

לקוח/ה יקר/ה

לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת תביעה בגין נזק לרכב לפי תנאי הפוליסה.

את טופס התביעה ואת המסמכים הנדרשים אנא העבר אלינו:

כלל חברה לביטוח, רח' ראוול ולנברג 36 ת.ד. 37070 תל אביב 6136902, לפקס שמספרו:

077-6385500 או לכתובת מייל: clalvesa4u@clal-ins.co.il

אנו עומדים לרשותך בכל בקשה ושאלה בטלפון שמספרו, *6564

מחלקת תביעות רכב

מערך התביעות

כלל חברה לביטוח בע"מ

הליך בירור ויישוב תביעה

לקוח/ה יקר/ה

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

לאחר קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים מהלקוח/ה, 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 במומחה¹ פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה, במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג/ת או להיוועץ במומחה מטעמו/ה 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/ה בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במערכת הכללים (נספח א' המצ"ב).

יודגש כי תביעה לתגמולי ביטוח מתיישנת על פי חוק לאחר 7 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

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח או תקנון קרן פנסיה, על הלקוח/ה למלא טופס תביעה בנוסח הרצ"ב כנספח ג', בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב כנספח ב'.

במידה והלקוח/ה מבקש/ת לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא עליו/ה להמציא מסמכים מבססים, הזכאות לשיפוי בגין ההוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת מסמכים.

את טופס התביעה ואת המסמכים הנדרשים על הלקוח/ה להעביר אלינו לכתובת: כלל חברה לביטוח בע"מ רח' ראול ולנברג 36 ת.ד. 37070 תל אביב 6136902, או לפקס שמספרו, 077-6385500, אנו מבקשים להבהיר כי לצורך יישוב התביעה יש לשלוח את טופס התביעה ואת המסמכים לכתובות הנזכרים לעיל בלבד, אין די במשלוח הטופס ו/או המסמכים לכל כתובת או פקס אחרים, רבות לא אל סוכן הביטוח.

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

נספח א'

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.

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 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

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

יודגש - הגשת תביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ התיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ התיישנות.

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 2011-9-5 (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 רכב

- ☐ אישור הפסדים.
- ☐ טופס הודעה (שרטוט).
- ☐ דוח שמאי.
- ☐ תמונות נזק.
- ☐ צילום המחאה מחברת ביטוח (הוראת תשלום).
- ☐ פוליסה תקפה ליום האירוע.
- ☐ פוליסה שחודשה לאחר האירוע.

מוסך מתקן	מספר רישוי
שם הסוכן	שמאי מטפל

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

הודעה על מקרה ביטוח - רכב

- ☐ מקיף ☐ צד ג' ☐ חובה
☐ הודעת זהירות ☐ אי הגשה ☐ נזק עצמי ☐ נזק עצמי ולצ"ג ☐ גניבת רכב ☐ רדיו ☐ נפגעי גוף ☐ אחר

1. פרטי המבוטח

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דואר אלקטרוני
סב			
מספר טלפון בבית	מספר טלפון נייד	מספר טלפון בעבודה	עיסוק / מקצוע
כתובת מגורים / רחוב	מספר בית	עיר	מיקוד

2. פרטי הנהג ברכב בעת המקרה

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה
סב			שנה חודש יום
מספר טלפון בבית	מספר טלפון נייד	מספר טלפון בעבודה	האם נהג ברשות המבוטח
כתובת מגורים / רחוב	מספר בית	עיר	מיקוד
קשר נהג / בעל הפוליסה	מספר רישיון נהיגה	סוג / דרגת רישיון	בתוקף עד
			האם הרשיון נפסל
			תאריך הוצאת רישיון נהיגה
			לא ☐ כן ☐

3. פרטי הרכב

רשום על שם	שנת ייצור	דגם	יצרן
הרכב משועבד / מעוקל לטובת	סוג הרכב		
			פרטי ☐ מסחרי ☐ מונית ☐ גורר / גרר ☐ אוטובוס ☐ אחר ☐

4. פרטי התאונה

תאריך אירוע	שעה	כתובת מקום האירוע: עיר / אזור / כביש	ראות
שנה חודש יום			☐ טובה ☐ חשכה ☐ גשום ☐ ערפל ☐ לא טובה
☐ בשטח בנוי ☐ בשטח פתוח	מהירות בקמ"ש	האם הובא לידיעת המשטרה	מס' נוסעים
		לא ☐ כן ☐	שם תחנה
תיאור המקרה:			
במקרה הצורך נא צרף דף נוסף			
מוקדי הנזק ברכב		מי אשם בתאונה?	
ברכב המבוטח: ☐ קדמי ☐ אחורי ☐ ימני ☐ שמאלי ☐ אחר ☐		☐ אני ☐ צד ג' ☐ לא ידוע	
ברכב צד ג': ☐ קדמי ☐ אחורי ☐ ימני ☐ שמאלי ☐ אחר ☐		נמק מדוע: _____	

5. פרטי הרכבים המעורבים: (פרטי צד ג')

סוג הרכב		שנת ייצור	יצרן	דגם	צבע	מספר רישוי
☐ פרטי ☐ מסחרי ☐ מונית ☐ גורר / גורר ☐ אוטובוס ☐ אחר						
שם בעל הרכב		מספר זהות		כתובת		מספר טלפון נייד
שם הנהג		מספר זהות		כתובת		מספר טלפון נייד
סוג הביטוח		מספר פוליסה		סוכן / טלפון		שם חברת הביטוח
☐ מקיף ☐ צד ג' ☐ חובה						

6. נפגעים

האם באירוע קיימים נפגעים? ☐ כן ☐ לא

7. עדים למקרה

שם משפחה ושם פרטי	כתובת	מספר טלפון נייד	קרבה לבעל הפוליסה

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

הריני להצהיר כי להלן פרטי הבנק שלי לצורך העברה בנקאית בגין תשלום התביעה הנידונה:			
שם בעל החשבון		מספר זהות/ח"פ	
שם בנק	מס' בנק	שם סניף	מס' סניף
ידוע לי שאין בהסכמתי זו משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי או בגובה תגמולי הביטוח.			
תאריך		חתימת בעל החשבון	

9. 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.			
תאריך	מספר זהות	שם	חתימה

לאחר השלמת הפרטים יש להעביר טופס זה אלינו לכתובת :
Clalvesa4u@clal-ins.co.il או לפקס שמספרו 077-6385500