

תאריך: 18/12/2025
שם מבוטח: שmil יוסף /או שmil אברהם
רכב מבוטח: 46194101
מספר זהב: 25100567625
פוליסת לביטוח רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון

ambil להכיר בחבות
ambil לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

לכבוד
שmil יוסף
קופמן יחזקאל 19, כניסה 00
ירושלים 9375920

אדון/גברת נכבד/ה,

הנדון: תשובה על פנייתך

הרינו לאשר קבלת פנייתך אשר התקבלה בחברתנו בתאריך 18/12/2025.

אנו מפנים תשומת ליבך לדרכי הגשת תביעה המפורטת בנהול בירור ויישוב תביעות המצורף למכתב זה.

אין באמור מכתב זה משום הכרה בכיסוי הביטוח /או בחבות /או בזכות לתגמול ביטוח.

פסיקת ההתיישנות:

לידייתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות ל התביעה מבוטח הינה שלוש (3) שנים מיום קרלה הביטוח ולגביה תביעה צד ג' תקופת ההתיישנות הינה שבע (7) שנים מיום קרלה הביטוח (בכפוף להוראות הדין).

מרוץ תקופת ההתיישנות החל ביום 17/12/2025.

לאחר חלוף תקופת ההתיישנות לא תוכל לטענן את חברתנו ולא תהיה זכאי לתגמול ביטוח או פיצוי.
הגשת תביעה על ידך לחברתנו ואנו ניהול משא ומתן עם חברתנו, אינה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות של התביעה,
אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות.

לשירותך בכל עת,
ביטוח כללי, תביעות רכב רכוש מרכז

העתק:
שם סוכן: גולדמן צבי
תא: 0 - מחוז ירושלים

מסמך זה מכיל מידע שמדובר מתקוף חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.
המכתב מנוסח בלשון זכר, אך יש לקרוא אותו גם בלשון נקבה או בלשון רבים, הכל לפי הקשר הדברים

נהל בירור ויישוב תביעה מבוטח על סמך תנאי פוליסת מגדל לרכב¹

מבוטח נכבד²

במידה והتبיעה מבוססת על כתוב שירות המהווה נספח לפוליסה או מצורף לה, עליך לפנות לשירות לקוחות למוקד של נזון השירות כמפורט בכתב השירות הרלוונטי לאירוע; האירוע יטופל במישרין על ידי נזון השירות - והமפורט להן לא יחול לגבי אירוע זה.

במידה ויש לך תביעה לתגמול ביטוח על פי הפוליסה הנ"ל, שאינה מבוססת על כתוב השירות האמור, עליך להגישה בכתב באמצעות סוכן הביטוח או שירות למחוקת התביעות ב"מגדל חברה לביטוח בע"מ" (להלן "החברה") (לפי הכתובת המתאימה), ולפעול כאמור להלן:

لتשומת לבך:

1. לשם טיפול בתביעתך הנך נדרש למסור את מספר הפוליסה עליה מבוססת תביעתך (ככל שידוע לך), ותאריך האירוע.
 2. באפשרותך להגיש את התביעה באמצעות סוכן הביטוח, דבר שיש יעטיפול בה.
 3. ככל שתקדים להעביר אלינו את כל המידע והמסמכים הרלוונטיים לתביעתך או הנדרשים מכך, תאפשר לנו לקדם את הטיפול והבירור בתביעתך.
 4. אם גורם הנזק הוא צד שלישי, באפשרותך לבקש, בכתב, כי יופק עבורה אישור "אי הגשת תביעה" ותוכל להגיש את תביעתך לגורם הנזק ולחברת הביטוח שלו (ככל שקיים) במקום הגשת התביעה לחברתנו.
 5. על מנת לאפשר לנו להתחילה את הטיפול בתביעה ולשם "על" בירור, עליך לצין בכתב את כל הפרטים הנדרשים בטופס התביעה (המצורף לנוחותך זה) באופן ברור וקריא (בכתב יד או על ידי הדפסת הטופס שניתן להורד מאתר האינטרנט של לחברתנו)³. עליך להחתום על הטופס האמור במקום המועד לך.
- لتשומת לך, עליך להבהיר בכתב את נסיבות האירוע באופן מפורט הכלל, בין היתר, את הנזונים הבאים:
- א. שמר המלא, מספר תעודה זהות/מספר דרכון, כתובות למשלו דואר ומספר הטלפון ליצירת קשר.
 - ב. מסטר פוליסת הביטוח שלך לחברתנו, ככל שידוע לך.
 - ג. תאריך אירוע.
 - ד. נסיבות אירוע.
 - ה. פרטי הרכוש אשר נזוק/נגנבה/אבד.
 - ו. אם באירוע מעורב צד שלישי, יש לציין את פרטיו ואת נסיבות מעורבותו באירוע.

הנחיות לגבי **מילי טופס הגשת תביעה**: בעת مليו טופס הגשת תביעה עליך למלא את כל הסעיפים הנדרשים בטופס ככל שהם ידועים. יש למלא את הטופס בכתב ברור וקריא או בהדפסה כאמור ולהחותם במקום המועד לחתימת התובע. ניתן לנפות לחברתך או לסון הביטוח שלך לבירורים ולמתן הסברים בנוגע למילי טופס התביעה.

מילי מדיוק וברור של הטופס יסייע לחברתנו לטיפול בתביעתך.

6. פירוט המידע והמסמכים הראשוניים הנדרשים מכך לשם חילית בירור תביעה⁴:

- א. טופס הגשת תביעה הכלול תיאור מקרה מפורט וברור (הכוללشرطוט ברור של מהלך התאונה המבהיר מי להערכתך הינו הגורם לתאונה).
- ב. צילום רישוי נהייה (על שני צדדיו) של הנהג ברכב, בעת האירוע.
- ג. צילום רישוי רכב.
- ד. במידה והרכוש/הרוכש שבגינו הוגשה התביעה, משמש עסיק יש להעביר אישור מר"ח בדבר שיעור הניכוי של מס התשלומות. במידה והרכוש אשר בגין הוגשה התביעה הינו רכב, יש להעביר אישור מר"ח בדבר שיעור מס התשלומות שנוכה בעת רכישת הרכב על ידי התובע.
- ה. אישור משטרת (במקרים כגון גניבת רכב או נזק בזדון).

¹ לרבות תביעות על סמך "פוליסה לביטוח כל רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון" וכן פוליסה נוספת: "פוליסה לביטוח כל רכב למעט כל רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון".

² המסמן מנוסח בלשון ذכר אולם הפניה היא לנשים ולגברים כאחד יש לקרוא מסמך זה גם ברבים לפני הקשר הדברים.

³ לתשומתך לך, יש להורד את הטופס המתאים לתביעתך.

⁴ יודגש כי החברה רשאית לדרש מסמכים אחרים / או נוספים הנחוצים לבירור התביעה.

7. בחירת דרכי התקשורת עם החברה לצורך בירור התביעה:

באפשרותך לבחור את אופן משלוח הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה באמצעות טופס או פקס משלוח הודעה לגבי בירור התביעה ועדיין פרטים אישיים המצויר לטופס התביעה. תוכל לבחור האם לקבל או לשלוח הודעה כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או בכל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל במידה והירור בענף. ככל עת שחל שינוי בפרטך לעדככם לרבות דרכי התקשורת באמצעות הטופס האמור.

8. שליחת מסמכים לחברת בירורים וקבלת הסברים לצורך הגשת התביעה:

את המסמכים המפורטים לעיל, יש לשולח באחת מהדריכים הבאות ביצירוף פרטי התביעה של מבוטחינו (כלל שידוע): מספר תביעה (הרשום לעיל), שם התובע, מספר תעודה זהותם שלו, כתובתו, מספר הטלפון שלו, מספר פוליסה (מצוין בפוליסת הביטוח), מספר רכב :

- בדו"ר: מגדל חברה לביטוח בע"מ - ליד תביעות רכב רכוש, ת.ד 3063

פתח תקווה, מיקוד 4951106

- פקס: 076-8869749, דוא"ל: tviotcar@migdal.co.il

9. הסבר לגבי תהליכי הטיפול בתביעה:

א. **פתיחת התביעה:** תביעה נפתחת בחברה⁵ עם הגשת טופס התביעה או הצגת התביעה בטלפון, פקס או דואר אלקטרוני.

ב. **הודעה למבוטח על פתיחת התביעה בחברה:** סמוך למועד הצגת התביעה בחברה, "שליח לתובע אישור על כך שתיק התביעה בחברה נפתח ביצירוף ערכת המדריך לתובע.

ג. **מינוי שמאן:**

1) עליך לבחור למי רכב מרשותו שמאן החוץ של החברה.

2) לדייעתך, הנר רשי לבוחר בשמאן אחר (שמאי פרטי) והוא בתנאי שתאפשר לשמאן מטעם החברה לבדוק את הרכב טרם תיקומו או הכרזתו כ"אובדן גמור" או "אובדן להלכה". אם לא אפשר את בדיקת הרכב על ידי שמאן מטעם החברה כאמור, עלולה החברה שלא להכיר בשומה של השמאי الآخر (הפרטי).

3) לעניין הילך מינוי שמאי, ראה את תנאי הפוליסה ודף הסבר לבחירת השמאי והליך השומה" המצויר לפוליסה ולמדריך זה.

4) לדייעתך, דף ההסבר הנ"ל מפרט, בין היתר, את זכויותיך ביחס לבחירת שמאן חוץ או שמאן אחר ואיך הבדלים ביניהם.

5) באפשרותך לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאן החוץ באמצעות פקס או דואר אלקטרוני לאחר פניה למוקדי השירות של החברה או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

6) אומדן נזק ראשוני יבוצע על ידי שמאי החוץ אשר נבחר על ייך לבדיקה הרכב. עותק מהאומדן ימסר לך, לחברתנו ולמוסר.

ד. **קבלת מידע ומסמכים ראשוניים מהתובע.**

ה. **קבלת דוח שמאן.**

ו. **השלמת מידע ומסמכים נוספים הנחוצים לבירור התביעה ככל הנדרש:** מכתב לתובע הכלול פירוט של המסמכים שהתקבלו בחברה /או מידע/מסמכים שהתקבלו וטרם התקבלו.

בירור החבות והיקפה: תוך 30 ימים, מהיום שבו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהחברה דרצה מהתובע לשם בירור התביעה⁶, תקבל החברה את אחת מהפתרונות הבאות:

1) מסירת הודעה תשלום (התשלום יבוצע בהתאם?).

2) מסירת הודעה תשלום חלקית, במקרים בהם החברה תחליט לדוחות חלק מתביעתך (התשלום יבוצע בהתאם).

3) ניהול משא ומתן עם התובע - באמ הצדדים הגיעו להסכמה - הודעה הודעה פשרה. עם קבלת אישור בכתב מטעם התובע לה הודעה פשרה, מועבר התשלום בהתאם לה הודעה פשרה⁸ (אין מניעה שהליך פשרה יתנהלו מאוחר יותר או בשלבים אחרים).

4) הודעה דחיה.

5) הודעה המשך בירור, אם החברה סקרה שדרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, בין משום שאין בידייה כל המידע והמידע הדורשים לבירור החבות (כולל מגורם אחר זולת המבוטח) וביןopsis אחרת שתפורט בה הודעה המשך בירור.

⁵ פתיחת התביעה אינה פוטרת את המבוטח מהגשת טופס התביעה.

⁶ אך לא לפני שלפו 30 ימים ממועד קבלת טופס התביעה החתום על ידיך בחברה.

⁷ ככל שהרכב יתוקן במוסך הסדר/רשימה/מוסכם, הודעה התשלום תשקו עבודה זו.

⁸ הילכי פשרה באופן המתואר אינם חלים בהכרה, אם המבוטח מיזג עלי עורך דין או אם הוגש התביעה לבית המשפט.

לידיעתך:

- א. במידה וקיים סעיף שעבוד בפוליסה או הוטל עיקול, התשלום יבוצע בהתאם להוראות הדין.
- ב. כל תשלום כפוף לניכויים במקור על פי דיני המס, ככל שחייב לפי הדין על התביעה הספציפית.
- ג. במידה והנרכ חיבר כספים לחברת תהיה החברה רשאית לקזז סכומים אלה מתוגמל הbijutah, ככל שיגיעו לר.

10. הבהרה לגבי בירור תביעה בעדרת מומחה:

יכול שהחברה תיעזר במומחה/ים לשם בירור התביעה אשר עתיד לפגוש את התובע או לבדוק אותו מטעמה. תפקיד המומחה/ים הוא לבדוק את האירוע ונסיבותיו, ולהעריך את חומרת הפגיעה (בנכחותך או שלא בנכחותך). צוטרך להיות מיוצג או להיעוץ במומחה/ים מטעמר ועל חשבונך במהלך בירור התביעה.

לענין זה "מומחה" - בעל מומחיות בברור חבות / או הערכת נזק כגון: מומחה רפואי.

لتשומת לבך, הנרכ נדרש לשף פעולה עם המומחה שМОנה מטעם החברה לצורך בירור תביעתך ואם לא תעשה כן הדבר יפגע בבירור התביעה.

11. זכותך לקבלת החזר הוצאות: לדייעתך, בכפוף לתנאי הפולישה והדין, באפשרותך לדרש בתביעתך, בין היתר, שיפוי בגין הוצאות מסוימות וסבירות שהיה לך בגין האירוע ובתנאיו שהן מכוסות על פי תנאי הפולישה, כגון: צעדים אשר ננקטו לצורך הקטנת הנזק, החזר הוצאות גירה ואחסנה של הרכב בהתאם לתנאים הרלוונטיים לענין זה בפוליסתך. יודגש כי החזר הוצאות כמפורט לעל' ישולם, ככל שהוא מגיע לך בכפוף לתנאי הפולישה והדין.

mobher כי הוצאות ודרישות אלו יבדקו על ידי חברותנו באשר לסבירותם והיקפם כפי שהדבר יבוצע לגבי שאר מרכיבי תביעתך.

12. תשלום תביעה:

תשלום התביעה יבוצע בהערכה בנקאית. במקרה שלא ניתן לבצע את התשלום באמצעותם יבוצע התשלום בהמחאה.

13. הودעה על תביעה לצד שלישי:

הציגצד שלישי תביעה בגין אירוע הנזק, נודיעך על כך בכתב תוך 7 ימי עסקים מיום הצגת תביעתו. אם לא תודיע על התנגדותך לתשלום הפיזי בתוך 30 ימים, נשלם לצד שלישי את תגמול הביטוח, ככל שניהה חייבים בתשלוםם על פי תנאי הפולישה והדין.

14. הודעה על שימוש במידע:

אגב פנויינו לקבלת מידע כולל מסמכים לרבות כל עדכון ותוספת למידע (להלן: "המידע") לשם החזקתו או שימוש בו במאגרי המידע של מגדל חברה לביטוח בע"מ / או מגדל מקפת קרנות פנסיה ו קופות גמל בע"מ / או גופים בשליטת מגדל אחזקותbijutah ופיננסיים בע"מ / או מי מטעמן (להלן בהתאם: "מאגרי המידע" ו- "החברה"), הננו להודיעך_Detail:

א. מבלי לזכור מהאמור בסע' 23(ב) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981⁹ לא חלה עליך חוזה חוקית למסור את המידע שיוחזק במאגרי המידע ומטרתו תלויה ברצונך ובנסיבותך. אך דע כי מסירת המידע תמנע מהחברה את יכולתך לברר ולישב את תביעה באופן מיטבי.

ב. מטרת המידע המבוקש מך היא לצורך בירור תביעתך שהוגשה או שתוגש במסגרת ניהול מערכותbijutah כלכל, לרבות לצורך תביעות גופ, תשלומיים לספקים ובדיקות הונאות. כמו כן, המידע עשוי לשמש את החברה לשימושים המוניים במדיניות הפרטיות שנ汇报ת להן ולמטרות נוספות הנגזרות מהאמור לעיל, כגון: טיפול שוטף, בירורים עתידיים, בקרה, חיתום, אקטואරיה, ביקורת, דוחות ומאזורים, סטטיסטיקה, רגולציה, וכן לכל צורך אחר הקשור לתביעה.

ג. לדייעתך, מידע שהעברת, יכול שיימסר במידת הצורך בפוליסתך, למבטחי משנה, למבוחחים אחרים (אך ורק בכפוף לדין), לגורמים ממשתלים ורגולטוריים (כגון הפיקוח על הביטוח), למומחים מקצועיים ולספקי שירותים, וזאת לצורך עניינים הקשורים לבירור ויישוב התביעה ובנוסף, כדי לקיים את חובותיה של החברה.

ד. אם החברה תארגן את פעילותה במסגרת תאגיד/ים אחרים / או תתמזג עם גופך אחר, היא תהיה זכאית להעביר לתאגיד/ים החדש העתק מה המידע בלבד שתאגיד/ים זה/הלה יקבלו על עצמן / להנוגע לפיקוח זה.

ה. בנוסף, במסגרת הטיפול בתביעה (כל שהוגשה), עשויה החברה לקבל מצדדים שלישיים מידע לשם הטיפול בתביעה

ו. בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטויות, התשמ"א - 1981, הנרכ רשאי לעיין במידע שמנוהל לגבייך, ויש לך את הזכות לבקש את תיקומו אם נמצא כי אינם שלם או מעודכנים. בבקשתה למימוש זכות העיון, ניתן לפנות למועדן קשי הלקוחות באמצעות טלפון 03-9201010 או דואר אלקטרוןicoil@migdal.co.il

ז. מדיניות הגנת הפרטויות זמינה עברוך בכתב בכתובת <https://www.migdal.co.il/support/privacy-and-data-security> או באפליקציית מגדל.

⁹ (ב) על המבוחח או על המוטב, לפי הענין, למסור למבטח, תוך זמן סביר לאחר שנדרש לכך, את המידע והמסמכים הדורשים לבירור החבות, ואם אינם ברשותו, עליו לעמוד בנסיבות, ככל שיוכן, להשיגם.

15. הבהרה לגבי מועד התغيישנות התביעה:

פסקת התغيישנות:

לידיעות, על פי הדין, תקופת ההתיישנות לتبיעת מבוטח הינה שלוש (3) שנים מיום קரota הביטוח ולגבי תביעה צד ג' תקופת ההתיישנות הינה שבע (7) שנים מיום קרota מקרה הביטוח (בכפוף להוראות הדין).

מרוץ תקופת ההתיישנות החל ביום 17/12/2025.

לאחר חלוף תקופת ההתיישנות לא תוכל לتبיע את חברותנו ולא תהיה זכאי לTAGMOI ביטוח או פיצוי. הגשת תביעה על ידך לחברתנו /או ניהול משא ומתן עם חברותנו, אינה עוזרת את מרוץ תקופת ההתיישנות של התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עצמה את מרוץ תקופת ההתיישנות.

16. שימוש במ Lager היסטורי תאונות של כל רכב:

א. לשם בירור התביעה, ניתן והחברה תפנה בשאלתה לקבלת נתונים על כל הרכב מ"מ Lager היסטורי תאונות של כל רכב המופעל על ידי איגוד חברות הביטוח בישראל / מרכז הסלקה של חברות ביטוח בע"מ.

ב. הנתונים שיתקבלו מהLAGER יתיחסו למבטחי הקודמים של הרכב, סוג הביטוח ופירוט התביעות, לרבות שיעור ירידת הערך שנקבעה לרכב, עד שבע (7) השנים שקדמו לתאריך האירוע.

ג. עלות השאלתה תחול על חברת הביטוח.

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי מסמך זה אינו מהוות תחליף לעיון יסודי ועמוק של בפוליסת הביטוח וברשימה (המפרט לביטוח) המצוים בידך ואין בו כדי לגרוע מהאמור בהם, ובכל מקרה תנאי הפוליסה, האמור ברשימה והוראות הדין - גוברים על מסמך זה.

נספחים: לנוחיותך אנו מצטרפים דף הסבר לבחירת השמאו והליך השומה ונוסף של טופס התביעה, אותו עליך למלא ולהעבירו לחברתנו.

דף הסבר למבוטח

תהליך מינוי שמאי ועריכת שומת נזק בנסיבות מקרה בביטוח רכב

מבוטח נכבד,

אגב כריטת חזה הביטוח בינו לבין מבטח מקובצת מגדל (להלן: "החברה"), לפי בוטח רכבר (להלן: "הפוליסה"), מוגש בזה דף הסבר, במטרה לתת מידע כללי, בנוגע לבחירת שמאי והליך שומה, בדבר הזכיות המוקנות לך בהתאם לפוליסה, וכן בדבר ה策דים שלילי'ך לנקט לשם מימוש זכויות אלה, הכל בהתאם להוראות סעיפים קטענים 7 א' ו- ב' לחוזר המפקח על הביטוח מס' 8-1-2007 מיום 29.4.2007 ואודות: "שםאות ביטוח רכבר (רכוש וצד ג')" (להלן: "החוזה").

מומלץ לקרוא דף הסבר זה עם קבלתו ובכל מקרה לעין בו במקרה שתירחש מקרה בביטוח המcosa על-ידי הפוליסה.

1. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה בביטוח
ארע מקרה בביטוח המcosa על-ידי הפוליסה ונגרם לך לרכבר, הרי בנוסף לחובה להודיע על כך מיד לחברת,

את הנזק לרכב, עלייך לבחור שמאי בהתאם לאפשרות הבאות:

א. לאחר קרות מקרה בביטוח ולפנוי תיקון הנזק לרכבר, עלייך לבחור שמאי החוץ מתוך רשימת שמאי החוץ של החברה כמפורט בסעיף 2 (רשימת שמאי החוץ) להן, על-מנת להעיר את הנזק לרכב.

ב. במקרה בו הודיעת לחברת שאין לך העדפה לקבל שירותים מסוימים, תבחר החברה שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחו'ז באופן אישי שיביטה כי לא תהיה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירה שמאי מסוימים על-פני שמאי אחר.

החברה תעביר לך באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ, לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עימנו. החברה תאסף

ותשמר מידע בדבר מספר השומות שביצע כל שמאי ברשימת שמאי החוץ שנבחר על-ידה באופן האמור בסעיף קטן זה.

ג. השמאי יערוך את הצעת התיקון והשומה על-פי שיקול דעתו המקצועי, ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות החוזר והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.

ד. עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים אליו, לחברת ולמוסך.

ה. החברה והשמאי יתעדו וישמרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק, לרבות כל התכתבות, הצעת תיקון והשומה הקשורה בתיק התביעה ובתיקון הרכב, וזאת במשך שלוש שנים לפחות. החברה והשמאי יעבירו אליו בסמוך לאחר דרישתך, כל מסמך ומידע אשר נדרש הקשור לעניין הערכת הנזק.

ו. הצעת תיקון והשומה של שמאי החוץ יהיה הצעת תיקון והשומה הקבועות, אלא אם כן הציגה החברה בכתב הצעת תיקון או שומה נגדית (של כל שמאי שהוא) והוא/or על רצונעה על ההצעה תיקון או השומה לשמאי מכירע כמפורט להן, לא יותר מאשר אחד מיום עריכת הצעת תיקון על-ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברת או שבוע ממועד העברת השומה לחברת, לפי העניין.

ז. הנזק רשאי לערער על הצעת תיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובבד שתוודיע לחברת על רצונך לערער ותציג הצעת תיקון נגדית לפני תיקון הרכב, או תציג שומה נגדית לא יותר מאשר שלוש שנים להשומה של שמאי החוץ.

ח. בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכירע ניתן לערער רק על אותן עניינים שלא נקבעו בהצעת תיקון, על אותן עניינים שנכללו בהצעת תיקון אך שונים בשומה, או על אותן עניינים שכילו להתרבר במהלך תיקון בלבד.

ט. החברה תישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

2. רשימת שמאי החוץ

א. "שמאי החוץ" - שמאי שאינו "שמאי בית" ואשר נכלל ברשימה שמאי החוץ שהכינה החברה.

ב. בחברתנו קיימת רשימת שמאי החוץ כל מחו'ז ומחו'ז. ביחס לרכב שאינו רכב פרטיא או מסחרי משקלו עד 3.5 טון או אופנוע, רשימת שמאי החוץ היא ארצית.

רשימת השמאים הינה לכל מחו'ז בפייזר גיאוגרפי נאות וכוללת לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי. רכב מבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל החברה ביום האחרון של השנה הקלנדרית החולפת. החברה רשאית להוסיף שמאים לרשימה בכל עת.

בכל מקרה מספר השמאים בכל מחו'ז לא יפחית משנה. החברה רשאית להזכיר רשימות שמאי החוץ נוספות עבור כל שאים אחד מלאה: כל רכב פרטיא או מסחריים עד 3.5 טון או אופניים, גם שלא על-פי מחו'ז, ובבד שנכללו בכל רשימה חמישה שמאים לפחות.

ג. רשימות אלו מתעדכנות מעת לעת וניתן למצואו אונטראריה להצהרה שכתובותנו: <http://www.migdal.co.il>. כמו כן ועל-פי בקשהך, תימסר לך רשימה עדכנית באמצעות דוא"ל או פקס.

3. מנגןן שמאי מכירע

א. על איגוד חברות הביטוח ואי-ג'וד השמאים להרכיב רשימת שמאים מכירעים, אשר ישמו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפייזר גיאוגרפי נאות, והיא תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.

ב. מקום בו ניתנה הודעה על-ידי החברה על רצונך לערער על הצעת תיקון או השומה כאמור בסעיפים 1 (ז) או (ז'), יקבע שמאי מכירעAKERIAIT מתחום רשימת השמאים המכירעים.

ג. השמאי המכירע לא יהיה שמאי בית או שמאי החוץ של החברה. השמאי המכירע יתן חוות דעתו לא יותר מאשר מיום העבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות תיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.

ד. שכרו של השמאן המכרי יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התקון הנגדית או השומה הנגדית שהגש, בין החברה לבין,abis לשימושם לב לתוצאות הערעור. עלות הצעת התקון או השומה הנגדית של החברה תהיה על חשבון החברה.

ה. השמאן המכרי יקבע אקראית מתוך רשותה המוצחרת בסעיף 3א' לעיל על-ידי פניה למועד משותף של איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאנים ("המועד"). מספר הטלפון של המועד הינו 888-700-1-700-1.

4. בחירת שמאן אחר
 א. באפשרות לבחור ב"שמאן אחר" (כל שמאן שאינו "שמאן בית" או "שמאן חז") וזאת בתנאי שתאפשר לשמאן מטעם החברה לבדוק את רכיב טרם תיקונו. במקרה זה, החברה תשלח שמאן מטעמה לבדיקת הרכב לא יותר מאשר מיום עובודה אחד ממועד קבלת הצעת התקון של השמאן الآخر. שומה זו לא תהיה השומה הקבועה במפורט בסעיף 1.1 סעיף קטן (ז). אין בהוראות סעיף זה כדי לגורען מזכותך לקבל החזר עבור עלות שכיר הטרחה של השמאן الآخر, ככל שעומדת לך זכות זו.

5. איסור השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב
 קיימים איסורים עליר, כמו גם על החברה, סוכן הביטוח, והמוסך או כל גורם רלוונטי להשפעה (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי של שמאן הקובל שומה עבורי, ובכלל זה:

א. לא תוטל כל הגבלה שהוא עלייר לפנות ישירות לשמאן. לעניין זה, דרישת של החברה כי פניה שלך לשמאן תעשה רק אחרי שפונית לחברת, וఈ השפנות יתבצע להגבלה. יובהר כי אין בהוראה זו כדי לגורען מוחותך להודיע לחברת על מקרה הביטוח מיד לאחר שנណוע לך על קרונות המקרה ועל זכותך לתגמולו ביחס בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א - 1981.

ב. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאן החוץ. החברה רשאית להעביר לשמאן מידע לפני ערכית השומה כגון מידע לגבי כספי ביטוח, פרטיה הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה. החברה אינה רשאית להנחות שמאן חז ביחס להערכת התקון ברכיב כאובדן גמור ולתת לו הנחות שאין עלות בקנה אחד עם תפקידיו כשםאי.

ג. ולאחר מסירת הצעת התקון, הנך רשאי (וכן החברה) להעלות בפניו שמאן החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת תיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאן. לעניין זה, "הערה בעניין טכני" - הערה בדבר טעות לשון, טעות חישוב, השמטה מקרית, הוספה דבר בשוגג וכדומה. מצא השמאן כי יש בסיס להערה שהועלטה, יפרט את הערה ויעדכן בכתב את הצעת התקון. השמאן ימסור גם את הצעת התקון המעודכנת למוסך, לחברת ולך, בצווף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת התקון זו לבין ההצעה הקודמת. אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לגורען מזכותו של מי מהצדדים לערער על הצעת התקון בהתאם למנגנון הקובל בסעיפים 1(ז) ו- 1(ז).

ד. לא ינוח את השמאן בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת הגדרות הרכב כרכב "באובדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ- 60%.

ה. לא יטילו על השמאן מטלות שאין עלות בקנה אחד עם תפקידיו כשםאי ובפרט:

- (1) לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים;
- (2) לא ידרשו ממנו לחותם על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.

ו. סוכן ביטוח, מוסך, שמאן או כל גורם אחר לא ישלמו عمלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בהקשר להסדר זה.

ז. החברה, סוכן ביטוח, מוסך או שמאן או יוניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה, לרבות בדרך של הנחות בהשתתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת אגב הילך בחירת זותות השמאן.

ח. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאן יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותיך כمبرוח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.
6. גילוי נאות

א. טרם תיקון הרכב, ימסרו לך כל הצעות התקון שהגיעו לידי החברה, לרבות כל מסמך רלוונטי אחר, אשר הווער לחברת אגב השומה. בנוסף תמסור לך החברה את דוח השמאן הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה ייכללו בין היתר, על-פי עניין, את כל אלה:

- (1) תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה;
 - (2) פירוט הנזק הפיזי שנגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק;
 - (3) הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות: החלפים בהם יש להשתמש לתקן הנזק ותיאור החלף, מחירי החלפים, מספר שעות העבודה הנדרשות לתקן הנזק, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התקון השונים, מחירי שעות עבודה, אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך, אופן חישוב שווי הרכב במרקם של אובדן מוחלט וכל מידע עובדתי נוסף עליו מהתבססת השומה.
 - (4) פרטיו עורך השומה וחתימותו בהתאם להוראות הדין.
- ב. אם ברצונך לקבל את המסמכים דלעיל באמצעות משלוח דואר אלקטרוני עלייך למסור את כתובתך לחברת.

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

מגדל חברה לביטוח בע"מ

1. כללי

- 1.1 ההוראות המפורטות מטה הין 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 פולישה באחד מענפי הביטוח המפורטים בסעיף הגדרות.
- 1.3 המודדים והתקופות לבירור ויישוב תביעות הינם רלבנטיים לכל תביעה שתוגש מכח פולישה באחד מענפי הביטוח המפורטים בסעיף הגדרות.
- 1.4 מערכת הכללים מפורסמת באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.migdal.co.il.

2. הגדרות

להגדרות המפורטות במערכת הכללים תהיה המשמעות המפורטת בצדין:

- 2.1 החברה - מגדל חברה לביטוח בע"מ לרבות הפועל מטעמה ביישוב תביעות.
- 2.2 מבוטח - מי שמדובר כUMB בפוליסת ביטוח שנרכשה בחברה באחד מענפי הביטוח.
- 2.3 ענפי ביטוח: ביטוח פנסיה - לגבי סיכון נכות ומות בלבד; ביטוח חיים - לגבי רиск מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שניינים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כסוי ביטוח לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ואבל מעורבות של המבטח; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקצועי לדירות; ביטוח מתען, תאונות, מחלות ואשפוז בסיסעות לחוץ לארץ. מערכת כללים זו, למעט סעיף 17 להלן, תחול אף לגבי ענף ביטוח רכב חובה.
- 2.4 בכל הנוגע ל התביעה אובדן כושר עבודה יחולו בנוסף לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה. בכל מקרה של סתירה בין כללים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה.
- 2.5 בכל הנוגע ל התביעה סיעוד יחולו בנוסף לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות סיעוד. בכל מקרה של סתירה בין כללים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות סיעוד יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות סיעוד.
- 2.6 התביעה - דרישת מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור שתוגש לחברה.
- 2.7 טובע - מי שהגיש התביעה לחברה, לפחות גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עסקו נזק שנגרם לאחר.
- 2.8 אזרח ותיק - מי שמלאו לו 67 שנים.

3. מסמכיםomidع בביבור התביעה

- 3.1 פנה אדם בקשר להגשת התביעה לחברה או למי מטעמה (בפסקה זו - הפניה), תמסור לו החברה בהקדם האפשרי את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:
 - 3.1.1 מערכת הכללים;
 - 3.1.2 מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה לרבות הנחיות בדבר אופן הפעולה החדש מתובע; הנחיות אלו כוללות, בין היתר, מידע לגבי זכותו של טובע לקבל שיפוט על הוצאותיו לו אשר החברה חייבת לשפטו בגין (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 התביעה;
 - 3.1.4 טופס הגשת התביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
 - 3.1.5 הودעה על תקופת התיחסנות 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 בקשר בו בירור התביעה הסתיים בהודעת תשלום עוד לפני שהיא סיפק בידי החברה לשולח את המסמכים הרלבנטיים, תהיה החברה פטורה ממשלו המסמכים המפורטים בסעיפים 3.1.2 - 3.1.5.
- 3.4 על אף האמור בסעיף 3.1 הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם לאתר האינטרנט של החברה, תהיה החברה פטורה מסיררת המסמכים כאמור בסעיף 3.1.
- 3.5 החברה לא תדרש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להציג או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברה סוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.

3.6 החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר ל התביעה שהגיש לחברת או מי מטעמה, הודעה בכתב, בה יציין המסרן שנטקל, מועד קבלתו, ופורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרש על ידי החברה וטרם הומצאו על ידי התובע. הודעה כאמור יכולות ותשלח גם במסגרת הודעה המשך בירור לפי סעיף 9 להלן.

3.7 מצאה החברה כי דרישים להמתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תדרשו החברה מסמכים אלו לא יותר מאשר ימי עסקים מהיום שהתרברר לה הצורך בהם.

3.8 טובע שהוא אזרח ותיק כהגדרטו בחזר גופים מוסדיים 2-9-2022 (מי שמלאו לו 67 שנים) יוכל להגיש התביעה בעל פה באופן שמלוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה - בהתאם לפרטים שמסור בעל פה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למילוי עימיו. יובהר כי על החברה לטעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

4. הودעת מהלך התביעה ותוצאות

4.1 על החברה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שבו בידיה כל המידע והמסמכים שדרשה מהמתובע 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 חלקית לפי סעיף 6 להלן.

4.1.4 הודעת פשרה ממופרט בסעיף 7 להלן.

4.1.5 הודעת דחיה ממופרט בסעיף 8 להלן.

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

4.3 לאזרח ותיק תימסר הודעה המשך בירור גם בעל פה על ידי נציג החברה, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימיו.

5. הודעת תשלום

החלטתה החברה על תשלום התביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה תשלום בכתב שתכלול, בין היתר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים, לפי העניין:

5.1 בעת ביצוע תשלום חד פעמי;

5.1.1 עלת התשלום;

5.1.2 פירוט סביר ובHIR בדבר אופן החישוב;

5.1.3 גובה הנזק;

5.1.4 סכום המס שנוכה במקור, ככל שנוכה, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפניו חשב ונוכה;

5.1.5 הפניה, במקרים הרלבנטיים, לתולש שכר או הפניה לאישור מאות שליטונות המס שיצורף להודעה;

5.1.6 פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שמשמעותם לתובע שלא מהחברה, בשל נסיבות הקשורות לאותה עלית התביעה ושלפי הpolloסה או הדין קוזזו מהתשלום;

5.1.7 סכום השתתפות העצמית, ככל שנגבתה;

5.1.8 פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמשמעותם לחברה מאות התובע, ככל שמשמעותם;

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

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

5.1.11 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום ריבית בהתאם להוראות הpolloסה או הדין - הריבית החליה וציון ההוראות החלות לגבייה;

5.1.12 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה / או ריבית בהתאם להוראות הpolloסה או הדין - הסכם שנומוSoph ל תשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;

5.1.13 במקרה והחברה פיגרה בביוץ תשלום - סכום התשלום בפועל וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגativa בשל הפיגור;

5.1.14 המועד שבו היי בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לbiror התביעה.

5.2 לגבי תשלום עיתוי (לרבות הצבה) יפורטו במסגרת התשלום הראשוני

- 5.2.1 העניינים המפורטים בסעיף;
- 5.2.2 סכום התשלום הראשוני;
- 5.2.3 מגנון עדכון התשלומים;
- 5.2.4 המועד הראשון שבשלו>ZCAI התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה או הדין;
- 5.2.5 משך התקופה המרבית שבשלה ZCAI התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה או הדין;
- 5.2.6 משך התקופה עד לבדיקה מוחודשת של זכאות;
- 5.2.7 הכללים לבדיקה מוחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
- 5.2.8 מגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

6. הودעת תשלום חלקית

החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחית חלק מהتبיעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהuilות שנדרשו - תמסור החברה לתובע הودעת תשלום חלקי בכתב, שבה שני חלקים ממפורטים 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 רלבנטיים, לפי העניין.

6.2 החלק השני - "הודעת דחיה" - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בסיס החלטת החברה לדוחות חלק מהتبיעה, בהתאם לאמור בסעיף 8 להלן.

7. הודעת פשרה

7.1 החברה לא תציג לתובע הצעת פשרה שהיא בלתי סבירה למועד בו הוצאה.

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

7.3 בהודעת הפresa יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שבסיס ההחלטה, מרכיבי התשלום שאינם שונים בחלוקת כל שניים, הסכם שנקבע בפresa, הסכם לתשלום והפער בין הסכם שנקבע בפresa ובין הסכם לתשלום, ככל שקיים פער כאמור.

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

8. הנמקה והודעת דחיה

החליטה החברה על דחיתת התביעה - תמסור לתובע הודעת בכתב (להלן הודעת דחיה). נימוקי הדחיה יכולו גם את תנאי הפולישה, התנאי או הסיג שנקבעו במועד הנסיבות או במועד חידוש הכספי הביטוח, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחיה נסמכת עליהם.

9. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

9.1 סברה החברה כי נדרש להזמין נוספת לשם בירור התביעה, תמסור לתובע הודעת המשך בירור בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין הצורך להזמין נוספת לבירור התביעה ("הודעת המשך בירור").

9.2 החברה תציג בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרשים מהቶבע לשם בירור התביעה.

9.3 הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד לשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקית, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך בירור הקדמת ועל פי תנאי הפלישה נקבע מועדעתידי להערכת הנזק, החברה תהיה פטורה ממשלו הودעות המשך בירור נוספות לתובע עד למועד האמור, וב惟ד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות שנה אחת.

על אף האמור בסעיף זה לעיל בכל הקשור לתביעה שהוגשה בענף ביטוח רכב חובה, הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל שישה חודשים.

9.4 החברה תהיה פטורה מהחובה לשלו הודעות המשך בירור נוספות אם התובע פנה לערכאות משפטיות או אם לא הגיב לשתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישת מידע או למסמך לשם בירור התביעה וב惟ד שהודעת האחרונה לתובע תציג החברה כי לא תמסור לתובע הודעות נוספות אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

10. הودעה בדבר התו"שנות תביעת

10.1 הודעת תשלום, הודעת דחיה, הודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציג בהבלטה מיוחדת תקופת התו"שנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות. כן תציג החברה באופן הודעת כי ככל, הגשת התביעה לחברת, אינה עוצרת את מרוץהתו"שנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עצרת את מרוץ התו"שנות ("פסקת התו"שנות").

10.2 כל הודעה הנשלחת לתובע על ידי החברה בגין תביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להטו"שנות תכלול פסקת התו"שנות, את מועד קרנות מקורה הביטוח וכן יזכיר בה כי מרוץהתו"שנות החל במועד קורות הביטוח.

10.3 היה והחברה לא תכלול פסקת התו"שנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להטו"שנות יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לחתם הודעה ובها פסקת התו"שנות לבין המועד שבו ניתן בפועל הודעה ובها פסקת התו"שנות, לא טובא במנין תקופת התו"שנות. הסכמת החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה.

10.4 היה והחברה לא תכלול פסקת התו"שנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להטו"שנות - יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה לאחרונה האמורה לבין המועד שבו נשלחה הודעה שבה נכללה פסקת התו"שנות ואת מועד התו"שנות לפי סעיף 10.2, לא טובא במנין תקופת התו"שנות. הסכמת החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה במהלך השנה שקדמה למועד התו"שנות.

11. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

הודעת תשלום, הודעת דחיה חלק או הודעת דחיה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

11.1 להציג על ההחלטה והדריך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכויות דעת של מומחה מטעמו.

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

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

12. בדיקה מחדש של זכאות

12.1 החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, בהתאם לכלים שנקבעו לעניין בפוליסה.

12.2 ביחס לפוליסות שנמכרו טרם כניסה מערכת כללים זו לתקוף, רשאית החברה לבדוק מחדש את זכאות התובע לתשלומים עיתים על פי הכללים המפורטים להן ("הכללים לבדיקה מחדש").

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

12.4 כמו כן תודיע החברה לתובע כי אם לא "ימסור לחברה, כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחדשנת של הזכאות תפיסק החברה את התשלום העיתי בתום תקופת הזכאות. עוז תציג 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 30 יום לפני תום תקופת הזכאות תיבחן החברה את זכאותו של התובע להמשך ביצוע התשלום העיתי או כל חלק ממנו גם לאחר תום תקופת הזכאות בהתאם למסמכים שנמסרו לה תוך 30 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 המסר 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 בבדיקה של התובע באמצעות מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקה המומחה"). תובע לא ישא בעלות בדיקת מומחה כאמור. במסגרת הודעה כאמור תפרט החברה את תפקיד המומחה כאמור בסעיף 13.1 למערכת כללים זו להן.

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

12.8 היה והቶ"ע לא ימסור את כל המידע שנדרש ממנו כאמור בסעיף 12.5 לעיל במקרים שהתבקשו או לא יתיצב לבדיקה המומחה כאמור בסעיף 12.6.3 לעיל 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, בסמך לאחר השלמת המידע ו/או ביצוע בדיקת המומחה כאמור.

12.10 למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדריש השבת סכומים בגין תשלוםם 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 העתי בהתאם להוראות הפלישה או הדין עד טרם תום תקופת הזכאות. הוקטן או הופסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל תמסור החברה לתובע הוודעת שניינן בהתאם לכללים הקבועים בפלישה. אם לא נמסרו כללים כאמור, תימסר לתובע הוודעת שניינן לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ 60 לפני המועד האמור.

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

13. בירור תביעה בעדרת מומחה

13.1 ככל שהחברה תיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק ומעירך את רכוש נושא התביעה, בנסיבות התביעה או שלא בנסיבות, תודיעו החברה על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיעו 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 כאמור בסעיף 13.1 לעיל, אין רשיי לדחות תביעה במלואה או בחלוקת ולא להציג פשרה אלא לחוות דעתו בעניין היקף הנזק בלבד, אלא אם הוא עובד החברה ועקר עיסוקו "ישוב תביעות".

13.3 הוראות סעיף 13.1 לא יחולו כאשר החברה נעדרת בחוקרי במסגרת חקירה סמייה.

13.4 לעניין סעיף 13 זה, "מומחה" - כגון שמאית, מומחה רפואי, רואה חשבון - בין אם הוא עובד החברה ובין אם לאו - אך למעשה ייעץ משפט.

13.5 לעניין אזרח ותיק - תימסר הוודעה גם בע"פ ע"י נציג מטעם הגוף המוסדי, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורכי ההתקשרות עמו.

14. חוות דעת מומחה

14.1 חוות דעת של מומחה עליה תישען החברה לצורך "ישוב תביעה", תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמכר עליהם בעריכת חוות הדעת.

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

14.3 היה והחברה תיסמך על חוות דעת של מומחה במסגרת "ישוב תביעה", תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוואותיו לפי סעיף 4 או בעת בינה מחודשת של זכאות בהתאם לסעיף 12. חוות הדעת תצורף רישימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת.

14.4 טובע המבקש לקבל את ההודעות והמסמכים לידי יגיש לחברת בקשה מתאימה ההודעות והמסמכים כאמור, ימסרו לתובע לפי בקשתו.

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

14.6 היועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תיתועץ בתיק התביעה.

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

15. נוכות מתאונה

בכל הנוגע לנסיבות נוכות מתאונה בפליסות שהונגו או חודשו מיום 1.5.2021 ואילך יחולו הוראות הבאות:

א. התקבלה בחברה חוות דעת שנקבעה למבוטח מטעם המוסד לביטוח לאומי הקובעת לו נוכות, תהיה חוות דעת זו הקובעת לצורך "ישוב תביעת הביטוח של המבוטח", לרבות לצורך חישוב סכום הפיצוי, וזאת לפחות אם יש ביד' החברה מצאים שיש בהם לסתור את ממצאי חוות הדעת הקובעת.

ב. התקבלה בחברה חוות דעת כאמור בסעיף קטן (א) או חוות דעת מטעם רופא מומחה בתחום הרלוונטי לפגיעה המבוטה הקובעת לו אחווי נכות, לא תדחה החברה את חוות הדעת מבלי שגובעה למבוטה בדיקה על ידי רופא מומחה מטעמה ובלי שלחה למobotח מכתב מנוח הכלול התייחסות, בין היתר, לסיבות שבгин החלטה לדוחות את התביעה ואת הממצאים שיש בידיה.

ג. החברה לא תאשר תביעה מבוטה באחווי נכות מופחתים משיעור אחוזי הנכות שנتابעו בהתאם לחוות דעת שהוגשה על ידי המבוטה, שאין מבוסס על קביעת רופא מומחה שבודק את המבוטה. לעניין סעיף זה יראו גם בפשרה אישור תביעת מבוטה באחווי נכות מופחתים.

16. תחלוף ודיכויים לפני צד שלישי

- 16.1 ככל שהחברה החלטה לتبוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, היא יודיע על כך למobotח בכתב זמן סביר מראש.
- 16.2 ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או חתום הסכם פשרה - תעביר החברה למobotח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.
- 16.3 אם החברה תמצא במסגרת בירור תביעה כי עשויה לעמוד למobotח בחברה זכות נגד הצד השלישי שאותו עשויה לחברת הביטוח לتبוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת החברה בפני המבוטה במסגרת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בחינה מחודשת של זכאות בהתאם לסעיף 12.
- 16.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה אינה מיצגת את המבוטה בהליך שינוקט, ככל שיימצא לנכון, כנגד צד שלישי ואינה מתחייבת ליאציגו בהליך כאמור.
- 16.5 עוד מובהר בזאת כי החברה אינה משתמש כיווץ למobotח להתנהלות המבוטח מול הצד השלישי בכל צורה שהיא לרבות ובלי לגרוע מכך, התחכבות שיכול שיחי לו מול הצד השלישי,קיים מגעים מול הצד השלישי, או החלטה בקשר להגשת התביעה או הימנעות מהגשתה. החברה מבקשת להציג כי היה והmobוטה יחליט לנ��וט או שלא לנ��וט בהליכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאמור הינו באחריות המבוטה והחברה לא תישא בכל דרך שיכול ויגרם למobotח כתוצאה מהתנהלותו מול הצד השלישי ולרבות ובלי לגרוע מהאמור מהגשת התביעה על ידי המבוטח או בהימנעות מהגשת התביעה.

17. תביעהצד שלישי

- 17.1 פנה תובע לחברת בקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פולישה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תמסור החברה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
- 17.2 דרש תובע מהחברה תגמול ביטוח, תודיעו החברת למobotח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לשילום הפיזי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמול הביטוח שהוא חייבת למobotח, ככל שהיא חייבת בתשלומו.
- 17.3 החברה תפעל לבירור חוותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- 17.4 מצאה החברה כי קיימת חוות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לשילום האמור בסעיף 17.2 לעיל, במהלך שלושים הימים הבאים, בין אם הוודע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברת, תשלם החברת לתובע תגמול הביטוח, ככל שהיא חבה בהם כלפי המבוטח בהתאם להוראות הפולישה או הוראות כל דין.
- 17.5 לעניין זה, "תובע" - תובע שהוא צד שלישי.

18. מתן תשומות וטיפול בפניות ציבור

- החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור וכל גורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
- 18.1 לעניין אדרוח ותיק - לא יותר מאשר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

19. מתן העתקים

- 19.1 החברה תמסור לתובע, לפי בקשה בכתב או פניה למרכז קשי' הלוקחות של החברה לטיפול בתביעות, העתק מן הפולישה, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 19.2 על אף האמור בסעיף 19.1, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, להפנות תובע שהוא צד שלישי בתביעה לביטוח אחראיות לנוכח הפולישה בגין אליה ביקש מידע לאתר האינטרנט של החברה.
- 19.3 החברה תמסור לתובע, לפי בקשה שתימסר בכתב במשרדי החברה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברת, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

20. שנות

- 20.1 מערכת הכללים הינה בתוקף ביחס לتبיעות שהוגשו לאחר ה- 1 לוני 2011. ביחס לتبיעות על פי פוליסה לביטוח. רכב חובה תחול מערכת כללים זו על תביעות שתוגשנה לאחר ה- 1 במרץ 2012.
- 20.2 מערכת כללים זו לא תחול על תביעות בגין שירותים שימושיק ספק שירות במישרין למボוטה בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.
- 20.3 הוראות סעיפים 6-5 למערכת כללים זו יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחייבים.
- 20.4 הוראות סעיף 7 למערכת כללים זו לא יחולו אם התובע מיזג על ידי עורך דין. הווסכם בין החברה לבין תובע כאמור על פשרה, תהיה החברה פטורה מחובות הودעה לפי סעיף 4 מתוך מועד ואילך.
- 20.5 מערכת כללים זו לא תחול על תביעה לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנוע - רוכש 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 כל' רכב או דירות.

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

סעיף במערכת הכללים	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוגי התביעות במערכת הכללים
3.7	דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
4	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (מן הימים הינו מהיום שבו היי בידי החברה כל המסמכים שנמסרו על ידי התובע)	30 ימים	30 ימים
9.3	מסירת הודעת המשך בירור תביעה (מסירת הודעת המשך בירור תביעות לפי פקודת רכב מנוע התש"ל 1970)	כל 90 ימים כל 6 חודשים	כל 90 ימים כל 6 חודשים
12.5	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלוםם עיתיים או הפסקתם	60-30 ימים	
16.2	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
17.1	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
17.2	הודעה למבוטה על דרישת תגמול ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
18	מענה בכתב לפנויות ציבור	30 ימים	
18.1	מענה בכתב לפנויות ציבור של אזרח ותיק	21 ימים	
19.1	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
19.3	מסירת העתקים מכל מסמך שעלי חתום התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים