

נוהל בירור ויישוב תביעת מבוטח על סמך תנאי פוליסת מגדל לרכב¹

מבוטח נכבד²

במידה והתביעה מבוססת על כתב שירות המהווה נספח לפוליסה או מצורף לה, עליך לפנות ישירות למוקד של נותן השירות כמפורט בכתב השירות הרלוונטי לאירוע; האירוע יטופל במישרין על ידי נותן השירות – והמפורט להלן לא יחול לגבי אירוע זה.

במידה ויש לך תביעה לתגמולי ביטוח על פי הפוליסה הנ"ל, שאינה מבוססת על כתב השירות האמור, עליך להגישה בכתב באמצעות סוכן הביטוח או ישירות למחלקת התביעות ב"מגדל חברה לביטוח בע"מ" (להלן "החברה") (לפי הכתובת המתאימה), ולפעול כמפורט להלן:

לתשומת לבך:

1. לשם טיפול בתביעתך הנך נדרש למסור את מספר הפוליסה עליה מבוססת תביעתך (ככל שידוע לך), ותאריך האירוע.
2. באפשרותך להגיש את התביעה באמצעות סוכן הביטוח, דבר שיייע לטיפול בה.
3. ככל שתקדים להעביר אלינו את כל המידע והמסמכים הרלוונטיים לתביעתך או הנדרשים ממך, תאפשר לנו לקדם את הטיפול והברור בתביעתך.
4. אם גורם הנזק הוא צד שלישי, באפשרותך לבקש, בכתב, כי יופק עבורך אישור "אי הגשת תביעה" ותוכל להגיש את תביעתך לגורם הנזק ולחברת הביטוח שלו (ככל שקיימת) במקום הגשת התביעה לחברתנו.
5. על מנת לאפשר לנו להתחיל את הטיפול בתביעה ולשם ייעול בירורה, עליך לציין בכתב את כל הפרטים הנדרשים בטופס התביעה (המצורף לנוחותך כנספח למסמך זה) באופן ברור וקריא (בכתב יד או ע"י הדפסת הטופס שניתן להוריד מאתר האינטרנט של חברתנו)³. עליך לחתום על הטופס האמור במקום המיועד לכך.
לתשומת לבך, עליך להבהיר בכתב את נסיבות האירוע באופן מפורט הכולל, בין היתר, את הנתונים הבאים:
א. שמך המלא, מספר תעודת זהות/מספר דרכון, כתובת למשלוח דואר ומספר הטלפון ליצירת קשר.
ב. מספר פוליסת הביטוח שלך בחברתנו, ככל שידוע לך.
ג. תאריך אירוע.
ד. נסיבות האירוע.
ה. פרטי הרכוש אשר ניזוק /נגנב/אבד.
ו. אם באירוע מעורב צד שלישי, יש לציין את פרטיו ואת נסיבות מעורבותו באירוע.

הנחיות לגבי מילוי טופס הגשת תביעה: בעת מילוי טופס הגשת תביעה עליך למלא את כל הסעיפים הנדרשים בטופס ככל שהם ידועים. יש למלא את הטופס בכתב ברור וקריא או בהדפסה כאמור ולחתום במקום המיועד לחתימת התובע. ניתן לפנות לחברה או לסוכן הביטוח שלך לבירורים ולמתן הסברים בנוגע למילוי טופס התביעה.
מילוי מדויק וברור של הטופס יסייע לחברתנו בטיפול בתביעתך.

6. פרוט המידע והמסמכים הראשוניים הנדרשים ממך לשם תחילת בירור תביעה³:

- א. טופס הגשת תביעה הכולל תיאור מקרה מפורט וברור (הכולל שרטוט ברור של מהלך התאונה המבהיר מי להערכתך הינו הגורם לתאונה).
- ב. צילום רישיון נהיגה (על שני צדדיו) של הנהג ברכב, בעת האירוע.
- ג. צילום רישיון רכב.
- ד. במידה והרכב/הרכוש שבגיננו הוגשה התביעה, משמש עסק יש להעביר אישור מרו"ח בדבר שיעור הניכוי של מס התשומות. במידה והרכוש אשר בגינו הוגשה התביעה הינו רכב, יש להעביר אישור מרו"ח בדבר שיעור מס התשומות שנוכה בעת רכישת הרכב ע"י התובע.
- ה. אישור משטרה (במקרים כגון גניבת רכב או נזק בזדון).

¹ לרבות תביעות על סמך "פוליסה לביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון" וכן פוליסה נוספת: "פוליסה לביטוח כלי רכב למעט כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון".

² המסמך מנוסח בלשון זכר אולם הפניה היא לנשים ולגברים כאחד. ויש לקרוא מסמך זה גם ברבים לפי הקשר הדברים

³ יודגש כי החברה רשאית לדרוש מסמכים אחרים ו/או נוספים הנחוצים לבירור התביעה.

7. שליחת מסמכים לחברה, ברורים וקבלת הסברים לצורך הגשת תביעה:

את המסמכים יש לשלוח באחת מהדרכים הבאות בצירוף פרטים על התביעה: מספר תביעה (הרשום לעיל) ות"ז של התובע. רצוי להוסיף מספר פוליסה, מספר רכב (ככל שהם רלוונטיים ונמצאים ברשותך):

- בדואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ - לידי תביעות רכב רכוש, ת.ד. 3063 פתח תקווה קריית אריה, מיקוד 4951106
- פקס 076-8869648, דוא"ל: cart@migdal.co.il

8. הסבר לגבי תהליך הטיפול בתביעתך:

- א. **פתיחת תביעה:** תביעה נפתחת בחברה⁴ עם הגשת טופס תביעה או מסירת הודעה מתאימה על האירוע.
- ב. **הודעה למבוטח על פתיחת התביעה בחברה:** סמוך למועד קבלת ההודעה על האירוע בחברה, יישלח לתובע אישור על כך שתיק התביעה בחברה נפתח בצירוף ערכת המדריך לתובע
- ג. **מינוי שמאי:**

- 1) עליך לבחור שמאי רכב מרשימת שמאי החוץ של החברה.
- 2) לידיעתך, הנך רשאי לבחור בשמאי אחר (שמאי פרטי) וזאת בתנאי שתאפשר לשמאי מטעם החברה לבדוק את הרכב טרם תיקונו או הכרזתו כ"אובדן גמור" או "אובדן להלכה". אם לא תאפשר את בדיקת הרכב ע"י שמאי מטעם החברה כאמור, עלולה החברה שלא להכיר בשומה של השמאי האחר (הפרטי).
- 3) לעניין הליך מינוי שמאי, ראה את תנאי הפוליסה ו"דף הסבר לבחירת השמאי והליך השומה" המצורף לפוליסה ולמדריך זה.
- 4) לידיעתך, דף ההסבר הנ"ל מפרט, בין היתר, את זכויותיך ביחס לבחירת שמאי חוץ או שמאי אחר ואף ההבדלים ביניהם.
- 5) באפשרותך לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ באמצעות פקס או דואר אלקטרוני לאחר פניה למוקדי השירות של החברה או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- 6) אומדן נזק ראשוני יבוצע ע"י שמאי החוץ אשר נבחר על ידך לבדיקת הרכב. עותק מהאומדן יימסר לך, לחברתנו ולמוסך.

ד. קבלת מידע ומסמכים ראשוניים מהתובע.

ה. קבלת דוח שמאי.

- ו. **השלמת מידע ומסמכים נוספים הנחוצים לבירור התביעה ככל הנדרש:** מכתב לתובע הכולל פרוט של המסמכים שהתקבלו בחברה ו/או מידע/מסמכים שהתבקשו וטרם התקבלו.
- ברור החבות והיקפה:** תוך 30 יום, מהיום שהיו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהחברה דרשה מהתובע לשם ברור התביעה⁵, תקבל החברה את אחת מההחלטות הבאות:
 - 1) מסירת הודעת תשלום. (התשלום יבוצע בהתאם)⁶
 - 2) מסירת הודעת תשלום חלקי, במקרים בהם החברה תחליט לדחות חלק מתביעתך. (התשלום יבוצע בהתאם)
 - 3) ניהול משא ומתן עם התובע - באם הצדדים הגיעו להסכמה - נמסרת הודעת פשרה. עם קבלת אישור בכתב מאת התובע להודעת הפשרה, מועבר התשלום בהתאם להודעת הפשרה⁷ (אין מניעה שהליכי הפשרה יתנהלו מאוחר יותר או בשלבים אחרים).
 - 4) הודעת דחייה.
 - 5) הודעת המשך בירור, אם החברה סברה שדרוש לה זמן נוסף לשם ברור התביעה, בין משום שאין בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לבירור החבות (כולל מגורם אחר זולת המבוטח) ובין מסיבה אחרת שתפורט בהודעת המשך בירור.

לידיעתך:

- א. במידה וקיים סעיף שעבוד בפוליסה או הוטל עיקול, התשלום יבוצע בהתאם להוראות הדין.
- ב. כל תשלום כפוף לניכויים במקור על פי דיני המס, ככול שחלים לפי הדין על התביעה הספציפית.
- ג. במידה והנך חייב כספים לחברה תהיה החברה רשאית לקזז סכומים אלה מתגמולי הביטוח, ככל שיגיעו לך.

⁴ פתיחת תביעה אינה פוטרת את המבוטח מהגשת טופס תביעה.

⁵ אך לא לפני שחלפו 30 יום ממועד קבלת טופס התביעה חתום על ידך בחברה.

⁶ ככל שהרכב יתוקן במוסך הסדר/רשימה/מוסכם, הודעת התשלום תשקף עובדה זו.

⁷ הליכי פשרה באופן המתואר אינם חלים בהכרח, אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין או אם הוגשה תביעה לבית המשפט.

9. הבהרה לגבי בירור תביעה בעזרת מומחה:

יכול שהחברה תיעזר במומחה/ים לשם בירור התביעה אשר עתיד לפגוש את התובע או לבדוק אותו מטעמה. תפקיד המומחה/ים הוא לבדוק את האירוע ונסיבותיו, ולהעריך את חומרת הפגיעה (בנוכחותך או שלא בנוכחותך). זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה/ים מטעמך ועל חשבונך במהלך בירור התביעה. לעניין זה "מומחה" – בעל מומחיות בבירור חבות ו/או הערכת נזק כגון: מומחה רפואי. הנך נדרש לשתף פעולה עם המומחה שמונה מטעם החברה לצורך בירור תביעתך ואם לא תעשה כן הדבר יפגע בבירור התביעה.

10. **זכותך לקבלת החזר הוצאות:** לידיעתך, בכפוף לתנאי הפוליסה והדין, באפשרותך לדרוש בתביעתך, בין היתר, שיפוי בגין הוצאות מסוימות וסבירות שהיו לך בגין האירוע ובתנאי שהן מכוסות עפ"י תנאי הפוליסה, כגון: צעדים אשר ננקטו לצורך הקטנת הנזק, החזר הוצאות גרירה ואחסנה של הרכב בהתאם לתנאים הרלוונטיים לעניין זה בפוליסה. יודגש כי החזר הוצאות כמפורט לעיל ישולם, ככל שהוא מגיע לך בכפוף לתנאי הפוליסה והדין. מובהר כי הוצאות ודרישות אלו יבדקו ע"י חברתנו באשר לסבירותם והיקפם כפי שהדבר יבוצע לגבי שאר מרכיבי תביעתך.

11. הודעה על תביעה לצד שלישי:

הציג צד שלישי תביעה בגין אירוע הנזק, נודיעך על כך בכתב בתוך 7 ימי עסקים מיום הצגת תביעתו. אם לא תודיע על התנגדותך לתשלום הפיצוי בתוך 30 ימים, נשלם לצד שלישי את תגמולי הביטוח, ככל שנהיה חייבים בתשלומם על פי תנאי הפוליסה והדין. **לתשומת לבך:** במידה וחברתנו תחליט על ביצוע תשלום לתובע צד ג' תחויב בתשלום השתתפות עצמית (בכפוף לתנאי הפוליסה שלך) באותו אמצעי תשלום בו חויבה הפוליסה.

12. הודעה על שימוש במידע:

אגב פנייתנו לקבלת מידע כולל מסמכים לרבות כל עדכון ותוספת למידע (להלן: "המידע") לשם החזקתו או שימוש בו במאגרי המידע של מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן בהתאמה: "מאגרי המידע" ו-"החברה"), הננו להודיעך כדלקמן:

א. מבלי לגרוע מהאמור בסעי' 23(ב) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 לא חלה עליך חובה חוקית למסור את המידע כדי שיוחזק במאגרי המידע ומסירתו תלויה ברצונך ובהסכמתך.

ב. מטרת המידע המבוקש ממך היא לצורך בירור תביעתך שהוגשה או שתוגש במסגרת ניהול מערך תביעות ביטוח כללי, לרבות לצורך תביעות גוף, תשלומים לספקים ובדיקת הונאות. כמו כן, המידע עשוי לשמש את החברה למטרות נוספות הנגזרות מהאמור לעיל, כגון: טיפול שוטף, בירורים עתידיים, בקרה, חיתום, אקטואריה, ביקורת, דו"חות ומאזנים, סטטיסטיקה, רגולציה, וכן לכל צורך אחר הקשור לתביעתך.

ג. לידיעתך, מידע שהעברת, יכול שיימסר במידת הצורך לגורמים שונים בחברה ומחוצה לה, כולל מאגרי מידע אחרים בחברה, כגון, לסוכן המטפל בפוליסה, למבטחי משנה, למבטחים אחרים (אך ורק בכפוף לדיון), לגורמים ממשלתיים ורגולטורים (כגון הפיקוח על הביטוח), למומחים מקצועיים ולספקי שירותים, וזאת לצורך עניינים הקשורים לבירור ויישוב התביעה ובנוסף, כדי לקיים את חובותיה של החברה.

ד. אם החברה תארגן את פעילותה במסגרת תאגידים אחרים ו/או תתמזג עם גוף אחר, היא תהיה זכאית להעביר לתאגיד/ים החדשים/ים העתק מהמידע ובלבד שתאגידים/זה/אלה יקבלו/ו על עצמם/ם לנהוג לפי האמור בהודעה זו.

ה. פסקה זו רלבנטית רק ביחס למסמכים הנוגעים לתביעות רכב (רכוש): מבלי לגרוע מכלליות האמור המידע יימסר למאגר מחוץ לחברה – מאגר היסטוריית כלי רכב בבעלות מרכז סליקה של חברות ביטוח בע"מ.

ו. בנוסף, במסגרת הטיפול בתביעתך (ככל שהוגשה), עשויה החברה לקבל מצדדים שלישיים מידע לשם הטיפול בתביעה ויישובה, אשר יוחזק במאגרי המידע.

13. הבהרה לגבי מועד התיישנות התביעה:

פיסקת התיישנות:

לידיעתך, על פי הדין, תקופת התיישנות לתביעת מבטח הינה שלוש (3) שנים מיום מקרה הביטוח ולגבי תביעת צד ג' תקופת התיישנות הינה שבע (7) שנים מיום מקרה הביטוח (בכפוף להוראות החוק). מרוץ התיישנות החל ביום 05/01/2015.

הגשת התביעה על ידך לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ התיישנות התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עוצרת את מרוץ התיישנות.



מגדל חברה לביטוח בע"מ

14. שימוש במאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב:

- א. לשם ברור התביעה, ייתכן והחברה תפנה בשאלתה לקבלת נתונים על כלי הרכב מ"מאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב" המופעל ע"י איגוד חברות הביטוח בישראל/ מרכז הסליקה של חברות ביטוח בע"מ.
- ב. הנתונים שיתקבלו מהמאגר יתייחסו למבטחיו הקודמים של הרכב, סוגי הביטוח ופרוט התביעות, לרבות שיעור ירידת הערך שנקבעה לרכב, עד שבע (7) השנים שקדמו לתאריך האירוע.
- ג. עלות השאלתה תחול על חברת הביטוח.

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי מסמך זה אינו מהווה תחליף לעיון יסודי ומעמיק שלך בפוליסת הביטוח וברשימה (המפרט לביטוח) המצויים בידך ואין בו כדי לגרוע מהאמור בהם, ובכל מקרה תנאי הפוליסה, האמור ברשימה והוראות הדין - גוברים על מסמך זה.

נספחים: לנוחיותך אנו מצרפים דף הסבר לבחירת השמאי והליך השומה ונוסח של טופס התביעה, אותו עליך למלא ולהעבירו לחברתנו.

דף הסבר למבוטח

תהליך מינוי שמאי ועריכת שומת נזק בקרות מקרה ביטוח רכב

מבוטח נכבד,

אגב כריתת חוזה הביטוח בינך לבין מבטח מקבוצת מגדל (להלן: "החברה"), לפיו בוטח רכבך (להלן: "הפוליסה"), מוגש בזה דף הסבר, במטרה לתת מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך שומה, בדבר הזכויות המוקנות לך בהתאם לפוליסה, וכן בדבר הצעדים שעליך לנקוט לשם מימוש זכויות אלה, הכל בהתאם להוראות סעיפים קטנים 7 א' ו- ב' לחוזר המפקח על הביטוח מס' 8-1-2007 מיום 29.4.2007 אודות: "שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג')" (להלן: "החוזר").

מומלץ לקרוא דף הסבר זה עם קבלתו ובכל מקרה לעיין בו במקרה שיתרחש מקרה ביטוח המכוסה על ידי הפוליסה.

1. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח

ארע מקרה ביטוח המכוסה על ידי הפוליסה ונגרם נזק לרכבך, הרי בנוסף לחובה להודיע על כך מיד לחברה, על מנת להעריך את הנזק לרכב, עליך לבחור שמאי בהתאם לאפשרויות הבאות:

- א. לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכבך, עליך לבחור שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ של החברה כמפורט בסעיף 2 (רשימת שמאי חוץ) להלן, על מנת להעריך את הנזק לרכב.
- ב. במקרה בו הודעת לחברה שאין לך העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, תבחר החברה שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחוז באופן אקראי שיבטיח כי לא תהיה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירת שמאי מסוים על פני שמאי אחר. החברה תעביר לך באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ, לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עימו. החברה תאסוף ותשמור מידע בדבר מספר השומות שביצע כל שמאי ברשימת שמאי החוץ שנבחר על ידה באופן האמור בסעיף קטן זה.
- ג. השמאי יערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו המקצועי, ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות החוזר והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.
- ד. עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים אליך, לחברה ולמוסך.
- ה. החברה והשמאי יתעדו וישמרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק, לרבות כל התכתבות, הצעת תיקון ושומה הקשורה בתיק התביעה ובתיקון הרכב, וזאת למשך שלוש שנים לפחות. החברה והשמאי יעבירו אליך בסמוך לאחר דרישתך, כל מסמך ומידע אשר תדרוש הקשור לעניין הערכת הנזק.
- ו. הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן הציגה החברה בכתב הצעת תיקון או שומה נגדית (של כל שמאי שהוא) והודיעה על רצונה לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברה או שבוע ממועד העברת השומה לחברה, לפי העניין.
- ז. הנך רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שתודיע לחברה על רצונך לערער ותציג הצעת תיקון נגדית לפני תיקון הרכב, או תציג שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לך השומה של שמאי החוץ.
- ח. בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון, על אותם עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה, או על אותם עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.
- ט. החברה תישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

2. רשימת שמאי חוץ:

- א. "שמאי חוץ" - שמאי שאינו "שמאי בית" ואשר נכלל ברשימת שמאי החוץ שהכינה החברה.
- ב. בחברתנו קיימת רשימת שמאי חוץ לגבי כל מחוז ומחוז. ביחס לרכב שאינו רכב פרטי או מסחרי שמשקלו עד 3.5 טון או אופנוע, רשימת שמאי החוץ היא ארצית.
- רשימת השמאים הינה לכל מחוז בפיזור גיאוגרפי נאות וכוללת לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב מבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל החברה ביום האחרון של השנה הקלנדרית החולפת. החברה רשאית להוסיף שמאים לרשימה בכל עת. בכל מקרה מספר השמאים בכל מחוז לא יפחת משבעה. החברה רשאית להכין רשימות שמאי חוץ נוספות עבור כלי רכב שאינם אחד מאלה: כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 3.5 טון או אופנועים, גם שלא על פי מחוזות, ובלבד שנכללו בכל רשימה חמישה שמאים לפחות.
- ג. רשימות אלו מתעדכנות מעת לעת וניתן למצוא אותן באתר החברה שכתובתו: <http://www.migdal.co.il>. כמו כן ועל פי בקשתך, תימסר לך רשימה עדכנית באמצעות דוא"ל או פקס.

3. מנגנון שמאי מכריע

- א. על איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים להרכיב רשימת שמאים מכריעים, אשר ישומו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות, והיא תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.
- ב. מקום בו ניתנה הודעה על ידך או על ידי החברה על הרצון לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בסעיפים 1 (ו) או (ז), יקבע שמאי מכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים.
- ג. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של החברה. השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד

לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.

ד. שכרו של השמאי המכריע ייקבע מראש. השמאי המכריע יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית שהגשת, בין החברה לבינך, בשים לב לתוצאות הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של החברה תהיה על חשבון החברה.

ה. השמאי המכריע ייקבע אקראית מתוך רשימה המוזכרת בסעיף 3א' לעיל על ידי פנייה למוקד משותף של איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ("המוקד"). מספר הטלפון של המוקד הינו 1-700-700-888.

4. בחירת שמאי אחר

א. באפשרותך לבחור ב"שמאי אחר" (כל שמאי שאינו "שמאי בית" או "שמאי חוץ") וזאת בתנאי שתאפשר לשמאי מטעם החברה לבדוק את רכבך טרם תיקונו. במקרה זה, החברה תשלח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. שומה זו לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בסעיף 1.1 סעיף קטן (ו). אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותך לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר, ככל שעומדת לך זכות זו.

5. איסור השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב.

קיים איסור עליך, כמו גם על החברה, סוכן הביטוח, והמוסך או כל גורם רלוונטי להשפיע (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבורך, ובכלל זה:

א. לא תוטל כל הגבלה שהיא עלייך לפנות ישירות לשמאי. לעניין זה, דרישה של החברה כי פניה שלך לשמאי תעשה רק אחר שפנית לחברה, תחשב להגבלה. יובהר כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובתך להודיע לחברה על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לך על קרות המקרה ועל זכותך לתגמולי ביטוח בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981.

ב. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. החברה רשאית להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה. החברה אינה רשאית להנחות שמאי חוץ ביחס להערכת הנזק ברכב כאובדן גמור ולתת לו הנחיות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי.

ג. לאחר מסירת הצעת התיקון, הנך רשאי (וכן החברה) להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת תיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. לעניין זה, "הערה בעניין טכני" – הערה בדבר טעות לשון, טעות חישוב, השמטה מקרית, הוספת דבר בשוגג וכדומה. מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. השמאי ימסור גם את הצעת התיקון המעודכנת למוסך, לחברה ולך, בצרף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת תיקון זו לבין ההצעה הקודמת. אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של מי מהצדדים לערער על הצעת התיקון בהתאם למנגנון הקבוע בסעיפים 1(ו) ו-1(ז).

ד. לא ינחו את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באובדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ-60%.

ה. לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי ובפרט:

(1) לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים;

(2) לא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.

ו. סוכן ביטוח, מוסך, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בהקשר להסדר זה.

ז. החברה, סוכן ביטוח, מוסך או שמאי לא יעניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה, לרבות בדרך של הנחות בהשתתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת ואגב הליך בחירת זהות השמאי.

ח. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאי יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותייך כמבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

6. גילוי נאות

א. טרם תיקון הרכב, ימסרו לך כל הצעות התיקון שהגיעו לידי החברה, לרבות כל מסמך רלוונטי אחר, אשר הועבר לחברה אגב השומה. בנוסף תמסור לך החברה את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה יכללו בין היתר, על פי עניין, את כל אלה:

(1) תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה;

(2) פירוט הנזק הפיזי שנגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק;

(3) הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות: החלפים בהם יש להשתמש לתיקון הנזק ותיאור החלף, מחירי החלפים, מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התיקון השונים, מחירי שעות עבודה, אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך, אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אובדן מוחלט וכל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.

(4) פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדין.

ב. אם ברצונך לקבל את המסמכים דלעיל באמצעות משלוח דואר אלקטרוני עליך למסור את כתובתך לחברה.

נוהל בירור ויישוב תביעת צד ג' על סמך תנאי פוליסת מגדל לרכב¹

תובע צד ג' נכבד²

במידה ויש לך תביעה לקבלת פיצוי כצד ג' על פי פוליסה רכב רכוש עליך להגישה בכתב באמצעות סוכן הביטוח או ישירות למחלקת התביעות ב"מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן "החברה") (לפי הכתובת המתאימה), ולפעול כמפורט להלן:

לתשומת לבך:

- לשם טיפול בתביעתך הנך נדרש למסור לחברתנו פרטים מזהים לגבי המבוטח, מספר הרכב אשר לטענתך מעורב באירוע ותאריך האירוע.**
 - ככל שתקדים להעביר אלינו את כל המידע והמסמכים הרלוונטיים לתביעתך או הנדרשים ממך, תאפשר לנו לקדם את הטיפול בתביעתך.**
 - על מנת לאפשר לנו להתחיל את הטיפול בתביעה ולשם ייעול בירורה, עליך לציין בכתב את כל הפרטים הנדרשים בטופס הדרישה (המצורף לנוחותך כנספח למסמך זה) באופן ברור וקריא (בכתב יד או ע"י הדפסת הטופס שניתן להוריד מאתר האינטרנט של חברתנו)³. עליך לחתום על הטופס האמור במקום המיועד לכך.
לתשומת לבך, עליך להבהיר בכתב את נסיבות האירוע באופן מפורט הכולל, בין היתר, את הנתונים הבאים:
 - שמך המלא, מספר תעודת זהות/מספר דרכון, כתובת ומספר הטלפון.
 - מספר הרישוי של רכבך ו/או פרטים מלאים לגבי הנזק אשר בגינו מוגשת התביעה.
 - תאריך אירוע.
 - נסיבות האירוע ופרטי המעורבים.
 - פרטי הרכוש אשר ניזוק.
 - פרוט המידע והמסמכים הראשוניים הנדרשים ממך לשם תחילת בירור תביעה:**
 - טופס דרישה כאמור לעיל, המפרט את נסיבות האירוע אשר בגינו מוגשת התביעה.
 - שם המבוטח ומספר הרכב שלו.
 - שמך המלא, מספר תעודת זהות/מספר דרכון, כתובתך ומספר הטלפון שלך.
 - שרטוט ברור של נסיבות האירוע כולל התייחסות לתמרומים, רמזורים ונתיבי הנסיעה, ככל שרלוונטי.
 - אישור "אי הגשת תביעה" או "אישור הפסדים". האישורים האמורים יהיו מחברת הביטוח שלך, מקוריים וחתומים בחותמת חברת הביטוח שלך.
 - חוות דעת שמאי כולל תמונות.
 - במידה והרכב/הרכוש שבגינה הוגשה התביעה, משמש עסק יש להעביר אישור מרו"ח בדבר שיעור הניכוי של מס התשומות. במידה והרכוש אשר בגינו הוגשה התביעה הינו רכב, יש להעביר אישור מרו"ח בדבר שיעור מס התשומות שנוכה בעת רכישת הרכב ע"י התובע.
 - חשבוניות תיקון.
- הנחיות לגבי מילוי טופס הגשת תביעה:** בעת מילוי טופס הגשת תביעה עליך למלא את כל הסעיפים הנדרשים בטופס ככל שהם ידועים. יש למלא את הטופס בכתב ברור וקריא או בהדפסה כאמור ולחתום במקום המיועד לחתימת התובע. ניתן לפנות לחברה או לסוכן הביטוח שלך לבירורים ולמתן הסברים בנוגע למילוי טופס התביעה.
- מילוי מדויק וברור של הטופס יסייע לחברתנו בטיפול בתביעתך.**

5. שליחת מסמכים לחברה, ברורים וקבלת הסברים לצורך הגשת תביעה:

את המסמכים יש לשלוח באחת מהדרכים הבאות בצירוף פרטים על התביעה: מספר תביעה (הרשום לעיל) ות"ז של התובע. רצוי להוסיף מספר פוליסה, מספר רכב (ככל שהם רלוונטיים ונמצאים ברשותך):

- בדואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ - לידי תביעות רכב רכוש, ת.ד. 3063 פתח תקווה קריית אריה, מיקוד 4951106
- פקס 076-8869648, דוא"ל: cart@migdal.co.il

¹ לרבות תביעות על סמך "פוליסה לביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון" וכן פוליסה נוספת: "פוליסה לביטוח כלי רכב למעט כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון".
² המסמך מנוסח בלשון זכר אולם הפניה היא לנשים וגברים כאחד ויש לקרוא מסמך זה גם ברבים לפי הקשר הדברים.
³ לתשומת ליבך, יש להוריד את הטופס המתאים לתביעתך.
⁴ יודגש כי החברה רשאית לדרוש מסמכים אחרים ו/או נוספים הנחוצים לבירור התביעה.

6. הסבר לגבי תהליך הטיפול בתביעתך:

- **פתיחת תביעה:** תביעה נפתחת **בחברה**⁵. עם הגשת מכתב דרישה/תביעה מצד ג'.
- פניה בכתב למבוטח בו הוא נדרש להודיע לחברתנו על תגובתו ביחס לתביעתך. התגובה האמורה של המבוטח נדרשת גם בהתאם להוראות סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח.
- קבלת מסמכים ומידע ראשוני מתובע צד ג'.
- השלמת מידע ומסמכים נוספים הנחוצים לביורר התביעה, ככל הנדרש.
- **ברור החבות והיקפה:** תוך 30 יום, מהיום שהיו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהחברה דרשה מהתובע לשם ברור התביעה⁶, תקבל החברה את אחת מההחלטות הבאות:
- מסירת הודעת תשלום (בצירוף המחאת התשלום)⁷.
- מסירת הודעת תשלום חלקי, במקרים בהם החברה תחליט לדחות חלק מתביעתך (התשלום יבוצע בהתאם)
- ניהול משא ומתן עם התובע - ואם והצדדים הגיעו להסכמה - נמסרת הודעת פשרה.
- עם קבלת אישור בכתב מאת התובע להודעת הפשרה, מועבר התשלום בהתאם להודעת הפשרה⁸ (אין מניעה שהליכי הפשרה יתנהלו מאוחר יותר או בשלבים אחרים).
- הודעת דחייה.
- הודעת המשך בירור, אם החברה סברה שדרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, בין משום שאין בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לביורר החבות (כולל מגורם אחר זולת המבוטח) ובין מסיבה אחרת שתפורט בהודעת המשך בירור.

לידיעתך:

- א. במידה והוטל עיקול בחברה על תשלום תגמולי הביטוח לצד ג (ככל שמגיעים) יבוצע התשלום בהתאם להוראות הדין.
- ב. כל תשלום כפוף לניכויים במקור על פי דיני המס, ככל שחלים לפי הדין על התביעה הספציפית.

7. העברה לגבי בירור תביעה בעזרת מומחה:

יכול שהחברה תיעזר במומחה/ים לשם בירור התביעה אשר עתיד לפגוש את התובע או לבדוק אותו מטעמה. תפקיד המומחה/ים הוא לבדוק את האירוע ונסיבותיו, ולהעריך את חומרת הפגיעה (בנוכחותך או שלא בנוכחותך). זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה/ים מטעמך ועל חשבונך במהלך בירור התביעה. לעניין זה "מומחה" – בעל מומחיות בביורר חבות ו/או הערכת נזק כגון: מומחה רפואי. לתשומת ליבך, הנך נדרש לשתף פעולה עם המומחה שמונה מטעם החברה לצורך ברור תביעתך ואם לא תעשה כן הדבר יפגע בברור התביעה.

- 8. **זכותך לקבלת החזר הוצאות:** לידיעתך, בכפוף לתנאי הפוליסה והדין, באפשרותך לדרוש בתביעתך בין היתר, שיפוי בגין הוצאות מסוימות וסבירות שהיו לך, בשל צעדים אשר ננקטו לצורך הקטנת הנזק, וכן הוצאות מסוימות אשר מפורטות בפרק "ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בשל נזקי רכוש" בפוליסה⁹.
- יודגש כי החזר ההוצאות כמפורט לעיל ישולם, ככל שהוא מגיע לך בכפוף לתנאי הפוליסה והדין. מובהר כי הוצאות ודרישות אלו יבדקו ע"י חברתנו באשר לסבירותם והיקפם כפי שהדבר יבוצע לגבי שאר מרכיבי תביעתך.

⁵ פתיחת תביעה במערכת אינה פוטרת את המבוטח מהגשת טופס תביעה.

⁶ אך לא לפני שחלפו 30 יום ממועד קבלת טופס התביעה חתום על ידך בחברה.

⁷ ככל שהרכב יתוקן במוסך הסדר/רשימה/מוסכם, הודעת התשלום תשקף עובדה זו.

⁸ הליכי פשרה באופן המתואר אינם חלים בהכרח, אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין או אם הוגשה תביעה לבית המשפט.

⁹ ניתן לעיין בנוסח הפוליסה באתר האינטרנט של החברה.

9. הודעה על שימוש במידע:

אגב פנייתנו לקבלת מידע כולל מסמכים לרבות כל עדכון ותוספת למידע (להלן: "המידע") לשם החזקתו או שימוש בו במאגרי המידע של מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן בהתאמה: "מאגרי המידע" ו-"החברה"), הננו להודיעך כדלקמן:

א. מבלי לגרוע מהאמור בסעי' 23(ב) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 לא חלה עליך חובה חוקית למסור את המידע כדי שיוחזק במאגרי המידע ומסירתו תלויה ברצונך ובהסכמתך.

ב. מטרת המידע המבוקש ממך היא לצורך בירור תביעתך שהוגשה או שתוגש במסגרת ניהול מערך תביעות ביטוח כללי, לרבות לצורך תביעות גוף, תשלומים לספקים ובדיקת הונאות. כמו כן, המידע עשוי לשמש את החברה למטרות נוספות הנגזרות מהאמור לעיל, כגון: טיפול שוטף, בירורים עתידיים, בקרה, חיתום, אקטואריה, ביקורת, דו"חות ומאזנים, סטטיסטיקה, רגולציה, וכן לכל צורך אחר הקשור לתביעתך.

ג. לידיעתך, מידע שהעברת, יכול שיימסר במידת הצורך לגורמים שונים בחברה ומחוצה לה, כולל מאגרי מידע אחרים בחברה, כגון, לסוכן המטפל בפוליסה, למבטחי משנה, למבטחים אחרים (אך ורק בכפוף לדיון), לגורמים ממשלתיים ורגולטורים (כגון הפיקוח על הביטוח), למומחים מקצועיים ולספקי שירותים, וזאת לצורך עניינים הקשורים לבירור ויישוב התביעה ובנוסף, כדי לקיים את חובותיה של החברה.

ד. אם החברה תארגן את פעילותה במסגרת תאגידים אחרים/או תתמזג עם גוף אחר, היא תהיה זכאית להעביר לתאגידים החדשים/ים העתק מהמידע ובלבד שתאגידים/זה/אלה יקבלו/על עצמו/לנהוג לפי האמור בהודעה זו.

ה. פסקה זו רלבנטית רק ביחס למסמכים הנוגעים לתביעות רכב (רכוש): מבלי לגרוע מכלליות האמור המידע יימסר למאגר מחוץ לחברה – מאגר היסטוריית כלי רכב בבעלות מרכז סליקה של חברות ביטוח בע"מ.

ו. בנוסף, במסגרת הטיפול בתביעתך (ככל שהוגשה), עשויה החברה לקבל מצדדים שלישיים מידע לשם הטיפול בתביעה ויישובה, אשר יוחזק במאגרי המידע.

10. הבהרה לגבי מועד התיישנות התביעה:

פיסקת התיישנות :

לידיעתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות לתביעת מבטח הינה שלוש (3) שנים מיום מקרה הביטוח ולגבי תביעת צד ג' תקופת ההתיישנות הינה שבע (7) שנים מיום מקרה הביטוח (בכפוף להוראות החוק). מרוץ ההתיישנות החל ביום 05/01/2015.

הגשת התביעה על ידך לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ התיישנות התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי מסמך זה אינו מהווה תחליף לעיון יסודי ומעמיק שלך בפוליסת הביטוח וברשימה (המפרט לביטוח) המצויים בידך ואין בו כדי לגרוע מהאמור בהם, ובכל מקרה תנאי הפוליסה, האמור ברשימה והוראות הדין - גוברים על מסמך זה.