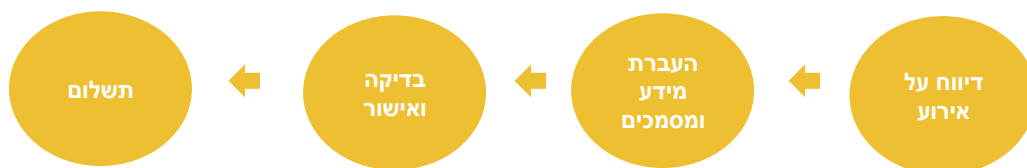




## הליך בירור ויישוב התביעה

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 נעדכנך בהחלטה.

במהלך זמן זה, אנו בודקים את כל המסמכים שנשלחו על ידך, כולל דוח השמאי. אם יידרשו לנו מסמכים נוספים, נעדכנך 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.