

## הנדון: פרוט מידע ומסמכים

שלום רב,

פנייתך שבנדון התקבלה במחלקת התביעות של חברתנו. על מנת לאפשר לנו לטפל בה בצורה מקצועית ויעילה, נבקשך לפעול על פי ההנחיות המצוינות מטה.

### מה עלי לעשות?

עליך למלא את הטפסים המצורפים ולהעבירם אלינו בצירוף המסמכים המפורטים בהמשך.

### אילו מסמכים עלי לצרף?

- טופס הודעה חתום על ידי המבוטח - יש למלא הטופס על כל פרטיו. חשוב לשרטט את תרשים האירוע במקום המיועד בטופס.
- יש למלא בטופס ההודעה את פרטי חשבון הבנק לצורך ביצוע העברה בנקאית, ולצרף צילום המחאה של בעל הפוליסה או אישור מהבנק על "בעלות על החשבון".
- טופס הסכמת בעל הרכב למסירת מידע ממשדד הרישוי.
- אישור משטרה (במידה ומשטרה הייתה מעורבת באירוע).
- תמונות ממקום האירוע הכוללות: מיקום התאונה ונזקים של הרכבים המעורב.
- צילום רישיון נהיגה של הנהג ברכב בעת האירוע.
- צילום רישיון רכב בתוקף.
- אישור רו"ח - במקרה בו מתבקש קיזוז במע"מ.

### כיצד עלי להעביר את המסמכים:

- ניתן להעלות את המסמכים באמצעות "האזור האישי" באתר החברה: [www.aig.co.il/t/4atn1](http://www.aig.co.il/t/4atn1)
- ניתן לשלוח את המסמכים לכתובת דואר אלקטרוני: [claims.doc@aig.co.il](mailto:claims.doc@aig.co.il)
- ניתן לשלוח את המסמכים לפקס: 03-9272442.

יש לציין על גבי כל אחד מהמסמכים את מס' התביעה כפי שמופיע בראש מכתב זה.

## איך אדע שמהמסמכים התקבלו בחברה?

המסמכים יסרקו תוך יום עבודה ממועד קבלתם בחברה. בסיום פעולת הסריקה תשלח אליך הודעת טקסט (SMS) המאשרת את קבלתם.

## מהו המשך התהליך?

עם קליטתם של מלוא המסמכים הנדרשים בחברה, כולל דו"ח השמאי (השמאי ידאג להעביר אלינו את הדו"ח וחשבונית התיקון שהועברה אליו) תיבחן זכאותך לכיסוי ביטוחי בהתאם לתנאי הפוליסה.

לרשותך עומדות שתי אפשרויות לתיקון הרכב:

### תיקון במוסך הסדר:

1. במידה ותבחר לתקן את הרכב במוסך הסדר, יהא עליך לבחור שמאי מרשימת שמאי החוץ אשר יגיע למוסך לבדיקת הרכב (עלות שכר טרחת השמאי היא על חשבוננו). זמן הגעת שמאי הוא בטווח של עד 4 שעות. הנך רשאי לבחור שמאי שאינו נמצא ברשימת שמאי החוץ ובתנאי שתעדכן אותנו ותאפשר לנו לבדוק את הרכב לפני תיקונו על ידי שמאי מטעמנו. לידיעתך – השומה של שמאי זה היא לא בהכרח השומה הקובעת.
2. במידה וניתן לתקן את הרכב, הינך זכאי לקבל רכב חלופי עד גמר התיקון. הרכב החלופי יסופק לך לאחר 24 שעות מכניסת הרכב למוסך במידה ונכנסת עד השעה 12:00.
3. במידה ונכנסת למוסך לאחר השעה 12:00, הרכב החלופי יסופק לך לאחר 48 שעות מכניסת הרכב למוסך.
4. בסיום התיקון, עליך לשלם למוסך את דמי ההשתתפות העצמית, ובמידת הצורך – לשלם מע"מ, בלאי, ו/או כל תשלום נוסף שאינו מאושר על ידי השמאי.

### מוסך שאינו בהסדר:

1. במידה ותבחר לתקן את הרכב במוסך שאינו בהסדר, יהא עליך לבחור שמאי מרשימת שמאי החוץ, אשר יגיע למוסך. (עלות שכר טרחת השמאי היא על חשבוננו). זמן הגעת שמאי הוא בטווח של עד 4 שעות. הנך רשאי לבחור שמאי שאינו נמצא ברשימת שמאי החוץ ובתנאי שתעדכן אותנו ותאפשר לנו לבדוק את הרכב לפני תיקונו על ידי שמאי מטעמנו. לידיעתך – השומה של שמאי זה היא לא בהכרח השומה הקובעת.
2. בסיום התיקון, עליך לשלם למוסך את כל עלות הנזק ולהעביר לשמאי את חשבונית התיקון המקורית.
3. במסגרת הליך זה לא יינתן רכב חלופי בעת תיקון הרכב.
4. בעת יישוב תביעתך תופחת התשתתפות עצמית גבוהה, ובנוסף יופחתו דמי כינון וזאת בהתאם לתנאי הפוליסה.
5. יודגש כי במידה ולאחר בדיקת השמאי - הרכב יוכרז על ידו כאובדן מוחלט או אובדן להלכה נעדכנך בהודעה נפרדת.
6. אם ימצא כי עשויה לעמוד לך זכות תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלופ, נודיעך.

רשימת מוסכי ההסדר באתר החברה - <https://www.aig.co.il>/ביטוח-רכב/מוסכי-הסדר  
 רשימת שמאי החוץ באתר החברה - <https://www.aig.co.il>/ביטוח-רכב/שמאים

לידיעתך - לפי החוק, ישנה חובה על המבוטח לפעול להקטנת הנזק בעת מקרה ביטוח, באמצעות נקיטת אמצעים סבירים או באמצעות נקיטת אמצעים שחברת הביטוח הורתה למבוטח לנקוט. **על מנת להקטין את הנזק שנגרם בתאונה, הדרך היעילה ביותר היא תיקון הרכב במוסך הסדר.**

**שים לב!** ככל שתבחר לתקן את הרכב במוסך שאינו בהסדר, עלולות להיות לכך השלכות על תגמולי הביטוח ודמי ההשתתפות העצמית, בהתאם לחלופות הבאות:

**אם הפוליסה שברשותך נרכשה או חודשה החל מתאריך 01/06/2024 :**

ככל שתבחר לתקן במוסך שאינו בהסדר, חברתנו תפחית מתגמולי הביטוח 30% ובדמי ההשתתפות העצמית תינתן הנחה של 21%.

כמו כן,

1. בעת תיקון במוסך שאינו בהסדר, קיימת אפשרות לאספקת חלפים למוסך מספק החלפים שעובד עם החברה. במצב כזה, חברתנו לא תפחית מתגמולי הביטוח ודמי ההשתתפות העצמית יופחתו באופן יחסי לשיעור אספקת החלפים למוסך שלא בהסדר.

או

2. בעת תיקון במוסך שאינו בהסדר, ואם המוסך מסכים לקבל את תנאי ההסדר של החברה טרם תיקון הרכב, חברתנו לא תפחית מתגמולי הביטוח ודמי ההשתתפות העצמית יהיו בשיעור זהה לסכום שמשולם בעת תיקון במוסך הסדר.

**אפשרויות 1 + 2 רלוונטיות לאירועי ביטוח שאירעו בנוגע לפוליסות שנרכשו החל מתאריך 01/09/2024 ואילך או חודשה החל מתאריך 01/11/2024.**

לנוחיותך ובכל עת, באזור האישי באתר החברה [www.aig.co.il/t/4atn1](http://www.aig.co.il/t/4atn1) ניתן לצפות במסמכי התביעה, לבדוק את סטטוס הטיפול בתביעה, ולהעלות מסמכים.

**אם הכל ברור ותקין לאור בדיקתנו:**

נאשר זכאותך לתשלום, בהתאם לתנאי הפוליסה. את התשלום המיועד עבורך, נוכל להעביר בהעברה בנקאית ישירות לחשבון הבנק שלך. לצורך כך, חשוב למלא את הפרטים המתאימים בטופס ההודעה ולצרף העתק המחאה מבוטלת.

**במידה וידרשו הבהרות נוספות:**

מסמכים נוספים יתבקשו ככל שיהיה צורך בהם. במקרים אלה תשלח אליך הודעה בכתב.

**במידה ויתברר שאינך זכאי לכיסוי / תשלום בהתאם לתנאי הפוליסה:**

ישלח אליך מכתב עם פירוט הסיבות שבגללן אינך זכאי לכיסוי או תשלום.

**בכל מקרה, תשובה בכתב תשלח אליך תוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים.**

מידע נוסף בדבר מערכת הכללים של החברה לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור מצוי באתר החברה בכתובת [www.aig.co.il](http://www.aig.co.il).

על מנת למצות את זכויותיך ולבחון הגשת תביעה גם בפוליסות נוספות בחברתנו, אנו מפנים אותך לאזור האישי באתר החברה, בכתובת: [www.aig.co.il/t/3UUE1](http://www.aig.co.il/t/3UUE1) בו תוכל לצפות בכל הפוליסות שלך וכן, לאתר המרכזי לאיתור מוצרי הביטוח שכתובתו [harb.cma.gov.il](http://harb.cma.gov.il)

בברכה,

מחלקת תביעות AIG

לידיעתך, הודעות בדבר מהלך ברור התביעה ותוצאותיה, נשלחות בדרך כלל באמצעות דואר אלקטרוני. במידה וברצונך לשנות את האופן בו תשלחנה ההודעות כאמור, יש ליצור קשר עם מוקד התביעות במספר: 03-9272400.



# הודעה על תאונה (ביטוח רכב)

## א. פרטי המבוטח

שם משפחה  שם פרטי  מס' זהות

טלפון בבית  טלפון נייד  טלפון בעבודה

מספר פוליסה  כתובת

מספר תביעה  דואר אלקטרוני להתקשרות בתביעה

## ב. פרטי הנהג ברכב בעת המקרה

שם משפחה  שם פרטי  מס' זהות

תאריך לידה  טלפון בבית  טלפון נייד

טלפון בעבודה  כתובת

קשר נהג/ בעל הפוליסה  דוא"ל

האם נהג ברשות המבוטח  כן  לא  האם הרישיון נפסל  כן  לא  מספר רישיון הנהיגה

סוג/דרגת רישיון  תאריך הוצאת רישיון  בתוקף עד

## ג. פרטי הרכב

רשום על שם  שנת ייצור  דגם ויצרן

משועבד/ מעוקל לטובת  סוג הרכב  פרטי/ מסחרי  מונית  גורר/גרר  אוטובוס  אחר

מספר רכב

## ד. פרטי התאונה

תאריך האירוע  שעת האירוע  מהירות בקמ"ש

האם תאונה: בדרך לעבודה / במהלך העבודה / בחזרה מהעבודה  כן  לא

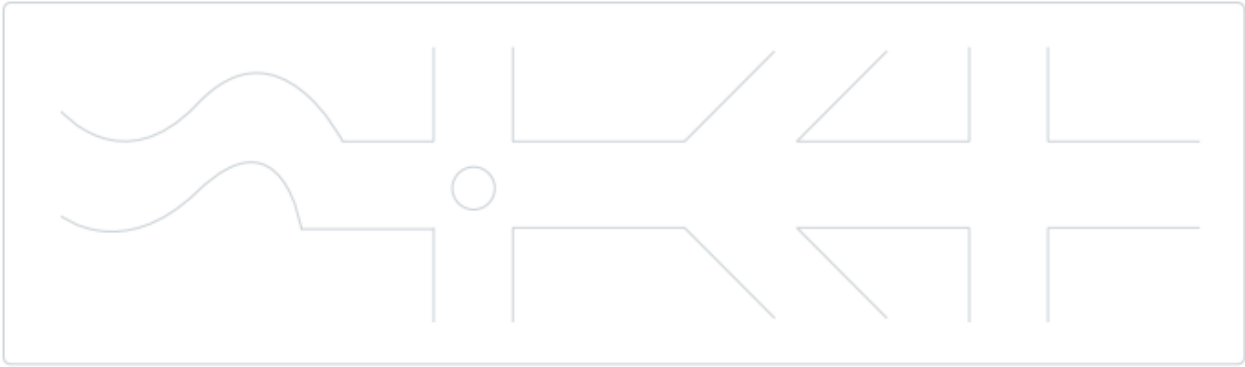
האם צד ג' היה מעורב בתאונה  כן  לא  מקום האירוע  עיר / אזור / כביש

ראות טובה  חשכה  גשום  ערפל  לא טובה  האם הובא לידי המשטרה  כן  לא

מס' יומן / אירוע  שם תחנה  מס' נוסעים

תיאור המקרה (במילים)

שרטוט המקרה (המקרה הצורך ניתן לצרף דף נוסף)



מוקדי הנזק ברכב המבוטח  קדמי  אחורי  ימני  שמאלי  אחר

מוקדי הנזק ברכב צד ג'  קדמי  אחורי  ימני  שמאלי  אחר

מי אשם בתאונה  אני  צד ג'  לא יודע

האם במקרה הצורך תעמוד על גירסתך בבית משפט  כן  לא  האם הינך מאשר לפצות את צד ג'  כן  לא

**ה. פרטי הרכבים המעורבים - צד ג'**

סוג הרכב  פרטי/ מסחרי  מונית  גורר/גרר  אוטובוס  אחר

שנת ייצור  צבע  דגם ויצרן

מספר רישוי  שם בעל הרכב  מס' זהות

טלפון נייד  כתובת

שם הנהג  מס' זהות  טלפון נייד

סוכן / טלפון  מס' פוליסה  כתובת  חברת הביטוח

סוג הביטוח  מקיף  צד ג'  חובה

במידה ואין בידך את פרטי צד ג' אנא עדכן את הסיבה

**ו. נפגעים**  תאריך

האם באירוע קיימים נפגעים  כן  לא

## ז. עדים למקרה

משפחה ושם פרטי	כתובת	טלפון נייד	קרבה לבעל הפוליסה

## ח. פרטי חשבון הבנק

הריני להצהיר כי להלן פרטי הבנק שלי לצורך העברה בנקאית בגין תשלום התביעה הנידונה:

שם בעל החשבון  מספר זהות

כתובת למשלוח הודעת הזיכוי

שם הבנק  מס' הבנק

שם סניף  מס' הסניף  מס' חשבון

ידוע לי שאין בהסכמתי זו משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי או בגובה תגמולי הביטוח.

\* יש לצרף צילום ברור של המחאה

תאריך  חתימת בעל החשבון

אני מתחייבת/להתקשר ולהודיע לחברת הביטוח מיד עם קבלת הודעה/תביעה כלשהי בקשר לתאונה הנ"ל, מכל גורם שהוא.

הריני מצהיר/ה כי כל הפרטים שמסרתי היום נכונים ומדויקים וכי לא העלמתי כל עובדה ופרט בקשר לתאונה. אני מאשר/ת כי הובא לידיעתך ואני מסכים/מה כי הפרטים שמסרתי ו/או כל מידע שיגיע לידיעת החברה, יוחזקו במאגר מידע ממוחשב בו נוהגת החברה לרכז נתונים בנושא הביטוח.

הריני מייפה את כוחה של החברה לטפל בכל תביעה עתידית אשר תוגש ע"י צד ג' ו/או מי מטעמו כנגדי ובהסכמתי זו יש לראות את ההסכמה בהתאם לדרישת סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981. הנני מתחייבת/להעביר את דמי ההשתתפות העצמית עפ"י תנאי הפוליסה, מיד עם קבלת הדרישה מן החברה.

תאריך  שם  מס' זהות

חתימה



## טופס הסכמת בעל הרכב

לכבוד חברת הביטוח

נוסח הסכמת בעל הרכב הרשום למסירת המידע לחברת הביטוח (נתוני שאילתא 03 / טופס 1010) אני הח"מ, הרשום כבעל הרכב, שמספרו להלן, במאגר משרד התחבורה והבטיחות בדרכים מסכים בזה, כי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יעביר לחברת הביטוח, באמצעות איגוד חברות הביטוח בישראל / מרכז הסליקה של חברות ביטוח בע"מ את כל המידע על הרכב, המצוי במאגר כלי הרכב של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעתי, שפרטיה רשומים להלן, כלפיכם/בקשתי לקבלת נתוני שאילתא 03 / טופס 1010.

**אבקש להעביר את הפרטים להלן למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים:**

**פרטי בעל הרכב**

שם בעל הרכב  מספר ת.ז.  מספר רכב

מספר תביעה  תאריך אירוע  מספר פוליסה

חתימת בעל הרכב  תאריך:

(בצירוף חותמת תאגיד במידה ומדובר מתאגיד)