

מבוטח נכבד,

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות תאונות אישיות

- להלן מערכת כללים והנחיות שעליך לדעת ואשר יסייעו לך ולנו לטפל בתביעתך במידה והנך מבקש/ת להגיש תביעה בגין פגיעה גופנית/מחלה במסגרת פוליסת תאונות אישיות/מחלות:
1. מומליץ לפנות לסוכן הביטוח שלך לצורך קבלת ייעוץ בכל מקרה שברצונך להגיש תביעה.
 2. מיד עם קרות האירוע על המבוטח/ת למלא טופס הודעה מפורטת אודות תאונה/מחלה בגינה הנך מגישה את התביעה. כן יש לחתום על טופס ויתור סודיות בטופס ההודעה.
 3. יש לצרף לטופס הודעה את כל המסמכים הרפואיים שברשותך.
 4. במידה ונזדקק למסמכים נוספים, נפנה אליך בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על התביעה או מיום שנתעורר הצורך בהם.
 5. עם קבלת התביעה וכל המסמכים הרופאים שנתבקשו תושלם בדיקת זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה ואנו מתחייבים להודיעך עמדתנו תוך 30 יום מיום שנתקבלו כל המסמכים הנדרשים לצורך בירור תביעתך וזאת באחת משלושת הדרכים הבאות כמפורט להלן:
א. במידה והוחלט על תשלום מלא של התביעה תצורף אליו הודעת תשלום ובה פירוט התשלום ואופן חישובו.
ב. במידה והוחלט על תשלום חלקי, יפורטו מרכיביו של התשלום וכן הנימוקים העומדים בבסיס ההחלטה לדחות חלק מהתביעה.
ג. במידה והוחלט על דחיית תביעתך תישלח אליך ו/או לסוכן הביטוח הודעת דחייה בה יפורטו כל נימוקי הדחייה הידועים לנו למועד הדחייה.
 6. תשומת לבך כי יתכנו מקרים בהם חברתנו תיעזר במומחים מטעמה לצורך בירור התביעה. במידה ויוחלט, על פי שקול דעתנו הבלעדי, על מינוי מומחה כאמור, אנא שתף עמו פעולה וזאת לצורך בירור יעיל של תביעתך. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.
במידה ונמצא לנכון להסתמך על חוות דעתו של המומחה מטעמנו במסגרת ישוב ובירור התביעה, נמסור לך עותק של חוות הדעת מטעמנו למעט חוות דעת חסויות על פי דין כגון דוח חוקר.
 7. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים המועדים הקבועים כאמור בסעיף 5 לעיל עקב הצורך בבירורים נוספים תימסר לך הודעה בכתב בה יפורטו הנסיבות בגינן נדרש זמן נוסף לבירור התביעה. הודעה כאמור תימסר לך לפחות כל תשעים ימים.
דע לך כי פנייתך לערכאות משפטיות תפטור את חברתנו מהצורך במשלוח הודעה כאמור. היה וסיום הטיפול בתביעתך מתעכב עקב אי מסירת מידע ו/או מסמך על ידך, תימסרנה שתי הודעות בלבד בהפרש של 90 יום אחת מהשנייה, הודעה שלישית לא תישלח.
 8. באפשרותך להגיש השגה על החלטתנו בפני הממונה על פניות הציבור בחברתנו, בית המשפט והממונה על שוק ההון והסכונ במשרד האוצר. בניה ישירה לממונה על פניות הציבור בחברתנו אשר פרטיו מצויים באתר האינטרנט של חברתנו וכן באתר האינטרנט של משרד האוצר, אנו מתחייבים כי נשיב תוך 30 ימים ממועד קבלת הפנייה בחברתנו.

זכויות כלליות:

9. דע לך כי במידה והחליטה החברה על תשלום, זכותך לקבל פיצוי על סכומים אשר שאינם שנויים במחלוקת.
10. תקופת ההתיישנות של תביעתך היא 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח (רק הגשת תביעה משפטית עוצרת את מרוץ ההתיישנות).
11. לבקשתך, תימסר לך העתק הפוליסה הרלוונטית תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
12. לבקשתך, ימסרו לך מסמכים מצויים בחברתנו אשר הינך חתום עליהם ולחילופין מסמכים שמסרת בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

המועד או התקופה לסוג תביעה:	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 90 יום	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם
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

אנו מודים לך כי בחרת להיות מבוטח בחברתנו.