

## 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 ת.ד. 723 תל-אביב 6100701 או לפקס שמספרו 077-6385500,  
או למייל שכתובתו [tviot-R@Clal-ins.co.il](mailto:tviot-R@Clal-ins.co.il)

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](http://www.clal.co.il).  
שירות "תביעות און-ליין" מאפשר לך להגיש תביעה דרך האתר ולצפות בסטטוס הטיפול בה, להעלות מסמכים חסרים, לראות את כל התכתובות הנוגעות לתביעה ועוד.

**כמו כן, נבקשך למלא את כתובת הדואר האלקטרוני בטופס התביעה לצורך התקשרות.  
מתן כתובת המייל עשוי ליעל 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 מהתובע לשם בירור ויישוב תביעה מכוח פוליסת ביטוח רכב

לצורך קיצור זמן הטיפול בתביעה נבקשך לצרף את המסמכים ברשימה לעיל:

- אישור משטרה.
  - הצהרת מבוטח.
  - מכתב הסכמה למשרד הרישוי.
  - רישיון רכב / כפל רישיון.
  - שני סטים מפתחות + שלטים.
  - במידה והרכב נקנה עם מפתח בודד אישור שכר נקנה.
  - אישור מיגון.
  - חשבונית טיפול אחרון במוסך.
  - צילום ת"ז של כל בעלי הרכב.
  - יפויי כח פרטי.
  - יפויי כח תאגיד.
  - הסרת שיעבוד.
  - הסרת עיקול.
  - הסרת מגבלות מכס / נכה.
  - צילום המחאה מבוטלת ו/או אישור ניהול חשבון בנק לצורך העברה בנקאית.
  - חשבונית רכישה של הרכב / הכלי.
  - חשבונית על תוספות מיוחדות המותקנות.
- נבקש להבהיר, במידה ולא יתקבלו המסמכים המפורטים לעיל במלואם לא יהיה ניתן לקדם את הטיפול בתביעתך.**



מספר רישוי	מוסך מתקן
שם הסוכן	שם המטפל

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	
				ב	
מספר טלפון נייד			מספר טלפון בבית		
מיקוד		עיר		כתובת מגורים / רחוב	
<p>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>דוא"ל _____ @ _____</p> <p>או _____</p>		
<input type="checkbox"/> אני מבקש כי מסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה יישלחו אליי בדואר ישראל בלבד.					
<input type="checkbox"/> אני מאשר שחברות בקבוצת כלל תשלחנה אליי, במקום באמצעות דואר ישראל, מסמכים והודעות (לרבות מסמכי פוליסה, דוחות שנתיים ומסמכים הנדרשים על פי דין), בקשר עם כל מוצרי הביטוח, הפנסיה והגמל שלי בקבוצת כלל לכתובת הדואר האלקטרוני שלי המצויה בידיהן.					

### 2. פרטי הנהג ברכב בעת המקרה

תאריך לידה		שם פרטי		שם משפחה		מספר זהות	
						ב	
מספר טלפון נייד				מספר טלפון בבית			
דואר אלקטרוני		מיקוד		עיר		כתובת מגורים / רחוב	
תאריך הוצאת רשיון נהיגה		בתוקף עד				סוג / דרגת רשיון	



### 3. פרטי הרכב

מס' הרכב \_\_\_\_\_ יצרן הרכב \_\_\_\_\_ דגם \_\_\_\_\_

שנת ייצור \_\_\_\_\_ נפח מנוע \_\_\_\_\_ קילומטראז' \_\_\_\_\_

האם הרכב אוטומטי? כן / לא \_\_\_\_\_

מס' בעלים קודמים \_\_\_\_\_

האם מקוריות הרכב:  השכרה  מונית  קיבוץ  ממשלתי  חברה  פרטי

האם הרכב נקנה עם פטור ממיסים \_\_\_\_\_ סיבת הפטור \_\_\_\_\_

מצב מכני של הרכב \_\_\_\_\_

תוספות ברכב \_\_\_\_\_

מצב כללי של פחחות וצבע \_\_\_\_\_

סוג הרדיו \_\_\_\_\_ ערך הרדיו \_\_\_\_\_

מוסך מטפל \_\_\_\_\_ טל' של המוסך \_\_\_\_\_

נזקים קודמים לרכב הנ"ל \_\_\_\_\_

האם נגנב למבוטח רכב בעבר \_\_\_\_\_

האם ב-6 חודשים אחרונים הוצע הרכב למכירה על ידי הבעלים? \_\_\_\_\_

תביעות קודמות שהוגשו ע"י המבוטח או הבעלים \_\_\_\_\_

באיזו חברת ביטוח הוגשו? \_\_\_\_\_ גובה הנזק \_\_\_\_\_

האם שולמה ירידת ערך? \_\_\_\_\_

### 4. מיגון

סוג \_\_\_\_\_

יצרן \_\_\_\_\_ מתקין \_\_\_\_\_

האם המשתמש האחרון נעל את הרב בריח? \_\_\_\_\_

האם המשתמש האחרון הפעיל את האזעקה? \_\_\_\_\_

האם היו אמצעי מיגון אחרים שהופעלו, פרט: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אני מצהיר כי כל הפרטים הנ"ל נכונים

חתימת המבוטח \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_



## 5. נפגעים

האם באירוע קיימים נפגעים? כן  לא

## 6. עדים למקרה

שם משפחה ושם פרטי	כתובת	מספר טלפון נייד	קרבה לבעל הפוליסה

## 7. 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:

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

\*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**

## 8. הצהרות

אני מתחייב להתקשר ולהודיע לחברת הביטוח, מיד עם קבלת הודעה/תביעה כלשהי בקשר לתאונה הנ"ל, מכל גורם שהוא. הריני מצהיר כי כל הפרטים שמסרתי היום נכונים ומדויקים וכי לא העלמתי כל עובדה ופרט בקשר לתאונה. אני מאשר כי הובא לידיעתי ואני מסכים כי הפרטים שמסרתי ו/או כל מידע שיגיע לידיעת החברה, יוחזקו במאגר מידע ממוחשב בו נוהגת החברה לרכז נתונים בנושא הביטוח וכי פרטים אלה עשויים להימסר למאגרי מידע נוספים בקבוצת "כלל ביטוח", מאגרי מידע המשמשים את ענף הביטוח בארץ, וכן ככל הנדרש על-פי כל דין. הריני מייפה את כוחה של החברה לטפל בכל תביעה עתידית אשר תוגש ע"י צד ג' ו/או מי מטעמו כנגדי. הנני מתחייב להעביר את דמי ההשתתפות העצמית עפ"י תנאי הפוליסה, מיד עם קבלת הדרישה מן החברה.

\_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_

תאריך	מספר זהות	שם	חתימה



## הצהרת המבוטח

### שימוש במידע ושמירתו

אני מאשר בזאת כי המידע שנמסר על ידי נמסר מרצוני ובהסכמתי, וכי מידע זה וכל עדכון שלו או מידע נוסף שיימסר על ידי או שיגיע לידי הקבוצה בקשר אליי, יישמרו במאגרי המידע של חברות מקבוצת כלל או מי מטעמה (או של מי שיספק לה מפרט 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 נכונים ומדויקים וכי לא העלמתי כל עובדה ופרט בקשר לאירוע.

תאריך \_\_\_\_\_ שם פרטי ושם משפחה \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_


במידה והמבוטח הינו קטין, יש להעביר מכתב חתום על ידי שני ההורים שבו יצוין 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 בדיוור 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 לחברת כלל בכל עת כי אין ברצוני לקבל דיוור 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:

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

ב.ו. מספר הזהות

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 הוא תאגיד  
(אינו אדם פרטי).

נציג המבקש (השליח) יציג:

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

רכב מספר

יפוי כח - של תאגיד

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

חתימה וחותרמת של עורך הדין

תאריך האישור בתוקף עד

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 וליישוב 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<sup>1</sup> 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 מלוא 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 - 1981<sup>2</sup>, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא 3 שנים מיום שקרה מקרה הביטוח (להלן: "תקופת ההתיישנות"). 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). 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 ש"ח, 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.

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

<sup>2</sup> יצוין כי בחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958, קבועות הוראות נוספות העשויות להשפיע על תקופת ההתיישנות למשל לעניין קטין.



## נספח ג' - מערכת הכללים

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

### מסמכים ומידע בבירור התביעה

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.

בהקדם האפשרי לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך שנדרשו מהתובע בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע 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 - על החברה לדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו התברר לחברה הצורך במסמך הנוסף.

לידיעתך: בכל מקרה בו תובע לא המציא מידע ומסמכים שהתבקשו וזאת בתוך 30 יום מהדרישה המקורית, יסתיים הטיפול בתביעה והתובע רשאי לשוב ולפנות בעניין התביעה בכפוף לדיני ההתיישנות.

### 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.

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 פשרה תכלול, בין השאר, את הנימוקים שביסוד הפשרה ואת הסכום שנקבע בפשרה.

הודעת דחייה תכלול, בין השאר, פירוט של נימוקי הדחייה לרבות התנאי, התניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה.

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.

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

### התיישנות

תשומת לבך, בהודעת תשלום, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תתווסף פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת ההתיישנות הרלוונטית לסוג הפוליסה נשוא תביעתך, וזאת בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.

ידגש - הגשת תביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.



## בירור תביעה בעזרת מומחה

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.

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 לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 (בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור) כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

הנוסח המלא של סעיף 8 לחוזר מצוי באתר האינטרנט של אגף שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר בכתובת:  
<http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/insurance/insurance.asp>

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

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

