

הליך בירור ויישוב תביעה

כלל חברה לביטוח בע"מ ("החברה") מעמידה לרשות ציבור לקוחותיה מערך לבירור וליישוב תביעות ופועלת על פי מערכת כללים הרצ"ב כנספח א', אשר החברה אימצה לשם כך.

לקוח המעוניין להגיש תביעה למימוש זכויותיו לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה, מתבקש לפעול על פי ההנחיות המופיעות להלן במסמך זה.

לאחר קבלת כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע תבחן החברה את זכאות הלקוח לתגמולי ביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח או לתקנון קרן הפנסיה.

לתשומת הלב, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיעזר במומחה פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה. במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה¹.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע אלה: תשלום מלוא התביעה, תשלום חלקי של התביעה, תשלום במסגרת פשרה, או דחייה של התביעה. הודעה רלוונטית תימסר ללקוח בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במערכת הכללים (נספח א').

יודגש כי תביעה לתגמולי ביטוח מתיישנת על פי חוק לאחר 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח בהתאם לקבוע בסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981². נבהיר כי אין במשלוח דרישה לתגמולי ביטוח לחברת הביטוח כדי לעצור את מרוץ ההתיישנות האמור וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח או תקנון קרן פנסיה, על הלקוח למלא טופס תביעה בנוסח הרצ"ב כנספח ג', בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב כנספח ב'.

במידה שהלקוח מבקש לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא, עליו להמציא מסמכים מבססים. הזכאות לשיפוי בגין הוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת המסמכים.

את טופס התביעה ואת המסמכים הנדרשים על הלקוח להעביר אל החברה לכתובת: מנחם בגין 48 תל אביב 66180, או לפקס: 077-6383407. מובהר כי לצורך יישוב התביעה יש לשלוח את טופס התביעה ואת המסמכים לכתובת או לפקס הנזכרים לעיל בלבד, ואין די במשלוח הטופס ו/או המסמכים לכל כתובת או פקס אחרים, לרבות לא אל סוכן הביטוח.

במקרה בו התובע אינו בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים, התובע נדרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס בהתאם לקבוע בדין, בצירוף האישורים המתאימים.

¹ לעניין זה, מומחה הינו איש מקצוע כדוגמת שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי או ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.
² יצוין כי בחוק ההתיישנות, תשי"ח - 1958, קבועות הוראות נוספות העשויות להשפיע על תקופת ההתיישנות, למשל לעניין קטין.

נספח א' מערכת הכללים

החברה אמצה מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור, אשר אלה עיקריה:

מסמכים ומידע בבירור התביעה

החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבלה אצלה תביעתו, ערכת מסמכים הכוללת, בין היתר, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע לצורך בירור ויישוב התביעה ופירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה. בהקדם האפשרי לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע הודעה בכתב על קבלת המסמך ועל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע אך טרם נתקבלו אצל החברה.

אם החברה זקוקה למסמך נוסף על אלו שנדרשו על ידי החברה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע – על החברה לדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו נתברר לחברה הצורך במסמך הנוסף.

הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תעשה כל מאמץ ליישב את התביעה בהקדם האפשרי מהמועד בו התקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנתבקשו לראשונה מהתובע, ובכל מקרה בתוך 30 ימים ממועד זה החברה תמסור הודעה לתובע על יישוב התביעה (בדרך של תשלום, תשלום חלקי, פשרה או דחייה), או תמסור לו הודעה בדבר המשך בירור.

הודעת יישוב תביעה שתימסר לתובע, תכלול את כל הפרטים הרלוונטיים הנדרשים על פי החוזר, בהתאם לאופן בו יושבה התביעה: הודעת תשלום תכלול, בין השאר, פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב שבוצע. ככל שמדובר בהודעת תשלום עיתי, ההודעה תכלול בנוסף, בין השאר, גם את משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות לתשלומים ואת הכללים לבדיקה המחודשת של הזכאות.

הודעת פשרה תכלול, בין השאר, את הנימוקים שביסוד המחלוקת ואת הסכום שנקבע בפשרה.

הודעת דחייה תכלול, בין השאר, פירוט של נימוקי הדחייה לרבות התנאי, ההתניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה.

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגינן נדרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה וכן את פירוט המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע, ככל שהם נדרשים.

ככלל, הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל תשעים ימים ועד משלוח הודעת יישוב תביעה.

בירור תביעה בעזרת מומחה

הסתמכה החברה על חוות דעת מומחה לצורך יישוב התביעה, חוות הדעת תהיה מנומקת, ותכלול את כל הפרטים הנדרשים על פי החוזר לרבות רשימת המסמכים עליהם נסמכת חוות הדעת. חוות הדעת תועבר לידי התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

היענות לפניית מבוטח או תובע

כל פניה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על ידי החברה בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפניה בחברה.

בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה תיענה בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה אצל החברה.

בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי החברה מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.

למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על פיהם תנהג החברה וכי החברה מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 9 לחוזר גופים מוסדיים 18-9-2009 (בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור) כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 9 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

הנוסח המלא של סעיף 9 לחוזר מצוי באתר האינטרנט של אגף שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר בכתובת:
<http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/insurance/insurance.asp>

נספח ב'

רשימת המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב התביעה

תביעה מכוח פוליסת ביטוח דירה

- טופס הגשת תביעה בגין נזק לרכוש (דירה) מלא וחתום, מצ"ב.
- פירוט מלא של נסיבות האירוע.
- פרטי הרכוש שאבד/ניזוק ודרישה כספית מפורטת.
- אישור תלונה/הודעה במשטרה.
- קבלות/חשבוניות רכישה / קבלות תיקון מקוריות הקודמות לאירוע.
- תעודת אחריות והסכם שירות הקודמים לאירוע.
- קבלות/חשבוניות רכישה / קבלות תיקון מקוריות אחרי האירוע.
- הערכת תכשיטים.
- אישור המשעבד לצורך תשלום תגמולי הביטוח ישירות למוטב.
- חוזה שכירות.
- התקשרות חוזית.
- אישור תשלום לכיבוי אש.
- חוות דעת מעבדה.
- פרטים על ביטוח נוסף של הרכוש שניזוק.
- חשבון ארנונה.
- חשבונית מים קודם לאירוע ולאחריו.
- פרטים מלאים של הגורם המזיק לרבות חברת הביטוח שלו.
- יפוי כוח חתום במלואו, הכולל את תאריך האירוע.
- פרטי העברה בנקאית בצירוף צילום המחאה.

שם הסוכן	מחלקה/מרחב
מספר פוליסה	שם מבטח

מטעמי נוחות בלבד נכתב טופס זה בלשון זכר אך פנייתו אל נשים וגברים כאחד

נספח ג' טופס הגשת תביעה בגין נזק לרכוש (דירה / עסק)

1. פרטי הפוליסה והמבוטח

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דואר אלקטרוני
מספר טלפון בבית	מספר טלפון נייד	מספר טלפון בעבודה	עיסוקו של המבוטח
כתובת מגורים / רחוב	מספר בית	עיר	מיקוד
שם איש קשר	תפקידו	מספר טלפון איש קשר	מספר פקס
* פוליסת מבנה במסגרת המשכנתא:	שם הבנק	מספר הלוואה	תאריך מתן הלוואה
	שנה	חודש	יום

2. פרטי האירוע

תאריך האירוע	שעה	מקום האירוע (כתובת מדוייקת)
שנה	חודש	יום
<p>נסיבות האירוע (לרבות אופי הנזק והיקפו): _____</p> <p>במקרה של גניבה/פריצה, כיצד בוצעה החדירה למקום ומהיכן? _____</p>		
האם נמסרה הודעה למשטרה?	שם התחנה	מספר יומן/אירוע
<input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן		מתאריך
האם הייתה מעורבות כיבוי אש?	שם התחנה	שנה
<input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן		חודש
עד ראייה למקרה	שם פרטי ומשפחה	כתובת
	מספר טלפון נייד	
במקרה של מעורבות עם צד ג'	שם פרטי ומשפחה	כתובת צד ג'
	מספר זהות/ח"פ	שם חברת הביטוח
		מספר פוליסה

- במקרה של אובדן, גניבה, פריצה, שוד, נזק בזדון והצתה יש להמציא אישור משטרה.
- במקרה של נזקי מים/צנרת בדירה: אם הכיסוי הנרכש כפוף לשירותיו של ספק שירותי אדי יש לפנות אליו במישרין בהתאם לפרטים המצוינים בפוליסה, בכל מקרה אחר יש לפנות אל סוכן הביטוח או אל חברתנו.

3. פרטי הרכוש שאבד/ניזוק

זיקתך לרכוש הניזוק	
<input type="checkbox"/> בעלים, <input type="checkbox"/> שוכר, <input type="checkbox"/> שומר, <input type="checkbox"/> משעבד/נושה, <input type="checkbox"/> אחר:	
תאריך רכישה	
העלות הכספית	
שנה	האם קיים ביטוח נוסף לרכוש?
חודש	
יום	<input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן, בחברת:
מספר פוליסה	

- יש לצרף קבלות/חשבוניות רכישה/ דו"ח סוקר / הערכת תכשיטים / וכו'.
- באם קיים סעיף שיעבוד בפוליסה יש לצרף אישור הסרת שיעבוד רשמי מאת הגורם המשעבד.
- אין לזרוק פרטי רכוש ניזוקים / שרופים לפני בוא השמאי! נא שמור והעבר לידי השמאי ו/או למי שימונה על ידיו את הפריט הניזוק.

4. כללי

מספר פוליסה/תביעה	האם הגשת בעבר תביעה לחברת הביטוח?
	<input type="checkbox"/> לא / <input type="checkbox"/> כן, שם החברה:
מהות האירוע והיקפו	תאריך האירוע
	שנה חודש יום
האם התביעה אושרה?	
<input type="checkbox"/> כן, שולמו לי תגמולי ביטוח בסך של: / <input type="checkbox"/> ש"ח / לא, תביעתי נדחתה עקב:	

5. פרטי חשבון בנק (נא צרף צילום המחאה מבוטלת)

הריני להצהיר כי להלן פרטי הבנק שלי לצורך העברה בנקאית בגין תשלום התביעה הנידונה:

שם בעל החשבון	מספר זהות/ח"פ	כתובת למשלוח הודעת זיכוי
שם בנק	מס' בנק	שם סניף
		מספר חשבון
		מס' סניף

ידוע לי שאין בהסכמתי זו משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי או בגובה תגמולי הביטוח.

תאריך _____ חתימת בעל החשבון _____

6. התיישנות

בהתאם לסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א - 1981, התביעה תתיישן תוך 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח. ככלל, הגשת התביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות רק הגשת תביעה לבימ"ש עוצרת את ההתיישנות.

הצהרה: הנני מצהיר כי למיטב ידיעתי, המידע שמסרתי לעיל הינו מלא, נכון ומדויק.

תאריך _____ מספר זהות/ח"פ _____ שם מוסר ההודעה/המבוטח _____ חתימה וחותמת המבוטח / מוסר ההודעה _____