

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:

1. לשם טיפול בתביעתך הנך נדרש למסור לחברתנו פרטים מזיהם לגבי המבוטח, מספר הרכב אשר לטענתך מעורב באירוע ותאריך האירוע.
 2. ככל שתקדים להעביר אלינו את כל המידע והמסמכים הרלוונטיים לתביעתך או הנדרשים ממך, תאפשר לנו לקדם את הטיפול בתביעתך.
 3. 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:
 - א. שמך המלא, מספר תעודת זהות/מספר דרכון, כתובת ומספר הטלפון.
 - ב. מספר הרישוי של רכבך ו/או פרטים מלאים לגבי הנזק אשר בגינו מוגשת התביעה.
 - ג. תאריך אירוע.
 - ד. נסיבות האירוע ופרטי המעורבים.
 - ה. פרטי הרכוש אשר ניזוק.
 4. 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 לתמרורים, 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 שבגינו 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.
 - חשבונית 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 בחברה⁵. 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 לבירור 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 לבירור 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 בבירור 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/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.

10. הבהרה לגבי מועד התיישנות התביעה:

פיסקת התיישנות :

לידיעתך, על פי הדיון, 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 הדיון - גוברים על מסמך זה.