

פוליסת ביטוח רכב: הנחיות להגשת תביעה - בגין גניבה

מבוטח יקר,

לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת תביעה למימוש זכויות, על פי הכיסוי בגין נזק לרכב לפי תנאי הפוליסה.

מטעמי נוחות הערכה מנוסחת בלשון זכר.

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך באופן מסודר ומהיר, נבקשך למלא את טופס התביעה ולצרף את המסמכים הרלוונטיים כמפורט בנספחים המצורף בזאת.

את טופס התביעה והמסמכים הנדרשים אנא שלח אלינו אל:

כלל חברה לביטוח בע"מ, רח' ראול ולנברג 36 תל-אביב 6100701 או לפקס שמספרו 077-6385500,

או למייל שכתובתו tviot-R@Clal-ins.co.il

לתשומת ליבך, במקרה של אירוע נזק המכוסה בתנאי הפוליסה, ככל שרכשת פוליסה הכוללת כיסוי "נבחרת מוסכים" הנך מחויב לבצע את תיקון הרכב באחד ממוסכי ההסדר של החברה (רשימת המוסכים מפורטת באתר כלל בלינק: www.clalbit.co.il).

במקרה של תיקון הרכב במוסך שאינו נמנה על רשימת מוסכי ההסדר של כלל ביטוח לא ישולמו תגמולי ביטוח.

ככל שרכשת פוליסה שאינה כוללת כיסוי "נבחרת המוסכים", אנו ממליצים לך לתקן את הרכב באחד ממוסכי ההסדר של כלל ביטוח, ואף ליהנות מהשתתפות עצמית מוקטנת. במידה ובחרת בתיקון הרכב במוסך שאינו מוסך הסדר של החברה, עליך ליצור קשר באופן מיידי, טרם תחילת התיקון, עם סוכן/ת הביטוח שלך או בטלפון 03-9420471, ולהעביר את האומדן הראשוני לנזק, כולל הצעת התיקון, למוקד התביעות של כלל ביטוח ופיננסים בכתובת דוא"ל tviotalafim@Clal-Ins.co.il, כדי לסייע בבירור החבות ובהקטנת הנזק.

אם לא יישלחו לחברה המסמכים הנדרשים, טרם ביצוע התיקון, ו/או במידה שהחברה תציע לספק את החלפים באמצעות ספק מטעמה ואת/ה ו/או המוסך (שאינו בהסדר) לא תקבלו את ההצעה, הדבר יביא להפחתה בזכאותך לתגמולי ביטוח בגובה הפרש עלות החלפים במוסך לבין עלות החלפים, לו החברה הייתה מספקת אותם באמצעות ספק מטעמה.

לידיעתך, בחברתנו מופעל שירות הודעות SMS המעדכן על סטטוס תביעה. אנא ציין את מספר הטלפון הסלולרי שלך בטופס התביעה לצורך התקשרות ועדכון רציף בסטטוס התביעה.

כלל ביטוח מאפשרת לך לנהל את תביעתך בכל זמן ומכל מקום באמצעות שירות "תביעות און-ליין" שבאתר החברה www.clal.co.il בכתובת.

שירות "תביעות און-ליין" מאפשר לך להגיש תביעה דרך האתר ולצפות בסטטוס הטיפול בה, להעלות מסמכים חסרים, לראות את כל התכתובות הנוגעות לתביעה ועוד.

לתשומת ליבך, ככל והינך אזרח ותיק, באפשרותך להגיש תביעה בעל פה אל מול נציג המוקד.

כמו כן, נבקשך למלא את כתובת הדואר האלקטרוני בטופס התביעה לצורך התקשרות.

מתן כתובת המייל עשוי לייעל את הטיפול בעניינך.

שים לב!

מובהר כי קבלת טופס התביעה אצל המבטח אינו מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של המבטח.

אנו עומדים לרשותך בכל בקשה ושאלה בטלפון שמספרו: *6564

בברכה,

מחלקת תביעות ביטוח רכב

מערך התביעות

כלל חברה לביטוח בע"מ



נספח א' - רשימת המידע והמסמכים הנדרשים

לצורך הטיפול בתביעה נבקשך לצרף את המסמכים הרלוונטים לתביעתך מהרשימה להלן:

- אישור משטרה.
 - טופס הגשת תביעה (מצ"ב).
 - מכתב הסכמה למשרד הרישוי (מצ"ב).
 - רישיון רכב.
 - שני סטים מפתחות + שלטים.
 - אישור מיגון.
 - חשבונית טיפול אחרון במוסך.
 - לצורך ביצוע העברת בעלות לרכב יש להמציא צילום ת.ז של כל בעלי הרכב ויפוי כח פרטי ו/או יפוי כח תאגיד (מצ"ב).
 - מסמך הסרת שיעבוד ככל שקיים.
 - מסמך הסרת עיקול ככל שקיים.
 - הסרת מגבלות מכס / נכה ככל שקיימות.
 - צילום המחאה מבוטלת ו/או אישור ניהול חשבון בנק לצורך העברה בנקאית.
 - חשבונית רכישה של הרכב.
 - חשבונית על תוספות מיוחדות המותקנות ברכב.
- נבקש להבהיר, במידה ולא יתקבלו המפורטים הרלוונטים לעיל במלואם לא יהיה ניתן לקדם את הטיפול בתביעתך.**



שם הסוכן	מספר רישוי

מטעמי נוחות בלבד נכתב טופס זה בלשון זכר אך פנייתו אל נשים וגברים כאחד

נספח ב' - הודעה על מקרה ביטוח - רכב

1. פרטי המבוטח

שם פרטי		שם משפחה		מספר זהות	
מספר טלפון נייד		מספר טלפון בבית			
מיקוד	עיר	מספר בית	כתובת מגורים / רחוב		
<p>אופן קבלת הודעות ומסמכים – יש לבחור מטה את דרך יצירת הקשר עמך:</p> <p><input type="checkbox"/> מספר טלפון נייד _____ אני מסכים כי המסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה יישלחו במסרון לנייד שלי, במקום באמצעות הדואר.</p> <p><input type="checkbox"/> דוא"ל (לצורך קבלת מסמכים בדוא"ל יש לציין גם מספר טלפון נייד) _____ אני מסכים כי מסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה יישלחו לדואר אלקטרוני שלי ו/או באמצעות אתר האינטרנט של החברה, במקום באמצעות הדואר.</p> <p>* במידה ולא מילאתי את כתובת הדואר האלקטרוני יישלחו המסמכים לכתובת דואר אלקטרוני קודמת שמסרתי לחברה, ככל שמסרתי. _____ @ _____</p> <p><input type="checkbox"/> אני מבקש כי מסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה יישלחו אליי בדואר ישראל בלבד.</p> <p>אני מסכים/מה כי החברה וחברות נוספות בקבוצת כלל, תשלחנה לפרטי ההתקשרות שמסרתי לעיל (מספר טלפון נייד וכתובת דואר אלקטרוני) מסמכים והודעות (לרבות מסמכי הפוליסה, דוחות שנתיים, ומסמכים הנדרשים על פי דין) בקשר עם כל מוצרי הביטוח הפנסיה והגמל הקיימים לי בקבוצת כלל באמצעות:</p> <p><input type="checkbox"/> אמצעי דיגיטלי (דואר אלקטרוני או מסרון לטלפון נייד) <input type="checkbox"/> דואר רגיל</p> <p>לידיעתך, אם לא תבחרי/י באחת האפשרויות המפורטות יישלחו אליך מסמכים והודעות כאמור באמצעי דיגיטלי (דואר אלקטרוני או מסרון לטלפון הנייד), ככל שקיים בידי הקבוצה. ככל שברצונך לעדכן את ההסכמות האמורות ו/או את פרטיך האישיים רק עבור מוצר ביטוח או חיסכון מסויים ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון 5454*</p>					

2. פרטי איש קשר שאינו המבוטח לניהול התביעה

שם משפחה		שם פרטי		מספר תעודת זהות		קרבה למבוטח	
כתובת מגורים	רחוב	מס'	ת"ד	יישוב	מספר טלפון		
<p>דוא"ל _____ @ _____ אני מסכים כי מסמכים והודעות בנושאי תביעות מטעם החברה יישלחו לדואר האלקטרוני שלי וזאת במקום באמצעות הדואר. חתימה: _____</p> <p>תאריך _____ חתימת המבוטח המאשר מינוי איש קשר _____</p>							

3. פרטי הגניבה

א. מהיכן נגנב הרכב? _____
ב. כמה קילומטריז' הרכב עבר עד ליום הגניבה? _____
ג. האם היו ברכב תוספות מיוחדות? _____



4. פרטי חשבון בנק (נא צרף צילום המחאה מבוטלת)

במידה והתביעה תאושר, התשלום יבוצע באמצעות העברה בנקאית. נא למלא את הפרטים ולצרף צילום שיק או אישור הבנק על פרטי החשבון.

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

כתובת למשלוח הודעת זיכוי		מספר זהות		שם בעל החשבון	
				ב	
מספר חשבון	מס' סניף	שם סניף	מס' בנק	שם בנק	

*ידוע לי שאין במסירת פרטי חשבון הבנק כמפורט לעיל משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי. לידיעתך, חברתנו משלמת תגמולי ביטוח באמצעות העברה בנקאית לחשבון המבוטח. ככל שתבחר לא להעביר אלינו את הפרטים הנדרשים לצורך תשלום בהעברה בנקאית, אנו נשלם את תגמולי הביטוח באמצעות משלוח המחאה לפקודתך לכתובת המצוינת בערכת תביעה זו.

תאריך: _____ חתימת בעל החשבון: X _____ *

שים לב! חשוב למלא את כל השדות בסעיף זה גם לצורך זיהוי בעת פנייתך למוקדי התביעות

5. הצהרת המבוטח

אני מאשר בזאת כי המידע שנמסר על ידי בתצהיר זה נמסר מרצוני ובהסכמתי, וכי מידע זה וכל עדכון שלו או מידע נוסף שיימסר על ידי או שיגיע לידי הקבוצה בקשר אליי, ישמרו במאגרי המידע של חברות מקבוצת כלל או מי מטעמה (או של מי שיספק לה מפעם לפעם שירותי מחשב ועיבוד נתונים) וישמשו בין היתר לניהול, תפעול ומתן שירותים (לרבות בקווי תקשורת) בקשר למוצרים ושירותים, לעיבוד מידע, לפילוח שיווקי, ולקיום חובות על פי דין. כן אני מאשר כי קבוצת כלל תהיה רשאית להעביר את המידע גם לסוכן הביטוח ולגורמים הפועלים עבור הקבוצה או מטעמה. הנני מצהיר בזאת כי כל הפרטים שמסרתי ו/או שאמסור נכונים ומדויקים וכי לא העלמתי כל עובדה ופרט בקשר לאירוע.

תאריך: _____ שם פרטי ושם משפחה: _____ חתימה: _____

במידה וממונה אפטרופוס (חתימתו):

תאריך: _____ שם פרטי ושם משפחה: _____ חתימה: _____


במידה והמבוטח הינו קטין, יש להעביר מכתב חתום על-ידי שני ההורים שבו יצויין אופן התשלום הנדרש ופרטי המוטבים בצירוף צילום תעודות זהות של המוטבים.

אני מאשר כי חברות מקבוצת כלל יהיו רשאיות לפנות אלינו להצעת מוצרים ושירותים, לרבות בדרך של משלוח חומר שיווקי ו/או פרסומי, בין בדיור ישיר ובין בדרך אחרת, כולל באמצעות הדואר ו/או הטלפון ו/או הפקסימיליה ו/או מערכת חיוג אוטומטי ו/או הודעות אלקטרוניות ו/או הודעות מסר קצר.
אני אהיה רשאי להודיע לקבוצת כלל בכל עת כי אין ברצוני לקבל דיור ישיר ו/או הודעות שיווקיות.

חתימת המבוטח: _____



מדינת ישראל



משרד התחבורה

מינהל התנועה - אגף הרישוי

לביצוע שינוי במירשם כלי הרכב -
כאשר המבקש אינו מבצע את
הפעולה בעצמו.

נציג המבקש (השליח) יציג:

- טופס זה.
- תעודת זהות שלו ושל המבקשים.
- רישיון הרכב (כאשר הוא שליח
של בעל הרכב).
- טופס זה יוחזר לשליח.
- השליח אחראי לכל פעולה שביצע
בהסתמך על טופס זה

יפוי כח - של אדם פרטי רכב מספר

למכירת הרכב (מטעם בעל הרכב).

לקניית הרכב (מטעם הקונה).

לפעולה אחרת מטעם בעל הרכב.

1. פרטי נותן יפוי הכח - בעל הרכב הרשום או הקונה
המאשר בחתימתו כי נציגו לביצוע הפעולה הוא מי שרשום בסעיף 2 להלן:

מספר זהות	.ב.ו	שם משפחה ופרטי	חתימה
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

2. פרטי מיופה הכח (נציגו של המבקש):

שם משפחה ופרטי _____

מספר תעודת הזהות .ב.ו

תאריך האישור בתוקף עד _____

רש/יפוי כח 8/2003 - א



מדינת ישראל



משרד התחבורה

מינהל התנועה - אגף הרישוי

לביצוע שינוי במירשם כלי הרכב -
כאשר המבקש אינו מבצע את
הפעולה בעצמו.

נציג המבקש (השליח) יציג:

- טופס זה.
- תעודת זהות שלו ושל המבקשים.
- רישיון הרכב (כאשר הוא שליח
של בעל הרכב).
- טופס זה יוחזר לשליח.
- השליח אחראי לכל פעולה שביצע
בהסתמך על טופס זה

רכב מספר

יפוי כח - של אדם פרטי

למכירת הרכב (מטעם בעל הרכב).

לקניית הרכב (מטעם הקונה).

לפעולה אחרת מטעם בעל הרכב.

1. פרטי התאגיד – בעל הרכב הרשום או הקונה

מספר התאגיד

.ב.0

שם התאגיד וחותרמת התאגיד

2. המורשים לחתום בשם התאגיד, המאשרים בחתימתם כי נציגם לביצוע הפעולה הוא מי שרשום בסעיף 3 להלן:

חתימה

שם משפחה ופרטי

מורשה לחתום בשם התאגיד

חתימה

שם משפחה ופרטי

מורשה לחתום בשם התאגיד

3. פרטי מיופה הכח (נציגו ושליחו של התאגיד)

מספר הזהות

.ב.0

שם משפחה ופרטי

4. הריני לאשר כי נותני יפוי הכח, שפרטיהם בסעיף 2 מורשים לחתום בשם התאגיד.

כתובת משרד עורך הדין

שם משפחה ופרטי של עורך הדין

תאריך האישור בתוקף עד

חתימה וחותרמת של עורך הדין

רש/יפוי כח 4/2004



תאריך: _____
תביעה: _____

הסכמה להעברת רכב למשמורת

אירוע מיום: _____

אני הח"מ בעל/ת רכב מס. _____ נותן/ת בזאת את הסכמתי להעברת הרכב למשמורת במגרש השרידים אשר לו הסכם עם חברת הביטוח.

- אני מצהיר/ה כי כל החפצים האישיים, התוספות ומערכת המיגון (בתנאי שאינה מהווה חלק אינטגרלי מהרכב) פונו מהרכב וכי ידוע לי שבמידה וימצאו חוסרים ו/או נזקים ברכב אשר אינם קשורים לאירוע הנדון הם יופחתו מערך הרכב.
- ידעו לי כי חברת הביטוח אינה אחראית בכל אופן או עניין לחפצים ו/או תוספות אשר יושארו ברכב.
- אני נותן/ת את הסכמתי כי הרכב ימצא במשמורת עד אשר תקבע חברת הביטוח את עמדתה ביחס לחבותה וביחס לשיעור הנזק שנגרם עקב האירוע הנדון.
- ידוע לי כי אין בהפקדת הרכב למשמורת כאמור לעיל כדי להוות הכרת החברה בחבות ו/או בנזק אשר נגרם לטענתי עקב האירוע הנדון.
- היה וחברת הביטוח תדחה את התביעה הנדונה הנני מתחייב/ת לקחת את הרכב לרשותי מיד לאחר קבלת ההודעה מחברת הביטוח ובהתאם לכך יחולו עלי כל העלויות הכרוכות באחסון הרכב.

הצהרת בעל הרכב

לאחר שקראתי את הפרטים לעיל והבנתי את תוכנם הריני מאשר/ת להעביר את הרכב למגרש השרידים אשר לו הסכם עם חברת הביטוח.

שם מלא

מספר ת.ז.

תאריך

חתימה

הסכמת בעל רכב למסירת מידע

רכב מספר

1. אני הח"מ הרשום כבעל הרכב שמספרו להלן, מסכים בזאת כי משרד התחבורה יעביר ל"כלל" חברה לביטוח בע"מ, באמצעות איגוד חברות הביטוח לישראל/מרכז הסליקה של חברות הביטוח, את כל המידע המצוי במאגר כלי הרכב של משרד התחבורה בנוגע לרכב הנדון. הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעתי כלפיכם ובקשתי לקבלת נתוני שאילתא 03 / טופס 1010 (הקף בעיגול). לעניין טופס 1010 (העתק רישיון הרכב), הריני להצהיר כי הרישיון המקורי של הרכב אינו ברשותי כמפורט להלן: אבד/נגנב/אחר _____ (הקף בעיגול)

2. פרטי חשבון בנק

ברצוני למסור את פרטי חשבון הבנק שלי/שלנו, לצורך קבלת החזר היחסי של אגרת הרישוי ממשרד התחבורה על פי דין, כאשר הרכב גנוב או במקרה שהשמאי ידווח על הרכב כרכב באובדן גמור. הערה: עפ"י הודעת משרד התחבורה, הטיפול בהחזר אגרה לרכב גנוב יהיה לאחר תום שלושה חודשים מהגניבה. הטיפול בהחזר האגרה אינו באחריות חברת הביטוח אלא ישירות ע"י משרד התחבורה. א. אבקש להעביר את הפרטים הרשומים להלן למשרד התחבורה:

מס' חשבון בנק

מס' סניף

מס' בנק

שם היישוב של הבנק

מס. ת.ז.

ב. אני מסרב למסור פרטי בנק.

הערה: אין לחייב בעל/ת רכב למסור את פרטי החשבון. בסרוב יש להקיף בעיגול את אפשרות 2 ב'.

3. הצהרת בעל הרכב

הריני מאשר/ת בחתימתי את הסכמתי להעברת מידע ממשרד התחבורה אליכם עפ"י המפורט לעיל.

שם מלא

מספר ת.ז.

תאריך

חתימה



הליך בירור וישוב תביעה

מבוטח יקר

כלל חברה לביטוח בע"מ ("החברה") מעמידה לרשות ציבור לקוחותיה מערך לבירור ולישוב תביעות ופועלת על פי מערכת כללים הרצ"ב כנספח ג', אשר החברה אימצה לשם כך.

לקוח המעוניין להגיש תביעה למימוש זכויותיו לפי תנאי פוליסת ביטוח, מתבקש לפעול על פי ההנחיות המופיעות להלן במסמך זה. לאחר קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים מהלקוח, תבחן החברה את זכאות הלקוח לתגמולי ביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח.

לתשומת הלב, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיעזר במומחה פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה, כגון רופא מומחה או מבצע הערכה תפקודית/בדיקת תשישות נפש במסגרת בדיקת תביעה לקבלת תגמולי סיעוד. במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע החלופות הבאות: תשלום מלא התביעה, תשלום חלקי של התביעה, תשלום במסגרת פשרה, או דחייה של התביעה. הודעה רלוונטית תימסר ללקוח בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במערכת הכללים (נספח ג').

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981², תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא 3 שנים מיום שקרה מקרה הביטוח. לתשומת לבך, במקרה שבו עילת התביעה הינה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תימנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח". (הוראה ספציפית זו תחול על עילת תביעה שהיא נכות שנגרמה ממחלה או מתאונה שטרם התיישנה לפי הדין שחל עליה ביום 23.3.14).

בפוליסות ביטוח אשר נכרתו או חודשו החל מיום 25.11.2020 לעניין ביטוח חיים, ביטוח מפני מחלות ואשפוז וביטוח סיעודי - תקופת ההתיישנות של תביעה היא 5 שנים מיום שקרה מקרה הביטוח. לעניין זה, "ביטוח חיים" - ביטוח שמקרה הביטוח הוא מותו של המבוטח או של זולתו.

בנוגע לתגמולי ביטוח חובה - בהתאם להוראות סעיף 5 לחוק ההתיישנות, התשי"ח-1958² - תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח חובה היא 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח. מקרה ביטוח שאירע באזורים ובשטחים המפורטים בסעיף 3ג' לפקודת הביטוח תהיה תקופת ההתיישנות לפי הדין החל באותם אזורים או שטחים.

בנוגע לתגמולי ביטוח רכב עד ג' - בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981² תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח.

תנאי חוזה הביטוח עומדים לרשותך גם באתר האינטרנט של החברה. נבהיר כי אין במשלוח דרישה לחברת הביטוח כדי לעצור את מרוץ ההתיישנות האמור וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח או תקנון קרן פנסיה, על הלקוח למלא טופס תביעה בנוסח הרצ"ב כנספח ב', בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב כנספח א'. במידה והלקוח מבקש לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא עליו להמציא מסמכים מבססים, הזכאות לשיפוי בגין הוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת מסמכים.

במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק שירות מוכר העובד עם הגוף המוסדי או לחילופין במקרה של תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ₪, באפשרותך לבחור האם ברצונך שהתשלום לספק יעשה על ידי החברה ועליך לפנות למוקד תביעות בטלפון 6564*.

במקרה בו התובע אינו בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים התובע נדרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס בהתאם לקבוע בדין, בצירוף האישורים המתאימים.

1 לעניין זה, מומחה הינו איש מקצוע כדוגמת שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי או ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

2 יצויין כי בחוק ההתיישנות, תשי"ח-1958 - קבועות הוראות נוספות העשויות להשפיע על תקופת ההתיישנות, למשל לעניין קטין. * מובהר כי המידע האמור בחלק זה הינו מידע כללי ובכל מקרה, לעניין ביטוח סיעודי, טבלת המועדים הכלולה בנספח א' לעניין יישוב תביעות בביטוח סיעודי, תגבר.



נספח ג' - מערכת הכללים

החברה אמצה מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור, אשר אלה עיקריה:

מסמכים ומידע בבירור התביעה

החברה תאפשר לתובע בעת הגשת תביעה לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה, בהתאם לחלופות הקיימות בחברה ואשר כוללות דואר ודואר אלקטרוני. החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבלה אצלה תביעתו, ערכת מסמכים הכוללת, בין היתר, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע לצורך בירור ויישוב התביעה ופירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה.

החברה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק³ להגיש תביעה בעל פה כך שמילוי טופס התביעה יבוצע על ידי נציג החברה. כמו כן תשלח החברה לפונה, סמוך למועד פנייתו, את פירוט הפוליסות הנוספות שבהן הוא מבוטח אצלה ותציין בפניו את האפשרות להגשת תביעה בפוליסות הנוספות.

בנוסף, לצורך איתור פוליסות נוספות ככל שקיימות החברה תפנה את המבוטח לאתר האינטרנט המרכזי של משרד האוצר לאיתור מוצרי הביטוח "הר הביטוח", לרבות משלוח קישור באמצעות מסרון.

לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב על קבלת המסמך ועל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע אך טרם נתקבלו אצל החברה.

אם החברה זקוקה למסמך נוסף על אלו שנדרשו על ידי החברה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע - החברה תדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו נתברר לה הצורך במסמך הנוסף.

במידה ומדובר בתובע אשר הינו אזרח ותיק, החברה תיצור קשר טלפוני עם התובע ותעדכן על ההודעה כאמור, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו ולמעט במקרים שהאזרח הותיק מיוצג.

מידע שעל בסיסו תיושב תביעה

החברה תיישב תביעה על בסיס המידע המעודכן או הרלוונטי ביותר שיש ברשותה.

החברה תפעל להשגת מידע רלוונטי ליישוב התביעה אם מהנתונים שברשותה עולה כי קיים מידע נוסף שנדרש לצורך יישוב התביעה. במידת הצורך, תפנה החברה לתובע, בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה, גם אם מסר לה את פירוט המידע והמסמכים שנדרשו על ידה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע.

מועד קרות מקרה הביטוח ייקבע בהתאם לכלל המידע הרלוונטי והמסמכים המצויים בידי החברה. מועד קרות מקרה הביטוח לא ייקבע כמועד הגשת התביעה אם בהתאם למסמכים שמצויים אצל החברה, אירע המקרה הביטוחי קודם למועד זה.

הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תעשה כל מאמץ ליישב את התביעה בהקדם האפשרי מהמועד בו התקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנתבקשו לראשונה מהתובע, ובכל מקרה בתוך 30 ימים ממועד זה, החברה תמסור הודעה לתובע על יישוב התביעה (בדרך של תשלום, תשלום חלקי, פשרה או דחייה), או תמסור לו הודעה בדבר המשך בירור. לענין תובע שהוא אזרח ותיק החברה תפעל ככל יכולתה על מנת לצמצם את זמני המענה.

הודעת יישוב תביעה שתימסר לתובע, תכלול את כל הפרטים הרלוונטיים הנדרשים על פי החוזר, בהתאם לאופן בו יושבה התביעה: הודעת תשלום תכלול, בין השאר, פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב שבוצע. ככל שמדובר בהודעת תשלום עיתי, ההודעה תכלול בנוסף, בין השאר, גם את משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות לתשלומים ואת הכללים לבדיקה המחודשת של הזכאות.

הודעת תשלום חלקי תכלול בנוסף לפירוט מרכיביו של התשלום, גם פירוט הנימוקים העומדים בבסיס ההחלטה לדחות חלק מהתביעה. הודעת פשרה תכלול, בין השאר, את הנימוקים שביסוד הפשרה ואת הסכום שנקבע בפשרה.

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגינן נדרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה וכן את פירוט המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע, ככל שהם נדרשים.

לאזרח ותיק תמסר הודעת המשך בירור גם בעל פה על ידי נציג החברה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו ולמעט במקרים שהאזרח הותיק מיוצג.

ככלל, הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל תשעים ימים ועד משלוח הודעת יישוב תביעה.

ככל שהתובע זנח את תביעתו לאחר תקופה, יופסק הטיפול בתביעה והתובע יהיה רשאי, בכפוף לתקופת ההתיישנות לפנות מחדש להמשך טיפול בה.

(3) בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור – מי שמלאו לו 67 שנים.



הודעת דחיה

- א. הודעת דחיה תכלול, בין השאר, את נימוקי הדחיה לרבות התנאי, התניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה ופירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה.
- ב. ככל שההחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, החברה תפנה אליהם ותאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. החברה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידיה מסמכים שהיא נמנעת מלצרפם בשל חסיון, ותצרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
- ג. הודעת דחיה תכלול התייחסות לחוות דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחיה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה.
- ד. החלטה בתביעה המבוססת על דוח חקירה, תכלול פירוט של עיקרי הממצאים מדוח החקירה שמעידים על כך שלא קרה מקרה הביטוח.

בירור תביעה בעזרת מומחה

מקום שהחברה מתכוונת להיעזר במומחה לצורך בירור התביעה, החברה תודיע על כך מראש לתובע ותיתן הסבר לתובע בדבר תפקידו של המומחה ובדבר זכותו של התובע להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו. לאזרח ותיק תמסר הודעה גם בעל פה על ידי נציג החברה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו ולמעט במקרים שהאזרח הותיק מיוצג. הסתמכה החברה על חוות דעת מומחה לצורך יישוב התביעה, חוות הדעת תהיה מנומקת, ותכלול את כל הפרטים הנדרשים על פי החוזר לרבות רשימת המסמכים עליהם נסמכת חוות הדעת. חוות הדעת תועבר לידי התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

היענות לפניית מבוטח או תובע

כל פניה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על ידי החברה בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפניה בחברה. קיבלה החברה פנייה של מבוטח או תובע כאמור ומצאה שהיה ליקוי בהתנהלותה או בהתנהלות מי מטעמה ואותו הליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערוך בדיקה לאיתור מקרים דומים, תפיק לקחים ממקרים אלו ותפעל לתיקונם בתוך זמן סביר. בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה תיענה בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה אצל החברה. בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי החברה מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה. למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על פיהם תנהג החברה וכי החברה מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 ובנספח ב' לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 (בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור) כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 ובנספח ב' לחוזר, יגבר האמור בחוזר. הנוסח המלא של סעיף 8 ובנספח ב' לחוזר מצוי באתר האינטרנט של רשות שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר בכתובת: <https://mof.gov.il/hon>

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים	8 (א) (7)
30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8 (ב)
כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8 (ו) (3)
30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8 (ט) (6)
14 ימי עסקים	העברת העתק מפקס דין או הסכם	8 (יב) (2)
14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8 (יג) (1)
7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	8 (יג) (2)
30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8 (יד)
14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	8 (טו) (1)
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8 (טו) (3)

