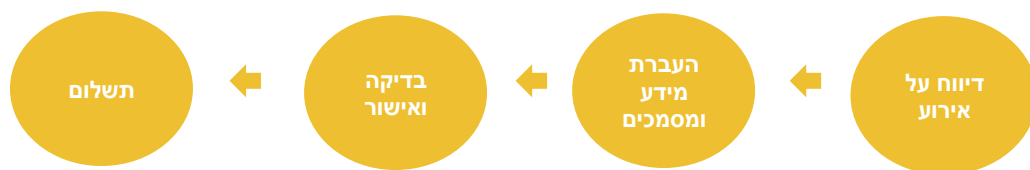




הליך בירור ויישוב התביעה

עברת תאונה? גנבו לך את הרכב?

אנו מודעים לאי הנעימות המלווה אירוע מסוג זה, ומבטיחים לך שמרגע זה – אתה בידיים טובות! אנו מתחייבים לעשות ככל שביכולתנו על מנת להקל עליך ולטפל בתביעתך בהגינות ובזריזות. במילים אחרות...הליך הטיפול הוא פשוט וכולל ארבעה שלבים:



איזה מסמכים דרושים לנו?

אל דאגה, אנו נשלח לך בהקדם מכתב המפרט את המסמכים הדרושים לנו לצורך הטיפול בתביעתך.

מי מתקן את הרכב?

עוד לפני התיקון, עליך למנות שמאי לבדיקת הרכב והערכת הנזק. לנוחיותך, מצורפת רשימת שמאי החוץ של החברה.

אתה יכול לבחור שמאי מרשימה זו, ואנו כבר נעביר לו את תשלום שכר הטרחה ישירות, או למנות כל שמאי אחר מטעמך בשכר טרחה סביר כמקובל בתחום זה. אם מינית שמאי מטעמך, התשלום יעשה על ידך ואנו כמובן נחזיר לך הוצאה זו במסגרת תשלום התביעה, בכפוף להצגת חשבונית, רק חשוב לזכור להעביר אלינו את דוח השמאי.

במקביל, עליך לבחור מוסך לתיקון הרכב. אתה יכול לבחור מוסך מרשת המוסכים הפועלים בשיתוף עם ליברה ("מסלול ליברה"), או בכל מוסך אחר מטעמך.

במידה ובחרת במסלול ליברה, והחברה אישרה לך מסלול זה, התשלום למוסך יבוצע ישירות על ידינו, ואתה תהנה מהשתתפות עצמית מופחתת ומרכב חליפי בזמן התיקון. אם בחרת במוסך פרטי תצטרך לשלם לו את עלות התיקון ולהעביר אלינו את החשבונית.

****במידה והשמאי יקבע כי הרכב אינו ראוי לתיקון, והחברה לא תערער על קביעה זו, ישולם לך שווי הרכב בהתאם למחירון לוי יצחק וההפחתות/תוספות המפורטות בו, בהתאם לקוד הדגם של רכבך.**

מתי מסתיים הטיפול בתביעה?

אם שלחת את כל המסמכים ורכבך תוקן, אתה יכול לחזור לשגרה. אנו כבר נטפל בכל השאר ותוך 30 יום נעדכןך בהחלטה.

במהלך זמן זה, אנו בודקים את כל המסמכים שנשלחו על ידך, כולל דוח השמאי. אם יידרשו לנו מסמכים נוספים, נעדכןך בתוך 14 יום מהיום בו זיהינו את הצורך במסמך.



בתום השלמת המידע ההכרחי הדרוש לנו, נבצע הליך בירור מהיר, בסופו תתקבל החלטה על תשלום מלא/תשלום חלקי/הודעת פשרה/הודעת דחייה. אנחנו כמובן נעדכן אותך בכתב בהחלטתנו ונפרט את הנימוקים לקבלתה.

אם יידרש לנו זמן נוסף לטיפול בתביעתך, אנו נודיע לך על כך באמצעות "הודעת המשך בירור" בה יפורטו הנימוקים בגינם נדרש לנו זמן נוסף.

איך נעביר לך את התשלום?

תשלום תגמולי הביטוח יבוצע באמצעות העברה בנקאית לחשבונך, ואם מדובר בעוסק מורשה ו/או בחברה בע"מ, התשלום יבוצע בניכוי רכיבי המע"מ.

התאונה לא באשמתך? נסייע לך גם במקרה זה...

קודם כל, חשוב לנו לציין שלא חייבים להפעיל את הפוליסה. במסגרת השירותים שאנו מעניקים ללקוחותינו, נסייע לך להגיש תביעה כנגד צד שלישי ו/או חברת הביטוח שלו, אך לפני כן, אנא ודא מול נציגינו כי הנך זכאי לכיסוי זה. במידה ורכשת ביטוח מקיף לרכב, תוכל בכל שלב לחזור בך ולהפעיל את הפוליסה.

במידה ותחליט להפעיל את הפוליסה, אנו נטפל בתביעתך בהתאם לכללים האמורים לעיל, ונשקול הגשת תביעה בשמך כנגד הצד השלישי ו/או חברת הביטוח שלו (תביעת תחלוף/שיבוב). במקרה זה, אנו נדאג ליידע אותך טרם הגשתה.

גנבו לך את הרכב?

אל דאגה, אנו נספק לך רכב חליפי בהתאם לכתב השירות שרכשת, כך ששגרת יומך לא תפגע. כדי שנוכל לפצות אותך, אנו זקוקים לאישור משטרה, ובתום הליך הבירור במסגרתו יוחלט האם לאשר תביעתך, ישולם לך שווי הרכב בהתאם למחירון לוי יצחק וההפחתות/תוספות המפורטות בו. במידה והרכב ימצא לאחר התשלום, הוא יועבר לבעלותנו.

מסמכים וטפסים

לנוחיותך, ריכזנו עבורך את מלוא המידע הקשור בבירור ויישוב תביעות על ידי החברה, כמפורט:

- הסבר אודות הליך הבירור (מסמך זה);
- טופס דיווח/לינק לטופס דיווח דיגיטלי;
- מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות רכב רכוש;
- טבלת המועדים והתקופות לטיפול בתביעה.

לתשומת לבך, על פי סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא **שלוש שנים** ממועד קרות מקרה הביטוח.

גילוי נאות בעניין חובת הקטנת הנזק ושכר טרחת שמאי

חובת הקטנת הנזק

בהתאם לחובת הקטנת הנזק החלה על המבוטח מכוח הוראות סעיף 61(א) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 וכן על הוראת הפוליסה, לפיה, לחברה עומדת הזכות לקבוע את דרכי הפיצוי, נזכיר כי במידה ותבחר במוסך פרטי אשר אינו בהסדר עם החברה, תגמולי הביטוח יופחתו בהתאם לתנאי ההסדר של החברה (25%-). חלף זאת, באפשרותך לבחור באחת מהאפשרויות הבאות: (1) שהחברה תספק חלפים למוסך המתקן ובכך יתווספו לתגמולי הביטוח שיעורי עמלה ממחיר החלפים שהחברה יודעת לרכוש כדלקמן: עבור חלפים מקוריים – 15%, עבור חלפים תחליפיים – 25%. עבור חלפים משומשים החל מ- 15% עד 25%; (2) שהמוסך המתקן יספק את החלפים, ובמקרה זה תגמולי הביטוח יחושבו לפי העלות המפורטת לעיל.

על אף האמור בחלופות האמורות לעיל, בהתקיים התנאים המצטברים הבאים החברה תפעל לנכות השתתפות עצמית כאילו הרכב תוקן במוסך הסדר: (1) הודעת לחברה על רצונך לתקן את הרכב במוסך פרטי טרם תיקון הרכב בפועל; (2) נקטת בכל האמצעים הסבירים שהחברה הורתה לך; (3) המוסך הפרטי הסכים לקבל את תנאי ההסדר של החברה.

"מוסך הסדר" משמעו מוסך עמו קיים לחברה חוזה התקשרות הכולל תנאי תשלום שנקבעו מראש. למוסכי ההסדר של החברה [לחץ כאן](#). ככל ותבחר לתקן את רכבך במוסך שאינו בהסדר, יש לעדכן את המוסך המתקן כי תיתכן הפחתה כאמור.

שכר טרחת שמאי פרטי

בהתאם להוראות "החוזר המאוחד שער 6 חלק 2 – הוראות בענף רכב רכוש", ביכולתך לבחור שמאי אקראי ממאגר השמאים של החברה, או לבחור בשמאי פרטי. עם בחירתך בשמאי אקראי ממאגר השמאים של החברה, תפעל החברה לשלם את שכר טרחת השמאי ישירות לשמאי בהתאם להסכם ההתקשרות בינה לבין השמאי. עם בחירתך בשמאי פרטי או שמאי אחר אשר אינו מופיע במאגר השמאים של החברה, שכר הטרחה שישולם יהיה שכר טרחה סביר בהתאמה לגובה הנזק. יובהר כי כל דרישה להחזר תשלום שכר טרחה של שמאי פרטי מטעמך, תיבחן לגופה, במסגרת בירור החבות הכוללת ובהתאמה לגובה הנזק. לידעתך, במהלך השנה הקלנדרית הקודמת, שילמה החברה שכר טרחה סביר בהתאם למדרגות גובה הנזק כמפורט בטבלה מטה ובאתר החברה:

גובה הנזק לרכב	שכר טרחה ממוצע ששולם
עד 10,000 ש"ח	עד 750 ש"ח כולל מע"מ
בין 10,001 ש"ח ל-15,000 ש"ח	עד 1,000 ש"ח כולל מע"מ
בין 15,001 ש"ח ל-20,000 ש"ח	עד 1,200 ש"ח כולל מע"מ
בין 20,001 ש"ח ל-50,000 ש"ח	עד 1,300 ש"ח כולל מע"מ
מעל 50,001 ₪	עד 1,500 ש"ח כולל מע"מ

האמור בטבלה רלוונטי הן למבוטחים המבקשים להפעיל את הפוליסה שלהם והן לצדדים שלישיים התובעים את החברה בשל אשמת המבוטח.