



מגדל חברה לביטוח בע"מ



לכבוד

אריאל פרייברג ע"ד
דרך אבא הלל 7
רמת גן 5252204

תאריך: 17/1/2023
שם מבוטח: אובזניק דבורה סימונה
רכב מבוטח: 55785201
פוליסה: 25101074621
פוליסה לביטוח חובה

מבלי להכיר בחבות
מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

אדון/גברת נכבד/ה,

הנדון: תשובה על פנייתך

מספרנו: 10822098058
תאריך אירוע: 05/12/2021
כיסוי ביטוחי: ביטוח חובה
שם התובע: אובזניק דבורה סימונה

הרינו לאשר קבלת פנייתך אשר התקבלה בחברתנו בתאריך 02/01/2023.

אנו מפנים תשומת ליבך לדרכי הגשת תביעה המפורטת בנוהל בירור ויישוב תביעות המצורף למכתב זה.

אין באמור מכתב זה משום הכרה בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות ו/או בזכות לתגמולי ביטוח.

פיסקת התיישנות:

לידיעתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות לתביעה מכוח ביטוח חובה לרכב הינה שבע (7) שנים מיום קרות מקרה הביטוח. מרוץ תקופת ההתיישנות החל ביום 2021-12-05. תקופת ההתיישנות יכולה להשתנות לפי הוראות חוק ההתיישנות, התשי"ח - 1958. אם התביעה מבוססת על סעיף 3(ג) לפקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש) תש"ל - 1970, תהיה תקופת ההתיישנות לפי הדין החל ב"אזורים" או ב"אזור" (כהגדרתם בפקודה האמורה), לפי עניין. לאחר חלוף תקופת ההתיישנות לא תוכל לתבוע את חברתנו ולא תהיה זכאי לתגמולי ביטוח. הגשת התביעה על ידך לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות של התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות.

לשירותך בכל עת,

עידו לוצקי, עו"ד
מגדל חברה לביטוח בע"מ
טל' 076-8867802

מסמך זה מכיל מידע שמוגן מתוקף חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981. המכתב מנוסח בלשון זכר, אך יש לקרוא אותו גם בלשון נקבה או בלשון רבים, הכל לפי הקשר הדברים.

מידע נוסף ניתן למצוא באתר www.migdal.co.il או אצל סוכן הביטוח שלך.

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

תאריך: 6/1/2023

מבלי להכיר בחבות

מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

נוהל בירור ויישוב תביעה על סמך פוליסת ביטוח "רכב חובה"

תובע / ב"כ¹ נכבד²

במידה והנך מעוניין להגיש תביעה לקבלת פיצוי על פי הפוליסה הנ"ל בשל נזק גוף שנגרם לך כתוצאה מאירוע המהווה תאונת דרכים (להלן - "התאונה"), עליך להגישה למחלקת התביעות ב"מגדל חברה לביטוח בע"מ" (להלן - "החברה") (לפי הכתובת המתאימה), ולפעול כמפורט להלן:

1. על מנת לאפשר לנו להתחיל את הטיפול בתביעה ולשם ייעול בירורה עליך להגיש דרישה כספית (כאמור בסעיף קטן א') וכן לציין בכתב את כל הפרטים הנדרשים בטופס ההודעה (המצורף לנוחותך כנספח למסמך זה)³ באופן ברור וקריא. יש לחתום על הטופס האמור במקום המיועד לכך.

עליך לפרט בכתב, על גבי הטופס האמור את נסיבות התאונה באופן מפורט הכולל, בין היתר, את הנתונים הבאים, בצירוף המסמכים הראשוניים המפורטים להלן הנדרשים ממך לשם תחילת בירור התביעה⁴ כמפורט להלן:

א. דרישה כספית לפיצוי בגין נזקי הגוף שנגרמו לתובע בצירוף כל הראיות להוכחת טענותיך לגבי הנזקים שנגרמו לך לרבות, אישור מעביד על היעדרות מעבודה עקב התאונה, תלושי שכר בגין שלושה חודשים טרם קרות התאונה ובגין שלושה חודשים שלאחר התאונה. ואם התובע עצמאי – 3 שומות מס הכנסה אחרונות (בין סופיות ובין זמניות).

ב. תעודת ביטוח רכב חובה תקפה ליום האירוע הנושאת כדין חותמת בנק או החברה לענין תשלום התעודה.

ג. צילום רישיון נהיגה תקף (על שני צדדיו) של הנוהג ברכב בעת התאונה.

ד. אישור משטרת ישראל על אירוע התאונה.

ה. טופס הודעה על אירוע התאונה חתום ע"י התובע והנהג (אם התובע לא נהג ברכב בעת אירוע התאונה (וזאת ככל שבאפשרותך להשיג את חתימת הנהג). על הטופס לכלול תיאור מפורט של נסיבות התאונה, ובכלל זה מקום התרחשותה, יום התרחשותה (תאריך לועזי) ושעת התרחשותה.

ו. אם התאונה ארעה תוך כדי עבודתו של התובע, ובכלל זה בדרך למקום עבודה או בחזרה ממנו לביתו, יש לציין עובדה זו בטופס ההודעה/תביעה.

ז. טופס ויתור על סודיות רפואית, חתום על ידי התובע, אשר ניתן להורידו מאתר האינטרנט של חברתנו.

ח. תצהיר/הצהרת בריאות⁵ חתומה ע"י התובע בהתאם לטופס 2 בתוספת לתקנות פיצויים לפגעי תאונות דרכים (מומחים) תשמ"ז-1986. ניתן להוריד את התצהיר/הצהרה מאתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.migdal.co.il

ט. צילום תעודת זהות של התובע, כולל הספח על כל שלושת חלקיו.

י. במידה והתובע מיוצג יש לצרף ייפוי כוח מתאים.

יא. צילום רישיון הרכב המבוטח.

יב. יש לציין בטופס ההודעה/תביעה את פרטי כל כלי הרכב המעורבים בתאונה (מספר רישוי, ופרטי המבטחים), ככל שידועים וכן פרטי הנהגים של אותם רכבים (שם, מס' תעודת זהות, כתובת, מספר רישיון נהיגה), ככל שקיימים.

יג. יש לציין בטופס ההודעה/תביעה פרטים על אודות זהות נהג הרכב המבוטח בחברתנו ועל אודות הקשר ו/או הזיקה שבין הנהג לבין התובע וכן הזיקה שבין בעל הפוליסה (המצוין בתעודת הביטוח) לבין התובע, ככל שקיימת.

¹ אמירות במסמך המתייחסות לגוף שני, כוונתן לתובע.

² המסמך מנוסח בלשון זכר אולם הפניה היא לנשים וגברים כאחד. ויש לקרוא מסמך זה גם ברבים לפי הקשר הדברים.

³ לתשומת ליבך, יש להוריד את הטופס המתאים לתביעתך.

⁴ יודגש כי החברה רשאית לדרוש מסמכים אחרים ו/או נוספים הנחוצים לבירור התביעה.

⁵ אם אינך מיוצג, אתה רשאי לחתום רק על הצהרה ואין צורך בתצהיר.

יד. תעודת חדר מיון / סיכום מחלה ו/או כל מסמך רפואי הקשור לפגיעה בתאונה בעטיה מוגשת התביעה.

טו. פירוט כל הטבה, תשלום, תגמול או טובת הנאה אחרת (להלן: "הטבה") המגיעה לתובע ו/או שקיבל ו/או שיקבל מגורם כל שהוא עפ"י הסכם ו/או על פי דין ו/או בכל דרך אחרת כתוצאה מהתאונה, לרבות סכום ההטבה, ובמקרה של קצבה, פירוט התשלומים שהתקבלו בגין תקופת עבר וכן התשלום החודשי הצפוי.

יש לצרף את כל התיעוד הרלוונטי על אודות ההטבה, לרבות טופס התביעה שהוגש לגוף המיטיב.

טז. תשלום למד"א ("מגן דוד אדום") בגין התאונה או דרישת תשלום של מד"א, וכן דוח הפינוי ממקום התאונה של מד"א – ואם פונית על ידי אמבולנס שאינו של מד"א, נא לציין זאת וכן למסור כל מסמך שהתקבל ממנו, כולל דרישת תשלום עבור הפינוי.

פטירה שלא עקב התאונה

אם לאחר התאונה נפטר התובע שלא עקב התאונה, והתובע / תובעים הם יורשיו יש להמציא על המסמכים דלעיל צו ירושה ו/או צו קיום ירושה וצילום ת.ז. של היורשים.

תביעה במקרה של פטירה עקב התאונה:

במקרה של פטירת התובע עקב התאונה יש להמציא **בנוסף** למבוקש לעיל גם את המסמכים הבאים:

- א. פרטי היורשים והתלויים (ככל שקיימים) של המנוח/ה לרבות שמותיהם, מספרי זיהוי, תאריכי לידה מלאים, ועיסוקים. (צילום ת.ז. של היורשים)
- ב. אישורים על הכנסת המנוח/ה ובן זוגו/בת זוגתו (אם המנוח/ה שכיר/ה-תלושי שכר של 6 חודשים אחרונים לפני התאונה, ואם עצמאי/ת- שלושת השומות האחרונות (סופיות או זמניות) שהוצאו ע"י מס הכנסה).
- ג. צו קיום צוואה או צו ירושה.
- ד. תעודת פטירה.
- ה. האם מונה מנהל עיזבון - ואם כן, יש למסור את פרטיו (שם, תעודת זהות, כתובת וכיוצא בזה).

תביעה במקרה שמדובר בתאונה שהינה גם תאונת עבודה:

במקרה שהתאונה היא גם תאונת עבודה בהתאם להוראות הדין, על הנפגע לפנות למוסד לביטוח לאומי למצות זכויותיו ולהמציא⁶, בנוסף למסמכים המפורטים לעיל, גם את המסמכים הבאים:

- א. טופס הודעה או טופס תביעה שהוגש למוסד לביטוח לאומי.
- ב. טופס ב.ל. 250 חתום ע"י המעביד.
- ג. קביעת הועדה הרפואית ו/או המוסד לביטוח לאומי לגבי הנכות ו/או לגבי הזכאות שנקבעה לך.
- ד. פירוט מלוא התשלומים ששולמו ומשולמים לך בגין התאונה, לרבות אישור על דמי הפגיעה שקיבלת.

בקשה לתשלום תכופ:

חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים תשל"ה- 1975 (להלן - "החוק") מאפשר לנפגע להגיש בקשה לתשלום תכופ בהתאם לכללים הקבועים בו ולתקנות שהותקנו מכוחו. את הבקשה / דרישה יש להגיש בהתאם לתקנות לפיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תשלומים תכופים), תשמ"ט-1989 (להלן - "תקנות").

לבקשה לתשלום תכופ יש לצרף, בנוסף לאמור בתקנות, ובנוסף למסמכים המפורטים בסעיף 1 לעיל, את המסמכים המפורטים להלן: אישור מעביד על היעדרות, תלושי שכר, קבלות על הוצאות וכן תצהיר על הכנסות.

הנחיות לגבי מילוי טופס הגשת תביעה: בעת מילוי טופס הגשת תביעה עליך למלא את כל הסעיפים הנדרשים בטופס ככל שהם ידועים. יש למלא את הטופס בכתב ברור וקריא או בהדפסה כאמור ולחתום במקום המיועד לחתימת התובע.

מילוי מדויק וברור של הטופס יסייע לחברתנו בטיפול בתביעתך.

2. בחירת דרכי התקשרות עם החברה לצורך ברור התביעה

באפשרותך לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך ברור התביעה ותוצאותיה באמצעות טופס אופן משלוח הודעות לגבי ברור תביעה ועדכון פרטים אישיים המצורף לטופס התביעה. תוכל לבחור האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או בכל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל במועד הברור בענף. בכל עת שחל שינוי בפרטיך באפשרותך לעדכןם לרבות דרכי ההתקשרות באמצעות הטופס האמור.

⁶ ככל שהמסמכים הללו מצויים אצלך, ואם אינם מצויים למסרם לחברה עם הגעתם לידך.

3. שליחת מסמכים לחברה, ברורים וקבלת הסברים לצורך הגשת תביעה

את המסמכים המפורטים לעיל, יש לשלוח באחת מהדרכים הבאות בצירוף פרטי התביעה של מבוטחנו (ככל שידוע): מספר תביעה (הרשום לעיל), שם התובע, מספר תעודת הזהות שלו, כתובתו, מספר הטלפון שלו, מספר פוליסה (מצויין בתעודת הביטוח), מספר רכב: - בדואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ - לידי תביעות רכב חובה, ת.ד. 3063 פתח תקווה, מיקוד 4951106 - פקס 076-8866735, דוא"ל: TIVIOTHOVA@MIGDAL.CO.IL

4. הסבר לגבי תהליך הטיפול בתביעתך:

- א. **פתיחת תביעה:** תביעתך נפתחת בחברה עם קבלת תביעה ממך (אם הגשת את התביעה שלא על גבי טופס הודעה/תביעה המתאים לתביעה בגין תאונה המצורף למסמך זה - עליך למלא את הטופס המצורף כמפורט לעיל ולהגישו לחברה).
- הודעה על פתיחת התביעה בחברה ומשלוח ערכת המדריך לתובע: סמוך למועד קבלת תביעתך/פנייתך תישלח אליך ערכת המדריך לתובע.
- ב. עם פתיחת התביעה חברתנו תבדוק את נסיבות האירוע והכיסוי הביטוחי. במסגרת הבדיקות המשלימות שחברתנו עשויה לערוך, אודות הכיסוי הביטוחי ונסיבות האירוע, ייתכן שנפעל להערכת תיק משטרה ו/או להוצאת חוקר ו/או להערכת חומר רפואי המתייחס לנפגע.
- ג. **דרישת מסמכים או מידע - מסמך זה (המהווה חלק מערכת המדריך לתובע) כולל פירוט על מסמכים ומידע ראשוניים, שהתובע נדרש להגישם בהקדם לחברה.**
- ד. **השלמת מידע ומסמכים נוספים הנחוצים לבירור התביעה:** בכל עת, בין לפני קבלת המסמכים הראשוניים שנדרשו ממך ובין לאחר מכן, אתה עשוי להידרש למסור מסמכים נוספים הנחוצים לבירור התביעה, ובכלל זה מסמכים שיש לקבלם מצד שלישי לרבות מל"ל, קופ"ח, מוסדות רפואיים, רשויות המדינה, קרנות פנסיה⁷.
- ה. עם קבלת מסמכים ממך ישלח אליך מסמך המאשר את רשימת המסמכים שהתקבלו כאמור בחברה וכן יצוינו המסמכים שנתבקשת למסור לחברה ועדין לא מסרת וכן מסמכים נוספים הנדרשים לבירור תביעתך, ככל שיהיו.
- ו. אי מסירת המידע והמסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה ו/או כל עיכוב במסירתם עלול להאריך את זמן הטיפול בתביעה וכן לפגוע ביכולת החברה לברר את תביעתך כהלכה ולאמוד את נזקך, וכתוצאה מכך הדבר עלול לפגוע בזכויותיך.
- ז. **ברור החבות והיקפה:** תוך 30 ימים (ימי שישי ושבת, ערבי חג ומועדי ישראל לא יבואו במניין ספירת הימים) מקבלת כל המסמכים והמידע שנדרשו מהתובע, לצורך בירור התביעה, תנהג החברה באחת מהדרכים הבאות, בהתאם להחלטתה:
 - 1) הודעת תשלום - במקרה כזה תימסר לך הודעת תשלום על תשלום התביעה. (התשלום יבוצע בהתאם להודעה)
 - 2) הודעת תשלום חלקי - תמסר כאשר הוחלט להכיר ולשלם את חלק מתביעתך וחלק אחר לדחות.
 - 3) ניהול משא ומתן עם התובע:
- א. אם התובע מיוצג ע"י עו"ד - המו"מ (בע"פ או בכתב) יתקיים עם ב"כ התובע, ואם הגיעו הצדדים להסכמה - ישלח שטר קבלה וסילוק לחתימת התובע. עם קבלת שטר קבלה וסילוק חתום במקור ומאושר על ידי עורך דינו של התובע יבוצע התשלום בהתאם לאמור בשטר הסילוק.
- ב. אם התובע אינו מיוצג ע"י עו"ד - המו"מ (בע"פ או בכתב) יתקיים עם התובע, ואם הגיעו הצדדים להסכמה - תימסר לתובע הודעת פשרה⁸ בהתאם להסכמה, ועם קבלת אישור בכתב מאת התובע להודעת הפשרה, תיכנס הפשרה לתוקף ותישלח לתובע המחאת תשלום בהתאם להודעת הפשרה. (אין מניעה שהליכי הפשרה יתנהלו מאוחר יותר בכל עת).
- 4) הודעת דחייה - במקרה שהחברה החליטה על דחיית התביעה תישלח לך הודעת דחייה, שתכלול גם נימוקים לדחייתה.
- 5) הודעת המשך בירור החבות, אם החברה סברה שדרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, בין משום שאין בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לבירור החבות (כולל מגורם אחר זולת התובע) ובין מסיבה אחרת שתפורט בהודעת המשך בירור. במקרה כזה תישלח לך הודעת המשך בירור החבות.

⁷ לא ידרשו ממך מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו ראוי לקבלם אלא אם כן ניתן להניח שהמידע או המסמכים מצויים בידיך.
⁸ הליכי הפשרה באופן המתואר אינם חלים בהכרח אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין או אם הוגשה תביעה לבית המשפט.

לידיעתך:

- א. במידה והוטל עיקול בחברה על תשלום תגמולי הביטוח לצד ג (ככל שמגיעים) יבוצע התשלום בהתאם להוראות הדין.
ב. כל תשלום כפוף לניכויים במקור על פי דיני המס, ככל שחלים לפי הדין על התביעה הספציפית.

5. הבהרה לגבי בירור תביעה בעזרת מומחה:

יכול שהחברה תיעזר במומחה/ים (כולל רופא) לשם בירור התביעה אשר יתכן שיפגוש אותך. תפקיד המומחה/ים הוא לבדוק את האירוע ונסיבותיו, ולחוות את דעתו ביחס לפרטי הנזק הנטענים ולרבות הפחתות וניכויים ולהעריך את הנזק/הפיצוי (בנוכחותך או שלא בנוכחותך). זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה/ים מטעמך ועל חשבונך במהלך בירור התביעה.

זכותך לקבלת החזר הוצאות: לידיעתך, באפשרותך לדרוש בתביעתך שיפוי על הוצאות שהיו לך ואשר החברה חייבת לשפותך בגין **על פי תנאי הפוליסה והדין**, כגון בשל צעדים סבירים שננקטו על ידך לשם הקטנת הנזק או הפינוי שלך לבית החולים (אם חל על החברה לפי הדין והפוליסה). יודגש כי החזר ההוצאות כמפורט לעיל ישולם, ככל שהוא מגיע לך, בכפוף לתנאי הפוליסה והדין, רק לאחר הגשת קבלות/חשבוניות מתאימות. מובהר כי אין החברה מחויבת לשפותך בגין הוצאות בלתי סבירות או הוצאות שהיקפן הוא מעל השיעור הסביר בנסיבות העניין.

6. תשלום תביעה:

תשלום התביעה יבוצע בהעברה בנקאית. במקרה שלא ניתן לבצע את התשלום באמצעי זה יבוצע התשלום בהמחאה.

7. הודעה על שימוש במידע

אגב פנייתנו לקבלת מידע כולל מסמכים לרבות כל עדכון ותוספת למידע (להלן: "המידע") לשם החזקתו או שימוש בו במאגרי המידע של מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן בהתאמה: "מאגרי המידע" ו-"החברה"), הננו להודיעך כדלקמן:

- א. מבלי לגרוע מהאמור בסעי' 23(ב) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 לא חלה עליך חובה חוקית למסור את המידע כדי שיוחזק במאגרי המידע ומסירתו תלויה ברצונך ובהסכמתך.
ב. מטרת המידע המבוקש ממך היא לצורך בירור תביעתך שהוגשה או שתוגש במסגרת ניהול מערך תביעות ביטוח כללי, לרבות לצורך תביעות גוף, תשלומים לספקים ובדיקת הונאות. כמו כן, המידע עשוי לשמש את החברה למטרות נוספות הנגזרות מהאמור לעיל, כגון: טיפול שוטף, בירורים עתידיים, בקרה, חיתום, אקטואריה, ביקורת, דו"חות ומאזנים, סטטיסטיקה, רגולציה, וכן לכל צורך אחר הקשור לתביעתך.
ג. לידיעתך, מידע שהעברת, יכול שיימסר במידת הצורך לגורמים שונים **בחברה** ומחוצה לה, כולל מאגרי מידע אחרים **בחברה**, כגון, לסוכן המטפל בפוליסה, למבטחי משנה, למבטחים אחרים (אך ורק בכפוף לדין), לגורמים ממשלתיים ורגולטורים (כגון הפיקוח על הביטוח), למומחים מקצועיים ולספקי שירותים, וזאת לצורך עניינים הקשורים לבירור ויישוב התביעה ובנוסף, כדי לקיים את חובותיה של החברה.
ד. אם החברה תארגן את פעילותה במסגרת תאגידים אחרים ו/או תתמזג עם גוף אחר, היא תהיה זכאית להעביר לתאגידים החדשים העתק מהמידע ובלבד שתאגידים זה/אלה יקבלו על עצמם/ם לנהוג לפי האמור בהודעה זו.
ה. בנוסף, במסגרת הטיפול בתביעתך (ככל שהוגשה), עשויה החברה לקבל מצדדים שלישיים מידע לשם הטיפול בתביעה ויישובה, אשר יוחזק במאגרי המידע.

8. הבהרה לגבי מועד התיישנות התביעה:

פיסקת התיישנות:

לידיעתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות לתביעה מכוח ביטוח חובה לרכב הינה שבע (7) שנים מיום קרות מקרה הביטוח. מרוץ תקופת ההתיישנות החל ביום 05/12/2021.
תקופת ההתיישנות יכולה להשתנות לפי הוראות חוק ההתיישנות, התשי"ח - 1958.
אם התביעה מבוססת על סעיף 3(ג) לפקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש) תש"ל - 1970, תהיה תקופת ההתיישנות לפי הדין החל ב"אזורים" או ב"אזור" (כהגדרתם בפקודה האמורה), לפי עניין.
לאחר חלוף תקופת ההתיישנות לא תוכל לתבוע את חברתנו ולא תהיה זכאי לתגמולי ביטוח.
הגשת התביעה על ידך לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות של התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עוצרת את מרוץ תקופת התביעה.

⁹ 23(ב) על המבוטח או על המוטב, לפי הענין, למסור למבטח, תוך זמן סביר לאחר שנדרש לכך, את המידע והמסמכים הדרושים לבירור החבות, ואם אינם ברשותו, עליו למבטח, ככל שיוכל, להשיגם.

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי מסמך זה אינו מהווה תחליף לעיון יסודי ומעמיק שלך בפוליסת הביטוח וברשימה (המפרט לביטוח) המצויים בידך ואין בו כדי לגרוע מהאמור בהם, ובכל מקרה תנאי הפוליסה, האמור ברשימה והוראות הדין - גוברים על מסמך זה.

אין במשלוח מסמך זה בכדי להכיר בחבותנו ו/או מבלי לפגוע בכל טענה מטענותינו העומדות לחברתנו מכוח הדין והפוליסה. נספח: לנוחיותך אנו מצרפים נוסח של טופס התביעה, אותו עליך למלא ולהעביר לחברתנו.

מסמך זה מכיל מידע שמוגן מתוקף חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.
המכתב מנוסח בלשון זכר, אך יש לקרוא אותו גם בלשון נקבה או בלשון רבים, הכל לפי הקשר הדברים

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 מבוטח - מי שמוגדר כמבוטח 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 המבטח; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ. מערכת כללים זו, למעט סעיף 16 להלן, תחול אף לגבי ענף ביטוח רכב חובה.
- 2.4 תביעה - דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור שתוגש לחברה.
- 2.5 תובע - מי שהגיש תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר.
- 2.6 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 לשפוט בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);
 - 3.1.3 פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
 - 3.1.4 טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
 - 3.1.5 הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף 10 להלן.

- 3.2 כל המסמכים המפורטים בסעיף 3.1 לעיל יפורסמו באתר האינטרנט של החברה.
- 3.3 על אף האמור בסעיף 3.1 במקרה בו בירור התביעה הסתיים בהודעת תשלום עוד בטרם היה סיפק בידי החברה לשלוח את המסמכים הרלבנטיים, תהיה החברה פטורה ממשלוח המסמכים המפורטים בסעיפים 3.1.2-3.1.5 לעיל.
- 3.4 על אף האמור בסעיף 3.1 הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של החברה, תהיה החברה פטורה ממסירת המסמכים כאמור בסעיף 3.1.
- 3.5 החברה לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- 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 יאחר 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 בידיה 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 קיזוז 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 שנויים 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 פוגרת 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 5.1
- 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 בגין 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 מועד עתידי 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.

10. הודעה בדבר התיישנות תביעה

10.1 הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תצוין 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 וחסכון במשרד האוצר.

12. בדיקה מחודשת של זכאות

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

12.2 ביחס לפוליסות שנמכרו טרם כניסת מערכת כללים זו לתוקף, רשאית החברה לבדוק מחדש את זכאות התובע לתשלומים עייתיים 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 שעל התובע לספק לה לפחות שלושים יום לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום עיתי בהתאם להוראות הפוליסה.

12.4 כמו כן תודיע החברה לתובע כי אם לא יימסרו לחברה, כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחודשת של הזכאות תפסיק החברה את התשלום העיתי בתום תקופת הזכאות. עוד תציין החברה במסגרת הודעה זו כי לאחר קבלת המידע הנדרש יכול והחברה תזמן את התובע לבדיקה באמצעות מומחה מטעמה.

12.5 מסר התובע את המידע הנדרש עד 30 יום לפני תום תקופת הזכאות תיבחן החברה את זכאותו של התובע להמשך ביצוע התשלום העיתי או כל חלק הימנו גם לאחר תום תקופת הזכאות בהתאם למסמכים שנמסרו לה תוך 30 ימים מהמועד שנמסר לה המידע הנדרש ("המועד להשלמת הבדיקה").

12.6 תוך ארבעה עשר ימים מהמועד להשלמת הבדיקה תודיע החברה לתובע אחת מההודעות הבאות:

12.6.1 הודעה על המשך ביצוע התשלום העיתי גם לאחר תום תקופת הזכאות.

12.6.2 הודעה על הקטנה או הפסקת התשלום העיתי גם לאחר תום תקופת הזכאות.

12.6.3 הודעה על הצורך בביצוע בדיקה של התובע באמצעות מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקת המומחה"). תובע לא יישא בעלות בבדיקת מומחה כאמור. במסגרת הודעה כאמור תפרט החברה את תפקיד המומחה כאמור בסעיף 13.1 למערכת כללים זו להלן.

12.7 תוך 14 ימים ממועד ביצוע בדיקת המומחה תודיע החברה לתובע אחת מההודעות המפורטות בסעיף 12.6.1 - 12.6.3 למערכת כללים זו לעיל.

12.8 היה והתובע לא ימסור את כל המידע שנדרש ממנו כאמור בסעיף 12.5 לעיל במועדים שהתבקשו או לא יתייצב לבדיקת המומחה כאמור בסעיף 12.6.3 לעיל יופסק ביצוע התשלום העיתי בתום תקופת הזכאות.

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 שבודק 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. תחלוף זכויות כלפי צד שלישי

- 15.1 ככל שהחברה החליטה לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, היא תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
- 15.2 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.
- 15.3 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.
- 15.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה אינה מייצגת את המבוטח בהליך שינקוט, ככל שיימצא לנכון, כנגד צד שלישי ואינה מתחייבת לייצגו בהליך כאמור.
- 15.5 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.

16. תביעת צד שלישי

- 16.1 פנה תובע לחברה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תמסור החברה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
- 16.2 דרש תובע מהחברה תגמולי ביטוח, תודיע החברה למבוטח 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 למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.
- 16.3 החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- 16.4 מצאה החברה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בסעיף 16.2 לעיל, במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברה, תשלם החברה לתובע תגמולי הביטוח, ככל שהיא חבה בהם כלפי המבוטח בהתאם להוראות הפוליסה או הוראות כל דין.
- 16.5 לעניין זה, "תובע" - תובע שהוא צד שלישי.

17. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

- החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ולכל גורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
- 17.1 לעניין אזרח ותיק - לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

18. מתן העתקים

- 18.1 החברה תמסור לתובע, לפי בקשה בכתב או פנייה למרכז קשרי הלקוחות של החברה לטיפול בתביעות, העתק מן הפוליסה, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 18.2 על אף האמור בסעיף 18.1, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, להפנות תובע שהוא צד שלישי בתביעה לביטוח אחריות לנוסח הפוליסה ביחס אליה ביקש מידע לאתר האינטרנט של החברה.

18.3 החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו שתימסר בכתב במשרדי החברה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

19. שונות

- 19.1 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.
- 19.2 מערכת כללים זו לא תחול על תביעות בגין שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.
- 19.3 הוראות סעיפים 5-6 למערכת כללים זו יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.
- 19.4 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.
- 19.5 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; לעניין 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
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 (התש"ל)	כל 90 ימים כל 6 חודשים	כל 90 ימים כל 6 חודשים
12.5	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם (1970)	30-60 ימים	30-60 ימים
15.2	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
16.1	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
16.2	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
17	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים
17.1	מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק	21 ימים	21 ימים
18.1	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
18.3	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים