

נספח נוהל טיפול תביעות המהווה חלק בלתי נפרד מהפוליסה

להלן נוהל טיפול בתביעות מתחת לסכומי ההשתתפות העצמית בתחום צד שלישי:

נזקי גוף:

1. הודעות זהירות ו/או דרישות נפגעים (שאינן תביעות משפטיות) ו/או תביעות משפטיות שאיילון אינה נתבעת בהן במישרין המוגשות למבוטח/לאיילון **ומוערכות** עד לסך 80% מסכום השתתפות עצמית-תטופלנה ע"י המבוטח באמצעות בא כוחו וישולמו ישירות על ידי המבוטח.

היה ודרישה כנ"ל הוגשה במישרין לאיילון, הערכת הסיכון בה תתבצע ע"י איילון וככל שתוערך מתחת ל-80% מסכום ההשתתפות העצמית תועבר למבוטח להמשך טיפול בנוהל כנ"ל ולא יפתח בגינה תיק תביעה.

היה והדרישה הוגשה למבוטח, הערכת הסיכון בה תיקבע ע"י נציג מוסמך מטעם המבוטח, וככל שתוערך מתחת ל-80% מסכום השתתפות עצמית תטופל ישירות ע"י נציג המבוטח ללא הפעלת הפוליסה.

למרות האמור, **באם לדעת הגורם המטפל באיילון**, ערך התביעה בפועל נמוך מסך 80% מסכום ההשתתפות העצמית הנקוב בפוליסה-רשאית איילון להחזיר התביעה לטיפול ישיר של המבוטחים, על פי הנוהל לעיל.

2. דרישות כנ"ל ו/או תביעות משפטיות המוערכות מעל ל-80% מסכום ההשתתפות העצמית (בין ע"י איילון ובין ע"י ב"כ המבוטח בהתאמה לאמור בסעיף 1) -יועברו לאיילון להמשך טיפולה הבלעדי בכפוף להוראות סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח.

3. היה ותביעה משפטית הוערכה ע"י איילון בסך הנמוך מה"ע תועבר התביעה להמשך טיפול המבוטח באמצעות בא כוחה, אשר ידאג למחיקת איילון מכתב התביעה ואם לא ניתן למחוק את איילון ייצג פורמאלית גם את איילון.

במידה והתביעה המשפטית בה נתבעה גם איילון מטופלת על ידי המבוטחים-מתחייבים המבוטחים לעדכן את איילון עם סילוקה על מנת שתיק התביעה שנפתח בגינה ייסגר.

נזקי רכוש:

1. הודעות זהירות ו/או דרישות פיצוי ו/או תביעות משפטיות בגין נזקי רכוש, שסכום הנזק הנתבע בהן נמוך מסכום ההשתתפות העצמית הנקוב בפוליסה תטופלנה ותשולמנה ישירות על ידי המבוטחים ועל חשבונם.

תביעות משפטיות שסכום הנזק הנתבע בהן נמוך מסכום ההשתתפות העצמית בהן נתבעת גם איילון תועברנה לעיון וידיעת איילון. המבוטח ידאג למחיקת התביעה כנגד איילון בשל היותה נמוכה מסכום ההשתתפות העצמית על פי הפוליסה ובמידה ולא ניתן למחוק את איילון ייצג פורמאלית גם את איילון באמצעות עוה"ד המטפל בתביעה מטעמו.

במידה והתביעה המשפטית בה נתבעה גם איילון מטופלת על ידי המבוטחים אזי מתחייבים המבוטחים לעדכן את איילון עם סילוקה על מנת שתיק התביעה שנפתח בגינה ייסגר.

2. דרישות פיצוי ו/או תביעות משפטיות שסכום הנזק הנתבע בהן עולה על סכום ההשתתפות העצמית בפוליסה תועברנה לטיפול איילון ותטופלנה על ידה. **באם לדעת הגורם המטפל באיילון**, ערך התביעה בפועל נמוך מסכום ההשתתפות העצמית הנקוב בפוליסה-רשאית איילון להחזיר התביעה לטיפול ישיר של המבוטחים, על פי הנוהל לעיל.

כללי:

1. המבוטח ישתמש בשירותי עו"ד מומחה בתחום הנזיקין להערכה וטיפול בתביעות צד שלישי [להלן: עורכי הדין].
2. בכל תביעת גוף בה קיימת טענה או סיכון לנכות והערכת הסיכון בהם מתקרבת ל 80% מגובה ההשתתפות העצמית – **יש לבצע חקירה/בירור נסיבות מקיף לגבי שאלת החבות, הנסיבות והנזק, לרבות גורמים מעורבים. בנוסף, יש לאסוף תיקים רפואיים רלוונטיים לרבות תיקי מל"ל.**
3. בכל תביעת רכוש שבה הסיכון מתקרב ל 80% מגובה ההשתתפות העצמית – **יש לדאוג להכנת חוות דעת שמאי/מהנדס.**
4. הערכת הסיכון הרלבנטית לצורך קביעת המשך הטיפול בתביעת גוף תתייחס לכל התובעים הפוטנציאליים בגין האירוע הביטוחי, לרבות תביעות שיבוב מיטיבים (מל"ל, קופ"ח) ובתביעת רכוש – יש להתייחס גם לתביעת שיבוב/ניזוק.
5. המבוטח ידווח למבטח מיד לכשנודע לו על אירוע מרובה נפגעים ו/או אירוע בו ריבוי תובעים פוטנציאליים [הצפות לדוגמא] ללא קשר להערכת התביעה באותו שלב.
6. לאיילון שיקול דעת מלא ליטול לטיפול תביעות גם אם סכומן נופל מסכום ההשתתפות העצמית ו/או ליתן הנחיות למתווה סילוק התביעות עד גובה ההשתתפות העצמית לרבות בתביעות מרובות תובעים.
7. תביעה שהוערכה כתביעה נמוכה מסכום ההשתתפות העצמית ולפיכך טופלה ישירות ע"י המבוטח, ובמהלך הטיפול התעדכנה הערכתה כך שהיא עולה על סכום ההשתתפות העצמית הנקוב בפוליסה, תועבר מיידית להמשך טיפול ישיר של איילון.
- עם קבלת התביעה מהמבוטח איילון תבחן כיסוי ביטוחי ועמידה בתנאי הפוליסה וההסדר וגובה הסיכון. באם איילון תחליט ליטול התביעה לטיפול – לאיילון זכות הבחירה למנות כל אחד מעוה"ד הנמנים על ספקיה.
8. בהתייחס לתביעות שתטופלנה ישירות על ידי המבוטח, **בהתאם לנוהל זה, והסתיימו באופן בלתי צפוי** בסכומים העולים על סכום ההשתתפות העצמית הנקוב בפוליסה-מבלי שהודעה בגין נתנה לאיילון מבעוד מועד, תישא איילון בסכומי הנזק ובהוצאות משפטיות סבירות העולים על ההשתתפות העצמית, בכפוף לתנאי הפוליסה ובכפוף להמצאת אסמכתאות ביחס להוצאות הנטענות ולבחירת אופן ניהול התביעה ע"י המבוטח.
9. סכומי נזק: כל סכום שישולם **לתובע** לרבות הוצאות ושכ"ט עורכי דין. הוצאות הגנה משפטיות: הוצאות סבירות שהמבוטח נשא בהן לצורך בירור נסיבות התביעה והתגוננות מפניה.
10. המבוטח אחראי ישירות לתשלום לתובעים ולשכר טרחת הספקים המייצגים אותו בתביעות מתחת לסכום ההשתתפות העצמית.
11. לדרישות השתתפות עצמית שיועברו מאיילון למבוטח, יצורף תדפיס הוצאות ממחשב איילון. תדפיס זה יחשב כהוכחה סופית להיקף ההוצאות שהוצאו על ידי איילון לצורך הטיפול בתביעה עד התאריך הנקוב בו.
12. המבוטח יעביר לאיילון פרטי איש קשר מטעמו להעברת מכתבים לאישור פשרה על פי סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח וכתובת דוא"ל של הנ"ל. העברת המסמכים בדוא"ל לגורם זה לכתובת שנמסרה תהווה הודעה מצד איילון על פי חוק.
13. המבוטח מצהיר כי יעביר תשובתו למכתבים על פי סעיף 68 בתוך המועדים הנקובים בחוק- עד 30 יום.