

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

[פוליסת רכב חובה]

לקוח/ה יקר/ה

ארעה תאונת דרכים ונגרמו פגיעות גוף? פתחת תביעה בחברתנו?
ברצוננו להסביר לך על תהליך סילוק התביעה.

להלן פירוט אופן הטיפול בתביעה:

א. מסמכים ומידע לבירור התביעה

במעמד פתיחת התביעה יועברו אליך המסמכים הבאים:

1) מערכת כללים זו

2) רשימת המסמכים הראשונית שאנו מבקשים ממך לצורך טיפול בתביעה

3) דף הסבר אודות הליך בירור ויישוב התביעה, כולל הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך בצמתים

הרלוונטיים וריכוז של מידע לגבי זכויותיך

כחלק בלתי נפרד מערכי החברה אנו רוצים שתהליך הטיפול בתביעה יתנהל בשקיפות מלאה. אנו נדאג לעדכןך לגבי מהלך בירור התביעה ותוצאותיה באופן שוטף, כמפורט בסעיפים ב'–ה' להלן (להלן: "הודעות החברה").

במסגרת הודעות החברה יועבר לך, בין היתר, מידע עדכני לגבי תביעתך, עמדת החברה לגביה, מידע לגבי

מועדי ההתיישנות של תביעתך, זכויות ההשגה העומדות בפניך לגבי החלטות החברה, מינוי של מומחים לבירור התביעה וזכויותיך בהקשר זה, ומידע לגבי זכות תביעה של צד שלישי וכנגדו, הכל כמפורט להלן.

כל בקשה שלנו ממך למידע או מסמכים נוספים תועבר לך, כאמור לעיל, תוך 14 ימי עסקים מרגע שהתברר לנו הצורך בהם.

כמו כן נעביר לך אישור על קבלתם של מסמכים שהעברת לנו ועדכון לגבי איכות קליטתם בחברתנו. כל פניה שלך אלינו בכתב תענה על ידינו תוך 30 ימים מרגע שנתקבלה בחברתנו.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

בתוך **שלושים ימים** מיום שיהיו בידי החברה כל המידע וכן כל המסמכים שביקשנו ממך לשם בירור תביעתך, נעדכן אותך על מצב בירור התביעה או על תוצאותיו, בהתאם לעניין.

היה והטיפול בתביעה לא יסתיים במועד הקבוע ב"טבלת המועדים" המצורפת, תעדכן אותך החברה בכתב, ב"הודעת המשך בירור", על סיבות העיכוב ותפרט איזה מידע נוסף דרוש לך ממך לשם בירור התביעה, ותשוב ותעדכן אותך כמפורט בטבלת המועדים.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

היה והחברה החליטה לשלם את תביעתך באופן **מלא או חלקי** – נודיע לך על כך תוך התייחסות מפורטת לנושאים הבאים: פירוט אופן חישוב התשלום על כל מרכיביו (כולל פירוט הסכומים שקוזזו או נוכו מהתשלום) ופירוט הסיבות לכך תוך הפניה לדינים הרלוונטיים, גובה הנזק, והמועד בו היו בידי החברה את כל המידע והמסמכים לבירור חבותה.

היה והגעת להסדר פשרה עם חברתנו, אנו נעלה אותו על הכתב תוך ציון מס' התביעה, סכום התביעה שהגשת, סכום הפשרה המוסכמת ותמצית הנימוקים שביסוד המחלוקת, ונעביר אותו לעיוןך ואישורך כמוסבר בסעיף א' לעיל. חתימתך מאשרת את הסדר הפשרה. רק לאחר אישורך את הסדר הפשרה הוא ייכנס לתוקף ויחייב את הצדדים ולפיכך נבקשך לחתום עליו במקום המיועד לכך ולהשיבו אלינו חתום על מנת שנוכל לשלם לך מכוחו. תשומת ליבך כי היה ולא תאשר את ההסדר בחתימתך **בתוך 14 ימים**, יפוג תוקפו ולא ניתן יהיה לאשרו אלא בכפוף להסכמה חוזרת של חברתנו לך.

ד. הודעת דחייה

החלטנו לדחות את תביעתך, תימסר לך הודעה המפרטת את הסיבות והנימוקים לכך. החברה רשאית להוסיף סיבות דחייה נוספות על אלה שנמסרו לך בהודעה זו רק אם התקבל אצלה מידע חדש התומך בסיבות אלה.

ה. התיישנות

בנוסף למידע שייכלל במסגרת הודעות החברה כמפורט לעיל, יכללו הודעות אלה מידע בדבר מועד ההתיישנות של התביעה, וכך גם במסגרת מכתבים שיועברו לך במהלך השנה האחרונה למירוץ ההתיישנות. **ככלל**, רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

ו. זכות השגה

היה והחלטת החברה בעניין תביעתך אינה מקובלת עלייך זכותך לבקש את שינוי החלטת החברה, וזאת בכל **אחת מהדרכים הבאות:**

- 1- פניה חוזרת לאגף התביעות תוך הבעת המחלוקת שיש לך עם עמדת החברה והנמקת עמדתך (בין בעצמך ובין באמצעות מי שתמנה לשם כך),
- 2- פניה לממונה על פניות הציבור בחברה באמצעות הפקס 03-5627257; או דוא"ל: pniot@yashir.co.il,
- 3- פניה לערכאה שיפוטית או פניה לרשויות המתאימות של המדינה.

ז. תביעת צד שלישי

לידיעתך, היה ובחברתנו נתקבל פנייה של צד שלישי לדעת האם יש לך של ביטוח אחריות בחברתנו ביחס למקרה מסוים, אנו מחויבים להשיב לו על פנייתו זו **בתוך 14 ימים** ממועד קבלת פנייתו.

ח. פניות הציבור

פניות שלך בקשר עם תביעתך, אשר יועברו לחברתנו בכתב, ייענו בכתב תוך זמן סביר ולא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה בחברתנו.

ט. העתקים

באפשרותך לצפות בחוברות הפוליסה של חברתנו באתר האינטרנט של החברה בכתובת הבאה: www.555.co.il, באפשרותך לקבל מחברתנו, תוך **21 ימי עסקים** מיום שנקבל בקשה כזו ממך בכתב, עותק מכל מסמך מקורי שמסרת לחברה או מסמך שעליו חתמת לבקשתנו או שקיבלנו מצד שלישי כלשהו מכוח הסכמתך.

נספח -

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור"

(משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון) לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידינו לבירור ויישוב תביעה

המועד או התקופה לתביעה לפוליסה הנמצאת ברשותך	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישת מידע ומסמכים נוספים לשם בירור תביעה	8(א)(6)
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8(ב)
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8(ו)(3)
30-60 ימים	30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8(ט)(6)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8(יב)(2)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8(יג)(1)
7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	8(יג)(2)
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8(יד)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	8(טו)(1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8(טו)(3)

אנו כחברה מבטחת מחויבים לעמוד בזמני הטיפול כפי שהובאו בטבלה שלעיל. יחד עם זאת, אנו מתחייבים לעשות ככל שביכולתנו לפעול לבירור ויישוב תביעה ולטיפול בפניות ציבור בזמנים הקצרים ביותר האפשריים.