

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - ביטוח חובה

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

תובע/ב"כ/מבוטח יקה

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך:
מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

1. עם קרות מקרה הביטוח, עליך להודיע לחברת הביטוח, באמצעות סוכן הביטוח שלך או ישירות ע"י משלוח טופס הודעה. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת. לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע"
2. עם קבלת המסמכים, אנו נודיעך על קבלתם וכן נבקשך להמציא לנו מידע ו/או מסמכים תומכים נוספים, ככל שידרשו.
לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה".
רשימת המסמכים אינה סופית, ויתכן שתידרש להמצאת מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור ויישוב התביעה.
3. לידיעתך, לשם בירור התביעה, יתכן שהחברה תמנה מומחים/יועצים מטעמה, כגון יועץ רפואי, חוקר, שמאי, מהנדס, רו"ח, עו"ס וכד'.
תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ו/או להעריך את גובה הנזק, בהתאם לצורך.
בכל מקרה, הינך רשאי להיות מיוצג ו/או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה, אולם עלויות אלה לא תשולמנה ע"י החברה, אלא אם נקבע אחרת עפ"י כל דין, לרבות חוק פיזיים לנפגעי תאונות דרכים.
אין באמור כדי לקבוע כי חברתנו ממנה מומחים/יועצים בכל תביעה ותביעה. מינוי מומחים/יועצים נקבע בהתאם למדיניות החברה ונסיבות הארוע.
4. בירור התביעה דורש לעיתים ביצוע פעולות האורכות זמן, כגון איסוף תיעוד רפואי, בדיקת נסיבות האירוע ותוצאותיו, מינוי מומחים (ככל שיש צורך) וכו', בהתאם לנסיבות העניין ומדיניות החברה.

5. עם קבלת התביעה יבוצע הליך בירור, שבמסגרתו יבוצע איסוף של כל המידע והמסמכים הנדרשים מכל הגורמים הרלוונטיים, ובסופו תועבר לידך החלטת החברה בדבר תשלום, תשלום חלקי, דחית התביעה או הודעת פשרה.
- אם לאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מכל הגורמים הרלבנטיים יהיה צורך בהמשך בירור, תקבל הודעה על כך לאחר 180 יום.
- בעניין זה, ראה חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- יודגש, כי תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.**
6. כל הודעת תשלום מלא, תשלום חלקי, דחיה או פשרה, תישלח אליך ו/או למי מטעמך, עם סיום בדיקת התביעה.
- תשלום תגמולי הביטוח, ככל שתהיה זכאי להם, יבוצע בהעברה בנקאית (אל חשבון הבנק שאת פרטיו תעביר אלינו) או בהמחאה.
7. יובהר כי מערכת כללים זו, אין בה כדי לגרוע מהוראות חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים והתקנות שתוקנו על פיו ו/או כל דין אחר.
8. נשמח לעמוד לשירותך בכל שלב.
אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.