

תאריך: 18/12/2025
שם מבוטח: שימל יוסף ו/או שימל אברהם
רכב מבוטח: 46194101
פוליסה: 25100567625
פוליסה לביטוח רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון
מבלי להכיר בחבות
מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

לכבוד
שימל יוסף
קויפמן 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 בנוהל בירור ויישוב תביעות המצורף למכתב זה.

אין באמור מכתב זה משום הכרה בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות ו/או בזכות לתגמולי ביטוח.

פיסקת התיישנות:

לידיעתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות לתביעת מבוטח הינה שלוש (3) שנים מיום קרות מקרה הביטוח ולגבי תביעת צד ג' תקופת ההתיישנות הינה שבע (7) שנים מיום קרות מקרה הביטוח (בכפוף להוראות הדין).
מרוץ תקופת ההתיישנות החל ביום 17/12/2025.
לאחר חלוף תקופת ההתיישנות לא תוכל לתבוע את חברתנו ולא תהיה זכאי לתגמולי ביטוח או פיצוי.
הגשת תביעה על ידך לחברתנו ו/או ניהול משא ומתן עם חברתנו, אינה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות של התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עוצרת 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 שמוגן מתוקף חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.
המכתב מנוסח בלשון זכר, אך יש לקרוא אותו גם בלשון נקבה או בלשון רבים, הכל לפי הקשר הדברים.

נוהל בירור ויישוב תביעת מבטוח על סמך תנאי פוליסת מגדל לרכב¹

מבטוח נכבד²

במידה והתביעה מבוססת על כתב שירות המהווה נספח לפוליסה או מצורף לה, עליך לפנות ישירות למוקד של נותן השירות כמפורט בכתב השירות הרלוונטי לאירוע; האירוע יטופל במישרין על ידי נותן השירות - והמפורט להלן לא יחול לגבי אירוע זה.

במידה ויש לך תביעה לתגמולי ביטוח על פי הפוליסה הנ"ל, שאינה מבוססת על כתב השירות האמור, עליך להגישה בכתב באמצעות סוכן הביטוח או ישירות למחלקת התביעות ב"מגדל חברה לביטוח בע"מ" (להלן "החברה") (לפי הכתובת המתאימה), ולפעול כמפורט להלן:

לתשומת 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 שיסייע לטיפול בה.
3. ככל שתקדים להעביר אלינו את כל המידע והמסמכים הרלוונטיים לתביעתך או הנדרשים ממך, תאפשר לנו לקדם את הטיפול והבירור בתביעתך.
4. אם גורם הנזק הוא צד שלישי, באפשרותך לבקש, בכתב, כי יופק עבורך אישור "אי הגשת תביעה" ותוכל להגיש את תביעתך לגורם הנזק ולחברת הביטוח שלו (ככל שקיימת) במקום הגשת התביעה לחברתנו.
5. על מנת לאפשר לנו להתחיל את הטיפול בתביעה ולשם ייעול בירורה, עליך לציין בכתב את כל הפרטים הנדרשים בטופס התביעה (המצורף לנוחותך כנספח למסמך זה) באופן ברור וקריא (בכתב יד או על ידי הדפסת הטופס שניתן להוריד מאתר האינטרנט של חברתנו)³. עליך לחתום על הטופס האמור במקום המיועד לכך.
- לתשומת לבך, עליך להבהיר בכתב את נסיבות האירוע באופן מפורט הכולל, בין היתר, את הנתונים הבאים:
 - א. שמך המלא, מספר תעודת זהות/מספר דרכון, כתובת למשלוח דואר ומספר הטלפון ליצירת קשר.
 - ב. מספר פוליסת הביטוח שלך בחברתנו, ככל שידוע לך.
 - ג. תאריך אירוע.
 - ד. נסיבות האירוע.
 - ה. פרטי הרכוש אשר ניזוק/נגנב/אבד.
 - ו. אם באירוע מעורב צד שלישי, יש לציין את פרטיו ואת נסיבות מעורבותו באירוע.

הנחיות לגבי מילוי טופס הגשת תביעה: בעת מילוי טופס הגשת תביעה עליך למלא את כל הסעיפים הנדרשים בטופס ככל שהם ידועים. יש למלא את הטופס בכתב ברור וקריא או בהדפסה כאמור ולחתום במקום המיועד לחתימת התובע. ניתן לפנות לחברה או לסוכן הביטוח שלך לבירורים ולמתן הסברים בנוגע למילוי טופס התביעה.

מילוי מדויק וברור של הטופס יסייע לחברתנו בטיפול בתביעתך.

6. פירוט המידע והמסמכים הראשוניים הנדרשים ממך לשם תחילת בירור תביעה⁴:

- א. טופס הגשת תביעה הכולל תיאור מקרה מפורט וברור (הכולל שרטוט ברור של מהלך התאונה המבהיר מי להערכתך הינו הגורם לתאונה).
- ב. צילום רישיון נהיגה (על שני צדדיו) של הנהג ברכב, בעת האירוע.
- ג. צילום רישיון רכב.
- ד. במידה והרכב/הרכוש שבגינו הוגשה התביעה, משמש עסק יש להעביר אישור מרו"ח בדבר שיעור הניכוי של מס התשומות. במידה והרכוש אשר בגינו הוגשה התביעה הינו רכב, יש להעביר אישור מרו"ח בדבר שיעור מס התשומות שנוכה בעת רכישת הרכב על ידי התובע.
- ה. אישור משטרה (במקרים כגון גניבת רכב או נזק בזדון).

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

² המסמך מנוסח בלשון זכר אולם הפניה היא לנשים ולגברים כאחד ויש לקרוא מסמך זה גם ברבים לפי הקשר הדברים.

³ לתשומת לבך, יש להוריד את הטופס המתאים לתביעתך.

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

7. בחירת דרכי התקשרות עם החברה לצורך בירור תביעה:

באפשרותך לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה באמצעות טופס אופן משלוח הודעות לגבי בירור תביעה ועדכון פרטים אישיים המצורף לטופס התביעה. תוכל לבחור האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או בכל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל במועד הבירור בענף. בכל עת שחל שינוי בפרטיך באפשרותך לעדכןם לרבות דרכי ההתקשרות באמצעות הטופס האמור.

8. שליחת מסמכים לחברה, בירורים וקבלת הסברים לצורך הגשת תביעה:

את המסמכים המפורטים לעיל, יש לשלוח באחת מהדרכים הבאות בצירוף פרטי התביעה של מבוטחנו (ככל שידוע): מספר תביעה (הרשום לעיל), שם התובע, מספר תעודת הזהות שלו, כתובתו, מספר הטלפון שלו, מספר פוליסה (מצוין בפוליסת הביטוח), מספר רכב:

- בדואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ - לידי תביעות רכב רכוש, ת.ד. 3063

פתח תקווה, מיקוד 4951106

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

9. הסבר לגבי תהליך הטיפול בתביעתך:

א. **פתיחת תביעה:** תביעה נפתחת בחברה⁵ עם הגשת טופס תביעה או הצגת תביעה בטלפון, פקס או דואר אלקטרוני.
ב. **הודעה למבוטח על פתיחת התביעה בחברה:** סמוך למועד הצגת התביעה בחברה, ישלח לתובע אישור על כך שתיק התביעה בחברה נפתח בצירוף ערכת המדריך לתובע.

ג. מינוי שמאי:

- עליך לבחור שמאי רכב מרשימת שמאי החוץ של החברה.
- לידיעתך, הנך רשאי לבחור בשמאי אחר (שמאי פרטי) וזאת בתנאי שתאפשר לשמאי מטעם החברה לבדוק את הרכב טרם תיקונו או הכרזתו כ"אובדן גמור" או "אובדן להלכה". אם לא תאפשר את בדיקת הרכב על ידי שמאי מטעם החברה כאמור, עלולה החברה שלא להכיר בשומה של השמאי האחר (הפרטי).
- לעניין הליך מינוי שמאי, ראה את תנאי הפוליסה ו"דף הסבר לבחירת השמאי והליך השומה" המצורף לפוליסה ולמדריך זה.
- לידיעתך, דף ההסבר הנ"ל מפרט, בין היתר, את זכויותיך ביחס לבחירת שמאי חוץ או שמאי אחר ואף ההבדלים ביניהם.
- באפשרותך לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ באמצעות פקס או דואר אלקטרוני לאחר פניה למוקדי השירות של החברה או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- אומדן נזק ראשוני יבוצע על ידי שמאי החוץ אשר נבחר על ידך לבדיקת הרכב. עותק מהאומדן יימסר לך, לחברתנו ולמוסך.

ד. קבלת מידע ומסמכים ראשוניים מהתובע.

ה. קבלת דוח שמאי.

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

בירור החבות והיקפה: תוך 30 יום, מהיום שהיו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהחברה דרשה מהתובע לשם בירור התביעה⁶, תקבל החברה את אחת מההחלטות הבאות:

- מסירת הודעת תשלום (התשלום יבוצע בהתאם)⁷.
- מסירת הודעת תשלום חלקי, במקרים בהם החברה תחליט לדחות חלק מתביעתך (התשלום יבוצע בהתאם).
- ניהול משא ומתן עם התובע - באם הצדדים הגיעו להסכמה - נמסרת הודעת פשרה. עם קבלת אישור בכתב מאת התובע להודעת הפשרה, מועבר התשלום בהתאם להודעת הפשרה⁸ (אין מניעה שהליכי הפשרה יתנהלו מאוחר יותר או בשלבים אחרים).
- הודעת דחייה.
- הודעת המשך בירור, אם החברה סברה שדרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, בין משום שאין בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לבירור החבות (כולל מגורם אחר זולת המבוטח) ובין מסיבה אחרת שתפורט בהודעת המשך בירור.

⁵ פתיחת תביעה אינה פוטרת את המבוטח מהגשת טופס תביעה.

⁶ אך לא לפני שחלפו 30 יום ממועד קבלת טופס התביעה חתום על ידך בחברה.

⁷ ככל שהרכב יתוקן במוסך הסדר/רשימה/מוסכם, הודעת התשלום תשקף עובדה זו.

⁸ הליכי פשרה באופן המתואר אינם חלים בהכרח, אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין או אם הוגשה תביעה 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 שחלים לפי הדין על התביעה הספציפית.
- ג. במידה והנך חייב כספים לחברה תהיה החברה רשאית לקזז סכומים אלה מתגמולי הביטוח, ככל שיגיעו לך.

10. הבהרה לגבי בירור תביעה בעזרת 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 (בנוכחותך או שלא בנוכחותך). זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה/ים מטעמך ועל חשבונך במהלך בירור התביעה. לעניין זה "מומחה" - בעל מומחיות בבירור חבות ו/או הערכת נזק כגון: מומחה רפואי. לתשומת לבך, הנך נדרש לשתף פעולה עם המומחה שמונה מטעם החברה לצורך בירור תביעתך ואם לא תעשה כן הדבר יפגע בבירור התביעה.

11. זכותך לקבלת החזר הוצאות: לידיעתך, בכפוף לתנאי הפוליסה והדין, באפשרותך לדרוש בתביעתך, בין היתר, שיפוי בגין הוצאות מסוימות וסבירות שהיו לך בגין האירוע ובתנאי שהן מכוסות על פי תנאי הפוליסה, כגון: צעדים אשר ננקטו לצורך הקטנת הנזק, החזר הוצאות גרירה ואחסנה של הרכב בהתאם לתנאים הרלוונטיים לעניין זה בפוליסה. יודגש כי החזר הוצאות כמפורט לעיל ישולם, ככל שהוא מגיע לך בכפוף לתנאי הפוליסה והדין. מובהר כי הוצאות ודרישות אלו יבדקו על ידי חברתנו באשר לסבירותם והיקפם כפי שהדבר יבוצע לגבי שאר מרכיבי תביעתך.

12. תשלום תביעה:

תשלום התביעה יבוצע בהעברה בנקאית. במקרה שלא ניתן לבצע את התשלום באמצעי זה יבוצע התשלום בהמחאה.

13. הודעה על תביעה לצד שלישי:

הציג צד שלישי תביעה בגין אירוע הנזק, נודיעך על כך בכתב בתוך 7 ימי עסקים מיום הצגת תביעתו. אם לא תודיע על התנגדותך לתשלום הפיצוי בתוך 30 ימים, נשלם לצד שלישי את תגמולי הביטוח, ככל שנהיה חייבים בתשלום על פי תנאי הפוליסה והדין.

14. הודעה על שימוש במידע:

אגב פנייתנו לקבלת מידע כולל מסמכים לרבות כל עדכון ותוספת למידע (להלן: "המידע") לשם החזקתו או שימוש בו במאגרי המידע של מגדל חברה לביטוח בע"מ ו/או מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ ו/או גופים בשליטת מגדל אחזקות ביטוח ופיננסים בע"מ ו/או מי מטעמן (להלן בהתאמה: "מאגרי המידע" ו-"החברה"), הננו להודיעך כדלקמן:

א. מבלי לגרוע מהאמור בסעי' 23(ב) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981⁹ לא חלה עליך חובה חוקית למסור את המידע שיוחזק במאגרי המידע ומסירתו תלויה ברצונך ובהסכמתך. אך דע כי אי מסירת המידע תמנע מהחברה את היכולת לברר וליישב את התביעה באופן מיטבי.

ב. מטרת המידע המבוקש ממך היא לצורך בירור תביעתך שהוגשה או שתוגש במסגרת ניהול מערך תביעות ביטוח כללי, לרבות לצורך תביעות גוף, תשלומים לספקים ובדיקת הונאות. כמו כן, המידע עשוי לשמש את החברה לשימושים המנויים במדיניות הפרטיות שנזכרת להלן ולמטרות נוספות הנגזרות מהאמור לעיל, כגון: טיפול שוטף, בירורים עתידיים, בקרה, חיתום, אקטואריה, ביקורת, דוחות ומאזנים, סטטיסטיקה, רגולציה, וכן לכל צורך אחר הקשור לתביעתך.

ג. לידיעתך, מידע שהעברת, יכול שיימסר במידת הצורך לגורמים שונים בחברה ומחוצה לה, כולל מאגרי מידע אחרים בחברה, כגון, לסוכן המטפל בפוליסה, למבטחי משנה, למבטחים אחרים (אך ורק בכפוף לדין), לגורמים ממשלתיים ורגולטורים (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 תאגידים אחרים ו/או תתמזג עם גוף אחר, היא תהיה זכאית להעביר לתאגידים/החדשים העתק מהמידע ובלבד שתאגידים/זה/אלה יקבלו/על עצמם/לנהוג לפי האמור בהודעה זו.

ה. בנוסף, במסגרת הטיפול בתביעתך (ככל שהוגשה), עשויה החברה לקבל מצדדים שלישיים מידע לשם הטיפול בתביעה ויישובה, אשר יוחזק במאגרי המידע.

ו. בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981, הנך רשאי לעיין במידע שמנוהל לגבייך, ויש לך את הזכות לבקש את תיקונו אם נמצא כי אינו שלם או מעודכן. בבקשה למימוש זכות העיון, ניתן לפנות למוקד קשרי הלקוחות באמצעות טלפון 03-9201010 או דואר אלקטרוני mokedbi@migdal.co.il.

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

⁹ 23(ב) על המבוטח או על המוטב, לפי הענין, למסור למבטח, תוך זמן סביר לאחר שנדרש לכך, את המידע והמסמכים הדרושים לבירור החבות, ואם אינם ברשותו, עליו לעזור למבטח, ככל שיוכל, להשיגם.

15. הבהרה לגבי מועד התיישנות התביעה:

פיסקת התיישנות:
לידיעתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות לתביעת מבוטח הינה שלוש (3) שנים מיום קרות מקרה הביטוח ולגבי תביעת צד ג' תקופת ההתיישנות הינה שבע (7) שנים מיום קרות מקרה הביטוח (בכפוף להוראות הדין).
מרוץ תקופת ההתיישנות החל ביום 17/12/2025.
לאחר חלוף תקופת ההתיישנות לא תוכל לתבוע את חברתנו ולא תהיה זכאי לתגמולי ביטוח או פיצוי.
הגשת תביעה על ידך לחברתנו ו/או ניהול משא ומתן עם חברתנו, אינה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות של התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות.

16. שימוש במאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב:

- א. לשם בירור התביעה, ייתכן והחברה תפנה בשאלתה לקבלת נתונים על כלי הרכב מ"מאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב" המופעל על ידי איגוד חברות הביטוח בישראל / מרכז הסליקה של חברות ביטוח בע"מ.
- ב. הנתונים שיתקבלו מהמאגר יתייחסו למבטחיו הקודמים של הרכב, סוגי 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 מהווה תחליף לעיון יסודי ומעמיק שלך בפוליסת הביטוח וברשימה (המפרט לביטוח) המצויים בידך ואין בו כדי לגרוע מהאמור בהם, ובכל מקרה תנאי הפוליסה, האמור ברשימה והוראות הדין - גוברים על מסמך זה.

נספחים: לנוחיותך אנו מצרפים דף הסבר לבחירת השמאי והליך השומה ונוסח של טופס התביעה, אותו עליך למלא ולהעבירו לחברתנו.

דף הסבר למבוטח

תהליך מינוי שמאי ועריכת שומת נזק בקרות מקרה ביטוח רכב

מבוטח נכבד,

אגב כריתת חוזה הביטוח בינך לבין מבטח מקבוצת מגדל (להלן: "החברה"), לפיו בוטח רכבך (להלן: "הפוליסה"), מוגש בזה דף הסבר, במטרה לתת מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך שומה, בדבר הזכויות המוקנות לך בהתאם לפוליסה, וכן בדבר הצעדים שעליך לנקוט לשם מימוש זכויות אלה, הכל בהתאם להוראות סעיפים קטנים 7 א' ו- ב' לחוזר המפקח על הביטוח מס' 8-1-2007 מיום 29.4.2007. "שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג') (להלן: "החוזר").

מומלץ לקרוא דף הסבר זה עם קבלתו ובכל מקרה לעיין בו במקרה שיתרחש מקרה ביטוח המכוסה על-ידי הפוליסה.

1. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח

ארע מקרה ביטוח המכוסה על-ידי הפוליסה ונגרם נזק לרכבך, הרי בנוסף לחובה להודיע על כך מיד לחברה, על-מנת להעריך את הנזק לרכב, עליך לבחור שמאי בהתאם לאפשרויות הבאות:

א. לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכבך, עליך לבחור שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ של החברה כמפורט בסעיף 2 (רשימת שמאי חוץ) להלן, על-מנת להעריך את הנזק לרכב.

ב. במקרה בו הודעת לחברה שאין לך העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, תבחר החברה שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחוז באופן אקראי שיבטיח כי לא תהיה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירת שמאי מסוים על-פני שמאי אחר.

החברה תעביר לך באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ, לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עימו. החברה תאסוף ותשמור 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 אליך, לחברה ולמוסך.

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

ו. הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן הציגה החברה בכתב הצעת תיקון או שומה נגדית (של כל שמאי שהוא) והודיעה על רצונה לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על-ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברה או שבוע ממועד העברת השומה לחברה, לפי העניין.

ז. הנך רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שתודיע לחברה על רצונך לערער ותציג הצעת תיקון נגדית לפני תיקון הרכב, או תציג שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לך השומה של שמאי החוץ.

ח. בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון, על אותם עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה, או על אותם עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

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

2. רשימת שמאי חוץ

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

ב. בחברתנו קיימת רשימת שמאי חוץ לגבי כל מחוז ומחוז. ביחס לרכב שאינו רכב פרטי או מסחרי שמשקלו עד 3.5 טון או אופנוע, רשימת שמאי החוץ היא ארצית.

רשימת השמאים הינה לכל מחוז בפיזור 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 מחוז לא יפחת משבעה. החברה רשאית להכין רשימות שמאי חוץ נוספות עבור כלי רכב שאינם אחד מאלה: כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 3.5 טון או אופנועים, גם שלא על-פי מחוזות, ובלבד שנכללו בכל רשימה חמישה שמאים לפחות.

ג. רשימות אלו מתעדכנות מעת לעת וניתן למצוא אותן באתר החברה שכתובתו: <http://www.migdal.co.il>. כמו כן ועל-פי בקשתך, תימסר לך רשימה עדכנית באמצעות דוא"ל או פקס.

3. מנגנון שמאי מכריע

א. על איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים להרכיב רשימת שמאים מכריעים, אשר ישומו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות, והיא תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.

ב. מקום בו ניתנה הודעה על-ידי או על-ידי החברה על הרצון לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בסעיפים 1 (ו) או (ז), יקבע שמאי מכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים.

ג. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של החברה. השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.

ד. שכרו של השמאי המכריע ייקבע מראש. השמאי המכריע יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית שהגשת, בין החברה לבינך, בשים לב לתוצאות הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של החברה תהיה על חשבון החברה.

ה. השמאי המכריע ייקבע אקראית מתוך רשימה המוזכרת בסעיף 3' לעיל על-ידי פנייה למוקד משותף של איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ("המוקד"). מספר הטלפון של המוקד הינו 1-700-700-888.

4. בחירת שמאי אחר

א. באפשרותך לבחור ב"שמאי אחר" (כל שמאי שאינו "שמאי בית" או "שמאי חוץ") וזאת בתנאי שתאפשר לשמאי מטעם החברה לבדוק את רכבך טרם תיקונו. במקרה זה, החברה תשלח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. שומה זו לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בסעיף 1.1 סעיף קטן (ו). אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותך לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר, ככל שעומדת לך זכות זו.

5. איסור השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב

קיים איסור עליך, כמו גם על החברה, סוכן הביטוח, והמוסך או כל גורם רלוונטי להשפיע (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבורך, ובכלל זה:

א. לא תוטל כל הגבלה שהיא עלייך לפנות ישירות לשמאי. לעניין זה, דרישה של החברה כי פניה שלך לשמאי תעשה רק אחרי שפנית לחברה, תחשב להגבלה. יובהר כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובתך להודיע לחברה על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לך על קרות המקרה ועל זכותך לתגמולי ביטוח בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א - 1981.

ב. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. החברה רשאית להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה. החברה אינה רשאית להנחות שמאי חוץ ביחס להערכת הנזק ברכב כאובדן גמור ולתת לו הנחיות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי.

ג. ולאחר מסירת הצעת התיקון, הנך רשאי (וכן החברה) להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת תיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. לעניין זה, "הערה בעניין טכני" - הערה בדבר טעות לשון, טעות חישוב, השמטה מקרית, הוספת דבר בשוגג וכדומה. מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. השמאי ימסור גם את הצעת התיקון המעודכנת למוסך, לחברה ולך, בצרוף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת תיקון זו לבין ההצעה הקודמת. אין בהוראות סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של מי מהצדדים לערער על הצעת התיקון בהתאם למנגנון הקבוע בסעיפים 1(ו) ו-1(ז).

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

ה. לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי ובפרט:

(1) לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים;

(2) לא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.

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

ז. החברה, סוכן ביטוח, מוסך או שמאי לא יעניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה, לרבות בדרך של הנחות בהשתתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת ואגב הליך בחירת זהות השמאי.

ח. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאי יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותיך כמבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

6. גילוי נאות

א. טרם תיקון הרכב, ימסרו לך כל הצעות התיקון שהגיעו לידי החברה, לרבות כל מסמך רלוונטי אחר, אשר הועבר לחברה אגב השומה. בנוסף תמסור לך החברה את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה יכללו 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 לתיקון הנזק ותיאור החלף, מחירי החלפים, מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התיקון השונים, מחירי שעות עבודה, אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך, אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אובדן מוחלט וכל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.

(4) פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדיון.

ב. אם ברצונך לקבל את המסמכים דלעיל באמצעות משלוח דואר אלקטרוני עליך למסור את כתובתך לחברה.

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

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 רלבנטיים 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 ריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבוטח; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ. מערכת כללים זו, למעט סעיף 17 להלן, תחול אף לגבי ענף ביטוח רכב חובה.
 - 2.4 בכל הנוגע לתביעת 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 לתביעת 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 תביעה - דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור שתוגש לחברה.
 - 2.7 תובע - מי שהגיש תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר.
 - 2.8 אזרח ותיק - מי שמלאו לו 67 שנים.

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, הרלבנטיים 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 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 תביעה;
 - 3.1.4 טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
 - 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 הרלבנטיים, 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 מטעמה, 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.

3.8 תובע שהוא אזרח ותיק כהגדרתו בחוזר גופים מוסדיים 2022-9-2 (מי שמלאו לו 67 שנים) יוכל להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה - בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. יובהר כי על החברה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

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.

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

5. הודעת תשלום

החליטה החברה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעת תשלום בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים, 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 הרלבנטיים, 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 ושילפי 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 שניים 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 פיצרה 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 העניינים המפורטים בסעיף;
- 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 רלבנטיים, 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. הנמקה והודעת דחייה

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

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 מועדעתידי 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, 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 שנקבעו 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 בפוליסה.

12.2 ביחס לפוליסות שנמכרו טרם כניסת מערכת כללים זו לתוקף, רשאית החברה לבדוק מחדש את זכאות התובע לתשלומים עיתיים על פי הכללים המפורטים 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 שלוש 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 30 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 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 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 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, 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 כמובן בדיקות, חקירות וכד' במהלך תקופת הזכאות ולהקטין או להפסיק את התשלום העתי 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 נמסרו כללים כאמור, תימסר לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ 60 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 שבדוק ומעריך את הרכוש נושא 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.
- 13.5 לעניין אזרח ותיק - תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג מטעם הגוף המוסדי, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

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 לידי 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. נכות מתאונה

- בכל הנוגע לתביעות נכות מתאונה בפוליסות שהונהגו או חודשו מיום 1.5.2021 ואילך יחולו ההוראות הבאות:
- א. התקבלה בחברה חוות דעת שנקבעה למבוטח מטעם המוסד לביטוח לאומי הקובעת לו נכות, תהיה חוות דעת זו הקובעת לצורך יישוב תביעת הביטוח של המבוטח, לרבות לצורך חישוב סכום הפיצוי, וזאת למעט אם יש בידי החברה ממצאים 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 לפגיעת המבוטח הקובעת לו אחוזי נכות, לא תדחה החברה את חוות הדעת מבלי שבוצעה למבוטח בדיקה על ידי רופא מומחה מטעמה ומבלי ששלחה למבוטח מכתב מנומק הכולל התייחסות, בין היתר, לסיבות שבגינן החליטה לדחות את התביעה ואת הממצאים שיש בידיה.
- ג. החברה לא תאשר תביעת מבוטח באחוזי נכות מופחתים משיעור אחוזי הנכות שנתבעו בהתאם לחוות דעת שהוגשה על ידי המבוטח, שאינו מבוסס על קביעת רופא מומחה שבדק את המבוטח. לעניין סעיף זה יראו גם בפשרה כאישור תביעת מבוטח באחוזי נכות מופחתים.

16. תחלוף זכויות כלפי צד שלישי

- 16.1 ככל שהחברה החליטה לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, היא תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
- 16.2 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.
- 16.3 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.
- 16.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה אינה מייצגת את המבוטח בהליך שינקוט, ככל שיימצא לנכון, כנגד צד שלישי ואינה מתחייבת לייצגו בהליך כאמור.
- 16.5 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 והמבוטח יחליט לנקוט או שלא לנקוט בהליכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאמור הינו באחריות המבוטח והחברה לא תישא בכל נזק שיכול ויגרם למבוטח כתוצאה מהתנהלותו מול הצד השלישי ולרבות ומבלי לגרוע מהאמור מהגשת תביעה על ידי המבוטח או בהימנעותו מהגשת תביעה.

17. תביעת צד שלישי

- 17.1 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.
- 17.2 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 בתשלום.
- 17.3 החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- 17.4 מצאה החברה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בסעיף 17.2 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.
- 17.5 לעניין זה, "תובע" - תובע שהוא צד שלישי.

18. 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.
- 18.1 לעניין אזרח ותיק - לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

19. מתן העתקים

- 19.1 החברה תמסור לתובע, לפי בקשה בכתב או פנייה למרכז קשרי הלקוחות של החברה לטיפול בתביעות, העתק מן הפוליסה, 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 אחריות לנוסח הפוליסה ביחס אליה ביקש מידע לאתר האינטרנט של החברה.
- 19.3 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.

20. שונות

- 20.1 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.
- 20.2 מערכת כללים זו לא תחול על תביעות בגין שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.
- 20.3 הוראות סעיפים 5-6 למערכת כללים זו יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.
- 20.4 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.
- 20.5 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 הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לטובת התביעות במערכת הכללים
3.7	דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	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	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	כל 90 ימים כל 6 חודשים
12.5	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 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 למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
18	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים
18.1	מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק	21 ימים	21 ימים
19.1	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
19.3	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים