

מחלקת תביעות, מדור רכב - מבוטחים

יישוב וטיפול בתביעת רכב - רכוש מבוטחים

- חוברת מידע למבוטח -

תוכן העניינים

2	א. הנחיות לתובע בתביעת מבוטח - רכב רכוש
4	ב. המידע והעתקי המסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת מבוטח - רכב רכוש
5	ג. הליך מינוי שמאי בתביעת מבוטח - רכב רכוש
6	ד. ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי
6	ה. הנחיות למילוי טופס הגשת תביעה - רכב רכוש
7	ו. הבהרה בנוגע למסירת מידע:
7	ז. קבלת הודעות ומסמכים מהאגודה:
7	ח. מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

החוברת מנוסחת בלשון זכר
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.

- 7/2025 -



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 המעורב ו/או לרכוש אחר הנך מתבקש:

1.1 לדאוג לקבלת הפרטים הבאים:

- 1.1.1 פרטי הנהגים ובעל/י הרכב/ים המעורב/ים כולל מספרי טלפון וכתובת דוא"ל.
- 1.1.2 מספר רישוי של הרכב/ים המעורב/ים וסוגיהם.
- 1.1.3 פרטי חברת/ות הביטוח ומספרי/י הפוליסה/ות של הרכב/ים המעורב/ים.
- 1.1.4 פרטי הרכוש שניזוק.
- 1.2 למלא את טופס ההודעה על כל פרטיו (ניתן למלא טופס מקוון באתר החברה או להוריד טופס הודעה באתר האינטרנט של ביטוח חקלאי www.bth.co.il).
- 1.3 בסיום מילוי הטופס תקבל הודעה על קליטת הטופס אוטומטית ממוקד התביעות בביטוח חקלאי, הטופס יועבר לפתיחת תביעה במערכת.
- 1.4 ניתן להעביר את טופס ההודעה מידית לביטוח חקלאי בצירוף כל העתקי המסמכים כמפורט בפרק ב בהמשך באחת מן הדרכים שלהלן:
 - 1.4.1 בדואר - לכתובת ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ, מחלקת תביעות מדור רכב רכוש, רחוב מיטב 11, תל אביב 6789812.
 - 1.4.2 בפקס 03-7616215.
 - 1.4.3 בדואר אלקטרוני scar@bth.co.il
 - 1.4.4 ב-WhatsApp - לטלפון שמספרו 03-5632888.
- 1.5 לברורים והבהרות ניתן לפנות למוקד תביעות בטלפון : 8088* או בתיבת דוא"ל - bth@bth.co.il

באם נמצאים ברשותך קבצי וידאו ו/או קבצי שמע ו/או תמונות הקשורים לאירוע, הואל נא להעבירם בדואר אלקטרוני לכתובת Claims@bthmail.co.il. יש להקפיד ולציין את מספר התביעה או מספר הרישוי בשורת ה"נושא" - (ללא קבלת הפרטים לא ניתן יהיה לטפל בקובץ המועבר).

2. תביעת מבוטח בביטוח מקיף

2.1 תאונת דרכים - נזק חלקי

- 2.1.1 הנך רשאי לבחור את המוסך המתקן, במקרה זה עליך להסדיר את התשלום למוסך באופן עצמאי וזאת עד לקבלת הפיצוי מביטוח חקלאי בהתאם ובכפוף לתנאי הפוליסה.
- 2.1.2 באפשרותך להעביר את רכבך לתיקון באחד ממוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי הפרוסים ברחבי המדינה ומפורסמים באתר ביטוח חקלאי www.bth.co.il.
 - 2.1.2.1 במקרה זה תהיה זכאי לסל הטבות, הכולל הנחה בהשתתפות עצמית. התשלום בגין התיקון יועבר למוסך ישירות על-ידי ביטוח חקלאי ותידרש לשלם למוסך אך רק את ההשתתפות העצמית המופחתת בלבד.
 - 2.1.2.2 ככל שיגיעו לך תשלומים נוספים לרבות בגין ירידת ערך אלו יועברו אליך בנפרד.
 - 2.1.2.3 היה ורכבך הוא רכב מסחרי או רשום על-שם חברה ייגבה מע"מ על-פי דין.

2.2 בדיקת שמאי

- 2.2.1 אין להורות על תיקון הרכב בטרם נערכה בדיקה על-ידי שמאי.
- 2.2.2 הנך רשאי לבחור שמאי מרשימת השמאים המפורסמת באתר האינטרנט של ביטוח חקלאי www.bth.co.il.
- 2.2.3 הנך רשאי לבחור שמאי שאינו נכלל ברשימת השמאים של ביטוח חקלאי, במקרה זה עליך לדאוג שהשמאי יעביר אומדן ראשוני לביטוח חקלאי בסמוך למועד הבדיקה, כדי לאפשר לביטוח חקלאי לאמוד את הנזק באמצעות שמאי מטעמה וכן לספק למוסך את החלפים הנדרשים לתיקון על פי קביעת השמאי. גם השמאי שבחרת מרשימת שמאי החוץ נדרש להעביר לביטוח חקלאי את הצעת התיקון לפני התיקון על מנת לאפשר לה לאמוד את הנזק באמצעות שמאי מטעמה וכן לספק למוסך את החלפים הנדרשים לתיקון על פי קביעת השמאי.

לתשומת לבך, במידה ולא תפעל כאמור טרם התיקון, יתכן ונקזז מתגמולי הביטוח שישולמו לך את ההפרש בין מחיר החלפים בו יכלו להיות מסופקים החלפים למוסך על ידנו לבין מחיר היבואן המצוטט בשומת הנזק כפי שציטט אותו השמאי.

- 2.2.4 לנוחיותך בפרק ג.הסבר המפרט את הליך מינוי השמאי ועריכת השמאות, כולל פירוט זכויותיך וחובותיך בעניין זה. הנך יכול להיעזר בנושא זה בסוכן הביטוח שלך, ואף אנו עומדים לרשותך להדרכה ולמתן הסברים נוספים.



2.3 רכב שהוכרז על-ידי השמאי כאבדן כללי/להלכה

במקרה שבו קבע שמאי כי לרכב נגרם נזק המוגדר כ- "אבדן כללי/להלכה", יועבר הרכב לאחד המגרשים הקשורים בהסדר רכישה עם ביטוח חקלאי. ערך הרכב יקבע על-ידי השמאי לאחר שיועברו אליו מלוא העתקי המסמכים והנתונים המתייחסים לעברו של הרכב וכן אופן השימוש שנעשה בו, ראה פרוט בדבר העתקי המסמכים שעליך להעביר בפרק ב' להלן.

2.4 תאונת דרכים שבה נפגע רכבך על-ידי רכב צד ג' - הגשת תביעה נגד צד ג'

- 2.4.1 היה ורכבך נפגע על-ידי רכב צד ג', באשמת נהג צד ג', אתה רשאי לתבוע את נזקיך (הישירים והעקיפים) ממנו ו/או ממבטחיו.
- 2.4.2 בכפוף להמצאת טופס הודעה מלא ומפורט, ולבקשתך, יועבר אליך אישור אי-הגשת תביעה, המהווה הוכחה כלפי צד ג' שלא קיבלת פיצוי מביטוח חקלאי ומאפשר לך לתבוע פיצוי מצד ג'.
- 2.4.3 הנחיות בדבר אופן הגשת תביעת צד ג' תוכל לקבל מסוכן הביטוח או ממוקד התביעות בביטוח חקלאי.
- 2.4.4 אם רכשת הרחבה מתאימה לפוליסה אתה רשאי לקבל שירות ניהול התביעה נגד צד ג'.
- 2.4.5 אם רכבך תוקן באחד ממוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי, תוכל לקבל אשראי של 60 ימים (פרטים תוכל לקבל ממוקד התביעות).
- 2.4.6 רכבי קיבוץ ו/או חברי קיבוץ המבטחים ו/או מבטחים באמצעות "ביטוח חקלאי סוכנות לבטוח" יפנו לקבלת סיוע בהגשת התביעה נגד צד ג' למוקד התביעות *8088.
- 2.4.7 אם בחרת להפעיל את הפוליסה וחויבת בהשתתפות עצמית, יועבר אליך אישור הפסדים אשר יהווה אסמכתא לתשלומים ששולמו על ידך ויסייע לך בתביעת הנזקים העקיפים מצד ג'.

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

במקרה שבו קיבלת דרישה לפיצוי מצד ג' עליך להעבירה בהקדם האפשרי לטיפול ביטוח חקלאי לתיבת דוא"ל scar@bth.co.il (למעט במקרה שבו סכום התביעה נמוך מדמי ההשתתפות העצמית הנקובים בפוליסה, שבו יהיה עליך לשלם את הדרישה לצד ג' ישירות) בצירוף טופס ההודעה וצילום רישיון נהיגה תקף (שני הצדדים).

2.6 גניבת רכב

- במקרה של גניבת הרכב עליך להגיש תלונה במשטרה, למלא טופס הודעה מלא ומפורט (ראה פרק 1 כללי) ולהעבירו למשרדנו בהקדם האפשרי. ראה פרוט בדבר העתקי המסמכים שעליך להעביר בפרק ב' להלן.
- הבהרות נוספות:
- א. קיימים מקרים שבהם מופעל משרד חקירות לצורך בירור פרטי האירוע. היה והטיפול בתביעה יתעכב מסיבה כלשהי, תועבר אליך הודעה מסודרת שבה תצוין סיבת העיכוב.
 - ב. אם וכאשר הרכב נמצא, עליך להודיע מידית לחברת הביטוח באמצעות טלפון או הודעה בפקס או הודעת דוא"ל ל scar@bth.co.il.
 - ג. בתום הבדיקות ובכפוף לתקינות התביעה, התשלום יועבר אליך ו/או למשעבד, בהעברה בנקאית, לפי העניין.
 - ד. היה וממצאי הבדיקות יצביעו על בעיה כלשהי, המונעת את יישוב התביעה, יישלח אליך מכתב מפורט המנמק את הסיבה בגינה לא ניתן היה ליישב את התביעה.

2.7 שבר שמשה

- 2.7.1 רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון - במקרה שבו נגרם נזק תאונתי לשמשת הרכב לבד, ובכפוף לכך שרכשת הרחבה מתאימה בפוליסה, תוכל לפנות למוקד ספק השירות ושפרטיו רשומים בכתב השירות. הספק יפנה אותך לאחד מזגגי הרכב בארץ עפ"י בחירתך ובתאום אתך. תיקון השמשה יבוצע בלא חיוב בהשתתפות עצמית, ובכפוף לכתב השירות המצורף לפוליסה.
- 2.7.2 שירותי שבר שמשה ניתנים באמצעות ספק חיצוני ואין אפשרות לקבל החזר כספי בגין קבלת שירותים אלו באופן עצמאי.
- 2.7.3 רכב מסחרי מעל 3.5 טון - בכפוף להרחבה מתאימה בפוליסה ובמקרה שבו נגרם נזק תאונתי לשמשת הרכב בלבד, יטופל רכבך על-פי ההנחיות של תיקון רכב בהסדר בכפוף לאישור בקר השמאות של ביטוח חקלאי ותחויב בהשתתפות עצמית של שבר שמשה עפ"י תנאי הפוליסה.

2.8 גניבת רדיו

במקרה שבו נגנב מכשיר רדיו מהרכב (פרטי ומסחרי עד 3.5 טון), עליך ליצור קשר עם מוקד התביעות לקבלת הנחיות.

2.9 שירותי גרירה ורכב חלופי

השירות יינתן באמצעות ספק חיצוני ובכפוף לרכישת הרחבה מתאימה בפוליסה. במקרה של תקלה ברכב או תאונה יש לפנות לספק לקבלת השירות בלא חיוב, בהתאם לכתב השירות המצורף לפוליסה. שירותי הגרירה ניתנים באמצעות ספק חיצוני, ואין אפשרות לקבל החזר כספי בגין קבלת שירותים אלו.



2.10 כתב אישום המוגש בגין עבירת תעבורה בעקבות תאונת דרכים

- 2.10.1 בכפוף לקיום כיסוי בפוליסה ובמקרה שבו הוגש כתב אישום נגד הנהג ברכב המבוטח בעקבות תאונת דרכים, תמנה ביטוח חקלאי עו"ד למתן הגנה בייצוג משפטי.
- 2.10.2 במקרה שבו הנאשם יבחר בייצוג משפטי עצמאי שלא באמצעות ביטוח חקלאי, התשלום בגין הוצאות שכר טרחה יבוצע על-פי תעריף ביטוח חקלאי.
- 2.10.3 היה וביטוח חקלאי תודיע על אי-מנוי עו"ד, רשאי הנאשם לפנות לקבלת שירותי עו"ד באופן עצמאי.
- 2.10.4 כתנאי להמשך טיפול, על הנאשם להמציא לביטוח חקלאי את כל העתקי המסמכים הרלוונטיים כמפורט בפרק ב. להלן.
- 2.10.5 הטיפול בהגנה משפטית יהיה כפוף לתשלום דמי השתתפות עצמית בהתאם לתנאי הפוליסה (סעיף הגנה משפטית).

2.11 תשלום שכר טרחת שמאי

שכר השמאי ישולם על-ידי ביטוח חקלאי בכפוף לתעריף.

2.12 תשלום מע"מ

קיימים כלי רכב בגינם ניתן לקזז את ערך המע"מ חלקי / מלא, (רכבים מסחריים, רכבי חברה וכיו"ב). היה ואינך זכאי לקזז את ערך המע"מ עליך להמציא אישור רואה חשבון לעניין קיזוז מלא/חלקי. המשך הטיפול יבוצע בהתאם לאישורים שיומצאו כאמור.

ב. המידע והעתקי המסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת מבוטח - רכב רכוש

1. לצורך טיפול בתביעה המוגשת בגין נזקי רכב הנך נדרש להמציא למשרדנו את הפרטים והעתקי המסמכים המפורטים להלן:

- 1.1 טופס הודעה.
- 1.2 תצלום רישיון רכב.
- 1.3 תצלום שני צדדי רישיון נהיגה תקף של הנהג ברכב.
- 1.4 אישור רואה חשבון לעניין זכות קיזוז מע"מ (במקרים בהם הרכב המבוטח הוא רכב מסחרי ו/או רכב מבוטח על שם חברה).
- 1.5 טופס העדר תביעות.
- 1.6 טופס "הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע" חתום בידי בעל הרכב, טופס זה יועבר אליך למילוי על-ידי ביטוח חקלאי.
- 1.7 טופס הסרת שעבוד (במקרים בהם קיים שעבוד בפוליסת הביטוח ו/או ברישיון הרכב).

2. נוסף על העתקי המסמכים המפורטים לעיל, ובהתאם לנסיבות האירוע ולנזק הנטען, יש להמציא למשרדנו את העתקי המסמכים להלן (על-פי המקרה).

2.1 במקרה שבו הוכרז הרכב כ"אבדן כללי" יש להמציא גם:

- 2.1.1 ככל שקיים שיעבוד לרכב יש להמציא מכתב התחייבות מהמשעבד להסרת השעבוד מרישיון הרכב והפוליסה, בכפוף לקבלת התשלום.
- 2.1.2 מפתחות הרכב - כל הסטים הקיימים.
- 2.1.3 אישור מיגון.
- 2.1.4 יפוי-כוח מקורי החתום על ידי בעל הרכב הרשום (הטופס ניתן להורדה מהאינטרנט).
- 2.1.5 עליך לחתום על טופס "הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע" ולהחזירו אלינו. הטופס מאפשר קבלת פרטים ממשרד התחבורה אודות הרכב לרבות היסטוריית הבעלים.
- 2.1.6 נתונים המתייחסים לעברו הביטוחי של הרכב זולת אם הרכב היה מבוטח, מימו הראשון, בביטוח חקלאי.

2.2 במקרה שבו הוכרז הרכב כ"אבדן להלכה" יש להמציא גם:

- 2.2.1 ככל שקיים שיעבוד לרכב יש להמציא מכתב התחייבות מהמשעבד להסרת השעבוד מרישיון הרכב והפוליסה, בכפוף לקבלת התשלום.
- 2.2.2 מפתחות הרכב - כל הסטים הקיימים.
- 2.2.3 רישיון רכב מקורי.
- 2.2.4 טופס הורדה מהכביש מקורי ממשטרת ישראל (ככל שקיים).
- 2.2.5 עליך לחתום על טופס "הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע" ולהחזירו אלינו. הטופס מאפשר קבלת פרטים ממשרד התחבורה אודות הרכב לרבות היסטוריית הבעלים.
- 2.2.6 נתונים המתייחסים לעברו הביטוחי של הרכב זולת אם הרכב היה מבוטח, מימו הראשון, בביטוח חקלאי.
- 2.2.7 יפוי-כוח מקורי החתום על ידי בעל הרכב הרשום (הטופס ניתן להורדה מהאינטרנט). הטופס מאפשר לנו ביצוע העברת בעלות על שם ביטוח חקלאי.
- 2.2.8 צילום תעודת זהות.



2.3 במקרה של גניבת הרכב יש להמציא גם:

- 2.3.1 ככל שקיים שיעבוד לרכב יש להמציא מכתב התחייבות מהמשעבד להסרת השיעבוד מרישיון הרכב והפוליסה, בכפוף לקבלת התשלום.
- 2.3.2 מפתחות הרכב - כל הסטים הקיימים.
- 2.3.3 אישור מיגון.
- 2.3.4 יפיו-כוח מקורי החתום על ידי בעל הרכב הרשום (הטופס ניתן להורדה מהאינטרנט). הטופס מאפשר לנו ביצוע העברת בעלות על שם ביטוח חקלאי.
- 2.3.5 אישור משטרה.
- 2.3.6 דו"ח טיפולים אחרון שבוצע לרכב.
- 2.3.7 עליך לחתום על טופס "הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת מידע" ולהחזירו אלינו. הטופס מאפשר קבלת פרטים ממשרד התחבורה אודות הרכב לרבות היסטוריית הבעלים.
- 2.3.8 עליך להעביר נתונים המתייחסים לעברו הביטוחי של הרכב זולת אם הרכב היה מבוטח, מיומו הראשון, בביטוח חקלאי.
- 2.3.9 רישיון רכב מקורי.
- 2.3.10 צילום תעודת זהות.

3. בקרה שבו הוגש כתב אישום פלילי בתעבורה ונדרשת הגנה משפטית יש להמציא גם:

- 3.1 טופס הודעה.
- 3.2 תצלום תעודת זהות של הנהג ברכב.
- 3.3 תצלום רישיון נהיגה (שני הצדדים) של הנהג ברכב.
- 3.4 כתב אישום בית משפט לתעבורה.

ג. הליך מינוי שמאי בתביעת מבוטח - רכב רכוש

לנוחיותך, אנו מפריטים את תמצית הוראות הפיקוח למינוי שמאים לבדיקת והערכת נזקי הרכבים, וכן הליכים השונים עד להוצאת דוח השמאות הסופי.

1. מינוי שמאי

- 1.1 מיד לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני התחלת התיקונים תוכל לבחור, מרשימת שמאי החוץ שלנו, שמאי לביצוע הערכת נזקי רכבך.
- 1.2 הרשימה כוללת מספר שמאים הפועלים באזורך, שכולם שמאים בלתי תלויים ושאינם משמשים כשמאי בית לחברות הביטוח.
- 1.3 בכפוף להודעתך ולבקשתך, נוכל לבחור בעבורך ולמנות שמאי אקראי מרשימת שמאי החוץ, ונודיעך מידית את פרטיו המלאים. במידה ותעדיף למנות שמאי אחר, שאינו מופיע ברשימת שמאי החוץ, עליך להודיענו מראש ולאפשר לנו לשלוח שמאי מטעמנו לבדיקת הרכב עוד לפני תיקונו.
- 1.4 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.
- 1.5 רשימת שמאי החוץ שלנו נמצאת באתר האינטרנט של ביטוח חקלאי li.oc.htb.www, במשרדי סוכני הביטוח שלנו, ותועבר לרשותך מידית בהמשך לבקשתך.
- 1.6 אנו נישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

2. הליכי השמאות והערכת הנזק

- 2.1 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 תהייה הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן תודיע על רצונך לערער עליהם, זכות זאת שמורה כמובן גם לנו.
- 2.2 במידה ואנו 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.
- 2.3 במידה ואתה תחליט לערער, עליך להציג טרם תיקון הרכב הצעת תיקון או שומה נגדית, ולא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לך השומה של שמאי החוץ.
- 2.4 כל מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות, תועבר להכרעת שמאי מכריע אשר ייבחר מרשימת השמאים המכריעים שתורכב במשותף על-ידי איגוד השמאים ואיגוד חברות הביטוח, והחלטתו תחייב את הצדדים.
- 2.5 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.



3. כללי

- 3.1 על מנת שתוכל לקבל במועד את הצעות התיקון והשומה מהשמאי, ואת דוח השמאות הסופי מאתנו, נבקשך לידע אותנו ואת השמאי מיד לאחר קרות מקרה הביטוח, עליך להודיע לנו את דרך ההתקשרות המועדפת עליך לקבלת המידע (פקס, דואר אלקטרוני, דאר ישראל).
- 3.2 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.
- 3.3 כל הוראות הפיקוח בעניין זה הן כמובן נוסף על כל זכויותיך הנובעות מהפוליסה אשר ברשותך ומהוראות החוק, ובכל מחלוקת אשר תהיה לגבי הערכת הנזק תפוצה מידית בסכום אשר לא יהיה שנוי במחלוקת. כאמור, מדובר בתמצית ובעקרי הדברים של הוראות הפיקוח בעניין זה.

4. הערכת נזק לאחר קרות מקרה ביטוח

- 4.1 הודיע מבטוח לחברת ביטוח אודות מקרה ביטוח, תיידע חברת הביטוח את המבטוח כי עומדת לו הזכות לבחור שמאי חוץ או שמאי אחר, תסביר לו את ההבדלים ביניהם, תיידע אותו בדבר הדרכים העומדות לרשותו לשם קבלת רשימת שמאי החוץ ודף ההסבר ותציע לו לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ ואת דף ההסבר באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.
- 4.2 פעולתם של חברת ביטוח, סוכן ביטוח ושמאי רכב ליישב תביעה בענף ביטוח רכב רכוש (עצמי וצד שלישי) ומתן שומה תעשה בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצמצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של מבטוח ושל ניזוק בתביעת צד ג'.
- 4.3 בבחירת שמאי חוץ בידי מבטוח או בידי ניזוק בתביעת צד ג' מתוך רשימת שמאי חוץ (למעט מבטוח צי רכב אם בחר אחרת). לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבטוח או ניזוק בתביעת צד ג' שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, על מנת להעריך את הנזק לרכב.
- 4.4 בכפוף לבקשתך נוכל להעביר לעיוןך את נוסח החוזר המלא. נוסחי הפוליסות ומידע נוסף לגבי הטיפול בתביעתך נמצאים באתר האינטרנט שלנו www.bth.co.il, ואנו עומדים לרשותך בכל שאלה או הבהרה נוספת.

ד. ההטבות בתיקון רכבך ברשת מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי

1. מוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי נבחרו בקפידה תוך התחשבות ב:

- 1.1 ניסיון, אמינות, איכות תיקון, שביעות רצון מצד בעלי רכבים שתוקנו, המלצות, תודעת שירות ועוד.
- 1.2 המוסכים הללו נבחרו בפריסה ארצית הנותנת מענה לכל נקודה בארץ.
- 1.3 מבטוח הבוחר לתקן את רכבו באחד ממוסכי ההסדר של ביטוח חקלאי יהיה זכאי לסל רחב של הטבות בלעדיות הכוללות בין היתר: תיקון מקצועי, אמין ואיכותי של הרכב כולל אחריות על טיב התיקון.
- 1.4 העברת תשלום ישירות למוסך על-ידי ביטוח חקלאי בלא צורך במימון הנזק על-ידי המבטוח.
- 1.5 הנחה משמעותית בדמי השתתפות העצמית.
- 1.6 הענקת רכב חלופי על-ידי המוסך בשיטת מפתח תמורת מפתח.
- 1.7 החזרת הרכב למבטוח בתום התיקון כשהוא שטוף ונקי.
- 1.8 מוסכי ההסדר ערוכים לביצוע תיקונים לרכבי צד ג' שנפגעו על-ידי מבטוחי ביטוח חקלאי ואושרו על-ידי מחלקת התביעות בביטוח חקלאי.
- 1.9 לנוחיותך נמצאת באתר ביטוח חקלאי www.bth.co.il רשימת מוסכי ההסדר אליהם תוכל לפנות בכל מקרה של תאונה.
- בכל שאלה או בירור עומדים לרשותך נציגים במוקד מחלקת תביעות בין השעות 08:30-15:30 בטלפון שמספרו 8088* נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.

האמור לעיל כפוף לתנאי הפוליסה

ה. הנחיות למילוי טופס הגשת תביעה - רכב רכוש

במקרה בו נגרם נזק לרכב המבטוח, יש למלא את טופס ההודעה הנמצא באתר החברה באופן מקוון (הנמצא גם באתר האינטרנט www.bth.co.il).

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.
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.
- יש לצרף לטופס ההודעה תצלום רישיון נהיגה תקף (2 צדדים) ותעודת זהות של הנהג ברכב בעת האירוע. בסיום מילוי הטופס, תקבל הודעה על קליטת הטופס אוטומטית ממוקד התביעות בביטוח חקלאי, הטופס יועבר לפתיחת תביעה במערכת.

ככל שמדובר בטופס ידני אנא העבר למחלקתנו באמצעות אחת מהדרכים שלהלן:

באמצעות סוכן הביטוח שלך

או לפקס מספר 03-7616215.

או באמצעות מייל scar@bth.co.il

חשוב! לצורך מילוי הטופס עומדים לרשותך סוכן הביטוח או נציג במוקד התביעות בטלפון שמספרו *8088 בהם תוכל להיוועץ בכל שאלה ו/או הבהרה ככל שתידרש.

הבהרה בנוגע למסירת מידע:

עם העברת התביעה, על צרופותיה השונות, לטיפול ביטוח חקלאי, הנך מאשרת ומסכים. למסור מידע אישי אודותך ו/או אודות צדדים שלישיים (להלן: "מידע") - לביטוח חקלאי - אגודה שיתופית מרכזית בע"מ (להלן: "האגודה" או "ביטוח חקלאי"), בין בעצמך ובין באמצעות מי מטעמך ו/או מי מטעמה של ביטוח חקלאי, לרבות באמצעות סוכן ביטוח או כל גורם אחר. הנך מאשרת שאתה מורשה למסור את המידע, וכי מסירתו של המידע היא לפי כל דין.

ידוע לך שהמידע שתמסור/תמסרי ושיימסר במסגרת בירור התביעה והטיפול בה, ישמר במאגרי המידע של האגודה ויעובד על ידי האגודה, לצורך כל עניין הנוגע לבירור התביעה ולטיפול בתביעה, ולמטרות המפורטות במדיניות הפרטיות שלה הזמינה ב- www.bth.co.il.

הובהר לך כי המידע עשוי להיות מועבר למטרות אלה גם לסוכן/י הביטוח המטפלים בפוליסה, לצדדים שלישיים הנוגעים לבירור ולטיפול בתביעות, וכן לגורמים נוספים כמפורט במדיניות הפרטיות של הקבוצה (כגון: ספקי מערכות מידע, רשויות מוסמכות).

הנך מאשרת כי התביעה מוגשת והמידע נמסר לפי בחירתך ומרצונך החופשי. לצד זאת, ידוע לך כי לצורך טיפול בתביעה ולבירור חבות האגודה על פי הפוליסה, עליך למסור מידע ומסמכים הדרושים לבירור החבות, מתוקף הוראות הדין. הובהר לידעתך כי סירוב למסירת מידע כאמור עלול להביא לך שלא ניתן יהיה לברר את התביעה, ועלול אף להוביל לך שהתביעה תידחה.

הובהר לך שפירוט אודות האיסוף, השימוש, השמירה וההעברה של המידע, וכן אופן מימוש זכויותיך לעיון ולתיקון המידע לפי הדין, ואופן הפנייה בכל בקשה מצידך בנושא, מופיעים במדיניות הפרטיות של האגודה, הזמינה ב- www.bth.co.il.

קבלת הודעות ומסמכים מהאגודה:

הרינו להודיע, כי באפשרותך לקבל הודעות ומסמכים מהאגודה בקשר לבירור התביעה באחת מדרכי התקשורת הבאות, לפי בחירתך:

- דואר ישראל.
- דואר אלקטרוני.
- מסרונים.

בהיעדר סימון, ההודעות והמסמכים יישלחו אליך בדרך שתבחר האגודה.

מערכת הכללים לבירור וליישוב 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 9-9-6102 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור", כפי שיתוקן מעת לעת.
- 1.6 "אזרח ותיק" - מי שמלאו לו 67 שנים.

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 תאונות אישיות

2.5 ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ

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 1.1.3 - 6.1.3 יפורסמו באתר האינטרנט של האגודה.

3.3 האגודה לא תדרוש מהתובע מידע או המסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לה יסוד ממשי להניח שהמידע או העתקי 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 ו המסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תדרוש העתקי המסמכים אלו לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

3.6 האגודה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג האגודה - בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק, ויבחן הליך מזרז ופשוט לאוכלוסייה זו. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג האגודה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. האגודה תתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

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 מה המסמכים 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

האגודה תפעל ככל יכולתה על מנת לצמצם את זמני המענה לעניין תובע שהוא אזרח ותיק.

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 ל המסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

5.1.1 לגבי תשלום חד פעמי:

5.1.1.1 עילת התשלום

5.1.1.2 פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב

5.1.1.3 גובה הנזק



- 5.1.1.4 סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה והפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה.
 - 5.1.1.5 פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהאגודה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום.
 - 5.1.1.6 סכום השתתפות העצמית
 - 5.1.1.6.1 פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לאגודה מאת התובע.
 - 5.1.1.6.2 פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה
 - 5.1.1.7 סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה
 - 5.1.1.8 הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה
 - 5.1.1.9 הסכום התווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית
 - 5.1.1.10 סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור
 - 5.1.1.11 המועד שבו היו בידי האגודה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה
 - 5.1.1.11.1 לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בסעיף 1.1.5
 - 5.1.1.12 סכום התשלום הראשון
 - 5.1.1.13 מנגנון עדכון התשלומים
 - 5.1.1.14 המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום
 - 5.1.1.15 משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין
 - 5.1.1.16 משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות
 - 5.1.1.17 הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים
 - 5.1.1.18 מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
- 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 מרכיביו של התשלום שבו הכירה האגודה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 5.1.1.2 לעיל.
 - 5.2.2 החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של האגודה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי ההוראות 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 שניים 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 נדחת 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 שההחלטה לדחות את התביעה התבססה על המסמכים כלשהם, יש להפנות אליהם ולאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. האגודה תהא רשאית שלא למסור המסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידיה המסמכים כאמור, ותצטרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שה המסמכים 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 האגודה לא תדחה תביעה בטענת אי גילוי:

- 7.6.1 אודות מצב רפואי מסוים, אשר לא הוצגה שאלה מפורשת בעניינו, אך המבוטח נשאל אודות סוג מחלות מסוים או מצבים רפואיים מסוימים, שהמצב הרפואי לגביו נטען אי גילוי קשור אליהם, והוא השיב בחיוב לשאלה או סיפק מידע שנוגע למחלות או למצבים רפואיים שקשורים לאותם מחלות או מצבים רפואיים.
- 7.6.2 אודות מצב רפואי מסוים, אם מבוטח לא השיב לשאלה שנשאל ביחס לאותו מצב רפואי באופן מלא או חלקי, לרבות אי גילוי תשובה בשאלון.
- 7.6.3 אם המידע הרפואי, בעת הצירוף לביטוח, לא נמסר על ידי המבוטח עצמו, וזאת למעט מידע שנמסר על ידי מומחה מטעם המבוטח, או על ידי הורה או אפוטרופוס של מבוטח שצורף לביטוח כשהיה קטין או פסול דין.

יובהר כי אין באמור בסעיפים 7.6.1 עד 7.6.3 לעיל כדי למנוע מהאגודה לטעון אי גילוי בכוונת מרמה.

- 7.7 החליטה האגודה על דחיית תביעה בשל אי גילוי בכוונת מרמה מטעם התובע, תציין בהודעת דחיה במפורש כי התביעה נדחת 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, 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 ה המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- 8.5 נציג האגודה ימסור לאזרח ותיק הודעת המשך בירור גם בעל פה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

9. הודעה בדבר התיישנות התביעה

- 9.1 הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה יכללו פסקה אשר בה תציין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יציין 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 יציין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות הביטוח.
- 9.3 לא כללה האגודה פסקת התיישנות בהודעה כאמור בסעיף 9.1 שנשלחה לתובע, שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו אותה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה ליה 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 ההפירה הראשונה שלה.
- 9.4 לא כללה האגודה פסקת התיישנות בהודעה כאמור בסעיף 9.1 שנשלחה 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 ההפירה 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. בדיקה מחודשת של זכאות

- 11.1 האגודה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.

11.2 כללים כאמור בסעיף 11.1 לעיל יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.

11.3 האגודה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בסעיף 11.1 לעיל.

11.4 התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בסעיף 11.1 לעיל אשר תדרוש האגודה.

11.5 האגודה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן: "הודעת שינוי"). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור האגודה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות הכללים כאמור בסעיף 11.1 לעיל, הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של האגודה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.

11.6 הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת האגודה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

12. בירור תביעה בעזרת מומחה

12.1 היה ולשם בירור תביעה, תיעזר האגודה במומחה מטעמה הפוגש בתובע או במומחה שבדק 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. נציג האגודה ימסור לאזרח ותיק הסבר כאמור גם בעל פה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו.

12.2 המומחה כאמור בסעיף 12.1, למעט אם הוא עובד של האגודה שעיקר עיסוקו ביישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.

12.3 הוראות סעיף 12.1 לא יחולו על האגודה הנעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

12.4 הודעה לפי סעיף 12.1 יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 2.1.3 לעיל לעניין סעיפים 12 ו-13 "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.

13. חוות דעת מומחה

13.1 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.

13.2 חוות דעת של מומחה לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

13.3 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 שמסר התובע לאגודה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

13.4 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.

13.5 היוועצות פנימית במסגרת האגודה, שאינה עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק האגודה.

14. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

14.1 האגודה, בעומדה לתובע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.

14.2 ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תשלח האגודה למבוטח העתק מפסק הבוררות או מההסכם, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת פסק הבוררות באגודה או מיום חתימת ההסכם.

14.3 אם מצאה האגודה במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה האגודה לתבוע מכוח זכות תחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף 4 או סעיף 11 לעיל.

14.4 אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את האגודה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

15. תביעת צד שלישי

15.1 פנה תובע שהינו צד שלישי לאגודה (להלן בסעיף זה: "התובע") בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה שלפוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה ביטוח מסוים, תמסור האגודה את המידע בעניין זה לתובע או לסוכן הביטוח שבאמצעותו פנה התובע לאגודה, בתוך 41 ימי עסקים ממועד קבלת דרישתו של התובע.

15.2 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 בתשלומם.

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



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

15.5 מצאה האגודה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בסעיף 2.51 לעיל במהלך שלוש הימים האחרונים, 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.

16. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

16.1 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, ולאחר ותיק - לא יאוחר מ-21 יום ממועד קבלת הפניה.

16.2 קיבלה האגודה פניה 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 בהתנהלות או בהתנהלות מי מטעמה ואותו ליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערוך 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.

17. מתן העתקים

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

17.2 על אף האמור בפסקה בסעיף 17.1 לעיל, האגודה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר אינטרנט של האגודה.

17.3 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.

18. הודעות בדבר בירור התביעה

18.1 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.

18.2 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. במועד בירור כאמור תברר האגודה האם חלו שינויים בפרטי המבוטח ובמידת הצורך תעדכן האגודה את פרטי העדכניים של התובע לצורך משלוח ההודעות.

18.3 האגודה לא תעביד, במסגרת הליך יישוב התביעה, כל הודעה לתובע בכתב יד.

19. מידע שעל בסיסו תיושב התביעה

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

19.2 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) לחוק.

20. אישור תביעה

20.1 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 ל המסמכים שמצויים אצל האגודה, אירע המקרה הביטוחי קודם למועד זה.

20.2 נדרשה האגודה להעביר סכום כסף למבוטח, תעביר האגודה למבוטח את סכום הכסף באמצעות העברה בנקאית או זיכוי בכרטיס אשראי, לבחירת האגודה; לא קיימים אצל האגודה פרטי המבוטח להעברת הכספים באחד מהאמצעים האמורים, לא ניתן להעביר סכום כסף כאמור באותו אמצעי תשלום או שביקש המבוטח לקבל סכום כסף באמצעי תשלום מסוים, תאפשר האגודה למבוטח לבחור את אמצעי התשלום, מבין האמצעים הקיימים באגודה, שבו יועברו לו הכספים; לעניין זה, "אמצעי תשלום" - לכל הפחות, העברה בנקאית, המחאה, תשלום ביישומון (בענפים בהם הדבר מתאפשר ביישומון) או זיכוי בכרטיס אשראי, במקרה של החזר פרמיה ששולמה בכרטיס אשראי.

21. חוב לאגודה

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

22. דחיית תביעה המבוססת על דוחות חקירה

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

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

22.3 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.

22.4 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.

22.5 האגודה לא תשפיע, במישרין או בעקיפין, על שיקול דעתו המקצועי של רופא או אח מטעמה.

22.6 פנה אדם בקשר להגשת תביעה לאגודה או למי מטעמה, תציין האגודה בפניו את הפוליסות שנתבעו כתוצאה מתביעתו, את האפשרות שלו לבחון הגשת תביעה בפוליסות הנוספות ותפנה אותו לאתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי הביטוח ('הר הביטוח') לרבות שליחת קישור באמצעות מסרון.

22.7 האגודה תאפשר למבוטח, במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק מוכר העובד עם האגודה או לחילופין תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ש"ח, לבחור האם ברצונו שהתשלום לספק השירות יעשה על ידי האגודה, בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות המחאה לפקודת ספק השירות

23. ביטוח כללי

23.1 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.

23.2 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.

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

23.4 האגודה כמבטחת של רכב פוגע בתאונת שרשרת לא תעכב את התשלום לצד שלישי ברכב הראשון לצורך בירור חלוקת האחריות בינה לבין חברות הביטוח של רכבים אחרים המעורבים בתאונה, אם הניזוק הוכיח את נזקיו.

24. ביטוח בריאות

האגודה לא תחשב נכות מצטברת של מבוטח במקרים שבהם נקבעה למבוטח נכות ביותר מאיבר אחד, בדרך של שקלול נכויות הנהוגה במוסד לביטוח לאומי, אם שיטה זו לא עוגנה בתנאי הפוליסה.

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 ו/או המסמכים 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	
מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק	21 ימים	
מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	