

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

(פוליסות ביטוח חיים, בריאות ותאונות אישיות)

לקוח/ה יקר/ה;

קרה אירוע ביטוחי? פתחת תביעה בחברתנו? ברצוננו להסביר לך על התהליך שמתחיל עכשיו במטרה לסיים את הטיפול בה בצורה המהירה והטובה ביותר:

א. מסמכים ומידע לבירור התביעה

במעמד פתיחת התביעה יועברו אליך המסמכים הבאים:

- (1) מערכת כללים זו;
- (2) רשימת המסמכים הראשונית שאנו מבקשים ממך לצורך טיפול בתביעה;
- (3) דף הסבר אודות הליך בירור ויישוב התביעה, כולל הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך בצמתים הרלוונטיים וריכוז של מידע לגבי זכויותיך;

כחלק בלתי נפרד מערכי החברה אנו רוצים שתהליך הטיפול בתביעה יתנהל בשקיפות מלאה ולכן אנחנו נדאג לעדכןך לגבי מהלך בירור התביעה ותוצאותיה באופן שוטף, כמפורט בסעיפים ב'ה' להלן (להלן: "הודעות החברה"). במסגרת הודעות החברה יועבר לך, בין היתר, מידע עדכני לגבי תביעתך, עמדת החברה לגביה, מידע לגבי מועדי ההתיישנות של תביעתך, זכויות ההשגה העומדות בפניך לגבי החלטות החברה, מינוי של מומחים לבירור התביעה וזכויותיך בהקשר זה, הכל כמפורט להלן. כל בקשה שלנו ממך למידע או מסמכים נוספים תועבר לך, כאמור לעיל, **תוך 14 ימי עסקים** מרגע שהתברר לנו הצורך בהם.

כמו כן נעביר לך אישור על קבלתם של מסמכים שהעברת לנו ועדכון לגבי איכות קליטתם בחברתנו.

כל פניה שלך אלינו בכתב תענה על ידינו תוך 30 ימים לכל היותר, מרגע שנתקבלה בחברתנו.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

בתוך **שלושים ימים** לכל היותר, מיום שיהיו בידנו כל המידע וכן כל המסמכים שביקשנו ממך לשם בירור תביעתך, נעדכן אותך על מצב בירור התביעה או על תוצאותיו, בהתאם לעניין.

במקרים החריגים שבהם הטיפול בתביעה לא יסתיים במועד הקבוע ב"טבלת המועדים" המצורפת, נעדכן אותך בכתב, במסגרת "הודעת המשך בירור", על סיבות העיכוב ונפרט איזה מידע נוסף דרוש ממך לשם בירור התביעה, ונשוב ונעדכן אותך כמפורט בטבלת המועדים;

ג.

הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

היה והחברה החליטה לשלם את תביעתך **באופן מלא או חלקי** - נודיע לך על כך תוך התייחסות מפורטת לנושאים הבאים: פירוט אופן חישוב התשלום על כל מרכיביו (כולל פירוט הסכומים שקוזזו או נוכו מהתשלום) ופירוט הסיבות לכך תוך הפניה לדינים הרלוונטיים, גובה הנזק, והמועד בו היו בידנו את כל המידע והמסמכים לבירור חבותה. ככל שבמסגרת הבירור שלנו הסתמכנו על חוות דעת של מומחים שבדקו אותך או את רכושך, נציין זאת מפורשות במסגרת הודעה זו.

במקרים מסוימים, תתבקש לחתום על כתב סילוק בו תאשר בחתימתך את הסכמתך לקבלת הסכום וסיום התביעה.

בתביעות בריאות - במקרה שתבחר בהוצאת התחייבויות לספקי הסדר, יועברו אלייך לנוחיותך, העתקי ההתחייבויות שהוציאה חברתנו לספקים.

ד.

הודעת פשרה

היה והגעת להסדר פשרה עם חברתנו, אנו נעלה אותו על הכתב תוך ציון מס' התביעה, סכום התביעה שהגשת, סכום הפשרה המוסכמת ותמצית הנימוקים שביסוד המחלוקת, ונעביר אותו לעיוןך ואישורך כמסובר בסעיף א' לעיל. חתימתך עליו תהווה את אישורך להסדר הפשרה ורק לאחריה הוא ייכנס לתוקף ויחייב את הצדדים לפיכך נבקשך לחתום עליו במקום המיועד לכך ולהשיבו אלינו חתום בהקדם האפשרי על מנת שנוכל לשלם לך מכוחו. תשומת ליבך כי היה ולא תאשר את ההסדר בחתימתך **בתוך 14 ימים**, יפוג תוקפו ולא ניתן יהיה לאשרו אלא בכפוף להסכמה חוזרת של חברתנו לכך.

ה.

הודעת דחייה

במקרה שבו החלטנו לדחות את תביעתך, תימסר לך הודעה המפרטת את הסיבות והנימוקים לכך תוך פירוט הסיבות לכך כמפורט בדיון ובפוליסה. ככל שבמסגרת הבירור שלנו הסתמכנו על חוות דעת של מומחים שבדקו אותך נציין זאת מפורשות במסגרת הודעה זו. החברה רשאית להוסיף בשלב מאוחר יותר סיבות דחיה נוספות על אלה שנמסרו לך בהודעה זו רק אם התקבל אצלה מידע חדש התומך בסיבות אלה.

ו.

התיישנות

בנוסף למידע שייכלל במסגרת הודעות החברה כמפורט לעיל, יכללו הודעות אלה מידע בדבר מועד ההתיישנות של התביעה, וכך גם במסגרת מכתבים שיועברו לך במהלך השנה האחרונה למירוץ ההתיישנות. ככלל, רק **הגשת תביעה לבית המשפט** עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

ז.

זכות השגה

היה והחלטת החברה בעניין תביעתך אינה מקובלת עלייך זכותך לבקש את שינוי החלטת החברה, וזאת בכל אחת מהדרכים הבאות:

1. פניה חוזרת לאגף התביעות תוך הבעת המחלוקת שיש לך עם עמדת החברה והנמקת עמדתך (בין בעצמך ובין באמצעות מי שתמנה לשם כך), לרבות באמצעות הגשת מסמכים התומכים בעמדתך והצגת חוות דעת של מומחה מטעמך. פניות כאלה באפשרותך להעביר ישירות למיישב התביעה שלך במייל,

- או באמצעות אזור הלקוחות באתר החברה וכמובן גם בדואר ישראל. באפשרותך גם להציג את השגתך טלפונית מול מיישב התביעה שלך;
2. פניה לממונה על פניות הציבור בחברה (באמצעות הפקס 03-5627257; או דוא"ל: pniof@9000000.co.il);
3. פניה לערכאה שיפוטית או פניה לרשויות המתאימות של המדינה.

ח. בירור תביעה בעזרת מומחה

היה ונחליט להיעזר בחוות דעת של מומחה* לשם בירור התביעה, נודיע לך על כך מראש ונסביר לך את תפקידו של המומחה. במקרה כזה, זכותך להיות מיוצג או להוועץ במומחה מטעמך. היה ונסתמך על חוות דעת זו ליישוב תביעתך נעביר לך עותק ממנה, אלא אם היא חסויה, שאז נעביר לך הודעה בכתב על כך עם הסבר לחיסיון.

* מומחה - למעט יועץ משפטי וחוקר בחקירה סמויה.

ט. פניות הציבור

פניות שלך בקשר עם תביעתך, אשר יועברו לחברתנו בכתב, ייענו בכתב תוך זמן סביר ולא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה בחברתנו.

י. העתקים

באפשרותך לצפות בחוברות הפוליסה של חברתנו באתר האינטרנט של החברה בכתובת הבאה: www.9000000.co.il. באפשרותך לקבל מחברתנו, תוך 21 ימי עסקים מיום שנקבל בקשה כזו ממך בכתב, עותק מכל מסמך מקורי שמסרת לחברה או מסמך שעליו חתמת לבקשתנו או שקיבלנו מצד שלישי כלשהו מכוח הסכמתך.

- נספח -

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "ישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור" (משרד האוצר – אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון) לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידינו לבירור ויישוב תביעה.

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

אנו כחברה מבטחת מחויבים לעמוד בזמני הטיפול כפי שהובאו בטבלה שלעיל. יחד עם זאת, אנו מתחייבים לעשות ככל שביכולתנו לפעול לבירור ויישוב תביעה ולטיפול בפניות ציבור בזמנים הקצרים ביותר האפשריים.