

תאריך: ~S90~ ~S91~ ~S92~ ~S01~

לכבוד  
~S63~  
~S64~ ~S65~

א.ג.ג.,

מבלי לפגוע בזכויות ובטענת התיישנות

**הנדון:** הנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים מהמבוטח בגין נזקים תאונתיים שנגרמו לרכב שאינו פרטי ומסחרי עד 3.5 טון שנגנב ונמצא בקשה מס': ~S05~ רכב מס': ~S07~ אירוע מיום: ~S08~

בהמשך לפנייתך שבנדון ולפתיחת בקשה לתגמולי ביטוח (להלן "הבקשה") בגין גניבת רכב וההודעה הנוכחית על מציאתו כשהוא ניזוק – מצורף בזאת חוברת "מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" של חברתנו (להלן "מערכת הכללים") וכן מסמך "הליך בירור ויישוב תביעה" המתאר את הליך הטיפול בבקשה (להלן "מסמך הליך בירור").

הנך מתבקש לעיין ב"מסמך הליך הבירור" ו"מערכת הכללים". כמו כן תוכל לצפות באתר החברה [www.ayalon-ins-co.il](http://www.ayalon-ins-co.il) באזור "המידע האישי" במסמכים הרלוונטיים הקשורים לדרישה זו. להלן יפורטו האפשרויות העומדות לבחירתך בכל הנוגע לתיקון נזקי רכבך, באם טרם נמסרה בחירתך לנציג השרות של חברתנו עימו שוחחת.

במידה ובמהלך בדיקת הרכב ע"י שמאי יתברר כי הרכב אינו בר תיקון בבחינת אובדן מוחלט ו/או אין כדאיות כלכלית לתיקונו, ההליך והמסמכים הנוספים שיהא עליך להמציא במקרה שכזה יפורטו בהמשך ממסלול ב'.

הינך מתבקש לציין על כל מסמך המועבר לחברתנו את מספר הבקשה המופיע לעיל. מינוי שמאי לבדיקת הרכב ייעשה עפ"י המצוין בדף ההסבר המתייחס לשמאי רכב המצוי באתר החברה.

היה ויאושרו תגמולי בטוח מלאים או חלקיים יועבר אליך תשלום בהתאם בהעברה בנקאית. לפיכך תתבקש לחתום על טופס אישור ביצוע להעברה בנקאית של תגמולי הביטוח ולהעביר צילום המחאה (צ'ק). היה ויאושר תשלום חלקי או לא יאושר תשלום כלל ישלח אליך מכתב המפרט הנימוקים לכך.

באפשרותך לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה ( באמצעות דוא"ל/מסרון או דואר ישראל)

היה וקיים לזכותך תשלום לתגמולי ביטוח המכסים תשלום חד פעמי לספק שירות מוכר העובד עם איילון וברצונך כי איילון תשלם ישירות לספק השירות, אנא תאם זאת אל מול מש"ל.

#### א. מסלול תיקון במוסך

להלן הפעולות שעליך לבצע לצורך מסלול זה:

- עליך להכניס את הרכב למוסך שבו בחרת.
- השמאי שבחרת מתוך רשימת שמאי החוץ או כל שמאי אחר שבחרת יגיע למוסך לבדוק את הרכב ויכין הצעת תיקון העומדת לרשותך במוסך.

- בסופו של הטיפול בתיק התביעה ולאחר אישורו לתשלום יומצא לך העתק דוח שמאי במידה והשמאי שמונה על ידך נמנה על רשימת שמאי החוץ של איילון.
- במידה ובחרת בשמאי שאינו נמנה על רשימת שמאי החוץ של איילון עליך להעביר לרשותנו אומדן ראשוני של הנזק וצילומי הנזק טרם תיקון הרכב בפועל.

לידיעתך, ייתכן ובכל מקרה יישלח שמאי/מומחה מטעמנו לבדיקת הרכב אשר יבחן בין היתר את מהות הנזק, אופיו, היקפו והקשר הסיבתי שלו לאירוע הגניבה הנטענת. במקרים מסוג זה הנך זכאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך

בגמר התיקון תתבקש לשלם למוסך את עלות הנזק וכן לשאת בשכ"ט השמאי – במידה והשמאי אינו נמנה על רשימת שמאי החוץ.

לצורך הטיפול בתביעה, עליך להמציא ו/או לחתום על הטפסים הבאים:

1. טופס הצהרת מבוטח במקרה של גניבת רכב (טופס תביעה) שלם בפרטיו וחתום ע"י המבוטח ו/או המשתמש ברכב טרם הגניבה (לוט הטופס). לא נוכל להתחיל בבירור בקשתך ללא קבלת טופס בקשה (תביעה) חתום.
2. צילום רישיון רכב.
3. טופס הסכמה חתום על ידי בעל/י הרכב למסירת מידע (לוט הטופס).
4. טופס מינוי שמאי (לוט הטופס).
5. חשבון תיקון - במידה ואינך זכאי לקיזוז מע"מ.
6. במקרה רלבנטי - אישור מרו"ח לגבי רכיב המע"מ (כולו או חלקו) שניתן לקיזוז לצורך אי הכללת רכיב זה בתגמולי הביטוח.
7. אישורים / אסמכתאות לגבי מועד הפירעון בפועל של תשלומי הוצאות נלוות במידה והיו כאלה אשר בוצעו על ידך - באם בוצעו.
8. היה ובחרת בשמאי שאינו נמנה על רשימת שמאי החוץ של איילון, עליך להמציא לנו את דוח השמאי ואת צילומי הצבע בפורמט jpg. בנוסף עליך לצרף את חשבון שכר הטרחה של השמאי ואסמכתא לתשלום ולמועד התשלום בפועל.

בתום ברור החבות, ובהתאם לממצאים שיעלו במסגרת ברור זה, תפעל חברתנו למשלוח המחאה מתאימה ו/או מכתב מפורט באשר לבקשתך לתשלום תגמולי ביטוח ועמדתנו לגביה. במידה וקיים חוב שלך לחברתנו, הוא יקוזז מתגמולי הביטוח. היה ומוטל על הפוליסה עיקול או שיעבוד לא נוכל לבצע עבורך תשלום בטרם יוסר על ידך. באם לא יוסר תוך זמן סביר, ייתכן ויהא עלינו לשלם לבעל העיקול/שיעבוד.

## ב. מסלול בדיקת רכב באובדן מוחלט

במידה ובמהלך בדיקת הרכב ע"י שמאי עפ"י מסלול א' - התברר כי הרכב אינו בר תיקון - בבחינת אובדן מוחלט ו/או אין כדאיות כלכלית לתקנו:

**להלן מסמכים שעליך להמציא בנוסף למסמכים המצוינים במסלול א' לפי העניין-**

1. רישיון רכב – מקורי.
2. צילום תעודת זהות של בעל הרכב (במידה וקיימים בעלים נוספים יש להעביר גם צילומי ת.ז שלהם), למעט תאגיד.

3. ייפוי כוח מקורי להעברת בעלות לידי איילון (במידה וקיימים בעלים נוספים יש להחתימם) – (לוט הטופס, **אנא הקפד לחתום בסעיף מס' 1**). במידה ומדובר בתאגיד יש לאמת חתימת מורשה/י החתימה על גבי ייפוי הכוח – באמצעות עו"ד שיאשר כי החותם/ים מוסמך/ים לחתום בשם התאגיד ולחייבו בחתימתם.
4. טופס הודעה מקורי על איסור שימוש ברכב עקב תאונת דרכים (טופס הורדה), מונפק ע"י המשטרה היה ובוצע הליך הורדה לרכב.
5. בקשה להחזר אגרה ממשרד התחבורה - לצורך קבלת החזרים על אגרת הרישוי לרכב ששילמת - במקרה של אובדן כללי (לוט הטופס).
6. מפתחות הרכב ושלטי/אביזרי הפעלת מיגון (אשר ימסרו לשמאי שנבחר על ידך ויועברו עם הרכב למגרש רוכש הרכב במצבו הניזוק). **לתשומת לבך** - עצם העברת הרכב למגרש סוחר רכב אינה מהווה נקיטת עמדה ביחס לכיסוי הביטוחי ועד לאישור הבקשה לתגמולי ביטוח הרכב מצוי במגרש למשמורת בלבד. במידה והבקשה לא תאושר יוחזר הרכב במצבו הניזוק לחזקתך.
7. היה וקיים על הרכב ו/או על הפוליסה שיעבוד ו/או מוטל על הרכב ו/או על המבוטח הרשום בפוליסה עיקול, יש להמציא אישור מהמשעבד בדבר גובה החוב או אישור הסרת שעבוד. באם מדובר בעיקול – יש לדאוג להסרתו. באם לא יוסר על ידך בתוך זמן סביר, ייתכן ויהא עלינו לשלם לבעל העיקול/שיעבוד.
8. במידה ועל הרכב קיימות הגבלות אחרות, לשם העברת הבעלות (כגון מגבלת מכס או כל הגבלה אחרת) עליך להמציא לנו את האישור המתאים להסרת המגבלה.

#### כללי – סעיף התיישנות

לתשומת לבך: תקופת התיישנות התביעה לפי חוק חוזה הביטוח הינה 3 שנים מתאריך האירוע בכפוף לדין. הגשת תביעה/העברתה לטיפולינו ומהלך הטיפול אינם עוצרים את מרוץ ההתיישנות. רק הגשת התביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות. מועד האירוע המצוין לעיל הינו הידוע לנו במועד מכתב זה.

בכבוד רב,  
מש"ל - מרכז שרות לקוחות איילון  
טלפון: 6679 \* פקס: ~S62~  
איילון חברה לביטוח בע"מ

## הצהרת מבוטח במקרה של גניבת רכב

שם הסוכן	מס' פוליסה	סניף
----------	------------	------

פרטי המבוטח		
שם	מס' ת.ז.	שנת לידה
כתובת	טלפון	עיסוק
כתובת מקום העבודה	טלפון עבודה	כמה שנים מבוטח אצל הסוכן

פרטי הנהג (אם המשתמש הוא המבוטח יש לציין בשם משתמש - כ"ל)		
שם	מס' ת.ז.	שנת לידה
כתובת	טלפון	עיסוק
כתובת מקום העבודה	טלפון עבודה	
האם בוטחת גם בביטוחים נוספים בחברתנו? <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן, פרט		

פרטי בעל הרכב (אם בעל הרכב הוא המבוטח יש לציין שם בעל הרכב - כ"ל)		
שם	מס' ת.ז.	שנת לידה
כתובת	טלפון	עיסוק
כתובת מקום העבודה	טלפון עבודה	מי החזיק את הרכב בעת הגניבה
תאריך הגניבה	שעת הגניבה	מקום הגניבה
תאור מפורט של נסיבות הגניבה		
לאיזו תחנת משטרה דווח המקרה		
על ידי מי		

פרטי הרכב		
מס' הרכב	מס' השילדה	יצרן הרכב
צבע	מס' דלתות	נפח מנוע
פירוט שמות הבעלים הקודמים		
האם מקוריות הרכב ב <input type="checkbox"/> השכרה <input type="checkbox"/> מונית <input type="checkbox"/> קיבוץ <input type="checkbox"/> ממשלתי <input type="checkbox"/> חברה <input type="checkbox"/> פרטי		
תאור מפורט של נסיבות הגניבה		
לאיזו תחנת משטרה דווח המקרה		
האם הרכב נקנה עם פטור ממסים? <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן, סיבת הפטור		
מצב מכני של הרכב	תוספות ברכב	מצב מכני כללי של פחחות וצבע
סוג רדיו	ערך רדיו	מוסך מטפל
נזקים קודמים לרכב	האם נגנב למבוטח רכב בעבר?	האם ב-6 חודשים האחרונים הוצע לרכב למכירה ע"י הבעלים?
תביעות קודמות שהוגשו ע"י המבוטח או הבעלים	באיזה חברת ביטוח	גובה הנזק
		האם שולמה ירידת ערך <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא

מיגון		
סוג (פרט ככל הניתן)		
יצרן	האם הותקן ידך? <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	האם יש בידך אסמכתאות? <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא
האם המשתמש האחרון הפעיל את האזעקה? <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא		
האם היו אמצעי מיגון אחרים שהופעלו? פרט		

אופן משלוח הודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה <input type="checkbox"/> דואר <input type="checkbox"/> דואר אלקטרוני	הנני מצהיר כי כל הפרטים נכונים	תאריך	חתימת המבוטח
--	--------------------------------	-------	--------------

טופס מינוי שמאי

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד  
איילון חברה לביטוח

מס' תביעה ~S05~

**הגדון: בקשה למינוי שמאי**

הריני להודיעכם כי בהתאם לחוזר המפקח על הביטוח 8-1-2007 (להלן החוזר) אני ממנה בזאת את השמאי \_\_\_\_\_ לבצע עבורי הערכת נזק לרכב ולערוך שומה.

הריני מאשר בזאת כי הובהר לי שהנני רשאי לבחור שמאי מרשימת שמאי החוץ של החברה או לחילופין שמאי אחר – ובהתאם לכך יחולו הוראות החוזר.

דף הסבר בנושא חוזר המפקח ניתן למצוא באתר החברה <http://www.ayalon-ins.co.il>

הרכב יתוקן במוסד: \_\_\_\_\_

בכבוד רב,

שם התובע

חתימה



תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
"איילון" חברה לביטוח בע"מ

מס' רישוי: \_\_\_\_\_ מס' בקשה לתשלומי ביטוח (תביעה) באיילון: \_\_\_\_\_

**1. הסכמה לקבלת מידע ב-SMS ובאינטרנט/ דואר אלקטרוני**

הנני מאשר קבלת הודעות מסרונים SMS בנוגע לבקשתי (בלבד):

מאשר מספר טלפון: \_\_\_\_\_ -  
 לא מאשר

הנני מאשר קבלת מכתבים והודעות אודות בקשתי באתר האינטרנט של איילון ובדואר אלקטרוני:

מאשר כתובת מייל: \_\_\_\_\_  
 לא מאשר

להלן שאלות למטרת זיהוייך בהתקשרות עם מש"ל (מרכז שירות לקוחות איילון) ולצורך ניהול סיסמתך למידע האישי באתר האינטרנט של איילון. יש להשיב על 3 שאלות בלבד:

<input type="checkbox"/>	שם הנוערים של אמן
<input type="checkbox"/>	שם בית הספר היסודי שלך
<input type="checkbox"/>	שם חיית המחמד שלך
<input type="checkbox"/>	תחביב מועדף עליך
<input type="checkbox"/>	כינוי/ שם חיבה של אמן/ אבין
<input type="checkbox"/>	שם בית החולים בו נולדת
<input type="checkbox"/>	קבוצת הספורט האהודה עליך

הנני מאשר קבלת מידע פרסומי ושיווקי מקבוצת איילון בדואר אלקטרוני:

מאשר  
 לא מאשר

**2. הסכמה למסירת מידע לחברת ביטוח**

**א. נתוני שאילתת נהג:**

אני הח"מ, הנהג ברכב לגבי הוגשה תביעה לתגמולי ביטוח לפי פוליסת ביטוח רכב (רכוש), מסכים בזה, כי משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים יעביר לאיילון חברה לביטוח בע"מ לה הוגשה התביעה, באמצעות איגוד חברות הביטוח/מרכז הסליקה של חברות הביטוח בע"מ, את המידע על רישיון הנהיגה שלי הנדרש לאור הפוליסה האמורה והמצוי במאגר נתוני הנהגים שברשות המשרד.  
הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעה כלפיכם ולקבלת נתוני שאילתא 03 / טופס 1010 / שאילתא 10.

תאריך	שם	מס' ת"ז	מס' רכב
כתובת הנהג	מס' רישיון נהיגה	חתימת הנהג	

**ב. נתוני שאילתת רכב:**

אני הח"מ, הרשום כבעל רכב לגבי הוגשה תביעה לתגמולי ביטוח לפי פוליסת ביטוח רכב (רכוש), מסכים בזה, כי משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים יעביר לאיילון חברה לביטוח בע"מ לה הוגשה התביעה, באמצעות איגוד חברות הביטוח/מרכז הסליקה של חברות הביטוח בע"מ, את כל המידע על הרכב המצוי במאגר כלי הרכב של משרד התחבורה. הסכמתי זו ניתנת לצורך התביעה, בכפוף לתנאי הפוליסה ולקבלת נתוני שאילתא 03 / טופס 1010.

רכב בבעלות פרטית	שם בעל הרכב הרשום	מס' ת"ז	חתימת בעל הרכב הרשום
רכב בבעלות תאגיד	שם התאגיד	מס' חב' תאגיד	חתימת מורשה החתימה בצירוף חותמת התאגיד

ג. ברצוני למסור את פרטי חשבון הבנק שלי/שלנו, לצורך קבלת החזר היחסי על פי דין של אגרת הרישוי ממשרד התחבורה והבטיחות בדרכים כאשר הרכב גנוב או במקרה שהשמאי ידווח על הרכב כרכב באבדן גמור.

הערה: על פי הודעת משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, הטיפול בהחזר אגרה לרכב גנוב יהיה לאחר תום שלושה חודשים מהגניבה. הטיפול בהחזר האגרה אינו באחריות "חברת הביטוח" אלא ישירות ע"י משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

1. אבקש להעביר את הפרטים להלן למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים

מספר חשבון	מספר הסניף	מספר הבנק	מספר תעודת זהות
------------	------------	-----------	-----------------

2. אני מסרב למסור פרטי חשבון הבנק

תאריך	שם	מספר זהות/תאגיד	מספר הרכב	כתובת בעל הרכב
-------	----	-----------------	-----------	----------------

הערות: 1. בסירוב למסירת חשבון ופרטים במקרה של גניבה/אבדן מוחלט - הקף עיגול.  
2. אין לחייב את בעל הרכב למסור את פרטי החשבון במקרה של סירוב.



טופס בקשה להחזר אגרה ממשרד התחבורה

תביעה מס' ~S05~

לכבוד  
איילון חברה לביטוח בע"מ

**הנדון: החזר אגרת משרד התחבורה במקרה של רכב גנוב/אובדן גמור**

ברצוני למסור את פרטי חשבון הבנק שלי/שלנו, לצורך קבלת ההחזר היחסי על פי דין של אגרת הרישוי ממשרד התחבורה כאשר הרכב גנוב או במקרה שהשמאי ידווח על הרכב כרכב באבדן גמור.

**הערה:** על פי הודעת משרד התחבורה, הטיפול בהחזר אגרה לרכב גנוב יהיה לאחר תום שלושה חודשים מהגניבה. הטיפול בהחזר האגרה אינו באחריות "חברת הביטוח" אלא ישירות ע"י משרד התחבורה.

1. אבקש להעביר את הפרטים להלן משרד התחבורה:

-----	-----	-----	-----
מספר תעודת זהות	מספר הבנק	מספר הסניף	מספר חשבון

-----  
כתובת הסניף

**הערה:** למניעת טעויות בהעברת החזר, יש להעביר צילום המחאה בה מופיעים פרטי הבנק/סניף/חשבון

2. אני מסרב למסור פרטי חשבון הבנק

חתימת בעל הרכב הרשום  
(בצירוף חותמת תאגיד)

-----	-----	-----	-----	-----
תאריך	שם	מספר זהות/תאגיד	מספר הרכב	כתובת בעל הרכב

\* את הטופס המלא יש להעביר לפקס מס' ~S62~ תוך מכסימום 14 יום

מדינת ישראל



משרד התחבורה  
מינהל התנועה - אגף הרישוי

לביצוע שינוי במירשם כלי הרכב – כאשר המבקש אינו מבצע את הפעולה בעצמו.

נציג המבקש (השליח) יציג:

- טופס זה.
- תעודות זהות שלו ושלו המבקשים.
- רשיון הרכב (כאשר הוא שליח של בעל הרכב).
- טופס זה יוחזר לשליח.
- השליח אחראי לכל פעולה שביצע בהסתמך על טופס זה.

רכב מספר

יפוי כח - של אדם פרטי

למכירת הרכב (מטעם בעל הרכב).

לקניית הרכב (מטעם הקונה).

לפעולה אחרת מטעם בעל הרכב.

1. פרטי נותן יפוי הכח – בעל הרכב הרשום או הקונה

המאשר בחתימתו כי נציגו לביצוע הפעולה הוא מי שרשום בסעיף 2 להלן:

מספר זהות	ס.ב.	שם משפחה ופרטי	חתימה
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		



2. פרטי מיופה הכח (נציגו של המבקש):

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

ס. ב. מספר הזהות

שם משפחה ופרטי

תאריך האישור בתוקף עד



מחלקת תשלומי ביטוח  
תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
~S63~  
א.ג.ג.

**הנדון: תשלום תגמולי הביטוח בהעברה בנקאית**

במסגרת מאמצי החברה לשמור על רמת שרות גבוהה, הרינו להודיעכם כי חברתנו מבצעת תשלומים ללקוחות/תובעים באמצעות העברה ישירה לחשבון הבנק בלבד. ההעברה הבנקאית תבצע רק לאחר בירור הדרישה, קיומה של חבות ביטוחית ולאחר תהליכי אישור של התשלום בהתאם לנוהלי החברה. הודעה על ביצוע ההעברה תישלח במקביל לביצוע התשלום בפועל. על מנת שנוכל לבצע את ההעברה הנ"ל, נבקשכם להעביר אלינו ע"ג הספח המצ"ב את הפרטים הדרושים ובנוסף להעביר אלינו צילום העתק המחאה של החשבון אליו יועבר התשלום (יש לרשום "מבוטל" על המחאה). התשלום בהעברה בנקאית הינו בטוח יותר, יזרו את תהליך העברת התשלום אליכם ויחסוך זמן יקר שלנו ושלכם.

תודה על שיתוף הפעולה !!!

נא להחזיר לפקס 7569557 – 03

לכבוד  
איילון חברה לביטוח בע"מ  
מח' הנה"ח  
רח' אבא הלל סילבר 12, רמת-גן 52008

**הנדון: אישור פרטים לצורך העברה בנקאית**  
בקשה מס' ~S05~ אירוע מיום ~S08~

הריני מצהיר בזאת כי ברצוני לקבל את התשלום בהעברה בנקאית לחשבון שפרטיו להלן וזיכוי החשבון ישמש אישור לקבלת תגמולי הביטוח.

שם המוטב (עפ"י הרישום בפוליסה)/בעל ח-ן	מס ת.ז. / ח.פ.	מספר טלפון נייד
שם הבנק	מס הבנק	שם הסניף
שם הבנק	מס הסניף	מס חשבון
תאריך	שם מוטב/ מורשה החתימה	חתימה