

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - (למעט נזק רכוש בדירה בגין נזקי מים - שרברב בהסדר)

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

תובע / ב"כ יקר,

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

החברה שמה דגש מיוחד על טיפול בלקוחות בתום לב, ענייניות, יסודיות, יעילות, מקצועיות, שקיפות והוגנות, בהתאם להוראות הדין, ובמיוחד בכל הנוגע לטיפול בתביעות.

אנו מאפשרים הגשת תביעה, מסירת מסמכים ומידע שוטף על סטטוס התביעה במגוון דרכים:

- אתר החברה באינטרנט
- אזור מידע אישי - בו תוכל להתעדכן באופן שוטף, בין השאר בסטטוס התביעה
- מייל: claims@we-sure.co.il
- המוקד הטלפוני של החברה טל: *6835

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

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

על מנת לייעל את הטיפול בתביעה ולקצרו ככל הניתן, אנו שמים דגש על הדברים הבאים:

- קבלת המסמכים - כקבצים סרוקים
- ניהול קיט מסמכים - באמצעות תוכן לדעת בכל נקודת זמן מה נדרש ממך, מה התקבל ומה חסר
- ניהול סטטוסים אונליין, כך שתוכל לדעת בדיוק באיזה שלב נמצא הליך התביעה
- תהליכי טיפול אוטומטיים מהירים, שקופים וברורים

מסמך זה יחול גם על נזק רכוש/גוף לצד ג', שנגרמו מדירה המבוססת בחברה, בשינויים המחוייבים.

מיד עם קרות מקרה ביטוח המפורט במסמך זה, עליך להגיש את ההודעה באיזור התביעות באתר של החברה, או בכל דרך אחרת כמפורט לעיל, לרבות באמצעות הדואר. באתר תוכל למסור את כל הפרטים במהירות מכל מקום ומכל מכשיר (נייד, טאבלט או מחשב). באתר תוכל לצרף את המסמכים הרלוונטיים, שייכנסו מיד לתהליכי העבודה. לנוחותך, ריכזנו עבורך הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך, בקרות מקרה הביטוח¹.

עם פנייתך אל החברה, באחד האמצעים שעומדים לרשותך, יפתח בחברה אירוע, שיכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים (ככל שרלוונטי): תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע, פרטי המעורבים באירוע ותיאור הנזק הנטען. לאחר פתיחת האירוע תשלח אליך הודעה אלקטרונית עם מספר האירוע וקישור לאזור המידע האישי באתר החברה.

אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיווח הינו לידיעה בלבד (למשל, במקרים בהם בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין הנזק שנגרם לך), אנא ציין זאת במפורש במקום הרלוונטי.

חברתנו תבדוק את נסיבות האירוע והכיסוי הביטוחי.

בנוסף, הנך נדרש לדווח על האירוע באמצעות האזור האישי ו/או המוקד הטלפוני של החברה, בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט במסמך "מידע ומסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה", ולציין בו את מספר האירוע שקיבלת. בכל מקרה הרשימה המחייבת היא זו שתשלח אליך על ידי החברה.

תשומת לבך כי במסגרת בירור התביעה, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, למנות שמאי מטעמה, לבדיקת מקרה הביטוח, לרבות הנסיבות שהובילו אליו וגובה נזק.

לשם בירור התביעה החברה רשאית, אך לא חייבת, למנות מומחים נוספים מטעמה, כגון מהנדסים, רו"ח, חוקרים, חוקרי שריפות וכיוצ"ב. 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.

במקרה של נזקי מים, לרבות נזק מים הנגרם לצד ג', והפוליסה שרכשת כוללת כיסוי לנזקי מים בטיפול שרברב פרטי, תוכל לפנות אל שרברב לבחירתך, לרבות שרברב מרשימת ההסדר. זאת רק לאחר דיווח על האירוע באמצעות האזור האישי ו/או המוקד הטלפוני.

עם השלמת כל הנתונים, המסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור בחברה (שלב הבירור). הליך הבירור דורש ביצוע פעולות שעשויות לארוך זמן, כגון איסוף תיעוד, 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 שלושים (30) יום לקבלת החלטה בקשר לתביעה, נשלח אליך (או לב"כ לפי העניין), הודעת המשך בירור, כמפורט במערכת הכללים.

גם אם בשלב הבירור יידרשו לחברה מסמכים ופרטים נוספים, תקבל הודעה במכתב המשך בירור.

בכל מקרה, הודעה רלוונטית ומפורטת בדבר תוצאת בירור התביעה והתביעה, בהתאם לפוליסה התקפה, תימסר לך באמצעי הרלוונטי.

לידיעתך, אם במסגרת הבירור ימצא כי צד ג' אחראי לנזק שנגרם לך, החברה תשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.

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.