

תובע/ב"כ 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 לקוחותינו ולטובתם מגוון אמצעים להגשת התביעות, בדגש על אמצעים דיגיטליים והכל במטרה להנגיש את התביעות מכל מכשיר ומכל מקום. בין השאר, תוכל להתעדכן בסטטוס התביעה בכל נקודת זמן באיזור מידע אישי.

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
- 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 וכזו 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 - באמצעותו תוכל 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

מייד 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) ולצרף את המסמכים הרלוונטיים, שייכנסו מייד לתהליכי העבודה. לנוחותך, ריכזנו עבורך הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך, בקרות מקרה הביטוח<sup>1</sup>.

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 יישלח אליך מסרון עם מספר האירוע וקישור לאזור המידע האישי באתר החברה.

חברתנו תבדוק את נסיבות האירוע והכיסוי הביטוחי.

בנוסף, הנך נדרש לצרף את 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 שתישלח אליך על ידי החברה.

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.

<sup>1</sup> מסמך "הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע- גניבת רכב" ("מסמך הנחיות").

יובהר כי הנך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה. עם השלמת כל הנתונים, המסמכים והמידע הנדרש, יבוצע הליך בירור בחברה. הליך הבירור דורש ביצוע פעולות שעשויות לארוך זמן, כגון איסוף תיעוד, בדיקת נסיבות האירוע על ידי מומחים שונים וכיוצ"ב.

לתשומת ליבך, בהתאם להוראות הפוליסה הגדרת אובדן גמור במקרה של גניבה הנה: "רכב שנגנב ולא נמצא בתוך 30 ימים מיום הגניבה".

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, בהתאם לפוליסה התקפה, תימסר לך באמצעי הרלוונטי.

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.