



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 לטיפול בתביעת צד ג' - רכב רכוש עמוד 4
- פרק ג - ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי עמוד 5
- פרק ד - רשימת מוסכי הסדר - ביטוח חקלאי עמוד 6
- פרק ה - הליך בירור ויישוב תביעת צד ג' - רכב רכוש עמוד 10
- פרק ו - הודעה על תקופת התיישנות בתביעת צד ג' - רכב רכוש עמוד 11

החברת מנוסחת בלשון זכר
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.

רחוב החשמונאים 93, תל-אביב 6713310 ♦ ת"ד 20190, תל-אביב 6120101 ♦ טלפון 03-5632828 ♦ www.bth.co.il

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 ורכבך ניזוק עקב אשמת נהג ברכב המבוטח בביטוח חקלאי ואתה מעוניין להגיש תביעה, עליך לפעול כלהלן:

1.1 לפנות למזכירות מדור תביעות רכב-רכוש, בטלפונים מספר 03-5632807, 03-5632888 ולברר האם נמסרה הודעה על האירוע. (כדי לזרז את הטיפול דאג לקבל את מספר התיק. ציין את מספר התיק בכל פנייה נוספת, בעל-פה או בכתב).

1.2 במקביל יש להכניס את הרכב למוסך מורשה ולהזמין שמאי מטעמך. כדי לשמור על זכויותיך אנו ממליצים שתודיע, גם לחברת הביטוח שלך, על התאונה, ותזמין שמאי מרשימת השמאים המוכרים על-ידה.

1.3 לאחר תיקון הרכב יש לשלוח לביטוח חקלאי מכתב דרישה מסודר בצירוף המסמכים האלה:

א. דוח שמאי ותמונות נזק.

ב. חשבונית תיקון מקור (אם אתה זכאי לקיזוז מע"מ בעבור הרכב, צרף תצלום החשבונית).

ג. אישור אי-הגשת תביעה מחברת הביטוח שלך.

ד. טופס הודעה מלא ומפורט הכולל תיאור של האירוע (רצוי לצרף תרשים).

1.4 לחלופין, קיימת אפשרות לתיקון רכבך באמצעות רשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי בהם תוכל לתקן את רכבך בלא תשלום, כמפורט להלן:

א. בכפוף לקבלת הודעה מסודרת מצד מבוטחנו, קיומם של כיוסי ביטוחי ואחריות (אשמה) של מבוטחנו למקרה, נאשר תיקון הרכב במוסך ההסדר ונשלם בעבור התיקון ישירות למוסך.

ב. לתיאום הטיפול, כאמור, יש לפנות למחלקת התביעות בביטוח חקלאי (ראה להלן רשימת אנשי קשר).

ג. אם מדובר ברכב מסחרי, תידרשו לשאת בתשלום מע"מ (אשר אפשר לקזזו אל מול שלטונות מע"מ).

ד. הטיפול מותנה בהמצאת אישור אי-הגשת תביעה מקורי ממבטחי רכבכם.

השלמות מסמכים (שלא מחייבים ב"מקור") אפשר להעביר
לפקס מספר 03-7616215.

קבלת קהל וביורים טלפוניים:

כל השבוע בין השעות 8:30 - 13:00 חוץ מאשר בימי שלישי.

1.5 לפרטים נוספים יש לפנות מוקד צד ג' איריס ריבק בטלפון
03-5632807

בהיעדר מענה אפשר להשאיר הודעה במשיבון ואנו נשוב אליכם
בהקדם.

1.6 את המסמכים יש להעביר בדואר, לכתובת: ביטוח חקלאי אגודה
שיתופית מרכזית בע"מ, מחלקת תביעות מדור רכב צד ג',
החשמונאים 93, תל-אביב, 6713310.

רשימת אנשי קשר

מזכירות מחלקת תביעות

גליה הראל: 03-5632888 או בכתובת דואר אלקטרוני galiah@bth.co.il

איריס ריבק: 03-5632807 או בכתובת דואר אלקטרוני iriser@bth.co.il צד ג'

הסדר מוסכים

תמר טבריה: 03-5632888 או בכתובת דואר אלקטרוני tamart@bth.co.il

הסדר מוסכים צד ג'

איריס ריבק: 03-5632807 או בכתובת דואר אלקטרוני iriser@bth.co.il

תביעות משפטיות – רכב רכוש

ליאת לניאדו: 073-7156228 או בכתובת דואר אלקטרוני liatl@bth.co.il

שמאי בקר

ערן אור: 073-7156311 או בכתובת דואר אלקטרוני erano@bth.co.il

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

7. אישור אי-הגשת תביעה מקור;
8. אישור הפסדים (במקרה שבו הוגשה תביעת הפסדים);
9. עבר ביטוחי/היעדר תביעות (במקרים בהם נדרשת ירידת ערך או שהרכב הוכרז כאובדן כללי);
10. אישור רואה חשבון לעניין מע"מ (במקרים בהם הרכב המבוטח הוא מסחרי ו/או מבוטח על-שם חברה);
11. טופס הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע חתום בידי בעל הרכב. טופס זה יועבר למילוי על-ידי ביטוח חקלאי.

לצורך טיפול בתביעה המוגשת במקרה של נזק לרכב צד ג' שנגרם על-ידי רכב המבוטח בביטוח חקלאי, על צד ג' להמציא למשרדנו את הפרטים והמסמכים המפורטים להלן:

1. טופס הודעה של חברת הביטוח שלך;
2. מכתב דרישה;
3. אישור משטרה (ככל שקיים);
4. דוח שמאי;
5. תמונות נזק;
6. חשבוניות תיקון;

ג. ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי

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.
לנוחיותך להלן, בפרק ד., "רשימת מוסכי הסדר" אליהם תוכל לפנות בכל מקרה של תאונה.
בכל שאלה או בירור עומדת לרשותך נציגה במחלקת תביעות בין השעות 8:30 – 15:30 בטלפונים שמספרם 03-5632843, 03-5632807.
נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

- 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.

האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה, הכיסוי הביטוחי וכן אחריות של נהג הרכב המבוטח בביטוח חקלאי.

ד. רשימת מוסכי הסדר - ביטוח חקלאי

אזור הצפון

שם מוסך	עיר	כתובת	רכב חלופי	טלפון	פקס	מתן שירות
אשדות יעקב	אשדות יעקב	עמק ירדן	כן	04-6756399	04-6756554	שרות לכל הדגמים ומורשה פולקסווגאן, סיאט וסקודה
ברק ירדן	בית שאן	מפעלים אזוריים, בית שאן	לא	04-6065754	04-6065754	שרות לכל הדגמים
מכון 200 בית שאן	בית שאן	א.ת הצפוני, בית שאן	כן	04-6587510	04-6480165	שרות לכל הדגמים
וינה	חיפה	שדרות ההסתדרות 154, מפרץ חיפה	כן	04-8721540	04-8726293	שרות לכל הדגמים
חולי	חיפה	תל אביב 7, חיפה	כן	04-8554111	04-8557325	שרות לכל הדגמים ומורשה סובארו
כולמוביל חיפה	חיפה	חירם 15, חוף שמן, חיפה	כן	04-8614171	04-8614189	שרות לכל הדגמים מורשה יונדאי, מיצובישי ומרצדס
מרכז שירות נעמה	חיפה	יפו 128, חיפה	כן	04-8553392 04-8520368	04-8527668	שרות לכל הדגמים מורשה מזדה ופורד
מוסך לב הגליל בע"מ	חצור הגלילית	אזור תעשייה 50, חצור הגלילית	כן	04-6931440		שרות לכל הדגמים מורשה מזדה ופורד
דורון	טבריה	יפו 128, חיפה	כן	04-6721403	04-6790333	שרות לכל הדגמים ומורשה סובארו
רמטל	טבריה	אזור התעשייה, טבריה	כן	04-6792532	04-6724249	מורשה מזדה ופורד
יונדאי כרמיאל מוטורס	כרמיאל	שחם 8 אזור תעשייה	לא	04-9983256	04-9984274	שרות לכל הדגמים, מורשה יונדאי
מוסך נערני	מגדל העמק	א.ת דרומי מגדל	כן	04-6040986	04-6040986	שרות לכל הדגמים
סופר צבע	נהריה	לוחמי הגטאות 26, נהריה	כן	04-9923757	04-9922935	שרות לכל הדגמים
ג.פ.י	עכו	א. תעשייה דרום, עכו	כן	04-9955000	04-9551526	יונדאי ומיצובישי בלבד
פרטוש	עכו	א.ת. דרום, עכו	כן	04-9915424	04-9911717	שרות לכל הדגמים ומורשה

טיוטה						
שרות לכל הדגמים מורשה פייג'ו וסיטרואן	04-6401255	04-6401202	כן	השרטט 4, עפולה	עפולה	מונזה
שרות לכל הדגמים מורשה פולקסווגאן, סיאט, אאודי וסקודה	04-6594666	04-6597003	כן	קהילת ציון 46 א.ת, עפולה	עפולה	משארקה
שרות לכל הדגמים מורשה מיצובישי ויונדאי	04-6403377	04-6093000	כן	קדרון 1, עפולה	עפולה	עפולה מטורס
שרות לכל הדגמים	04-6432577	04-6363367 052-4823000	כן	חרוד 4, עפולה	עפולה	פחחות המומחים ח.א.
שרות לכל הדגמים	04-6945266	04-6945265	לא	א. תעשייה דרומי, ק. שמונה	ק. שמונה	מוסך קואופרטיב
שרות לכל הדגמים ומורשה פיאט	04-6940274	04-6940574	כן	אזה"ת הדרומי, קריית שמונה	ק. שמונה	החולה
מוסך מורשה סוזוקי, קרייזלר, ג'יפ ודודג	04-9834609	04-9832744	כן	קיבוץ אלונים	קיבוץ אלונים	מוסך א. שביט
שרות לכל הדגמים	04-9852410	04-9852245	כן	קיבוץ עין המפרץ	קיבוץ עין המפרץ	מוסך עין המפרץ
שרות לכל הדגמים	04-6850553	04-6850551	כן	אזה"ת קצרין	קצרין	גשר
שרות לכל הדגמים	04-9935504	04-9935001	כן	מועצה אזורית מגידו	רמת השופט	קשת

אזור השרון

שם מוסך	עיר	כתובת	רכב חלופי	טלפון	פקס	מתן שירות
טופ פחחות וצבע	אור עקיבא	מתחם שטיחי כרמל אור, עקיבא	כן	04-6362826	04-6262827	שרות לכל הדגמים
סאן מוטורס	הרצליה	גלגלי הפלדה 23, הרצליה	כן	09-9549748	09-9515811	שרות לכל הדגמים מורשה מזדה ופורד
אומגה	חדרה	אזה"ת ב', חדרה	כן	04-6331901	04-6344364	שרות לכל הדגמים מורשה רנו, ניסן וסובארו
בהג'ת סע-לאט	חדרה	האומן 4 אזה"ת הדרומי, חדרה	כן	04-6333561	04-6339655	שרות לכל הדגמים
נירון מוטורס	חדרה	צה"ל 46, חדרה	כן	04-6336665	04-6345158	יונדאי ומיצובישי בלבד
ארמון	כפר-סבא	השקמה 33 א.ת. ב', כפר-סבא	כן	09-7657010	09-7654422	שרות לכל הדגמים
מצר	מצר	קיבוץ מצר	כן	04-6387955	04-6387811	שרות לכל הדגמים
נסידן	נתניה	פנקס 20 א.ת. הישן, נתניה	כן	09-8614464	09-8871281	שרות לכל הדגמים מורשה רנו וניסן
שיא נתניה	נתניה	המסגר 13, נתניה	כן	09-8821550	09-8821551	יונדאי ומיצובישי
אוטורן	רעננה	המלאכה 6, רעננה	כן	09-7415888	09-7403880	מיצובישי בלבד
גרשון שירותי פחחות בע"מ	רעננה	החרושת 17, רעננה	כן	09-7449910	09-7411826	מורשה צ'מפיון
שגריר מרכזי שרות	רעננה	היצירה 6, רעננה	כן	09-7446814	09-7446815	שרות לכל הדגמים

אזור ת"א והמרכז

שם מוסך	עיר	כתובת	רכב חלופי	טלפון	פקס	מתן שירות
הילוך שישי אזור	אזור	הצבר 2, אזור	כן	03-5569255	03-5569256	מורשה יונדאי, פיאט, סוזוקי, פיג'ו וסיטרואן
י. שקד בע"מ	בני-ברק	ברוך הירש 17, בני-ברק	כן	03-5707317	03-5701001	מיצובישי בלבד
מתי בני ברק	בני-ברק	הירקון 27, בני-ברק	כן	03-5706564 0523652203	03-6181728	שירות לכל הדגמים
דני את דוד	בת-ים	העמל 1, בת-ים	כן	03-5512380	03-5518759	שרות לכל הדגמים
אחים קצב	חולון	הבנאי 24 א.ת. חולון	כן	03-5508621	03-5567301	שרות לכל הדגמים מורשה טויוטה
חולון מוטורס	חולון	הפלד 10, חולון	כן	03-5596880	03-5599024	יונדאי ומיצובישי בלבד
הילוך שישי יפו	יפו	דרך בן צבי 7, יפו	כן	03-6823898	03-6816299	שרות לכל הדגמים מורשה סובארו, רנו, ניסן, יונדאי, טויוטה וקיה
כל פח	פ"ת	דוד מרכוס 35, א. תעשיה סגולה, פ"ת	כן	03-9307002	03-9341197	שרות לכל הדגמים
שחק	פ"ת	שנקר 18, ק. אריה, פ"ת	כן	03-9242820	03-9215295	שרות לכל הדגמים מורשה קאיה
איילת השחר	ראש"צ	יוסף ספיר 5, אזור התעשיה החדש, ראש"צ	כן	03-9529819 0507996906	03-9516048	שירות לכל הדגמים
הילוך שישי ראש"צ	ראש"צ	דרך המכבים 48 א.ת. ישן, ראש"צ	כן	03-9692011 039662955	03-9661684	שרות לכל הדגמים מורשה יונדאי
מוסך מאיר	ראש"צ	חיים שפירא 25, ראש"צ	כן	03-9433666	03-9415360	שרות לכל הדגמים מורשה הונדה, וולבו ויגואר
אבי בר	ראש"צ מזרח	פלוטיצקי 3, ראש"צ	כן	03-9569717	03-9568140	שרות לכל הדגמים
מוסך קרסו	ראש"צ מערב	הלחי 14, ראש"צ	כן	03-9535353	03-9535332	רנו ניסן בלבד
דודו חזות	תל-אביב	ישראל בק 33, תל-אביב	כן	03-5616616	03-5676967	שרות לכל הדגמים

מרכז שירות יונדאי	תל-אביב	תוצרת הארץ 5, תל-אביב	כ	03-6956160	03-6954262	יונדאי בלבד
ש. קלעי ובנו בע"מ	תל-אביב	טברסקי 7, תל-אביב	כ	03-5620345	03-5621912	שירות לכל הדגמים מורשה מזדה ופורד

אזור הדרום והשפלה

שם מוסך	עיר	כתובת	רכב חלופי	טלפון	פקס	מתן שירות
ציון אילת	אילת	אזור התעשייה, אילת	כ	08-6318477	08-6336977	שרות לכל הדגמים
אוטו טופ	אשדוד	המתכת 64, אשדוד	כ	08-8524444	08-8568899	שרות לכל הדגמים
שגריר מרכזי שרות	אשדוד	הפלדה 31 א.ת. צפוני, אשדוד	כ	08-8563343	08-8563591	שרות לכל הדגמים
יוסי את אהרון	אשקלון	הנפח 18 א.ת. אשקלון	כ	08-6736607	08-6736607	שרות לכל הדגמים
הילוך שישי באר יעקב	באר יעקב	היוצר 2 א.ת. באר יעקב	כ	08-9244779	08-9248424	שרות לכל הדגמים מורשה סובארו, רנו, ניסן ויונדאי
המומחה פנסו	באר שבע	פנחס החוצב 2, באר שבע	כ	08-6238208	08-6270393	שרות לכל הדגמים
מושיתו	באר שבע	דרך חברון - קריית עתידים	כ	08-6232965	08-6275882	שרות לכל הדגמים
מירו	באר שבע	רחוב הסדנא 8, באר שבע	כ	08-6900960	08-6900962	שרות לכל הדגמים
פארק הרכב גבי	באר שבע	הסדנא 6, באר שבע	כ	08-6900885	08-6900887	שרות לכל הדגמים
צמרת	באר שבע	פנחס החוצב 35, באר שבע	כ	08-6235386	08-627450	שרות לכל הדגמים
קריית הרכב אסולין	באר שבע	יצחק נפחא 406, באר שבע	כ	08-6280358	08-6284263	שרות לכל הדגמים ומורשה מזדה ופורד
פרוספר דימונה	דימונה	אזור תעשייה, דימונה	לא	08-6558878	08-6553323	שרות לכל הדגמים
ק. יד מרדכי	יד מרדכי	ק'בוץ יד מרדכי	כ	08-6720513	08-6720513	שרות לכל הדגמים ומורשה מזדה פורד
מסמיה מ.י	צומת מסמיה	צומת מסמיה	כ	08-8586881	08-8585105	שרות לכל הדגמים

ג'ורא פרץ	קריית גת	מבוא סינן 10, קריית גת	כן	08-6883725	08-6883729	שרות לכל הדגמים
אשר	רחובות	היצירה 31 אזוה"ת דרך רבין, רחובות	כן	08-9462460	08-9361961	שרות לכל הדגמים
שולי את האני	רחובות	נחשתן 13 א.ת. רחובות	כן	08-9363330	08-9363330	שרות לכל הדגמים
ג'ורג'	רמלה	משה הס 6, רמלה	כן	08-9250908	08-9250539	שרות לכל הדגמים
לוק	שדרות	לונדון 6 א.ת. החדש, שדרות	כן	08-6899072	08-6899073	שרות לכל הדגמים

אזור ירושלים

שם מוסך	עיר	כתובת	רכב חלופי	טלפון	פקס	מתן שירות
אופיר	ירושלים	אהליאב 16, רוממה, ירושלים	כן	02-5388551	02-5388471	שרות לכל הדגמים ומורשה פיג'ו, וסיטראן
אייל חי	ירושלים	בעלי המלאכה 10, ירושלים	כן	02-6793444	02-6793466	שרות לכל הדגמים
מוסך הבירה	ירושלים	צרת 7 א.ת. תלפיות	כן	02-6783770	02-6793396	שרות לכל הדגמים ומורשה מזדה, ופורד
ערן	ירושלים	האומן 22, תלפיות, ירושלים	כן	02-6793555	02-6791834	שרות לכל הדגמים ומורשה דייהו ודייהטסו
פיני רונן	ירושלים	התעשייה 5, מרכז בליליוס, תלפיות, ירושלים	כן	02-6735361	02-6734574	שרות לכל הדגמים
מוסך אילן בסון	מודיעין	מרכז ישפארו	כן	08-9799970	08-9799980	שרות לכל הדגמים ומורשה סוזוקי וסובארו

ה. הליך בירור ויישוב תביעת צד ג' - רכב רכוש

1. קבלת תביעת צד ג' ופתיחת תביעה

לאחר קבלת מסמכי הדרישה מצד ג' 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 קיים כיסוי ביטוחי והאירוע מכוסה בפוליסה יימשך הטיפול לבדיקת אחריות המבוטח לאירוע.

ב. אם הפוליסה אינה מכסה את הנזק ו/או נסיבות האירוע אינן מהוות מקרה ביטוח המכוסה בפוליסה יישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לצד ג'.

2.3 סמוך לקבלת הדרישה מצד ג' תיידע ביטוח חקלאי בכתב את המבוטח בדבר קבלת דרישה מצד ג' ויישלח מכתב לצד ג' המאשר את קבלת תביעתו.

א. במקרה שבו המבוטח הביע התנגדות לתשלום תביעת צד ג' בתוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה תפעל ביטוח חקלאי בהתאם להוראת המבוטח.

ב. אם המבוטח לא הביע התנגדות בתוך 30 ימים ממועד משלוח ההודעה, יימשך הטיפול כמפורט להלן.

2.4 ביטוח חקלאי תבדוק אחריות המבוטח לאירוע

א. במקרים בהם נמצא כי המבוטח אינו אשם באירוע יישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לצד ג'.

ב. במקרים בהם נמצא כי המבוטח אשם באירוע יימשך הטיפול כמפורט להלן:

2.5 אם נגרם אבדן לרכב יתבקש צד ג' להמציא לביטוח חקלאי תצהיר חתום המאשר שידועות לו הוראות הדין בדבר תיקון כלי הרכב.

2.6 ביטוח חקלאי תעריך את גובה הנזק וסבירותו ולפי הצורך יאסף מידע נוסף.

2.7 לאחר קביעת גובה הנזק יופק תשלום לצד ג'.

א. הליך הפקת תשלום בלא ניהול משא ומתן

יופק תשלום לצד ג' (המחאה והודעת תשלום יישלחו לצד ג').

ב. הליך הפקת תשלום בעקבות ניהול משא ומתן שהסתיים בהסכמה

(1) תישלח הצעת פשרה לצד ג' וכתב קבלה לחתימה.

(2) עם קבלת כתב קבלה חתום יופק התשלום (המחאה ומסמך נלווה יישלחו לצד ג').

- ב. במקרה שבו מתקבל הערעור באופן חלקי תישלח הודעת פשרה בצירוף כתב קבלה לחתימת צד ג'. עם קבלת כתב קבלה חתום יופק תשלום לצד ג'.
- ג. במקרה שבו נדחה הערעור ישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לצד ג'.

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

- במקרים בהם יערער או ישיג 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 לצד ג'.

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

עוד נפנה את תשומת לבך כי דרישתך שבנדון אינה עוצרת את מירון ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירון ההתיישנות.

תשומת לבך מופנית לכך, שאם אתה מבוטח בביטוח חקלאי, תביעתך תתיישן על-פי הוראות הדין והפוליסה בחלוף 3 שנים ממועד קרות מקרה הביטוח. אם אתה צד ג' התובע מבוטח של ביטוח חקלאי, תביעתך תתיישן בחלוף 7 שנים ממועד האירוע שבנדון.

ז. מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

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

- (1) מערכת הכללים לביור 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 ביור התביעה;
- (5) טופס הגשת תביעה על-פי העניין ו/או הנחיות כיצד למלא/להשלים אותו;
- (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 ביור 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 מבטוחיה ולפני 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 "ביור 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 ביור התביעה

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;
- (10) המועד שבו היו בידי ביטוח חקלאי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;

(11) סכום תשלום ראשון (תשלום עיתי);

(12) מנגנון 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) מנגנון 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), כולל זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

היה וביטוח חקלאי תחליט לשלם 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.

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.

והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר),
כולל זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

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 תישלח הודעות המשך בירור נוספות.

2.3 בירור תביעה בעזרת מומחה

מקום שביטוח חקלאי מתכוונת להיעזר במומחה לצורך בירור התביעה, ביטוח חקלאי תודיע על-כך מראש לתובע ותיתן הסבר לתובע בדבר תפקידו של המומחה ובדבר זכותו של התובע להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו. הסתמכה ביטוח חקלאי על חוות דעת מומחה לצורך יישוב התביעה, חוות הדעת תהיה מנומקת ותכלול את כל הפרטים הנדרשים על-פי החוזר לרבות רשימת המסמכים עליהם נסמכת חוות הדעת. חוות הדעת תועבר לידה התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

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);
- (7) הצגת 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).

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

2.4 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.

ד. דרש תובע מביטוח חקלאי תגמולי ביטוח, תודיע ביטוח חקלאי למבוטח בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח ככל שהיא חייבת בתשלומם.

2.5 תחלוף זכויות כלפי צד שלישי

א. אם תחליט ביטוח חקלאי לתבוע צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תודיע על-כך למבוטח בכתב, זמן סביר מראש.

ב. היה וניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין/פסק בוררות/ נחתם הסכם פשרה, תעביר ביטוח חקלאי למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך 14 ימי עסקים מיום קבלתו בביטוח חקלאי או מיום חתימת ההסכם.

ג. אם ביטוח חקלאי תמצא במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה ביטוח חקלאי לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת ביטוח חקלאי בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף 2.2 לעיל, הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו, או לפי הכללים בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.

למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על-פיהם תנהג ביטוח חקלאי וכי ביטוח חקלאי מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים 9-5-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" (להלן "החוזר") כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.