

הליך בירור ויישוב תביעה

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

לקוח המעוניין להגיש תביעה למימוש זכויותיו לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה, מתבקש לפעול על פי ההנחיות המופיעות להלן במסמך זה.

לאחר קבלת כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע תבחן החברה את זכאות הלקוח לתגמולי ביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח או לתקנון קרן הפנסיה.

לתשומת הלב, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיעזר במומחה פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה. במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה¹.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע אלה: 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 א').

יודגש כי תביעה לתגמולי ביטוח מתיישנת על פי חוק לאחר 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח בהתאם לקבוע בסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981². נבהיר כי אין במשלוח דרישה לתגמולי ביטוח 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 ג', בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב כנספח ב'.

במידה שהלקוח מבקש לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא, עליו להמציא מסמכים מבססים. הזכאות לשיפוי בגין ההוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת המסמכים.

את טופס התביעה ואת המסמכים הנדרשים על הלקוח להעביר אל החברה לכתובת: מנחם בגין 48 תל אביב 66180, או לפקס: 077-6383407. מובהר כי לצורך יישוב התביעה יש לשלוח את טופס התביעה ואת המסמכים לכתובת או לפקס הנזכרים לעיל בלבד, ואין די במשלוח הטופס ו/או המסמכים לכל כתובת או פקס אחרים, לרבות לא אל סוכן הביטוח.

במקרה בו התובע אינו בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים, התובע נדרש להעביר חתומים על ידי האפוטרופוס בהתאם לקבוע בדיון, 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 יצוין כי בחוק ההתיישנות, תשי"ח - 1958, קבועות הוראות נוספות העשויות להשפיע על תקופת ההתיישנות, למשל לעניין קטין.

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 להציג לצורך בירור התביעה. בהקדם האפשרי לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך 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 נתברר לחברה הצורך במסמך הנוסף.

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 המחלוקת ואת הסכום שנקבע בפשרה.

הודעת דחייה תכלול, בין השאר, פירוט של נימוקי הדחייה לרבות התנאי, ההתניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה. מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגין 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

לתשומת לבך, בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, 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. יודגש – 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 מבטח או תובע

כל פניה בכתב של מבטח 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 5-9-2011 (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>

נספח ב'

רשימת המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב התביעה

תביעה מכוח פוליסת ביטוח דירה

- ☐ טופס הגשת תביעה בגין נזק לרכוש (דירה) מלא וחתום, מצ"ב.
- ☐ פירוט מלא של נסיבות האירוע.
- ☐ פרטי הרכוש שאבד/ניזוק ודרישה כספית מפורטת.
- ☐ אישור תלונה/הודעה במשטרה.
- ☐ קבלות/חשבוניות רכישה / קבלות תיקון מקוריות הקודמות לאירוע.
- ☐ תעודת אחריות והסכם שירות הקודמים לאירוע.
- ☐ קבלות/חשבוניות רכישה / קבלות תיקון מקוריות אחרי האירוע.
- ☐ הערכת תכשיטים.
- ☐ אישור המשעבד לצורך תשלום תגמולי הביטוח ישירות למוטב.
- ☐ חוזה שכירות.
- ☐ התקשרות חוזית.
- ☐ אישור תשלום לכיבוי אש.
- ☐ חוות דעת מעבדה.
- ☐ פרטים על ביטוח נוסף של הרכוש שניזוק.
- ☐ חשבון ארנונה.
- ☐ חשבוניות מים קודם לאירוע ולאחריו.
- ☐ פרטים מלאים של הגורם המזיק לרבות חברת הביטוח שלו.
- ☐ יפוי כוח חתום במלואו, הכולל את תאריך האירוע.
- ☐ פרטי העברה בנקאית בצירוף צילום המחאה.

שם הסוכן	מחלקה/מרחב
מספר פוליסה	שם מבטח

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

נספח ג'

טופס הגשת תביעה בגין נזק לרכוש (דירה / עסק)

1. פרטי הפוליסה והמבוטח

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דואר אלקטרוני
סב			
מספר טלפון בבית	מספר טלפון נייד	מספר טלפון בעבודה	עיסוקו של המבוטח
כתובת מגורים / רחוב	מספר בית	עיר	מיקוד
שם איש קשר	תפקידו	מספר טלפון איש קשר	מספר פקס
* פוליסת מבנה במסגרת המשכנתא:	שם הבנק	מספר הלוואה	תאריך מתן הלוואה
		שנה	חודש
		יום	

2. פרטי האירוע

תאריך האירוע	שעה	מקום האירוע (כתובת מדויקת)
שנה	חודש	יום
נסיבות האירוע (לרבות אופי הנזק והיקפו):		
במקרה של גניבה/פריצה, כיצד בוצעה החדירה למקום ומהיכן?		
האם נמסרה הודעה למשטרה?	שם התחנה	מספר יומן/אירוע
כן ☐ לא ☐		מתאריך
האם הייתה מעורבות כיבוי אש?	שם התחנה	שנה
כן ☐ לא ☐		חודש
עד ראייה למקרה	שם פרטי ומשפחה	מספר טלפון נייד
שם פרטי ומשפחה	כתובת	מספר טלפון נייד
שם פרטי ומשפחה	כתובת צד ג'	מספר טלפון נייד
שם פרטי ומשפחה	שם חברת הביטוח	מספר פוליסה
מספר זהות/ח"פ	שם חברת הביטוח	מספר פוליסה
סב		

- במקרה של אובדן, גניבה, פריצה, שוד, נזק בזדון והצתה יש להמציא אישור משטרה.
- במקרה של נזקי מים/צנרת בדירה: אם הכיסוי הנרכש כפוף לשירותיו של ספק שירותי אדי יש לפנות אליו במישרין בהתאם לפרטים המצוינים בפוליסה, בכל מקרה אחר יש לפנות אל סוכן הביטוח או אל חברתנו.

3. פרטי הרכוש שאבד/ניזוק

זיקתך לרכוש הניזוק	בעלים, שוכר, שומר, משעבד/נושה, אחר:
תאריך רכישה	העלות הכספית
שנה	חודש
יום	
האם קיים ביטוח נוסף לרכוש?	מספר פוליסה
כן, בחברת:	
יש לצרף קבלות/חשבוניות רכישה/ דו"ח סוקר / הערכת תכשיטים / וכו'.	
באם קיים סעיף שיעבוד בפוליסה יש לצרף אישור הסרת שיעבוד רשמי מאת הגורם המשעבד.	
אין לזרוק פרטי רכוש ניזוקים / שרופים לפני בוא השמאי! נא שמור והעבר לידי השמאי ו/או למי שימונה על ידיו את הפריט הניזוק.	

