

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעת צד שלישי על פי פוליסת דירה

להלן מערכת כללים והנחיות שעליך לדעת במקרה של תביעת חביות, אשר יסייעו לך ולחברתנו לטפל בתביעתך במידה ונגרם לך נזק גוף או רכוש לו אחראי לשיטתך מי ממבוטחי חברתנו. בחברתנו נפתחת תביעה עם קבלת הודעה על אירוע נזק ממבוטחינו או עם קבלת דרישה או תביעה משפטית (להלן "תביעה") לפיצוי בגין נזק גוף או רכוש. לאחר פתיחת תביעה במערכת אליה נסרקים מלוא המסמכים שהתקבלו, פועלת חברתנו כדלקמן:

1. עם קבלת הודעה על אירוע נזק שהתקבל ממבוטחינו ופתיחת תביעה, תבחן חברתנו את היקף הנזק ושאלת האחריות, בהתאם לכך יוחלט האם להעמיק הברורים באשר לנסיבות האירוע. ככל שמדובר בנזק לרכוש תשקול חברתנו מינוי שמאי מטעמה לצורך בדיקת שאלת היקף הנזקים. ככל שמדובר בהודעה בגין נזק גוף, תיבחן בהתאם לשיקול דעתה המקצועי, האם לדרוש מהמבוטחים פרטים נוספים, ואם כן, אלו פרטים נדרשים להמשך ברור התביעה.
2. עם קבלת תביעה לפיצוי, (בין אם הוא מיוצג ע"י עו"ד ובין אם לאו) תשלח חברתנו לפונה מכתב בתוך 14 ימי עסקים ובו תבקש פרטים נוספים בגין האירוע, ביניהם, פרוט נסיבות מדויקות, שמות עדים ומלוא המסמכים הרלוונטיים הדרושים על מנת לברר תביעתך. בדרישת פיצוי בגין נזקי גוף תבקש חברתנו את מלוא התיעוד הרפואי מיום האירוע הנטען, לרבות תלושי שכר ומסמכים רלוונטיים נוספים אם וככל שנטען להפסדי שכר כתוצאה מהאירוע. במידה ובתביעה נטען לנכות רפואית, תבקש חברתנו במסגרת מכתב הדרישה טופס ויתור על סודיות רפואית חתום ומאושר כדיון, וזאת על מנת לעיין בתיקים רפואיים. בדרישת פיצוי בגין נזק רכוש תבקש חברתנו להעביר לעיונה דו"ח שמאי, לרבות מלוא התיעוד הרלוונטי שעמד בפני השמאי, בדגש על תמונות נזק, קבלות או כל תיעוד רלוונטי אחר. תשומת לבך, כי ייתכנו מקרים בהם חברתנו תיעזר במומחים מטעמה לצורך בירור התביעה. במידה ויוחלט, על פי שיקול דעתנו המקצועי, על מינוי מומחה כאמור, אנא שתף עימו פעולה, וזאת על מנת לאפשר ברור יעיל של תביעתך. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך. במידה ונמצא לנכון להסתמך על חוות דעתו של המומחה מטעמנו במסגרת ישוב וברור התביעה, נמסור לך עותק של חוות הדעת מטעמנו, למעט מקרים בהם חוות הדעת חסויה, כגון דוח חקירה.
3. במידה ודרישת חברתנו להשלמת מסמכים לא תענה, תפעל חברתנו לשלוח שני מכתבי הודעת המשך ברור כדלקמן:
בחלוף 180 יום ממועד משלוח מכתב הדרישה, תשלח חברתנו מכתב הודעת המשך ברור תביעתך, וזאת בהנחה שלא קבלנו את המסמכים והמידע הנדרש, לרבות מענה חלקי בלבד. ככל שגם מכתב זה לא ייענה, תשלח חברתנו מכתב נוסף כעבור 180 יום נוספים. אם גם מכתב זה לא ייענה בחלוף המועד הנ"ל, לרבות מענה חלקי בלבד, תשלח חברתנו הודעה בגין הפסקת ברור התביעה. באפשרותך להגיש השגה על החלטתנו בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו. הממונה על פניות הציבור ישיב לפנייתך בתוך 30 יום ממועד קבלתה.
4. במקביל, תפעל חברתנו לברור שאלת האחריות ונסיבות האירוע, וזאת על מנת לגבש עמדתנו באשר לדרישת הפיצוי.
5. בתוך 30 יום מקבלת מלוא המסמכים שנדרש, תפעל חברתנו בהתאם לחלופות הבאות:
 - א. משלוח מכתב ובו הצעת פשרה לסילוק התביעה.
 - ב. משלוח מכתב דחייה בהעדר אחריות ממבוטחינו לאירוע.
 - ג. משלוח מכתב ובו פרוט הסיבות בגין דרושה לחברתנו שהות נוספת לצורך השלמת הברורים.
6. ככל שחברתנו והפונה הגיעו להסכמה באשר לסכום הפיצוי, יישלח לפונה שטר קבלה ושחרור לחתימתו. עם קבלת השטר חתום ומאושר על ידי עו"ד או על ידי כל אדם בגיר, תשלח חברתנו המחאה על סך הפשרה בתוך 30 יום.

כללי

על פי החוק תתישן תביעתך 7 שנים מיום האירוע ובמקרה של קטין 7 שנים מיום הגיעו לגיל 18.
 דע לך כי על פי החוק רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

להלן פירוט לוחות הזמנים לטיפול בתביעת צד שלישי דירה

המועד או התקופה לתביעת חבויות	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
30 ימים מקבלת המסמכים הדרושים	30 ימים מקבלת המסמכים הדרושים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 180 יום	כל 180 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם
7 ימים	7 ימים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע