



פוליסת ביטוח רכב

הנחיות להגשת תביעה – רכב מבוטח

(למעט גניבה)

מבוטח/ת יקר/ה,

לרשותך חוברת המיועדת לסייע לך בהבנת הליך בירור ויישוב התביעה אותה הינך מגיש לחברתנו בגין נזקי רכבך.

מבוטח המעוניין להגיש תביעה למימוש זכויותיו לפיו תנאי פוליסת הביטוח, מתבקש לפעול על פי ההנחיות המופיעות במסמך זה.

לאחר קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים מהמבוטח, תבחן החברה את זכאות המבוטח לתגמולי הביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח.

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה – רכב מבוטח (למעט גניבה)

הנחיות בדבר אופן פעולה הנדרש מתובע להגשת תביעה

במידה והמבוטח תיקן את רכבו ומעוניין לתבוע בהתאם לתנאי הפוליסה בגין ההוצאות שנגרמו, יש לפנות בתביעה למחלקת מבטחים בחברת סקורטס.

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעה באופן מסודר ומהיר, על התובע למלא את טופס התביעה (טופס הגשת תביעה) ולצרף טופס הודעה ושאר המסמכים הרלוונטיים כפי שיפורטו בהמשך.

את טופס התביעה והמסמכים הנדרשים יש לשלוח אלינו באמצעות אחת מהאפשרויות הבאות:

✓ סקורטס ביטוח, מגדל ב.ו.ר. 3, רח' כנרת 3 בני ברק, 5126235.

✓ מייל שכתובתו tviot-moked@securitas-ins.co.il.

✓ פקס שמספרו 077-9033220.

✓ לבירור נוסף, ניתן ליצור קשר עם אגף השירות בחברתנו בטלפון שמספרו 077-9033330.

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח, על המבוטח למלא טופס תביעה בנוסח המצ"ב, בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה שבהמשך. במידה והמבוטח מבקש לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא עליו להמציא מסמכים מבססים, הזכות לשיפוי בגין ההוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת המסמכים.

בחירת שמאי – בחירת השמאי נעשית על ידי המבוטח. יש באפשרותך לבחור שמאי חוץ או שמאי "אחר", שאינו שמאי חוץ.

מוסך – בחירת המוסך נעשית על ידי המבוטח והנך יכול לבחור כל מוסך שהוא. אם בחרת במוסך הסדר ואושר לך מסלול הסדר מראש על ידי החברה יבוצע תשלום הנזק ישירות למוסך.

לידיעתך, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי ובהתאם למדיניות החברה, להיעזר במומחה פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה. לדוגמא, חוקר, חוקר שריפות, מהנדס וכיוצ"ב. במקרה זה, המבוטח רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה. במהלך הטיפול בתביעה ובהתאם לנסיבות יתכן ותידרש להציג מידע ומסמכים נוספים.

לאחר קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים מהמבוטח, תבחן החברה את זכאות המבוטח לתגמולי הביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח.

בקורת מקרה הביטוח הנך מחויב לנקוט בכל הצעדים האפשריים על מנת להקטין את נזקך. דע כי הנך זכאי בהתאם לסעיף 61 לחוק חוזה ביטוח, התשמ"א-1981 להחזר הוצאות שהוצאו על מנת להקטין את הנזק.

ככל שלאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים, יידרש זמן לחברה העולה על 30 יום לקבלת החלטה בתביעה, תקבל הודעת המשך בירור.



חשוב לציין שתהליך טיפול בתביעה, כולל איסוף המסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.

תוצאות בירור התביעה תהיה אחת מהחלופות הבאות: תשלום מלוא סכום התביעה, תשלום חלקי של התביעה, תשלום במסגרת פשרה או דחייה של התביעה. הודעה רלוונטית תימסר למבוטח בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במסגרת מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור המצורף לחוברת זאת.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

מערכת כללים זו חלה על ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן "הפקודה") ביטוח רכב מנועי – רכוש (עצמי וצד שלישי);

* מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם המבטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

* מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי – רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולתה באופן מפורש.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל אגף השירות בסקורטס חברה לביטוח בטלפון שמספרו 077-9033330 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה.

סקורטס חברה לביטוח תפעל בכל הקשור לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, אשר אלה עיקריה:

הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **אזרח ותיק** – מי שמלאו לו 67 שנים.
2. **לקוח** – מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.
3. **תביעה** – דרישה לסקורטס חברה לביטוח למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
4. **תובע** – מי שהציג תביעה לסקורטס חברה לביטוח, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי סקורטס חברה לביטוח להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
5. **מומחה** – בין אם הוא עובד של סקורטס חברה לביטוח 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 פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל סקוריטס חברה לביטוח או למי מטעמה, ימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:
 - א. העתק ממערכת כללים זו;
 - ב. מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;
 - ג. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו וסקוריטס ביטוח חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);
 - ד. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
 - ה. טופס הגשת תביעה, כלל שקיים – והנחיות לגבי מילוי;
 - ו. הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
2. סקוריטס חברה לביטוח תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, וכמו כן מהם פירוט המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו ע"י התובע.
3. החברה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה כך שמילוי טופס התביעה יבוצע על ידי נציג החברה.
4. אם יידרש לסקוריטס חברה לביטוח מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.
5. במידה ומדובר בתובע אשר הינו אזרח ותיק, החברה תיצור קשר טלפוני עם התובע ותעדכן על ההודעה כאמור, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו ולמעט במקרים שהאזרח הותיק מיוצג.

חשוב להדגיש שהוראת סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט.

הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה

סקוריטס תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלאה כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה. לאזרח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בע"פ ע"י נציג מטעם הגוף המוסדי, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

חשוב להדגיש שהוראת סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט.



הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

א. **לגבי תשלום חד פעמי** – עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לסְקוּרִיטַס ביטוח מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שניתוסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו ביד סְקוּרִיטַס חברה לביטוח על המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

ב. **לגבי תשלום עיתי** (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) – סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון ששלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שששלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים, מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו – תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;

החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

חשוב להדגיש שהוראת סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט.

הודעת פשרה

1. סְקוּרִיטַס חברה לביטוח תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
2. ככל וסְקוּרִיטַס חברה לביטוח הגיע להסכמה עם התובע על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.
4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

חשוב להדגיש שהוראת סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט או במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין.

הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם תסבור סקורטס חברה לביטוח שדרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן יצוין המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
2. חברת סקורטס תשלח הודעת המשך בירור לתובע לפחות כל כל ששה חודשים ועד למשלוח הודעות תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעה דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:
- ✓ אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
 - ✓ אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעה נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת;
 - ✓ אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
 - ✓ אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

הודעת בדבר דחיית תביעה

במידה והוחלט על ידי סקורטס חברה לביטוח על דחייה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.

הודעה מפורטת שתכלול את כל נימוקי הדחייה לרבות את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה אשר בשל כך נדחת התביעה.



הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין בכל אחת מהודעות הללו כי הגשת התביעה לסקורטס חברה לביטוח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
2. כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם ככלל לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את סקורטס חברה לביטוח כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור את ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות – לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (בהינתן כי זו הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
4. אם והיה ולא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את סקורטס חברה לביטוח כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועדת שליחת ההודעה הראשונה בשנה אמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות – לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם בהינתן שמדובר בפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

חשוב להדגיש שהוראת סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט.

הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:
1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, כלל שנקבע בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
 2. להביא את השגתו בפניה הממונה על פניות הציבור בסקורטס חברה לביטוח וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
 3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

חשוב להדגיש שהוראת סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט.

בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר סקוריטס חברה לביטוח משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכן בתקנון.
 2. כאשר סקוריטס חברה לביטוח משמשת כחברת ביטוח המבקשת לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
 3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
 4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
 5. אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
- הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
- בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או הפסיק את התשלומים.
- למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של סקוריטס חברה לביטוח לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדוק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת – אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה). לאזרח ותיק תימסר הודעה גם בע"פ ע"נ נציג מטעם הגוף המוסדי, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד סקוריטס חברה לביטוח, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.



חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך סקורטס חברה לביטוח 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.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. ככל שתסתמך סקורטס חברה לביטוח על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לסקורטס חברה לביטוח או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת (הודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
4. יצוין כי אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

תחלוף זכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלתם בסקורטס חברה לביטוח או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה סקורטס חברה לביטוח לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את סקורטס ביטוח לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בסקורטס חברה לביטוח פנייתו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שסקורטס ביטוח חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

3. סקוריטס חברה לביטוח תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה סקוריטס חברה לביטוח כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לסקוריטס ביטוח, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שסקוריטס ביטוח חבה למבוטח.

מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

סקוריטס חברה לביטוח תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר סקוריטס חברה לביטוח, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לאזרח ותיק – לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

מתן העתקים

1. סקוריטס חברה לביטוח תמסור לתובע, לפי בקשתו העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור בסעיף הקודם, סקוריטס חברה לביטוח רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.
3. סקוריטס חברה לביטוח תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.



פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה – רכב מבוטח

לצורך הטיפול בתביעת רכב מבוטח נבקשן לצרף את המסמכים הרלוונטיים לתביעתך מהרשימה להלן:

- ✓ טופס הודעה.
- ✓ הסכמה למסירת מידע משרד הרישוי על פרטי הנהג ברכב המבוטח בעת האירוע.
- ✓ הסכמה למסירת מידע משרד הרישוי על פרטי הרכב המבוטח בעת האירוע.
- ✓ צילום המחאה מבוטלת ו/או אישור ניהול חשבון בנק לצורך העברה בנקאית.
- ✓ צילום רישיון רכב.
- ✓ צילום רישיון הנהיגה מתעודת הזהות של בעל הרכב.
- ✓ דו"ח שמאי רכב מוסמך לרבות צילומי וחשבוניות תיקון.
- ✓ אישור שחרור משעבוד ככל שקיים.
- ✓ אישור משטרה ככל שקיים.

**נבקש להבהיר שרשימת המידע והמסמכים שלעיל אינה סופית, וככל שחברתנו תידרש
להשלמת מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, נודיע לתובע בהתאם.**

**נבקש להבהיר, במידה ולא יתקבלו המסמכים המפורטים הרלוונטיים לעיל במלואם לא יהיה
ניתן לקדם את הטיפול בתביעתך.**

הודעה על תקופת ההתיישנות – רכב מבוטח

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, תקופת ההתיישנות של תביעה
לתגמולי ביטוח היא 3 שנים מיום שקרה מקרה הביטוח.

(בכל מקרה, בהתאם להוראות סעיף 70 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981 בביטוח אחריות,
התביעה לתגמולי ביטוח אינה מתיישנת כל עוד לא התיישנה תביעת הצד השלישי נגד המבוטח,
באם קיימת כזו).

מניין תקופת ההתיישנות לרכב רכוש מבוטח מתחיל במועד קרות מקרה הביטוח ועד חלוף 3 שנים
כאמור.

ברצוננו להבהיר כי ככלל, הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את ההתיישנות ורק הגשת תביעה
לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

ככל שמדובר בתביעה של קטין, חלה ההתיישנות שבע שנים לאחר שמלאו לו שמונה- עשרה שנה,
כלומר בהגיעו לגיל עשרים וחמש.

נספח טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועים בחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי סקורטס חברה לביטוח בע"מ

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לטובת התביעה: רכב חובה
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור	כל 180 ימים	כל 180 ימים
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי	7 ימי עסקים מיום הדרישה.	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור מענה בכתב לפניות הציבור של אזרח ותיק	30 ימים 21 ימים	30 ימים 21 ימים
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים