

תובע יקר,

שלמה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה") מאשרת קבלת דרישתך בגין הנזקים שנגרמו לך.

החברה מתכבדת להציג את מערכת הכללים (להלן: "מערכת הכללים") לבירור וליישוב תביעות בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

אנא קרא בעיון את מערכת הכללים שלהלן, על מנת להבטיח בירור יעיל של תביעתך.

באפשרותך לקבל הודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה (סמן ב X את האפשרות המועדפת על ידך והשלם את הפרטים הרלבנטיים)

דוא"ל: ☐ פקס: ☐  
 כתובת: ☐  
 שם התובע: \_\_\_\_\_ רכב מ.ר.: \_\_\_\_\_ אירוע מיום: \_\_\_\_\_

• את הטופס הנ"ל נא לשלוח למחלקה המתאימה לפי הפרטים שלהלן –

1. מבוטח רכב רכוש - פקס: 03-5653400 / דוא"ל: [mokedtv@shlomo-bit.co.il](mailto:mokedtv@shlomo-bit.co.il)
2. צדי ג' - פקס: 03-5653445 / דוא"ל: [mokedg@shlomo-bit.co.il](mailto:mokedg@shlomo-bit.co.il)
3. חובה ותאונות אישיות - פקס: 03-6032693 / דוא"ל: [tviot.hova@shlomo-bit.co.il](mailto:tviot.hova@shlomo-bit.co.il)

## מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

### הגדרות

"תביעה" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור; "תובע" - מי שהציג תביעה לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

### 1. באילו ענפי ביטוח חלה מערכת הכללים?

- חשוב לדעת כי מערכת כללים זו אינה חלה על כל התביעות המוגשות כלפי החברה, אלא רק על תביעות המוגשות מכוח הפוליסות בענפי הביטוח הבאים:
- ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי)<sup>1</sup>
  - ביטוח מקיף לדירות<sup>2</sup>
  - ענף ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970<sup>3</sup>
  - ביטוח תאונות אישיות

יודגש כי מערכת כללים זו אינה חלה על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, או בהתאם לכיסוי נזקי מים בביטוח מקיף לדירות, אם החברה אינה מטפלת ביישוב התביעה.

### 2. כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

#### א. מסמכים ומידע בבירור התביעה

פנה אדם אל החברה או למי מטעמה בקשר להגשת תביעה, תמסור לו החברה בהקדם האפשרי ממועד קבלת הפנייה את המסמכים הבאים - אם לא הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של החברה - וזאת ככל שהם רלבנטיים לתביעה.

- מערכת כללים זו
- פירוט הליך בירור ויישוב התביעה
- הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע
- פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה
- טופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי
- הודעה הכוללת את פסקת ההתיישנות.

1. המסמכים המפורטים יפורסמו באתר האינטרנט של החברה.

2. החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל אצלה או אצל מי מטעמה, מידע או מסמך בקשר לתביעה שהגיש התובע, הודעה בכתב, בה יצוין המסמך שנתקבל מהתובע, מועד קבלתו, ויפורטו בהודעה לתובע המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידו. ההודעה יכולה להישלח לתובע במסגרת הודעת המשך בירור, כאמור בסעיף קטן ו (2)

3. מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תהא זכאית לדרוש מסמכים אלו תוך 14 ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

4. החברה לא תדרוש מהתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור, נמצאים בידי התובע.

#### ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

תוך 30 ימים מהיום שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה, ובתנאי שכבר חלפו שלושים ימים מהיום שנתקבל טופס התביעה בידי החברה, תמסור החברה לתובע **אחד** מהמסמכים הבאים, בהתאם לנסיבות העניין: הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי; הודעת המשך בירור; הודעה בכתב על דחיית התביעה; הודעת פשרה.

#### ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. החליטה החברה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (**להלן: "הודעת תשלום"**) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, **ככל שהם רלבנטיים לתביעה הספציפית**, או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

(א) לגבי תשלום **חד פעמי** - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור; אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכן או הפניה לאישור מאת שלטונות נמס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהגוף המוסדי בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושילפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; סכום השתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לגוף מוסדי מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הגוף המוסדי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה א- סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או לגבי חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (**להלן: "הודעת תשלום חלקי"**) שבה שני חלקים כמפורט להלן:

**החלק הראשון** - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בפסקה 1 לעיל.

**החלק השני** - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי ההוראות החוזר לגבי הודעת דחייה.

<sup>1</sup> יובהר כי מערכת הכללים הנ"ל לא תחול על תביעה לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש, של תובע שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב, ואשר בעת כריית חוזה הביטוח ויתר על תחולת מערכת הכללים באופן מפורש.

<sup>2</sup> יובהר כי מערכת הכללים הנ"ל לא תחול על תביעה לתשלום מכוח ביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו 40 דירות לפחות, ואשר בעת כריית חוזה הביטוח ויתר על תחולת מערכת הכללים באופן מפורש.

<sup>3</sup> בכפוף לסעיף התחילה שבסעיף 14 למערכת הכללים.

#### ד. הודעת פשרה

1. החברה תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
2. הסיכוי הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה - תמסור החברה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן: "הודעת פשרה") ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
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 (עקב תשלומים קודמים).
4. כל עוד לא אישר התובע (בין בעל פה ובין בכתב) את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

#### ה. הודעת דחיה

- א. החליט גוף מוסדי על דחיית תביעה- ימסור לתובע הודעה בכתב (להלן- הודעת דחיה). נימוקי הדחיה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחיה נסמכת עליהם.
- ב. הודעת דחיה תכלול התייחסות לחוות דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחיה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה.
- ג. נימוקי דחיה יכללו פירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה; ככל שהחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, יש להפנות אליהם ולאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. גוף מוסדי יהיה רשאי שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שיידע את התובע על כך שיש בידי מסמכים שהוא נמנע מלצרפם בשל חסיון, ויצרף להודעה הסבר מדוע הוא סבור שהמסמכים חסויים.
- ד. פרוטוקול ועדת ערר ישקף את עיקרי הדיון שנערך בוועדה, ככל שנערך דיון כאמור, לרבות עובדות שנלקחו בחשבון במסגרת קבלת ההחלטה, ופירוט העמדות השונות שהוצגו בוועדה. לפרוטוקול תצורף רשימת המסמכים שהוצגו לוועדה.
- ה. גוף מוסדי לא ידחה תביעה רק מהטעם שגוף מוסדי אחר דחה תביעה הנובעת מאותן נסיבות מבלי שבחן בעצמו, את הממצאים שעליהם מבוססת התביעה. גוף מוסדי, למעט חברה מנהלת של קרן פנסיה, לא ידחה תביעה בטענת אי גילוי:
1. אודות מצב רפואי מסוים, אשר לא הוצגה שאלה מפורשת בעניינו, אך המבוטח נשאל אודות סוג מחלות מסוים או מצבים רפואיים מסוימים, שהמצב הרפואי לגבי נטען אי גילוי קשור אליהם, והוא השיב בחיוב לשאלה או סיפק מידע שנוגע למחלות או למצבים רפואיים שקשורים לאותם מחלות או מצבים רפואיים.
2. אודות מצב רפואי מסוים, אם מבוטח לא השיב לשאלה שנשאל ביחס לאותו מצב רפואי באופן מלא או חלקי, לרבות אי מילוי תשובה בשאלון.
3. אודות מצב הקוגניטיבי של מבוטח, בעת יישוב תביעת סיעוד, אם במועד צירופו לביטוח היו בידי המבוטח אינדיקציות למצב קוגניטיבי לקוי שעל בסיסן היה על המבוטח לבצע בחינה של מצבו הקוגניטיבי של המבוטח לפני צירופו לביטוח.
4. אם המידע הרפואי, בעת הצירוף לביטוח, לא נמסר על ידי המבוטח עצמו למעט מידע שנמסר על ידי מומחה מטעם המבוטח, או על ידי הורה או אפוטרופוס של מבוטח שצורף לביטוח כשהיה קטין או פסול דין.
- ו. יובהר כי אין באמור בסעיפים (1)-(4) כדי לנמנע מגוף מוסדי לטעון אי גילוי בכוונת מרמה.
- ז. החליט גוף מוסדי על דחיית תביעה בשל אי גילוי בכוונת מרמה מטעם התובע, יציין בהודעת דחיה במפורש כי התביעה נדחת עקב אי גילוי בכוונת מרמה, ואת ההשלכות של אי גילוי כאמור.

#### ז. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן: "הודעת המשך בירור").
2. על גוף מוסדי לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
3. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (ובביטוח רכב חובה כל חצי שנה) וזאת עד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחיה, הודעת פשרה או עד למועד כריתת פשרה עם תובע מיוצג, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה החברה ממשלוח הודעת המשך בירור נוספת עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
4. הגוף מוסדי פטור מחובתו לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציין הגוף המוסדי כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

#### ח. הודעה בדבר התיישנות התביעה

1. הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה- תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לגוף מוסדי, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן: "פסקת ההתיישנות").
2. כל הודעה הנשלחת לתובע 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 הביטוח.
3. לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע, יראו אותה 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 מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה.
4. לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) – יראו אותה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

#### ט. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחיה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:
1. להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
3. להשיג על החלטת הגוף המוסדי בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

#### י. בדיקה מחודשת של זכאות

1. חברה מנהלת המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
2. החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
3. כללים כאמור בפסקאות 1 ו 2 יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
4. החברה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה (2).
5. התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקאות 1 ו 2, אשר ידרוש הגוף המוסדי.
6. גוף מוסדי לא יקטין ולא יפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיע לתובע כי בכוונתו להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן: "הודעת שינוי") לא נקבעו כללים כאמור, ימסור הגוף המוסדי לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקאות 1 או 2 הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותו של גוף מוסדי לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
7. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת הגוף המוסדי להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחיה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

## י. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. גוף מוסדי שעזר לשם בירור תביעה במומחה מטעמה הפגוש בתובע או במומחה שבדוק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו - יודיע על כך לתובע מראש, יסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
2. המומחה כאמור בסעיף 11.1 למעט אם הוא עובד של החברה שעיקר עיסוקו ביישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק בין כולו ובין חלק ממנו.
3. הוראות פסקה (1) לא יחולו על גוף מוסדי הנעזר בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
4. הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 8 א (1) ב. לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – בין אם הוא עובד של הגוף המוסדי ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן הפנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

## יא. חוות דעת מומחה

1. חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת 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.
2. חוות דעת של מומחה לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. החברה לא תזמין ממומחה חוות דעת המתייחסת במישרין לזכות המבוטח לקבל תגמולי ביטוח, ואם נערכה חוות דעת כזו היא לא תסתמך עליה. נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה על אודות מהלך בירור התביעה ותוצאותיו, לפי סעיף קטן ב או לפי סעיף קטן ט. 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. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
4. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, היא לא תימסר לתובע, אלא החברה תמסור הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
5. היועצות פנימית במסגרת החברה, שאינה עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק החברה.

## יב. תחלוף והזיות כלפי צד שלישי

1. חברת ביטוח העומדת לתובע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תשלח החברה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.
3. אם מצאה חברת הביטוח במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה חברת הביטוח לתובע מכוח זכות תחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט).
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את חברת הביטוח לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

## יג. תביעת צד שלישי

1. פנה תובע שהינו צד שלישי (לעניין סעיף זה – "תובע") לחברה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה ביטוח מסוים, תמסור החברה את המידע בעניין זה לתובע או לסוכן הביטוח שבאמצעותו פנה התובע לחברה, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת דרישתו של התובע.
2. דרש תובע מהחברה תגמולי ביטוח, תודיע החברה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור, וכי אם המבוטח לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.
3. מובהר, שמשלוח ההודעה האמורה למבוטח, אינו מהווה הודאה כלשהי בחבות של החברה כלפי המבוטח ו/או התובע.
4. החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
5. מצאה החברה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום כאמור בפסקה (2) במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להודעת החברה, תשלם החברה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח.

## יד. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

1. גוף מוסדי יישב בכתב לכל פניה בכתב של לקוח, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בגוף המוסדי, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
2. קיבל גוף מוסדי פנייה של לקוח, בין אם פנה הלקוח באופן ישיר לגוף המוסדי ובין אם הופנה אליו הלקוח באמצעות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, ומצא הגוף המוסדי שהיה ליקוי בהתנהלותו או בהתנהלות מי מטעמו ואותו ליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, יערוך הגוף המוסדי בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי; מצא הגוף המוסדי ליקויים דומים יפיק לקחים ממקרים אלו ויפעל לתיקונם בתוך זמן סביר; בסעיף זה "ליקוי מערכתי" – ליקוי מהותי, ליקוי שחורר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על קבוצת לקוחות; "לקוח" – מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמו.

## טו. מתן העתקים

1. גוף מוסדי ימסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. על אף האמור בפסקה (1), חברת הביטוח רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר אינטרנט של החברה.
3. גוף מוסדי ימסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לגוף המוסדי, או מכל מסמך אשר התקבל אצל הגוף המוסדי מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחת ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

## 3. סוגיות כלליות

### 1. הודעות בדבר בירור התביעה

- א. בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת פשרה והודעת המשך בירור, יצוין שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה או מספר החשבון, לפי העניין.
- ב. גוף מוסדי יאפשר לתובע בעת הגשת התביעה לבחור אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה. גוף מוסדי יאפשר לתובע לבחור האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או כל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל באותו מועד באותו ענף, אלא אם כן נדרש התובע לשלוח לגוף המוסדי מסמכי מקור. במועד בירור כאמור יברר הגוף המוסדי האם חלו שינויים בפרטי המבוטח ובמידת הצורך יעדכן הגוף המוסדי את פרטיו העדכניים של התובע לצורך משלוח ההודעות.
- ג. גוף מוסדי לא יעביר, במסגרת הליך יישוב התביעה, כל הודעה לתובע בכתב יד.

### 2. מידע שעל בסיסו תיושב התביעה

- א. גוף מוסדי יישב תביעה על בסיס המידע המעודכן או הרלבנטי ביותר שיש ברשותו.
- ב. גוף מוסדי יפעל להשגת מידע רלבנטי ליישוב התביעה אם מהנתונים שברשותו עולה כי קיים מידע נוסף שנדרש לצורך יישוב התביעה. במידת הצורך, גוף מוסדי יפנה לתובע, בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה, גם אם מסר לו את פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה לאחר הגשת התביעה בהתאם לסעיף 8 א (ד) לחוק.

3. **אישור תביעה**  
גוף מוסדי יקבע את מועד קרות מקרה הביטוח כמועד שבו בהתאם לכלל המידע הרלוונטי שמצוי ברשותו אירע מקרה הביטוח. מועד קרות הביטוח לא ייקבע כמועד הגשת התביעה אם בהתאם למסמכים שמצויים אצל הגוף המוסדי, אירע המקרה הביטוחי קודם למועד זה.
4. **חוב לגוף מוסדי**  
גוף מוסדי יברר ויישב תביעה אף אם קיים לתובע, בעת הגשת התביעה, חוב לגוף מוסדי, ויהיה רשאי לקזז מתגמולי הביטוח להם יהיה זכאי התובע חוב כאמור, והכל בכפוף להוראות הדין שנוגעות לעניין.
5. **דחיית תביעה המבוססת על דוחות חקירה**  
א. גוף מוסדי לא יתנה תשלום לחוקר פרטי המספק לו שירותי חקירה במסגרת בירור תביעה או יקבע את גובהו, בהתאם לתוצאות חקירה.  
ב. גוף מוסדי לא יסתמך בעת דחיית תביעה על דוח חקירה שהגיש לו חוקר פרטי מטעמו (להלן- דוח חקירה) אם לצורך בירור התביעה החוקר התחזה לעובד ציבור או לממלא תפקיד מטעם החברה המספקת שירות חיוני.  
ג. גוף מוסדי המבסס את החלטתו בבירור התביעה על דוח חקירה, יפרט בפני התובע את עיקרי הממצאים מדוח חקירה שמעידים על כך שלא קרה מקרה ביטוח.  
ד. גוף מוסדי לא יסתמך על דוח חקירה סמויה שכללה שיחה עם התובע, המבוטח או עם גורם רלבנטי ותועדה על ידי החוקר באמצעות הקלטה או וידאו, אם לא צורפו קבצי השמע או קבצי הווידאו (הכוללים קבצי שמע) שמתעדים את מהלך החקירה ואת עיקרי הממצאים העולים ממנה.
6. **ביטוח כללי**  
א. חברת הביטוח לא תקזז כספים מהתשלום שלו זכאי צד ג', בטענה לרשלנות תורמת מצדו, מבלי שתציג ותפרט לצד ג' את העובדות והנסיבות המבססות את טענת הרשלנות התורמת, כאמור.  
ב. במקרה של אובדן גמור לרכב, לרבות אובדן גמור להלכה, חברת הביטוח לא תקזז מתגמולי הביטוח המשולמים למבוטח או לצד ג' את תורת אגרת הרישוי בעד הרכב ביחס לתקופה שממועד קרות מקרה הביטוח ועד לתום תקופת הרישוי של הרכב.  
ג. חברת הביטוח לא תתנה מתן הנחה בהשתתפות עצמית של מבוטח בהתאם לסוג השמאי שיבחר המבוטח.

#### נספח א'

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי החברה

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוג תביעה:	המועד או התקופה לסוג תביעה:	המועד או התקופה לסוג תביעה:
8(א)(7)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים		
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים		
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים		
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
8 (יג) (1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים		
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים		
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים		