

**אגרת הנחיות והסבר על 'ישוב בקשה לתשלום תגמולי ביטוח - ביטוח רכב
שאינו פרטי ומסחרי עד 4 טון**

מבוטח נכבד¹,

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. להלן פירוט הליך בירור וישוב בקשות לתשלום תגמולי ביטוח ("תביעות") במסגרת פוליסה לביטוח רכב באיילון. מיד עם קרות האירוע הביטוחי, שבגיננו בכוונתך לפנות בבקשה לקבלת תגמולי ביטוח, יש לפנות ולדווח טלפונית על האירוע למש"ל - מרכז שרות לקוחות של איילון בטלפון *7766.

על מנת לקצר את תהליך הטיפול, ניתן גם להיכנס לאתר האינטרנט של החברה www.ayalon-ins.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").
2. הליך בירור הבקשה מתחיל עם קבלת טופס התביעה מלא וחתום בחברה.
3. אם בחרת להגיש את הבקשה באמצעות סוכן הביטוח שלך, אנו נכבד את בחירתך ונברר את הבקשה למול הסוכן. הנך רשאי בכל עת להודיענו אחרת ואנו נפעל על פי הוראותיך.
4. במסגרת בירור החבות יתכן כי חברתנו תיעזר בשירותים של מומחים שונים או חוקרים. לרבות פניה למאגר תביעות רכב רכוש לבדיקת עברו הביטוחי של הרכב. נציין כי הזכות לבירור החבות בכל בקשה לתשלום תגמולי ביטוח נתונה לכל מבטח עפ"י חוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981 (להלן: "החוק").
5. מנוי שמאי לבדיקת הרכב ייעשה עפ"י המצוין בדף ההסבר המתייחס לשמאי רכב המצוי באתר החברה המצוין לעיל.
6. לידיעתך, הנך זכאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור הבקשה, בכפוף לתנאי פוליסת ביטוח הרכב שלך בכל הנוגע למינוי שמאי.
7. על מנת לקדם את בירור הבקשה הינך מתבקש להמציא לחברתנו ו/או למומחה מטעמנו את כל המסמכים 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.
8. 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.

9. לתשומת ליבך, ללא המצאת המידע/ המסמכים הנדרשים לבירור הבקשה - לא נוכל להמשיך לטפל בבקשתך לתשלום תגמולי ביטוח.
11. לידיעתך, במידה ונשאת בתשלומים כלשהם בשל צעדים שננקטו על ידך לשם הקטנת הנזק, שיפוי בגין תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה, הנך זכאי לשיפוי בגין הוצאות סבירות, בכפוף לתנאי הפוליסה.
11. לתשומת ליבך, עפ"י החוק חלה ההתיישנות 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 מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.
12. בתום בירור החבות, ובהתאם לממצאים שיעלו במסגרת בירור זה, תפעל חברתנו למשלוח המחאה מתאימה/ העברה בנקאית (ישירות לחשבון הבנק שלך) ו/או מכתב מפורט באשר לבקשתך לתשלום תגמולי ביטוח ועמדתנו לגביה. במידה וקיים חוב שלך לחברתנו, הוא יקוזז מתגמולי הביטוח.
13. 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,
מנהלת פרט - תשלומי ביטוח
איילון חברה לביטוח בע"מ