

מחלקת תביעות, מדור רכב חובה

יישוב וטיפול בתביעות נזקי גוף - רכב חובה

- חוברת מידע -

- פרק א - הנחיות לתובע בתביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים עמוד 2
- פרק ב - המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים עמוד 4
- פרק ג - הליך בירור ויישוב תביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים עמוד 6
- פרק ד - הודעה על תקופת התיישנות – תביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים עמוד 7
- פרק ה - מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור עמוד 8
- פרק ו - הנחיות למילוי טופס הגשת תביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים עמוד 12

החוברת מנוסחת בלשון זכר
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.

א. הנחיות לתובע בתביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים

1. כללי

- 1.1 אל מדור רכב חובה (נזקי גוף) בביטוח רכב יש לפנות במקרים שלהלן:
- א. פגיעת גוף של נהג ו/או הנוסעים ברכב המבוטח בביטוח חקלאי בפוליסת ביטוח חובה.
- ב. פגיעת גוף של הנוסעים ברכב המבוטח בביטוח חקלאי בפוליסת ביטוח חובה.
- ג. פגיעת גוף של הולכי רגל שאירעה בתאונת דרכים בה מעורב רכב המבוטח על-ידי ביטוח חקלאי בפוליסת ביטוח חובה.
- 1.2 במקרים הנ"ל עליך להודיע מיידית למשטרה ולדווח לביטוח חקלאי באמצעות מילוי טופס הודעה, המצורף לחוברת זו, ושליחתו לביטוח חקלאי.
- את טופס ההודעה ניתן גם לקבל אצל סוכן הביטוח, או להוריד מאתר האינטרנט.
- אל טופס ההודעה יש לצרף את המסמכים הנדרשים כמפורט להלן בפרק ב.**
- 1.3 אם פגיעת הגוף אירעה לנפגע בעת שהיה בדרכו לעבודה, בדרכו מהעבודה או במסגרת העבודה ממש, עליו לדווח על התאונה למוסד לביטוח לאומי, הואיל וההוצאות הרפואיות

והפסדי השכר בגין הפגיעה משולמות על-ידי המוסד לביטוח לאומי.

2. למי וכיצד לדווח על פגיעה

- 2.1 מבוטח באמצעות סוכנות הביטוח "משקי הקיבוצים", ידווח על התאונה במשרדי הסוכנות או לאחראי ביטוח או למנהל האזורי של הסוכנות.
- 2.2 מבוטח באמצעות סוכן ביטוח, ידווח לסוכן הביטוח.
- 2.3 מבוטח ישיר בביטוח חקלאי ידווח באחת הדרכים שלהלן:
- בדואר: לכתובת "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור רכב חובה, החשמונאים 93, תל-אביב 6713310.
- בפקס: 03-7616216.
- בטלפון: בימים **ראשון עד חמישי** בין השעות 8:00 - 15:30 למחלקת תביעות, מדור רכב חובה:

03-5632848

03-7616273

פניות בנושא טיפולים רפואיים, אשפוזים ובקרה רפואית יש להפנות ל:

073-7156293

3. הנחיות נוספות

- 3.1 יש לדווח על התאונה בהקדם האפשרי, גם אם טרם נאספו כל המסמכים. את המסמכים הדרושים אפשר להעביר במועד מאוחר יותר.
- 3.2 הנפגע זכאי לפיצוי בגין כל נזקי הגוף שנגרמו לו כתוצאה מהתאונה, כולל הוצאות והפסדים הנובעים מפגיעתו בתאונה.
- 3.3 טיפול רפואי בשל הפגיעה בתאונה יינתן באמצעות קופות החולים בהתאם לסל הבריאות.
- 3.4 הנפגע זכאי לקבל החזר הוצאות רפואיות שאינן כלולות בסל הבריאות, ובלבד שהן קשורות לפגיעתו בתאונה.
- 3.5 במקרים בהם נגרמה פגיעת גוף משמעותית, הנפגע זכאי לבקש להיבדק על-ידי מומחה רפואי מוסכם שיקבע את חומרת הפגיעה מהתאונה ואם נותרה נכות צמיתה.
- 3.6 אפשר לפנות בדרישה לפיצוי באופן עצמאי, באמצעות עו"ד, באמצעות סוכן או לפנות לערכאות משפטיות.

ב. המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת נזקי גוף

שנגרמו בתאונת דרכים

1. כללי

לצורך טיפול בתביעה המוגשת בגין פגיעת גוף שנגרמה בתאונת דרכים, נדרש להמציא את הפרטים והמסמכים המפורטים להלן:

- 1.1 מכתב דרישה לפיצוי המפרט את הנזקים הנטענים;
- 1.2 טופס הודעה על התאונה לאחר השלמת כל פרטיו (נדרש מהמבוטח או מהנהג ברכב המבוטח);
- 1.3 תעודת ביטוח חובה, תקפה ומשולמת ליום האירוע (נדרש מהמבוטח או מהנהג ברכב המבוטח);
- 1.4 אישור ממשרד הרישוי, שרישיון הנהיגה של הנהג תקף למועד התאונה - נדרש מהמבוטח או מהנהג ברכב המבוטח;
- 1.5 אישור ממוחשב מהמשטרה;
- 1.6 אסמכתאות באשר לנזקי הרכוש שנגרמו לרכב המבוטח: דוח שמאי, תמונות, חשבונות תיקון. (האסמכתאות נדרשות מהמבוטח או מהנהג ברכב המבוטח);
- 1.7 תיעוד רפואי מלא מיום המקרה ולאחריו;
- 1.8 דוח פינוי של אמבולנס ממקום האירוע;
- 1.9 אשורי אי-כוש;

1.10 אסמכתאות לנזק מיוחד (מסמכים וקבלות להוכחת ההוצאות בפועל);

1.11 כתב ויתור על סודיות רפואית, לאחר השלמת כל הפרטים הרלוונטיים (טופס יומצא לידך למילוי באמצעות ביטוח חקלאי על-פי הצורך).

2. נוסף על המסמכים הנ"ל, נדרש:

2.1 אם נדרש פיצוי בגין הפסדי שכר לשכיר, יש להמציא:

א. אישור מעביד בדבר היעדרות בפועל מהעבודה, המפרט אם בעבור תקופה זו שולם תשלום כלשהו, כולל על-חשבון ימי מחלה/חופשה;

ב. תלושי שכר לתקופה של 3 חודשים לפני התאונה ולאחריה.

2.2 אם נדרש פיצוי בגין הפסדי שכר לעצמאי:

שומת מס הכנסה לתקופה הרלוונטית.

2.3 אם התאונה היא תאונת עבודה ומכוסה על-ידי המוסד לביטוח לאומי:

א. העתק מטופס התביעה שהוגש למוסד לביטוח לאומי;
ב. פרוטוקולים ומסקנות הוועדות הרפואיות של המוסד לביטוח לאומי;

ג. פירוט כל התשלומים ששולמו על-ידי המוסד לביטוח לאומי.

2.4 במקרה של תביעה בגין פטירת הנפגע (תאונת דרכים קטלנית):

א. תעודת פטירה של המנוח/ה;

ב. צו ירושה או צו קיום צוואה;

ג. פירוט שמות התלויים ו/או היורשים של המנוח/ה בצירוף תצלום תעודות הזהות;

ד. כתב ויתור על סודיות רפואית חתום על-ידי היורשים/העוזבון;

ה. קבלות בגין הקמת מצבה;

ו. פירוט תקבולי המוסד לביטוח לאומי ששולמו לשאירים/לתלויים.

ז. תלושי שכר של המנוח/ה והאלמן/ה לתקופה של 3 חודשים לפני התאונה;

2.5 במקרה של תביעה בשם קטינים/חסויים:

א. טופס ויתור על סודיות חתום על-ידי שני ההורים/האפוטרופוס;

ב. במקרים הרלוונטיים צו מינוי אפוטרופוס.

2.6 אם הפנייה נעשית באמצעות עורך דין:

ייפוי כוח חתום.

2.7 במקרה הצורך יידרשו, במהלך הטיפול בתביעה, מסמכים נוספים.

ג. הליך בירור ויישוב תביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים

1. קבלת תביעת נפגע ופתיחת תביעה

לאחר קבלת הודעה/ דרישה נפתח בביטוח חקלאי תיק תביעה.

2. ניהול ויישוב התביעה

2.1 ביטוח חקלאי תאסוף את המידע והמסמכים הנדרשים לבדיקת הכיסוי הביטוחי ולבירור נסיבות האירוע.

2.2 לאחר השלמת איסוף המידע והמסמכים ייבדקו כיסוי ביטוחי ונסיבות האירוע.

א. אם הפוליסה אינה מכסה את הנזק ו/או נסיבות האירוע אינן מהוות מקרה ביטוח המכוסה בפוליסה יישלח לפונה מכתב דחייה מפורט ומנומק.

ב. אם קיים כיסוי ביטוחי והאירוע מכוסה בפוליסה יימשך הטיפול כמפורט להלן:

(1) אם הוגשה תביעה משפטית נגד ביטוח חקלאי, ביטוח חקלאי תפעל לניהול משא ומתן לסילוק התביעה מחוץ לכותלי בית המשפט. תתבקש אורכה להגשת כתב הגנה ותהליך יישוב התביעה יימשך בביטוח חקלאי, כמפורט בסעיפים שלהלן.

(2) היה ולא ניתן לנהל משא ומתן מחוץ לכותלי בית המשפט, בירור התביעה ינוהל בבית המשפט.

2.3 ביטוח חקלאי תעריך את הנזק וסבירותו, ולפי הצורך יאסף מידע נוסף.

2.4 עם השלמת איסוף המידע והמסמכים תעריך ביטוח חקלאי את הפיצוי ותשלח הצעת פשרה וכתב קבלה.

2.5 עם קבלת כתב קבלה חתום יופק תשלום לנפגע (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).

במקרים בהם ישיג הפונה על ההצעה ו/או על עמדת ביטוח חקלאי, באשר לקיום כיסוי ביטוחי, תיבחן ההשגה לגופה, ותינתן לפונה תשובה מנומקת.

ד. הודעה על תקופת התיישנות – תביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים

תקופת ההתיישנות יכול שתוארך לפי הוראות חוק ההתיישנות, התשי"ח - 1958.

שים לב - דרישתך אינה עוצרת את מירוץ ההתיישנות ורק הגשת תובענה לבית המשפט עוצרת את מירוץ ההתיישנות.

לתשומת לבך, תביעה בגין פגיעת גוף שנגרמה בתאונת דרכים תתיישן בחלוף 7 שנים ממועד התאונה.

אם התובע הוא קטין לא יבוא בחישוב תקופת ההתיישנות הזמן שבו עדיין לא מלאו לתובע 18 שנים.

ה. מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

- (1) מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור;
 - (2) פירוט הליך ברור ויישוב;
 - (3) הנחיות המפרטות כיצד על התובע לנהוג ו/או לפעול בקשר לתביעתו;
 - (4) פירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה;
 - (5) טופס הגשת תביעה על-פי העניין ו/או הנחיות כיצד למלא/להשלים אותן;
 - (6) הודעה על תקופת ההתיישנות.
- ב. ביטוח חקלאי תודיע בכתב בהקדם האפשרי לתובע את פירוט המסמכים שהתקבלו אצלה, בקשר לתביעה.
- ג. ביטוח חקלאי תודיע לתובע בכתב איזה מסמכים ומידע נוספים נדרשים לה לצורך השלמת בירור ויישוב התביעה, אשר טרם הומצאו, וזאת בתוך 14 ימי עסקים מן המועד בו התברר לה הצורך במסמכים ובמידע הנ"ל.

1. מדיניות כללית

ביטוח חקלאי חרטה על דיגלה את נושא השירות, ומייחסת, במסגרת זו, חשיבות עליונה לנושא הטיפול בתביעות ובפניות הציבור, ובכלל זה לנהוג כלפי מבטחה וכלפי צדדים שלישיים באופן הוגן, שקוף, שוויוני, ענייני, יסודי ויעיל.

ביטוח חקלאי תעשה כל שביכולתה לטפל וליישב את התביעה במהירות האפשרית.

ביטוח חקלאי לא תציע הצעות פשרה בלתי סבירות למועד נתינתן.

לצורך כך דואגת ביטוח חקלאי לכך שהעוסקים מטעמה, ביישוב תביעות, יהיו בעלי הידע והכישורים הנחוצים.

במסגרת זו אימצה ביטוח חקלאי את מערכת הכללים שנקבעה בחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" שפורסם על-ידי המפקח על הביטוח בתאריך 31 במארס 2011, והחילה אותו על כל סוגי התביעות הנזכרות בחוזר.

2. מערכת הכללים

2.1 מסמכים ומידע הנדרשים לצורך בירור התביעה

א. ביטוח חקלאי תמסור בכתב, בהקדם האפשרי, למי שייציג בפניה תביעה או מי מטעמה (להלן "התובע") מסמכים הכוללים והמפרטים את הנושאים האלה:

- (10) המועד שבו היו בידי ביטוח חקלאי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;
- (11) סכום תשלום ראשון (תשלום עיתי);
- (12) מגגון עדכון התשלומים (תשלום עיתי);
- (13) המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום (תשלום עיתי);
- (14) משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלום לפי הוראות הפוליסה, התקנון או הדין (תשלום עיתי);
- (15) משך התקופה עד לבדיקה המחודשת של הזכאות (תשלום עיתי);
- (16) הכללים לבדיקה מחדשת של הזכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
- (17) מגגון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים;
- (18) פירוט האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח חקלאי ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר), היה וביטוח חקלאי תחליט לשלם את התביעה תוך דחיית חלק מהסכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו, תכלול ההודעה בחלקה הראשון את הנושאים המפורטים לעיל, ובחלקה השני יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטת הדחייה החלקית.

2.2 מתן הודעה לתובע בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

לא יאוחר מ-30 ימים מן המועד בו התקבלו בביטוח חקלאי כל המידע והמסמכים כולל טופס תביעה מלא ומפורט, שנדרשו לשם בירור התביעה מהתובע, על-ידיה או על-ידי מי מטעמה, תמסור ביטוח חקלאי לתובע הודעה בכתב על החלטתה, בהתאם לעניין, כלהלן:

א. הודעת תשלום או תשלום עיתי או תשלום חלקי

ההודעה תפרט, בין השאר, את הנושאים האלה:

- (1) עילת התשלום;
- (2) אופן החישוב;
- (3) גובה הנזק (לרבות הפניה למסמכים רלוונטיים כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה);
- (4) סכומי מס שנוכו (אם נוכו);
- (5) קיזוזים מסכומים שמגיעים לתובע שלא מביטוח חקלאי (אם נעשו);
- (6) השתתפות עצמית (אם הופחתה);
- (7) קיזוזים שמגיעים לביטוח חקלאי מהתובע;
- (8) מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת (אם שולמו);
- (9) פירוט חישוב הפרשי הצמדה וריבית והוראות הדין לפיהן חושבו;

ד. הודעת המשך בירור

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגינן נדרש לביטוח חקלאי זמן נוסף לשם בירור התביעה וכן את פירוט המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע, ככל שהם נדרשים.

ככלל, הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל תשעים ימים ועד משלוח הודעת יישוב תביעה, למעט תביעות לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי בהן תימסר הודעת המשך בירור לתובע כל 6 חודשים.

יצוין כי היה והתובע לא הגיב עניינית לבקשת ביטוח חקלאי להמצאת מידע ומסמכים הנדרשים לבירור התביעה לאחר שנשלחו שתי הודעות המשך בירור עוקבות, לא תישלחנה הודעות המשך בירור נוספות.

2.3 היענות לפניית מבוטח או תובע

א. כל פנייה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על-ידי ביטוח חקלאי בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפנייה בביטוח חקלאי.

ב. בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה או בקשה למידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תיענה בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בביטוח חקלאי.

ג. בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי ביטוח חקלאי מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בביטוח חקלאי.

ב. הודעת פשרה

הודעת הפשרה תינתן בכתב לאחר שהצדדים יסכימו על הסדר פשרה, ולתובע יינתן זמן סביר לעיין בתנאיה. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

ההודעה תפרט, בין השאר, את הנושאים האלה:

- (1) מקרה הביטוח;
- (2) הנימוקים ביסוד המחלוקת;
- (3) מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת;
- (4) סכום הפשרה;
- (5) סכום לתשלום;
- (6) הפער בין סכום הפשרה לסכום התשלום (אם קיים);

ג. הודעת דחייה

ההודעה תפרט, בין השאר, את הנושאים שלהלן, על-פי העניין:

- (1) נימוקי הדחייה;
- (2) פירוט תנאי הפוליסה, לרבות התניות או סייגים אשר בשלם נדחתה התביעה;
- (3) פירוט הוראות הדין אשר בשלם נדחתה התביעה;
- (4) פירוט האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח חקלאי, ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר), כולל זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

תביעות וטיפול בפניות הציבור" (להלן "החוזר")
כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף
8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

2.4 למען הסר ספק יובהר שהאמור לעיל מהווה רק את
העקרונות על-פיהם תנהג ביטוח חקלאי וכי ביטוח
חקלאי מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף
8 לחוזר גופים מוסדיים 2011-9-5 "בירור ויישוב

ו. הנחיות למילוי טופס הגשת תביעת נזקי גוף שנגרמו בתאונת דרכים

5. תיאור מלא של המקרה;
6. במקרה של התנגשות עם רכב אחר נא לרשום פרטים על הרכב/המשאית/האופנוע המעורבים, החברה המבטחת והנהג;
7. פרטים של כל הנפגעים שהיו ברכב המבוטח (כולל הנהג) ו/או הולכי רגל/רוכבי אופניים;
8. יש לציין אם התאונה אירעה במסגרת העבודה, בדרך אליה או בדרך חזרה מהעבודה לבית והאם הוגשה תביעה למוסד לביטוח לאומי.

במקרה בו נגרמו נזקי גוף כתוצאה מתאונת דרכים יש למלא את טופס ההודעה המצורף (הנמצא גם אצל סוכן הביטוח או באתר האינטרנט) ולשלוח אותו לביטוח חקלאי מוקדם ככל האפשר.

בעת מילוי הטופס יש להקפיד על מילוי נכון של הפרטים שלהלן:

1. פרטי הרכב המבוטח;
2. פרטי המבוטח (כולל מספר פוליסה);
3. פרטי הנהג ברכב המבוטח בעת התאונה;
4. פרטי התאונה (תאריך, שעה ומקום התאונה);

חשוב!

- לצורך מילוי הטופס עומדים לרשותך סוכן הביטוח שלך או מחלקת התביעות, מדור תביעות חובה בהם תוכל להיוועץ בכל שאלה ו/או הבהרה ככל שתידרש בטלפונים המפורטים בפרק א.
- אם אין ברשותך את כל המסמכים הנדרשים, יש לדווח מיידית על התאונה ובשלב מאוחר יותר, יש לשלוח אותם אלינו.
- את הטופס הרלוונטי אנא העבר למחלקתנו באחת מן הדרכים שלהלן:
 - באמצעות סוכן הביטוח שלך
 - לפקס מספר 03-7616216
 - בדואר לכתובת: "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור חובה, רחוב החשמונאים 93, תל-אביב 6713310.