

22/09/2024
מבלי לפגוע בזכויות

לכבוד

צד ג' שלום רב,

אישור קבלת תביעת צד ג'

733240009691	תביעה מספר
18/08/2024	אירוע מיום
1173764	רכב מבוסח שומרה
לטוביץ פטר	שם מבוסח שומרה
733200358723	מספר פוליסה
ביטוח רכב צד ג'	סוג הכיסוי
אח סינל	שם התובע
8160766	רכב התובע

1. הרינו לאשר קבלת תביעתך שבנדון בצירוף המסמכים הבאים:

תאריך קבלה	שם המסמך
18/09/2024	1.1 מכתב דרישה מצד ג'
18/09/2024	1.2 טופס תביעה
18/09/2024	1.3 רשיון רכב
18/09/2024	1.4 דו"ח שמאי
18/09/2024	1.5 תמונות נזק בגודל מקור
18/09/2024	1.6 תמונות ממקום האירוע

2. על מנת שנוכל לטפל בתביעה, עליך להמציא למשרדנו את המסמכים המפורטים מטה:

- 2.1 חשבונית תיקון
- 2.2 אישור אי הגשה
- 2.3 העתק המחאה/אישור בנק על פרטי חשבון
- 2.4 טופס בקשה בדבר אופן תשלום
- 2.5 סרטון ממקום האירוע
- 2.6 אישור משטרה
- 2.7 צ"ג- יפוי כח
- 2.8 תמונות הנזק
- 2.9 טופס הסכמה למסירת מידע חתום
- 2.10 אישור עבר ביטוחי

3. הערות:

- רצ"ב טופס בקשה לביצוע תשלום. אם ברצונך לקבל את התשלום בהעברה בנקאית יש לציין את פרטי החשבון ולצרף צילום המחאה של בעל החשבון, או אישור מהבנק על פרטי החשבון. אם ברצונך לקבל את התשלום בביט יש לציין את שם בעל חשבון הביט ומספר הטלפון (התשלום יבוצע רק לחשבון הרשום על שם התובע).
- מכתב זה נשלח אוטומטית מתוך מערכת התביעות ומשקף את המסמכים שהתקבלו באופן שבו נקלטו בתביעה. התיק מועבר לטיפול רפרנט, במידה ונזדקק למידע נוסף או למסמכים נוספים נודיע לך בהקדם.
- לצורך בדיקת זכאותך לקבל הפרשי הצמדה וריבית, עליך להעביר אסמכתאות למועד פירעון התשלומים הנתבעים. ככל שקיימת לך זכאות לפטור מניכוי מס במקור, יש להעביר אלינו אישור מתאים. במידה ולא יועבר אישור כאמור, ינוכה מהריבית מס במקור.
- יש להעביר אישור עבר ביטוחי ממועד רכישת הרכב. אם לרכב היו נזקים קודמים יש להעביר דו"ח שמאי
- אם טופס תביעה טרם הועבר לחברתנו להלין קישור: "טופס תביעה"
- 4. לידיעתך, על פי סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח זכותו של מבטחנו להביע התנגדותו לתשלום תוך 30 יום. לאחר קבלת המבוקש ותגובת מבטחנו, נודיעך עמדתנו.
- 5. רצ"ב דף הסבר לגבי הליך ביחור ויישוב התביעה והנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך.
- 6. לידיעתך, תקופת ההתיישנות לתביעה ע"פ פקודת הנזיקין הנה שבע שנים (בכפוף לתנאים הקבועים בדיון). אין בהגשת התביעה לחברתנו כדי לעצור את מירוצ ההתיישנות אלא רק בהגשת תביעה לבית משפט.
- 7. אין במכתבנו זה משום הכרה או אי הכרה בחבות.

בכבוד רב
מחלקת שירות תביעות
שומרה חברה לביטוח בע"מ

נספח א' - בקשה בדבר אופן ביצוע תשלום

אני הח"מ, הבעלים של רכב 8160766, מבקש בזאת משומרה חברה לביטוח בע"מ לשלם לי את הסכומים, אשר לטענתי מגיעים לי בגין אירוע מיום 18/08/2024, תביעה מס' 1\73324000969, באופן שיפורט להלן:

☐ בהעברה בנקאית לחשבון שפרטיו להלן:

שם בעל החשבון										ב.ס.									
מספר ת.ז.																			
שם הסניף										שם הבנק									
מספר חשבון										מספר סניף									
מס										בנק									

* יש לצרף צילום המחאה של בעל החשבון, או אישור מהבנק על פרטי החשבון.

☐ לחשבון ביט שפרטיו להלן:

שם בעל החשבון										ב.ס.									
מספר ת.ז.																			
מספר טלפון לתשלום ביט																			

☐ בהמחאה לפקודתי.

ידוע לי שאין בבקשה זו משום התחייבות של שומרה חברה לביטוח בע"מ להכיר בזכותי לקבלת פיצוי כלשהו.

8/10/2024
תאריך

סיגל
חתימת התובע

סיגל
שם

נספח ב' - בקשה בדבר אופן קבלת הודעות

אופן משלוח הודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה (יש לסמן את בחירתך להלן):

- ☐ אבקש לקבל הודעות בדואר לכתובת: כג"מ - 30 נחל יא.ל.י יב"ה
- ☐ אבקש לקבל הודעות בדואר אלקטרוני לכתובת: SIGAL.E7@gmail.com
- ☐ אבקש לקבל הודעות בפקס למספר: _____

נספח ג' - טופס הסכמה למסירת מידע

תביעה מס' 73324000969\1

לכבוד

שומרה חברה לביטוח בע"מ

טופס הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת המידע לחברת הביטוח

73324000969\1	תביעה מספר
18/08/2024	אירוע מיום
1173764	רכב מבוסח שומרה
לטוביץ פטר	שם מבוסח שומרה
733200358723	מספר פוליסה

אני הח"מ, הרשום כבעל/ת הרכב שמספרו להלן, במאגר משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, מסכים/ה בזאת כי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יעביר לשומרה חברה לביטוח בע"מ באמצעות איגוד חברות הביטוח בישראל / מרכז הסליקה של חברות הביטוח בע"מ את כל המידע על הרכב, המצוי במאגר כלי הרכב של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים. הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעתי כלפיכם.

8/10/2024	ט"א אלה	051590677	ט"א אלה
תאריך	חתימה	מספר ת.ז.ח.פ.	שם בעל הרכב

18/8/2024	כתובת בעל הרכב	8160766
תאריך האירוע		מספר הרכב

הסבר לגבי הליך בירור וישוב תביעת צד ג' (רכב רכוש) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

1. עם קבלת מכתב הדרישה בחברתנו, אנו שולחים אליך מכתב זה, המאשר את קבלת הדרישה ומפרט את המסמכים הנדרשים לטיפול בה.
2. במקביל לכך נשלח הודעה למבוטחנו בנוגע לתביעתך. על פי סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח, זכותו של מבוטחנו להתנגד לתשלום התביעה תוך 30 יום.
3. כשנקבל את כל המסמכים הנדרשים ממך, שפורטו בעמ' 1 למכתבנו זה, נפעל לבדיקת חבות והיקף הנזק. לתשומת לבך, עיכוב בהעברת המסמכים הנדרשים יגרום עיכוב בבירור התביעה ובטיפול בה.
4. הבדיקה תכלול קיום כיסוי ביטוחי, קיום אחריות מצד מבוטח שומרה לאירוע, ובדיקת גובה הנזק שנגרם באחריות מבוטח שומרה.
5. במידה ובחרת לפנות אלינו באמצעות נציג, אנו נכבד את בחירתך ונתנהל מולו בבירור תביעתך. הנך רשאי בכל עת להודיענו אחרת ואנו נפעל על פי הנחיותך.
6. במידת הצורך נמנה חוקר או מומחה לבדיקה מעמיקה יותר של נסיבות האירוע. דע כי זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.
7. במקרים מסוימים נפעל לצלם את תיק משטרת ישראל הנוגע לאירוע.
8. בתוך 30 ימים מהיום שיהיו בידנו כל המידע והמסמכים שדרשנו ממך לשם בירור התביעה, נשלח אליך הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה או הודעת המשך בירור.
9. **במידה ויהיו לך השגות על האמור בהודעה מטעמנו, עליך לפעול כדלקמן:**
העלה השגותיך על הכתב ושלה אלינו לפקס שמספרו: או בדואר לכתובת הסיבים 23 פתח תקוה.
באפשרותך לצרף חוות דעת של מומחה מטעמך. תשובתנו להשגה תינתן תוך 30 יום מקבלת פנייתך.
באפשרותך להשיג על החלטתנו גם בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו, באמצעות דואר אלקטרוני pnlot@shomera.co.il, או באמצעות פקס שמספרו 03-9251613, או באמצעות אתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.shomera.co.il. כמו כן, זכותך להשיג על החלטתנו בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
10. לידיעתך, חבותנו נקבעת בהתאם לדיני הניזקין ובכפוף לקיום כיסוי ביטוחי ולתנאי הפוליסה.
11. על פי הדין, חובתך לפעול באופן סביר להקטנת הנזק לאחר האירוע. הנך רשאי להפנות אלינו דרישה לשיפוי בגין הוצאות סבירות.
12. במידה ונקבעה חבותנו, אנו נישא בכל הנזק אשר הוכח כי נגרם לך והקשור על פי דין בקשר סיבתי לחבות מבוטחנו (לרבות ירידת ערך, אם נגרמה). כמו כן נישא בשכר טרחת שמאי מטעמך, במידה והחלטנו לשלם את מלוא הנזק שנקבע על ידי השמאי ובמידה שאיננו חולקים על דוח השמאות, ובלבד שתוכיח שהתשלום בוצע באמצעות חשבונית מס כדין ובתנאי ששכר הטרחה הנדרש הנו סביר ואינו חורג מהמוסכם עם השמאי.
- כדי שנוכל לבדוק את סבירות שכר הטרחה, עליך להציג חשבון ובו פירוט אופן החיוב ותיאור כל הפעולות שבגינן חויבת על ידי השמאי.
13. אנו נישא בהפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חישוב הפרשי ההצמדה ייעשה ממועד האירוע ועד למועד התשלום בפועל. חישוב הפרשי הריבית ייעשה ממועד תום 30 הימים מעת קבלת המסמך האחרון הנדרש לצורך בירור תביעתך ועד למועד התשלום בפועל. מקום שבו הסכומים משולמים בגין תשלום ששילם התובע בהמחאה מעודדת או בהסדר תשלומים או בתביעת הפסדים, ייעשה חישוב הפרשי ההצמדה או הריבית, כאמור לעיל, ממועד הפירעון בפועל של ההמחאות המעודדות או התשלומים או ממועד ההפסדים. לפיכך, אם הנך סבור שאתה זכאי להפרשי הצמדה או ריבית, אנא העבר אלינו אסמכתאות למועד פירעון התשלום בפועל. כל האמור לעיל הנו בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 28 לחוק חוזה הביטוח, הדין והפסיקה.
- שיטת ההצמדה ושיעור הריבית החלה יהיו בהתאם לחוק פסיקת ריבית והצמדה, תשכ"א-1961.
14. לא נישא בנזק שאינו תוצאה ישירה של התאונה ו/או בהוצאות שאינן דרושות לשם השבת המצב לקדמותו באופן סביר או שומת הנזק ו/או נזק שלא נגרם באשמת מבוטחנו. הכול על פי חבותנו כקבוע בדיני הניזקין ודיני הביטוח.
15. התיישנות - בהתאם לסעיף 70 לחוק חוזה הביטוח, התביעה אינה מתיישנת כל עוד לא התיישנה התביעה נגד המבוטח על פי חוק ההתיישנות (במרבית המקרים - שבע שנים מיום האירוע). אין בהגשת דרישה לחברתנו כדי לעצור את מירוצן ההתיישנות, אלא רק בהגשת תביעה לבית המשפט.
16. אין במכתבנו זה משום ייעוץ משפטי או אחר. אנו ממליצים לך להיוועץ עם מומחה, ככל שנדרש.
17. דף הסבר זה ומכתבים נוספים שנשלח בהמשך מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, עימן הסליחה. המסמכים מתייחסים לנשים ולגברים כאחד.

שומרה מאחלת לך נסיעה טובה ובטוחה!

שומרה

כללים לביור ויישוב תביעות לטיפול בפניות הציבור

א. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- פנה אדם בקשר להגשת תביעה לשומרה או למי מטעמה (בפסקה זו - הפניה); תמסור לו שומרה בהקדם האפשרי ממעד הפניה לשומרה או למי מטעמה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:
 - מערכת הכללים של שומרה;
 - מסמך שבו יפורט הליך ביור ויישוב התביעה;

- הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הנזקות שהיו לו אשר שומרה חייבת לשלפות בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על יד לשכת הקצת הנזק; שיפוי בשל תשלום ולחומה עבור חוות דעת וכדומה);
- פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם ביור ויישוב תביעה;
- טופס הגשת תביעה, ככל שישנם, והנחיות לגבי מילוי;
- הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף 1(ז).

- המסמכים המפורטים בפסקה 1(י) יפורסמו באתר האינטרנט של שומרה.
- על אף האמור בפסקה 1(י), שלחה שומרה הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן א(ג), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה 1(ב) עד (ז).
- על אף האמור בפסקה 1(י), הוריד הפונה את החסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של שומרה, תהיה פטורה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה 1(י).
- שומרה לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לשומרה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- שומרה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל שומרה או למי מטעמה, הודעה בכתב. ההודעה יצין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורט בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. שומרה תחייב לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך ביור לפי סעיף קטן 2(ז). מכתב שומרה כי דרדשים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים למצרך ביור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מיום שהתברר לה הצורך בהם.

- שומרה תאפשר לתובע שהוא אזרח וותיק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג שומרה ולא נציג מטעמה-בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק, ויבחן הליך מתוד ופשוט ואוכלוסיה זו. אלא במקרה של חוסר תאוצה הותיק, יגיש שומרה נציג שומרה ולא נציג מטעמה ייצוג קשר טלפוני עם התובע ויעידך אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני,למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לאחר ההתקשרות עימו. ויברר כי על שומרה לתעד בהקלטת את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

הודעה בדבר מהליך ביור התביעה ותשלומין

על שומרה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם ביור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן ו(י), אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים קטנים א(ג), ד(ד) או א(ה), בהתאם לנסיבות העניין. דרשה שומרה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן 1(א)1(ה), תחיל הלימתה התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שהתקבל הטופס בדי שומרה. לעניין תובע שהוא אזרח וותיק- על שומרה לפעול ככל יכולתה על מנת לאמצע את זמני המענה.

הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

- החלטה שומרה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד תשלומה הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, כלה שהם רלוונטיים או שתכלול הפניה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

א(א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן הרישוי; גובה המקד; סכום המס שנוכה במקרה; אופן חישובו וזיען תשלומין; המועד הריאשון שבושלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה מאת שלטונת המס שיוצרוף להודעה; פירוט בדבר קיוזד תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מתוואה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושליפי הפוליסה, התקטן או הדין קוזדו מהתשלום; סכום התשלומות העצומתי; פירוט בדבר קיוזד סכומים אחרים שמגיעים לשומרה מאת התובע; פירוט בדבר קיוזד תקדומת או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית ההחלה וזיען הוראות החללת לגביה; הסכום שנחוסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפירוט וזיען הוראות החללת לגבי הריבית הגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בדי שומרה כל המידע והמסמכים הדרושים לביור התביעה.

ב(ב) לגבי תשלום עתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה א(א) - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכן התשלומין; המועד הריאשון שבושלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המריבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקטן או הדין; משך התקופה עד לבידק מחלופת של זכאות; הכללים לבידק מחלופת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

- החליטה שומרה על תשלום התביעה תוך חידית חלק מהתביעה לגבי סמכים שוודרשו או חלק מהעילת שוודרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן הודעת תשלום חלקי) אשר תכלול:

פירוט מריביות או על התשלום שבו הכירה שומרה, ויחולו לגבין הוראות הקבועות בפסקה 1(י).

פירוט הנימוקים העומדים בבסיס החלטת שומרה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבין הוראות הקבועות בסעיף ה(ה).

הודעת פשרה

- שומרה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד התצעה.
- ביקשה שומרה להציע לתובע הצעת פשרה, או הסכימו הצדדים בעל פה על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תמסור לשומרה להציע הצעת פשרה בכתב (להלן - הודעת פשרה) ויחולו לו זמן סביר לעיין בהתניה.
- בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מריבית התשלום שאינם שניים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והנפרע בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, כלל שקיעים פער כאמור.

- כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

הודעת חדייה

החליטה שומרה על חדיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת חדייה). נימוקי חדייה יכללו גם את תמני הפוליסה או התקטן, והיניה או הסיג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או סכום הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהחדייה נוסמלת עיליהם.

הודעת המשך ביור או הפסקת ביור

- סברה שומרה כי דחש לה זמן מסך לשם ביור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן מסך לביור התביעה (להלן - הודעת המשך ביור).
- על שומרה לציין בהודעת המשך ביור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם ביור התביעה.
- הודעת המשך ביור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת חדייה או הודעת פשרה, לפי העניין, אם בהודעת המשך הביור הקדומת ועל פי תמני הפוליסה או התקטן קבעו מועד עתידי להערכת המקד, פטורה שומרה משלוח הודעת המשך ביור מסופק עד למועד האמור, ולבלב שתישלח הודעת המשך ביור לפחות לאחר שנה.
- שומרה פטורה מחובתה לשלוח הודעת המשך ביור מסופק אם נזה התובע לעורכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שמוסרו לו שתי הודעות המשך ביור קבועות המלצות דרישה למידע או למסמך לשם ביור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה שומרה כי יו מסמח לו הודעת משפט עוצרת את מרוץ ממנ המסמכים הדרושים על קבלת תגובה אחרת.

לאחריו וותיק תימסר הודעת המשך ביור גם בעל פה ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני למצרך ההתקשרות עימו.

הודעה בדבר התיישנות תביעה

- הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת חדייה והודעת המשך ביור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תוצין בהבולטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאמה להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לשומרה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי ור הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).

- כל הודעה שתשלח לתובע במועד תשלום במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתיישנות תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

- לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה 1(י) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתיישנות יראה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו ריח עליה לתת הודעה לאור פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה רבה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה.

- לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה 1(י) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתיישנות - יראה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעת שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

הודעה בעניין זכות השנה על החלטת

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת חדייה תכלול פסקה המצינה בהבולטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

- להשיג על ההחלטה וחדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקטן, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של שומרה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- להשיג על החלטת שומרה בפני מרמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח ורויסכטן במשרד האוצר.

בידק מחודשת על זכאות

- שומרה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
- כללים כאמור בפסקאות 1(י) יימסח לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
- רר פרסום באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה 1(י).
- התובע לא ישא בעלויות בידקת כאמור בפסקאות 1(י) אשר תדרש שומרה.
- שומרה לא תקטן ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בידקת מחודשת על זכאות, אלא בהתאם לכללים שקבעו לכך בפוליסה או בתקטן ולאחר שהודיעה לתובע כי בסמוכה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור שומרה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שמומצי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקאות 1(י) הרא כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למעט הסר ספק, אין כאמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של שומרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביור טרם המועד האמור.
- הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת שומרה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לענין הודעות חדייה וחוות דעת מומחה, שבשיטתים המחוברים

ביור תביעה בעזרת מומחה

- נעזרה שומרה לשם ביור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נשוא התביעה על מנת להעריך מן שנגרם לאותו רוסם, במקחות התובע או שלא במקחות, וודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידיו של המומחה בקשר לביור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך ביור התביעה בעזרת המומחה.
- לענין אזרח וותיק- תימסר הודעה גם בע"פ ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני למצרך ההתקשרות עימו.

- המומחה כאמור בפסקה 1(י), למעט עובד של שומרה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה לא יישא פשרה אלא בעניין הקיף המקד.
- הוראות פסקה 1(י) לא יחולו במקרה ב שומרה נעזרה בחוקר במסגרת חקירה סמיה.
- הודעה לפי פסקה 1(י) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף קטן א(ג)1(ב).

לענין סעיף קטן זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של שומרה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט מועד רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקטן.

חוות דעת מומחה

- חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת שומרה לצורך ייישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמן, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידיו של המומחה, זאת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המובטח לקבלת תגמולי ביטוח.
- נסמכה שומרה על חוות דעת של מומחה במסגרת ייישוב תביעה, תמסור שומרה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף קטן א(ג) או לפי סעיף קטן 1(ז). לחוות הדעת תמרוף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לשומרה או לממונה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל ממכר נוסף שעליו נוסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור שומרה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבירה כי חוות הדעת חסויה.
- היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, ותמועד בתיק התביעה.

תחלופת חקירות מלפי צד שלישי

- אם שומרה שומדת לתובע צד שלישי, מחס זכות התחלופי, תודיע על כך למבטוח בכתב זמן סביר מראש.
- ניתן במסגרת תביעת תחלופי פסק דין, פסק בשרות או נחתם הסכם פשרה - תעביר שומרה למבטוח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברת או מיום חתימת ההסכם.
- אם מצאה שומרה במסגרת ביור התביעה כי עשויה לעמוד למבטוח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה תגברת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלופי, תציין זאת בפני המבטוח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף קטן א(ג) או לפי סעיף קטן 1(ז).
- אין באמור בסעיף קטן כדי לחייב את שומרה לייצג את המבטוח או להסיל עליה חוות ייעוץ.

תביעות צד שלישי

- פנה תובע לשומרה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תמסור שומרה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
- דרש תובע משומרה תגמולי ביטוח, תודיע שומרה למבטוח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיזוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבטוח, ככל שהיא חייבת לתשלומם.
- שומרה תפעל לקבל הבהות כלפי המבטוח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- מצאה שומרה כי יקוימת חבות כלפי המבטוח ולא התמכד המבטוח לתשלום האמור בפסקה 2(ב) במהלך שלושים הימים האחרונים, בין אם הודיע על זה התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להברת הביטוח, תשלם שומרה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבטוח.

לענין סעיף קטן זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

זמן תשעבות וטיפול בפניות הציבור

שומרה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבטוח או תובע, בין אם שלחנה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בגוף המוסד, תוך זמן סביר בבסיסית העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לענין אזרח וותיק - 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

מתן העתקים

- שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, עסק מן הפוליסה או מהתקטן, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- על אף האמור בפסקה 1(י), שומרה רשאית להפסות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.
- שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע תחום עליו, מכל מסמך אשר מטר התובע לשומרה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל שומרה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

22/09/2024
מבלי לפגוע בזכויות

לכבוד

צד ג' שלום רב,

אישור קבלת תביעת צד ג'

733240009691	תביעה מספר
18/08/2024	אירוע מיום
1173764	רכב מבוסח שומרה
לטוביץ פטר	שם מבוסח שומרה
733200358723	מספר פוליסה
ביטוח רכב צד ג'	סוג הכיסוי
אח סינל	שם התובע
8160766	רכב התובע

1. הרינו לאשר קבלת תביעתך שבנדון בצירוף המסמכים הבאים:

שם המסמך	
מכתב דרישה מצד ג'	1.1
טופס תביעה	1.2
רשיון רכב	1.3
דו"ח שמאי	1.4
תמונות נזק בגודל מקור	1.5
תמונות ממקום האירוע	1.6
תאריך קבלה	
18/09/2024	
18/09/2024	
18/09/2024	
18/09/2024	
18/09/2024	
18/09/2024	

2. על מנת שנוכל לספל בתביעה, עליך להמציא למשרדנו את המסמכים המפורטים מטה:

- 2.1 חשבונית תיקון
- 2.2 אישור אי הגשה
- 2.3 העתק המחאה/אישור בנק על פרטי חשבון
- 2.4 טופס בקשה בדבר אופן תשלום
- 2.5 סרטון ממקום האירוע
- 2.6 אישור משטרה
- 2.7 צ"ג- יפוי כח
- 2.8 תמונות הנזק
- 2.9 טופס הסכמה למסירת מידע חתום
- 2.10 אישור עבר ביטוחי

3. הערות:

- רצ"ב טופס בקשה לביצוע תשלום. אם ברצונך לקבל את התשלום בהעברה בנקאית יש לציין את פרטי החשבון ולצרף צילום המחאה של בעל החשבון, או אישור מהבנק על פרטי החשבון. אם ברצונך לקבל את התשלום בביט יש לציין את שם בעל חשבון הביט ומספר הטלפון (התשלום יבוצע רק לחשבון הרשום על שם התובע).
- מכתב זה נשלח אוטומטית מתוך מערכת התביעות ומשקף את המסמכים שהתקבלו באופן שבו נקלטו בתביעה. התיק מועבר לטיפול רפרנט, במידה ונזדקק למידע נוסף או למסמכים נוספים נודיע לך בהקדם.
- לצורך בדיקת זכאותך לקבל הפרשי הצמדה וריבית, עליך להעביר אסמכתאות למועד פירעון התשלומים הנתבעים. ככל שקיימת לך זכאות לפטור מניכוי מס במקור, יש להעביר אלינו אישור מתאים. במידה ולא יועבר אישור כאמור, ינוכה מהריבית מס במקור.
- יש להעביר אישור עבר ביטוחי ממועד רכישת הרכב. אם לרכב היו נזקים קודמים יש להעביר דו"ח שמאי אם טופס תביעה טרם הועבר לחברתנו להלן קישור: "טופס תביעה"
- 4. לידיעתך, על פי סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח זכותו של מבטחנו להביע התנגדותו לתשלום תוך 30 יום. לאחר קבלת המבוקש ותגובת מבטחנו, נודיעך עמדתנו.
- 5. רצ"ב דף הסבר לגבי הליך ביחור ויישוב התביעה והנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך.
- 6. לידיעתך, תקופת ההתיישנות לתביעה ע"פ פקודת הנזיקין הנה שבע שנים (בכפוף לתנאים הקבועים בדיון). אין בהגשת התביעה לחברתנו כדי לעצור את מירוצ ההתיישנות אלא רק בהגשת תביעה לבית משפט.
- 7. אין במכתבנו זה משום הכרה או אי הכרה בחבות.

בכבוד רב
מחלקת שירות תביעות
שומרה חברה לביטוח בע"מ

נספח א' - בקשה בדבר אופן ביצוע תשלום

אני הח"מ, הבעלים של רכב 8160766, מבקש בזאת משומרה חברה לביטוח בע"מ לשלם לי את הסכומים, אשר לטענתי מגיעים לי בגין אירוע מיום 18/08/2024, תביעה מס' 1\73324000969, באופן שיפורט להלן:

☐ בהעברה בנקאית לחשבון שפרטיו להלן:

שם בעל החשבון										ס.ב.									
מספר ת.ז.																			
שם הסניף										שם הבנק									
כתובת דוא"ל למשלוח הודעת זיכוי @																			
מספר חשבון										מספר סניף									
מס										בנק									

* יש לצרף צילום המחאה של בעל החשבון, או אישור מהבנק על פרטי החשבון.

☐ לחשבון ביט שפרטיו להלן:

שם בעל החשבון										ס.ב.									
מספר ת.ז.																			
מספר טלפון לתשלום ביט																			

☐ בהמחאה לפקודתי.

ידוע לי שאין בבקשה זו משום התחייבות של שומרה חברה לביטוח בע"מ להכיר בזכותי לקבלת פיצוי כלשהו.

תאריך

חתימת התובע

שם

נספח ב' - בקשה בדבר אופן קבלת הודעות

אופן משלוח הודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה (יש לסמן את בחירתך להלן):

- ☐ אבקש לקבל הודעות בדואר לכתובת: _____
- ☐ אבקש לקבל הודעות בדואר אלקטרוני לכתובת: _____
- ☐ אבקש לקבל הודעות בפקס למספר: _____

נספח ג' - טופס הסכמה למסירת מידע

תביעה מס' 73324000969\1

לכבוד

שומרה חברה לביטוח בע"מ

טופס הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת המידע לחברת הביטוח

73324000969\1	תביעה מספר
18/08/2024	אירוע מיום
1173764	רכב מבוסח שומרה
לטוביץ פטר	שם מבוסח שומרה
733200358723	מספר פוליסה

אני הח"מ, הרשום כבעל/ת הרכב שמספרו להלן, במאגר משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, מסכים/ה בזאת כי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יעביר לשומרה חברה לביטוח בע"מ באמצעות איגוד חברות הביטוח בישראל / מרכז הסליקה של חברות הביטוח בע"מ את כל המידע על הרכב, המצוי במאגר כלי הרכב של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים. הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעתי כלפיכם.

שם בעל הרכב	מספר ת.ח/פ.	חתימה	תאריך
מספר הרכב	כתובת בעל הרכב	תאריך האירוע	

הסבר לגבי הליך בירור וישוב תביעת צד ג' (רכב רכוש) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

1. עם קבלת מכתב הדרישה בחברתנו, אנו שולחים אליך מכתב זה, המאשר את קבלת הדרישה ומפרט את המסמכים הנדרשים לטיפול בה.
2. במקביל לך נשלח הודעה למבוטחנו בנוגע לתביעתך. על פי סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח, זכותו של מבוטחנו להתנגד לתשלום התביעה תוך 30 יום.
3. כשנקבל את כל המסמכים הנדרשים ממך, שפורטו בעמ' 1 למכתבנו זה, נפעל לבדיקת חבות והיקף הנזק. לתשומת לבך, עיכוב בהעברת המסמכים הנדרשים יגרום עיכוב בבירור התביעה ובטיפול בה.
4. הבדיקה תכלול קיום כיסוי ביטוחי, קיום אחריות מצד מבוטח שומרה לאירוע, ובדיקת גובה הנזק שנגרם באחריות מבוטח שומרה.
5. במידה ובחרת לפנות אלינו באמצעות נציג, אנו נכבד את בחירתך ונתנהל מולו בבירור תביעתך. הכך רשאי בכל עת להודיענו אחרת ואנו נפעל על פי הנחיותך.
6. במידת הצורך נמנה חוקר או מומחה לבדיקה מעמיקה יותר של נסיבות האירוע. דע כי זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.
7. במקרים מסוימים נפעל לצלם את תיק משטרת ישראל הנוגע לאירוע.
8. בתוך 30 ימים מהיום שיהיו בידנו כל המידע והמסמכים שדרשנו ממך לשם בירור התביעה, נשלח אליך הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה או הודעת המשך בירור.
9. **במידה ויהיו לך השגות על האמור בהודעה מטעמנו, עליך לפעול כדלקמן:**
העלה השגותיך על הכתב ושלח אלינו לפקס שמספרו: , או בדואר לכתובת הסיבים 23 פתח תקוה.
באפשרותך לצרף חוות דעת של מומחה מטעמך. תשובתנו להשגה תינתן תוך 30 יום מקבלת פנייתך.
באפשרותך להשיג על החלטתנו גם בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו, באמצעות דואר אלקטרוני pnio@shomera.co.il, או באמצעות פקס שמספרו 03-9251613, או באמצעות אתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.shomera.co.il. כמו כן, זכותך להשיג על החלטתנו בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
10. לידיעתך, חבותנו נקבעת בהתאם לדיני הניזקין ובכפוף לקיום כיסוי ביטוחי ולתנאי הפוליסה.
11. על פי הדין, חובתך לפעול באופן סביר להקטנת הנזק לאחר האירוע. הכך רשאי להפנות אלינו דרישה לשיפוי בגין הוצאות סבירות.
12. במידה ונקבעה חבותנו, אנו נישא בכל הנזק אשר הוכח כי נגרם לך והקשור על פי דין בקשר סיבתי לחבות מבוטחנו (לרבות ירידת ערך, אם נגרמה). כמו כן נישא בשכר טרחת שמאי מטעמך, במידה והחלטנו לשלם את מלוא הנזק שנקבע על ידי השמאי ובמידה שאיננו חולקים על דוח השמאות, ובלבד שתוכיח שהתשלום בוצע באמצעות חשבונית מס כדין ובתנאי ששכר הטרחה הנדרש הנו סביר ואינו חורג מהמוסכם עם השמאי.
- כדי שנוכל לבדוק את סביבות שכר הטרחה, עליך להציג חשבון ובו פירוט אופן החיוב ותיאור כל הפעולות שבגינן חויבת על ידי השמאי.
13. אנו נישא בהפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חישוב הפרשי הצמדה ייעשה ממועד האירוע ועד למועד התשלום בפועל. חישוב הפרשי הריבית ייעשה ממועד תום 30 הימים מעת קבלת המסמך האחרון הנדרש לצורך בירור תביעתך ועד למועד התשלום בפועל. מקום שבו הסכומים משולמים בגין תשלום ששילם התובע בהמחאה מעותדת או בהסדר תשלומים או בתביעת הפסדים, ייעשה חישוב הפרשי הצמדה או הריבית, כאמור לעיל, ממועד הפירעון בפועל של ההמחאות המעותדות או התשלומים או ממועד ההפסדים. לפיכך, אם הנך סבור שאתה זכאי להפרשי הצמדה או ריבית, אנא העבר אלינו אסמכתאות למועד פירעון התשלום בפועל. כל האמור לעיל הנו בהתאם ובכפוף להוראות סעיף 28 לחוק חוזה הביטוח, הדין והפסיקה.
- שיטת ההצמדה ושיעור הריבית החלה יהיו בהתאם לחוק פסיקת ריבית והצמדה, תשכ"א-1961.
14. לא נישא בנזק שאינו תוצאה ישירה של התאונה ו/או בהוצאות שאינן דרושות לשם השבת המצב לקדמותו באופן סביר או שומת הנזק ו/או נזק שלא נגרם באשמת מבוטחנו. הכול על פי חבותנו כקבוע בדיני הניזקין ודיני הביטוח.
15. התיישנות - בהתאם לסעיף 70 לחוק חוזה הביטוח, התביעה אינה מתיישנת כל עוד לא התיישנה התביעה נגד המבוטח על פי חוק ההתיישנות (במרבית המקרים - שבע שנים מיום האירוע). אין בהגשת דרישה לחברתנו כדי לעצור את מירון ההתיישנות, אלא רק בהגשת תביעה לבית המשפט.
16. אין במכתבנו זה משום ייעוץ משפטי או אחר. אנו ממליצים לך להיוועץ עם מומחה, ככל שנדרש.
17. דף הסבר זה ומכתבים נוספים שנשלח בהמשך מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, עימן הסליחה. המסמכים מתייחסים לנשים ולגברים כאחד.

שומרה מאחלת לך נסיעה טובה ובטוחה!