות איסוף המסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה ביטוח וזו תתברר כמפורט להלן.
8. לידיעתך, במידה ונשאת בתשלומים כלשהם בשל צעדים שנקטו על ידך לשם הקטנת הנזק, שיפוי בגין תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה, הנך זכאי לשיפוי בגין הוצאות סבירות, בכפוף לתנאי הפוליסה.
9. לתשומת ליבך, עפ"י החוק חלה התיישנות על בקשת מבוטח לתשלום תגמולי ביטוח לאחר 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח עבור מבוטח. ובמקרה של בקשת צד שלישי - 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח והכל בכפוף לחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958. הגשת בקשה למבטח אינה עוצרת את סרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.
10. בתום בירור החבות עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה על תשלום, תשלום חלקי או דחיית התביעה. בהתאם תפעל חברתנו למשלוח המחאה מתאימה/ העברה בנקאית [ישירות לחשבון הבנק שלך]. במידה וקיים חוב שלך לחברתנו, הוא יקוזז מתגמולי הביטוח.
11. אין באמור לעיל משום הודאה בחבותנו ו/או כדי לפגוע בכל טענה ו/או זכות הקיימים לחברתנו עפ"י הפוליסה ו/או עפ"י הדין.

**בכבוד רב,**

**איילון חברה לביטוח בע"מ**



[www.ayalon-ins.co.il](http://www.ayalon-ins.co.il)

