

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעה בגין נזק גוף עקב תאונת דרכים וטיפול בפניות ציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה")

(בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016)

עם קבלת דרישת נפגע או בא כוחו לפיצוי תפעל החברה כדלקמן:

1. עם קבלת הדרישה, תבקש החברה מהפונה את המסמכים הנדרשים להוכחת והערכת הנזק והאירוע. אם לאחר מכן יידרשו לחברה מסמכים נוספים, היא תעביר את דרישתה תוך 14 ימי עסקים.

המסמכים שיש להצטייד בהם להוכחת הנזק הם:

- תעודת חדר מיון מיום הארוע או מקופת חולים
- תעודות רפואיות שניתנו עקב התאונה
- תעודות אי כושר עקב התאונה
- קבלות על ההוצאות הנטענות
- צילום המחאה מבוטלת ו/או אישור ניהול חשבון בנק לצורך העברה בנקאית
- אם סבלת הפסדי שכר:

אם הנפגע שכיר-

- תלושי שכר שלושה חודשים לפני התאונה
- תלושי שכר לתקופת אי הכושר
- אישור מעביד על היעדרות מהעבודה בתקופת אי הכושר

אם הנפגע עצמאי-

- דו"חות שומה שלוש שנים לפני האירוע
- דו"ח שומה לשנת האירוע
- דיווחי מע"מ חצי שנה לפני התאונה ולתקופת אי הכושר
- במידה והתאונה הינה תאונת עבודה תתבקש להעביר פירוט התקבולים
- מהמוסד לביטוח לאומי ודוחות ועדות רפואיות אם היו

2. היה ויידרש לחברה זמן נוסף לבירור התביעה, תימסר לך הודעה בכתב בה יפורטו הנסיבות בגינן נדרש לחברה זמן נוסף לבירור התביעה.

הודעה כאמור תימסר לך לפחות כל 180 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 180 יום אחת מהשנייה. הודעה שלישית לא תישלח.

3. במידה והפונה הינו המבוטח, הוא יידרש בנוסף להעביר טופס הודעה על התאונה או לחילופין תאור של האירוע, תאריך האירוע, מקום האירוע ופרטי צד ג'.

4. במידה והפונה אינו המבוטח ולחברה לא ידוע על האירוע, תיפתח תביעה בחברה והחברה תפעל לצורך אימות האירוע כפי שתמצא לנכון.

5. תוך 30 יום מקבלת כל המסמכים שנדרשו על ידי החברה תעביר החברה אחת מאלו:

- 5.1 הצעת פשרה
- 5.2 מכתב דחייה
- 5.3 הודעת המשך בירור בה תפרט החברה את הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבדיקה.

6. במקרה שהפגיעה הגופנית גרמה לאובדן שכר משמעותי ו/או להוצאות משמעותיות, זכאי הנפגע לתשלום תכוף תוך 60 יום מהגשת הדרישה לתשלום תכוף בהתאם לטופס 1 אשר בתקנות הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תשלומים תכופים) התשמ"ט 1989, לה יצורף תצהיר והמסמכים המפורטים בטופס.
7. חשבונות פינוי באמבולנס-
במידה והנפגע פונה על ידי אמבולנס רגיל ולא אושפז, עליו להעביר מיידית לחברה את חשבון האמבולנס שקיבל בעת הפינוי בצירוף גיליון חדר מיון ואישור משטרה לצורך הסדרת התשלום על ידי החברה, במידה והאירוע מכוסה על פי הפוליסה. על מנת לא לעכב את התשלום, אנו ממליצים לך לשלם את החשבון מיידית ולהעביר את הקבלה לחברה בצירוף אשור משטרה והחברה תשיב לך את הסכום ששילמת עבור הפינוי בתום בדיקת הכיסוי והנסיבות. הפינוי באמבולנס מכוסה על פי החוק אצל המבטח במידה והפינוי לא הסתיים באשפוז.
במידה והפינוי הסתיים באשפוז או שהפינוי היה בנט"ן, על הנפגע להעביר את חשבון האשפוז לקופת החולים שלו. במידה ומדובר בתאונת עבודה, יש להגיש את החשבון למוסד לביטוח לאומי.
8. לידיעת הנפגע- הוצאות רפואיות הכלולות בסל הבריאות (ההוצאות השכיחות הן לדוגמא ביקורי רופא, טיפולים פיזיותרפיים, בדיקות הדמיה וכיוצ"ב) אינן מכוסות על ידי חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים. הנפגע זכאי לטיפול רפואיים הכלולים בסל הבריאות מקופת החולים שלו בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי. לכן מומלץ להיזקק לשירותי הקופה שכן טיפולים רפואיים עקב התאונה שלא במסגרת הקופה או שלא באישורה (טופס 17) אינם מכוסים על ידי החברה על פי החוק ולא ישולמו על ידה.
9. במידה והנפגע טוען לנכות רפואית, הוא יתבקש להעביר טופס ויתור על סודיות רפואית חתום על ידו על מנת שהחברה תזמין את תיקי הרפואיים מקופת החולים. במקרה כזה תעביר החברה עמדתה למינוי מומחה תוך 30 יום מקבלת התיקים הרפואיים שיוזמנו על ידה.
10. הגיעו החברה והנפגע להסכמה באשר לסכום הפשרה, תשלח החברה שטרי קבלה ושחרור לחתימת הנפגע. לאחר קבלתם חתומים במקור באישור עד או עורך דין תשלח החברה את התשלום בשיק, או בהעברה בנקאית לנפגע (בכפוף לקבלת צילום המחאה מבוטלת או אישור על ניהול חשבון בבנק).
- במקרה שהנפגע מיוצג ע"י עו"ד יישלח השיק לבא כוחו, או תועבר סכום הפשרה לחשבון העו"ד (בכפוף לקבלת צילום המחאה מבוטלת או אישור על ניהול חשבון בבנק).
11. 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 וחיסכון 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.

כללי

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

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

המועד או התקופה לתביעת נזקי גוף שארעו בתאונת דרכים	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
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

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

אנחנו מודים לך כי בחרת להיות מבוטח בחברתנו.