

## פירוט הליך בירור ויישוב התביעה – נזק רכוש ברכב (למעט גניבה)

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 ולטובת לקוחותינו 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
- 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 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). באתר תוכל לצרף את המסמכים הרלוונטים, לקבל הודעה מיידית על קליטתם והם ייכנסו 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.

אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה שלך בחברתנו והדיווח הנו לידיעה בלבד (למשל, במקרים בהם בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין הנזק שנגרם לך) אנא ציין זאת במפורש במקום הרלוונטי. במקרה כזה יפתח ארוע "אי הגשה".

חברתנו תבדוק את נסיבות האירוע והכיסוי הביטוחי.

<sup>1</sup> מסמך "אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכב רכוש" ("מסמך ההנחיות").

בנוסף, הנך נדרש<sup>1</sup>, 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.

בטיפול בתביעת רכב חשוב שתכיר את ההוראות הרלוונטיות לנושא, מתוך החוזר המאוחד של רשות שוק ההון ביטוח וחסכון. מצ"ב קישור להוראות החוזר:

<https://mof.gov.il/hon/documents/%D7%94%D7%A1%D7%93%D7%A8%D7%94-%D7%95%D7%97%D7%A7%D7%99%D7%A7%D7%94/mosdiym/memos/2011-9-05.pdf>

בעת אירוע ביטוח המכוסה בפוליסה, לאחר הדיווח לחברה, עליך למנות שמאי רכב, לצורך שומת הנזק. כדי לבצע הערכה כראוי, אנו מבקשים כי מינוי השמאי יבוצע לפני תיקון הרכב. בחירת השמאי נעשית על ידי המבוטח / התובע, כשניתן לבחור שמאי חוץ, מתוך רשימת שמאי החוץ של החברה, או שמאי "אחר", שאינו שמאי חוץ ואינו שמאי בית של החברה.

באתר החברה זמינים רשימה מעודכנת של שמאי החוץ, ודף הסבר מפורט בנוגע לאפשרויות לבחירת שמאי והליך השומה, הזכויות העומדות לך על פי פוליסת הביטוח בהקשר זה והצעדים למימושן ("**דף הסבר אודות שמאות**"). תוכל לבקש כי נשלח אליך מסמכים אלו בדוא"ל או בפקס.

ניתן יהיה לצפות בהצעת תיקון ו/או בדוח שמאי סופי באזור המידע האישי באתר החברה. באם בחרת שמאי חוץ, תוכל לערער על חוות דעתו לבורר מכריע - כמפורט בהרחבה בדף ההסבר אודות הליך השמאות.

במקרה שעל פי חוות דעת השמאי ניתן לתקן את הנזק, עליך לבחור מוסך בו יבוצע התיקון. תוכל לבחור בין תיקון במוסך הסדר, ברשימה המפורטת באתר החברה, או במוסך פרטי. להרחבה ראה מסמך ההנחיות.

במידה שעפ"י חו"ד השמאי, תקבע ירידת ערך לרכב, תשלח אליך הודעת תשלום, בקיזוז השתתפות עצמית בגין מרכיבי ירידת הערך ע"פ תנאי הפוליסה וכמפורט במפרט.

### **הסבר לעניין ערך הרכב באובדן גמור או באובדן גמור להלכה**

אם יקבע השמאי כי הרכב אינו ראוי לתיקון ע"פ תנאי הפוליסה, ישולמו לך תגמולי הביטוח, כפוף להמצאת כל המסמכים הנדרשים והעברת שני מפתחות הרכב לחברה (כולל רזרבי). הרכב יועבר למגרש שרידים מטעם החברה, בידיעתך ובהסכמתך, לצורך אחסנתו.

במקרה זה, קביעת "ערך השוק" של הרכב נשוא הביטוח (פרטי או מסחרי עד 3.5 טון בלבד) לצורך תשלום תגמולי הביטוח, יתבסס על מחירון רכב "לוי יצחק" האחרון התקף בקרות מקרה הביטוח ("המחירון") ובהעדר התייחסות במחירון בהתאם להערכת שווי מעודכנת ליום האירוע. במחירון מפורטים משתנים שונים, כגון: מצב הרכב, קילומטראז', סוג בעלות נוכחית, מספר וסוג בעלויות קודמות, נזקים קודמים וכן גורמים נוספים המצוינים במחירון לוי יצחק שיש בהם כדי להשפיע על ערך הרכב (הפחתות/תוספות למחיר).

משתנים אלו יילקחו בחשבון בעת קביעת ערך השוק של הרכב בקרות מקרה הביטוח, לצורך הגדלת / הפחתת תגמולי הביטוח, על פי שיעורי השינוי במחירון. הפחתה בגין ירידת ערך קודמת, לגביה נקוב במחירון טווח שיעורי הפחתות, תהא בהתאם לשיעור ירידת הערך שנקבע בתאונה קודמת, ככל שקיימת שומה בגין נזק זה.

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.

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.

<sup>1</sup> טופס הגשת תביעה

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.

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.