

20/10/2025
מבלי לפגוע בזכויות

לכבוד

ח.ג.,

אישור קבלת תביעה

73925002574\2	תביעה מספר:
02/03/2025	אירוע מיום:
רביבו שלמה מאיר	שם התובע:
730709663524	מספר פוליסה:
ביטוח חובה	תיאור ענף:
73925002574\2	תביעה מספר
02/03/2025	אירוע מיום
3826774	רכב מספר
רביבו חנוך	שם המבוטח
730709663524	פוליסה מספר
ביטוח חובה	סוג כיסוי

1. הרינו לאשר קבלת מכתבכם.
 2. עד כה התקבלו המסמכים הבאים:
 3. על מנת שנוכל לטפל בתביעה עליכם להעביר את המסמכים המפורטים בנספח "קייט מסמכים - תביעות גוף" הרצ"ב.
 4. עם קבלת המסמכים הנ"ל וסיום בדיקותינו, נודיעך עמדתנו.
 5. רצ"ב דף הסבר בדבר הליך בירור ויישוב התביעה ומערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות הנהוגה בחברתנו.
 6. מכתב זה נשלח אוטומטית מתוך מערכת התביעות ומשקף את המסמכים שהתקבלו באופן שבו נקלטו בתביעה. התיק מועבר לטיפול רפרנט. במידה ונזדקק למידע נוסף או למסמכים נוספים נודיעכם בהקדם.
 7. התיישנות – תביעה לפיצוי על פי חוק הפלת"ד מתיישנת בתום שבע שנים מיום התאונה, בכפוף לסייגים הקבועים בדיון. הגשת דרישה לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות, אלא רק הגשת תביעה לבימ"ש.
- אין באמור לעיל משום הכרה או אי הכרה בחבות.

בכבוד רב
מחלקת שירות תביעות
שומרה חברה לביטוח בע"מ

קיט מסמכים - תביעת נזקי גוף

להלן רשימת המסמכים הדרושים לטיפול בתביעה. במידה והמסמך אינו קיים או אינו רלוונטי - אנא ציין זאת.
לעניין טופס תביעה- אם טרם הועבר לחברתנו להלן הקישור: "[טופס תביעה](#)".

המסמך הדרוש	קיים/ רלוונטי כן/לא	סיבה (יש למלא במידה והמסמך אינו קיים או אינו רלוונטי)
טופס הודעה		
רשיון נהיגה		
אישור משטרה		
תיעוד רפואי		
ראיות לנזק רכוש		
ויתור סודיות רפואית חתום		
ב"כ תובע - יפוי כח		
תצהיר בריאות		
מכתב דרישה		
חשבון אמבולנס		
תיק התאונה מביטוח לאומי		
אישור מעביד להעדרות מהעבודה		
תלוש שכר		
תצהיר הנפגע לגבי מטרת הנסיעה		
פרטי נהג רכב צד ג המעורב בתאונה		
העתק המחאה/אישור בנק על פרטי חשבון		
טופס בקשה בדבר אופן תשלום		

שומרה חברה לביטוח בע"מ - שירות תביעות גוף וחביות
כתובת למשלוח דואר: הסיבים 23 פתח תקוה, טלפון: 03-9258099 פקס: 03-9251667
2 מתוך 7



יש להעביר את המסמכים המצוינים בטופס לכתובתנו: שומרה חברה לביטוח בע"מ,
מחלקת שירות תביעות גוף, רחוב הסיבים 23 פתח תקווה 49170 או בדוא"ל לכתובת -
tviguf@shomera.co.il

במידה ויידרשו מסמכים נוספים - נודיעכם בהקדם.

שם משרד ב"כ התובע _____ תאריך: _____ חתימה: _____

נספח ג' - אופן ביצוע תשלום:

☐ אני הח"מ _____ מבקש בזאת משומרה חברה לביטוח בע"מ לשלם לי את הסכומים, בגין אירוע מיום **02/03/2025**, תביעה מס' **73925002574/2**, באמצעות העברה בנקאית אל חשבון הבנק שלי שפרטיו להלן:

שם בעל החשבון										ס.ב.									
מספר ת.ז.																			
שם הסניף										שם הבנק									
מספר חשבון										מספר סניף									
מס										בנק									

ידוע לי שאין בבקשתי זו משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות. כמו כן ידוע לי כי במקרה וזכויות התובע משועבדות, סכום הפיצויים יועבר לפקודת המשעבד.

* יש לצרף **צילום המחאה של בעל החשבון**, או **אישור מהבנק על פרטי החשבון**.

לחילופין:

☐ אני מבקש כי הפיצויים בגין האירוע שבנדון ישולמו בשיק לפקודתי.
☐ אני מבקש כי הפיצויים בגין האירוע שבנדון ישולמו בשיק לפוקד עורך הדין המייצג.

תאריך

חתימה

שם

יש לשלוח טופס זה לפקס: 03-9251667 או לשלוח למשרדנו בכתובת -
 הסיבים 23, פתח תקווה, מיקוד 49170
 mail: tviguf@shomera.co.il

נספח ד' - אופן משלוח הודעות:



אופן משלוח הודעות בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיה:

- ☐ אני מבקש לקבל הודעות בדואר לכתובת: _____
 - ☐ אני מבקש לקבל הודעות בדואר אלקטרוני לכתובת: _____
 - ☐ אני מבקש לקבל הודעות בפקס למספר: _____
- נא לבחור באחת מהאפשרויות לעיל. במידה ולא תבחר באחת האפשרויות הנ"ל הודעות ישלחו באמצעות הסוכן/מייצג.

הסבר הליך בירור וישוב תביעת פיצויים על פי חוק הפלת"ד

ניזוק אדם בגופו בתאונת דרכים בעת היותו נהג או נוסע ברכב המבטח בביטוח חובה בשומרה, או שניזוק על ידי רכב המבטח בשומרה בעת שהיה הולך רגל, עליו להגיש תביעה לחברתנו בהתאם למפורט להלן:

1. על התובע להעביר דרישה בכתב הכוללת את הנתונים הבאים:
 - מספר הרכב המבטח
 - שם הנפגע התובע ומספר תעודת הזהות שלו
 - שם הנהג
 - שם המבטח
 - מספר פוליסה
 - נסיבות האירוע לרבות פרטי רכבים מעורבים
2. יש לצרף למכתב הדרישה את המסמכים המעידים על קיום חבות מצד שומרה וכן את כל המסמכים המעידים על הנזק הנתבע. למשל, תובע הטוען לאובדן הכנסה בשל אי כושר הנובע מהתאונה, יצרף אישורי אי כושר, תלושי שכר ואישור מעביד על היעדרות מהעבודה בתקופת אי הכושר.
3. עם קבלת מכתב הדרישה בחברתנו, נשלח לתובע מכתב המאשר את קבלת הדרישה, ומפרט את המסמכים שהתקבלו וכן את המסמכים הנדרשים שלא התקבלו. במקביל נפעל לבדיקת חבות ונזק.
4. במידת הצורך, ימונה חוקר ו/או מומחה לצורך בדיקה מעמיקה. לעיתים נפעל להעתקת תיעוד רפואי ממוסדות רפואיים בהם טופל התובע לפני ואחרי התאונה ו/או תיעוד ממקורות נוספים כגון המוסד לביטוח לאומי. במידת הצורך ניוועץ במומחה רפואי לשם הערכת מצבו הרפואי של התובע.
5. תביעת נכות: במידה והתובע טוען כי נותרה לו נכות קבועה כתוצאה מהתאונה, עליו לציין זאת במכתב הדרישה או במהלך הטיפול בתביעה. אנו נודיע עמדתנו לעניין מינוי מומחה רפואי מוסכם בהתאם לתקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (מומחים), תשמ"ז-1986.
6. חובת נפגע לפעול באופן סביר להקטנת הנזק.
7. בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התובע זכאי לקבל טיפול רפואי מלא במסגרת סל הבריאות ללא חיוב בתשלום. במידה והתובע נזקק לטיפולים שאינם כלולים בסל הבריאות, או נאלץ לשאת בהוצאות אחרות לשם החלמה מפגיעתו ו/או תפקוד כללי, עליו להעביר אסמכתאות לצורך בדיקת זכאותו להחזר, או לחילופין באפשרותו לפנות לשומרה לקבלת התחייבות לשאת בהוצאה בטרם קבלת הטיפול או הסיוע הנדרש הבקשה תיבדק לצורך בחינת קיום חבות חוקית וצורך רפואי.
8. תשלום תכוף: בהתאם לחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים, תשל"ה-1975 ולתקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תשלומים תכופים) תשמ"ט-1989, נפגע אשר זכאי לפיצויים זכאי במקרים המתאימים לתשלום תכוף שיהיה בו כדי לספק את צרכי ריפוי וסיעודו ואת צרכי מחייתו ומחיית בני משפחתו. במקרים מתאימים יש להעביר בקשה לתשלום תכוף בהתאם לקבוע בתקנות בצירוף תצהיר.
9. תוך שלושים ימים מהיום שנקבל את כל המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע, נמסור הצעת פיצוי, או הודעת המשך בירור אשר תכלול את הנימוק להתארכות הטיפול בתביעה, או הודעת דחייה.
10. במידה והצעת הפיצוי מקובלת על התובע, עליו לחתום על כתב קבלה ושחרור בנוכחות עד או עו"ד מאשר, ולהעבירו לחברתנו. הפיצוי יועבר תוך 30 יום מקבלת כתב קבלה מקורי חתום, באמצעות שיק או העברה בנקאית.
11. במידה והצעת הפיצוי אינה מקובלת על התובע, נבקשו להעביר נימוקי השגותיו בכתב.
12. לתשומת לבכם, חבותנו נקבעת בהתאם לדיני הנזיקין וחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, ובכפוף לקיום כיסוי ביטוחי.
13. לידיעתכם, זכותכם להשיג על החלטתנו בדבר תשלום התביעה או אי תשלומה בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו, באמצעות דואר אלקטרוני pnioat@shomera.co.il או באמצעות פקס 03-9251613 או באמצעות אתר האינטרנט של החברה בכתובת www.shomera.co.il. כמו כן, זכותכם להשיג על החלטתנו בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

שומרה מאחלת לך נסיעה טובה ובטוחה!

כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

א. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1) פנה אדם בקשר להגשת תביעה לשומרה או למי מטעמה (בפסקה זז - הפניה), תמסור לו שומרה בהקדם האפשרי ממועד הפניה לשומרה או למי מטעמה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:

- (א) מערכת הכללים של שומרה;
- (ב) מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה;

(ג) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר שומרה חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);

- (ד) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
- (ה) טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
- (ו) הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף ז(1).

2) המסמכים המפורטים בפסקה (1) יפורסמו באתר האינטרנט של שומרה.

3) על אף האמור בפסקה (1), שלחה שומרה הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן א), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה (1)(ב) עד (ד).

4) על אף האמור בפסקה (1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של שומרה, תהיה פטורה שומרה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).

5) שומרה לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לשומרה יסוד ממשל לעיניו שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים ביד התובע.

6) שומרה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל שומרה או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יציין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורט בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. שומרה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף קטן (2)(ו). מצאה שומרה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

7) שומרה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת תביעה יבוצע על ידי נציג שומרה ו/או נציג מטעמה -בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק, ויבחן הליך מזורז ופשוט ולאולוסיה זז. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג שומרה ו/או נציג מטעמה ייזור 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. ובהר כ" על שומרה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

ב. הודעה בדבר מחלף בירור התביעה ותוצאותיו

על שומרה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן (ו), אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים טרנים (ג), (ד) או (ה), בהתאם לנסיבות העניין. דרשה שומרה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן (א)(1)(ה), תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בדי שומרה. לעניין תובע שהוא אזרח ותק- על שומרה לפעול ככל יכולתה על מנת למצמצם את זמני המענה.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1) החליטה שומרה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלוונטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

(א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקרה, אופן חישובו וציין הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונת המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא משומרה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושילפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לשומרה מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלו; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הרביית החלה וציין ההוראות לתשלום לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציין ההוראות החלות לגבי הרביית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו ביד שומרה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון, מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון בשלוו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המריבית שבשלה זכאי התובע לתשלום בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך התקופה הראכות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2) החליטה שומרה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום חלק בכתב (להלן- הודעת תשלום חלקי) אשר תכלול: פירוט מרכיביו של התשלום שבו הכירה שומרה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בפסקה (1).

פירוט הנימוקים העומדים בבסיס החלטת שומרה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף (ה).

ד. הודעת פשרה

- שומרה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
- ביקשה שומרה להציע לתובע הצעת פשרה, או הסכימו הצדדים בעל פה על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תמסור שומרה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן - הודעת פשרה) ותיתן לו זמן סביר לעיין בהנאה.
- בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום ההפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים כד כאמור.

4) כל עוד לא אשר התובא את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

ה. הודעת דחייה

החליטה שומרה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת דחייה). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, והתניה או הסיג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נדומכת עליהם.

ו. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1) סברה שומרה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן - הודעת המשך בירור).

2) על שומרה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.

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 או התקנון נקבע מועד עתיד- להערכת הנזק, פטורה שומרה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתשלוח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

4) שומרה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר ששומרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות המכלולת דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה שומרה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

לאזרח ותק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

ז. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציין בהבולטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יציין כי, ככלל, הגשת התביעה לשומרה, אינה עוצרת את מרוץ התיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).

2) כל הודעה הנשלחת לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יציין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

3) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה.

4) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

ה. הודעה בעניין זכות השגה על החלטת

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

1) להגיש על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של שומרה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

3) להגיש על החלטת שומרה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

ו. בדיקה מחודשת של זכאות

1) שומרה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.

2) כללים כאמור בפסקאות (1) יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.

3) רה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה (1).

4) התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקאות (1) אשר תדרוש שומרה.

5) שומרה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי ככוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור שומרה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מששים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה ששעשתה לפי הוראות פסקאות (1) הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של שומרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.

6) הודעת שינוי תכלול, או כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת שומרה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

ז. בירור תביעה בעזרת מומחה

1) נעזרה שומרה לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נשוא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידיו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.

לענין אזרח ותק- תימסר הודעה גם בע"פ ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

2) המומחה כאמור בפסקה (1), למעט עובד של שומרה שעיקרו עיסוקו ייישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.

3) הוראות פסקה (1) לא יחולו במקרה בו שומרה נעזרה בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

4) הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 8א(1)(ב).

לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של שומרה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

א. חוות דעת מומחה

1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת שומרה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמן, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידיו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה תסמך עליהם בעריכת חוות הדעת.

2) חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטס לקבלת תגמולי ביטוח.

3) נסמכה שומרה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור שומרה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט). לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לשומרה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

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

5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתעד בתק התביעה.

ב. תחלופן וזכויות כלפי צד שלישי

1) אם שומרה עומדת לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלופן, תודיע על כך למבוטס בכתב זמן סביר מראש.

2) ניתן במסגרת תביעה תחלופן פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר שומרה למבוטס העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחבריה או מיום חתימת ההסכם.

3) אם מצאה שומרה במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטס זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה תזכרת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלופן, תציין זאת בפני המבוטס בכל הודעה שיניתנה לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט).

4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את שומרה לייצג את המבוטס או להטיל עליה חובת ייעוץ.

ג. הבעית צד שלישי

1) פנה תובע לשומרה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסיים, תמסור שומרה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.

2) דרש תובע משומרה תגמולי ביטוח, תודיע שומרה למבוטס בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטס, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

3) שומרה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטס בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.

4) מצאה שומרה כי קיימת חבות כלפי המבוטס ולא התנגד המבוטס לתשלום האמור בפסקה (2) במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו, בין אם הסכימת ובין אם לא תשלם לצד השלישי הכביטוח, תשלם שומרה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטס.

לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

ד. מתן תשובות ושיפוי נזק, תגמול בפניות ציבור

שומרה תוסיף בכתב לכל פניה בכתב של מבוטס או תובע, בין אם נשלחה למומנה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בגוף המוסדי, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובלק מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לעניין אזרח ותק- לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

ה. מתן העתקים

1) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

2) על אף האמור בפסקה (1), שומרה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.

3) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לשומרה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל שומרה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

20/10/2025
מבלי לפגוע בזכויות

לכבוד
עו"ד פרייברג רסקין

-
ח.ג.,

אישור קבלת תביעה

73925002574\1	תביעה מספר:
02/03/2025	אירוע מיום:
רביבו שושנה	שם התובע:
730709663524	מספר פוליסה:
ביטוח חובה	תיאור ענף:
73925002574\1	תביעה מספר
02/03/2025	אירוע מיום
3826774	רכב מספר
רביבו חנוך	שם המבוטח
730709663524	פוליסה מספר
ביטוח חובה	סוג כיסוי

1. הרינו לאשר קבלת מכתבכם.

2. עד כה התקבלו המסמכים הבאים:

<u>שם המסמך</u>	<u>תאריך קבלה</u>
1. רשיון נהיגה	16/10/2025
2. אישור משטרה	16/10/2025
3. תיעוד רפואי	16/10/2025
4. ויתור סודיות רפואית חתום	16/10/2025
5. ב"כ תובע - יפוי כח	16/10/2025
6. מכתב דרישה	16/10/2025

3. על מנת שנוכל לטפל בתביעה עליכם להעביר את המסמכים המפורטים בנספח "קלט מסמכים - תביעות גוף" הרצ"ב.

4. עם קבלת המסמכים הנ"ל וסיום בדיקותינו, נודיעך עמדתנו.

5. רצ"ב דף הסבר בדבר הליך בירור ויישוב התביעה ומערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות הנהוגה בחברתנו.

6. מכתב זה נשלח אוטומטית מתוך מערכת התביעות ומשקף את המסמכים שהתקבלו באופן שבו נקלטו בתביעה. התיק מועבר לטיפול רפרנט. במידה ונזדקק למידע נוסף או למסמכים נוספים נודיעכם בהקדם.

7. התיישנות – תביעה לפיצוי על פי חוק הפלת"ד מתיישנת בתום שבע שנים מיום התאונה, בכפוף לסייגים הקבועים בדיון. הגשת דרישה לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות, אלא רק הגשת תביעה לבימ"ש.

אין באמור לעיל משום הכרה או אי הכרה בחבות.

בכבוד רב
 מחלקת שירות תביעות
 שומרה חברה לביטוח בע"מ

קיט מסמכים - תביעת נזקי גוף

להלן רשימת המסמכים הדרושים לטיפול בתביעה. במידה והמסמך אינו קיים או אינו רלוונטי - אנא ציין זאת.
 לעניין טופס תביעה- אם טרם הועבר לחברתנו להלן הקישור: "[טופס תביעה](#)".

המסמך הדרוש	קיים/ רלוונטי כן/לא	סיבה (יש למלא במידה והמסמך אינו קיים או אינו רלוונטי)
טופס הודעה		
ראיות לנזק רכוש		
תצהיר בריאות		
חשבון אמבולנס		
תיק התאונה מביטוח לאומי		
אישור מעביד להעדרות מהעבודה		
תלוש שכר		
תצהיר הנפגע לגבי מטרת הנסיעה		
פרטי נהג רכב צד ג המעורב בתאונה		
העתק המחאה/אישור בנק על פרטי חשבון		
טופס בקשה בדבר אופן תשלום		



יש להעביר את המסמכים המצוינים בטופס לכתובתנו: שומרה חברה לביטוח בע"מ,
מחלקת שירות תביעות גוף, רחוב הסיבים 23 פתח תקווה 49170 או בדוא"ל לכתובת -
tviguf@shomera.co.il

במידה ויידרשו מסמכים נוספים - נודיעכם בהקדם.

שם משרד ב"כ התובע _____ תאריך: _____ חתימה: _____

נספח ג' - אופן ביצוע תשלום:

☐ אני הח"מ _____ מבקש בזאת משומרה חברה לביטוח בע"מ לשלם לי את הסכומים, בגין אירוע מיום 02/03/2025, תביעה מס' 73925002574\1, באמצעות העברה בנקאית אל חשבון הבנק שלי שפרטיו להלן:

										שם בעל החשבון									
מספר ת.ז.										ס.ב.									
שם הסניף										שם הבנק									
										@ כתובת דוא"ל למשלוח הודעת זיכוי									
										מספר חשבון									
מס										מספר סניף									
בנק																			

ידוע לי שאין בבקשתי זו משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות. כמו כן ידוע לי כי במקרה וזכויות התובע משועבדות, סכום הפיצויים יועבר לפקודת המשעבד.

* יש לצרף צילום המחאה של בעל החשבון, או אישור מהבנק על פרטי החשבון.

לחילופין:

☐ אני מבקש כי הפיצויים בגין האירוע שבנדון ישולמו בשיק לפקודתי.
☐ אני מבקש כי הפיצויים בגין האירוע שבנדון ישולמו בשיק לפוקד עורך הדין המייצג.

תאריך

חתימה

שם

יש לשלוח טופס זה לפקס: 03-9251667 או לשלוח למשרדנו בכתובת -
 הסיבים 23, פתח תקווה, מיקוד 49170
 mail: tviguf@shomera.co.il

נספח ד' - אופן משלוח הודעות:



אופן משלוח הודעות בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיה:

- ☐ אני מבקש לקבל הודעות בדואר לכתובת: _____
 - ☐ אני מבקש לקבל הודעות בדואר אלקטרוני לכתובת: _____
 - ☐ אני מבקש לקבל הודעות בפקס למספר: _____
- נא לבחור באחת מהאפשרויות לעיל. במידה ולא תבחר באחת האפשרויות הנ"ל הודעות ישלחו באמצעות הסוכן/מייצג.

הסבר הליך בירור וישוב תביעת פיצויים על פי חוק הפלת"ד

ניזוק אדם בגופו בתאונת דרכים בעת היותו נהג או נוסע ברכב המבטח בביטוח חובה בשומרה, או שניזוק על ידי רכב המבטח בשומרה בעת שהיה הולך רגל, עליו להגיש תביעה לחברתנו בהתאם למפורט להלן:

1. על התובע להעביר דרישה בכתב הכוללת את הנתונים הבאים:
 - מספר הרכב המבטח
 - שם הנפגע התובע ומספר תעודת הזהות שלו
 - שם הנהג
 - שם המבטח
 - מספר פוליסה
 - נסיבות האירוע לרבות פרטי רכבים מעורבים
2. יש לצרף למכתב הדרישה את המסמכים המעידים על קיום חבות מצד שומרה וכן את כל המסמכים המעידים על הנזק הנתבע. למשל, תובע הטוען לאובדן הכנסה בשל אי כושר הנובע מהתאונה, יצרף אישורי אי כושר, תלושי שכר ואישור מעביד על היעדרות מהעבודה בתקופת אי הכושר.
3. עם קבלת מכתב הדרישה בחברתנו, נשלח לתובע מכתב המאשר את קבלת הדרישה, ומפרט את המסמכים שהתקבלו וכן את המסמכים הנדרשים שלא התקבלו. במקביל נפעל לבדיקת חבות ונזק.
4. במידת הצורך, ימונה חוקר ו/או מומחה לצורך בדיקה מעמיקה. לעיתים נפעל להעתקת תיעוד רפואי ממוסדות רפואיים בהם טופל התובע לפני ואחרי התאונה ו/או תיעוד ממקורות נוספים כגון המוסד לביטוח לאומי. במידת הצורך ניוועץ במומחה רפואי לשם הערכת מצבו הרפואי של התובע.
5. תביעת נכות: במידה והתובע טוען כי נותרה לו נכות קבועה כתוצאה מהתאונה, עליו לציין זאת במכתב הדרישה או במהלך הטיפול בתביעה. אנו נודיע עמדתנו לעניין מינוי מומחה רפואי מוסכם בהתאם לתקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (מומחים), תשמ"ז-1986.
6. חובת נפגע לפעול באופן סביר להקטנת הנזק.
7. בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התובע זכאי לקבל טיפול רפואי מלא במסגרת סל הבריאות ללא חיוב בתשלום. במידה והתובע נזקק לטיפולים שאינם כלולים בסל הבריאות, או נאלץ לשאת בהוצאות אחרות לשם החלמה מפגיעתו ו/או תפקוד כללי, עליו להעביר אסמכתאות לצורך בדיקת זכאותו להחזר, או לחילופין באפשרותו לפנות לשומרה לקבלת התחייבות לשאת בהוצאה בטרם קבלת הטיפול או הסיוע הנדרש הבקשה תיבדק לצורך בחינת קיום חבות חוקית וצורך רפואי.
8. תשלום תכוף: בהתאם לחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים, תשל"ה-1975 ולתקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תשלומים תכופים) תשמ"ט-1989, נפגע אשר זכאי לפיצויים זכאי במקרים המתאימים לתשלום תכוף שיהיה בו כדי לספק את צרכי ריפוי וסיעודו ואת צרכי מחייתו ומחיית בני משפחתו. במקרים מתאימים יש להעביר בקשה לתשלום תכוף בהתאם לקבוע בתקנות בצירוף תצהיר.
9. תוך שלושים ימים מהיום שנקבל את כל המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע, נמסור הצעת פיצוי, או הודעת המשך בירור אשר תכלול את הנימוק להתארכות הטיפול בתביעה, או הודעת דחייה.
10. במידה והצעת הפיצוי מקובלת על התובע, עליו לחתום על כתב קבלה ושחרור בנוכחות עד או עו"ד מאשר, ולהעבירו לחברתנו. הפיצוי יועבר תוך 30 יום מקבלת כתב קבלה מקורי חתום, באמצעות שיק או העברה בנקאית.
11. במידה והצעת הפיצוי אינה מקובלת על התובע, נבקשו להעביר נימוקי השגותיו בכתב.
12. לתשומת לבכם, חבותנו נקבעת בהתאם לדיני הנזיקין וחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, ובכפוף לקיום כיסוי ביטוחי.
13. לידיעתכם, זכותכם להשיג על החלטתנו בדבר תשלום התביעה או אי תשלומה בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו, באמצעות דואר אלקטרוני pnioat@shomera.co.il או באמצעות פקס 03-9251613 או באמצעות אתר האינטרנט של החברה בכתובת www.shomera.co.il. כמו כן, זכותכם להשיג על החלטתנו בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

שומרה מאחלת לך נסיעה טובה ובטוחה!

כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

א. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1) פנה אדם בקשר להגשת תביעה לשומרה או למי מטעמה (בפסקה זז - הפניה), תמסור לו שומרה בהקדם האפשרי ממועד הפניה לשומרה או למי מטעמה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:

- (א) מערכת הכללים של שומרה;
- (ב) מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה;

(ג) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר שומרה חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);

- (ד) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
- (ה) טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
- (ו) הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף ז(1).

2) המסמכים המפורטים בפסקה (1) יפורסמו באתר האינטרנט של שומרה.

3) על אף האמור בפסקה (1), שלחה שומרה הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן א), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה (1)(ב) עד (ד).

4) על אף האמור בפסקה (1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של שומרה, תהיה פטורה שומרה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).

5) שומרה לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לשומרה יסוד ממשל לעיניו שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים ביד התובע.

6) שומרה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל שומרה או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יציין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורט בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. שומרה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף קטן (2)(ו). מצאה שומרה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

7) שומרה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת תביעה יבוצע על ידי נציג שומרה ו/או נציג מטעמה -בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק, ויבחן הליך מזורז ופשוט ולאולוסיה זז. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג שומרה ו/או נציג מטעמה ייזור 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. ובהר כ"י על שומרה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

ב. הודעה בדבר מחלף בירור התביעה ותוצאותיו

על שומרה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן (ו), אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים טרנים (ג), (ד) או (ה), בהתאם לנסיבות העניין. דרשה שומרה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן (א)(1)(ה), תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי שומרה. לעניין תובע שהוא אזרח ותק- על שומרה לפעול ככל יכולתה על מנת למצמצם את זמני המענה.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1) החליטה שומרה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלוונטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

(א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקרה, אופן חישובו וציין הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונת המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא משומרה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושליפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לשומרה מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלו; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הרביית החלה וציין ההוראות לתשלום לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציין ההוראות החלות לגבי הרביית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי שומרה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון, מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון בשלוו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המריבית שבשלה זכאי התובע לתשלום בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך התקופה הראכות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2) החליטה שומרה על תשלום תביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום חלק בכתב (להלן- הודעת תשלום חלקי) אשר תכלול: פירוט מרכיביו של התשלום שבו הכירה שומרה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בפסקה (1).

פירוט הנימוקים העומדים בבסיס החלטת שומרה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף (ה).

ד. הודעת פשרה

- 1) שומרה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
- 2) ביקשה שומרה להציע לתובע הצעת פשרה, או הסכימו הצדדים בעל פה על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תמסור שומרה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן - הודעת פשרה) ותיתן לו זמן סביר לעיין בהנאה.
- 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.

4) כל עוד לא אשר התובא את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

ה. הודעת דחייה

החליטה שומרה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת דחייה). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, והתניה או הסיג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נדומכת עליהם.

ו. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1) סברה שומרה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן - הודעת המשך בירור).

2) על שומרה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.

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 או התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה שומרה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

4) שומרה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר ששומרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות המכלולת דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שהבהודה האחרונה לתובע ציינה שומרה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

לאזרח ותק יתמסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

ז. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציין בהבבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יציין כי, ככלל, הגשת התביעה לשומרה, אינה עוצרת את מרוץ התיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).

2) כל הודעה הנשלחת לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יציין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

3) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה.

4) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

ה. הודעה בעניין זכות השגה על החלטת

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

1) להגיש על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של שומרה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

3) להגיש על החלטת שומרה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

ו. בדיקה מחודשת של זכאות

1) שומרה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.

2) כללים כאמור בפסקאות (1) יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.

3) רה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה (1).

4) התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקאות (1) אשר תדרוש שומרה.

5) שומרה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי ככוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור שומרה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מששים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה ששעשתה לפי הוראות פסקאות (1) הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של שומרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.

6) הודעת שינוי תכלול או כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת שומרה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחווות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

ז. בירור תביעה בעזרת מומחה

1) נעזרה שומרה לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נשוא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידיו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.

לענין אזרח ותק- יתמסר הודעה גם בע"פ ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

2) המומחה כאמור בפסקה (1), למעט עובד של שומרה שעיקרו עיסוקו ייישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.

3) הוראות פסקה (1) לא יחולו במקרה בו שומרה נעזרה בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

4) הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 8א(1)(ב).

לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של שומרה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

א. חוות דעת מומחה

1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת שומרה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמן, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידיו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה תסמך עליהם בעריכת חוות הדעת.

2) חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

3) נסמכה שומרה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור שומרה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט). לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לשומרה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

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

5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתעדו בתק התביעה.

ב. תחלופן וזכויות כלפי צד שלישי

1) אם שומרה עומדת לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלופן, תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.

2) ניתן במסגרת תביעה תחלופן פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר שומרה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחבריה או מיום חתימת ההסכם.

3) אם מצאה שומרה במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה תזכרת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלופן, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שיניתנה לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט).

4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את שומרה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

ג. הבעית צד שלישי

1) פנה תובע לשומרה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסיים, תמסור שומרה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.

2) דרש תובע משומרה תגמולי ביטוח, תודיע שומרה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך חודש חמישים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

3) שומרה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.

4) מצאה שומרה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בפסקה (2) במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו על אי הסכמתו ובין אם לא תשלם לצד השלישי הכביטוח, תשלם שומרה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח.

לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

ד. מתן תשובות ושיפוי נזק, תגמול בפניות ציבור

שומרה תוסיף בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה למומנה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בגוף המוסדי, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובלק מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לעניין אזרח ותק- לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

ה. מתן העתקים

1) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

2) על אף האמור בפסקה (1), שומרה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.

3) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לשומרה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל שומרה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

20/10/2025
מבלי לפגוע בזכויות

לכבוד

-

ח.ג.,

אישור קבלת תביעה

73925002574\3	תביעה מספר:
02/03/2025	אירוע מיום:
סבג אדיר מרדכי	שם התובע:
730709663524	מספר פוליסה:
ביטוח חובה	תיאור ענף:
73925002574\3	תביעה מספר
02/03/2025	אירוע מיום
3826774	רכב מספר
רביבו חנוך	שם המבוטח
730709663524	פוליסה מספר
ביטוח חובה	סוג כיסוי

1. הרינו לאשר קבלת מכתבכם.
 2. עד כה התקבלו המסמכים הבאים:
 3. **על מנת שנוכל לטפל בתביעה עליכם להעביר את המסמכים המפורטים בנספח "קייט מסמכים - תביעות גוף" הרצ"ב.**
 4. עם קבלת המסמכים הנ"ל וסיום בדיקותינו, נודיעך עמדתנו.
 5. רצ"ב דף הסבר בדבר הליך בירור ויישוב התביעה ומערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות הנהוגה בחברתנו.
 6. מכתב זה נשלח אוטומטית מתוך מערכת התביעות ומשקף את המסמכים שהתקבלו באופן שבו נקלטו בתביעה. התיק מועבר לטיפול רפרנט. במידה ונזדקק למידע נוסף או למסמכים נוספים נודיעכם בהקדם.
 7. **התיישנות – תביעה לפיצוי על פי חוק הפלת"ד מתיישנת בתום שבע שנים מיום התאונה, בכפוף לסייגים הקבועים בדיון. הגשת דרישה לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות, אלא רק הגשת תביעה לבימ"ש.**
- אין באמור לעיל משום הכרה או אי הכרה בחבות.

בכבוד רב
מחלקת שירות תביעות
שומרה חברה לביטוח בע"מ

קיט מסמכים - תביעת נזקי גוף

להלן רשימת המסמכים הדרושים לטיפול בתביעה. במידה והמסמך אינו קיים או אינו רלוונטי - אנא ציין זאת.
לעניין טופס תביעה- אם טרם הועבר לחברתנו להלן הקישור: "[טופס תביעה](#)".

<u>המסמך הדרוש</u>	<u>קיים/ רלוונטי כן/לא</u>	<u>סיבה (יש למלא במידה והמסמך אינו קיים או אינו רלוונטי)</u>
טופס הודעה		
רשיון נהיגה		
אישור משטרה		
תיעוד רפואי		
ראיות לנזק רכוש		
ויתור סודיות רפואית חתום		
ב"כ תובע - יפוי כח		
תצהיר בריאות		
מכתב דרישה		
חשבון אמבולנס		
תיק התאונה מביטוח לאומי		
אישור מעביד להעדרות מהעבודה		
תלוש שכר		
תצהיר הנפגע לגבי מטרת הנסיעה		
פרטי נהג רכב צד ג המעורב בתאונה		
העתק המחאה/אישור בנק על פרטי חשבון		
טופס בקשה בדבר אופן תשלום		



יש להעביר את המסמכים המצוינים בטופס לכתובתנו: שומרה חברה לביטוח בע"מ,
מחלקת שירות תביעות גוף, רחוב הסיבים 23 פתח תקווה 49170 או בדוא"ל לכתובת -
tviguf@shomera.co.il

במידה ויידרשו מסמכים נוספים - נודיעכם בהקדם.

שם משרד ב"כ התובע _____ תאריך: _____ חתימה: _____

נספח ג' - אופן ביצוע תשלום:

☐ אני הח"מ _____ מבקש בזאת משומרה חברה לביטוח בע"מ לשלם לי את הסכומים, בגין אירוע מיום 02/03/2025, תביעה מס' 73925002574\3, באמצעות העברה בנקאית אל חשבון הבנק שלי שפרטיו להלן:

שם בעל החשבון										ס.ב.ו.									
מספר ת.ז.																			
שם הסניף										שם הבנק									
מספר חשבון										מספר סניף									
מס										בנק									

ידוע לי שאין בבקשתי זו משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות. כמו כן ידוע לי כי במקרה וזכויות התובע משועבדות, סכום הפיצויים יועבר לפקודת המשעבד.

* יש לצרף צילום המחאה של בעל החשבון, או אישור מהבנק על פרטי החשבון.

לחילופין:

☐ אני מבקש כי הפיצויים בגין האירוע שבנדון ישולמו בשיק לפקודתי.
☐ אני מבקש כי הפיצויים בגין האירוע שבנדון ישולמו בשיק לפוקד עורך הדין המייצג.

תאריך

חתימה

שם

יש לשלוח טופס זה לפקס: 03-9251667 או לשלוח למשרדנו בכתובת -
 הסיבים 23, פתח תקווה, מיקוד 49170
 mail: tviguf@shomera.co.il

נספח ד' - אופן משלוח הודעות:



אופן משלוח הודעות בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיה:

- ☐ אני מבקש לקבל הודעות בדואר לכתובת: _____
 - ☐ אני מבקש לקבל הודעות בדואר אלקטרוני לכתובת: _____
 - ☐ אני מבקש לקבל הודעות בפקס למספר: _____
- נא לבחור באחת מהאפשרויות לעיל. במידה ולא תבחר באחת האפשרויות הנ"ל הודעות ישלחו באמצעות הסוכן/מייצג.

הסבר הליך בירור וישוב תביעת פיצויים על פי חוק הפלת"ד

ניזוק אדם בגופו בתאונת דרכים בעת היותו נהג או נוסע ברכב המבטח בביטוח חובה בשומרה, או שניזוק על ידי רכב המבטח בשומרה בעת שהיה הולך רגל, עליו להגיש תביעה לחברתנו בהתאם למפורט להלן:

1. על התובע להעביר דרישה בכתב הכוללת את הנתונים הבאים:
 - מספר הרכב המבטח
 - שם הנפגע התובע ומספר תעודת הזהות שלו
 - שם הנהג
 - שם המבטח
 - מספר פוליסה
 - נסיבות האירוע לרבות פרטי רכבים מעורבים
2. יש לצרף למכתב הדרישה את המסמכים המעידים על קיום חבות מצד שומרה וכן את כל המסמכים המעידים על הנזק הנתבע. למשל, תובע הטוען לאובדן הכנסה בשל אי כושר הנובע מהתאונה, יצרף אישורי אי כושר, תלושי שכר ואישור מעביד על היעדרות מהעבודה בתקופת אי הכושר.
3. עם קבלת מכתב הדרישה בחברתנו, נשלח לתובע מכתב המאשר את קבלת הדרישה, ומפרט את המסמכים שהתקבלו וכן את המסמכים הנדרשים שלא התקבלו. במקביל נפעל לבדיקת חבות ונזק.
4. במידת הצורך, ימונה חוקר ו/או מומחה לצורך בדיקה מעמיקה. לעיתים נפעל להערכת תיעוד רפואי ממוסדות רפואיים בהם טופל התובע לפני ואחרי התאונה ו/או תיעוד ממקורות נוספים כגון המוסד לביטוח לאומי. במידת הצורך ניוועץ במומחה רפואי לשם הערכת מצבו הרפואי של התובע.
5. תביעת נכות: במידה והתובע טוען כי נותרה לו נכות קבועה כתוצאה מהתאונה, עליו לציין זאת במכתב הדרישה או במהלך הטיפול בתביעה. אנו נודיע עמדתנו לעניין מינוי מומחה רפואי מוסכם בהתאם לתקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (מומחים), תשמ"ז-1986.
6. חובת נפגע לפעול באופן סביר להקטנת הנזק.
7. בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התובע זכאי לקבל טיפול רפואי מלא במסגרת סל הבריאות ללא חיוב בתשלום. במידה והתובע נזקק לטיפולים שאינם כלולים בסל הבריאות, או נאלץ לשאת בהוצאות אחרות לשם החלמה מפגיעתו ו/או תפקוד כללי, עליו להעביר אסמכתאות לצורך בדיקת זכאותו להחזר, או לחילופין באפשרותו לפנות לשומרה לקבלת התחייבות לשאת בהוצאה בטרם קבלת הטיפול או הסיוע הנדרש הבקשה תיבדק לצורך בחינת קיום חבות חוקית וצורך רפואי.
8. תשלום תכוף: בהתאם לחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים, תשל"ה-1975 ולתקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תשלומים תכופים) תשמ"ט-1989, נפגע אשר זכאי לפיצויים זכאי במקרים המתאימים לתשלום תכוף שיהיה בו כדי לספק את צרכי ריפוי וסיעודו ואת צרכי מחייתו ומחיית בני משפחתו. במקרים מתאימים יש להעביר בקשה לתשלום תכוף בהתאם לקבוע בתקנות בצירוף תצהיר.
9. תוך שלושים ימים מהיום שנקבל את כל המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע, נמסור הצעת פיצוי, או הודעת המשך בירור אשר תכלול את הנימוק להתארכות הטיפול בתביעה, או הודעת דחייה.
10. במידה והצעת הפיצוי מקובלת על התובע, עליו לחתום על כתב קבלה ושחרור בנוכחות עד או עו"ד מאשר, ולהעבירו לחברתנו. הפיצוי יועבר תוך 30 יום מקבלת כתב קבלה מקורי חתום, באמצעות שיק או העברה בנקאית.
11. במידה והצעת הפיצוי אינה מקובלת על התובע, נבקשו להעביר נימוקי השגותיו בכתב.
12. לתשומת לבכם, חבותנו נקבעת בהתאם לדיני הנזיקין וחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, ובכפוף לקיום כיסוי ביטוחי.
13. לידיעתכם, זכותכם להשיג על החלטתנו בדבר תשלום התביעה או אי תשלומה בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו, באמצעות דואר אלקטרוני pnioat@shomera.co.il או באמצעות פקס 03-9251613 או באמצעות אתר האינטרנט של החברה בכתובת www.shomera.co.il. כמו כן, זכותכם להשיג על החלטתנו בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

שומרה מאחלת לך נסיעה טובה ובטוחה!

כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

א. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1) פנה אדם בקשר להגשת תביעה לשומרה או למי מטעמה (בפסקה זז - הפניה), תמסור לו שומרה בהקדם האפשרי ממועד הפניה לשומרה או למי מטעמה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:

- (א) מערכת הכללים של שומרה;
- (ב) מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה;

(ג) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר שומרה חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);

- (ד) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
- (ה) טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
- (ו) הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף ז(1).

2) המסמכים המפורטים בפסקה (1) יפורסמו באתר האינטרנט של שומרה.

3) על אף האמור בפסקה (1), שלחה שומרה הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן א), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה (1)(ב) עד (ד).

4) על אף האמור בפסקה (1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של שומרה, תהיה פטורה שומרה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).

5) שומרה לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לשומרה יסוד ממשל לעיניו שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים ביד התובע.

6) שומרה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל שומרה או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יציין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורט בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. שומרה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף קטן (2)(ו). מצאה שומרה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

7) שומרה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת תביעה יבוצע על ידי נציג שומרה ו/או נציג מטעמה -בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק, ויבחן הליך מזורז ופשוט ולאולוסיה זז. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג שומרה ו/או נציג מטעמה ייזור 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. ובהר כ"י על שומרה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

ב. הודעה בדבר מחלף בירור התביעה ותוצאותיו

על שומרה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן (ו), אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים טרנים (ג), (ד) או (ה), בהתאם לנסיבות העניין. דרשה שומרה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן (א)(1)(ה), תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי שומרה. לעניין תובע שהוא אזרח ותק- על שומרה לפעול ככל יכולתה על מנת למצמצם את זמני המענה.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1) החליטה שומרה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלוונטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

(א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקרה, אופן חישובו וציין הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונת המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא משומרה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושילפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לשומרה מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלו; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הרביית החלה וציין ההוראות לתשלום לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציין ההוראות החלות לגבי הרביית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי שומרה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון, מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון בשלוו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המריבית שבשלה זכאי התובע לתשלום בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך התקופה הראכות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2) החליטה שומרה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום חלק בכתב (להלן- הודעת תשלום חלקי) אשר תכלול:

פירוט מרכיביו של התשלום שבו הכירה שומרה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בפסקה (1).

פירוט הנימוקים העומדים בבסיס החלטת שומרה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף (ה).

ד. הודעת פשרה

1) שומרה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.

2) ביקשה שומרה להציע לתובע הצעת פשרה, או הסכימו הצדדים בעל פה על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תמסור שומרה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן - הודעת פשרה) ותיתן לו זמן סביר לעיין בהנאה.

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.

4) כל עוד לא אשר התובא את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

ה. הודעת דחייה

החליטה שומרה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת דחייה). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, והתניה או הסיג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת תביעה, ככל שהדחייה נדמרכת עליהם.

ו. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1) סברה שומרה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן - הודעת המשך בירור).

2) על שומרה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.

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 או התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה שומרה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתשלוח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

4) שומרה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר ששומרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות המכלולת דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה שומרה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

לאזרח ותק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

ז. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציין בהבבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יציין כי, ככלל, הגשת התביעה לשומרה, אינה עוצרת את מרוץ התיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).

2) כל הודעה הנשלחת לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יציין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

3) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זז, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה.

4) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זז, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של שומרה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

ה. הודעה בעניין זכות השגה על החלטת

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

1) להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של שומרה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

3) להשיג על החלטת שומרה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

ו. בדיקה מחודשת של זכאות

1) שומרה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.

2) כללים כאמור בפסקאות (1) יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.

3) רה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה (1).

4) התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקאות (1) אשר תדרוש שומרה.

5) שומרה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי ככוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור שומרה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מששים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקאות (1) הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של שומרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.

6) הודעת שינוי תכלול או כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת שומרה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחווות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

ז. בירור תביעה בעזרת מומחה

1) נעזרה שומרה לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נשוא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידיו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.

לענין אזרח ותק- תימסר הודעה גם בע"פ ע"י שומרה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

2) המומחה כאמור בפסקה (1), למעט עובד של שומרה שעיקרו עיסוקו ייישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.

3) הוראות פסקה (1) לא יחולו במקרה בו שומרה נעזרה בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

4) הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 8א(1)(ב).

לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של שומרה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

א. חוות דעת מומחה

1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת שומרה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמן, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידיו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה תסמך עליהם בעריכת חוות הדעת.

2) חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

3) נסמכה שומרה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור שומרה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט). לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לשומרה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

4) הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור שומרה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבירה כי חוות הדעת חסויה.

5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתעד בתק התביעה.

ב. תחלופן וזכויות כלפי צד שלישי

1) אם שומרה עומדת לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלופן, תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.

2) ניתן במסגרת תביעה תחלופן פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר שומרה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחבריה או מיום חתימת ההסכם.

3) אם מצאה שומרה במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה תזכרת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלופן, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שיניתנה לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט).

4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את שומרה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

ג. הבעית צד שלישי

1) פנה תובע לשומרה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסיים, תמסור שומרה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.

2) דרש תובע משומרה תגמולי ביטוח, תודיע שומרה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך חודש חמישים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

3) שומרה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.

4) מצאה שומרה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בפסקה (2) במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו בין אם לא, תשלם לצד השלישי את חלקה לחברת הביטוח, תשלם שומרה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח.

לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

ד. מתן תשובות ושיפוי כלפי פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה למומנה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בגוף המוסדי, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובלק מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לעניין אזרח ותק- לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

ה. מתן העתקים

1) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

2) על אף האמור בפסקה (1), שומרה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.

3) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לשומרה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל שומרה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.