

מחלקת תביעות, מדור רכב - צד ג'

יישוב וטיפול בתביעות צד ג' - רכב רכוש - חוברת מידע -

- פרק א - הנחיות לתובע בתביעת צד ג' - רכב רכוש עמוד 2
- פרק ב - המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לטיפול בתביעת צד ג' - רכב רכוש עמוד 3
- פרק ג - ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי עמוד 4
- פרק ד - הליך בירור ויישוב תביעת צד ג' - רכב רכוש עמוד 5
- פרק ה - הזדעה על תקופת התיישנות בתביעת צד ג' - רכב רכוש עמוד 6
- פרק ו - מערכת הכללים לבירור, ליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור עמוד 7

08-2020

החוברת מנוסחת בלשון זכר
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.

א. הנחיות לתובע בתביעת צד ג' - רכב רכוש

1. כללי

- להלן הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך בעת קרות מקרה ביטוח, לרבות זכאותך לקבלת שיפוי בגין הוצאות. אם אינך מבוטח בביטוח חקלאי, רכבך ניזוק עקב אשמת נהג ברכב המבוטח בביטוח חקלאי ואתה מעוניין להגיש תביעה, עליך לפעול כלהלן:
- 1.1 לפנות למוקד תביעות, בטלפון מספר: 03-5632800 / 8088 * ולברר האם נמסרה הודעה על האירוע. (כדי לזרז את הטיפול דאג לקבל את מספר התביעה. ציין את מספר התביעה בכל פנייה נוספת, בעל-פה או בכתב).
 - 1.2 אנו ממליצים שתודיע על התאונה גם לחברת הביטוח, המבטחת את רכבך.
 - 1.3 יש לשלוח לביטוח חקלאי מכתב דרישה מסודר בצירוף המסמכים כמפורט בסעיף ב' להלן.
 - 1.4 את המסמכים יש לשלוח בדואר, לכתובת: ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ, מחלקת תביעות מדור רכב צד ג', ת"ד 20190 תל אביב 6120101. השלמות מסמכים אפשר לשלוח בדואר לכתובת הרשומה לעיל, או לפקס מספר 03-7616215 או באמצעות דוא"ל לכתובת Scar@bth.co.il, או בווטסאפ למספר 03-5632888.
 - 1.5 קיימת אפשרות לתקן את רכבך באמצעות רשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי, בהם תוכל לתקן את רכבך בלא תשלום, כמפורט להלן:
 - א. בכפוף לקבלת הודעה מסודרת מצד מבטחנו, קיומם של כיסוי ביטוחי, אחריות (אשמה) של מבטחנו למקרה והסכמתו לטיפול בתביעתך, נאשר לך את תיקון הרכב במוסך ההסדר ונשלם בעבור התיקון ישירות למוסך, ללא צורך במימון הנזק על ידך.
 - ב. לתיאום הטיפול כאמור, יש לפנות למוקד תביעות בביטוח חקלאי בטלפון 03-5632800 / 8088 *.
 - ג. אם מדובר ברכב מסחרי, תידרש לשאת בתשלום מע"מ (אשר ניתן לקזזו אל מול שלטונות מע"מ).
 - ד. הטיפול בתיקון ושחרור הרכב מותנה בהמצאת אישור אי-הגשת תביעה מקורי מחברת הביטוח המבטחת את רכבך.
- אם נמצאים ברשותך קבצי וידאו ו/או קבצי שמע ו/או תמונות הקשורים לאירוע, אנא העבר אותם בדואר אלקטרוני לכתובת Claims@bthmail.co.il. יש להקפיד לציין את מספר התביעה או מספר הרכב בשורת ה"נושא" (ללא קבלת הפרטים לא ניתן יהיה לטפל בקובץ המועבר).

שעות פעילות מוקד התביעות הינן: ימים א'-ה', בין השעות 8:30 – 16:00.

ב. המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת צד ג' - רכב רכוש

- לצורך טיפול בתביעה המוגשת במקרה של נזק לרכב צד ג' שנגרם על-ידי רכב המבוטח בביטוח חקלאי, יש להמציא למשרדנו את הפרטים והמסמכים המפורטים להלן:
1. טופס הודעה מלא ומפורט כולל נסיבות.
 2. מכתב דרישה.
 3. אישור משטרה (ככל שקיים).
 4. דוח שמאי + חשבון שכר טרחת שמאי.
 5. תמונות נזק.
 6. חשבוניות תיקון.
 7. אישור אי-הגשת תביעה מקור.
 8. אישור הפסדים (במקרה שבו הוגשה תביעת הפסדים).
 9. מכתב עבר ביטוחי/ היעדר תביעות (במקרים בהם נדרשת ירידת ערך או שהרכב הוכרז כאובדן כללי).
 10. אישור רואה חשבון לעניין מע"מ (במקרים בהם הרכב הוא רכב מסחרי ו/או רכב המתקזז במע"מ מול רשויות המס).
 11. טופס הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע, חתום בידי בעל הרכב.

ג. ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי

מוסכי ההסדר שנבחרו לשרת את לקוחותיה של ביטוח חקלאי נבחרו בקפידה על-פי פרמטרים כגון: ניסיון, אמינות, איכות תיקון, שביעות רצון מצד בעלי רכבים שתוקנו, המלצות, תודעת שירות ועוד.

המוסכים הללו נבחרו בפריסה ארצית הנותנת מענה כמעט מוחלט לכל נקודה הנמצאת בארץ.

בעל רכב ניזוק, הבוחר לתקן את רכבו באחד ממוסכי ההסדר הקשורים לביטוח חקלאי, יהיה זכאי לסל רחב של הטבות בלעדיות הכוללות בין היתר:

1. תיקון מקצועי, אמין ואיכותי של הרכב כולל אחריות על טיב התיקון.

2. העברת תשלום ישירות למוסך על-ידי ביטוח חקלאי בלא צורך במימון הנזק על-ידי בעל הרכב.

3. הענקת רכב חלופי על-ידי המוסך בשיטת מפתח תמורת מפתח.

4. החזרת הרכב לצד ג' בתום התיקון שטוף ונקי.

מוסכי ההסדר ערוכים לביצוע תיקונים לרכבי צד ג' שנפגעו על-ידי מבוטחי ביטוח חקלאי ואושרו על-ידי מחלקת התביעות בביטוח חקלאי.

מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי פרוסים ברחבי המדינה ומפורסמים באתר החברה www.bth.co.il.

בכל שאלה או בירור ניתן לפנות למוקד מחלקת תביעות בין השעות 8:30 – 16:00 בטלפון מספר: 03-5632800 / 8088 *, או [בווטסאפ למספר](http://www.bth.co.il) 03-5632888.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

האמור לעיל הינו בכפוף לתנאי הפוליסה, הכיסוי הביטוחי וכן אחריות של נהג הרכב המבוטח בביטוח חקלאי

ד. הליך ברור ויישוב תביעת צד ג' - רכב רכוש

1. קבלת תביעת צד ג' ופתיחת תביעה

לאחר קבלת מסמכי הדרישה מתובע צד ג', יפתח תיק תביעה בביטוח חקלאי.

2. ניהול ויישוב התביעה

- 2.1 ביטוח חקלאי תאסוף את המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעה.
- 2.2 לאחר השלמת איסוף המידע והמסמכים ייבדקו הכיסוי הביטוחי ונסיבות האירוע.
 - א. היה וקיים כיסוי ביטוחי בפוליסה, תיבדק אחריות המבוטח לגרימת האירוע.
 - ב. היה והפוליסה אינה מכסה את הנזק ו/או לא קיימת אחריות מצד המבוטח של ביטוח חקלאי, יישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לתובע צד ג'.
- 2.3 בסמוך לקבלת הדרישה מצד ג' תיידע ביטוח חקלאי בכתב את המבוטח בדבר קבלת דרישה מצד ג' ויישלח לתובע צד ג' מכתב המאשר את קבלת תביעתו.
 - א. במקרה שבו המבוטח הביע התנגדות לתשלום תביעת צד ג' בתוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה אליו, תפעל ביטוח חקלאי בהתאם להוראת המבוטח ותעדכן את תובע צד ג'.
 - ב. היה והמבוטח אישר הטיפול בתביעת צד ג' או לא הביע התנגדות בתוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה, יימשך הטיפול כמפורט להלן.
- 2.4 ביטוח חקלאי תבדוק את אחריות המבוטח לאירוע.
 - א. במקרים בהם נמצא כי המבוטח אינו אשם באירוע יישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לתובע צד ג'.
 - ב. במקרים בהם נמצא כי המבוטח אשם באירוע, יימשך הטיפול כמפורט להלן.
- 2.5 היה ורכב צד ג' הוכרז כאבדן להלכה, יתבקש בעל רכב צד ג' להמציא לביטוח חקלאי תצהיר חתום המאשר שידועות לו הוראות הדין בדבר אופן תיקון כלי הרכב.
- 2.6 לאחר בדיקת תקינות ע"י שמאי הבקרה של ביטוח חקלאי, תיושב התביעה ויפק תשלום לצד ג'.

2.7 הליך השגת צד ג' על דחייה מלאה/חלקית של התביעה

- במקרים בהם יערער או ישיג תובע צד ג' על דחיית התביעה במלואה/חלקה, ייבחן הערעור לגופו של עניין על-ידי ביטוח חקלאי ותינתן תשובה כמפורט להלן:
- א. במקרה שבו מתקבל הערעור במלואו יבוצע תשלום מלא/ השלמת ההפרש לצד ג'.
 - ב. במקרה שבו מתקבל הערעור באופן חלקי, יופק תשלום לצד ג' בגובה הסכום שאינו שנוי במחלוקת.
 - ג. במקרה שבו נדחה הערעור, יישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לצד ג'.

ה. הודעה על תקופת התיישנות בתביעת צד ג' - רכב רכוש

תשומת לבך מופנית לכך, שתביעתך תתיישן בחלוף 7 שנים ממועד האירוע שבנדון. עוד נפנה את תשומת לבך כי דרישתך שבנדון אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

1. מערכת הכללים לבירור, יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

1. הגדרות

- 1.1. "תביעה" – דרישה מהאגודה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
- 1.2. "לקוח" - מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.
- 1.3. "תובע" - מי שהציג תביעה לאגודה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי האגודה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
- 1.4. "האגודה" – ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ.
- 1.5. "החוזר" - חוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור", כפי שיתוקן מעת לעת.

2. תחולה

מובהר כי מערכת כללים זו תחול על תביעות המוגשות מכוח הפוליסות בענפי הביטוח המפורטים להלן בלבד:

- 2.1. ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970
- 2.2. ביטוח רכב מנועי – רכוש (עצמי וצד שלישי)
- 2.3. ביטוח מקיף לדירות
- 2.4. ביטוח חיים ריסק
- 2.5. ביטוח תאונות אישיות

מערכת כללים זו לא תחול על כל אותם השירותים המוענקים על ידי ספק שירותים במישרין למבוטח מכוח כתב שירות, אם האגודה אינה מטפלת ביישוב התביעה.

כמו כן, מערכת כללים זו לא תחול על תביעה לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע אשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת חוזר זה באופן מפורש; לעניין זה בלבד, "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב או דירות.

3. מסמכים ומידע הנדרשים לצורך בירור התביעה

- 3.1. פנה אדם אל האגודה או למי מטעמה בקשר להגשת תביעה, תמסור לו האגודה בהקדם האפשרי ממועד קבלת הפנייה לאגודה, את המסמכים הבאים, אלא אם הוא הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של האגודה וזאת ככל שהם רלבנטיים לתביעתו:
 - 3.1.1. מערכת כללים זו
 - 3.1.2. פירוט הליך בירור ויישוב התביעה
 - 3.1.3. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע
 - 3.1.4. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה
 - 3.1.5. טופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי
 - 3.1.6. הודעה הכוללת את פסקת ההתיישנות
- 3.2. המסמכים המפורטים בסעיפים 3.1.1 - 3.1.6 יפורסמו באתר האינטרנט של האגודה.
- 3.3. האגודה לא תדרוש מהתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור, נמצאים בידי התובע.
- 3.4. האגודה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל אצלה או אצל מי מטעמה, מידע או מסמך בקשר לתביעה שהגיש התובע, הודעה בכתב, בה יצוין המסמך שנתקבל מהתובע, מועד קבלתו, ויפורטו בהודעה לתובע המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידו. ההודעה יכולה להישלח לתובע במסגרת הודעת המשך בירור, כאמור בסעיף 8 להלן.
- 3.5. מצאה האגודה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

4. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

- האגודה תמסור לתובע, תוך 30 ימים מהיום שבו היו בידי האגודה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, ובתנאי שכבר חלפו שלושים ימים מהיום שנתקבל טופס התביעה בידי האגודה, את אחד מהמסמכים הבאים, בהתאם לנסיבות העניין:
- 4.1. הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי
 - 4.2. הודעת המשך בירור
 - 4.3. הודעה בכתב על דחיית התביעה
 - 4.4. הודעת פשרה
5. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

- 5.1 החליטה האגודה על תשלום תביעה, תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום") שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים, או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):
- 5.1.1 עילת התשלום
 - 5.1.2 פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב
 - 5.1.3 גובה הנזק
 - 5.1.4 סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה והפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה.
 - 5.1.5 פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהאגודה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושילפי הפוליסה, התקנון או הדין קיזוז מהתשלום.
 - 5.1.6 סכום השתתפות העצמית
 - 5.1.7 פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לאגודה מאת התובע
 - 5.1.8 פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה
 - 5.1.9 סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה
 - 5.1.10 הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה
 - 5.1.11 הסכום שהתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית
 - 5.1.12 סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור
 - 5.1.13 המועד שבו היו בידי האגודה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה
- 5.2 החליטה האגודה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או לגבי חלק מהעילות שנדרשו, תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום חלקי") שבה שני חלקים כמפורט להלן:
- 5.2.1 **החלק הראשון** - בחלק זה יפורטו מרכיבי של התשלום שבו הכירה האגודה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 5.1 לעיל.
 - 5.2.2 **החלק השני** - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של האגודה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי הוראות החוזר לגבי הודעת דחייה.
- 6. הודעת פשרה**
- 6.1 האגודה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
 - 6.2 הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה תמסור האגודה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן: "הודעת פשרה") ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
 - 6.3 בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כאמור.
 - 6.4 כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
- 7. הודעת דחיה**
- 7.1 החליטה האגודה על דחיית תביעה, תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן: "הודעת דחייה"). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג, שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.
 - 7.2 הודעת דחיה תכלול התייחסות לחוות דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחיה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה.
 - 7.3 נימוקי דחיה יכללו פירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה. ככל שהחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, יש להפנות אליהם ולאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. האגודה תהא רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שיידע את התובע על כך שיש בידיה מסמכים כאמור, ותצורף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
 - 7.4 פרוטוקול ועדת ערר ישקף את עיקרי הדיון שנערך בוועדה, ככל שנערך דיון כאמור, לרבות עובדות שנלקחו בחשבון במסגרת קבלת ההחלטה, ופירוט העמדות השונות שהוצגו בוועדה. לפרוטוקול תצורף רשימת המסמכים שהוצגו לוועדה.
 - 7.5 האגודה לא תדחה תביעה רק מהטעם שגוף מוסדי אחר דחה תביעה הנובעת מאותן נסיבות, זאת מבלי לבחון בעצמה את הממצאים עליהם מבוססת התביעה.
 - 7.6 החליטה האגודה על דחיית תביעה בשל אי גילוי בכוונת מרמה מתעם התובע, תציין בהודעת דחיה במפורש כי התביעה נדחית עקב אי גילוי בכוונת מרמה, ואת ההשלכות של אי גילוי כאמור.
- 8. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור**
- 8.1 סברה האגודה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן: "הודעת המשך בירור").

- 8.2. האגודה תציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
- 8.3. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים וזאת עד למשלוח הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה האגודה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתשלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- 8.4. האגודה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה האגודה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

9. הודעה בדבר התיישנות התביעה

- 9.1. הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה יכללו פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (לעיל ולהלן: "פסקת ההתיישנות").
- 9.2. כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות הביטוח.
- 9.3. לא כללה האגודה פסקת התיישנות בהודעה כאמור בסעיף 9.1 שנסלחה לתובע, שנסלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו אותה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות. הסכמת האגודה מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה.
- 9.4. לא כללה האגודה פסקת התיישנות בהודעה כאמור בסעיף 9.1 שנסלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו אותה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות. הסכמת האגודה מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

10. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה יכללו פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע כמפורט להלן:
- 10.1. להשיג על החלטת האגודה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 10.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של האגודה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 10.3. להשיג על החלטת האגודה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

11. בירור תביעה בעזרת מומחה

- 11.1. היה ולשם בירור תביעה, תיעזר האגודה במומחה מטעמה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
- 11.2. המומחה כאמור בסעיף 11.1, למעט אם הוא עובד של האגודה שיעקר עיסוקו ביישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.
- 11.3. הוראות סעיף 11.1 לא יחולו על האגודה הנעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
- 11.4. הודעה לפי סעיף 11.1 יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 3.1.2 לעיל. לעניין סעיפים 11 ו-12 "מומחה" - בין אם הוא עובד של האגודה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן הפנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

12. חוות דעת מומחה

- 12.1. חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת האגודה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- 12.2. חוות דעת של מומחה לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
- 12.3. נסמכה האגודה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור האגודה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה במועד מסירת ההודעה הרלוונטית. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שסמך התובע לאגודה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- 12.4. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור האגודה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה. מובהר כי במקרה זה חוות הדעת לא תועבר לתובע.
- 12.5. היוועצות פנימית במסגרת האגודה, שאינה עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק האגודה.

13. תביעת צד שלישי

13.1. פנה תובע שהינו צד שלישי לאגודה (להלן בסעיף זה: "התובע") בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה ביטוח מסוים, תמסור האגודה את המידע בעניין זה לתובע או לסוכן הביטוח שבאמצעותו פנה התובע לאגודה, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת דרישתו של התובע.

13.2. דרש תובע מהאגודה תגמולי ביטוח, תודיע האגודה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור, וכי אם המבוטח לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.

13.3. מובהר בזאת כי משלוח ההודעה האמורה למבוטח, אינו מהווה הודאה כלשהי בחבות של האגודה כלפי המבוטח ו/או התובע.

13.4. האגודה תפעל לבידור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת כללים זו ובכפוף לכל דין.

13.5. מצאה האגודה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בסעיף 13.2 לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להודעת האגודה, תשלם האגודה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח.

14. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

14.1. האגודה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של לקוח בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר באגודה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

14.2. קיבלה האגודה פנייה של לקוח, בין אם פנה הלקוח באופן ישיר לאגודה ובין אם הופנה אליה הלקוח באמצעות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, ומצאה האגודה שהיה ליקוי בהתנהלותה או בהתנהלות מי מטעמה ואותו ליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערך האגודה בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי. מצאה האגודה ליקויים דומים, תפיק לקחים ממקרים אלו ותפעל לתיקונם בתוך זמן סביר. בסעיף זה "ליקוי מערכתי" יהא ליקוי מהותי, ליקוי שחוזר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על קבוצת לקוחות.

15. מתן העתקים

15.1. האגודה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

15.2. על אף האמור בפסקה בסעיף 15.1 לעיל, האגודה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי לביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר אינטרנט של האגודה.

15.3. האגודה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לאגודה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל האגודה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחת ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

16. הודעות בדבר בירור התביעה

16.1. בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת פשרה והודעת המשך בירור, יצוין שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה או מספר החשבון, לפי העניין.

16.2. האגודה תאפשר לתובע בעת הגשת התביעה לבחור אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה. האגודה תאפשר לתובע לבחור האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או כל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל באותו מועד באותו ענף, אלא אם כן נדרש התובע לשלוח לאגודה מסמכי מקור. במועד בירור כאמור תברר האגודה האם חלו שינויים בפרטי המבוטח ובמידת הצורך תעדכן האגודה את פרטי העדכניים של התובע לצורך משלוח ההודעות.

16.3. האגודה לא תעביר, במסגרת הליך יישוב התביעה, כל הודעה לתובע בכתב יד.

17. מידע שעל בסיסו תישוב התביעה

17.1. האגודה תיישב תביעה על בסיס המידע המעודכן או הרלבנטי ביותר שיש ברשותה.

17.2. האגודה תפעל להשגת מידע רלבנטי ליישוב התביעה אם מהנתונים שברשותה עולה כי קיים מידע נוסף שנדרש לצורך יישוב התביעה. במידת הצורך, האגודה תיפנה לתובע בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה, גם אם מסר לה את פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה לאחר הגשת התביעה בהתאם לסעיף 8(א)(ד) לחוזר.

18. אישור תביעה

האגודה תקבע את מועד קרות מקרה הביטוח כמועד שבו בהתאם לכלל המידע הרלוונטי שמצוי ברשותו אירע מקרה הביטוח. מועד קרות מקרה הביטוח לא ייקבע כמועד הגשת התביעה אם בהתאם למסמכים שמצויים אצל האגודה, אירע המקרה הביטוחי קודם למועד זה.

19. חוב לאגודה

האגודה תברר ותיישב תביעה אף אם קיים לתובע, בעת הגשת התביעה, חוב כלפיה האגודה והאגודה תהא רשאית לקזז מתגמולי הביטוח להם יהיה זכאי התובע את סכומי החוב כאמור, והכל בכפוף להוראות הדין שנוגעות לעניין.

20. דחיית תביעה המבוססת על דוחות חקירה

20.1. האגודה לא תתנה תשלום לחוקר פרטי המספק לה שירותי חקירה במסגרת בירור תביעה או תקבע את גובהו, בהתאם לתוצאות חקירה.

20.2. האגודה לא תסתמך בעת דחיית תביעה על דוח חקירה שהגיש לה חוקר פרטי מטעמה (להלן: "דוח חקירה") אם לצורך בירור התביעה החוקר התחזה לעובד ציבור או לממלא תפקיד מטעם חברה המספקת שירות חיוני.

20.3. באם האגודה תבסס את החלטתה בבירור התביעה על דוח חקירה, תפרט בפני התובע את עיקרי הממצאים מדוח החקירה שמעידים על כך שלא התרחש מקרה הביטוח.

20.4. האגודה לא תסתמך על דוח חקירה סמויה שכללה שיחה עם התובע, המבוטח או עם גורם רלבנטי ותועדה על ידי החוקר באמצעות הקלטה או וידאו, אם לא צורפו קבצי השמע או קבצי הווידאו שמתעדים את מהלך החקירה ואת עיקרי הממצאים העולים ממנה.

21. ביטוח כללי

21.1. האגודה לא תקזז כספים מהתשלום שלו זכאי צד שלישי כלשהו, בטענה לרשלנות תורמת מצדו, מבלי שתציג ותפרט לאותו צד שלישי את העובדות והנסיבות המבססות את טענת הרשלנות התורמת, כאמור.

21.2. במקרה של אובדן גמור לרכב, לרבות אובדן גמור להלכה, האגודה לא תקזז מתגמולי הביטוח המשולמים למבוטח או לצד שלישי את יתרת אגרת הרישוי בעד הרכב ביחס לתקופה שממועד קרות מקרה הביטוח ועד לתום תקופת הרישוי של הרכב.

21.3. האגודה לא תתנה מתן הנחה בהשתתפות עצמית של מבוטח בהתאם לסוג השמאי שיבחר המבוטח.

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי האגודה

הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	מספר ימים לטיפול בפניה
דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	בהתאם להוראות החוזר
מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	
מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	
מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	
העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	
מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	
הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	
מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	
מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	