



| שם המבוטה | מספר זהות |
|-------------------------------|-------------|
| | |
| שם הסוכן | מספר פוליסה |
| מספר תביעה | |
| הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד | |

דף הנחיות טופס 743

הגשת בקשה - בדיקת זכאות לחידוש תשלום בתביעת אובדן כשר עבודה

מבוטח יקר,

בכל מקרה של הגשת תביעה להמשמעות של תשלומים בתביעת אובדן כשר עבודה חשוב לפנות למחוקקת תביעות חיים במגדל ולמלא אחר ההנחיות של להלן:

בשלב הראשון:

עלר למלא את כל הפרטים המבוקשים ולהעיר אליו טופס תביעה מסווג בבדיקה זכאות לחידוש תשלום בתביעת אובדן כשר עבודה (מצ"ב).

לטופס זה יש לצרף את המסמכים הבאים:

1. טופס "הגשת בקשה - בדיקת זכאות לחידוש תשלום בתביעת אובדן כשר עבודה".
2. אישורים רפואיים **מרופא מומחה** בתחום הרלוונטי לפחות לאומי ככל שהוגשה אליו תביעה.
3. פרוטוקול והחלטות המודד לביטוח לאומי ככל שהוגשה אליו תביעה.
4. אישורי הכנסה:
 - מבוטח שכיר - יש לצרף 12 תלושים שכיר אחוריים לפני קרותה מקרה הביטוח, וככל שחזרת לעבוד באופן מלא או חלק, תלושי שכיר מיום חזרתך למעגל העבודה.
 - מבוטח עצמאי - יש לצרף אישור רואה חשבון על הכנסה שנתיית החיבת במס או דוח שומה לשנה שקדמה למקרה הביטוח, וכן אישור רואה חשבון על הכנסותיך לאחר מקרה הביטוח, ככל שקייםות הכנסות כאמור.
 - מבוטח שמקבל קצבה מגורמים אחרים - יש לצרף אישור על גובה הקצבה והתקופה שאושרה.
5. תגמולו הביטוח משולמים באמצעות הפקודה לחשבון הבנק בלבד.
6. כאשר גובה הפיצוי החודשי הוא עד 30,000 ש"ח, יש להציגו לחברתנו תצלום המחאה או אישור לניהול חשבון בנק בהם מופיעים פרטי הדיזיין שלו.
7. כאשר גובה הפיצוי החודשי הוא מעל 30,000 ש"ח, יש להציגו לחברתנו אישור לניהול חשבון בנק בהם מופיעים פרטי הדיזיין שלו.
8. טופס "ויתור על סודיות רפואי" חתום, כולל סעיף "עד לחתימתה" (מצ"ב) (עד לחתימתה יכול להיות ע"ד / רפואי /அחותה/ עובד סוציאלי / סוכן הביטוח בצרוף חותמת הסוכן ולא חותמת סוכנות הביטוח או תצלום רישון סוכן תקף) (מצ"ב).
*עד לחתימה נדרש על פי חזר משרד הבריאות 15/2003 מתאריך 9.3.2003.
9. טופס 101 (מצ"ב).

מה יקרה בהמשך:

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

- אם הכל ברור ותיקין - נבחן זכאותך לתשלומים תגמולי ביטוח בגין אובדן כשר עבודה בהתאם לתנאי הפוליסה.
- אם תידרשנה הבהרתות **בלשון** - לאחר הגשת המסמכים שציטו לעיל, עשויה החברה לפעול לבירור פרטים נוספים, מסמכים רפואיים ומסמכים אחרים לפי הצורך.
- אם יתרברר שאין זכאות לתשלום **תגמולי ביטוח על פי תנאי הפוליסה** תישלח אליך הודעה עם פירוט הסיבה בגין אין לך זכאי לתגמולי ביטוח, וזאת לאחר שהיו בידינו מלא המשמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות.

אופן הגשת התביעה:

באפשרותך לנחל את התביעה באמצעות שירות "הגשת תביעה Online" באתר החברה בכתובת www.migdal.co.il או דרך אפליקציית מגדל בנייד. שירות "הגשת תביעת Online" מאפשר לך להגיש תביעה, להעלות מסמכים חסרים ולצפות בסעיפים הטיפול בתביעה בכל זמן ובכל מקום. השלמת מסמכים חסרים ניתן לשלו גם באמצעות SMS עם המילה "תביעות" לטלפון נייד שמספרו: 055-7000113. למידע נוסף ניתן לפנות למוקד התביעה טלפון 076-8865871 בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00.

כל הדרכים ליצור איתנו קשר

א. www.migdal.co.il | ב. חנויות האפליקציות Play App Store/Google | סוכן הביטוח שלך | Whatsapp 054-9201028 | מוקד טלפון 01010-920-03

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





| שם המבוטה | מספר זהות |
|------------|--------------|
| | |
| | |
| | |
| שם הסוכן | מספר פוליסוה |
| | |
| מספר תביעה | |
| | |

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד

דף הנחיות טופס 743

הגשת בקשה - בדיקת זכאות לחידוש תשלום בתביעת אובדן כושר עבודה - המשך

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

- באמצעות סוכן הביטוח
- באמצעות דואר ישראל לכתובת המופיעות מטה עבור: מחלקת תביעות חיים
- לטיילת דואר אלקטרוני: haimtviot@migdal.co.il

לידיעך, טופס זה אינו מהו התחייבות לתשלום כלשהו ואין בהגשת טופס התביעה כדי להאריך את תקופת ההתיישנות הקבועה בחוק.

אנו מודים לך על שיתוף הפעולה
ברכה,
מחלקה תביעות חיים

כל הדרכים ליצור איתנו קשר

אנו מזמין אותך ליצור איתנו קשר באמצעות האפליקציות Play App Store/Google | סוכן הביטוח שלך | Whatsapp | מוקד טלפון 03-9201028 | מוקד טלפון 010-9201010 | www.migdal.co.il

כתובת לשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ. ת"ד 3063 קריית אריה, פתח תקווה, מיקוד 49511106



017437430204010324

עמוד 2 מתוך 15 דפים

מגדל חברה לביטוח בע"מ
עובד מגדל: כן לא
קוד מסמך: 743



| | |
|--------------|-----------|
| מספר זהות | שם המבוטה |
| | |
| | |
| | |
| מספר פוליסוה | שם הסוכן |
| | |
| מספר תביעה | |
| | |

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד

הגשת בקשה - בדיקת זכאות לחידוש תשלום בתביעת אובדן כושר עבודה

טופס מס' 743

| א. פרטי המבוטה | | מספר זהות |
|---|---------------------|---------------|
| תאריך לידיה | שם פרטי | שם משפחה |
| | | |
| | | |
| | | |
| יישוב | כתובת מגורים (רחוב) | |
| | ט"ז | מספר דירה |
| | שם קופת חולים | מספר טלפון |
| שם הרופאים המתפלים/ טיפולו שלא באמצעות קופת החולים | | דואר אלקטרוני |
| <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 יצירת הקשר עימך, לפי הפרטים שציינת לעיל

| | |
|---|---|
| * הצהרה לבקשתים לקבל הודעות בדואר אלקטרוני: | <input type="checkbox"/> דואר אלקטרוני * (יש למלא גם מספר טלפון נייד) |
| אני מסכים כי בכל מקום בו מכוח החוק / או הפוליסות שיש לי בmagdal חברה לביטוח בע"מ, נדרשת החברה, או מי מטעמה, להעביר לARB מודיעין / או מסמך בכתב, תהיה לחברת או למי מטעמה אפשרות להעבരה אליו את המידע / או המסマー בדואר אלקטרוני לכתובת האאי-מייל שנרשמה על ידי בטופס זה, אף אם הוא כולל "מידיע רגש" מהגדתו בחוק הגנת הפרטיות. | <input type="checkbox"/> דואר ישראל |
| * הודעות החברה ישלוו אליו בוגר בוגר גם בדואר ישראל. | |
| בהתאם להנחיות החברה ישלחו אליו בוגר בוגר גם בדואר ישראל להורות במערכת הכללים המצווגת לטופס זה. | |

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

הרוי מאשר באזאת לmagdal חברה לביטוח בע"מ (להלן - "magdal") לשולח / או להעביר לידי סוכן הביטוח שלו מעלה את כל התכתבותו / או המסמכים הקשורים להבעה זו, לרבות מידע רפואי בקשר עם תביעה זו / או מידע רפואי שודע למגדל אגב תביעה זו, ולא תהיה לו כל טענה / או תבעה כלפי "magdal" בכלל הנוגע להבעת המידעים / או המסמכים, לרבות המידע הרפואי לטוקן הביטוח / או באמצעותו. ככל שלא תמנה את הסוכן שלך לטפל בשער בתביעה לפני סעיף זה, הוא לא יוכל לקבל מידע הקשור בתביעה זו.

הרוי מאשר באזאת כי העתקי התכתבותו / או המסמכים הקשורים לתביעה, לרבות פירוט הפוליסות שהנוי מבוטח ב"magdal" (שאין בהכרח פוליסות בהן סוכן הביטוח שיופיע, שהוא ייפנה תכוו בהסכםיו זו, הינו הטוקן המתפל בה), יועברו בכל מקרה לטוקן הביטוח שלו בפוליסוה.

| | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| חתימה * | מספר | שם פרטי | תאריך |
| | תעודת זהות | שם משפחה | |

ג. פרטיים על מצב רפואי

| |
|---|
| אני פרט את מצבך הרפואי כיום: |
| אם עברת טיפולים רפואיים כלשהם בשנה האחרונות? אם כן אני רפואי: |
| אם הגשת תביעה חדשה/ערעור למועד לביטוח לאומי: |
| (אם כן צרף העתק מהפרוטוקול) |



017437430304010324

עמוד 3 מתוך 15 דפים

מגדל חברה לביטוח בע"מ
קוד מסמך: 743 עובד מגדל: כן לא



ד. תעסוקה

מתי לאחרונה עבדת בעבודה כלשהי, אני פרט:

האם הינך מסוגל לעובדה כלשהי, אני פרט:

האם הינך עובד בפועל בעבודה כלשהי, אף במשרה חלקית: אם כן פרט תיאור העבודה וגובה השכר:

ה. אופן תשלום התביעה

תגמולי הביטוח משולמים באמצעות הפקדה לחשבון הבנק.

- כאשר גובה הפיצוי החודשי הוא עד 30,000 ש"ח, יש לצרף צלום המכחאה או אישור לניהול חשבון הבנק בהם מופיעים פרטי הדיווח שלך.
- כאשר גובה הפיצוי החודשי הוא מעל 30,000 ש"ח, יש לצרף לחברתנו אישור לניהול חשבון בנק בהם מופיעים פרטי הדיווח שלך.

במידה וה התביעה תאושר, אני מבקש לזכות את חשבוני בבנק שפטינו להן בגין תגמולי הביטוח.

| שם בעל החשבון | מספר הסניף | שם הבנק |
|---------------|------------|---------|
| | | |

אני מאשר מצהיר ומתחייב כדלקמן:

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

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

3. העברת הבנקאית הנ"ל מבוצעת בהתאם לבקשתו ועל ארויותו בלבד.

4. אני מותר על כל טענה / דרישة / תביעה בקשר להעברת הבנקאית הנ"ל.

5. ידוע לי שאין בהסכמי זו משום התcheinיות כלשהי של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוח או בגין תגמולי הביטוח.

6. ידוע לי ואני מורה לחברת נס"ב בבקשת טיפול בבקשתו לקבלת תשלום לטובי, תפנה החברה לבנק הרלוונטי (להלן: "הבנק"), באמצעות מרכז סליקה בנקאי (מס"ב), לאיומות

ביביקת תקינות מי רצוי חשבון הבנק שסרתני לחברת, לרבות שם ללא, מספר דיווח ומספר חשבון בנק, וזאת על מנת לוודא כי הכספיים יועברו לחשבוני (להלן: "הליך האimoto"). הנסי מאשר לבנק באמצעות מס"ב להסביר לבקשת האimoto לעיל, ובכך הנסי מותר על חותמת הסודיות שהבנק ו/או החברה חיבים כלפי תור ויתור על כל טענה ו/או

דרישה ו/או תביעה כלפי הבנק ו/או מס"ב ו/או החברה, בוגע להליך האimoto, כאמור. ידוע לי ואני מסכים כי תיעוד הליך האimoto ישמר במאגרי המידע של החברה. עוד ידוע לי

חתימה ★

ו. הצהרות המבוטה

אני הח"מ מצהיר ומתחייב כי כל האמור לעיל הוא נכון, וכי לא העלמתי דבר הקשור עם התcheinה הנוכחית ועם כל הנושא בטופוס זה. ידוע לי כי עלי להודיע לחברת נס"ב במצבי הרפואתי ו/או התעסוקתי, לרבות חוזה לעובודה בעיסוק ובויקוף משרה כלשהם.

| | | | |
|--------------|----------|----------|-------|
| מספר ת.ז. | שם משפחה | שם פרטוי | תאריך |
| | | | |

חתימה ★





מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור
מגדל חברה לביטוח בע"מ

1. כללי

- 1.1 ההוראות המפורחות מטה הינה 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 ההגדרות.
- 1.3 המודדים והתקופות לבירור ויישוב תביעות הינם רלבנטיים לכל תביעה שתוגש מכח פולישה באחד מענפי הביטוח המפורטים בסעיף ההגדרות.
- 1.4 מערכת הכללים מפורסמת באתר האינטרנט של החברה כתובות או www.migdal.co.il.

2. הגדרות

להגדרות המפורחות במערכת הכללים תהיה המשמעות המפורשת בצד:

- 2.1 החברה - מגדל חברה לביטוח בע"מ לרבות הפועל מטעמה ביישוב תביעות.
- 2.2 מבוטח - מי שmagdar כמボטח בפוליסת ביטוח שנרכשה בחברה באחד מענפי הביטוח.
- 2.3 ענפי ביטוח: ביטוח פנסיה - לגבי סיכון נמות ומות בלבד; ביטוח חיים - לגבי רиск מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחילות ואשפוז, כמעט ביטוח שניינים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיעוד למתן כספי לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי בלבד מעורבות של המבטיח; ביטוח רכב מנوعי - רכוש (עצמך ואך שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחילות ואשפוז בנסיבות לחוץ לארץ. מערכת כללים זו, לפחות סעיף 16 להלן, תחול אף לגבי ענף ביטוח רכב חובה.
- 2.4 בכל הנוגע ל התביעה אובדן כושר עבודה יחולו בנוסף לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה. בכל מקרה של סתירה בין כללים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה.
- 2.5 בכל הנוגע ל התביעה סיעוד יחולו בנוסף לכללים אלה, הכללים ליישוב תביעות סיעוד. בכל מקרה של סתירה בין כלים אלה לבין הכללים ליישוב תביעות סיעוד יחולו הוראות הכללים ליישוב תביעות סיעוד.
- 2.6 תביעה - דרישת מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור שותgas לחברה.
- 2.7 תובע - מי שהגשים התביעה לחברת, לפחות גוף מוסדי ולמעט מי שהティיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר.
- 2.8 אזרח ותיק - מי שמלאו לו 67 שנים.

3. מסמכיםomidut בביבור תביעה

- 3.1 פנה אדם בקשר להגשת התביעה לחברת 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 תובע 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 התביעה;
- 3.1.4 טופס הגשת התביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
- 3.1.5 הودעה על תקופת התשישנות 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 הסטיים בהודעת תשלום עוד לפני ההחלטה לשולח את המסמכים הרלבנטיים, תהיה החברה פטורה ממשולח 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 ממשורת המסמכים כאמור בסעיף 3.1.
- 3.5 החברה לא תדרש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיג או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברת יסוד ממשי להניח שהມידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- 3.6 החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך הקשור לתביעה שהגיש לחברת או מי מטעמה, הודעה בכתב, בה יצוין 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 לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תדרש החברה מסמכים אלו לא יוחזר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתרבר לה הצורך בהם.
- 3.8 תובע שהוא אזרח ותיק כהגדתו בחוזר גופים מסוימים (מי שמלאו לו 67 שנים) יוכל להגיש התביעה בעל פה באופן שמלי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה - בהתאם לפתרים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכו אותו בכך, בנוסף למשЛОח הודעה בעניין בדואר או באמצעות אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק בקש לעדכן אמצעי אלקטронני לצורך ההתקשרות עמו. יובהר כי על החברה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

4. הودעת מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

- 4.1 על החברה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שבו בידה כל המידע והמסמכים שדרשה מתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, את אחת מההודעות המפורטות להלן, לפי העניין:
- 4.1.1 הודעת המשך בירור או הפסקת בירור לפי סעיף 9 להלן.
- 4.1.2 הודעת תשלום לפי סעיף 5 להלן.
- 4.1.3 הודעת תשלום חלק 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, למעט אם האזרח הוותיק בקש לעדכן אמצעי אלקטронני לצורך ההתקשרות עמו.

5. הודעת תשלום

- החיליטה החברה על תשלום התביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה תשלום בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלוונטיים, לפי העניין:
- 5.1 בעת ביצוע תשלום חד פעמי:
- 5.1.1 עלית התשלום;
- 5.1.2 פירוט סביר ובhair בדבר אופן החישוב;
- 5.1.3 גובה הנזק;
- 5.1.4 סכום המש שnochca המקורי, ככל שnochca, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיهن חושב ונוכה;
- 5.1.5 הפניה, במקרים הרלבנטיים, לתלוש שכר או הפניה לאישור מאט שלטונות המש שיזורף להודעה;
- 5.1.6 פירוט בדבר קיזוז תשלוםם אחרים שחייבים לתובע שלא מהחברה, בשל נסיבות הקשורות לאותה עלית התביעה ושלפי הפלישה או הדין קוזזו מהתשלום;
- 5.1.7 סכום ההשתתפות העצמית, ככל שנגבתה;



- 5.1.8 פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שmag'uiim לחברה מאת התובע, ככל שmag'uiim;
- 5.1.9 פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שאינם שניים בחלוקת, ככל ששולמו;
- 5.1.10 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה בהתאם להוראות הפלישה או הדין - סוג הצמדה ושיטת הצמדה;
- 5.1.11 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום ריבית בהתאם להוראות הפלישה או הדין - הריבית החליה וציון ההוראות החלות לגבייה;
- 5.1.12 במקרה שהחברה מחויבת בתשלום הצמדה / או ריבית בהתאם להוראות הפלישה או הדין - הסכם שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;
- 5.1.13 במקרה והחברה פגירה בביטול תשלום - סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגativa בשל הפיגור;
- 5.1.14 המועד שבו הי' בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבחירת התביעה.

5.2 לגביו תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורטו במסגרת התשלום הראשון

- 5.2.1 העניינים המפורטים בסעיף סכום התשלום הראשון;
- 5.2.2 מגנון עדכון התשלומיים;
- 5.2.3 המועד הראשון שבו צאי התובע לתשלום;
- 5.2.4 משך התקופה המרבית שבשלה צאי התובע לתשלומיים בכפוף להוראות הפלישה או הדין;
- 5.2.5 משך התקופה עד לבדיקה מהודשת של זכאות;
- 5.2.6 הכללים לבדיקה מהודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומיים;
- 5.2.7 מגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומיים.

6. הודעת תשלום חלקית

- החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחית חלק מה התביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהuiloth שנדרשו - במסור החברה לתובע הודעה תשלום חלקי בכתב, שבה שני חלקים כמפורט להלן:
- 6.1 החלק הראשון - "הודעת תשלום" - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום בו הכירה החברה ויפורטו בו כל הנתונים המפורטים בסעיף 5.1 או 5.2 לעיל כלפים וללבנטים, לפי העניין.
- 6.2 החלק השני - "הודעת דחיה" - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים 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 לעין בתנאייה.
- 7.3 בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שניים בחלוקת ככל שישנים, הסכם שנקבע בפשרה, הסכם לתשלום והפער בין הסכם שנקבע בפשרה 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

- החליטה החברה על דחיתת התביעה - במסור לתובע הודעה בכתב (להלן "הודעת דחיה"). נימוקי הדחיה יכולים גם את תנאי הפלישה, התנינה או הסיג שנקבעו במועד החזרפות או במועד חידוש הכספי הביטוח, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחתת התביעה, ככל שהՃחיה נסמכת עליהם.



9. הودעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 9.1 סבירה החברה כי נדרש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תאפשר לתובע הודעת המשך בירור בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה ("הודעת המשך בירור").
- 9.2 החברה תציג בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
- 9.3 הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד לשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקו, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועדעתידי להערכת הנזק, החברה תהיה פטורה ממשלוות הודעות המשך בירור נוספות לתובע עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- על אף האמור בסעיף זה לעיל בכל הקשור לתביעה שהוגשה בענף ביטוח רכב חובה, הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל שישה חודשים.
- 9.4 החברה תהיה פטורה מחובתה לשולח הודעות המשך בירור נוספת פנה לערכאות משפטיות או אם לא הגיב לשתי הודעות המשך בירור עקבות הכלולות דרישת מידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שההודעה האחרונה לתובע תציג החברה כי לא תמסור לתובע הודעות נוספות אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

10. הודעה בדבר התו"שנות התביעה

- 10.1 הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקו, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציג בהבלטה מיוחדת תקופת התו"שנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלונטיות. כן תציג החברה באופןו הודעתו הכלל, הגשת התביעה לחברת, אינה עצרת את מרוץהתו"שנות וכי רק הגשת התביעה לבית משפט עצרת את מרוץ התו"שנות ("פסקת התו"שנות").
- 10.2 כל הודעה הנשלחת לתובע על ידי החברה בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטו"שנות התביעה תכלול פסקת התו"שנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יציין בה כי מרוץהתו"שנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
- 10.3 היה והחברה לא תכלול פסקת התו"שנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטו"שנות יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה להמלת הודעה ובها פסקת התו"שנות לבין המועד שבו ניתן בפועל הودעה ובها פסקת התו"שנות, לא טובא במנין תקופת התו"שנות.
- 10.4 היה והחברה לא תכלול פסקת התו"שנות בהודעה לפי סעיף 10.1 שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטו"שנות - יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האחרונה האמורה לבין המועד שבו נשלחה הודעה שבנהכללה פסקת התו"שנות ואת מועד התו"שנות לפיסעיף 10.2, לא טובא במנין תקופת התו"שנות. הסכם החברה כאמור בסעיף זה, תקפה רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה במהלך השנה שקדמה למועד התו"שנות.

11. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- הודעת תשלום, הודעת תשלום 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 זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 11.2 להביא את השגתו בפני הממונה על פני הציבור של החברה, פרטיו והאופן שבו ניתן לפניותם.
- 11.3 להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכל זה בפני ערacaה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

12. בדיקה מחדש של זכאות

- 12.1 החברה רשאית לבחון מחדש **זכאותו של תובע לקבלת תשלוםמים עיתיים**, בהתאם **לכלים שנקבעו לעניין בפוליסה**.
- 12.2 ביחס לפוליסות שנמכרו טרם כניסה מערכת כללים זו לתקף, רשאית החברה לבדוק מחדש את זכאות התובע לתשלומים עיתיים על פי הכללים המפורטים להלן ("הכללים לבדיקה מחדש").



- 12.3 עם אישור התביעה, תודיעו החברה לתובע על משר התקופה עד לבדיקה מחודשת של הזכאות ועל המידע והמסמכים שעל התובע לספק לה לפחות יומם לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחדשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום עיתוי בהתאם להוראות הפלישה.
- 12.4 כמו כן תודיעו החברה לתובע כי אם לא ימסרו לחברה, כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחדשת של הזכאות תפיסך החברה את התשלומים העיתוי בתום תקופת הזכאות. עוד תציג החברה במסגרת הוועדה זו כי לאחר קבלת המידע הנדרש יכול והחברה תזמן את התובע לבדיקה באמצעות מומחה מטעמה.
- 12.5 מסר התובע את המידע הנדרש עד 30 יום לפני תום תקופת הזכאות תבחן החברה את זכאותו של התובע להמשך ביצוע התשלומים 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 תודיעו החברה לתובע אחת מההודעות הבאות:
- 12.6.1 הוועדה על המשך ביצוע התשלומים העיתוי גם לאחר תום תקופת הזכאות.
 - 12.6.2 הוועדה על הקטנה או הפסקת התשלומים העיתוי גם לאחר תום תקופת הזכאות.
 - 12.6.3 הוועדה על הצורך ביצוע בדיקה של התובע באמצעות מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקה המומחה"). תובע לא ישא בעלות בדיקת מומחה כאמור. במסגרת הוועדה כאמור פרט החברה את תפקיד המומחה כאמור בסעיף 13.1 למערכת כללים זו להלן.
- 12.7 תוך 14 ימים ממועד ביצוע בדיקת המומחה תודיעו החברה לתובע אחת מההודעות המפורחות בסעיף 12.6.1-12.6.3 למערכת כללים זו לעיל.
- 12.8 היה והቶבע לא ימסור את כל המידע הנדרש ממנו כאמור בסעיף 12.5 לעיל במועדים שהתקבשו או לא יתϊיך לבדיקה המומחה כאמור בסעיף 12.6.3 לעיל יופסק ביצוע התשלומים העיתוי בתום תקופת הזכאות.
- 12.9 ישלים התובע את המידע הנדרש ממנו /או יבצע בדיקה באמצעות מומחה במועד מאוחר יותר, תמסור לו החברה הודעה לפי סעיף 12.6.1 - 12.6.3, לפי העניין, בסמוך לאחר השלמת המידע /או ביצוע בדיקת המומחה כאמור.
- 12.10 למען הסר ספק, אין כאמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדריש השבת סכומים בגין תשלוםיהם בביתר טרם המועד האמור.
- 12.11 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין כאמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לבצע בירורים שונים כמו בדיקות, חקירות ועוד' במהלך תקופת הזכאות ולהקטין או להפסיק את התשלומים העיתוי בהתאם להוראות הפלישה או הדין עד טרם תום תקופת הזכאות . הוקtan או הופסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל תמסור החברה לתובע הודעה שנייה בהתאם לכלים הקבועים בפלישה. אם לא נמסרו כללים כאמור, תמסור לתובע הודעה 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 הודעה התשלום כאמור בסעיף 5 לעיל או הודעה התשלום החלקי כאמור בסעיף 6 לעיל ייפורסמו 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 התובע או שלא בנסיבותיו, תודיעו החברה על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיעו לו כי זכותו להיות מיוצג או להיעזר במומחה מטעמו במהלך הבירור.
- 13.2 מומחה כאמור בסעיף 13.1 לעיל, אינו רשאי לדחות התביעה במלואה או בחלוקת ולא להציג פשרה אלא לחות דעתו בעניין היקף הנזק בלבד, אלא אם הוא עובד החברה ועקר עיסוקו "ישוב תביעות".
- 13.3 הראות סעיף 13.1 לא יחולו כאשר החברה נעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמייה.
- 13.4 לעניין סעיף 13 זה, "מומחה" - כגון שמאית, מומחה רפואי, רואה חשבון - בין אם הוא עובד החברה ובין אם לאו - אך כמעט ייעץ משפטו.
- 13.5 לעניין אזרח ותיק - תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג מטעם הגוף המוסדי, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עמו.

**14. חוות דעת מומחה**

- 14.1 חוות דעת של מומחה עליה תישען החברה לצורכי יישוב התביעה, תייערכ באופן מקצוני, תהיה מנומקט, ותכלול את שמו, תוארו, השכלהו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמכ עליהם בעירicht חוות הדעת.
- 14.2 חוות דעת של מומחה, לא תתיחס במישרין לזכות התביעה לקבالت תגמול ביטוח.
- 14.3 הינה והחברה תיסמך על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בחינה מחדש של זכאות בהתאם לשיער 12. לחוות הדעת תצורך רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסור התביעה לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת.
- 14.4 תובע המבקש לקבל את ההודעות והמסמכים לידי, יוכל לחבורה בקשה מתאימה להודעות והמסמכים כאמור, ימסרו לתובע לפי בקשתו.
- 14.5 הייתה חוות הדעת של המומחה חסופה על פי דין, תמסור החברה הودעה בכתב לתובע שבת תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסופה.
- 14.6 היועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתוועד בתיק התביעה.
- 14.7 לעניין סעיף זה, "מומחה" - כהגדרתו בסעיף 13 לעיל.

15. תחולף וזכויות צד שלישי

- 15.1 ככל שהחברה החליטה לتبוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, היא תודיע על כך למבוטח בכתב בזמן סביר מראש.
- 15.2 ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נתמן הסכם פשרה - תעבור החברת למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.
- 15.3 אם החברה נמצא בתחום בירור התביעה כי עשוי לעמוד למבוטח בחברה זכות נגד הצד השלישי שאותו עשויה לחברת הביטוח לتبוע מכוח זכות התחלוף, תציג זאת החברה בפני המבטוח במסגרת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו לפי סעיף 4 או בעת בחינה מחדש של זכאות בהתאם לשיער 12.
- 15.4 למען הסר ספק מובהר בזאת כי החברה אינה מייצגת את המבטוח בהליך שינקט, ככל שיימצא לנכון, כנגד צד שלישי ואינה מתחייבת לייצגו בהליך כאמור.
- 15.5 עוד מובהר בזאת כי החברה אינה משמשת כיווץ למבוטח בכל הקשור להנתנהלות המבטוח מול הצד השלישי בכל צורה שהיא לרבות ומובל לגרוע מכלליות האמור, הכתכתיות שיכול שייהו לו מול הצד השלישי,קיים מגעים מול הצד השלישי, או החלטה בקשר להגשת התביעה או הימנעות מהगשתה. החברה מבקשת להציג כי היה והמבטוחichi לנקוט או שלא לנקוט בהליכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאמור הינו באחריות המבטוח והחברה לא תישא בכל נזק שיכול וייגרם למבטוח כתוצאה מהנתנהלו מול הצד השלישי ולרבות ומובל לגרוע מהאמור מהגשת התביעה על ידי המבטוח או בהימנעותו מהגשת התביעה.

16. תביעת צד שלישי

- 16.1 פונה טובע לחברת בקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תמסור החברה את המידע בעניין זה לטובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התביעה.
- 16.2 דרש טובע מהחברה תגמול ביטוח, תודיעยวה למבוטח בכתב במשך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו ל转身ות הפניי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמול הביטוח שהוא חייבות למבטוח, ככל שהוא חייבות בתשלומים.
- 16.3 החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבטוח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- 16.4 מצאה החברה כי קיימת חובות כלפי המבטוח ולא התנגד המבטוח ל转身ות הפניי כאמור בסעיף 16.2 לעיל, במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברה, תשלם החברה לתובע תגמול הביטוח, ככל שהוא חייבה בהם כלפי המבטוח בהתאם להוראות הפוליסה או הוראות כל דין.
- 16.5 לעניין זה, "טובע" - טובע שהוא צד שלישי.

**17. מתן תשובה וטיפול בפניות ציבור**

החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של תובע, בין אם נשלחה למוניה על פניות הציבור ולכל גורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר מושגים ימים ממועד קבלת הפניה.

17.1 לעניין אזהר ותיק - לא יותר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

18. מתן העתקים

18.1 החברה תמסור לתובע, לפי בקשה בכתב או פניה למרכז קשיי הלוקחות של החברה לטיפול בתביעות, העתק מן הפולישה, תוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

18.2 על אף האמור בסעיף 18.1, החברה תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, להפנות תובע שהוא צד שלישי בתביעה לביטוח אחריות לנוכח הפולישה בהיחס אליה בקש מידע לאתר האינטרנט של החברה.

18.3 החברה תמסור לתובע, לפי בקשהתו שתימסר בכתב במשרדי החברה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברת, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, תוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

19. שנות

19.1 מערכת הכללים הינה בתוקף בהיחס לתביעות שהוגשו לאחר ה- 1 يونيو 2011. בהיחס לתביעות על פי פולישה לביטוח. רכב חובה תחול מערכת כללים זו על תביעות שתוגשנה לאחר ה- 1 במרץ 2012.

19.2 מערכת כללים זו לא תחול על תביעות בגין שירותים שימושיים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביחסות התביעה.

19.3 הוראות סעיפים 6-5 למערכת כללים זו יחולו על התביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחייבים.

19.4 הוראות סעיף 7 למערכת כללים זו לא יחולו אם התובע מיוצג על ידי עורך דין. הווסכם בין החברה לבין תובע כאמור על פשרה, תהיה החברה פטורה מחובות הودעה לפי סעיף 4 מאותו מועד ואילך.

19.5 מערכת כללים זו לא תחול על התביעה לתשולם בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנوعי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע אשר בעת כריתה חזקה הביטוח ויתר על תחולת חוזר זה באופן מפורש; לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כל' רכבי או דירות.

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

| מספר 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 | |
| 9.3 | מסירת הודעת המשך בירור התביעה (מסירת הודעת המשך בירור כל 6 חודשים לפחות) תביעות לפי פקודת רכב מנועי התש"ל 1970) | כל 90 ימים כל 6 חודשים | |
| 12.5 | מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלוםיהם עיתיים או הפסיקתם | 30-60 ימים | |
| 15.2 | העברת העתק מספק דין או הסכם | 14 ימי עסקים | 14 ימי עסקים |



| סעיף במערכת הכללים | הפעולה | הקבועים בחוזר | המועד או התקופה לסוגי התביעות במערכות הכללים |
|--------------------------|---|---------------|--|
| 16.1 | מסירת מידע בדבר קיומה של פולישה | 14 ימי עסקים | 14 ימי עסקים |
| 16.2 | הודעה למבוטח על דרישת תגמול ביטוח של צד שלישי | 7 ימי עסקים | 7 ימי עסקים |
| 17 | מענה בכתב לפניות ציבור | 30 ימים | 30 ימים |
| 17.1 | מענה בכתב לפניות ציבור של אזרח ותיק | 21 ימים | 21 ימים |
| 18.1 | מסירת העתקים מפולישה או תקנון | 14 ימי עסקים | 14 ימי עסקים |
| 18.3 | מסירת העתקים מכל מסמך שלילי 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 עליך 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/עמיית הסבור כי נגרם לו נזק המכוסה במסגרת פוליסה 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 באמצעותו:

- 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/עמיית במטרת 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 הרשותה 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 מה התביעה.
4. במהלך בירור התביעה יכול ותבצע פניה למבוטח/עמיית לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים היה ויתברר שדרושים לשם השלמת בירור התביעה ואפשר שגם החברה תפעל לאיטור מידע נוסף לרבות מัดדים שלישיים.
5. הודעה 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 שהתקשו 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/עמיית ויכול שלא. כמו כן, במקומות בו הוא מצוי לנכון, יכולת החברה להפעיל חקירה סמיה 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/עמיית, ככל שהוא מצוי לנכון, זכאי להיות מוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

שימוש במאגר היסטוריית תאונות של כל רכב

9. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תפנה בשאלתה לקבלת נתונים על כל רכב מ"מאגר היסטוריית 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 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 מוקופח 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.