



מחלקת תביעות, מדור רכב - מבוטחים

יישוב וטיפול בתביעת רכב - רכוש מבוטחים - חוברת מידע -

2 עמוד	פרק א - הנחיות לתובע בתביעת מבוטח - רכב רכוש
7 עמוד	פרק ב - המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת מבוטח - רכב רכוש
9 עמוד	פרק ג - הליך מינוי שמאי בתביעת מבוטח - רכב רכוש
11 עמוד	פרק ד - ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי
12 עמוד	פרק ה - רשימת מוסכי הסדר - ביטוח חקלאי
16 עמוד	פרק ו - הליך בירור ויישוב תביעת מבוטח - רכב רכוש
18 עמוד	פרק ז - הודעה על תקופת התיישנות בתביעת מבוטח - רכב רכוש
19 עמוד	פרק ח - מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור
23 עמוד	פרק ט - הנחיות למילוי טופס הגשת תביעה - רכב רכוש

החוברת מנוסחת בלשון זכר
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.

א. הנחיות לתובע בתביעת מבוטח - רכב רכוש

1. כללי

להלן הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך בעת קרות מקרה ביטוח לרבות זכאותך לקבלת שיפוי בגין הוצאות.

אם רכבך היה מעורב בתאונה (בין עם רכב אחר ובין בתאונה עצמית) ונגרם נזק לרכבך ו/או לרכב ו/או לרכוש אחרים הנך מתבקש:

1.1 לקבל את הפרטים האלה:

- א. פרטי הנהג/ים ובעלי הרכב/ים המעורב/ים כולל מספרי טלפון.
- ב. מספר רישוי של הרכב/ים המעורב/ים וסוגיהם.
- ג. פרטי חברת/ות הביטוח ומספרי הפוליסה/ות של הרכב/ים המעורב/ים.
- ד. פרטי הרכוש האחר שניזוק.

1.2 למלא את טופס הוודעה על כל פרטיו (הטופס מצורף לחוברת זאת).

1.3 להעביר את הטופס מיידית לביטוח חקלאי (בצירוף כל המסמכים כמפורט בפרק ב. להלן) באחת מן הדרכים שלהלן:

בדואר: לכתובת "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור רכב רכוש, החשמונאים 93, תל- אביב 6713310.

בפקס: 03-7616215 או 03-5632839.

2. תביעת מבוטח בביטוח מקיף בביטוח חקלאי

2.1 תאונת דרכים – נזק חלקי (רכב פרטי ומסחרי עד 4 טון)

א. אתה רשאי לבחור את המוסך המתקן - במקרה זה עליך להסדיר את התשלום למוסך בעצמך, עד לקבלת הפיצוי מביטוח חקלאי בהתאם ובכפוף לתנאי הפוליסה.

ב. באפשרותך להעביר את רכבך לתיקון באחד ממוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי הפרוסים ברחבי המדינה. במקרה זה תהיה זכאי לסל הטבות, כולל הנחה בהשתתפות עצמית. התשלום בגין התיקון יועבר למוסך ישירות על-ידי ביטוח חקלאי ותידרש לשלם למוסך את ההשתתפות העצמית המופחתת בלבד.

אם הרכב הוא רכב מסחרי או על-שם חברה ייגבה מע"מ על-פי העניין.

2.2 תאונת דרכים – נזק חלקי (רכב שאינו פרטי או מסחרי עד 4 טון)

תיקון הרכב יעשה בתיאום מראש עם בקר השמאות של ביטוח חקלאי (כולל מקרים של שבר שמשעה).

2.3 בדיקת שמאי

- א. אין להורות על תיקון הרכב בטרם נבדק על-ידי שמאי.
- ב. אתה רשאי לבחור שמאי מרשימת השמאים העובדים עם ביטוח המפורסמת באתר האינטרנט של ביטוח חקלאי.
- ג. אתה רשאי לבחור שמאי שאינו ברשימת השמאים, במקרה זה עליך לדאוג שהשמאי יעביר אומדן ראשוני לביטוח חקלאי בסמוך למועד הבדיקה, כדי לאפשר לביטוח חקלאי לאמוד את הנזק באמצעות שמאי מטעמה.
- ד. לנוחיותך בפרק ט. הסבר המפרט את כל הליך מינוי השמאי ועריכת השמאות, כולל פירוט זכויותיך וחובותיך בעניין זה. אתה יכול להיעזר בנושא זה בסוכן הביטוח שלך, ואף אנו עומדים לרשותך להדרכה ולמתן הסברים נוספים.

2.4 תאונת דרכים – נזק שהוכרז על-ידי השמאי כאבדן כליל/להלכה

במקרה שבו קבע שמאי כי לרכב נגרם "אבדן כליל/להלכה", יועבר הרכב לאחד המגרשים הקשורים בהסדר רכישה עם ביטוח חקלאי. ערך הרכב יקבע על-ידי השמאי לאחר שיועברו אליו מלוא המסמכים והנתונים המתייחסים לעברו של הרכב וכן אופן השימוש שנעשה בו.

הבהרות נוספות:

א. עליך לחתום על טופס 'הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע' ולהחזירו אלינו. הטופס מאפשר קבלת פרטים ממשרד התחבורה אודות הרכב לרבות היסטוריית הבעלים.

- ב. עליך להעביר נתונים המתייחסים לעברו הביטוחי של הרכב (טופס 'היעדר תביעות') זולת אם הרכב היה מבוטח, מיומו הראשון, בביטוח חקלאי.
- ג. עליך להמציא ייפוי-כוח חתום בידי בעל הרכב הרשום. הטופס מאפשר לנו ביצוע העברות בעלות על-שם ביטוח חקלאי.

2.5 תאונת דרכים בה רכבך נפגע על-ידי רכב צד ג' – הגשת תביעה נגד צד ג'

- א. היה והרכב נפגע על-ידי צד ג', אשר אשם באירוע, אתה רשאי לתבוע את נזקיך (הישרים והעקיפים) ממנו ו/או ממבטחיו.
- ב. בכפוף להמצאת טופס הודעה מלא ומפורט ולבקשתך יועבר אליך אישור אי-הגשת תביעה, אשר מהווה הוכחה כלפי צד ג' שלא קיבלת פיצוי מביטוח חקלאי המבטחת ומאפשר לך לתבוע פיצוי מצד ג'.
- ג. הנחיות בדבר אופן הגשת תביעת צד ג' תוכל לקבל מסוכן הביטוח או מאיתנו.
- ד. אם רכשת הרחבה מתאימה לפוליסה אתה רשאי לקבל שירות ניהול התביעה נגד צד ג'.
- ה. אם רכבך תוקן באחד ממוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי, תוכל לקבל אשראי של 60 ימים (פרטים תוכל לקבל מאנשי הקשר – ראה רשימת אנשי קשר בסוף פרק זה).
- ו. רכבי קיבוץ ו/או חברי קיבוץ המבטחים באמצעות סוכנות "משקי הקיבוצים" יפנו לקבלת סיוע בהגשת התביעה נגד צד ג', אל גברת קטי שרעבי (טלפון מספר 03-7616243).

- ג. עליך להמציא ייפוי-כוח חתום בידי בעל הרכב הרשום. הטופס מאפשר לנו ביצוע העברות בעלות על-שם ביטוח חקלאי
- ד. קיימים מקרים בהם מופעל משרד חקירות לצורך בירור פרטי האירוע. היה והטיפול בתביעה יתעכב מסיבה כלשהי, תועבר אליך הודעה מסודרת שבה תצוין סיבת העיכוב.
- ה. אם וכאשר הרכב נמצא, עליך להודיע מידית לאחד מאנשי הקשר בביטוח חקלאי (ראה רשימת אנשי קשר בסוף פרק זה).
- ו. בתום הבדיקות ובכפוף לתקינות התביעה יועבר אליך או למשעבד תשלום, לפי העניין.
- ז. אם ממצאי הבדיקות יצביעו על בעיה כלשהי, המונעת את יישוב התביעה, יישלח מכתב מפורט המנמק את הסיבה בגינה אי-אפשר היה ליישב את התביעה.

2.8 שבר שמשה

- א. אם רכשת הרחבה מתאימה בפוליסה ובמקרה שבו נגרם נזק תאונתי לשמשת הרכב בלבד (פרטי ומסחרי עד 4 טון), יש לפנות לאחד מזגגי הרכב המופיעים ברשימה שצורפה לפוליסה. תיקון השמשה יבוצע בלא חיוב בהשתתפות עצמית, בכפוף לכתב השירות המצורף לפוליסה.
- ב. אם רכשת הרחבה מתאימה בפוליסה ובמקרה שבו נגרם נזק תאונתי לשמשת הרכב בלבד (רכב מסחרי מעל 4 טון) יטופל רכבך על-פי ההנחיות של תיקון רכב בהסדר בכפוף לאישור בקר השמאות של ביטוח חקלאי ויחויב בהשתתפות עצמית.
- ג. שירותי שבר שמשה ניתנים באמצעות ספק חיצוני ואין אפשרות לקבל החזר כספי, בגין קבלת שירותים אלו, באופן עצמאי.

ז. אם בחרת להפעיל את הפוליסה ויחויבת בהשתתפות עצמית וכדומה, יועבר אליך אישור הפסדים אשר יהווה אסמכתא ויסייע לך בתביעת הנזקים העקיפים מצד ג'.

2.6 תאונת דרכים בה הוגשה תביעה נגדך על-ידי צד ג'

- א. במקרה שבו צד ג' הגיש נגדך תביעה עליך להעבירה לטיפול ביטוח חקלאי (למעט במקרה בו סכום התביעה הוא פחות מדמי ההשתתפות העצמית הנקובים בפוליסה) בצירוף טופס ההודעה.
- ב. היה והועברה אליך תביעה משפטית, עליך להעבירה מידית לביטוח חקלאי ולוודא קבלתה במחלקת התביעות של ביטוח חקלאי בצירוף טופס ההודעה.
- לשאלות/הבהרות פנה לאחד מאנשי הקשר בצוות צד ג' (ראה רשימת אנשי קשר בסוף פרק זה).

2.7 גניבת רכב

במקרה של גניבת הרכב, על בעל הרכב הרשום להגיש תלונה במשטרה. עליך למלא טופס הודעה מלא ומפורט ולהעבירו למשרדנו בהקדם האפשרי. יתרת המסמכים שעליך להעביר מפורטת בפרק ב. להלן.

הבהרות נוספות:

- א. עליך לחתום על טופס 'הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע' ולהחזירו אלינו. הטופס מאפשר קבלת פרטים ממשרד התחבורה אודות הרכב לרבות היסטוריית הבעלים.
- ב. עליך להעביר נתונים המתייחסים לעברו הביטוחי של הרכב (טופס העדר תביעות) זולת אם הרכב היה מבוטח, מיומו הראשון, בביטוח חקלאי.

2.9 גניבת רדיו

- א. אם רכשת הרחבה מתאימה בפוליסה ובמקרה שבו נגנב מכשיר רדיו מהרכב (פרטי ומסחרי עד 4 טון) יש לפנות לחברת שגריר לקבלת מכשיר חלופי ולתיאום התקנה.
- ב. הטיפול הוא על-פי כתב הכיסוי המצורף לפוליסה.
- ג. שירותים בגין רדיו, ניתנים באמצעות ספק חיצוני, ואין אפשרות לקבל החזר כספי, בגין קבלת שירותים אלו, באופן עצמאי.

2.10 שרותי גרירה ורכב חלופי

השירות יינתן באמצעות חברת שגריר ובכפוף לרכישת הרחבה מתאימה בפוליסה. במקרה של תקלה ברכב או תאונה יש לפנות למוקד "שגריר" לקבלת השירות בלא חיוב, בהתאם לכתב השירות המצורף לפוליסה.

מוקד ארצי: 03-5578888 או *8888

איזור ירושלים: 02-5656666 02-5656677

איזור חיפה והצפון: 04-8816666 04-8816677

שירותי הגרירה ניתנים באמצעות ספק חיצוני, ואין אפשרות לקבל החזר כספי, בגין קבלת שירותים אלו, באופן עצמאי.

2.11 כתב אישום בגין עבירת תעבורה בעקבות תאונת דרכים

- א. בכפוף לכיסוי בפוליסה במקרה שבו הוגש כתב אישום נגד הנהג ברכב המבוטח בעקבות תאונת דרכים, תמנה ביטוח חקלאי עו"ד לשם מתן הגנה בייצוג משפטי.
- ב. במקרה שבו הנהג ברכב המבוטח יבחר בקבלת ייצוג משפטי שלא באמצעות ביטוח חקלאי, תשלם ביטוח חקלאי למבוטח

בעבור הוצאות הייצוג שכר טרחה על-פי לתעריף ביטוח חקלאי.

ג. היה וביטוח חקלאי תודיע על אי-מנוי עו"ד, רשאי הנאשם לפנות לקבלת שירותי עו"ד באופן עצמאי.

ד. כתנאי להמשך טיפול, על הנאשם להמציא לביטוח חקלאי את כל המסמכים הרלוונטיים בפרק ב. להלן.

ה. הטיפול בהגנה משפטית כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בהתאם לתנאי הפוליסה (סעיף הגנה משפטית).

2.12 תשלום שכר טרחת שמאי

שכר השמאי ישולם על-ידי ביטוח חקלאי בכפוף לתעריף למעט המקרים האלה:

א. פנה המבוטח לשמאי באופן פרטי והשמאות לא אושרה במלואה או בחלקה על-ידי ביטוח חקלאי.

ב. שכר-טרחה מופרז ו/או אינו תואם לתעריף ו/או אינו משקף את עבודת השמאי.

ג. פנה מבוטח לשמאי פרטי ותביעתו נדחתה מסיבת אי-כסוי או מרמה.

2.13 תשלום מע"מ

במקרים בהם ניתן לקזז מע"מ (רכב מסחרי, חברה וכיוצא ב) ונטען על-ידי המבוטח על היעדר אפשרות קיזוז, ימציא התובע אישור רואה-חשבון לעניין קיזוז מע"מ. המשך הטיפול ייקבע לאחר קבלת האישורים כאמור.

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 - irisr@bth.co.il צד ג'

תביעות נזק עצמי

אבלין מתוקי: 03-5632837 או בכתובת דואר אלקטרוני evelinm@bth.co.il

דליה צין: 03-5632896 או בכתובת דואר אלקטרוני daliaz@bth.co.il

הסדר מוסכים

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

תביעות נזק צד ג' (קבלת שיחות כל השבוע חוץ מאשר בימי שלישי בין השעות 8:30 - 13:00):

חנית בונפיל: 03-5632835 או בכתובת דואר אלקטרוני hanitb@bth.co.il

קרן אלטר 03-5632843 או בכתובת דואר אלקטרוני kerene@bth.co.il

יהודית שושיה: 03-7616227 או בכתובת דואר אלקטרוני judits@bth.co.il

הסדר מוסכים צד ג'

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

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 מבוטח - רכב רכוש

1. לצורך טיפול בתביעה המוגשת בגין נזקי רכב אתה נדרש להמציא למשרדנו את הפרטים והמסמכים המפורטים להלן:

1.1 טופס הודעה;

1.2 תצלום רישיון רכב.

2. נוסף על המסמכים המפורטים לעיל, ובהתאם לנסיבות האירוע ולנזק הנטען, אתה נדרש להמציא למשרדנו את המסמכים שלהלן על-פי המקרה.

2.1 בכל מקרה של תאונה יש להמציא בהתאם לנזק שנגרם בתאונה

א. תצלום רישיון נהיגה של הנהג ברכב;

ב. אישור רואה חשבון לעניין זכות קיזוז מע"מ (במקרים בהם הרכב המבוטח הוא רכב מסחרי ו/או מבוטח על-שם חברה).

2.2 בעבור נזק חלקי יש להמציא גם:

א. עבר ביטוחי/היעדר תביעות (במקרים בהם קבע השמאי ירידת ערך לרכב);

ב. טופס "הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע" חתום בידי בעל הרכב (אך ורק במקרים בהם קבע השמאי ירידת ערך לרכב). טופס זה יועבר למילוי על ידי ביטוח חקלאי.

2.3 בעבור אבדן כללי יש להמציא גם:

א. תצלום תעודת זהות של הנהג ברכב;

ב. פירוט עבר ביטוחי/היעדר תביעות;

ג. מפתחות הרכב - כל הסטים;

ד. טופס הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע חתום בידי בעל הרכב. טופס זה יועבר למילוי על-ידי ביטוח חקלאי;

- ב. פירוט עבר ביטוח/היעדר תביעות;
- ג. מפתחות הרכב-כל הסטים;
- ד. טופס "הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע" חתום בידי בעל הרכב. טופס זה יועבר למילוי על-ידי ביטוח חקלאי;
- ה. ייפוי-כוח מקורי חתום בידי בעל הרכב. (הטופס ניתן להורדה מהאינטרנט);
- ו. טופס הורדה מהכביש מקורי ממשטרת ישראל (ככל שקיים);
- ז. אישור מיגון;
- ח. ייפוי-כוח מקורי חתום בידי בעל הרכב (הטופס ניתן להורדה מהאינטרנט);
- ט. טופס הסרת שעבוד (במקרים בהם קיים שעבוד בפוליסת הביטוח ו/או ברישיון הרכב).
- 2.6 במקרה שבו הוגש כתב אישום פלילי בתעבורה ונדרשת הגנה משפטית יש להמציא:**
- א. תצלום תעודת זהות של הנהג ברכב;
- ב. תצלום רישיון נהיגה של הנהג ברכב;
- ג. כתב אישום בית משפט לתעבורה.

- ה. ייפוי-כוח מקורי חתום בידי בעל הרכב (הטופס ניתן להורדה מהאינטרנט);
- ו. טופס הסרת שעבוד (במקרים בהם קיים שעבוד בפוליסת הביטוח ו/או ברישיון הרכב).

2.4 בעבור מקרה בו הוכרז הרכב כאבדן להלכה יש להמציא גם:

- א. תצלום תעודת זהות של הנהג ברכב;
- ז. טופס הסרת שעבוד (במקרים בהם קיים שעבוד בפוליסת הביטוח ו/או ברישיון הרכב).

2.5 במקרה של גניבה יש להמציא:

- א. אישור משטרה;
- ב. עבר ביטוח/היעדר תביעות;
- ג. אישור רואה חשבון לעניין מע"מ (במקרים בהם הרכב המבוטח הוא רכב מסחרי ו/או מבוטח על-שם חברה);
- ד. טופס "הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע" חתום בידי בעל הרכב. טופס זה יועבר למילוי על-ידי ביטוח חקלאי;
- ה. מפתחות הרכב - כל הסטים;

ג. הליך מינוי שמאי בתביעת מבוטח - רכב רכוש

2. הליכי השמאות והערכת הנזק

השמאי אשר מונה יערוך את הצעות התיקון או השומה לנזקים לפני תיקון הרכב, יעביר עותק לרשותך, למוסך ולביטוח חקלאי. הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ תהיינה הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן תודיע על רצונך לערער עליהם, זכות זאת שמורה כמובן גם לנו.

אם נחליט על רצוננו לערער ולהעביר המחלוקת להכרעת שמאי מכריע נודיע לך על-כך בתוך יום מקבלת הצעת התיקון שהוכנה על-ידי שמאי החוץ, או בתוך שבוע ממועד העברת השומה, ונציג בפניך הצעת תיקון או שומה נגדית.

אם תחליט לערער, עליך להציג לפני תיקון הרכב הצעת תיקון או שומה נגדית, ולא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לך השומה של שמאי החוץ. כל מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות, תועבר להכרעת שמאי מכריע אשר יבחר מרשימת השמאים המכריעים שתורכב במשותף על-ידי איגוד השמאים ואיגוד חברות הביטוח, והחלטתו תחייב את הצדדים. אנו נעביר לרשותך את דוח השמאות הסופי מיד עם קבלתו מהשמאי, כאשר הדוח יכלול בין השאר את ההערכה הכספית של הנזק, לרבות ירידת הערך, ואופן החישוב שבו בוצעה ההערכה.

לנוחיותך, אנו מפרטים את תמצית הוראות הפיקוח (חזר ביטוח 8-1-2007 בתוקף מ-01.10.2007) למינוי שמאים לבדיקת והערכת נזקי הרכבים, וכן להליכים השונים עד להוצאת דוח השמאות הסופי.

1. מינוי שמאי

מיד לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני התחלת התיקונים תוכל לבחור, מרשימת שמאי החוץ שלנו, שמאי לביצוע הערכת נזקי רכבך. הרשימה כוללת מספר שמאים הפועלים באזורך, שכולם שמאים בלתי תלויים ושאינם משמשים כשמאי בית לחברות הביטוח. בכפוף להודעתך ולבקשתך, נוכל לבחור בעבורך ולמנות שמאי אקראי מרשימת שמאי החוץ, ונודיעך מידית את פרטיו המלאים. אם תעדיף למנות שמאי אחר, שאינו מופיע ברשימת שמאי החוץ, עליך להודיענו מראש ולאפשר לנו לשלוח שמאי מטעמנו לבדיקת הרכב עוד לפני תיקונו. השמאי שימונה יפעל באופן בלתי תלוי ועל-פי שיקול דעתו המקצועי בלבד, בכפוף לכל הוראות החוק. בהליך עריכת הנזק לא תהיה מעורבות או השפעה של כל גורם אחר מלבדו.

רשימת שמאי החוץ שלנו נמצאת באתר האינטרנט של ביטוח חקלאי, במשרדי סוכני הביטוח שלנו, ותועבר לרשותך מידית בהמשך לבקשתך. אנו נישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

כדי שתוכל לקבל במועד את הצעות התיקון והשומה מהשמאי, ואת דוח השמאות הסופי מאתנו, נבקשך לידע אותנו ואת השמאי מיד ברשותך ומהוראות החוק, ובכל מחלוקת אשר תהיה לגבי הערכת הנזק תפוצה מיידית בסכום אשר לא יהיה שנוי במחלוקת. כאמור, מדובר בתמצית ובעקרי הדברים של הוראות הפיקוח בעניין זה.

בכפוף לבקשתך נוכל להעביר לעיונך את נוסח החוזר המלא. נוסחי הפוליסות ומידע נוסף לגבי הטיפול בתביעתך נמצאים באתר האינטרנט שלנו, ואנו עומדים לרשותך בכל שאלה או הבהרה נוספת.

3. כללי

לאחר קרות מקרה הביטוח, לגבי הכתובת או דרך ההעברה המועדפת עליך לקבלת המידע (פקס, דואר אלקטרוני וכו').

באפשרותך להיעזר כמובן בסוכן הביטוח שלך, הן לגבי מינוי שמאי החוץ והן ככתובת למשלוח הצעות התיקון ודוח השמאות הסופי, ולצורך זאת עליך למנותו כנציגך לטיפול בתביעה. כל הוראות הפיקוח בעניין זה הן כמובן נוסף על כל זכויותיך הנובעות מהפוליסה אשר

ד. ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי

4. הענקת רכב חלופי על-ידי המוסך בשיטת מפתח תמורת מפתח.
 5. החזרת הרכב למבוטח 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 ו. רשימת מוסכי ההסדר אליהם תוכל לפנות בכל מקרה של תאונה.
- בכל שאלה או בירור עומדת לרשותך נציגה במחלקת תביעות בין השעות 8:30 - 15:30 בטלפון שמספרו 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.
- מבוטח 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 המבוטח.
 3. הנחה בדמי השתתפות עצמית בסך של 500 ₪ לאירוע.

האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה

ה. רשימת מוסכי הסדר - ביטוח חקלאי

אזור דרום

עיר	שם המוסך	רכב חלופי	כתובת	טלפון	פקס	דגמים
אילת	ציון אילת	כן	אזור התעשייה אילת	08-6318477	08-6336977	כל הדגמים
אשדוד	אוטו טופ	כן	המתכת 64, אשדוד	08-8524444	08-8568899	כל הדגמים
אשקלון	יוסי את אהרון	כן	הנפח 18 א"ת אשקלון	08-6736607	08-6731465	כל הדגמים
באר-שבע	פארק הרכב גבי	כן	ההגנה 8, באר-שבע	08-6900885	08-6900887	כל הדגמים
באר-שבע	מושיתו	כן	דרך חברון-קריית עתידים	08-6232965	08-6275882	כל הדגמים
באר-שבע	מירו	כן	הסדנא 8, באר-שבע	08-6900960	08-6900962	כל הדגמים
באר-שבע	המומחה פנסו	כן	פנחס החוצב 2, באר-שבע	08-6238208	08-6270393	כל הדגמים
באר-שבע	צמרת	כן	פנחס החוצב 35, באר-שבע	08-6235386	08-6274501	כל הדגמים
יד מרדכי	קיבוץ יד מרדכי	כן	קיבוץ יד מרדכי	08-6720513	08-6720698	כל הדגמים ומורשה מזדה
קריית גת	גיורא פרץ	כן	מבוא סיון 10, קריית גת	08-6883725	08-6883729	כל הדגמים
שדרות	לוק	כן	לונדון 6, אזה"ת החדש	08-6899072	08-6899073	כל הדגמים

אזור השרון

עיר	שם המוסך	רכב חלופי	כתובת	טלפון	פקס	דגמים
הרצלייה	סאן מוטורס	כן	גלגלי הפלדה 23 הרצלייה	09-9549748	09-9515811	כל הדגמים ומורשה מזדה פורד
חדרה	בהג'ת סע-לאט	כן	האומן 4 אזה"ת הדרומי	04-6333561	04-6339655	כל הדגמים
חדרה	אומגה	כן	אזה"ת ב' חדרה	04-6331901	04-6344364	כל הדגמים ומורשה רנו, ניסן,
כפר-סבא	ארמון	כן	השקמה 33 א"ת ב' כ"ס	09-7657010	09-7654422	כל הדגמים
מצר	מצר	כן	קיבוץ מצר	04-6387955	04-6387811	כל הדגמים
נתניה	נסידן	כן	פנקס 20 אזה"ת הישן	09-8614464	09-8871281	כל הדגמים ומורשה רנו, ניסן

אזור ירושלים

דגמים	פקס	טלפון	כתובת	רכב חלופי	שם המוסך	עיר
כל הדגמים ומורשה פיגו', סטרואן,	02-5388471	02-5388551	אהליאב 16, רוממה	כן	אופיר	ירושלים
כל הדגמים ומורשה מזדה, פורד	02-6793396	02-6783770	צרת 7, א"ת תלפיות	כן	מוסך הבירה	ירושלים
כל הדגמים	02-6782002	02-6799953	בעלי המלאכה 10	כן	פיני ובניו	ירושלים
כל הדגמים	02-6793466	02-6793444	בעלי המלאכה 10	כן	אייל חי	ירושלים
כל הדגמים ומורשה דייהו, דייהטסו	02-6791834	02-6793555	האומן 22, תלפיות	כן	ערן	ירושלים

אזור מרכז

דגמים	פקס	טלפון	כתובת	רכב חלופי	שם המוסך	עיר
מורשה: יונדאי, פיאט, סוזוקי, פיגו, סטרואן	03-5569256	03-5569255	הצבר 2, אזור	כן	הילוך ששי	אזור
כל הדגמים ומורשה סובארו, רנו, ניסן, יונדאי	08-9248424	08-9244779	היוצר 2, א"ת באר יעקב	כן	הילוך ששי	באר יעקב
כל הדגמים	03-5518759	03-5512380	העמל 1, בת ים	כן	דני את דוד	בת-ים
כל הדגמים ומורשה טויוטה	03-5567301	03-5508621	הבנאי 24, א"ת. חולון	כן	אחים קצב	חולון
כל הדגמים ומורשה קאיה	03-9215295	03-9242820	שנקר 18, קריית-אריה	כן	שחק	פתח-תקווה
כל הדגמים	03-9568140	03-9569717	פלוטיצקי 3, ראשל"צ	כן	אבי בר	ראשל"צ מזרח
רנו ניסן בלבד (לא נותן שירות למותגים אחרים)	03-9535332	03-9535353	הלחי 14, ראשל"צ	לא	מוסך קרסו	ראשל"צ מערב
כל הדגמים	08-9363330	08-9363330	נחשתן 13, א"ת רחובות	כן	שולי את האני	רחובות
כל הדגמים	08-9250539	08-9250908	משה סה 6, רמלה	כן	ג'ורג'	רמלה

אזור צפון

דגמים	פקס	טלפון	כתובת	רכב חלופי	שם המוסך	עיר
כל הדגמים ומורשה פולקסווגאן, סיאט, סקודה	04-6756554	04-6756399	עמק ירדן	כן	אשדות יעקב	אשדות יעקב
כל הדגמים	04-6480165	04-6587510	א"ת הצפוני בית שאן	כן	מכון 200 בית שאן	בית שאן
כל הדגמים ומורשה סובארו	04-8557325	04-8554111	תל אביב 7 חיפה	כן	חולי'	חיפה
כל הדגמים	04-8726293	04-8721540	שדרות ההסתדרות 154, מפרץ חיפה	כן	וינה	חיפה
כל הדגמים ומורשה סובארו	04-6790333	04-6721403	יהודה הלוי 1, טבריה	כן	דורון	טבריה
כל הדגמים	04-6040986	04-6040986	א"ת דרומי מגדל	כן	מוסך נערני	מגדל העמק
כל הדגמים	04-9922935	04-9923757	לוחמי הגיטאות 26, נהריה	כן	סופר צבע	נהריה
כל הדגמים ומורשה טיוטה	04-9817974	04-9915424	א"ת דרום עכו	כן	פרטוש	עכו
כל הדגמים ומורשה פולקסווגאן, סיאט, אאודי, סקודה	04-6594666	04-6597003	קהילת ציון 46, אזור התעשייה עפולה	כן	משארקה	עפולה
כל הדגמים ומורשה פיגו', סטרואן	04-6401255	04-6401202	השרטט 4, עפולה	כן	מונזה	עפולה
כל הדגמים ומורשה מיצובישי, יונדאי	04-6403377	04-6093000	חרוד 4, עפולה	כן	עפולה מטורס	עפולה
כל הדגמים ומורשה פיאט	04-6940274	04-6940574	אזה"ת הדרומי קריית שמונה	כן	החולה	קריית שמונה
כל הדגמים	04-6850553	04-6850551	אזה"ת קצרין	כן	גשר	קצרין
כל הדגמים	04-9935504	04-9935001	מועצה אזורית מגידו	כן	קשת	רמת השופט

אזור תל אביב

דגמים	פקס	טלפון	כתובת	רכב חלופי	שם המוסך	עיר
כל הדגמים ומורשה סובארו, רנו, ניסן, יונדאי, טיוטה	03-6816299	03-6823898	דרך בן צבי 7, יפו	כן	הילוך שישי	יפו
כל הדגמים	03-5371897	03-6877403	ריב"ל 6, תל-אביב	כן	יעקב ולנר בע"מ	תל-אביב
כל הדגמים	03-5676967	03-5616616	ישראל בק 33, תל-אביב	כן	דודו חזות	תל-אביב

ו. הליך בירור ויישוב תביעת מבוטח - רכב רכוש

1. קבלת הודעה ופתיחת תביעה

לאחר קבלת טופס ההודעה נפתח בביטוח חקלאי תיק תביעה.

באירועים בהם מונה שמאי שעובד עם ביטוח חקלאי, מועברים נתוני התביעה לשמאי.

2. ניהול ויישוב התביעה

2.1 ביטוח חקלאי תאסוף את המידע ואת המסמכים 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 מכתב דחייה מפורט ומנומק לפונה.

במקרים בהם הרכב הניזוק הועבר לתיקון במוסך הסדר תודיע ביטוח חקלאי למוסך כי אין אישור לתיקון הרכב.

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

במקרים בהם הרכב הניזוק הועבר לתיקון במוסך הסדר תאשר ביטוח חקלאי למוסך את תיקון הרכב.

2.3 ביטוח חקלאי תעריך את סכום הנזק וסבירותו, ועל-פי הצורך ייאסף מידע נוסף.

2.4 בנזקי גניבה תבדוק ביטוח חקלאי את התקינות ואת קיום המיגון ברכב.

אם לא קוימו התנאות המיגון בפוליסה תידחה התביעה וביטוח חקלאי תשלח הודעת דחייה מפורטת ומנומקת לפונה.

2.5 עם קבלת דוח שמאות סופי (פרט למקרי גניבה) ולאחר קביעת סכום הנזק יופק תשלום למבוטח/למשעבד.

2.6 תתבצע בדיקת שעבוד לרכב:

אם לא קיים שעבוד בפוליסה, יבוצע תשלום למבוטח (המחאה והודעת תשלום יישלחו לפונה).

אם קיים שיעבוד, תפעל ביטוח חקלאי על-פי הנחיות המשעבד כמפורט להלן:

א. הליך הפקת תשלום לנזק חלקי/אבדן כללי

(1) תשלום למשעבד:

- יישלח כתב קבלה לחתימת המבוטח.
- עם קבלת כתב קבלה חתום יופק תשלום למשעבד (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).

(2) תשלום למבוטח:

- עם קבלת מכתב הסכמה מהמשעבד, להעברת מלוא התשלום למבוטח, יופק תשלום למבוטח (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).

(3) תשלום מפוצל למבוטח ולמשעבד:

- יישלח כתב קבלה לחתימת המבוטח.
- עם קבלת כתב קבלה חתום יופקו תשלומים למשעבד ולמבוטח (המחאות והודעות תשלום יישלחו בהתאמה).

ב. הליך הפקת תשלום לנזק גניבה / אובדן להלכה

(1) תשלום למשעבד

- יישלח כתב קבלה לחתימת המבוטח.
- עם קבלת כתב קבלה חתום יופק תשלום למשעבד (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).
- עם קבלת מסמכי הסרת השעבוד מהמבוטח תבוצע העברת בעלות של הרכב המבוטח לביטוח חקלאי.

(2) תשלום למבוטח

- עם קבלת הסכמת המשעבד בכתב להעברת מלוא התשלום למבוטח וקבלת מסמכי הסרת השעבוד

מהמבוטח, תבוצע העברת בעלות של הרכב המבוטח לביטוח חקלאי.

- לאחר העברת הבעלות יופק תשלום למבוטח (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).

(3) תשלום מפוצל למבוטח ולמשעבד

- יישלח כתב קבלה לחתימת המבוטח.
 - עם קבלת כתב קבלה חתום יופק התשלום למשעבד (על חלקו ובתביעה) (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).
 - עם קבלת מסמכי הסרת השעבוד מהמשעבד, באמצעות המבוטח, תבוצע העברת הבעלות של הרכב המבוטח לביטוח חקלאי.
 - לאחר העברת הבעלות יופק תשלום למבוטח על יתרת התביעה (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).
- במקרים בהם יערער או ישיג המבוטח/ עו"ד/ סוכן על עמדת ביטוח חקלאי באשר לקיום כיסוי ביטוחי או על הפיצוי המוצע/ ששולם, ייבחן הערעור לגופו של עניין על-ידי ביטוח חקלאי ותינתן תשובה מנומקת לפונה.

ז. הודעה על תקופת התיישנות בתביעת מבוטח - רכב רכוש

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

ח. מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

1. מדיניות כללית

- (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 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 בירור ויישוב התביעה, אשר טרם הומצאו, וזאת בתוך 14 ימי עסקים מן המועד בו התברר לה הצורך במסמכים ובמידע הנ"ל.

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

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 שיציג בפניה תביעה או מי מטעמה (להלן "התובע") מסמכים הכוללים והמפרטים את הנושאים האלה:

- (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

2.2 מתן הודעה לתובע בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה

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;

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 לידי התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

ה. הודעה 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

ה. הודעה 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.

ט. הנחיות למילוי טופס הגשת תביעה - רכב רכוש

3. תיאור כללי של הנזק שנגרם לרכב.
 4. אם קיימת מעורבות של רכבים נוספים באירוע יש לציין את פרטי בעלי הרכבים המעורבים וכן את פרטי הנהגים הכוללים את שמם, מספרי הזהות שלהם, כתובות ומספרי טלפון.
 5. תיאור מפורט של נסיבות האירוע, כולל תרשים.
 6. אם הייתה מעורבות משטרה, יש לציין את שם התחנה ומספר התיק/היומן.
 7. במקרה והיו נפגעים, נא לציין את פרטיהם המלאים.
 8. בסיום מילוי הטופס יש להקפיד שהטופס ייחתם בידי המבוטח.
- במקרה בו נגרם נזק לרכב המבוטח, יש למלא את טופס ההודעה המצורף (הנמצא גם אצל סוכן הביטוח או באתר האינטרנט) ולשלוח אותו לביטוח חקלאי מוקדם ככל האפשר.
- יש לצרף לטופס ההודעה תצלום רישיון נהיגה ותעודת זהות של הנהג ברכב בעת האירוע.

בעת מילוי הטופס יש להקפיד על הפרטים האלה:

1. פרטים אישיים הכוללים את פרטי הנהג, כתובתו, תאריך לידה, מספר רישיון נהיגה, סוג רישיון, שנת הוצאת הרישיון ומספר זהות.
2. פרטי התאונה הכוללים את תאריך האירוע, שעת האירוע ומקום האירוע.

חשוב!

- לצורך מילוי הטופס עומדים לרשותך סוכן הביטוח או מחלקת התביעות, מדור רכב רכוש בטלפון שמספרו 03-5632807, בהם תוכל להיוועץ בכל שאלה ו/או הבהרה ככל שתידרש.
- היה ואין ברשותך את כל המסמכים הנדרשים, יש לדווח מיידית על התאונה ובשלב מאוחר יותר, יש לשלוח אותם אלינו.
- **את הטופס הרלוונטי אנא העבר למחלקתנו באמצעות אחת מהדרכים שלהלן:**
 - באמצעות סוכן הביטוח שלך
 - לפקס מספר 03-7616215
 - בדואר לכתובת: "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור רכב רכוש, רחוב החשמונאים 93, תל-אביב 6713310.