



חברה לביטוח בע"מ

תאריך: 21/09/2025
מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

לכבוד
קלרה קירזנר
באמצעות עו"ד פרייברג רסקין משרד עורכי דין
נשלח בפקס: 077-3180983

ג.ג.ג

הנדון: הודעה על דחיית תביעת - שברים, אשפוז, סיעוד חד פעמי

29/06/2025 תאריך אירוע:
65272221 תעודת זהות המבוטח:
קלרה קירזנר שם המבוטח:
19678381 מספר פוליסה/ות:
500099214 מספר תביעה:

הרינו לעדכן כי בהתאם להודעתך מיום 14/09/2025, נפתחה בחברתנו תביעה לתשלום תגמולי ביטוח בגין שברים, אשפוז, סיעוד חד פעמי.

◀ להלן רשימת המסמכים אשר התקבלו בחברתנו ומועד קבלתם:

תאריך קבלת המסמך

אסמכתא

שם המסמך
מסמכים רפואיים
מסמכים רפואיים
סיכום אשפוז / ניתוח
סיכום אשפוז / ניתוח
ויתור סודיות
ייפוי כח לטיפול בתביעה
מכתב עורך דין
פניה מלקוח

הרינו להודיע כי על פי מסמכים רפואיים שהתקבלו בחברתנו ועל פי תנאי הפוליסה נמצא כי אינך זכאי לתגמולי ביטוח. פוליסת תאונות אישיות, כוללת את הכיסויים הבאים: פטירה כתוצאה מתאונה, נכות צמיתה, שברים כתוצאה מתאונה, כוויות כתוצאה מתאונה, פיצוי יומי בגין אשפוז בבית חולים כתוצאה מתאונה, פיצוי למבוטח במצב סיעודי שאירע כתוצאה מתאונה, שירותים גלויים כמפורט בפוליסה.

הגדרת תאונה

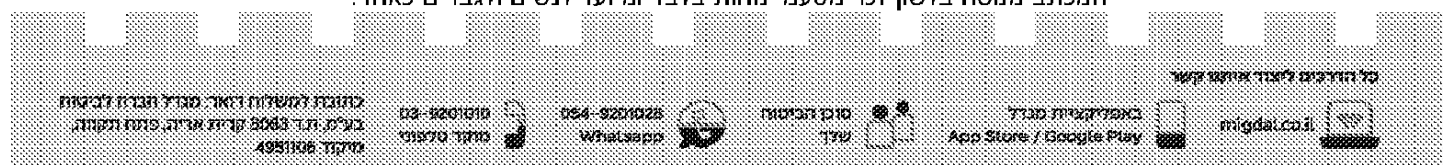
חבלה גופנית שנגרמה עקב הפעלת כוח פיזי בלבד, כתוצאה מאירוע פתאומי, חד פעמי ובלתי צפוי מראש שקרה במשך תקופת הביטוח, הנגרם במישרין על-ידי גורם חיצוני וגלוי לעין, המהווה ללא תלות בכל סיבה אחרת את הסיבה היחידה, הישירה והמידית לקרות מקרה הביטוח. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי פגיעה כתוצאה ממחלה או כתוצאה מצטברת של פגיעות זעירות (מיקרו-טראומה) לאורך תקופה או כתוצאה מהשפעת אלימות מילולית או כתוצאה מפגיעה פסיכולוגית או אמוציונאלית ו/או לחץ נפשי, לא יחשבו כ "תאונה".

פוליסה לא בתוקף בעת קרות מקרה הביטוח:

על פי המסמכים שהומצאו לחברתנו עולה כי מקרה הביטוח ארע ביום ואילו הפוליסה בוטלה ביום 30/07/2023. בהתאם לכך עולה כי מקרה הביטוח ארע לאחר ביטול הפוליסה ולפיכך אין זכאות לתשלום כלשהו.

ח.ל.ט

המכתב מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומיועד לנשים ולגברים כאחד.





מגדל חברה לביטוח בע"מ

המועד בו היו בידי החברה מלוא המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה: 18/09/2025.

לידיעתך, באפשרותך לבחון קיומם של מוצרי ביטוח נוספים על שמך באתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח ("הר הביטוח") בכתובת [/https://harb.cma.gov.il](https://harb.cma.gov.il)

השגה וערעור

תשומת ליבך מופנית לכך כי בהתאם להוראות הדין, אם החלטת חברתנו בתביעה זו איננה מקובלת עליך, עומדת בפניך הזכות להשיג על ההחלטה בפני הגורמים הבאים:

א. מנהל התביעות בחברתנו:

בפנייה יפורט: שם מלא, מספר זהות, מספר תביעה, והנימוקים להשגותיך בקשר עם ההחלטה.

את הפנייה ניתן לשלוח באחת מהדרכים הבאות:

- דואר אלקטרוני לכתובת: tviotpersonal@migdal.co.il
 - פקס למספר: 076-8869373
 - אתר האינטרנט בכתובת: www.migdal.co.il באמצעות בחירה באפשרות "צור קשר" < תביעות > חיים ובריאות < תביעות חיים.
 - דואר ישראל לכתובת המופיעה מטה עבור תביעות חיים.
- הנך רשאי לצרף להשגתך חוות דעת של מומחה מטעמך ככל שאתה מוצא לנכון.

ב. הממונה על פניות הציבור של החברה באחת מהדרכים הבאות:

- דואר אלקטרוני לכתובת: tlunot@migdal.co.il
- פקס למספר: 03-5637882
- אתר האינטרנט בכתובת: www.migdal.co.il באמצעות בחירה באפשרות "צור קשר" < נציב תלונות הציבור.





חברה לביטוח בע"מ

תאריך: 21/09/2025
מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

לכבוד
קלרה קירזנר
באמצעות עו"ד פרייברג רסקין משרד עורכי דין
נשלח בפקס: 077-3180983

ג.ג.ג

הנדון: הודעה על דחיית תביעת - שברים, אשפוז, סיעוד חד פעמי

29/06/2025 תאריך אירוע:
65272221 תעודת זהות המבוטח:
קלרה קירזנר שם המבוטח:
19678381 מספר פוליסה/ות:
500099214 מספר תביעה:

הרינו לעדכן כי בהתאם להודעתך מיום 14/09/2025, נפתחה בחברתנו תביעה לתשלום תגמולי ביטוח בגין שברים, אשפוז, סיעוד חד פעמי.

◀ להלן רשימת המסמכים אשר התקבלו בחברתנו ומועד קבלתם:

תאריך קבלת המסמך

אסמכתא

שם המסמך
מסמכים רפואיים
מסמכים רפואיים
סיכום אשפוז / ניתוח
סיכום אשפוז / ניתוח
ויתור סודיות
ייפוי כח לטיפול בתביעה
מכתב עורך דין
פניה מלקוח

הרינו להודיע כי על פי מסמכים רפואיים שהתקבלו בחברתנו ועל פי תנאי הפוליסה נמצא כי אינך זכאי לתגמולי ביטוח. פוליסת תאונות אישיות, כוללת את הכיסויים הבאים: פטירה כתוצאה מתאונה, נכות צמיתה, שברים כתוצאה מתאונה, כוויות כתוצאה מתאונה, פיצוי יומי בגין אשפוז בבית חולים כתוצאה מתאונה, פיצוי למבוטח במצב סיעודי שאירע כתוצאה מתאונה, שירותים גלויים כמפורט בפוליסה.

הגדרת תאונה

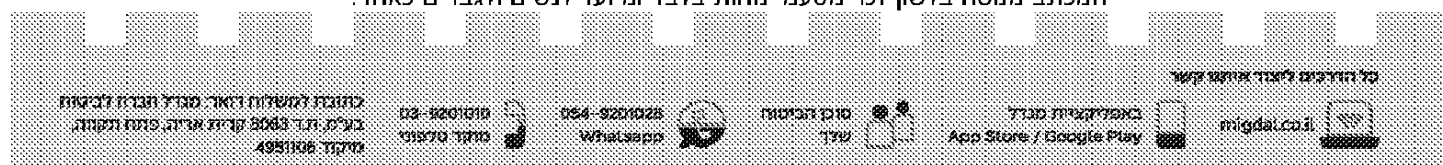
חבלה גופנית שנגרמה עקב הפעלת כוח פיזי בלבד, כתוצאה מאירוע פתאומי, חד פעמי ובלתי צפוי מראש שקרה במשך תקופת הביטוח, הנגרם במישרין על-ידי גורם חיצוני וגלוי לעין, המהווה ללא תלות בכל סיבה אחרת את הסיבה היחידה, הישירה והמידית לקרות מקרה הביטוח. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי פגיעה כתוצאה ממחלה או כתוצאה מצטברת של פגיעות זעירות (מיקרו-טראומה) לאורך תקופה או כתוצאה מהשפעת אלימות מילולית או כתוצאה מפגיעה פסיכולוגית או אמוציונאלית ו/או לחץ נפשי, לא יחשבו כ "תאונה".

פוליסה לא בתוקף בעת קרות מקרה הביטוח:

על פי המסמכים שהומצאו לחברתנו עולה כי מקרה הביטוח ארע ביום ואילו הפוליסה בוטלה ביום 30/07/2023. בהתאם לכך עולה כי מקרה הביטוח ארע לאחר ביטול הפוליסה ולפיכך אין זכאות לתשלום כלשהו.

ח.ל.ט

המכתב מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומיועד לנשים ולגברים כאחד.





מגדל חברה לביטוח בע"מ

המועד בו היו בידי החברה מלוא המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה: 18/09/2025.

לידיעתך, באפשרותך לבחון קיומם של מוצרי ביטוח נוספים על שמך באתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח ("הר הביטוח") בכתובת [/https://harb.cma.gov.il](https://harb.cma.gov.il)

השגה וערעור

תשומת ליבך מופנית לכך כי בהתאם להוראות הדין, אם החלטת חברתנו בתביעה זו איננה מקובלת עליך, עומדת בפניך הזכות להשיג על ההחלטה בפני הגורמים הבאים:

א. מנהל התביעות בחברתנו:

בפנייה יפורט: שם מלא, מספר זהות, מספר תביעה, והנימוקים להשגותיך בקשר עם ההחלטה.

את הפנייה ניתן לשלוח באחת מהדרכים הבאות:

• דואר אלקטרוני לכתובת: tviotpersonal@migdal.co.il

• פקס למספר: 076-8869373

• אתר האינטרנט בכתובת: www.migdal.co.il באמצעות בחירה באפשרות "צור קשר" < תביעות > חיים ובריאות < תביעות חיים.

• דואר ישראל לכתובת המופיעה מטה עבור תביעות חיים.

הנך רשאי לצרף להשגתך חוות דעת של מומחה מטעמך ככל שאתה מוצא לנכון.

ב. הממונה על פניות הציבור של החברה באחת מהדרכים הבאות:

• דואר אלקטרוני לכתובת: tlunot@migdal.co.il

• פקס למספר: 03-5637882

• אתר האינטרנט בכתובת: www.migdal.co.il באמצעות בחירה באפשרות "צור קשר" < נציב תלונות הציבור.

• דואר ישראל לכתובת: מגדל חברה לביטוח בע"מ, לידי הממונה על פניות הציבור, ת.ד. 3063 קריית אריה פתח תקווה, מיקוד 4951106.

ג. ערכאה שיפוטית; הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר או גורמים נוספים אחרים.

התיישנות

ברצוננו להביא לידיעתך כי בהתאם לסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א 1981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח הינה 3 שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח.

הייתה עילת התביעה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תמנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח, (זאת לגבי תביעות שטרם התיישנו נכון ליום 24.3.2014).

ברצוננו להדגיש כי ככלל, הגשת התביעה לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

בעניינך, מקרה הביטוח אירע ביום 29/06/2025.

לשירותך בכל עת,

תביעות חיסכון ארוך טווח ובריאות

ט.ל.ח

המכתב מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומיועד לנשים ולגברים כאחד.

כתובת למשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ, ת.ד. 3063 קריית אריה, פתח תקווה, מיקוד 4951106	03-5201010 מיקוד טלפוני	054-9201025 מיקוד וואטסאפ	סוכן הביטוח טלד	באמצעות מגדל App Store / Google Play	כל הזכויות ליצור איורנו קשר migdal.co.il
---	------------------------------------	--------------------------------------	----------------------------	---	---



מגדל חברה לביטוח בע"מ

תאריך: 18/09/2025
מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

לכבוד
קלרה קירזנר
באמצעות עו"ד פרייברג רסקין משרד עורכי דין
נשלח בפקס: 077-3180983

א.ג.ב,

הנדון: הודעת פתיחת תביעה שברים, אשפוז, סיעוד חד פעמי

תאריך אירוע: 29/06/2025
ת"ז המבוטח: 65272221
שם המבוטח: קלרה קירזנר
מספר פוליסה/ות: 19678381
מספר תביעה: 500099214

הרינו לעדכן כי בהתאם להודעתך מיום 14/09/2025, נפתחה בחברתנו תביעה לתשלום תגמולי ביטוח בגין שברים, אשפוז, סיעוד חד פעמי ואנו פועלים לבירור חבותנו.
הרינו לאשר קבלת הודעה מיום 14/09/2025

◀ להלן רשימת המסמכים אשר התקבלו בחברתנו ומועד קבלתם:

שם המסמך	תאריך קבלת המסמך
מסמכים רפואיים	14/09/2025
מסמכים רפואיים	14/09/2025
סיכום אשפוז / ניתוח	14/09/2025
סיכום אשפוז / ניתוח	14/09/2025
ויתור סודיות	14/09/2025
יפוי כח לטיפול בתביעה	14/09/2025
מכתב עורך דין	14/09/2025
פניה מלקוח	14/09/2025

המסמכים שנמסרו הועברו לבירור חבות על פי הכיסוי הביטוחי ובכפוף לתנאי הפוליסה, במידה וידרשו מסמכים נוספים תישלח הודעה בכתב.

מהלך הטיפול בתביעה:

לידיעתך, ייתכן ונחליט למנות מומחה/ים רפואיים מטעם חברתנו, לצורך בדיקתך וקביעה האם אירע מקרה ביטוח על פי הפוליסה. במקרה של מינוי מומחה/ים כאמור, נודיעך אודות מינוי/ם ולאחר מכן נדאג לתיאום מועד לביצוע הבדיקה/ות הנדרשת/ות.

יובהר כי אין בעצם משלוח מכתבנו זה או במינוי מומחה/ים ו/או בביצוע הבדיקה/ות הרפואית/ות כשלעצמם ו/או בעצם טיפולנו בתביעה, משום הכרה בחבות כלשהי על פי הפוליסה.

תשומת לבך כי קיימות בחברתנו פוליסות נוספות בתוקף למועד האירוע שפרטיהן:



מגדל חברה לביטוח בע"מ

מספר פוליסה	שם הפוליסה
14866966	סיעוד

הנך מופנה לאתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח נוספים על שמך ("הר הביטוח") [/https://harb.cma.gov.il](https://harb.cma.gov.il), הנך זכאי לבחון הגשת תביעה בפוליסות הנוספות שעל שמך. אין באמור לעיל כדי להוות הודאה כי קיימת לך זכות תביעה על פי פוליסות אלה.

התיישנות:

ברצוננו להביא לידיעתך כי בהתאם לסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א 1981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח הינה 3 שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח.

הייתה עילת התביעה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תמנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח, (זאת לגבי תביעות שטרם התיישנו נכון ליום 24.3.2014).

ברצוננו להדגיש כי ככלל, הגשת התביעה לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

בעניינך, מקרה הביטוח אירע ביום 29/06/2025.

לשירותך בכל עת,
תביעות חיסכון ארוך טווח ובריאות





מגדל חברה לביטוח בע"מ

הליך בירור ויישוב תביעות בחברת מגדל, מגדל מקפת ויוזמה

כללי

- הליך בירור ויישוב תביעות מתבצע בהתאם לכללים שנקבעו ע"י המפקח על הביטוח.
- מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן: מגדל), מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופ"ג בע"מ (להלן: מגדל מקפת) ויוזמה קרן פנסיה לעצמאים (להלן: יוזמה) משקיעות משאבים ומאמצים מרובים על מנת להבטיח בירור מהיר, מקצועי והוגן של התביעות.
- על מנת להקל עליך בטיפול בתביעתך מובהרים להלן מספר דגשים על אופן ביצוע תהליך ניהול התביעה.
- בכל הנוגע להנחיות הספציפיות על פי סוג התביעה לרבות אופן הגשת התביעה, נא ראה פירוט בטופס התביעה.

אופן הגשת התביעה

1. מבוטח/עמית הסבור כי נגרם לו נזק המכוסה במסגרת פוליסה שנרכשה במגדל, או זכאי לזכויותיו במגדל מקפת או ביוזמה, מתבקש להודיע על כך באופן מיידי לחברה או לסוכן המייצג אותו, ולשלוח טופס הודעה על תביעה באמצעות:
 - 1.1. דואר ישראל לכבוד:

מגדל חברה לביטוח בע"מ ת.ד. 3063 קרית אריה פתח תקווה, מיקוד 4951106

מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ / יוזמה קרן פנסיה לעצמאים בע"מ ת.ד. 3778 קרית אריה פתח תקווה 4951106.
 - 1.2. אתר האינטרנט של החברה תחת הקישור: <https://www.migdal.co.il>
2. הליך בירור התביעה דורש סיוע ושיתוף פעולה מצד המבוטח/עמית במסירת מסמכים ומידע הנחוצים להשלמת הטיפול בה. טפסים רלוונטיים לכל סוג של תביעה עם הנחיות ביחס לאופן מילוי הפרטים והדרכים להגשתה, וכן בירור במקרה של ספק ביחס לסוג התביעה ולטופס בו יש לעשות שימוש, ניתן לקבל:
 - 2.1. באתר האינטרנט של מגדל / מגדל מקפת / יוזמה כמפורט בס"ק 1.2 לעיל.
 - 2.2. בפניה בטלפון 03-9201010 או בכתב, לכתובת הרשומה לעיל סעיף 1.1.

המסמכים הנדרשים לבירור התביעה

3. בסמוך למועד קבלת התביעה, יימסר לתובע אישור על כך שהתביעה התקבלה, פירוט המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה והנחיות ביחס לאופן הפעולה הנדרש מהתובע.
4. במהלך בירור התביעה יכול ותבוצע פנייה למבוטח/עמית לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים היה ויתברר שדרושים לשם השלמת בירור התביעה ואפשר שגם החברה תפעל לאיתור מידע נוסף לרבות מצדדים שלישיים.
5. הודעה על המסמכים ואישור על כך שהתקבלו בחברה ומסמכים ו/או מידע שהתבקשו וטרם נתקבלו, תימסר לתובע בסמוך לקבלת המסמכים והמידע כאמור.
6. עיכוב במסירת מידע או מסמכים מסויימים שהתבקשו ומצויים בידי עלול לגרום לעיכוב בבירור התביעה, או לעיכוב בתשלום תביעה שאושרה.

שימוש בשירותי מומחה

7. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תיעזר בשירותיו של מומחה לצורך בחינת חבותה ו/או לצורך הערכת הנזק, מומחה כאמור יכול וייפגש עם המבוטח/עמית ויכול שלא. כמו כן, במקום בו היא מוצאת לנכון, יכולה החברה להפעיל חקירה סמויה לצורך בירור התביעה. לעניין זה "מומחה" - בעל מומחיות בבירור חבות ו/או הערכת נזק כגון: שמאי, מומחה רפואי, מהנדס, חוקר, רואה חשבון וכדומה.
8. החברה מבקשת להדגיש כי מומחה כאמור פועל מטעמה ועל חשבונה בלבד. המבוטח/עמית, ככל שהוא מוצא לנכון, זכאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

שימוש במאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב:

9. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תפנה בשאלתה לקבלת נתונים על כלי הרכב מ"מאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב" המופעל ע"י איגוד חברות הביטוח.



מגדל חברה לביטוח בע"מ

10. הנתונים שיתקבלו מהמאגר יתייחסו למבטחיו הקודמים של הרכב, סוגי הביטוח ופרוט התביעות ב- 7 השנים שקדמו לתאריך האירוע.

11. עלות השאלתה תחול על חברת הביטוח.

עדכון על מהלך התביעה

12. במהלך בירור התביעה יישלחו למבוטח/עמית הודעות המשך בירור ובמסגרתן יובהרו הסיבות שבעטיין טרם ניתנה הכרעה בתביעה ופירוט, ככל שיהיה צורך, אודות מסמכים או מידע שהתבקשו מהתובע וטרם נמסרו.

13. החברה תחדל ממשלוח הודעות כאמור בהתקיים אחת מהסיבות הבאות:

13.1 עם השלמת בירור התביעה;

13.2 אם שתי הודעות המשך בירור שכללו דרישה של החברה למסירת מידע ו/או מסמכים נוספים לא נענו;

13.3 אם המבוטח/עמית הגיש תביעה נגד מגדל ו/או מגדל מקפת ו/או יוזמה לערכאות משפטיות.

השלמת בירור התביעה

14. על החברה להשלים את הבירור בתביעה במועד שנקבע על ידי הממונה על שוק ההון ו/או על פי הפוליסה ו/או הדין. מיום שיהיו בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לה לצורך בירור התביעה.

15. השלמת בירור התביעה משמעה סיום הטיפול בתביעה באחת מן הדרכים הבאות:

15.1 קבלת מלוא התביעה.

15.2 קבלה חלקית של התביעה.

15.3 דחייה של התביעה במלואה.

15.4 חתימת הסכם פשרה עם המבוטח/עמית.

16. הודעה על קבלת תביעה במלואה או בחלקה תימסר למבוטח/עמית בכתב ותכלול פירוט ביחס לגובה הנזק ואופן חישובו.

17. הודעה על דחיית תביעה במלואה או קבלה חלקית של תביעה תימסר למבוטח/עמית בכתב ותכלול פירוט הנימוקים בגינם נדחתה התביעה כולה או חלקה.

18. במקרה והמבוטח/עמית יגיע לפשרה עם נציגי החברה, תשלח אליו הודעת פשרה בכתב בה יפורטו עיקרי הפשרה ותינתן לו שהות מספקת לעיין בה. הפשרה תיכנס לתוקף רק לאחר חתימת המבוטח/עמית על הסכם הפשרה.

19. במקרה שהתקבלה תביעה לתשלומים עייתיים (למשל, פיצוי חודשי בגין אובדן כושר עבודה או פנסיות נכות), רשאת החברה לבחון מעת לעת מחדש את זכאותו של המבוטח/עמית בהמשך תשלומים אלה והכל על פי כללים המוצגים באתר האינטרנט של מגדל ומגדל מקפת. תחת הקישור כמפורט בס"ק 1.2.

ענפי ביטוח עליהם חל הליך ביטוח זה

20. הליך יישוב ובירור התביעה המפורט לעיל מוגבל לתביעות שיוגשו מכח פוליסות שנמכרו על ידי מגדל באחד מענפי הביטוח הבאים:

ביטוח חיים - לגבי סיכוני אובדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים ושוהים זרים בישראל; ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (ביטוח חובה) ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחו"ל וכן לתוכנית פנסית נכות ופנסית שארים הנמכרת ע"י מגדל מקפת.

אי הסכמה להחלטת החברה בנוגע לתביעה

21. מבוטח/עמית הרואה עצמו מקופח מהחלטת החברה לעניין התביעה רשאי להמשיך ולפעול באחת מהדרכים הבאות:

21.1 להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור במגדל ומגדל מקפת;

21.2 להשיג על ההחלטה בפני הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון במשרד האוצר;

21.3 לפנות לערכאה משפטית.



מגדל חברה לביטוח בע"מ

21.4 במקרה של השגה על החלטה/ות בסוגיות רפואיות במגדל חברה לביטוח בע"מ ובקרב פנסיה - מקפת יש להעביר לועדה רפואית ולועדה רפואית לערעורים.
יוזמה - להעביר החלטה לבוררות.



מגדל חברה לביטוח בע"מ

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

מגדל חברה לביטוח בע"מ

1. כללי

- 1.1 ההוראות המפורטות מטה הינן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור של מגדל חברה לביטוח בע"מ ("מערכת הכללים").
- 1.2 מערכת הכללים הינה תקפה לתביעה שתוגש מכח פוליסה באחד מענפי הביטוח המפורטים בסעיף ההגדרות.
- 1.3 המועדים והתקופות לבירור ויישוב תביעות הינם רלבנטיים לכל תביעה שתוגש מכח פוליסה באחד מענפי הביטוח המפורטים בסעיף ההגדרות.
- 1.4 מערכת הכללים מפורסמת באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.migdal.co.il.

2. הגדרות

- להגדרות המפורטות במערכת הכללים תהיה המשמעות המפורטת בצידן:
- 2.1 החברה - מגדל חברה לביטוח בע"מ לרבות הפועל מטעמה ביישוב תביעות.
 - 2.2 מבטוח - מי שמוגדר כמבטוח בפוליסת ביטוח שנרכשה בחברה באחד מענפי הביטוח.
 - 2.3 ענפי ביטוח: ביטוח פנסיה - לגבי סיכוני נכות ומוות בלבד; ביטוח חיים - לגבי ריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטוח; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ. מערכת כללים זו, למעט סעיף 17 להלן, תחול אף לגבי ענף ביטוח רכב חובה.
 - 2.4 בכל הנוגע לתביעת אובדן כושר עבודה יחולו בנוסף לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה. בכל מקרה של סתירה בין כללים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה.
 - 2.5 בכל הנוגע לתביעת סיעוד יחולו בנוסף לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות סיעוד. בכל מקרה של סתירה בין כללים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות סיעוד יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות סיעוד.
 - 2.6 תביעה - דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור שתוגש לחברה.
 - 2.7 תובע - מי שהגיש תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר.
 - 2.8 אזרח ותיק - מי שמלאו לו 67 שנים.

3. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- 3.1 פנה אדם בקשר להגשת תביעה לחברה או למי מטעמה (בפסקה זו - הפנייה), תמסור לו החברה בהקדם האפשרי את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:
 - 3.1.1 מערכת הכללים;

3.1.2 מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה לרבות הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו כוללות בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר החברה חייבת לשפוטו בגין



מגדל חברה לביטוח בע"מ

3.6 החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה שהגיש לחברה או מי מטעמה, הודעה בכתב, בה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו על ידי החברה וטרם הומצאו על ידי התובע. הודעה כאמור יכול ותשלח גם במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף 9 להלן.

3.7 מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש החברה מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

3.8 תובע שהוא אזרח ותיק כהגדרתו בחוזר גופים מוסדיים 2022-9-2 (מי שמלאו לו 67 שנים) יוכל להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה - בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. יובהר כי על החברה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

4. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

4.1 על החברה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידה כל המידע והמסמכים שדרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, את אחת מההודעות המפורטות להלן, לפי העניין;

4.1.1 הודעת המשך בירור או הפסקת בירור לפי סעיף 9 להלן.

4.1.2 הודעת תשלום לפי סעיף 5 להלן.

4.1.3 הודעת תשלום חלקי לפי סעיף 6 להלן.

4.1.4 הודעת פשרה כמפורט בסעיף 7 להלן.

4.1.5 הודעת דחייה כמפורט בסעיף 8 להלן.

4.2 דרשה החברה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף 3.1.4 לעיל, תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף 4 זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.

4.3 לאזרח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה על ידי נציג החברה, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

5. הודעת תשלום

החליטה החברה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעת תשלום בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים, לפי העניין:

5.1 בעת ביצוע תשלום חד פעמי

5.1.1 עילת התשלום;

5.1.2 פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;

5.1.3 גובה הנזק;

5.1.4 סכום המס שנכסה במקור, ככל שנכסה, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה;

5.1.5 הפניה, במקרים הרלבנטיים, לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה;

5.1.6 פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה, בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה או הדין קוזזו מהתשלום;

5.1.7 סכום ההשתתפות העצמית, ככל שנגבתה;

5.1.8 פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע, ככל שמגיעים;

5.1.9 פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת, ככל ששולמו;

5.1.10 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה בהתאם להוראות הפוליסה או הדין - סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;

5.1.11 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום ריבית בהתאם להוראות הפוליסה או הדין - הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה;

5.1.12 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה ו/או ריבית בהתאם להוראות הפוליסה או הדין - הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;

5.1.13 במקרה והחברה פיגרה בביצוע תשלום - סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור;

5.1.14 המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

5.2 לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורטו במסגרת התשלום הראשון

- 5.2.1 העניינים המפורטים בסעיף;
- 5.2.2 סכום התשלום הראשון;
- 5.2.3 מנגנון עדכון התשלומים;
- 5.2.4 המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;
- 5.2.5 משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה או הדין;
- 5.2.6 משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות;
- 5.2.7 הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
- 5.2.8 מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

6. הודעת תשלום חלקית

- החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור החברה לתובע הודעת תשלום חלקי בכתב, שבה שני חלקים כמפורט להלן:
- 6.1 החלק הראשון - "הודעת תשלום" - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום בו הכירה החברה ויפורטו בו כל הנתונים המפורטים בסעיף 5.1 או 5.2 לעיל ככל שהם רלבנטיים, לפי העניין.
- 6.2 החלק השני - "הודעת דחייה" - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטת החברה לדחות חלק מהתביעה, בהתאם לאמור בסעיף 8 להלן.

7. הודעת פשרה

- 7.1 החברה לא תציע לתובע הצעת פשרה שהיא בלתי סבירה למועד בו הוצעה.
- 7.2 אם תסכים החברה עם התובע על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תעביר החברה לתובע הצעת פשרה בכתב ("הודעת פשרה") ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
- 7.3 בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כאמור.
- 7.4 כל עוד לא אושרה הפשרה על ידי התובע היא לא תחייב את הצדדים.

8. הנמקה והודעת דחייה

- החליטה החברה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן הודעת דחייה). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

9. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 9.1 סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תמסור לתובע הודעת המשך בירור בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה ("הודעת המשך בירור").
- 9.2 החברה תציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
- 9.3 הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועדעתידי להערכת הנזק, החברה תהיה פטורה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות לתובע עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- על אף האמור בסעיף זה לעיל בכל הקשור לתביעה שהוגשה בענף ביטוח רכב חובה, הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל שישה חודשים.
- 9.4 החברה תהיה פטורה מחבותה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם התובע פנה לערכאות משפטיות או אם לא הגיב לשתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע תציין החברה כי לא תמסור לתובע הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.



מגדל חברה לביטוח בע"מ

10. הודעה בדבר התיישנות תביעה

10.1 הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות. כן תציין החברה באותן הודעות כי ככלל, הגשת התביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות ("פסקת התיישנות").

10.2 כל הודעה הנשלחת לתובע על ידי החברה בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

10.3 היה והחברה לא תכלול פסקת התיישנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה.

10.4 היה והחברה לא תכלול פסקת התיישנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האחרונה האמורה לבין המועד שבו נשלחה הודעה שבה נכללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות לפי סעיף 10.2, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

11. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

11.1 להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

11.2 להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, פרטיו והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

11.3 להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

12. בדיקה מחודשת של זכאות

12.1 החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, בהתאם לכללים שנקבעו לעניין בפוליסה.

12.2 ביחס לפוליסות שנמכרו טרם כניסת מערכת כללים זו לתוקף, רשאית החברה לבדוק מחדש את זכאות התובע לתשלומים עיתיים על פי הכללים המפורטים להלן ("הכללים לבדיקה מחודשת").

12.3 עם אישור התביעה, תודיע החברה לתובע על משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של הזכאות ועל המידע והמסמכים

שצריך להגיש לה לפחות שלושים יום לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת. המהותיות חנאי להמשיך

12.9 ישלים התובע את המידע הנדרש ממנו ו/או יבצע בדיקה באמצעות מומחה במועד מאוחר יותר, תמסור לו החברה הודעה לפי סעיף 12.6.1 - 12.6.3, לפי העניין, בסמוך לאחר השלמת המידע ו/או ביצוע בדיקת המומחה כאמור.

12.10 למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.

12.11 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין באמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לבצע בירורים שונים כמו בדיקות, חקירות וכד' במהלך תקופת הזכאות ולהקטין או להפסיק את התשלום העתי בהתאם להוראות הפוליסה או הדין עוד טרם תום תקופת הזכאות. הוקטן או הופסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל תמסור החברה לתובע הודעת שינוי בהתאם לכללים הקבועים בפוליסה. אם לא נמסרו כללים כאמור, תימסר לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ 60 לפני המועד האמור.

12.12 הכללים לבדיקה מחודשת יימסרו לתובע עם הודעת התשלום כאמור בסעיף 5 לעיל או הודעת התשלום החלקי כאמור בסעיף 6 לעיל ויפורסמו באתר האינטרנט של החברה.

13. בירור תביעה בעזרת מומחה

13.1 ככל שהחברה תיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדק ומעריך את הרכוש נושא התביעה, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע החברה על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך הבירור.

הודעה כאמור תשולב בכל מקרה במסגרת מסמך הליך בירור ויישוב התביעה כאמור בסעיף 3.1.2 לעיל.

13.2 מומחה כאמור בסעיף 13.1 לעיל, אינו רשאי לדחות תביעה במלואה או בחלקה ולא להציע פשרה אלא לחוות דעתו בעניין היקף הנזק בלבד, אלא אם הוא עובד החברה ועיקר עיסוקו יישוב תביעות.

13.3 הוראות סעיף 13.1 לא יחולו כאשר החברה נעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

13.4 לעניין סעיף 13 זה, "מומחה" - כגון שמאי, מומחה רפואי, רואה חשבון - בין אם הוא עובד החברה ובין אם לאו - אך למעט יועץ משפטי.

13.5 לעניין אזרח ותיק - תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג מטעם הגוף המוסדי, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

14. חוות דעת מומחה

14.1 חוות דעת של מומחה עליה תישען החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.

14.2 חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות התובע לקבלת תגמולי ביטוח.

14.3 היה והחברה תיסמך על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בחינה מחודשת של זכאות בהתאם לסעיף 12. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת.

14.4 תובע המבקש לקבל את ההודעות והמסמכים לידי יגיש לחברה בקשה מתאימה ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

14.5 הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.

14.6 היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

14.7 לעניין סעיף זה, "מומחה" - כהגדרתו בסעיף 13 לעיל.

15. נכות מתאונה

בכל הנוגע לתביעות נכות מתאונה בפוליסות שהונהגו או חודשו מיום 1.5.2021 ואילך יחולו ההוראות הבאות:

א. התקבלה בחברה חוות דעת שנקבעה למבוטח מטעם המוסד לביטוח לאומי הקובעת לו נכות, תהיה חוות דעת זו הקובעת לצורך יישוב תביעת הביטוח של המבוטח, לרבות לצורך חישוב סכום הפיצוי, וזאת למעט אם יש בידי החברה ממצאים שיש בהם לסתור את ממצאי חוות הדעת הקובעת.



מגדל חברה לביטוח בע"מ

ב. התקבלה בחברה חוות דעת כאמור בסעיף קטן (א) או חוות דעת מטעם רופא מומחה בתחום הרלוונטי לפגיעת המבוטח הקובעת לו אחוזי נכות, לא תדחה החברה את חוות הדעת מבלי שבוצעה למבוטח בדיקה על ידי רופא מומחה מטעמה ומבלי ששלחה למבוטח מכתב מנומק הכולל התייחסות, בין היתר, לסיבות שבגינן החליטה לדחות את התביעה ואת הממצאים שיש בידיה.

ג. החברה לא תאשר תביעת מבוטח באחוזי נכות מופחתים משיעור אחוזי הנכות שנתבעו בהתאם לחוות דעת שהוגשה על ידי המבוטח, שאינו מבוסס על קביעת רופא מומחה שבדק את המבוטח. לעניין סעיף זה יראו גם בפשרה כאישור תביעת מבוטח באחוזי נכות מופחתים.

16. תחלוף זכויות כלפי צד שלישי

- 16.1 ככל שהחברה החליטה לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, היא תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
- 16.2 ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר החברה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.
- 16.3 אם החברה תמצא במסגרת בירור תביעה כי עשויה לעמוד למבוטח בחברה זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה חברת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת החברה בפני המבוטח במסגרת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בחינה מחודשת של זכאות בהתאם לסעיף 12.
- 16.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה אינה מייצגת את המבוטח בהליך שינקוט, ככל שיימצא לנכון, כנגד צד שלישי ואינה מתחייבת לייצגו בהליך כאמור.
- 16.5 עוד מובהר בזאת כי החברה אינה משמשת כיועץ למבוטח בכל הקשור להתנהלות המבוטח מול הצד השלישי בכל צורה שהיא לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, התכתבויות שיכול שיהיו לו מול הצד השלישי, קיום מגעים מול הצד השלישי, או החלטה בקשר להגשת התביעה או הימנעות מהגשתה. החברה מבקשת להדגיש כי היה והמבוטח יחליט לנקוט או שלא לנקוט בהליכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאמור הינו באחריות המבוטח והחברה לא תישא בכל נזק שיכול וייגרם למבוטח כתוצאה מהתנהלותו מול הצד השלישי ולרבות ומבלי לגרוע מהאמור מהגשת תביעה על ידי המבוטח או בהימנעותו מהגשת תביעה.

17. תביעת צד שלישי

17.1 פונה תובע לחברה בבקשה לקרל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות ושל אדם מסוים כעובד חברה



מגדל חברה לביטוח בע"מ

20. שונות

- 20.1 מערכת הכללים הינה בתוקף ביחס לתביעות שהוגשו לאחר ה- 1 ליוני 2011. ביחס לתביעות על פי פוליסה לביטוח. רכב חובה תחול מערכת כללים זו על תביעות שתוגשנה לאחר ה- 1 במרץ 2012.
- 20.2 מערכת כללים זו לא תחול על תביעות בגין שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.
- 20.3 הוראות סעיפים 5-6 למערכת כללים זו יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.
- 20.4 הוראות סעיף 7 למערכת כללים זו לא יחולו אם התובע מיוצג על ידי עורך דין. הוסכם בין החברה לבין תובע כאמור על פשרה, תהיה החברה פטורה מחובת הודעה לפי סעיף 4 מאותו מועד ואילך.
- 20.5 מערכת כללים זו לא תחול על תביעה לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע אשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת חוזר זה באופן מפורש; לענין סעיף קטן זה, "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב או דירות.

נספח - המועדים לביצוע פעולות על פי מערכת הכללים על ידי החברה

סעיף במערכת הכללים	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוגי התביעות במערכת הכללים
3.7	דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
4	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (מנין הימים הינו מהיום שבו היו בידי החברה כל המסמכים שנמסרו על ידי התובע)	30 ימים	30 ימים
9.3	מסירת הודעת המשך בירור תביעה (מסירת הודעת המשך בירור תביעות לפי פקודת רכב מנועי התש"ל 1970)	כל 90 ימים כל 6 חודשים	כל 90 ימים כל 6 חודשים
12.5	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עייתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים
16.2	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
17.1	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
17.2	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
18	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים
18.1	מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק	21 ימים	21 ימים
19.1	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
19.3	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים