

# פירוט הליך בירור ויישוב תביעה - ביטוח חובה (נזק לגוף) - לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל - 1970

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

תובע יקר,

ווישור חברה לביטוח בע"מ ("החברה") הנה חברת ביטוח חדשנית ודיגטלית אשר שמה לעצמה כמטרה להיות חברת ניהול הסיכונים של "העולם החדש". אנו מעמידים לרשות ולטובת לקוחותינו מגוון אמצעי התקשרות, בדגש על אמצעים דיגיטליים.

החברה שמה דגש מיוחד על טיפול בתביעות לקוחותיה בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות, בהתאם להוראות הדין.

אנו מאפשרים הגשת תביעה ומסירת מסמכים בענף גוף חובה בדרכים הבאות:

- דואר
- מייל

בנוסף אנו מאפשרים מידע שוטף על סטטוס התביעה במגוון דרכים:

- אתר החברה באינטרנט
- אזור מידע אישי - בו תוכל להתעדכן באופן שוטף, בין השאר בסטטוס התביעה
- דואר אלקטרוני (מייל)
- המוקד הטלפוני של החברה

כל המסמכים הנזכרים במסמך זה, זמינים לרשותך כל העת, באתר האינטרנט של החברה.

החברה רואה את עצמה כחלק מקהילת לקוחותיה וככזו פועלת למענם, חשוב לנו לתאר בפניך את הליך יישוב התביעה. מטבע הדברים, יתכנו שינויים בכל מקרה לגופו, בהתאם לאופי התביעה והתפתחות ניהולה.

אנו, כחברה דיגיטלית שמים דגש על:

- ניהול סטטוסים אונליין, כך שתוכל לדעת בדיוק באיזה שלב נמצא הליך התביעה
- תהליכי טיפול אוטומטיים מהירים, שקופים וברורים

מייד עם קרות מקרה ביטוח המפורט במסמך זה, עליך לדווח על האירוע. באמצעות המייל, הדואר או הטלפון. לנוחותך, ריכזנו עבורך את ההנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך, בקרות מקרה הביטוח<sup>1</sup>.

אם הינך הנהג ברכב בעת האירוע, נוסע ברכב בעת האירוע, או נפגעת כהולך רגל מפגיעת רכב המבוסס בחברתנו, תוכל לפנות אלינו באחד האמצעים שהעמדנו לרשותך.

מייד עם קבלת ההודעה, יפתח בחברה אירוע, שילול, בין היתר, את הפרטים הבאים (ככל שרלוונטי): תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע פרטי המעורבים באירוע ופרטי הנפגעים. לאחר פתיחת האירוע ישלח אלייך מסרון עם מספר האירוע.

חברתנו תבדוק את הכיסוי הביטוחי (תוקף רישיון הנהיגה ותעודת ביטוח החובה).

בנוסף, ייתכן ותדרש למלא ולהגיש לחברה טופס תביעה בנוסח הרצ"ב כנספח א<sup>2</sup>, בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב כנספח ב<sup>3</sup>, ולציין בו את מספר האירוע שקיבלת. בכל המקרה הרשימה המחייבת היא זו שתישלח אליך על ידי החברה.

במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מידע ומסמכים נוספים.

לידיעתך, לשם בירור התביעה החברה רשאית, אך לא חייבת, למנות מומחים נוספים מטעמה, כגון יועץ רפואי, חוקר, רו"ח, עו"ס וכד'. תפקיד המומחים הממונים הינו לברר את מהות התביעה, ולהעריך את גובה הנזק. מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות החברה ובהתאם לנסיבות האירוע.

יובהר כי הנך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. עלויות אלו ישולמו ע"י החברה בהתאם להוראות הפוליסה והוראות הדין, לרבות חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים.

עם השלמת כל הנתונים, המסמכים והמידע הנדרש ממך, יבוצע הליך בירור בחברה. הליך הבירור דורש ביצוע פעולות שעשויות לארוך זמן, כגון איסוף תיעוד רפואי, בדיקת נסיבות האירוע על ידי מומחים שונים וכיוצ"ב.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע חלופות:

- תשלום מלוא התביעה - הודעת תשלום
- תשלום חלקי של התביעה - הודעת תשלום חלקי
- תשלום במסגרת פשרה - הודעת פשרה
- דחייה של התביעה - הודעת דחייה

ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים, יידרש לחברה זמן העולה על מאה ושמונים (180) יום לקבלת החלטה בקשר לתביעה, נשלח אליך, הודעת המשך בירור, כמפורט במערכת הכללים.

במקרה ובשלב הבירור יידרשו מסמכים ופרטים נוספים על ידי החברה, תקבל הודעה על כך במסגרת מכתב המשך בירור.

בכל מקרה, הודעה רלוונטית ומפורטת בדבר תוצאת בירור התביעה והנסיבות, בהתאם לפוליסה התקפה, תימסר לך באמצעי הרלוונטי. ככל ויוחלט כי הנך זכאי לתשלום תגמולי הביטוח הם יועברו אליך, כמפורט במסמך ההנחיות.

חשוב לציין כי הגשת התביעה לחברה אינה מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של החברה ביחס לתביעה, ואין בה כדי לעצור את מירוץ ההתיישנות האמור. הזכאות שלך לתגמולי הביטוח תיבחן בהתאם לנסיבות המקרה ובהתאם לפוליסה התקפה שברשותך. בכל מקרה, רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירוץ ההתיישנות.

### **הודעה לפי חוק ההתיישנות, התשי"ח - 1958 ("החוק")**

עפ"י החוק, תקופת ההתיישנות לתביעת רכב חובה<sup>4</sup> הינה שבע (7) שנים מיום קרות מקרה הביטוח.

מניין תקופת ההתיישנות מתחיל במועד קרות מקרה הביטוח.

חשוב לציין כי הגשת התביעה לחברה והליך בירורה (לרבות בדיקות של מומחים), אינה מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של החברה ביחס לתביעה, ואין בה כדי לעצור את מירוץ ההתיישנות האמור.

רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

יובהר כי במקרה של תביעת קטין, בחישוב תקופת ההתיישנות, לא יבוא במניין, הזמן שבו עדיין לא מלאו לתובע שמונה עשרה שנה.

<sup>2</sup> טופס הגשת תביעה.

<sup>3</sup> מסמך "מידע ומסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה".

<sup>4</sup> ביטוח חובה (נזק לגוף) - לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970.