



שם המבוטה	מספר זהות
מספר פוליסה	מספר תביעה

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד
יש למלא את הטופס בעט בלבד ולא בעפרון

דף הנחיות לטופס 765

טופס הגשת תביעה בגין הוצאות רפואיות / ביטול או קיזור נסיעה / כבודה / שחזור מסמכים

מבוטח נכבד,

בכל מקרה של הגשת תביעה להחזיר הוצאות רפואיות / כבודה / שחזור מסמכים חשוב לפנות למחלקת תביעות נסיעות לח"ל במגדל ולמלא אחר ההנחיות שלහן:

בשלב הראשון:

- עליך למלא את טופס התביעה (מצ"ב) במלואו ולצರף את המסמכים הבאים:
 - העתק כרטיסי טיסה או צילום הכלול חוותות יציאה וכינסה לארץ או אישור כניסה ויציאה לישראל.
 - במידה והتبיעה תאשר, התשלומים יבוצעו באמצעות העברה בנקאית או באמצעות דיגיטלי לבחירתך.
 - אם תביעתך להחזיר כספי הינה מעל 5,000 ש"ח התשלום יבוצע בהעברה בנקאית. יש לצרף צילום המחאה או אישור מהבנק על פרטי חשבונך.
 - כמו כן, במידה והມבוטח הינו קטין והتبיעה להחזיר כספי הינה מעל 5,000 ש"ח להעביר מכתב חתום על ידי שני ההורם שבו יציין פרטי חשבון הבנק אליו יש לבצע את ההעברה הבנקאית בצירוף תצלום תעודה זהות.

מסמכים נדרשים נוספים בהתאם לסוג התביעה:

החזר הוצאות רפואיות

- מסמכים רפואיים כגון: דוח אשפוז / דוח רפואי מהרופא המתפל בח"ל הכלול דיאגנזה.
- חשבון מפורט וקבילות תשלום עבור שירות רפואי / תרופות במידה ונרכשו.

ביטול נסיעה / קיזור נסיעה

- קבילות בגין התשלום עבור הנסעה (מלון, טיסה והוצאות נוספות).
- מסמך דמי ביטול מהగורם הרלוונטי (證明 המסע הטעופה, חברות התעופה, מלונות וכו').
- העתק כרטיסי הטיסה החלופיים - במקרה של קיזור נסעה עקב סיבת רפואי.
- דוח רפואי הכלול אישור רופא מתפל כי אין יכולתו. (במקרה של ביטול נסעה).
- במידה ומדובר בביטול נסעה עקב אירוע רפואי של בן משפחה קרוב, דוח אשפוז/הודעת פטירה הכוללת את סיבת הפטירה ומסמך המעיד על קרבה משפחתייה.

נזק / עיכוב / אובדן כבודה / שחזור מסמכים

- אישור והתייחסות חברת התעופה / מובילימי בגין אי הגעת הכבודה / הנזק הנגרם (כולל צילום הנזק, קובלות עבור הצד שניזוק במידה יש). תנאי הכרחי להגשת התביעה.
- אובדן כבודה - פירוט הצד שהוא במצוודה שאבד (במידה יש).
- אובדן / גיבת כבודה בח"ל - יש לצרף הצהרה של תחנת משטרת/גורם מוסמך על האובדן, גיבת הצד.
- שחזור מסמכים - יש לציין את פירוט ההוצאה בגין העיכוב וקבילות בגין רכישת פרטיים חוווניים שנרכשו.
- עיכוב בהגעת כבודה - אישור חברת התעופה בגין העיכוב וקבילות בגין רכישת פרטיים חוווניים שנרכשו.

החזר השתתפות עצמית לרכב שכור במקרה של תאונה בח"ל

- חוזה מקורי של חברת השכרת הרכב
- דוח נזק של חברת ההשכרה
- רישון נהיגה בתוקף
- קיבלה עבור התשלום להשתתפות עצמית ששולם לחברת השכרת הרכב
- תמונה נזק

כל הדרכים ליצור איתנו קשר

כתובת לשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח
בע"מ, תל. 3063 קריית אריה, פותח תקווה,
מיקוד 4951106

טלפון 03-9201010
טלפון מוקד 03-9201028

Whatsapp 054-9201028
טלפון מוקד

סוכן הביטוח
שלל

באפליקציית מגדל
App Store / Google Play

migdal.co.il





שם המבוטה	מספר זהות
מספר פוליסה	מספר תביעה

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד
יש למלא את הטופס בעט בלבד ולא בעפרון

דף הנחיות לטופס 765

טופס הגשת תביעה בגין הוצאות רפואיות / ביטול או קיזור נסיעה / כבודה / שחזור מסמכים

מה יקרה בהמשך:

- לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתקשו ליבחן על ידנו זכאות לכיסוי ביטוח בכפוף לתנאי הפוליסה והגדרותיה.
- אם הכל ברור ותיקן - נבחן זכאות לכיסוי הביטוחי בכפוף לתנאי הפוליסה.
- אם **תידרשנה** הבהירונות **לשchan** - לאחר הגשת המסמכים שמצוין לעיל, עשוי החברה לדרוש פרטים נוספים, מסמכים רפואיים ומסמכים אחרים, לפי הצורך.
- אם יתברר שאינו זכאי לכיסוי / פיצוי על פי הפוליסה תישלח אליו הודעה עם פירוט הסיבה בגין אינך זכאי לתגמול בגין, לאחר שהוא מלאו המסמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות.

אופן הגשת התביעה:

באפשרותך לנהל את תביעתך באמצעות שירות "הגשת תביעה Online" שנitin באתר החברה בכתובת www.migdal.co.il או דרך אפליקציית מגדל בנייד.

שירות "הגשת תביעה Online" מאפשר לך להגיש תביעה, להעלות מסמכים חסרים ולצפות בסעיפים הטיפול בתביעה בכל זמן ובכל מקום.

השלמת מסמכים חסרים ניתן לשולח גם באמצעות SMS עם המילה "תביעות" לטלפון נייד שמספרו: **055-7000113**.
למידע נוסף ניתן לפנות למועד התביעות בטלפון 010-9201010-03 ביום א'-ה' בין השעות 00:16-00:08.

ניתן גם להגיש את טופס התביעה והמסמכים המבוקשים מעלה באחת מהאפשרויות הבאות:

- באמצעות סוכן הביטוח tviosnesiot@migdal.co.il
- لتיבת דואר אלקטרוני: tibat@migdal.co.il
- באמצעות דואר ישראל לכתובת המופיע מתחת עבור: **תביעות נסיעות לחו"ל**

לידיעתך, טופס זה אינו מהו התcheinות לתשלום / או הכרה בזכאות המבוטה לתשלום כלשהו ואין בהגשת טופס התביעה כדי להאריך את תקופת ההתיישנות הקבועה בחוק.

אנו מודים לך על שיתוף הפעולה
בברכה,
מחלקת תביעות נסיעות לחו"ל

(01.2023) מהדרה

כל הדרכים ליצור איתינו קשר



כתובת לשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח
בע"מ, ר.צ. 3063 קריית אריה, פותח תקווה,
מיקוד 4951106

טלפון 03-9201010
טלפון מוקד

טלפון 054-9201028
 Whatsapp

סוכן הביטוח

של



באפליקציית מגדל
App Store / Google Play



015417650204010123

עמוד 2 מתוך 15 דפים

מגדל חברה לביטוח בע"מ

קוד מסמך: 541



שם המבוטה	מספר זהות
מספר פוליסה	מספר תביעה

ד. פרטי חשבון בנק לצורך העברת בנקאית של תגמולי ביטוח

במידה ותביעה תואשר, התשלום יוצע באמצעות העברת בנקאית או באמצעות דיגיטלי לבחירתך.

במידה ותביעתך להזדרר כספי הינה מעל 5,000 ש"ח, התשלום יבוצע בהעברת בנקאית. יש לצרף צילום המחאה או אישור מהבנק על פרטי חשבונך. כמו כן, במידה והמבוטה הינה קטין ותביעה להזדרר כספי הינה מעל 5,000 ש"ח יש להעביר מכתב חתום על ידי שני ההורם שבו יצוין פרטי חשבון הבנק אליו יש לבצע את העברת הבנקאית בצוירן תצלום תעודה זהות.

لتשומתLIBN,

במידה והמבוטה הינו קטן לא ניתן לבצע העברת כספים באמצעות דיגיטלי.

נא סמן ב- X את בחירתך:

קיבלת התשלום באמצעות דיגיטלי עד 5,000 ש"ח.

נא סמן את האמצעי הדיגיטלי הרצוי ומלא את הפרטים הבאים:

BiT

פרטי בעל החשבון:

מספר נייד - _____

במידה והתשלים באמצעות דיגיטלי לא עבור מכל סיבה שהיא, הסכם יופקך לחשבון בנק על ש默 - נא מלא את פרטי חשבונך מטה.

תשלים לחשבון הבנק על שם שפטינו להלן:

שם בעל החשבון	שם הבנק	שם הסניף	מספר הסניף	מספר החשבון

אני מאשר מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. כל הנתונים שמסרת לך לגבי העברת הבנקאית הנ"ל נכונים, מדויקים ונבדקו על ידי.

2. אני מצהיר בזאת שה חשבון הוא עלשמי / או משותף לי ולבן/בת דודי.

3. ההעברה הבנקאית הנ"ל מבוצעת בהתאם לבקשתך ועל אחריותך בלבד.

4. אני מותר על כל טענה / דרישת / תביעה בקשר להעברה הבנקאית הנ"ל.

5. ידוע לי שאין בסכמתך זו משום התcheinות כלשהי של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוח או בגובה תגמולי הביטוח.

6. אני מאשר העברת פרטיהם אלו וגובה תגמולי הביטוח לבנק המפעיל את האפליקציה לצורך התשלומים.

7. משלוח הודעה מטעם הבנק בדבר התשלומים.

8. העברת הכספיים באופן דיגיטלי מחייבת התקנת האמצעי הדיגיטלי הנבחר בניד שברשותך, ומילוי פרטיים כנדרש.

חתימה *

ה. הצהרות המבוטה - אני הח"מ מצהיר ומתחייב כי

1. א做过 לגדל חברה לביטוח בעמ' ("חברה") על כל תגמול כספי שากבל מלך גורם אחר בגין תביעה זו, והרבי מאשר לחברה לעורך כל בדיקה באשר לצורך קבלת תגמולי ביטוח בגין תביעה זו. בנוסף, ניתנת בזו הזכות לחברה לتبיע החזרים ולשובב את התביעה כגון כל צד שלישי שיש לו מחויבות לכיסוי התביעה הנ"ל או חלקה.

2. ידוע לי כי הפוליסה בגין הוגשה הינה פוליטת שפי, בנסיבותה הינה זכייה להזדרר כספי (להלן: "הקבלות אשר העתקה בגין תביעה זו - הכל בהתאם לתנאי הפוליס" (להלן: "הקבלות").

3. ידוע לי כי לא ניתן לتبיע החזר בגין אוטום סכומים מגוריים שונים (כגון חברות בטוחות או קופות חולמים), ובكلת החזרים קופלים עמדת בגין הדרין והפוליס. כן הנני מתחייב לשפטות או לפצצת את מגדל או מי מטעמה, מיד עם דרישתך, ולהזדרר לה כל סכום ששולם על ידי בגין הקבלות, אם אקבל תשלום מגורים או מוקור אחר בגין או באקשר עם הקבלות.

4. כל האמור לעיל הוא נכון, וכי לא העלמתי דבר הקשור עם התביעה הנוכחית. ידוע לי על פי הוראות החוק, מסירת מידע כזה או מיטה עלולה לגרום לדחיתת התביעה או לשילילת זכות המבוטה להזדרר על פי הפוליס.

במקרה של קטין/חסוי, יצוינו את שם ויחתמו האפוטרופוסים על פי דין. במידה וקייםزو מינוי אפוטרופוס - יש לצרפו.

מספר ת.ז.	שם משפחה	שם פרטיה	תאריך
חותימת הורה נוסף במרקם של קטין *			יחס הקרבה של החותם למ湧 (במידה והחותם איןנו המבוטה)





ויתור על סודיות רפואית וכליית

א. פרטי המזהיר והצහרת יתרור סודיות

בתוך זהה רשות לכל עובד רפואי / או רופא / או מוסוד רפואי לרבוט בתוי חולים ומרפאות לביריאות הנפש ובכל זה המרכז לביריאות הנפש "גאה", קופות החולים, קופאייה, עבדיהן / או מי מטענן / או לא עובד של המוסד לביטוח לאומי / או לצבאה הגנה לישראל / או למשרד הביטחון לרבות השתלשלות פרופול / או שירות בת' הסוחר – אישיות ורפואית / או לשדר החינוך מדור כ"א וגזרות, פירוט בת' ספר והשי בלמידה / או לשדר הפנים / או לשדר העליה / או לשדר הקליטה / או למינהל האולולום / או משורת הבבולות תעוזת ברור פטיסים על נועס – נסיבות ויציאות מהארץ / או לשדר התרבות לקאנבס רפואי / או למכוון גמילה / או לשכות התרבות – קריטיס טיפת חלב / או בת' אבות / או לעיריות לרבות לשכות הרוחה / או למכוון לבתיות בדריכים / או למור- המכון למידע רפואי בע"מ מכון מא.ר. ואו לכל עובד בתחום הסוציאלי / או הסיעודי / או לכל עובד במוסדות המנהלים קرنות פנסיה (לרבות עמידות, מקפת ומבטיחות קרות פנסיה בע"מ) ואו לשדר התעסוקה / או לכל חברות הבתוון למסורת – (להלן: "המקבשים") ואו יי שמציג כתוב הרשות לפועל מטעם אליטסoid, את כל הפרטיהם המצויים בידי גותני השירותים שיפורטו להלן ללא יציא מן הכלל ובאופן שידרשו המקבושים על מצבם הבריאותי / או הסוציאלי / או הפסיכיאטרי / או פסיכולוגי / או מצבם השיקומי / או השיקומי ו/או כל מחלת שחילתי בה בעבר או שאני חוליה בה בעת, לרבות מידע בגין תביעות מכל סוג / או תאונות העבודה / או תאונות דרכים / או קומות / או מأורתות כולל תשומות, סכום הסליק ומוגעד.

אבי משחרר בהזאת את כל המוסדות דלעיל לרבות קופות החולים / או כל רפואי מוסדייהם / או כל רפואי מוסדייהם / או כל רפואי מוסדייהם כולל בתוי חולים כלליים / או כל רפואי מוסדייהם, לרבות מכון מור / או בי"ח גאה / או מרפאות לביריאות הנפש / או את כל משרדיה הממשלה בעלי, פסיכיאטרים / או שיקומיים וכל סניף מסנפי מוסדייהם, מחוברת שמיירה על סודיות בכל הנוגע לצביע הבריאותי / או השיקומי / או הסוציאלי / או השירות הבתוון והמוסדות המנהלים את קרנות הפנסיה, מחוברת שמיירה על סודיות בכל תיק שנטפקה על שם כל חומר המציג במחשב מגיר המידע אצל גותני השירותים שיפורטו להלן, כולל תי הפסיכיאטרי / או הגנטיק ומתר לhim בזאת מתן כל מידע מכך לביריאות הנפש לאומי שלם ומשלים ל', לרבות מידע ממלכת רישוף בטוח בלבד".

تبיעת מלא, לרבות המוסד לביטוח לאומי כולל מידע על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שלם ומשלים ל', לרבות מידע ממלכת רישוף בטוח בלבד".

הণי מותר על סודיות זו כלפי המבקשים ולא תהא לי אל כל המוסדות לרבות קופות החולים / או למ"י רפואיים / או עבדיהם / או מטעם / או גותני השירותים שלחה, ל' טענה או תבעה מושג כלשהו בהקשר למסורת מידע כאמור.

בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטויות, התשמ"א- 1981 וכל חוק אחר שהחליף אותו / או בא במקומו והוא על כל מידע מגיר המידע של גותני השירותים שיפורטו להלן, לרבות מידע שנמסר על ידי צד שלישי המוסדות רפואיים/ארגוני לרבות קופות החולים / או רפואיים / או רופאים / או עבדיהם / או מטעם / או גותני השירותים.

השימוש במכשיר יעשה לזרור צירוף לביטוח וישוב תכניות בלבד

פרטים נוספים

שם קופת חולים קודמת	סניף	מספר חבר	מספר אישי בצה"ל	שם קופת החולים

שנות נומנִי בשירותים לרבות רופאים, מכוונים, מעבדות, בתי ספר, גנים

.4 .3 .2 .1

ב. במקורה של קטין

חתימת האפוטרופוס	כתובת	קרבה	שם פרטי	שם המשפחה	מספר דוחות
★					
★					

ג. יי'פ'י כה

הרבי מינפה את זהוח של נציג משרד עו"ד

חתיימה ★ (במקרה של גטין - חתימת האפוטרופוס)

מארין

ד. עד למתים

אכ' הח' מאשר כי בתאריך הופיע בפני המבוקש (שם+ת.ז.) וחתום על מסמך זה.

עד לחתימה יכול להיות - סוכן ביטוח / עו"ד / רופא / אחות / עובד סוציאלי / פסיכולוג / סוכן הביטוח בציירוף חותמת הסוכן ולא חותמת סוכנות הביטוח - **כלול** צילום רישון **ויכן**.

	חתימתה העד וחותמתת כוללת מספר רישון *	מספר זהות	שם העד לחתיימה

ה. חתימת המבוטח

	חתימת המボטח ★		מספר זהות		שם פרטי ושם משפחה	
--	---------------------	--	--------------	--	-------------------------	--



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 בכתבotaizi.co.il.

2. הגדרות

להגדרות המפורטות במערכת הכללים תהיה המשמעות המפורטת בצד:

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

- 2.2 מבוטח - מי שmagdal כمبرוח 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 מחילות ואשפוז, למעט ביטוח שניינים לריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למטען אישי ביטוח לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ואבל מעורבות של המבטח; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בסיסיות לחוץ לארץ. מערכת כללים זו, למעט סעיף 17 להלן, תחול אף לגבי ענף ביטוח רכב חובה.

- 2.4 בכל הנוגע לתביעה אובדן כשר עבודה יחולו בנוסך לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות אובדן כשר עבודה. בכל מקרה של סתירה בין כללים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות אובדן כשר עבודה יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות אובדן כשר עבודה.

- 2.5 בכל הנוגע לתביעה סיעוד יחולו בנוסך 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 - דרישת מהחברה למיושן זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למיושן זכויות כאמור שתוגש לחברה.

- 2.7 טובע - מי שהגיע לתביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהייתיב במסגרת עסקו נזק שנגרם לאחר.

- 2.8 אזרח ותיק - מי שמלאו לו 67 שנים.

3. מסמכים ומידע לבירור תביעה

- 3.1 פנה אדם בקשר להגשת תביעה 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 שיפוי על הוצאות שהוא 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 שיישנו, 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 במקרה 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 ממסירת 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 לחברת יסוד 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, הودעה בכתב, בה יוציא המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרש על ידי החברה וטרם הומצאו על ידי התובע. הודעה כאמור יכול ותשלח גם במסגרת הודעה המשך בירור לפי סעיף 9 להלן.

3.7 מצאה החברה כי דרישים מההתובע 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 בחוזר גופים מוסדים 2-9-2022 (מי שמלאו לו 67 שנים) יוכל להגיש התביעה בעל פה באופן שמלי 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 למילוי העניין בדין או באמצעות אלקטרוני, לפחות אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן באמצעות אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימיו. יובהר כי על החברה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורחות בסעיף זה.

4. הودעה בדבר מהלך התביעה ותוצאותיו

4.1 על החברה למסור לתובע, בתוק שלושים ימים מהיום שבו בידיה כל המידע והמסמכים שדרשה מההתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, את אחת מההודעות המפורחות להלן, לפי העניין:

4.1.1 הودעת 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 כמפורט בסעיף 7 להלן.

4.1.5 הודעת דחיה כמפורט בסעיף 8 להלן.

4.2 דרשה 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, לפחות אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן באמצעות 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 עלית 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 שלפיهن חשבונו;

5.1.5 הפניה, במקרים הרלבנטיים, לטלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה;

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

5.1.7 סכום ההשתתפות העצמית, ככל שנגבתה;

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

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

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

5.1.11 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום ריבית בהתאם להוראות הpolloisa או דין - הריבית החליה וציון ההוראות החלות לגביה;

5.1.12 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה / או ריבית בהתאם להוראות הpolloisa או דין - הסכם שנתווסף לתשלום 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 לבירור התביעה.

5.2 לגבי תשלום עית (לרבות הצבה) יפורטו במסגרת התשלום הראשי

- 5.2.1 העניינים המפורטים בסעיף;
- 5.2.2 סכום התשלום הראשוני;
- 5.2.3 מגנון עדכון התשלומים;
- 5.2.4 המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה או הדין;
- 5.2.5 משך התקופה המרבית שבה להtblה זכאי 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

החלטה החברה על תשלום התביעה תוך דחית חלק מה התביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהuilות שנדרשו - תמסור החברה לתובע הودעת תשלום חלקי בכתב, שבנה שני חלקים ממופרט 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 ההחלטה החברה לדחות חלק מה התביעה, 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 לעיין בתנאייה.
- 7.3 בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שבסיס ההחלטה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים בחלוקת כל שיינטם, הסכם שנקבע בפסקה, הסכם לתשלום והפער בין הסכם שנקבע בפסקה ובין הסכם לתשלום, ככל שקיים פער כאמור.
- 7.4 כל עוד לא אושרה הפשרה על ידי התובע היא לא תחייב את הצדדים.

8. הנמקה והודעת דחיה

החלטה החברה על דחיתת התביעה - תמסור לתובע הודעת בכתב (להלן הודעת דחיה). נימוקי הדחיה יכולו גם את תנאי הפלישה, התנינה או הסיג שנקבעו במועד הנסיבות או במועד חידוש הכספי הביטוח, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחתה התביעה, ככל שהՃיה נסמכת עליהם.

9. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 9.1 סברה החברה כי נדרש זמן נוסף לשם בירור התביעה, תמסור לתובע הודעת המשך בירור בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש להזמן נוסף לבירור התביעה ("הודעת המשך בירור").
- 9.2 החברה תציג בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרשים מההתובע 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 הנמק, החברה תהיה פטורה ממשלוות 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 ל התביעה שהוגשה בענף ביטוח רכב חובה, הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל שישה חודשים.
- 9.4 החברה תרידיה פטורה מהובטה לשילוח הודעות המשך בירור נוספת פנה לערכאות משפטיות או אם לא הגיב לשתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישת מידע או למסמך לשם בירור התביעה בלבד שבהודעה الأخيرة לתובע תציג החברה כי לא תמסור לתובע הודעות נוספות אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

10. הودעה בדבר הת Yi שנות תבייע

10.1 הודעת תשלום חלקו, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציג בהבלטה מיוחדת תקופת הת Yi שנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות. כן תציג החברה באופן הודיעות כי ככל, הגשת התביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץהת Yi שנות וכי רק הגשת התביעה לבית משפט עצרת את מרוץהת Yi שנות ("פסקתהת Yi שנות").

10.2 כל הודעה הנשלחת לתובע על ידי החברה בגין התביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתי Yi שנות, את מועד קרנות מקורה הביטוח וכן יציגו בה כי מרוץהת Yi שנות החל במועד קרנות הביטוח.

10.3 היה והחברה לא תכלול פסקתהת Yi שנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתי Yi שנות יראו את החברה כמו שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשוני שבו היה עליה למתן הודעה ובها פסקתהת Yi שנות שבין המועד שבו ניתן בפועל הודעה ובها פסקתהת Yi שנות, לא טובא במנין תקופתהת Yi שנות. הסכמת החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונית של החברה.

10.4 היה והחברה לא תכלול פסקתהת Yi שנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתי Yi שנות - יראו את החברה כמו שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונית בשנה אחרת האמורה בין המועד שבו נשלחה הודעה שבנה נכללה פסקתהת Yi שנות ואת מועד הת Yi שנות לפי סעיף 10.2, לא טובא במנין תקופתהת Yi שנות. הסכמת החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונית של החברה במהלך השנה שקדמה למועד הת Yi שנות.

11. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקו או הודעת דחיה תכלול פסקה המציגת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

11.1 להשיג על החלטתה והדריך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכויות להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

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

11.3 להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערacaה שיפוטית או בפני ההואן, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

12. בדיקה מחודשת של זכאות

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

12.2 ביחס לפוליסות שנמכרו טרם כניסה מערכת כללים זו לתקוף, רשאית החברה לבדוק מחדש את זכאות התובע לתשלומיים עיתויים על פי הכללים המפורטים להלן ("הכללים לבדיקה מחודשת").

12.3 עם אישור התביעה, תודיע החברה לתובע על מועד התקופה עד לבדיקה מחדש הזכאות ועל המידע והמסמכים שעל התובע לספק לה לפחות יומיום לפניה תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום עיתוי בהתאם לפוליסה.

12.4 כמו תודיע החברה לתובע כי אם לא ימסרו לחברה, כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחודשת של הזכאות תפיסק החברה את התשלום העיתוי בתום תקופת הזכאות. ועד תציג החברה במסגרת הודיעות זו כי לאחר קבלת המידע הנדרש יכול והחברה תזמין את התובע לבדיקה באמצעות מומחה מטעמה.

12.5 מסר התובע את המידע הנדרש עד 30 ימים לפני תום תקופת הזכאות תיבחן החברה את זכאותו של התובע להמשך ביצוע התשלום העיתוי 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 הודיע על המועד ביצוע התשלום העיתוי גם לאחר תום תקופת הזכאות.

12.6.2 הודיע על הקטנה או הפסקת התשלום העיתוי גם לאחר תום תקופת הזכאות.

12.6.3 הודיע על הצורך בבדיקה של התובע באמצעות מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקה המומחה"). תובע לא ישא בעלות בדיקת מומחה כאמור. במסגרת הודיעות 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 המפורטוות בסעיף 12.6.3-12.6.1 למערכת כללים זו לעיל.

12.8 היה והቶבע לא ימסור את כל המידע שנדרש ממנו כאמור בסעיף 12.5 לעיל במקרים שהຕבקשו או לא יתיצב לבדיקת המומחה כאמור בסעיף 12.6.3 לעיל יופסק ביצוע התשלום העיתוי בתום תקופת הזכאות.

12.9 ישלים התובע את המידע הנדרש ממנו ו/או יבצע בדיקה באמצעות מומחה במועד מאוחר יותר, תמסור לו החברה הودעה 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 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 עוד טרם תום תקופת הזכאות. הוקtan או הפסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל תמסור החברה לתובע הוודעת שינוי בהתאם לכללים הקבועים בפלישה. אם לא נמסרו כללים כאמור, תימסר לתובע הוודעת שנייה 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 בעזרת מומחה

13.1 ככל שהחברה תיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק ומעריך את הרכוש נושא התביעה, בנסיבות התביעה או שלא בנסיבות, תודיע החברה על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיעו לו כי זכותו להיות מייצג 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 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 נעזרת בחוקרי במוסגרת קיירה סמיה.

13.4 לעניין סעיף 13 זה, "מומחה" - כגון שמא, 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 בקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך 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 רישימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמכ עליהם בעריכת חוות הדעת.

14.2 חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לחוכות התביעה 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 ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בינה מחודשת של זכאות בהתאם לסעיף 12. חוות הדעת תצורף לשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסור התביעה 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 חסודה על פי דין, תמסור החברה הودעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסודה.

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

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

15. נוכות מתאונה

בכל הנוגע לATABות נוכות מתאונה בפוליסות שהונגגו או חודשו מיום 1.5.2021 ואילך יחולו ההוראות 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 לפגיעת המבוטח הקובעת לו אחוזי נכות, לא תדחה החברה את חוות הדעת מבלי שbowצעה למבוטח בדיקה על ידי רופא מומחה מטעמה ומבליל שלחה למobotח מכתב מנווק הכלול התייחסות, בין היתר, לסיבות שבгин החלטיטה לדוחות את התביעה ואת הממצאים שיש בידיה.

ג. החברה לא תאשר תביעה מבוטח באחוזה נכות מופחתים משיעור אחוזי הנכות שנتابעו בהתאם לחוות דעת שהוגשה על ידי המבוטח, שאינו מבוסס על קביעת רופא מומחה שבדק את המבוטח. לעניין סעיף זה יראו גם בפשרה אישור תביעת מבוטח באחוזה נכות מופחתים.

16. תחולף וזכויות לפני צד שלישי

- 16.1 ככל שהחברה החלטיטה לتبוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, היא יודיע על כך למobotח בכתב זמן סביר מראש.
- 16.2 ניתן במסגרת תביעת תחולף פסק דין, פסק בוררות או חתם 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 ישיה לעמוד למobotח בחברה זכות נגד הצד השלישי שאותו עשויה לחברת הביטוח לتبוע מכוח זכות התחלוף, תציג זאת החברה בפני המבוטח במסגרת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוציאו לפី סעיף 4 או בעת בחינה מחודשת של דכוות בהתאם לסעיף 12.
- 16.4 למען הסר פסק מובהר בזאת כי החברה אינה מיצגת את המבוטח בהליך שינקט, ככל שימצא לנכון, כנגד צד שלישי ואיינה מתחייבת ליאציגו בהליך כאמור.
- 16.5 עוד מובהר בזאת כי החברה אינה משתמש כיווץ למobotח בכל הקשור להתנהלות המבוטח מול הצד השלישי בכל צורה שהיא לרבות ומבליל לגרוע מצלילות האמור, התכתיות שיכל שיינו לו מול הצד השלישי,קיים מגעים מול הצד השלישי, או החלטה בקשר להגשת התביעה או הימנעות מהגשתה. החברה מבקשת להציג כי היה והmobotח יחליט לנוקוט או שלא לנוקוט בהלכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאומר הינו באחריות המבוטח והחברה לא תישא בכל נזק שיכל ויגרם למobotח כתוצאה מהתנהלותו מול הצד השלישי ולרבות ומבליל לגרוע מהאמור מהגשת התביעה על ידי המבוטח או בהימנעות מהגשת התביעה.

17. תביעת צד 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 לשולם הפיזי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמול הביטוח שהוא חייבת למobotח, ככל שהוא חייבת בתשלומו.
- 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 לשולם האמור בסעיף 17.2 לעיל, במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הוודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברת, תשלם החברת לתובע תגמול הביטוח, ככל שהוא חייבת 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 למmono על פניות הציבור ולכל גורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
- 18.1 לעניין אזרח ותיק - לא יותר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

19. מתן העתקים

- 19.1 החברה תמסור לתובע, לפי בקשה בכתב או פניה למרכז קשיי 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 אחריות לנוכח הפולישה בגין אליה ביקש מידע לאתר האינטרנט של החברה.
- 19.3 החברה תמסור לתובע, לפי בקשה שתימסר בכתב ממשדי 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. שונות

- 20.1 מערכת הכללים הינה בתוקף ביחס לתביעות שהוגשו לאחר ה- 1 לוני 2011. ביחס לתביעות על פי פוליסת לביטוח. רכב חובה תחול מערצת כללים זו על תביעות שתוגשנה לאחר ה- 1 במרץ 2012.
- 20.2 מערכת כללים זו לא תחול על תביעות בגין שירותים שימושיים ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לככוב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.
- 20.3 הוראות סעיפים 6-5 למערכת כללים זו יחולו על התביעה 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 פרשה, תהיה החברה פטורה מחובות הودעה לפי סעיף 4 מאותו מועד ואילך.
- 20.5 מערכת כללים זו לא תחול על התביעה לתשלומים בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנوع - 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	הקבועים בחזרה	המועד או התקופה לסוגי התביעה 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 היו בידי החברה כל המסמכים שנמסרו על ידי התובע)	30 ימים	30 ימים
9.3	מסירת הודעת המשך בירור התביעה (מסירת הודעת המשך בירור תביעות לפי פקודת רכב מנوع 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	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 פוליסת	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
17.2	הודעה למבוטח על דרישת תגמול ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
18	מענה בכתב לפניות ציבור	30 ימים	30 ימים
18.1	מענה בכתב לפניות ציבור של אזרח ותיק	21 ימים	21 ימים
19.1	מסירת העתקים מפוליסת או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
19.3	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתום התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים

הליך בירור ויישוב תביעות בחברת מגדל, מגדל מקפת ויזמה

כל

- הליך בירור ויישוב תביעות מתבצע בהתאם לכללים שנקבעו ע"י המפקח על הביטוח.
- מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן: מגדל), מגדל מקפת קרנות פנסיה ו קופ"ג בע"מ (להלן: מגדל מקפת) ויזמה קרן פנסיה לעצמאים (להלן: יזמה) משקיעות משלבים ומאמצים מרובים על מנת להבטיח בירור מהיר, מקטיע והוגן של התביעות.
- על מנת להקל עליך עליל בתיפול בתביעתך מובהרים להלן מספר דגשים על אופן ביצוע החלטיך ניהול התביעה.
- בכל הנוגע להנחיות הספציפיות על פי סוג התביעה לרבות אופן הגשת התביעה, נא ראה פירוט בטופס התביעה.

אופן הגשת התביעה

1. מבוטח/עמית הסבור כי נגרם לו נזק המכוסה במסגרת פולישה שנרכשה במגדל, או זכאי לזכויותיו במגדל מקפת או ביזמה, מתבקש להודיע על כך באופן מיידי לחברת או לסוכן המציג אותו, ולשלוח טופס הודעה על התביעה באמצעות:

- 1.1. דואר ישראל לכבוד:
מגדל חברה לביטוח בע"מ ת.ד 3063 קריית אריה פתח תקווה, מיקוד 4951106
מגדל מקפת קרנות פנסיה ו קופות גמל בע"מ / יזמה קרן פנסיה לעצמאים בע"מ ת.ד 3778 קריית אריה פתח תקווה 4951106.

1.2. אתר האינטרנט של החברה תחת הקישור: <https://www.migdal.co.il>.

2. הליך בירור התביעה דורש סיעוע ושיתוף פעולה מצד המבוטח/עמית במסירת מסמכים ומידע הנחוצים להשלמת הטיפול בה. טפסים רלוונטיים לכל סוג של התביעה עם הנחיות כיצד לאופן ملي"י הפרטים והדריכים להגשתה, וכן בירור במקרה של ספק בגין סוג התביעה ולטופס בו יש לעשות שימוש, ניתן לקבל:

- 2.1. באתר האינטרנט של מגדל / מגדל מקפת / יזמה כמפורט בס'ק 1.2 לעיל.
- 2.2. בפניהטלפון 03-9201010 או בכתב, לכתובת הרשמה לעיל סעיף 1.1.

המסמכים הנדרשים לבירור התביעה

3. בסמוך למועד קבלת התביעה, ימסר לתובע אישור על כך שה התביעה התקבלה, פירוט המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה והנחיות בגין אופן הפעולה הנדרש מהתובע.
4. במהלך בירור התביעה יכול ותבצע פניה למבוטח/עמית לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים היה ויתברר שדרושים לשם השלמת בירור התביעה ואפשר שגם החברה תפעל לאייתור מידע נוסף לרבות מัดדים שלישיים.
5. הودעה על המסמכים ואישור על כך שהתקבלו בחברה ומסמכים /או מידע שהתקבלו וטרם נתקללו, תימסר לתובע בסמוך לקבלת המסמכים והמידע כאמור.
6. עיכוב במסירת מידע או מסמכים מסוימים שהתקבלו ומצויים בידי, עלול לגרום לעיכוב בbiror התביעה, או לעיכוב בתשלום התביעה שאושרה.

שימוש בשירותי מומחה

7. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תיעזר בשירותיו של מומחה לצורך בחינת חבותה /או לצורך הערכת הנזק, מומחה כאמור יכול ו/יפגש עם המבוטח/עמית ויכול שלא. כמו כן, במקרה בו היא מוצאת לנכון, יכולה החברה להפעיל חקירה סמוייה לצורך בירור התביעה. לעניין זה "מומחה" - בעל מומחיות בבירור חובות /או הערכת נזק כגון: שמא, מומחה רפואי, מהנדס, חוקר, רואה חשבון וכדומה.
8. החברה מבקשת להציג כי מומחה כאמור פועל מטעמה ועל חשבונה של החברה בלבד. המבוטח/עמית, ככל שהוא מצוי לנכון, זכאי להיות מוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

שימוש במ Lager היסטורית תאונות של כל רכב:

9. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תפנה בשאלתה לקבלת נתונים על כל הרכב מ"מ Lager היסטורית תאונות של כל רכב המופעל ע"י איגוד חברות הביטוח.

10. הנזונים שיתקבלו מהמאגר יתיחסו למבטחו הקודמים של הרכב, סוג הביטוח ופרוט התביעות ב- 7 השנים שקדמו לתאריך האירוע.

11. עלות השאלתה תחול על חברת הביטוח.

עדכון על מהלך התביעה

12. במהלך בירור התביעה ישלחו למבוטח/עמית הודיעות המשך בירור ובמסגרתו יובהרו הסיבות שבעתין טרם ניתנה הכרעה בתביעה ופירוט, ככל שהיא צורך, אודות מסמכים או מידע שהתקשו מהתובע וטרם נמסרו.

13. החברה תחול משלוח הודעות כאמור בהתקיים אחת מהנסיבות הבאות:

13.1 עם השלמת בירור התביעה;

13.2 אם שתי הודיעות המשך בירור שכלו דרישת החברה למסירת מידע ו/או מסמכים נוספים לא נענו;

13.3 אם המבוטח/עמית הגיע לתביעה נגד מגדל ו/או מגדל מקפת ו/או יוזמה לערכאות משפטיות.

השלמת בירור התביעה

14. על החברה להשלים את הבירור בתביעה במועד שנקבע על ידי הממונה על שוק ההון ו/או על פי הpolloisa ו/או הדין. מיום שהוא בידייה כל המסמכים והמידע הדרושים לה לצורך בירור התביעה.

15. השלמת בירור התביעה משמעה סיום הטיפול בתביעה באחת מן הדריכים הבאים:

15.1. קבלת מלאה התביעה.

15.2. קבלה חיליקית של התביעה.

15.3. דחיה של התביעה במלואה.

15.4. חתימת הסכם פשרה עם המבוטח/עמית.

16. הודיעה על קבלת התביעה במלואה או בחלוקת תימסר למבוטח/עמית בכתב ותכלול פירוט בגין גובה הנזק ואופן חישובו.

17. הודיעה על דחיתת התביעה במלואה או קבלה חיליקית של התביעה תימסר למבוטח/עמית בכתב ותכלול פירוט הנימוקים בגין נדחתה התביעה כולה או חלקה.

18. במקרה וה מבוטח/עמית יגיע לפשרה עם נציגי החברה, תשליך אליו הודיעת פשרה בכתב בה יפורטו עיקרי הפשרה ותינתן לו שהות מספקת לעין בה. הפשרה תיכנס לתוקף רק לאחר חתימת המבוטח/עמית על הסכם הפשרה.

19. במקרה שהתקבלה התביעה לתשלומים עיתויים (למשל, פיצוי חרדי בגין אובדן כושר עבודה או פנסיית נכות), רשאית החברה לבחון מעת מחדש את זכאותו של המבוטח/עמית בהמשך תשלומים אלה והכל על פי כללים המוצגים באתר האינטרנט של מגדל ומגדל מקפת. תחת הקישור המופיע בס"ק 1.2.

עיפוי ביטוח עליהם חול 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 סיכון אובדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, כמעט ביטוח שניינים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים ושותים זרים בישראל; ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנوع (ביטוח חברה) ביטוח רכב מנוע – רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בסיעות לח"ל וכן לתוכניות פנסית נכות ופנסית שארים הנמכרת ע"י מגדל מקפת.

אי הסכמה להחלטת החברה בנוגע לתביעה

21. מבוטח/עמית הרואה עצמו מקופח מההחלטה החברה לעניין התביעה רשאי להפסיק ולפעול באחת מהדריכים הבאים:

21.1 להציג על החלטה בפני הממונה על פניות הציבור במגדל ומגדל מקפת;

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

21.3 לפנות לערכאה המשפטית.

21.4 במקורה של השגה על החלטה/ות בסוגיות רפואיות במגדל חברה לביטוח בע"מ ובקרב פנסיה - מקופה יש להעביר לועדה רפואית ולועדה רפואית לעערורים.
יוזמה - להעביר החלטה לבוררות.