

תובע יקר,

ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה") מאשרת כי דרישתך לקבלת פיצוי בגין הנזקים שנגרמו לך התקבלה אצלה.

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. רכב צד ג' - פקס: 03-5653445 / דוא"ל: [mokedg@shlomo-bit.co.il](mailto:mokedg@shlomo-bit.co.il)
3. דירות וצד ג' דירות - פקס: 03-7791038 / דוא"ל: [dirot@shlomo-bit.co.il](mailto:dirot@shlomo-bit.co.il)
4. חובה ותאונות אישיות - פקס: 03-6032693 / דוא"ל: [tviot.hova@shlomo-bit.co.il](mailto:tviot.hova@shlomo-bit.co.il)

\*לרבות התיקונים לחוזר מס' 2016-9-22 מיום 30.11.2016 ומס' 2017-9-5 מיום 1.3.2017.

## מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

### הגדרות:

"לקוח" – מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.

"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
- 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 לתביעתו.

- מערכת כללים זו
- פירוט הליך בירור ויישוב התביעה
- הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע. הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר החברה חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
- פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה
- טופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי
- הודעה הכוללת את פסקת ההתיישנות.

<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 כריתת 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 כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת מערכת הכללים באופן מפורש.

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 (ו) (2) להלן.
3. מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תהא זכאית לדרוש מסמכים אלו תוך 14 ימי עסקים מהיום שהתברר 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.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

## ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תמסור לתובע, בתוך 30 ימים מהיום בו נתקבלו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים) ו/או עם תשלום התביעה, הודעה בדבר מצב הטיפול בתביעה. הודעה כאמור תהיה בהתאם לאחד מהמסמכים הבאים, בהתאם לנסיבות העניין:

הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי; הודעת המשך בירור או הפסקת בירור; הודעה בכתב על דחיית התביעה; הודעת פשרה.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

## 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 שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה או הדין קיזוז מהתשלום; סכום השתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה 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 החברה 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 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 לגביו ההוראות הקבועות בפסקה (1) לעיל.

**החלק השני** - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו ההוראות לגבי הודעת דחייה, כמפורט בסעיף (ה) להלן.

בכל מקרה בו מדובר על תביעה המתבררת בבית המשפט, יחולו ההוראות אלו בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

#### ד. הודעת פשרה

1. החברה תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

2. הסכימו 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.

הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג ע"י עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ככל שהוסכם בין החברה לבין תובע על פשרה, תהיה החברה פטורה ממתן הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (כמפורט בסעיף (ב) לעיל) החל מאותו מועד.

#### ה. הודעת דחייה

החליטה החברה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן: "**הודעת דחייה**"). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

א. 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.

ב. 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. החברה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידיה מסמכים שהיא נמנעת מלצרפם בשל חיסיון, ותצורף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.

ג. פרוטוקול ועדת ערר יסקף 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.

ד. החברה לא תדחה תביעה רק מהטעם שחברה אחרת דחתה תביעה הנובעת מאותן נסיבות מבלי שבחנה בעצמה, את הממצאים שעליהם מבוססת התביעה.

ה. החברה לא תדחה 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 לגביו 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 מצבו הקוגניטיבי של מבוטח, בעת יישוב תביעת סיעוד, אם במועד צירופו לביטוח היו בידי המבוטח אינדיקציות למצב קוגניטיבי לקוי שעל בסיסן היה על החברה 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.
- יובהר כי אין באמור בסעיפים (1)-(4) כדי למנוע מהחברה לטעון אי גילוי בכוונת מרמה.

ו. החליטה החברה 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.

#### ו. 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 החברה 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 דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים :
- א. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה החברה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה ;
  - ב. אם פנה התובע לערכאות משפטיות ;
  - ג. אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה החברה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

#### ז. הודעה בדבר התיישנות התביעה

1. הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה- תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה, 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 בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, 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 (כל זאת, רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

4. לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, 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 (כל זאת, רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

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

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
3. להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

#### ט. בדיקה מחודשת של זכאות

1. החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
2. כללים כאמור בפסקה 1 יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
3. החברה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה (1).
4. התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקה 1, אשר תדרוש החברה.
5. החברה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתו להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן: "**הודעת שינוי**"). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור החברה לתובע הודעת שינוי לפחות שלוש ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משלושים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקה 1 הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
6. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

## י. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. ככל שהחברה תיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו - תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
  2. המומחה כאמור בפסקה (1) לעיל, 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 החברה אם היא נעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
  4. הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה, כאמור בסעיף 2 א (ב) לעיל.
- לענין סעיף קטן זה, "מומחה" – בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי.

## 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. ככל שתסתמך החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית אודות מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (כמפורט בסעיף קטן (ב)) או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות (כמפורט בסעיף קטן (ט)), ככל שרלוונטי. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמה 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, החברה תמסור הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
5. היוועצות פנימית במסגרת החברה, שאינה עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

## יב. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה כנגד צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, החברה 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 התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה החברה לתבוע מכוח זכות תחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה בדבר מבלק בירור תביעה ותוצאותיו (לפי סעיף קטן (ב)) או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות (לפי סעיף קטן (ט)), ככל שרלוונטי.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את החברה 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 כללים זו.
  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.
- סעיף זה לא חל על תביעות לפי ענף ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970.

## יד. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

1. החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של לקוח, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
2. קיבלה החברה פנייה של לקוח, בין אם פנה הלקוח באופן ישיר לחברה ובין אם הופנה אליו הלקוח באמצעות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, ומצאה החברה שהיה ליקוי בהתנהלותה או בהתנהלות מי מטעמה ואותו ליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערוך החברה בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי; מצאה החברה ליקויים דומים תפיק לקחים ממקרים אלו ותפעל לתיקונם בתוך זמן סביר; בסעיף זה "ליקוי מערכתי" – ליקוי מהותי, ליקוי שחוזר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על קבוצת לקוחות; "לקוח" – מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.
3. החברה תתעד ותשמור מידע על הבדיקה, הפקת הלקחים ותיקון הליקוי המערכתי שאותר.

## טו. מתן העתקים

1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. על אף האמור בפסקה (1), ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר אינטרנט של החברה.
3. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.



## 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. החברה תאפשר לתובע בעת הגשת התביעה לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה. החברה תאפשר לתובע לבחור האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או בכל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל באותו מועד באותו ענף. במועד בירור כאמור תברר החברה האם חלו שינויים בפרטי המבוטח ובמידת הצורך תעדכן החברה את פרטיו העדכניים של התובע לצורך משלוח ההודעות.
- ג. החברה לא תעביר, במסגרת הליך יישוב התביעה, כל הודעה לתובע בכתב יד.

## 2. מידע שעל בסיסו תיושב התביעה

- א. החברה תיישב תביעה על בסיס המידע המועדכן או הרלבנטי ביותר שיש ברשותה.
- ב. החברה תפעל להשגת מידע רלבנטי ליישוב התביעה אם מהנתונים שברשותה עולה כי קיים מידע נוסף שנדרש לצורך יישוב התביעה. במידת הצורך, החברה תפנה לתובע, בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה, גם אם מסר לה את פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה לאחר הגשת התביעה בהתאם לסעיף 2 (א) (ד) לעיל.

## 3. אישור תביעה

- א. החברה תקבע את מועד קרות מקרה הביטוח כמועד שבו בהתאם לכלל המידע הרלוונטי שמצוי ברשותה אירע מקרה הביטוח. מועד קרות הביטוח לא ייקבע כמועד הגשת התביעה אם בהתאם למסמכים שמצויים אצל החברה, אירע המקרה הביטוחי קודם למועד זה.
- ב. נדרשה חברה להעביר סכום כסף למבוטח, תעביר החברה למבוטח את סכום הכסף באמצעות העברה בנקאית או זיכוי בכרטיס האשראי, לבחירת החברה; לא קיימים אצל החברה פרטי המבוטח להעברת הכספים באחד מהאמצעים האמורים, לא ניתן להעביר סכום כסף כאמור באותו אמצעי תשלום או שביקש המבוטח לקבל סכום כסף באמצעי תשלום מסוים, תאפשר החברה למבוטח לבחור את אמצעי התשלום, מבין האמצעים הקיימים בחברה, שבו יועברו לו הכספים; לעניין זה, "אמצעי תשלום" – לכל הפחות, העברה בנקאית, המחאה או זיכוי בכרטיס אשראי, במקרה של החזר פרמיה ששולמה בכרטיס אשראי.

## 4. חוב לגוף מוסדי

- א. החברה תברר ותיישב תביעה אף אם קיים לתובע, בעת הגשת התביעה, חוב לחברה, ותהיה רשאית לקזז מתגמולי הביטוח להם יהיה זכאי התובע חוב כאמור, והכל בכפוף להוראות הדין שנוגעות לעניין.

## 5. דחיית תביעה המבוססת על דוחות חקירה

- א. החברה לא תתנה תשלום לחוקר פרטי המספק לה שירותי חקירה במסגרת בירור תביעה או תקבע את גובהו, בהתאם לתוצאות חקירה.
- ב. החברה לא תסתמך בעת דחיית תביעה על דוח חקירה שהגיש לה חוקר פרטי מטעמה (להלן – דוח חקירה) אם לצורך בירור התביעה החוקר התחזה לעובד ציבור או לממלא תפקיד מטעם החברה המספקת שירות חיוני.
- ג. החברה המבססת את החלטתה בבירור התביעה על דוח חקירה, תפרט בפני התובע את עיקרי הממצאים מדוח חקירה שמעידים על כך שלא קרה מקרה ביטוח.

- ד. החברה לא תסתמך 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.
- ה. החברה לא תשפיע, במישרין או בעקיפין, על שיקול דעתו המקצועי של רופא או אח מטעמה.
- ו. החברה תאפשר למבוטח, במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק מוכר העובד עם החברה או לחילופין תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ש"ח, לבחור האם ברצונו שהתשלום לספק השירות יעשה על ידי החברה, בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות המחאה לפקודת ספק השירות.

## 6. ביטוח כללי

- א. החברה לא תקיזז 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, החברה לא תקיזז מתגמולי הביטוח המשולמים למבוטח או לצד ג' את יתרת אגרת הרישוי בעד הרכב ביחס לתקופה שממועד קרות מקרה הביטוח ועד לתום תקופת הרישוי של הרכב.
- ג. החברה לא תתנה מתן הנחה בהשתתפות עצמית של מבוטח בהתאם לסוג השמאי שיבחר המבוטח.
- ד. החברה, במידה שהינה חברת ביטוח של רכב פוגע בתאונת שרשרת לא תעכב את התשלום לצד שלישי ברכב הראשון לצורך בירור חלוקת האחריות בינה לבין חברות הביטוח של רכבים אחרים המעורבים בתאונה, אם הניזוק הוכיח את נזקיו.

## 7. ביטוח בריאות

- א. החליטה החברה על דחיית תביעה, במלואה או בחלקה, לפי תקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאים בחוזי ביטוח) (הוראות לעניין מצב רפואי קודם), התשס"ד-2004, תפרט בהודעת הדחיה או בהודעת התשלום החלקי, לפי העניין, את המצב הרפואי הקודם שעליו מסתמכת הדחייה.
- ב. החברה לא תחשב נכות מצטברת של מבוטח במקרים שבהם נקבעה למבוטח נכות ביותר מאיבר אחד, בדרך של שקלול נכויות הנהוגה במוסד לביטוח לאומי, אם שיטה זו לא עוגנה בתנאי הפוליסה.

## נספח א'

מועדים ותקופות ליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוגי התביעות במערכת הכללים
8(א)(6)	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