

## ערכת כללים לבירור ויישוב תביעות תאונות אישיות וטיפול בפניות ציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה")

(בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016)

### מבוטח נכבד,

להלן מערכת כללים והנחיות אשר יסייעו לך לטפל בתביעתך במידה והנך מבקש/ת להגיש תביעה בגין פגיעה גופנית/מחלה במסגרת פוליסת תאונות אישיות/מחלות:

1. מומלץ לפנות לסוכן הביטוח שלך לצורך קבלת ייעוץ בכל מקרה שברצונך להגיש תביעה.
2. מיד עם קרות האירוע עליך למלא טופס הודעה מפורט אודות תאונה/מחלה בגינה הנך מגישה את התביעה. כן יש לחתום על טופס ויתור סודיות בטופס ההודעה.
3. יש לצרף לטופס ההודעה את כל המסמכים הרפואיים שברשותך.
4. במידה והחברה תזדקק למסמכים נוספים, החברה תפנה אליך בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על התביעה או מיום שנתעורר הצורך בהם.
5. עם קבלת התביעה וכל המסמכים הרפואיים שנתבקשו, תושלם בדיקת זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה והחברה מתחייבת להודיעך עמדתה 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 פרוט התשלום ואופן חישובו. התשלום יועבר בשיק או בהעברה בנקאית לחשבונך, במידה ותבחר בהעברה בנקאית, ההעברה תבוצע בכפוף לקבלת צילום המחאה מבוטלת או אישור על ניהול חשבון.
  - 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 לחברה למועד הדחייה.
6. לתשומת לבך, ייתכנו מקרים בהם החברה תיעזר במומחים מטעמה לצורך בירור התביעה. במידה ויוחלט, על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, על מינוי מומחה כאמור, אנא שתף עמו פעולה וזאת לצורך בירור יעיל של תביעתך. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.
7. במידה והחברה תמצא לנכון להסתמך על חוות דעתו של המומחה מטעמה במסגרת ישוב ובירור התביעה, החברה תמסור לך עותק מחוות הדעת למעט חוות דעת חסויות על פי דין כגון דוח חוקר.
8. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים במועדים 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 לך שתי הודעות בלבד בהפרש של 90 יום אחת מהשנייה. הודעה שלישית לא תישלח.
9. ככל שיושג הסדר פשרה ליישוב המחלוקת שנתגלעו עם החברה, תימסר לך הצעת פשרה בכתב וינתן לך זמן סביר לעיין בתנאיה. הצעת הפשרה תכלול את פירוט מקרה הביטוח, סכום הפשרה, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת והפער בין סכום הפשרה לסכום התשלום, ככל שיש פער כאמור. כל עוד לא אישר המבוטח את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים. סעיף זה לא יחול אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין ו/או על תביעה שנדונה בבית משפט.
9. באפשרותך להגיש השגה על החלטות החברה בתביעה בפני הממונה על פניות הציבור בחברה שפרטיו מצויים באתר האינטרנט של החברה, בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר שפרטיו מצויים באתר האינטרנט של משרד האוצר. זכותך להגיש חוות דעת מומחה מטעמך. החברה מתחייבת להשיב לך עניינית תוך 30 יום מקבלת הפנייה בחברה.

**זכויות כלליות:**

- דע לך כי במידה והחליטה החברה על תשלום, זכותך לקבל פיצוי על סכומים אשר שאינם שנויים במחלוקת.
- תקופת ההתיישנות של תביעתך היא 5 שנים מיום קרות מקרה הביטוח או בתביעת נכות צמיתה מיום שקמה למבוטח העילה לתבוע (רק הגשת תביעה משפטית עוצרת את מרוץ ההתיישנות).
- במידה ותהיה מעוניין לקבל העתק פוליסה, העתק הפוליסה יימסר לך תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.
- במידה ותהיה מעוניין לקבל העתק ממסמכים המצויים בחברה, המסמכים יימסרו חל תוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.

**טבלת המועדים והתקופות ליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ**

המועד או התקופה לסוג תביעה: תאונות אישיות	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 ימים	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 ימי עסקים	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

נבקש לעדכןך כי באפשרותך לאתר את כל פוליסות הביטוח שברשותך בכל חברות הביטוח באתר **הר הביטוח** - אתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח, של רשות ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

**אנו מודים לך כי בחרת להיות מבוטח בחברתנו.**