

**מבלי לפגוע בזכויות
ובטענת ההתיישנות**

אגרת הנחיות והסבר על יישוב בקשה לתשלום תגמולי ביטוח - ביטוח רכב

פונה נכבד,¹

להלן פירוט הליך בירור ויישוב בקשות ל תשלום לצד ג' במסגרת פוליסה ל ביטוח רכב בחברה, לטיפול מהיר ויעיל בבקשה.

1. עם קבלת הודעתך בחברתנו, נפתח בקשה לתשלום (להלן: "הבקשה") הליך בירור הבקשה מתחיל עם קבלת טופס תביעה מלא וחתום על ידך בחברתנו. יש להקפיד על פרוט מלא של נסיבות האירוע ושרטוט מקום התאונה.
2. אם בחרת להגיש את בקשתך באמצעות נציג/סוכן הביטוח שלך, אנו נכבד את בחירתך ונברר את הבקשה למול נציגך. הנך רשאי בכל עת להודיענו אחרת ואנו נפעל על פי הוראותיך.
3. על מנת לקדם את בירור בקשתך לתגמולי ביטוח ייתכן ותבקש להמציא לחברתנו ו/או למי מטעמנו מסמכים הנדרשים לבירור הבקשה והמפורטים במכתב אליו נלווה מכתב הנחיות זה. לתשומת ליבך, ללא המצאת מלוא המידע וכל המסמכים הנדרשים לבירור הבקשה, לא נוכל להמשיך לטפל בבקשתך לתשלום.
4. בהתאם לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, עליך לפעול להקטנת הנזק, לפיכך מומלץ לך לבקש מספר הצעות מחיר לחו"ד השמאי. כמו כן מומלץ לך לקבל את אישורינו מראש לגובה שכ"ט וגובה הנזק למניעת מחלוקות עתידיות. חברתנו תישא רק בשכ"ט סביר של שמאי. במסגרת בירור החבות יתכן כי תבחר חברתנו להיעזר בשירותם של מומחים שונים או חוקרים. ייתכן ותידרש על ידי המומחה להמציא מסמכים נוספים. לידיעתך, הנך זכאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור הבקשה. כמו כן במסגרת בירור התביעה חברתנו תבצע פניה למאגר תביעות רכב רכוש לבדיקת עברו הביטוחי של הרכב.
5. לאחר קבלת מלוא המסמכים והמידע תברר חברתנו את חבותה ובכלל זה האם המבוטח אחראי לתאונה, האם יש כיסוי ביטוחי, גובה הנזק וכיוצ"ב. במסגרת זו, וע"פ החוק, אנו חייבים לפנות בכתב למבוטח, להודיע לו כי הוגשה על ידך תביעה ולאפשר לו פרק זמן של 30 יום להודיע לנו עמדתו והאם הוא מתנגד לביצוע התשלום.
6. בתום בירור החבות, נודיעך במכתב מפורט עמדתנו, ובהתאם לממצאים שיעלו במסגרת בירור זה, תפעל חברתנו למשלוח המחאה מתאימה/העברה בנקאית (ישירות לחשבון הבנק שלך) כאשר תימצא זכאי לתשלום ו/או מכתב מפורט בדבר עמדתנו ביחס לבקשתך לתשלום תגמולי הביטוח.
7. אם הינך עוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, חברתנו תפחית את רכיב המע"מ מהתשלום בהתאם לזכאותך.
8. אם עדיין לא תיקנת את רכבך, אנו מביאים לתשומת ליבך כי קיימת בפניך האפשרות להכניס את רכבך לתיקון לאחד ממוסכי "שרות 2000" שבהסדר עם חברתנו וליהנות ממגוון ההטבות שכלולות בתיקון במוסכים אלו. לשם כך עליך לפנות למרכז שירות לקוחות - מש"ל בטלפון *6679 ולאחר בדיקת קיום כיסוי ביטוחי למבוטחנו, קיומה של חבות המבוטח כלפיך וקבלת אישורו, במקביל להמצאת מסמכים הנדרשים ממך, יישלח על ידנו למוסד אישור לתיקון רכבך.
9. לתשומת ליבך, עפ"י החוק חלה התיישנות על בקשה לתשלום של צד ג' לאחר 7 שנים מיום קרות המקרה הביטוח והכול בכפוף לחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958. הגשת בקשה למבטח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט. 01. 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

¹ מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות אולם הוא מכווון לנשים ולגברים כאחד.