



מספר דוחת	שם המבוטה
מספר פוליסוה	שם הסוכן

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

דף הנחיות טופס 621

הנחיות להגשת תביעה תשלום חד פעמי עקב נכות מתאוננה

מבוטח יקר,

בכל מקרה של צורך בתביעה בגין נכות מתאוננה חשוב לפנות למחלקת תביעות חיים במגדל ולמלא אחר הנחיות שלහן:

בשלב הראשון:

עלך למלא את כל הפרטים המבוקשים ולהעביר אלינו טופס **תביעה מסוג תביעת נכות מתאוננה** (מצ"ב), שבו יש למלא את החלקים הבאים:

לטופס זה יש לצרף את המסמכים הבאים:

1. סיכום אשפוז / סיכום ביקור רפואי מיום האירוע.
2. מסמכים רפואיים ככל שהוגשו לביטוח לאומי וממסמכים הרפואיים על מעקב רפואי.
3. החלטת המוסד לביטוח לאומי כולל פרוטוקול מלא.
4. במרקחה של תאונת דרכים יש לצרף אישור משטרת.
5. צלום מלא של תעודה זהות כולל ספח פתוח. במידה ומדובר בתעודה זהות ביוםתרית יש להעביר צלום של שני צידי התעודה.
6. טופס "יתור על סודיות רפואי" חתום, כולל סעיף "עד לחתימה יכול להיותעו"ד/רופא/அחות/עובד סוציאלי/פסיכולוג / סוכן הביטוח בctrine חותמת הסוכן ולא חותמת סוכנות הביטוח או צלום רישיון סוכן תקין (מצ"ב).
7. עד לחתימה נדרש על פי חוזר משרד הבריאות 15/2003 מtarikh 9.3.2003. (במידה והמבוטח אינו כשיר לחתימה יש לצרף צו אפוטרופוסות).
8. תגמולי הביטוח (למעט במקרה של קטין), מושלים באמצעות הפקדה לחשבון הבנק בלבד.
מעל סכום של 1,000,000 ש"ח ההפקדה מתבצע על סמך אישור לניהול חשבון בנק בהם מופיעים פרטי זהותו שלך.
- במקרה של תביעת קטין יש למלא כתוב שיפוי (מצ"ב) ולצראף צלום תעודה זהות + ספח פתוח של שני ההורים.

מה יקרה בהמשך:

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתקבשו תיבחן על ידנו זכאותך לכיסוי ביטוח, בכפוף לתנאי הפוליסה והגדרותיה.

- אם הכל בורור ותיקן - נבחן זכאותך לתשלום סכום הביטוח בגין נכות מתאוננה, בכפוף לתנאי הפוליסה.
- אם תידרשנה הבהורת כתלהן - לאחר הגשת המסמכים שמצוינו לעיל, עשויה החברה לדרש פרטים נוספים, מסמכים רפואיים ומסמכים אחרים, לפי הצורך.
- אם יתרברר שאין לך זכאי לכיסוי / פיזיו על פי הפוליסה תישלח אליו הודעה עם פירוט הסיבה בגין אין לך זכאי לתגמולי הביטוח, לאחר שהיו בידינו מלא המסמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות.

כתובת לשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח
בע"מ, הר' 3063 קריית אריה, פותח תקווה,
טלפון: 03-4951106

טלפון: 03-9201010
טלפון: 03-9201028

Whatsapp: 054-9201028
סוכן הביטוח: migdal.co.il

שלל: App Store / Google Play

כל הדרכים ליצור איתנו קשר



016216210104010625

עמוד 1 מתוך 16 דפים

מגדל חברה לביטוח בע"מ

קוד מסמך: 621



מספר דוחת	שם המבוטה
מספר פוליסוה	שם הסוכן

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

דף הנחיות טופס 621

הנחיות להגשת בקשה - תשלום חד פעמי עקב נכות מתאוננה - המשך

אופן הגשת התביעה:

באפשרותך לנחל את תביעתך באמצעות שירות "הגשת תביעה Online" שנitin באתר החברה בכתבota.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

שלמת מסמכים חסרים ניתן לשלוח גם באמצעות **SMS** עם המילה "תביעות" לטלפון נייד שמספרו: **055-7000113**.

למידע נוסף ניתן לפנות למועד התביעות בטלפון 03-9201010 בין ימים א'-ה' בין השעות 00:00-16:00.

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

- באמצעות סוכן הביתו
- באמצעות דואר ישראל לכתובת המופיע מתחת עבו: **תביעות חיים** nehuttviot@migdal.co.il
- **טלפון:** **0768869732**

לידיעתך, טופס זה אינו מהווה התחייבות לתשלום /או הכרה בזכאות המבוטה לתשלום כלשהו ואין בהגשת טופס התביעה כדי להאריך את תקופת הת>wשננות הקבועה בחוק.

אנו מודים לך על שייתוף הפעולה

ברכה,
תביעות חיים

(06.2025) מרדהורה

כל הדרכים לייצור איתינו קשר

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

טלפון 03-9201010
טלפון מוקד

טלפון Whatsapp 054-9201028

סוכן הביתו שלך

באפליקציית מגדל App Store / Google Play

migdal.co.il



016216210204010625

עמוד 2 מתוך 16 דפים

מגדל חברה לביטוח בע"מ

קוד מסמך: 621



מספר זהות	שם המבוטח
מספר פוליסה	שם הסוכן

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

טופס הגשת תביעה - תשלום חד פעמי עקב נכות מתאונה

טופס מס' 621

חלק א' - למלוי בידי המבוטח

א. פרטי המבוטח		מספר זהות
תאריך לידיה	שם פרטי	שם משפחה
ט"ז	מספר בית	כתובת מגורים (רחוב)
מיקוד	מספר דירה	
דואר אלקטרוני	מספר טלפון נייד	מספר טלפון
שם הרופא המקצועני המתפלל		שם קופת חולים
		<input type="checkbox"/> כללית <input type="checkbox"/> מכבי <input type="checkbox"/> לאומי <input type="checkbox"/> מאוחדת

ב. אופן קבלת הودעות ומסמכים

יש לבחור מטה את דרך שירת הקשר עימך, לפי הפרטים שצוינთ לעיל

* הצהרה למבקשים לקבל הודעות בדואר אלקטרוני:

אני מסכים כי בכל מקום בו מכוון החוק או הפוליסות שלי למגדל חברה לביטוח בע"מ, נדרשת החברה, או מי מטעמה, להעביר למabitוח מידע/או מסמך בכתב, תהיה לחברה או למי מטעמה אפשרות להעביר אליו את המידע או המסמך בדואר אלקטרוני לכתובת האי-מייל שנרשמה על ידי בטופס זה, במקום בדואר, אף אם הוא כולל "מידע רגש" כהגדתו בחוק הגנת הפרטויות.

בהתאם לתקנות המופיעות בטופס זה.

דואר אלקטרוני (יש למלא גם מספר טלפון נייד)

דואר ישראל

פקס

אישור למשוח מסמכים ומידע לסוכן הביטוח בדבר תביעה זו. יש לסמן ולרשום את שם הסוכן _____ מס' סוכן _____

הרימי מאשר בזאת למגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן - "מגדל") לשוחה או להעביר לידי סוכן הביטוח שלו מעלה את כל התכתבות או/ו המסמכים הקשורים לתביעה זו, לרבות מידע רפואי בקשר עם תביעה זו או מידע רפואי שנודיע למגדל לגבי תביעה זו, ולא תהיה לי כל טענה או תביעה כלפי "מגדל" בכל הנוגע להעברת המידע או/ו המסמכים, לרבות המידע הרפואי לסוכן הביטוח או באמצעותו. ככל שלא תמנה את הסוכן שלך לטפל בשער בתביעה לפי סעיף זה, הוא לא יוכל לקבל מידע הקשור בתביעה זו.

תאריך	שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	חתימה *
-------	----------	---------	-----------	---------

ג. פרטיים נוספים על המבוטח

העסקן לפני התאונה	מקצוע

אם שינוי את המקצוע / העיסוק מאז הוצאה הפוליסה הנ"ל, נא פרט: _____

ד. פרטיים אודות התאונה

- מתי קורתה התאונה? _____
- פרטים על מהלך, סיבות ונסיבות התאונה: _____
- מי הם הרופאים או המוסדות הרפואיים שתיפלו בר בקשר לתאונה זו? _____
- האם אתה עדין מאושפז בבית חולים / בית החולים? לא כן, רפואי: _____
- האם הין מרותך למיטה או לביתך על-פי הוראת רפואי? לא כן: _____
- האם יש לך ביטוחים אחרים מתאונה? לא כן, רפואי (שם החברה הביטוח): _____
- האם הגשת תביעה בגין האירוע למועד לביטוח לאומי? לא כן, ואו לפחות אחר? לא כן, רפואי: _____





מספר דהות	שם המבוטח
מספר פוליסוה	שם הסוכן

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

ה. במקורה של תאונת דרכים

תאריך התאונה	מספר רישוי	חברת הביטוח המבוצחת
כתובת מדויקת של מקום האירוע (רחוב, מס' בית, יישוב)		
יכיז אירעה התאונה?		
סוג הנסיעה: <input type="checkbox"/> עבודה <input type="checkbox"/> בדרך לעבודה או ממנה <input type="checkbox"/> פרטית		

ו. אופן תשלום התביעה

תגמולי הביטוח (למעט במקרה של קטיון), משולמים באמצעות הפקדה לחשבון הבנק בלבד.

נא סמן ב - X את ברירתך:

הפקדה לחשבון הבנק ממשלו הפעם לפוליסה בגין הוגשה התביעה.

הפקדה לחשבון בנק שונה מה שמננו התקבלו הפעם.

במידה וה התביעה תואשר, אני מבקש לזכות את חשבוני בנק שפרטיו להלן בגין תגמולי הביטוח.

ת"ז בעל החשבון	מספר הסניף	שם הבנק	שם בעל החשבון	מספר החשבון

אני מאשר מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. כל נתונם שmorphati לכמ' לגבי העברת הבנקאית הנו"ל נכונים, מדויקים ונבדקו על ידי.

2. אני מצהיר בזאת שהחשבון הוא עלשמי / או משותף לי ולבן/בת זוגי.

3. הרעבירה הבנקאית הנו"ל מבוצעת בהתאם לבקשתי ועל אחריותי בלבד.

4. אני מותר על כל טענה / דיבה / תבעה בקשר להעbara הבנקאית הנו"ל.

5. ידוע לי שאון בהסכמה זו משום התחרויות כלשהי של חברות הביטוח להכיר בכיסוי הביטוח או בגין תגמולי הביטוח.

6. ידוע לי ואני מורה לחברת הבנק שஸרטני לבקשת תשלום לטובתי, תפנה החברה לבנק ("הבנק"), באמצעות פרטיה תקינות כל פרטיה בקשר ללקוח שஸרטני לחברת, לרבות שם מלא, מספר זהה ומספר חשבון בנק, וזאת על מנת לוודא כי הכספי יועברו לחשבוני (להלן: "הlixir האימות"). הנני מאשר לבנק באמצעות מס'ב להסביר האיות לעיל, ובכך הנני מותר על חובת הסודיות שהבנק ו/או החברה החיבים לפני תוך יותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או בקשה כלפי הבנק ו/או מס'ב ו/או החברה, בוגנע להlixir האימות, כאמור. ידוע לי כי ייעוד הlixir האימות ישמר במאגרי המידע של החברה. עד ידוע לי כי הנני רשאי לחזור בי מוסכם דלעיל, באמצעות פניה לחברת, ובכך שהבקשה לאימות טרם נשלה למס'ב.

لتשומת לך,

במקרה של תביעה קטין יש למלא כתוב שיפוי (מצ"ב) ולצורף תצלום תעודה דהות + ספח של שני ההורים.

חתימה ★

ז. הצהרות המבוטח - אני ח"מ מצהיר ומתחייב כי

ידוע לי כי המידע שמסרטני במסמך זה וכל מידע נוסף שמנסור (ביחד להלן: "המידע") ישמר במאגרי המידע של מגדר חברת לביטוח בע"מ ו/או מגדר מקפת קרנות פנסיה ו קופות גל"ג בע"מ ו/או גופים בשליטה מודאל אחזקות ביטוח ווינסדים בע"מ ו/או מי מעסן (ביחד להלן: "קבוצת מגדל") ו/או ישותף בהםים, ווענד בהתאם לשימושים המומיים במדיניות הפרטניות שמצורת להלן, לרבות בכל עניין הקשור לניהול, תפעול ושרות של פוליסות, תוכניות ו/או מוצריהם על שם, פילוח ועיבוד סטטיסטי, דיוור ישיר, יצירת קשר, שירותים וocos ו/או חוות שבדין.

אני מאשר שהמידע נמסר מרצוני ובנסיבותיו ולא חלה עלי חובה חוקית למסור אותו. כמו כן, ידוע לי כי אם מסירת המידע תמנע מ_kbוצת מגדל את יכולת לספק לי את השירותים באופן מיטבי.

אני מאשר כי המידע יועבר לצדים שלישים לצורך המטרות הנו"ל, לרבות לשוכני ביטוח, בעלי רישיון, ספקים, מבטחים משנה, גורמים מתפעלים ונותני שירותים.

ידוע לי כי בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, הנני רשאי לעיין במידע שמנוהל לגביי, וכי יש לי את הזכות לבקש את תיקו אם נמצא כי אין שלם או מעודכן. בבקשתו לiamiוש זכות העין, ניתן לנמק קשיי הלוקחות באמצעות טלפון 03-9201010 או דואר alkertorony@.mokedbi@migdal.co.il או באמצעות מגדל.

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

כל האמור לעיל הוא נכון, וכי לא העלמתי דבר הקשור עם התביעה הנוכחית.

ידוע לי על פי הוראות החוק, מסירת מידע כזב או מטענה עלולה לגרום לדחיתת התביעה ו/או לשילילת זכות המבוטח להחזיר על פי הפוליסה.

במקרה של קטיון/חסוי, ציינו את שם וחתמו האפוטרופוסים על פי דין. במידה וקיים צו מינוי אפוטרופוס - יש לצרפו.

מספר ת.ז.	שם משפחה	שם פרטי	תאריך
חתימת הורה נוסף במקורה של קטין ★	חתימה ★	יחס הקorra של החותם למבוטח (במידה והחותם איןנו המבוטח)	



016216210404010625

עמוד 4 מתוך 16 דפים

מגדל חברת לביטוח בע"מ

קוד מסמך: 621



ויתור על סודיות רפואית וככלית

A. פרטי המזהיר והצהרת ויתור סודיות

שם האב		שם משפחה		מספר זהות			
שם פרטי	שם אב	שם מפלחה	שם מפלחה	ת"ד	מספר בית	טלפון	שם
מין	שם	טלפון	כתובת	מספר דירה	מספר דירה	מספר טלפון	שם

נותן בה רשות לכל שעבד רפואי / או רופא לרבות בתים חולים ומרפאות לרבריאות הנפש ובכלל זה המרכז לרבריאות הנפש ובריאות הגוף, קופות החולים, רופאיין, עבדיהן / או מי מטענים / או ליל שעבד של המוסד לביטוח לאומי / או לבבא גננה לישראל / או למשרד הביטחון לרבות השתלשות רפואי / או שירות בת"י רפואי / או מישר הפנים / או לשירות החינוך מדור כ"א וגזרות, פירוט בת"י ספר והשגי בלימודים / או לשירות העלייה / או לשירות הקוליטה / או למשרד האוכלוסין / או משטרת הגבולות תעודת בירור רפואיים על נסוע - כנויות ויצאות מהארץ / או לשירות היידה לקאנבס רפואי / או למכוון גמילה / או לשוכת הבריאות – קריטיס טיפתقلب / או בת"י אבות / או לעיריות לרבות לשכות ברדרים / או לממו- המכון לomidur רפואי בע"מ / מכון מ.א.ר. / או לכל שעבד בתחום הסוציאלי / או הסיעודי / או לכל שעבד במוסדות המהנים קרנות פנסיה (לרובות עמידם, מקפת ומחטים קרנות פנסיה בע"מ) / או למשרד התעסוקה / או לכל חברות הביטוח למסורו – להלן: "המקשימים" / או מי שמציג כתוב הרשותה לפועל מטעם לאיסוף מידע, את כל הפרטיהם המציגים בידי נוטני השירותים שיפורטו להלן ללא יצוא מן הכלל ובאופן שידרשו המקשימים על מצבם הבריאותי / או הסוציאלי / או הפסיכיאטרי / או פסיכולוגי / או מאכבי בתחום הסיעודי / או השקיומי / או כל חלה שחילתי בה בעבר או שאבי חלה בה בעת, לרבות מידע בין תביעות מכל סוג / או תאונות העבודה / או תאונות דרכים / או קידומות / או מאחרות כול שלמים, סכום הסיכון ומועדן.

אי משחרר בה את כל המוסדות לדלעיל לרבות קופות החולים / או כל שעבד מutowדיםם / או כל רופא מרופאים / או כל שעבד מutowדיםם / או כל רופא מרופאים / או כל סופר מסוני מוטודותם, לרבות מוכן מ/or בא"ח גהה / או מרפאות לרבריאות הנפש / או את כל מושרי המשללה המפורטים לעיל, לרבות פסיכיאטרים / או שיקומיים וכל סופר מסוני מוטודותם, מחובת טעריה על סודיותם בצל הוועג למחלה הבריאותי / או השקיומי / או הסוציאלי / או הייעודי / או הפסיכיאטרי ו/או הגנטית ומתריר להם בזאת מתן כל תיק שנפתח על שם כלו חומר המציג במחשב מגיר המידע אצל נוטני השירותים שיפורטו להלן, כולל תיק תביעה מלא, לרבות המוסף לביטוח לאומי שלמים ומשלים לי, לרבות מידע מוחלקל רציפות ביטוח במיל"ל. הנני מוויתר על סודיות זו כלפי המבקשים ולא תהא לי אל כל המוסדות לרבות קופות החולים / או מי מרופאים / או שעובדיםם / או נוטני השירותים שלהן, כל טענה או תביעה מסווג כלשונו בקשר למסירת מידע אכומו.

הצהרות והסכמות **לפי חוק הגנת הפרטיו** ידוע לי כי המידע שמסרתי במסמך זה וככל מידע נוסף רשף שאמסור (ביחד להלן: "המידע") ישמר במאגרי המידע של מגדר חברה לביטוח בע"מ / או מגדר מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ / או גופים בשליטה מגדר אחזקות ביטוח ופנסיות בע"מ / או מי מטעמן (ביחד להלן: "קבוצת מגדל") / או ישוקף בינהם, ויעוד בהתאם לשימושים המוניים במדיניות הפרטיו שזכרת להלן, לרבות בכל עניין הקשור לניהול, תפעול ושרות של פוליסות, תוכניות / או מוצרים על שם, פילוח ועיבוד סטטיסטי, דיוור ישיר, יצירת קשר, שירותים נוספים וקיים וחבות שדרין. אני מאשר שהמידע נמסר מרצוני ובהסכמה ולא חלה עלי חוזה חוזית למסורו אותן. כמו כן, ידוע לי כי מסירת המידע תמנע מקבוצת מגדר את יכולת לספק לי את השירותים באופו מיטיב.

אי מאשר כי המידע יועבר לצדדים שלישיים לצורך המטרות הנ"ל, לרבות לsocci ביטוח, בעלי רישיון, ספקים, מבטחים משנה, גורמים מתפעלים ונוטני שירותים. ידוע לי כי בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיו, התשמ"א-1981, הנני רשאי לעזין במידע שמנוהל לגביי, וכי יש לי את הזכות לבקש את תיקו אם נמצא כי אין שלם או מעודכן. בבקשתו לימוש זכותה העיון, ניתן לנמק קשי הלוקחות באמצעות טלפונ 03-9201010 או דואר mokedel@migdal.co.il או באפליקציית מגדל. מדיניות הגנת הפרטיו זמינה עבורה בכתובה <https://www.migdal.co.il/support/privacy-and-data-security>

כתב ויתור זה מחיב אותי, את עדבוני ובאי כוחו החוקיים וכל מי שיobao במקומי.

השימוש במידע יעשה לצורכי צירוף לביטוח ויישוב תביעות בלבד

פרטים נוספים

שם קופת החולים	סניף	מספר איש בצה"ל	מספר חבר	שם קופת חברים קודמת	שם קופת חברים
שמות נוטני השירותים לרבות רפואיים, מכונים, מעבדות, בת"י ספר, גנים					
.4	.3	.2	.1		

ב. במקירה של קטין

חתימת האפוטרופוס	כתובת	קרבה	שם משפחה	מספר זהות
★				
★				

ג. ייפוי כוח

הריני מיפה את כוחו של נציג משרד ע"ד _____ או מי שמציג כתוב הרשותה לפועל מטעם חברתו, לקבל את המידע הרפואי המפורט לעיל.	תאריך _____
חתימה (במקירה של קטין - חתימת האפוטרופוס) ★	





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 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 בכתבota זו. www.migdal.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 שmagdar 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 ולמעט ביטוח בריאות 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 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 למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש 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 לעיל.

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 אינם יכול להציג או אינם רשאים 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 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 מאربעה עשר ימי עסקים מהיום שהתרברר לה הצורך בהם.

3.8 טובע שהוא אזרח ותיק כהגדרטו בחוזר 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 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. 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

החלטתה החברה על תשלום התביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה לתשלום 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 חושב ונוכה;

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

5.1.6 פירוט בדבר קיזוז תשלוםיים 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 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 משך התקופה המרבית שבהلة צאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה או הדין;
- 5.2.6 משך התקופה עד לבדיקה מוחודשת של ZCAOT;
- 5.2.7 הכללים לבדיקה מוחודשת של ZCAOT במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
- 5.2.8 מגנון הארכת זכאות לתשלומים.

6. הودעת תשלום חלקית

החלטה החברה על תשלום התביעה תוך דחית חלק מה התביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהuilot 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 העיקריים בסיס החלטת החברה לדוחות 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, התנאי 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 נוספת לשם בירור התביעה, תמסור לתובע הודעת המשך בירור בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש להזמן נוספת לצורך הבדיקה ("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 תהיה פטורה ממשלוות הודעות המשך בירור נוספות לתובע פנה לערכאות משפטיות או אם לא הגיב לשתי הודעות המשך בירור עוקבות היכולות 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 דחיה חלקו או הודעת דחיה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

11.1 להשיג על ההחלטה 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 ערaca שיפוטית או בפני ההואן, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

12. בדיקה מחודשת של זכאות

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

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

12.3 עם אישור התביעה, תודיע החברה לתובע על מושך התקופה עד לבדיקה מחדש הזכאות ועל המידע והמסמכים שעל התובע לספק לה לפחות יום לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום עיתי 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 העיתי 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 העיתי או כל חלק ממנו גם לאחר תום תקופת הזכאות בהתאם למסמכים שנמסרו לה תוך 30 ימים מהמועד שנמסר לה המידע הנדרש ("המועד להשלמת הבדיקה").

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

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

12.6.2 הודיעה על הקטנה או הפסקת התשלום העיתי 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 העיתי 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 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 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 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, 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 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 שיימצא 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 שיכול 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 יחולט או שלא לנוקוט בהלכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאומר הינו באחריות המבוטח והחברה לא תישא בכל נזק שיכול 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 השירות, 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 ותוואותיו (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 בתפעול מובהרים להלן מספר דגשים על אופן ביצוע תהליך ניהול תביעות.
- 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, כתובות 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 ממצאים 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 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 המוניה 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 וрисק 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 החלטה 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.