שם המבוטח	מספר זהות
שם הסוכן	**מספר פוליסה / תכנית**

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד
יש למלא את הטופס **בעט בלבד** ולא בעיפרון

דף הנחיות לטופס 619
הגשת תביעה - אובדן כושר עבודה

מבוטח נכבד,

על מנת לסייע לנו לטפל בתביעתך בצורה יעילה ומהירה, נודה לך אם תעביר לידינו את המסמכים המפורטים להלן.
אם הנך מעוניין שסוכן הביטוח הקבוע בפוליסה יטפל בתביעתך, יש למלא או לחתום על פסקת המינוי המיועדת לכך בטופס התביעה.

1. טופס "הגשת תביעה - אובדן כושר עבודה".
2. אישורים רפואיים מרופא מומחה בתחום הרלוונטי לפגיעה / מחלה, סיכומי אשפוז אם ישנם המעידים על אובדן הכושר, החלטת הביטוח הלאומי כולל פרוטוקול מלא, אם הוגשה אליהם תביעה.
3. במקרה של תאונת דרכים יש לצרף אישור משטרה כולל פרוטוקול מלא, אם הוגשה אליהם תביעה.
4. במקרה תביעה לפיצוי חודשי בגין אובדן כושר עבודה, יש לצרף 12 תלושי שכר אשר קדמו לאירוע. אם הנך עצמאי, יש לצרף אישור הכנסות מרואה חשבון לשנה שקדמה לאירוע או דוח שומה מרשויות המס.
5. לשכיר - יש לצרף "טופס הודעת המעסיק על היעדרות עובד עקב מחלה" (מצ"ב).
6. תגמולי הביטוח משולמים באמצעות הפקדה לחשבון הבנק בלבד.
   - הסכום המירבי לביצוע הפקדה הינו 400,000₪.
   - כאשר גובה הפיצוי החודשי הינו מעל 10,000₪ , יש להמציא לחברתנו המחאה מקורית מבוטלת.
7. טופס "ויתור על סודיות רפואית" חתום, כולל סעיף "עד לחתימה" (מצ"ב) (עד לחתימה יכול להיות - עו"ד / רופא / אחות / עובד סוציאלי / פסיכולוג / מורשה חתימה בבנק / סוכן הביטוח בצירוף חותמת הסוכן ולא חותמת סוכנות הביטוח או תצלום רישיון סוכן תקף) (מצ"ב).
   * עד לחתימה נדרש על פי חוזר משרד הבריאות 15/2003 מתאריך 9.3.2003
8. טופס 101 (מצ"ב).
9. טופס 619 - פטור מתשלום דמי ביטוח ודמי בריאות מהפנסיה - לאשה נשואה שהינה עקרת בית (מצ"ב).
10. תצלום תעודת הזהות כולל הספח.

ניתן להעביר את טופס התביעה והמסמכים הרלוונטיים למייל: haimtviot@migdal.co.il / פקס מס' 03-5637750 או לשלוח באמצעות הדואר לכתובת המופיעה מטה עבור: תביעות חיים.

מה יקרה בהמשך?
לאחר קבלת טופס התביעה והמסמכים הרלוונטיים תיבחן זכאותך לכיסוי הביטוחי, בכפוף לתנאי הפוליסה.
במידה וידרשו מסמכים נוספים נודיעך על כך הודעה בכתב.

לידיעתך, טופס זה אינו מהווה התחייבות לתשלום ו/או הכרה בזכאות המבוטח לתשלום כלשהו.

אנו מודים לך על שיתוף הפעולה
בברכה,
תביעות חיים

מידע נוסף ניתן למצוא באתר migdal.co.il, אצל סוכן הביטוח שלך או במרכז שירות הלקוחות בטלפון 03-9201010
כתובת למשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ, ת.ד 3063 קרית אריה פתח תקווה, מיקוד 4951106

מגדל חברה לביטוח בע"מ

שם הסוכן	מספר פוליסה

הטופס מיועד לנשים ולגברים כאחד
יש למלא את הטופס **בעט בלבד** ולא בעיפרון

הגשת תביעה - אובדן כושר עבודה

הודעת המבוטח התובע

טופס מספר **619**

א. פרטי המבוטח

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה	מין	מקצוע / עיסוק
				☐ ז ☐ נ	

יישוב	כתובת מגורים (רחוב)	מס' בית	מס' דירה	ת"ד	מיקוד	מספר טלפון

מספר טלפון נייד	עובד חברה	דואר אלקטרוני
	☐ כן ☐ לא	

ב. פרטים נוספים על המבוטח

שם קופת החולים	שם הסניף	שם הרופא המטפל	כתובת מגורים (רחוב, מספר בית, יישוב)
☐ מכבי ☐ כללית ☐ לאומית ☐ מאוחדת			

האם שינית את המקצוע / משלח יד / העיסוק מאז הוצאת הפוליסה הנ"ל? ☐ לא ☐ כן, נא פרט:

עיסוקך טרם קרות האירוע:

אם התובע אינו המבוטח, נא רשום את פרטי התובע - שם פרטי, שם משפחה, כתובת, טלפון:

ג. פרטי האירוע / מצב בריאות / תעסוקה

1. האם אובדן הכושר הנטען נגרם על-ידי תאונה או מחלה? _____
2. מתי קרתה התאונה או מתי הופיעו לראשונה סימני המחלה? _____
3. נא פרט על מהלך הסיבות והתוצאות של התאונה / המחלה: _____
4. האם אתה מרותק למיטה או לביתך על-פי הוראת רופא? _____
5. האם אתה עדיין מאושפז בבית חולים / בית החלמה אחר? אם כן, פרט: _____
6. מי הם הרופאים או המוסדות הרפואיים שטיפלו בך בעקבות אירוע זה? _____
7. מתי עבדת לאחרונה בעבודתך הרגילה? אצל איזה מעסיק? _____
8. מה היתה הכנסתך החודשית ברוטו טרם קרות התאונה / המחלה? _____
9. האם אתה: ☐ עצמאי ☐ שכיר
10. האם שבת למקום עבודתך או לעיסוקך מאז קרתה התאונה או מאז התחילה המחלה? אם כן מתי זה היה? _____
11. האם אתה מסוגל לעבודה כלשהי? ☐ לא ☐ כן, אם כן, איזה סוג של עבודה? _____
12. האם אתה עוסק עכשיו בעבודה כל שהיא למען שכר או תגמול? ☐ לא ☐ כן, אם כן מהי ומה הכנסתך החודשית ברוטו? _____
13. האם תוכל לדעתך לשוב לעבודתך או לעיסוקך טרם קרות האירוע? ☐ לא ☐ כן, אם לא, פרט מדוע: _____
14. האם תוכל לדעתך לעבוד בעבודה אחרת או בעיסוק שונה? ☐ לא ☐ כן, פרט: _____
15. האם יש לך ביטוחים אחרים המכסים נכות מתאונה ו/או אובדן כושר עבודה ו/או מחלה, נא פרט: (שם חברה, סוג פוליסה, סכומי ביטוח או פיצוי, תקופת הביטוח ועוד):

5000

שם הסוכן	מספר פוליסה

הטופס מיועד לנשים ולגברים כאחד
יש למלא את הטופס **בעט בלבד** ולא בעיפרון

ג. פרטי האירוע / מצב בריאות / תעסוקה - המשך

16. האם הגשת תביעה בגין האירוע למוסד לביטוח לאומי? ☐ לא ☐ כן, ו/או לכל גורם אחר? ☐ לא ☐ כן, אם כן, פרט: _____

17. האם אתה מקבל או קיבלת תשלומים חודשיים בגין אובדן הכושר לעבודה או בגין הפנסיה שמקורם ממעסיקך, חברת הביטוח, קרן הפנסיה ביטוח לאומי, צה"ל וכו'

☐ לא ☐ כן, פרט מקור התשלום: _____ הסכום החודשי: _____ תקופת התשלום: _____

18. האם הגשת תביעה בגין האירוע לגורם נוסף בחברת מגדל? ☐ לא ☐ כן, אם כן, מספר התביעה _____ באיזו מחלקה? _____

ד. הצהרת המבוטח

אני (המבוטח) החתום מטה, מצהיר בזה כי כל האמור לעיל הוא נכון וכי לא העלמתי דבר הקשור עם התביעה הנוכחית.
אני מבקש לאור האמור לעיל (בחר וסמן את המתאים):

☐ לשלם לי / לתובע את סכום הביטוח לפי ההרחבה הנ"ל.

או

☐ לשחרר את בעל הפוליסה מתשלום פרמיות בעד הפוליסה וזאת על–פי ההרחבה הנ"ל.

תאריך _____ **חתימה** ★ _____

ה. בקשה להפקדת תגמולי ביטוח לחשבון בנק

אני מבקש את תגמולי הביטוח לזכות חשבוני בבנק שפרטיו להלן (מצורפת **דוגמת המחאה מבוטלת** מחשבוני הנ"ל):

מספר חשבון	שם בעל החשבון	שם בנק	קוד בנק	מספר סניף

יישוב	כתובת בנק (רחוב)	מס' בית	מיקוד

אני מאשר מצהיר ומתחייב כדלקמן:
1. כל הנתונים שמסרתי לכם לגבי העברה הבנקאית הנ"ל נכונים, מדויקים ונבדקו על ידי.
2. אני מצהיר בזאת שהחשבון הוא על שמי ו/או משותף לי ולבן/בת זוגי.
3. ההעברה הבנקאית הנ"ל מבוצעת בהתאם לבקשתי ועל אחריותי בלבד.
4. אני מוותר על כל טענה / דרישה / תביעה בקשר להעברה הבנקאית הנ"ל.
5. ידוע לי שאין בהסכמתי זו משום התחייבות כלשהי של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי או בגובה תגמולי הביטוח.

תאריך _____ **חתימה** ★ _____

ו. מינוי סוכן

הנני ממנה את סוכן הביטוח מר / גב' _____ לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו בכלל זאת להגיש למגדל ולקבל ממגדל את כל התכתובות ו/או המידע ו/או המסמכים הקשורים לתביעה ולשמש כשלוחי לכל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו בלבד.

תאריך _____ **חתימת** ★ _____

ז. הסכמה לשימוש בדוא"ל

אני מסכים כי בכל מקום בו מכוח החוק ו/או הפוליסות שיש לי במגדל חברה לביטוח בע"מ, נדרשת החברה, או מי מטעמה, להעביר למבוטח מידע ו/או מסמך בכתב, תהיה לחברה או למי מטעמה אפשרות להעביר אלי את המידע ו/או המסמך בדואר אלקטרוני לכתובת האי-מייל שנרשמה על ידי בטופס זה, במקום בדואר, אף אם הוא כולל "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות.

תאריך _____ שם פרטי ומשפחה _____ מספר זהות _____ **חתימת המבוטח** ★ _____

5000

שם הסוכן	מספר פוליסה

הטופס מיועד לנשים ולגברים כאחד
יש למלא את הטופס בעט בלבד ולא בעיפרון

טופס הודעת מעסיק על היעדרות עובד עקב מחלה

הרינו להודיע כי:

העובד, שם משפחה _____ שם פרטי _____ מספר זהות _____

אשר עובד בחברתנו החל מתאריך _____ בתפקיד _____

חדל מלהגיע לעבודתו עקב מחלה החל מתאריך _____ .

הנ"ל חזר לעבודתו בתאריך _____ למשרה בהיקף של _____ שעות, _____ ימים בשבוע.

היקף משרתו טרם המחלה היה % _____ .

בברכה,

שם _____ תפקיד _____

תאריך _____ **חתימה וחותמת המעסיק** ★ _____

ניתן להחזיר טופס זה באחת מהאפשרויות הבאות:

דואר ישראל לכתובת:
מגדל חברה לביטוח בע"מ, ת.ד 3063, קריית אריה פתח תקווה, 4951106.
או בפקס: תביעות חיים - 03-5637750

3262

הטופס מיועד לנשים ולגברים כאחד
יש למלא את הטופס **בעט בלבד** ולא בעיפרון

ויתור על סודיות רפואית וכללית

א. פרטי המצהיר והצהרת ויתור סודיות

אני הח"מ:

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	שם האב

רחוב	מס' בית	מס' דירה	ת"ד	יישוב	מיקוד	מספר טלפון

נותן בזה רשות לכל עובד רפואי ו/או מוסד רפואי לרבות קופות החולים, רופאיהן, עובדיהן ו/או מי מטעמן ו/או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי ו/או לצבא הגנה לישראל ו/או למשרד הבטחון - השתלשלות פרופיל ו/או למשרד החינוך מדור כ"א וגזברות ו/או לשירות בתי הסוהר ו/או למשרד הפנים ו/או למנהל האוכלוסין תעודת בירור פרטים על נוסע - כניסות ויציאות מהארץ ו/או למשרד העליה ו/או הקליטה ו/או לשרות הפסיכולוגי - חינוכי ו/או למשרד הבריאות ו/או למכון מור ו/או בי"ח גהה ו/או למרפאות לבריאות הנפש ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסיעודי ו/או הנפשי למסור ל _____ (להלן: "המבקשים") ו/או למי מטעמם את כל הפרטים המצויים בידי נותני השירותים שיפורטו להלן ללא יוצא מן הכלל ובאופן שידרשו המבקשים לרבות על מצבי הבריאותי ו/או הסוציאלי ו/או מצבי בתחום הסיעודי ו/או השיקומי ו/או לעניין פרטי תעודת הזהות ו/או פרטי תאריך הלידה ו/או השגי בלימודים ו/או מצבי הפסיכאטרי ו/או הפסיכולוגי ו/או כל מחלה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת כולל כרטיס טיפת חלב. כמו כן אני נותן רשות לכל אחת מחברות הביטוח הקיימות למסור חומר ו/או מידע המתייחס לביטוחים כולל מחלת האיידס ולתביעות מכל סוג ו/או לתאונות קודמות ו/או מאוחרות שעברתי כולל מצב התביעה, סכום הסילוק ומועדו.

אני משחרר בזה את כל המוסדות דלעיל ועובדיהם, לרבות קופות החולים ו/או כל רופא מרופאיהם ו/או משרד הביטחון ו/או מכון מור ו/או ביה"ח גהה ו/או למרפאות לבריאות הנפש ו/או משרד החינוך ו/או משרד הפנים ו/או משרד הקליטה ו/או שירות בתי הסוהר ו/או כל עובד מעובדיהם ו/או כל מוסד ממוסדותיהם כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניף מסניפי מוסדותיהם, מחובת שמירה על סודיות לרבות בכל הנוגע למצבי הבריאותי ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסיעודי ומתיר להם בזאת מתן כל מידע מכל תיק שנפתח על שמי אצל נותני השירותים שיפורטו להלן לרבות המוסד לביטוח לאומי כולל מידע על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי, ולרבות מידע במחלקת רציפות ביטוח במל"ל.

הנני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשים ו/או מי מטעמם ולא תהא לי אל כל המוסדות המפורטים, לרבות קופות החולים ו/או למי מרופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שלהם, כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 , והיא חלה על כל מידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החולים ו/או רופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שיפורטו להלן.

שם קופ"ח	סניף	מספר חבר	שם המוסד

שמות נותני השירותים				
רופאים	.1	.2	.3	.4
מכונים ומעבדות	.1	.2	.3	.4

מספר אישי בצה"ל	שם קופ"ח קודמת

ב. במקרה של קטין

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	קרבה	כתובת	חתימת האפוטרופוס
					★
					★

ג. ייפוי כח

הריני מייפה את כוחו של נציג _____ לקבל את המידע הרפואי כולל מידע ממשרד הפנים המפורט לעיל.

תאריך	שם פרטי ושם משפחה	חתימה ★

ד. עד לחתימה

עד לחתימה יכול להיות - עו"ד / רופא / אחות / עובד סוציאלי / פסיכולוג / מורשה חתימה בבנק / סוכן הביטוח בצירוף חותמת הסוכן ולא חותמת סוכנות הביטוח

תאריך	שם העד לחתימה	מספר זהות	חתימת העד ★

ה. חתימת המבוטח

תאריך	מספר זהות	חתימת המבוטח ★

3261

מגדל חברה לביטוח בע"מ

0110600005180316

כרטיס מקבל קצבה – טופס 101

לפי תקנות מס הכנסה ומס מעסיקים (ניכוי ממשכורת ומשכר עבודה ותשלום מס מעסיקים), התשנ"ג - 1993

שנת המס _____

א. פרטי המשלם

שם	כתובת	מס' טלפון	תיק ניכויים
מגדל - חברה לביטוח	**ת.ד 3063 קרית אריה, פתח תקווה 4951106**		**930000948**

ב. פרטים אישיים

מס' זהות (9 ספרות)	שם פרטי	שם משפחה	תאריך לידה	תאריך עליה

כתובת פרטית				טלפון
רחוב/שכונה	מס'	עיר/ישוב	מיקוד	קידומת

מין	מצב משפחתי	תושב ישראל	מס' ילדים שלא מלאו להם 19 שנה
☐זכר ☐ נקבה	☐רווק/ה ☐ נשוי/אה ☐ גרוש/ה ☐ אלמן/ה	☐כן ☐לא	_____

ג. פרטים על ילדי שבשנת המס טרם מלאו להם 19 שנה. סמן V בטור המתאים ליד שם הילד הנמצא בחזקתך

	שם	מס' זהות	תאריך לידה		שם	מס' זהות	תאריך לידה
1				4			
2				5			
3				6			

ד. פרטים על הכנסות אחרות

☐ אין לי הכנסות נוספות

☐ יש לי הכנסות אחרות כמפורט להלן:

☐ משכורת חודש ☐ משכורת חלקית ☐ קיצבה ☐ משכורת נוספת ☐ ממקור אחר_____

☐ אבקש לקבל נקודות זיכוי ומדרגות מס כנגד הכנסתי זו. איני מקבל/ת אותם בהכנסתי האחרת
☐ אני מקבל/ת נקודות זיכוי ומדרגות מס בהכנסה אחרת ועל כן איני זכאי/ת להם כנגד הכנסה זו

ה. פרטים על בן/בת הזוג

מס' זהות (9 ספרות)	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה	תאריך עליה

☐ אין לבן/בת הזוג כל הכנסה ☐ יש לבן/בת הזוג הכנסה מ: ☐ עבודה/עסק ☐ הכנסה חייבת אחרת לרבות קיצבה

ו. אני מבקש/ת פטור או זיכוי ממס מהסיבות הבאות (סמן V בריבוע המתאים)

1. ☐ אני תושב/ת ישראל
2. ☐ אני נכה 100% / עיוור, מצורף: אישור ממשרד הביטחון/האוצר/פקיד שומה/תעודת עיוור שהוצאה לאחר 1.1.94
3. ☐ אני תושב קבוע/ה בישוב מיוחד/ באיזור פיתוח מתאריך _____
   שם הישוב _____ מצורף אישור של הרשות המקומית או של הועד המקומי
4. ☐ אני עולה חדש מתאריך _____ לא היתה לי הכנסה בישראל מתחילת שנת המס הנוכחית עד תאריך _____
   מי שהיתה לו הכנסה או שתקופת זכאותו (42 חודש) אינה רצופה בשל שירות חובה בצה"ל, לימודים על תיכוניים או יציאה לחו"ל — יפנה לפקיד השומה.
5. ☐ בגין בן/בת זוגי המתגורר/ת עימי ואין לו/לה הכנסות בשנת המס. (רק אם מקבל/ת הקצבה או בן/בת הזוג הגיע/ה לגיל פרישה או שהוא/ היא נכה או עיוור/ת)
6. ☐ בגין משפחה חד הורית.
7. ☐ בגין ילדי שבחזקתי (ימולא רק ע"י אשה או גבר חד הורי) המפורטים בחלק ג'
   ☐ מס' ילדים שנולדו בשנת המס _____ ☐ מס' ילדים שימלאו להם 18 שנה בשנת המס _____ ☐ מס' ילדים אחרים _____
8. ☐ בגין ילדי שאינם בחזקתי המפורטים בחלק ג' ואני משתתף בכלכלתם.
9. ☐ בגין מזונות לבן/בת זוג לשעבר (ימולא ע"י מי שנישא בשנית) (מצורף פסק דין).
10. ☐ מלאו לי 16 שנים וטרם מלאו לי 18 שנים.
11. ☐ אני חייל משוחרר/ת/ שרתתי בשירות לאומי. תאריך תחילת השירות _____ תאריך סיום שירות _____
    מצורף צילום של תעודת השחרור/סיום שירות.
12. ☐ בגין סיום לימודים לתואר אקדמי או סיום לימודי מקצוע. מצורפת הצהרה בטופס 119.

ז. ☐ אני מבקש/ת תיאום מס ע"פ אישור פקיד השומה המצורף

ח. הצהרה

אני מצהיר/ה כי הפרטים שמסרתי בטופס זה הינם מלאים ונכונים.
ידוע לי שהשמטה או מסירת פרטים לא נכונים הינה עבירה על פקודת מס הכנסה.
אני מתחייב/ת להודיע למעביד על כל שינוי שיחול בפרטי האישיים ובפרטים דלעיל תוך שבוע ימים מתאריך השינוי.

_____ _____
תאריך **חתימת המבקש**

המוסד לביטוח לאומי
מינהל הביטוח והגביה
מעסיקים

סניף_____

חותמת קבלה	לשימוש פנימי בלבד (סריקה)	מס' זהות סוג המסמך 0 דפים

לכבוד

_____

_____

_____

פטור מתשלום דמי ביטוח ודמי בריאות מהפנסיה
לאישה נשואה

1 פרטי המבקשת

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות ס"ב

כתובת

רחוב / תא דואר	מס' בית	כניסה	דירה	יישוב	מיקוד

טלפון קווי	טלפון נייד	דואר אלקטרוני
0	0 ❑ אני מאשרת קבלת הודעות SMS	

2 הצהרה

הנני מצהירה בזאת כי:

❑ פרשתי לגמלאות החל מתאריך _____ .

❑ אני אישה נשואה, עקרת בית ואיני עובדת מחוץ למשק ביתי. כמו כן, בעלי הינו "תושב ישראל".

לפיכך אבקשכם לא לנכות מהפנסיה המשולמת לי באמצעותכם, דמי ביטוח למוסד לביטוח לאומי.
אני מצהירה כי אם יחול שינוי באמור לעיל, אודיע מיידית על כך למשלם הפנסיה.

תאריך _____ חתימת המבקשת ×_____

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור
מגדל חברה לביטוח בע"מ

1. כללי

1.1 ההוראות המפורטות מטה הינן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור של מגדל חברה לביטוח בע"מ ("מערכת הכללים").

1.2 מערכת הכללים הינה תקפה לתביעה שתוגש מכח פוליסה באחד מענפי הביטוח המפורטים בסעיף ההגדרות.

1.3 המועדים והתקופות לבירור ויישוב תביעות הינם רלוונטיים לכל תביעה שתוגש מכח פוליסה באחד מענפי הביטוח המפורטים בסעיף ההגדרות.

1.4 מערכת הכללים מפורסמת באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.migdal.co.il.

2. הגדרות

להגדרות המפורטות במערכת הכללים תהיה המשמעות המפורטת בצידן:

2.1 החברה - מגדל חברה לביטוח בע"מ לרבות הפועל מטעמה ביישוב תביעות.

2.2 מבוטח - מי שמוגדר כמבוטח בפוליסת ביטוח שנרכשה בחברה באחד מענפי הביטוח.

2.3 ענפי ביטוח: ביטוח פנסיה - לגבי סיכוני נכות ומוות בלבד; ביטוח חיים - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ. מערכת כללים זו, למעט סעיף 16 להלן, תחול אף לגבי ענף ביטוח רכב חובה.

2.4 תביעה - דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור שתוגש בכתב, באמצעות טופס תביעה, ככל שנדרש לפי סוג התביעה בהתאם לסעיף 3.2 להלן;

2.5 תובע - מי שהגיש תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר.

3. מסמכים ומידע בבירור תביעה

3.1 פנה אדם בקשר להגשת תביעה לחברה או למי מטעמה (בפסקה זו - הפנייה), תמסור לו החברה בהקדם האפשרי את המסמכים המפורטים להלן, הרלוונטיים לסוג התביעה:

3.1.1 מערכת הכללים;

3.1.2 מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה לרבות הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו כוללות, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר החברה חייבת לשפותו בגינן (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);

3.1.3 פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;

3.1.4 טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילויו;

3.1.5 הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף 10 להלן.

3.2 כל המסמכים המפורטים בסעיף 3.1 לעיל יפורסמו באתר האינטרנט של החברה.

3.3 על אף האמור בסעיף 3.1 במקרה בו בירור התביעה הסתיים בהודעת תשלום עוד בטרם היה סיפק בידי החברה לשלוח את המסמכים הרלוונטיים, תהיה החברה פטורה ממשלוח המסמכים המפורטים בסעיפים 3.1.2- 3.1.5 לעיל.

3.4 על אף האמור בסעיף 3.1 הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של החברה, תהיה החברה פטורה ממסירת המסמכים כאמור בסעיף 3.1.

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

3.6 החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה שהגיש לחברה או מי מטעמו, הודעה בכתב, בה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו על ידי החברה וטרם הומצאו על ידי התובע. הודעה כאמור יכול ותשלח גם במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף 9 להלן.

3.7 מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש החברה מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

4. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

4.1 על החברה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שדרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, את אחת מההודעות המפורטות להלן, לפי העניין ;

4.1.1 הודעת המשך בירור או הפסקת בירור לפי סעיף 9 להלן.

4.1.2 הודעת תשלום לפי סעיף 5 להלן.

4.1.3 הודעת תשלום חלקי לפי סעיף 6 להלן.

4.1.4 הודעת פשרה כמפורט בסעיף 7 להלן.

4.1.5 הודעת דחייה כמפורט בסעיף 8 להלן.

4.2 דרשה החברה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף 3.1.4 לעיל, תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף 4 זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.

5. הודעת תשלום

החליטה החברה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעת תשלום בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלוונטיים, לפי העניין:

5.1 בעת ביצוע תשלום חד פעמי

5.1.1 עילת התשלום;

5.1.2 פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;

5.1.3 גובה הנזק;

5.1.4 סכום המס שנוכה במקור, ככל שנוכה, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה;

5.1.5 הפניה, במקרים הרלוונטיים, לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה ;

5.1.6 פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה, בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה או הדין קוזזו מהתשלום;

5.1.7 סכום ההשתתפות העצמית, ככל שנגבתה;

5.1.8 פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע, ככל שמגיעים;

5.1.9 פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת, ככל ששולמו;

5.1.10 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה בהתאם להוראות הפוליסה או הדין - סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;

5.1.11 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום ריבית בהתאם להוראות הפוליסה או הדין- הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה;

5.1.12 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה ו/או ריבית בהתאם להוראות הפוליסה או הדין - הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;

5.1.13 במקרה והחברה פיגרה בביצוע תשלום - סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור;

5.1.14 המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

5.2 לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורטו במסגרת התשלום הראשון

5.2.1 המסמכים המפורטים בסעיף 5.1

5.2.2 סכום התשלום הראשון;

5.2.3 מנגנון עדכון התשלומים;

5.2.4 המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;

5.2.5 משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה או הדין;

5.2.6 משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות;

5.2.7 הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;

5.2.8 מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

6. הודעת תשלום חלקית

החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור החברה לתובע הודעת תשלום חלקי בכתב, שבה שני חלקים כמפורט להלן:

6.1 החלק הראשון - "הודעת תשלום" - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום בו הכירה החברה ויפורטו בו כל הנתונים המפורטים בסעיף 5.1 או 5.2 לעיל ככל שהם רלוונטיים, לפי העניין.

6.2 החלק השני - "הודעת דחייה" - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטת החברה לדחות חלק מהתביעה, בהתאם לאמור בסעיף 8 להלן.

7. הודעת פשרה

7.1 החברה לא תציע לתובע הצעת פשרה שהיא בלתי סבירה למועד בו הוצעה.

7.2 אם תסכים החברה עם התובע על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תעביר החברה לתובע הצעת פשרה בכתב ("הודעת פשרה") ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

7.3 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.

7.4 כל עוד לא אושרה הפשרה על ידי התובע היא לא תחייב את הצדדים.

8. הודעת דחייה

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

9. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

9.1 סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תמסור לתובע הודעת המשך בירור בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה ("הודעת המשך בירור").

9.2 החברה תציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.

9.3 הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, החברה תהיה פטורה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות לתובע עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

על אף האמור בסעיף זה לעיל בכל הקשור לתביעה שהוגשה בענף ביטוח רכב חובה, מסירת הודעת המשך בירור תביעות לפי פקודת רכב מנועי (התש"ל 1970), הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל שישה חודשים.

9.4 החברה תהיה פטורה מחבותה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם התובע פנה לערכאות משפטיות או אם לא הגיב לשתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע תציין החברה כי לא תמסור לתובע הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

10. הודעה בדבר התיישנות תביעה

10.1 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. כן תציין החברה באותן הודעות כי ככלל, הגשת התביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות ("פסקת התיישנות").

10.2 כל הודעה הנשלחת לתובע על ידי החברה 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 מקרה הביטוח.

10.3 היה והחברה לא תכלול פסקת התיישנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראו את החברה 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 כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה.

10.4 היה והחברה לא תכלול פסקת התיישנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האחרונה האמורה לבין המועד שבו נשלחה הודעה שבה נכללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות לפי סעיף 10.2, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

11. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

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

11.1 להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

11.2 להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, פרטיו והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

11.3 להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

12. בדיקה מחודשת של זכאות

12.1 החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, בהתאם לכללים שנקבעו לעניין זה בפוליסה.

12.2 ביחס לפוליסות שנמכרו טרם כניסת מערכת כללים זו לתוקף, רשאית החברה לבדוק מחדש את זכאות התובע לתשלומים עיתיים על פי הכללים במפורטים להלן ("הכללים לבדיקה מחודשת").

12.3 עם אישור התביעה, תודיע החברה לתובע על משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של הזכאות ועל המידע והמסמכים שעל התובע לספק לה לפחות שלושים יום לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום עיתי בהתאם להוראות הפוליסה.

12.4 כמו כן תודיע החברה לתובע כי אם לא יימסרו לחברה, כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחודשת של הזכאות תפסיק החברה את התשלום העיתי בתום תקופת הזכאות. עוד תציין החברה במסגרת הודעה זו כי לאחר קבלת המידע הנדרש יכול והחברה תזמן את התובע לבדיקה באמצעות מומחה מטעמה.

12.5 מסר התובע את המידע הנדרש עד שלושים יום לפני תום תקופת הזכאות תיבחן החברה את זכאותו של התובע להמשך ביצוע התשלום העיתי או כל חלק הימנו גם לאחר תום תקופת הזכאות בהתאם למסמכים שנמסרו לה תוך שלושים ימים מהמועד שנמסר לה המידע הנדרש ("המועד להשלמת הבדיקה").

12.6 תוך ארבעה עשר ימים מהמועד להשלמת הבדיקה תודיע החברה לתובע אחת מההודעות הבאות:

12.6.1 הודעה על המשך ביצוע התשלום העיתי גם לאחר תום תקופת הזכאות.

12.6.2 הודעה על הקטנה או הפסקת התשלום העיתי גם לאחר תום תקופת הזכאות.

12.6.3 הודעה על הצורך בביצוע בדיקה של התובע באמצעות מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקת המומחה"). תובע לא יישא בעלות בדיקת מומחה כאמור. במסגרת הודעה כאמור תפרט החברה את תפקיד המומחה כאמור בסעיף 13.1 למערכת כללים זו להלן.

12.7 תוך 14 ימים ממועד ביצוע בדיקת המומחה תודיע החברה לתובע אחת מההודעות המפורטות בסעיף 12.6.1 - 12.6.3 למערכת כללים זו לעיל.

12.8 היה והתובע לא ימסור את כל המידע שנדרש ממנו כאמור בסעיף 12.5 לעיל במועדים שהתבקשו או לא יתייצב לבדיקת המומחה כאמור בסעיף 12.6.3 להלן יופסק ביצוע התשלום העיתי בתום תקופת הזכאות.

12.9 ישלים התובע את המידע הנדרש ממנו ו/או יבצע בדיקה באמצעות מומחה במועד מאוחר יותר, תמסור לו החברה הודעה לפי סעיף 12.6.1 - 12.6.3, לפי העניין, בסמוך לאחר השלמת המידע ו/או ביצוע בדיקת המומחה כאמור.

12.10 למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.

12.11 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין באמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לבצע בירורים שונים כמו בדיקות, חקירות וכד' במהלך תקופת הזכאות ולהקטין או להפסיק את התשלום העיתי בהתאם להוראות הפוליסה או הדין עוד טרם תום תקופת הזכאות . הוקטן או הופסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל תמסור החברה לתובע הודעת שינוי בהתאם לכללים הקבועים בפוליסה. אם לא נקבעו כללים כאמור, תימסר לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ 60 יום לפני המועד האמור.

12.12 הכללים לבדיקה מחודשת יימסרו לתובע עם הודעת התשלום כאמור בסעיף 5 לעיל או הודעת התשלום החלקי כאמור בסעיף 6 לעיל ויפורסמו באתר האינטרנט של החברה.

13. בירור תביעה בעזרת מומחה

13.1 ככל שהחברה תיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק ומעריך את הנזק לרכוש נשוא התביעה, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע החברה על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך הבירור. הודעה כאמור תשולב בכל מקרה במסגרת מסמך הליך בירור ויישוב התביעה כאמור בסעיף 3.1.2 לעיל.

13.2 מומחה כאמור בסעיף 13.1 לעיל, אינו רשאי לדחות תביעה במלואה או בחלקה ולא להציע פשרה אלא לחוות דעתו בעניין היקף הנזק בלבד, אלא אם הוא עובד החברה ועיקר עיסוקו יישוב תביעות.

13.3 הוראות סעיף 13.1 לא יחולו כאשר החברה נעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

13.4 לעניין סעיף 13 זה, "מומחה" - כגון שמאי, מומחה רפואי, רואה חשבון - בין אם הוא עובד החברה ובין אם לאו - אך למעט יועץ משפטי.

14. חוות דעת מומחה

14.1 חוות דעת של מומחה עליה תישען 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.

14.2 חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות התובע לקבלת תגמולי ביטוח.

14.3 היה והחברה תיסמך על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בחינה מחודשת של זכאות בהתאם לסעיף 12. 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.

14.4 תובע המבקש לקבל את ההודעות והמסמכים לידיו יגיש לחברה בקשה מתאימה ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

14.5 הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.

14.6 היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

14.7 לעניין סעיף זה, "מומחה" - כהגדרתו בסעיף 13 לעיל.

15. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

15.1 ככל שהחברה החליטה לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, היא תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.

15.2 ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר החברה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.

15.3 אם החברה תמצא במסגרת בירור תביעה כי עשויה לעמוד למבוטח בחברה זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה חברת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת החברה בפני המבוטח במסגרת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בחינה מחודשת של זכאות בהתאם לסעיף 12.

15.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה אינה מייצגת את המבוטח בהליך שינקוט, ככל שיימצא לנכון, כנגד צד שלישי ואינה מתחייבת לייצגו בהליך כאמור.

15.5 עוד מובהר בזאת כי החברה אינה משמשת כיועץ למבוטח בכל הקשור להתנהלות המבוטח מול הצד השלישי בכל צורה שהיא לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור, התכתבויות שיכול שיהיו לו מול הצד השלישי, קיום מגעים מול הצד השלישי, או החלטה בקשר להגשת התביעה או הימנעות מהגשתה. החברה מבקשת להדגיש כי היה והתובע יחליט לנקוט או שלא לנקוט בהליכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאמור הינו באחריות התובע והחברה לא תישא בכל נזק שיכול וייגרם לתובע כתוצאה מהתנהלותו מול הצד השלישי ולרבות ומבלי לגרוע מהאמור מהגשת תביעה על ידי המבוטח או בהימנעותו מהגשת תביעה.

16. תביעת צד שלישי

16.1 פנה תובע לחברה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תמסור החברה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.

16.2 דרש תובע מהחברה תגמולי ביטוח, תודיע החברה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

16.3 החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.

16.4 מצאה החברה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בסעיף 16.2 לעיל, במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברה, תשלם החברה לתובע תגמולי הביטוח, ככל שהיא חבה בהם כלפי המבוטח בהתאם להוראות הפוליסה או הוראות כל דין.

16.5 לעניין זה, "תובע" - תובע שהוא צד שלישי.

17. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ולכל גורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

18. מתן העתקים

18.1 החברה תמסור לתובע, **לפי בקשה בכתב במשרדי החברה או פנייה למרכז קשרי הלקוחות של החברה לטיפול בתביעות**, העתק מן הפוליסה, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

18.2 על אף האמור בסעיף 18.1, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, להפנות תובע שהוא צד שלישי בתביעה לביטוח אחריות לנוסח הפוליסה ביחס אליה ביקש מידע לאתר האינטרנט של החברה.

18.3 החברה תמסור לתובע, **לפי בקשתו שתימסר בכתב במשרדי החברה,** 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.

19. שונות

19.1 מערכת הכללים הינה בתוקף ביחס לתביעות שהוגשו לאחר ה- 1 ליוני 2011. ביחס לתביעות על פי פוליסה לביטוח רכב חובה תחול מערכת כללים זו על תביעות שתוגשנה לאחר ה- 1 במרץ 2012.

19.2 מערכת כללים זו לא תחול על תביעות בגין שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.

19.3 הוראות סעיפים 5-6 למערכת כללים זו יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.

19.4 הוראות סעיף 7 למערכת כללים זו לא יחולו אם התובע מיוצג על ידי עורך דין. הוסכם בין החברה לבין תובע כאמור על פשרה, תהיה החברה פטורה מחובת הודעה לפי סעיף 4 מאותו מועד ואילך.

19.5 מערכת כללים זו לא תחול על תביעה לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע אשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת חוזר זה באופן מפורש; לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב או דירות.

נספח - המועדים לביצוע פעולות על פי מערכת הכללים על ידי החברה

סעיף במערכת הכללים	הפעולה	המועד או התקופה לסוגי התביעות במערכת הכללים
3.7	דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים
4	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (מנין הימים הינו מהיום שבו היו בידי החברה כל המסמכים שנמסרו על ידי התובע)	30 ימים
9.3	מסירת הודעת המשך בירור תביעה מסירת הודעת המשך בירור תביעות לפי פקודת רכב מנועי (התש"ל 1970)	כל 90 ימים כל 6 חודשים
12.5	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים
15.2	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים
16.1	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים
16.2	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימים
17	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים
18.1	מסירת העתקים מפוליסה או תקנות	14 ימי עסקים
18.3	מסירת העתקים מכל מסמך עליו חתם התובע	21 ימי עסקים

הליך בירור ויישוב תביעות בחברת מגדל, מגדל מקפת ויוזמה

כללי

- הליך בירור ויישוב תביעות מתבצע בהתאם לכללים שנקבעו ע"י המפקח על הביטוח .
- מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן: מגדל), מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופ"ג בע"מ (להלן: מגדל מקפת) ויוזמה קרן פנסיה לעצמאים (להלן: יוזמה) משקיעות משאבים ומאמצים מרובים על מנת להבטיח בירור מהיר, מקצועי והוגן של התביעות.
- על מנת להקל עליך בטיפול בתביעתך מובהרים להלן מספר דגשים על אופן ביצוע תהליך ניהול התביעה .

אופן הגשת התביעה

1. תובע הסבור כי נגרם לו נזק המכוסה במסגרת פוליסה שנרכשה במגדל, או זכאי לזכויותיו במגדל מקפת או ביוזמה, מתבקש להודיע על כך באופן מיידי לחברה או לסוכן המייצג אותו, ולשלוח טופס הודעה על תביעה באמצעות:
   1.1. דואר ישראל לכבוד:
   מגדל חברה לביטוח בע"מ ת.ד 3063 קרית אריה פתח תקווה, מיקוד 4951106.
   מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ / יוזמה קרן פנסיה לעצמאים בע"מ ת.ד 3778 קרית אריה פתח תקווה 4951106.
   1.2. אתר האינטרנט של החברה תחת הקישור: https://www.migdal.co.il

2. הליך בירור התביעה דורש סיוע ושיתוף פעולה מצד התובע במסירת מסמכים ומידע הנחוצים להשלמת הטיפול בה. טפסים רלוונטיים לכל סוג של תביעה עם הנחיות ביחס לאופן מילוי הפרטים והדרכים להגשתה, וכן בירור במקרה של ספק ביחס לסוג התביעה ולטופס בו יש לעשות שימוש, ניתן לקבל :
   2.1. באתר האינטרנט של מגדל / מגדל מקפת / יוזמה כמפורט בס"ק 1.2 לעיל.
   2.2. בפניה בטלפון 03-9201010 או בכתב, לכתובת הרשומה לעיל סעיף 1.1.

המסמכים הנדרשים לבירור התביעה

3. בסמוך למועד קבלת התביעה, יישלח לתובע אישור על כך שהתביעה התקבלה, פירוט המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה והנחיות ביחס לאופן הפעולה הנדרש מהתובע.

4. במהלך בירור התביעה יכול ותבוצע פנייה לתובע לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים היה ויסתבר שדרושים לשם השלמת בירור התביעה ואפשר שגם החברה תפעל לאיתור מידע נוסף לרבות מצדדים שלישיים.

5. הודעה על המסמכים ואישור על כך שהתקבלו בחברה ומסמכים ו/או מידע שהתבקשו וטרם נתקבלו, תימסר לתובע בסמוך לקבלת המסמכים והמידע כאמור.

6. כל עיכוב במסירת מידע או מסמכים שהתבקשו ומצויים בידי התובע עלול לגרום לעיכוב בבירור התביעה.

שימוש בשירותי מומחה

7. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תיעזר בשירותיו של מומחה לצורך בחינת חבותה ו/או לצורך הערכת הנזק, מומחה כאמור יכול וייפגש עם התובע ויכול שלא. כמו כן, במקום בו היא מוצאת לנכון, יכולה החברה להפעיל חקירה סמויה לצורך בירור התביעה.
   לעניין זה "מומחה" - בעל מומחיות בבירור חבות ו/או הערכת נזק כגון: שמאי, מומחה רפואי, מהנדס, חוקר, רואה חשבון וכדומה.

8. החברה מבקשת להדגיש כי מומחה כאמור פועל מטעמה ועל חשבונה של החברה בלבד. התובע, ככל שהוא מוצא לנכון, זכאי על חשבונו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

שימוש במאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב:

9. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תפנה בשאילתה לקבלת נתונים על כלי הרכב מ"מאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב" המופעל ע"י איגוד חברות הביטוח.
10. הנתונים שיתקבלו מהמאגר יתייחסו למבטחיו הקודמים של הרכב, סוגי הביטוח ופרוט התביעות ב- 7 השנים שקדמו לתאריך האירוע.
11. עלות השאילתה תחול על חברת הביטוח.

עדכון על מהלך התביעה

12. במהלך בירור התביעה יישלחו לתובע אחת ל- 90 יום או 180 יום, לגבי תביעות לפי פקודת רכב מנועי התש"ל 1970 (תביעות חובה), הודעות המשך בירור ובמסגרתן יובהרו הסיבות שבעטיין טרם ניתנה הכרעה בתביעה ופירוט, ככל שיהיה צורך, אודות מסמכים או מידע שהתבקשו מהתובע וטרם נמסרו.
13. החברה תחדל ממשלוח הודעות כאמור בהתקיים אחת מהסיבות הבאות:
    13.1. עם השלמת בירור התביעה;
    13.2. אם שתי הודעות המשך בירור שכללו דרישה של החברה למסירת מידע ו/או מסמכים נוספים לא נענו;
    13.3. אם התובע הגיש תביעה נגד מגדל ו/או מגדל מקפת ו/או יוזמה לערכאות משפטיות.

השלמת בירור התביעה

14. על החברה להשלים את הבירור בתביעה תוך 30 יום מיום שיהיו בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לה לצורך בירור התביעה.
15. השלמת בירור התביעה משמעה סיום הטיפול בתביעה באחת מן הדרכים הבאות:
    15.1. קבלת מלוא התביעה.
    15.2. קבלה חלקית של התביעה.
    15.3. דחייה של התביעה במלואה .
    15.4. חתימת הסכם פשרה עם התובע.
16. הודעה על קבלת תביעה במלואה או בחלקה תימסר לתובע בכתב ותכלול פירוט ביחס לגובה הנזק ואופן חישובו .
17. הודעה על דחיית תביעה במלואה או קבלה חלקית של תביעה תימסר לתובע בכתב ותכלול פירוט הנימוקים בגינם נדחתה התביעה כולה או חלקה.
18. במקרה והתובע יגיע לפשרה עם נציגי החברה, תשלח אליו הודעת פשרה בכתב בה יפורטו עיקרי הפשרה ותינתן לו שהות מספקת לעיין בה. הפשרה תיכנס לתוקף רק לאחר חתימת התובע על הסכם הפשרה.
19. במקרה שהתקבלה תביעה לתשלומים עיתיים (למשל, פיצוי חודשי בגין אובדן כושר עבודה או פנסיית נכות), רשאית החברה לבחון מעת לעת מחדש את זכאותו של התובע בהמשך תשלומים אלה והכל על פי כללים המוצגים באתר האינטרנט של מגדל ומגדל מקפת תחת הקישור כמפורט בס"ק 1.2.

ענפי ביטוח עליהם חל הליך ביטוח זה

20. הליך יישוב ובירור התביעה המפורט לעיל מוגבל לתביעות שיוגשו מכח פוליסות שנמכרו על ידי מגדל באחד מענפי הביטוח הבאים: ביטוח חיים - לגבי סיכוני אובדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים ושוהים זרים בישראל; ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (ביטוח חובה) ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחו"ל וכן לתוכנית פנסית נכות ופנסית שארים הנמכרת ע"י מגדל מקפת.

אי הסכמה להחלטת החברה בנוגע לתביעה

21. תובע הרואה עצמו מקופח מהחלטת החברה לעניין התביעה רשאי להמשיך ולפעול באחת מהדרכים הבאות:

21.1 להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור במגדל ומגדל מקפת;

21.2 להשיג על ההחלטה בפני הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון במשרד האוצר;

21.3 לפנות לערכאה משפטית.

21.4 במקרה של השגה על החלטה/ות בסוגיות רפואיות בקרן פנסיה - מקפת יש להעביר לועדה רפואית ולועדה רפואית לערעורים. יוזמה - להעביר החלטה לבוררות.