



שם המבוטה	מספר זהות
שם הסוכן	מספר פוליסוה
שלך	מספר תביעה

הטופס מיועד לנשימים וגברים כאחד
יש למלא את הטופס בעת בלבד ולא בערכו

דף הנחיות טופס 763

הגשת תביעה - נכונות מוחלטת ותמידית / נכונות מקצועית מוחלטת ותמידית

מבוטח ונכבד,

על מנת לסייע לנו לטפל בתביעתך בצורה יعلاה ומהירה, נודה לך אם תעביר לידיים את המסמכים המפורטים להלן. אם הנך מעוניין שסוכן הביטוח הקבוע בפוליסוה יטפל בתביעתך, יש למלא ולהחותם על פסקת המינוי המיועדת לך בטופס התביעה. באפשרותך לבצע את אופן משולח ההודעות בדבר התביעה, מהלכה ותוצאתה באמצעות המדריכים הבאים:

- דואר אלקטרוני מאובטח. תנאי לשלוח הודעות באמצעותה היא מסירת מספר טלפון נייד עדכני ותקין אליו תשליך סיסמה

לצורך פתיחת ההודעה.

- דואר ישראל לכתובת המפורטת בטופס זה.

- פקס

נבקש לסמך את בחירתך על גבי טופס זה במקום המיועד לך בטופס התביעה.

מסמכים שיש לצרף:

1. טופס הגשת תביעה "נכונות מוחלטת ותמידית / נכונות מקצועית מוחלטת ותמידית".
2. אישורים רפואיים מרופא מומחה בתחום הרלוונטי לפגעה/מחלה, סיכון אשפוז אם ישנים המעידים על הנכונות.
3. פרוטוקול מלא כולל החלטת העודה לנכונות כללית של המוסד לביטוח לאומי – במדידה והוגשה אליהם תביעה.
4. תצלום תעודה זהות של המבוטח כולל הספה.
5. טופס "ויתור על סודיות רפואי וכילית" חתום ע"י המבוטח כולל סעיף "עד לחתימה" (מצ"ב) (עד לחתימה יכול להיותעו"ד / רופא / האחותה / עובד סוציאלי / פסיכולוג / סוכן הביטוח בצוירוף חותמת הסוכן ולא חותמת סוכנות הביטוח) (מצ"ב) עד לחתימה נדרש על פי חזר משרד הבריאות 15/2003 מתאריך 15/2003.
6. תגמולי הביטוח (למעט במקרה של קטין), משלימים באמצעות הפקדה לחשבון הבנק בלבד.

ניתן להעביר את טופס התביעה והמסמכים הרלוונטיים:

בדוואר אלקטרוני: haimtviot@migdal.co.il פקס: 03-5637749

דוואר ישראל - לכתובת הרשותה מטה עבורה: תביעות חיים.

לבירור אודות סטטוס התביעה והשלמת מסמכים חסרים, ניתן לפנות לאיזור האישី באתר החברה.

באפשרותך להשלים מסמכים חסרים באמצעות SMS עם המילה "תביעות" לטלפון נייד שמספרו 055-7000113.

מה יקרה בהמשך?

לאחר קבלת טופס התביעה והמסמכים הרלוונטיים תיבחן זכאותך לכיסוי הביטוח, בהתאם לתנאי הפוליסה.
במידה וידרשו מסמכים נוספים תישלח לך הודעה בכתב.

לידיעתך, טופס זה אינו מהווה התchingות לתשלומים או הכרה בזכאות המבוטח לתשלומים כלשהו.

אנו מודים לך על שיינוף הפעולה
בברכה,
תביעות חיים

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

טלפון: 03-9201010
טלפון מזקק:

טלפון: 054-9201028
 Whatsapp:

סוכן הביטוח

שלך

באפליקציית מגדל
App Store / Google Play

כל הדרכים ליצור איתינו קשר

migdal.co.il



017637630104010725

עמוד 1 מתוך 16 דפים

מגדל חברה לביטוח בע"מ

קוד מסמך: 761 / 763



מספר זהות	שם המבוטח
מספר פוליסה	שם הסוכן
מספר תביעה	

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

הגשת תביעה - נכות מוחלטת ותמידית / נכות מקצועית מוחלטת ותמידית

הודעת המבוטח התובע

טופס מס' 763

א. פרטי המבוטח	
מספר זהות	שם משפחה
מין	תאריך לידה
<input type="checkbox"/> נ <input checked="" type="checkbox"/> ג	
מספר טלפון	כתובת מגורים (רחוב)
מספר פקס	דואר אלקטרוני
מספר טלפון נייד	
באפשרות לבחור את אופן משלו הידועות אליך בהתאם להדריכים הבאים: <input type="checkbox"/> דואר ישראל <input type="checkbox"/> דואר אלקטרוני <input type="checkbox"/> פקס במידה ולא תתקבל כל תשובה מך, אנו מבאים כי הידועות שבندון ישלו אליך באמצעות דואר ישראל כתובות המופיעות בטופס זה. * יש צרף תצלום תעודה זהות כולל ספח.	
הזהרה לעדכן פרטי ליצירת קשר ככל שברצונך כי פרטי ההתקשרות המפורטים בסעיף א' לעיל יעדכו במערכות ה"חברה" (מגדל חברה לביטוח בע"מ ומגדל מkapט קרכנות פנסיה ו קופות גמל בע"מ) הין נדרש/ת לאשר בחתימתך סעיף זה. הפרטים שיעדכו ימשכו את ה"חברה" לצורך יצירת ערך עבור מושר הביטוח ו/או קופות הגמל שיש ברשותך בחברה. חתימת המבוטח	

ב. פרטיים נוספים על המבוטח					
מקצוע	העסקוק לפני קרות הנכות	שם מקום העבודה אחרון	מועד תחילת העבודה	שם קופת חולים	
<input type="checkbox"/> כללית <input type="checkbox"/> מכבי <input type="checkbox"/> לאומי <input type="checkbox"/> מאוחדת					
אם שינוי עסקוק/מקצוע מאז הוצאת הפוליסה הנ"ל? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> כן, נא פרט את המקצוע החדש					
שמות הרופאים המתפללים					

ג. פרטיים על מקרה הנכות	
1. מועד קרות הנכות _____	
2. מתי הופיעו לראשונה סימני המחלת? _____	
3. מתי אובחנו המחלת? _____	
4. מי הם הרופאים או המוסדות הרפואיים שטיפלו בך בקשר לנכות? _____	
5. האם הין עדין מאושפז בבית חולים / בית החולים? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> כן, פרט: _____	
6. האם הין מרותק למיטה או לビיטר על פי הוראות הרופא? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> כן, פרט: _____	
7. האם ברשותך ביטוחים אחרים המכילים נכות/או אובדן כושר עבודה? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> כן, פרט (שם חברת הביטוח): _____	
8. האם הוגשה תביעה בגין האירוע למוסד ביטוח לאומי? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> כן, נא פרט: _____	



017637630204010725

עמוד 2 מתוך 16 דפים

מגדל חברה לביטוח בע"מ

קוד מס' 763 / 761

עובד מגדל: כן לא



מספר זהות	שם המבוטה
מספר פוליסון	שם הסוכן
מספר תביעה	

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

ד. הצהרות המבוטה

אני (מבוטה) מצהיר בזה כי כל האמור לעיל הוא נכון, וכי לא העלהתי דבר הקשור עם התביעה הנוכחית.
אני המבוטה התובע, מבקש לאור כל האמור לעיל, לשלם לי, את סכום הביטוח.

הצהרות והסכנות לפיקוח הגנת הפרטיות:
ידוע לי כי המידיע שמסרתי במסמך זה וככל מידע נוסף שאמסור (ביחד להלן: "המידיע") ישמר במאהרי המידיע של מגדל חברה לביטוח בע"מ / או מגדל מקפת קרכנות פנסיה ו קופות גמל בע"מ / או גופים בשליטת מגדל אחזקות ביטוח ו פיננסיים בע"מ / או מי מטעמן (ביחד להלן: "קברצת מגדל") / או ישותף ביניהם, ויעבד בהתאם לשימושים המנויים במדיניות הפרטיות שנצרכת להלן, לרבות בכל עניין הקשור לניהול, תפעול ו שירות של פוליסות, תוכניות / או מוצריהם על שם, פילוח ועיבוד סטטיסטי, דיוור ישיר, יצירת קש, שירותים נוספים וקיים חשובות שבדין.

אי מאשר שהמידיע נමסר מרצוני ובהסכםתי ולא חלה עלי חובה חוקית למסור אותן. כמו כן, ידוע לי כי אי מסירת המידיע תמנע מ Gdaל את יכולת לספק לי את השירותים באופן מיטבי.
אני מאשר כי המידיע יעביר לצדדים שלישיים לצורך המטרות הנ"ל, לרבות ל██וני ביטוח, בעלי רישיון, ספקים, מבטחים מושנה, גורמים מתפעלים ונוטני שירותים. ידוע לי כי בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הנני רשאי לעזין במידע שמנוהל לגביי, וכי יש לי את הזכות לבקש את תיקונו אם נמצא כי אין שלם או מעודכן.

בקשה לימוש זכות העיון, ניתן לפנות למוקד קשי הלקוחות באמצעות טלפון 03-9201010 או דואר אלקטרוני mokedbi@migdal.co.il או בכתובת <https://www.migdal.co.il/support/privacy-and-data-security> מדיניות הגנת הפרטיות זמינה עבורך כתובות מגדל.

חתימה *

תאריך

ה. בקשה להפקדת תגמולו ביטוח לחשבון הבנק

אני מבקש לזכות את חשבון בנק שפרטיו להלן בגין תגמולו ביטוח:

ת.ז. בעל החשבון	מספר חשבון	שם בעל החשבון	קוד בנק	מספר סניף
יישוב	כתובת בנק (רחוב)	מוס' בית	מיקוד	

אי מאשר מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. כל הנתונים שמסרתי לכם לגבי הלקוחה הבנקאית הנ"ל נכונים, מדויקים ונבדקו על ידי.
2. אני מצהיר בזאת שהחשבון הוא עלשמי / או משותף לי ולבן/בת זוגי.
3. העברת הלקוחה הבנקאית הנ"ל מבוצעת בהתאם לבקשתו ועל אחוריות בלבד.
4. אני מותר על כל טענה / דרישת / תביעה בקשר להעברה הבנקאית הנ"ל.

5. ידוע לי שאין בהסכםתי זו משום התcheinויות כלשהן של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוח או בגין תגמולו הביטוח.

6. ידוע לי ואני מורה לחברה כי לצורך טיפול בבקשתו לקבלת תשלום לטובתי, תפנה החברה לבנק הרלוונטי (להלן: "הבנק"), באמצעות מרכז סליקה בנקאי (מס' ב'), לאימוץ ובדיקת תקינות כל פוטי חשבון הבנק שמסרתי לחברה, לרבות שם מלא, מספר זהה ומספר חשבון בנק, וזאת על מנת לוודא כי הכספיים יועברו להשכמי (להלן: "הליך האימוץ"). הנני מאשר לבנק באמצעות מס' ב' להסביר לביקשת האמות לעיל, ובכך הנני מותר על חובת הסודיות שהבנק ו/או החברה חfibים לפניי תוך ויתור על כל טענה / או דרישת / או תביעה כלפי הבנק / או מס' ב' / או הלקוחה, בנוגע להליך האימוץ, כאמור. ידוע לי ואני מסכים כי תיעוד הליך האימוץ ישמר במאהרי המידיע של החברה. עד ידוע לי כי הנני רשאי לחזור בי מהסכםתי דלעיל, באמצעות פניה לחברה, ובבלבד שהבקשה לאימות טרם נשלחה למס' ב'.

חתימה *

תאריך

ו. מינוי הסוכן

הנני ממנה את סוכן הביטוח מר'גב' _____ מס'ר זהות / מס'ר רישון סוכן _____ לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור ל התביעה זו
ובכל זאת להגיש ל"מגדל חברה לביטוח בע"מ" ולקבל מ"מגדל חברה לביטוח בע"מ" את כל התכתבות ו/או המידיע ו/או המסמכים הקשורים ל התביעה ולשימוש
כשלוחיו לכל דבר ועניין הנוגע ל התביעה זו בלבד.

חתימת
המגдал

שם פרטי
ומשפחתי

תאריך





מספר זהות	שם המבוטח
מספר פוליסה	שם הסוכן
מספר תביעה	

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

ז. הסכמה לשימוש בדוא"ל

אני מסכימן כי בכל מקום בו מכוון החוק / או הפלישות שיש לי בוגדר חברת לביטוח בע"מ, נדרשת החברה, או מי מטעמה, להעביר לARBOTUCH מידע / או מסמך בכתב, תהיה לחברת או למי מטעמה אפשרות להעביר אליו את המידע / או המסמר בדואר אלקטרוני כתובת הא-מייל שנרשמה על ידי בטופס זה,
במקום בדואר, אף אם הוא כולל "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיו.

	חותמת המבוטח *		מספר זהות	שם פרטי ומשפחתי	תאריך
--	----------------	--	-----------	--------------------	-------





יתור על סודיות רפואית וכליית

א. פרטי המצהיר והצהרת יתרו סודיות

בונן בה רשות לכל עבד רפואי / או מוסד רפואי לרבראות בתיה חולמים ומרפאות לרבריאות הנפש ובכלל זה המרכז לביריאות הנפש "גאה", קופות החולים, רופאים, שעבודיהם וא/or ימי מיטענות ו/או לכל שעבד של המוסד לביטוח לאומני ו/או לבאג'ה לישראל ו/או למשרד הבטיחון לרבות השתלשלות פרויל ו/או שירות בתיה הסורר – איש ורופא ו/או למשרד החינוך מדור כ"א וגזרות, פירוט בתיה ספר והשגי בלמיומים ו/או למשרד הפנים ו/או למשרד העלייה ו/או למשרד הקיליטה ו/או למשרד האוכלוסין ו/או למנהל האגודות תעוזת בירור פרטיטים על נושא – נסיבות ונסיבות מהארץ ו/או למשרד הבריאות הייחודה לקנאביס רפואי ו/או למכוון גמילה ו/או למכוון טיפת חלב ו/או בתאי אבטות ו/או לעיריות לרבות הרוחה ו/או למכוון לבטיחות בדריכים ו/או לМО"ר המכון למדע רפואי בע"מ ו/או למכוון מ.א.R ו/או לכל שעבד בתחום הסוציאלי ו/או להסיעוד ו/או לכל

עובד במוסדות המנהליים קרגוט פנסיה (לרובות עמידים, מקופה ומטבוחים קרגוט פנסיה בע"מ) ואו למשרדים התעסוקה / או כל חברות הביטוח למסור לו – (להלן: "ארגוני") או מי שמציח כתם הרשות לאירוע מיוחד, את כל הפרסים המצוים בידינו השירתיות שיפורטו להן ללא ייצא מן הכלל ובאופן שידרשו המבקשים על מנת הבריאות / או הסוציאלי / או הפסיכיאטרי / או פסיכולוגי / או מצב בתחום סיעודי / או השקומי / או כל מחלת שחלת בה בעת, לרבות מידע בגין תביעות מכל סוג / או תאונות עבודה / או תאונות דרכים / או קומותות ואחריותם כלפי בעלי חיים בסוכן הובלגון ומשדרן.

הצהירות והסכמות לפי חוק הגנת הפרטויות

בבקשה למשוך דותם, ניתן לפנות למקד קשר להלן הנקודות במאמרות טלפון 03-9201010 או דואר mokedel@migdal.co.il.
בבקשה לבודק פרטי אבטחה, ניתן לחשוף [privacy-and-data-security](https://www.migdal.co.il/support/privacy-and-data-security).

כקבב יטבב זב מפיב אומן, אם עזרוינו ורא' גומן הטענין וכל מין שישרווא רמאזונען.

השימוש במידע יעשה לאוצר צירוף לביטוח וישראל תכניות בלבד

פרטים נוספים

שם קופת חולים	סכיפ	מספר חבר	מספר אישי בצה"ל	שם קופת חולים קודמת

שמות נוטני השירותים לרבות רופאים, מכונים, מעבדות, בתי ספר, גנים

.4 .3 .2 .1

ב. במקורה של קיטין

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

ג. ייפוי כוח

הרבי מילפה את כוחו של נציג משרד ע"ד

במקרה של קטין - חתימת האפוטרופוס ★

מגדל חברה לביטוח בע"מ

קוד מסמך: 106



ד. עד לחתימה

אני ה"מ מאשר כי בתאריך _____ הופיע בפני המבוטח _____ (שם+ת.ז.) וחתם על מסמך זה.		עד לחתימה יכול להיות - סוכן ביטוח / ע"ד / רופא / אחות / עובד סוציאלי / פסיכולוג / סוכן הביטוח בצירוף חותמת הסוכן ולא חותמת סוכנות הביטוח - כלל צילום רישיון סוכן .		
<input type="text"/>	חתימת העד וחותמת כוללת מספר רישיון *	<input type="text"/> מספר זהות	<input type="text"/> שם העד לחתיימה	<input type="text"/> תאריך

ה. חתימת המבוטח

<input type="text"/> חתימת המברטת *	<input type="text"/> מספר זהות	<input type="text"/> שם פרטי שם משפחה	<input type="text"/> תאריך
--	-----------------------------------	---	----------------------------



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 המודעים 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 כמשמעות 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 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 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 כושר עבודה יחולו בנוסך 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 לתביעה סיoud יחולו בנוסך לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות סיoud. בכל מקרה של סתירה בין כללים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות סיoud יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות סיoud.

- 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 עיסוקו 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 הסתיימה 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 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 ל התביעה שהגיש לחברה או מי מטעמה, הודעה בכתב, בה יציין המסרן שנטקל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו 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, תדרוש החברה מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר 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 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 למקרה בו עניין בדואר 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. הودעת מהלך התביעה ותוצאות

4.1 על החברה למסור לתובע, בתוק שלשים 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

החלטה החברה על תשלום התביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה 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 חשב ונוכה;

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 שמדוברים;

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

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 שנთוווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;

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

5.1.14 המועד שבו היי בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לbiror 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>ZCAI התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה או הדין;
- 5.2.5 מועד התקופה המרבית שבה להטבע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה או הדין;
- 5.2.6 מועד התקופה עד לבדיקה מחדש מחודשת של זכאות;
- 5.2.7 הכללים לבדיקה מחדש מהלך 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 הודעה תשלום חלק בכתב, שבה 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 העיקריים בסיס ההחלטה החלה לחיקם 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 הודעה 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 שהՃחה נסמכת עליהם.

9. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 9.1 סברה החברה כי נדרש זמן נוספת לשם בירור התביעה, תמסור לתובע הודעה המשך בירור בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש להזמן נוספת 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 הודעה תשלום, הודעה תשלום חלק, הודעה דחיה או הודעה פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך בירור הקדמת ועל פי תנאי הפלישה נקבע מועדעתידי להערכת הנמק, החברה תהיה פטורה ממשלוות הודעות המשך בירור נוספות לתובע עד למועד האמור, וב惟ד שתישלח הודעה המשך בירור לפחות שנה אחת.
- על אף האמור בסעיף זה לעיל בכל הקשור ל התביעה שהוגשה בענף ביטוח רכב חובה, הודעה המשך בירור תימסר לתובע לפחות שישה חודשים.
- 9.4 החברה תרידיה פטורה מהחובה לשלוות 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 בלבד שבהודעה האחרונה 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 קרות מקרה הביטוח וכן יציג בה כי מרוץהת Yi שנות החל במועד קרות מקרה 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 שהסכמה 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 במניין 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 שהסכמה 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 במניין 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, פרטי ואופן 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 להן ("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 יומם ליום 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 הודיעזה 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 הודיעה על המועד ביצוע התשלום העיתוי גם לאחר תום תקופת הזכאות.

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

12.6.3 הודיעה על הצורך בבדיקה של התובע באמצעות מומחה. בהודיעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקה המומחה"). תובע לא ישא בעלות בדיקת מומחה כאמור. במסגרת הודיעזה 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 והቶוב 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, ותודיע 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 מסגרת קיריה סמוייה.

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

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

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 תגמולו 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 Zahlot 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 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, 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 למבוטח מכתב מנווק הכלול התייחסות, בין היתר, לסבירות 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 למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
- 16.2 ניתן במסגרת תביעת תחולף פסק דין, פסק בוררות או חתום 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 ישיה לעמוד למבוטח 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 לイヤגו בהליך כאמור.
- 16.5 עוד מובהר בזאת כי החברה אינה משתמש כיווץ 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 וה מבוטח יחליט לנוקוט או שלא לנוקוט בהלכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאומר הינו באחריות המבוטח והחברה לא תישא בכל נזק שיכל ויגרם למבוטח כתוצאה מתנהלו 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 למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לשלום הפיזי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמול הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא 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 לשלום האמור בסעיף 17.2 לעיל, במהלך שלושים הימים האמורים, 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 למוניה 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 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	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	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 ביוזמה, 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 לאיטור 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 בירור 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 וכי יכול 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 למבטחי 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 ובמסגרתן 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 /או מסמכים נוספים לא נענו;

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

השלמת בירור התביעה

14. על החברה להשלים את הבירור בתביעה במועד שנקבע על ידי המוניה על שוק ההון /או על פי הpolloisa /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 מנוע (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 להמשיך ולפעול באחת מהדריכים הבאים:

21.1 להציג על ההחלטה בפני המוניה על פניות הציבור במגדל ומגדל מקפת;

21.2 להציג על ההחלטה בפני המוניה 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.