

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

(פוליסת רכב רכוש / דירה)

תובע/ת יקר/ה

קרה לך אירוע ביטוחי? פתחת תביעה בחברתנו? ברצוננו להסביר לך על התהליך שמתחיל עכשיו, במטרה לסיים את הטיפול בך בצורה המהירה והטובה ביותר:

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 ולכן 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 לכל היותר 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.

במקרים החריגים שבהם הטיפול בתביעה לא יסתיים במועד הקבוע ב"טבלת המועדים" המצורפת, תעדכן אותך החברה בכתב, במסגרת "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 לביורר חבותה. ככל שבמסגרת הביורר שלנו הסתמכנו על חוות דעת של מומחים שבדקו אותך או את רכושך, נציין זאת מפורשות במסגרת הודעה זו.

ד. הודעת פשרה

היה והגעת להסדר פשרה עם חברתנו, אנו נעלה אותו על הכתב תוך ציון מספר התביעה, סכום התביעה שהגשת, סכום הפשרה המוסכמת ותמצית הנימוקים שביסוד המחלוקת, ונעביר אותה לעיונך ואישורך. חתימתך עליו תהווה את אישורך להסדר הפשרה ורק לאחריה הוא ייכנס לתוקף ויחייב את הצדדים לפיכך נבקשך לחתום עליו במקום המיועד לכך ולהשיבו אלינו חתום בהקדם האפשרי 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 לכך.

ה. הודעת דחייה

במקרה שבו החליטה החברה לדחות את תביעתך, תימסר לך הודעה המפרטת את הסיבות והנימוקים לכך תוך פירוט הסיבות לכך כמפורט בדיון ומהפוליסה. ככל שבמסגרת הביורר שלנו הסתמכנו על חוות דעת של מומחים שבדקו אותך או את רכושך, נציין זאת מפורשות במסגרת הודעה זו החברה רשאית להוסיף בשלב מאוחר יותר, סיבות דחיה נוספות על אלה שנמסרו לך בהודעה זו רק אם התקבל אצלה מידע חדש התומך בסיבות אלה.

ו. 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.

ז. 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) לרבות באמצעות הגשת מסמכים התומכים בעמדתך והצגת חוות דעת של מומחה מטעמך. פניות כאלה באפשרותך להעביר ישירות למיישב התביעה שלך במייל, או באמצעות אזור הלקוחות באתר החברה וכמובן גם בדואר ישראל. באפשרותך גם להציג את השגתך טלפונית מול מיישב התביעה שלך.
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.

ח.

בירור תביעה בעזרת מומחה

היה ונחליט להיעזר בחוות דעת של מומחה* לשם בירור התביעה, נודיע לך על כך מראש ונסביר לך את תפקידו של המומחה. במקרה כזה, זכותך להיות מיוצג או להוועץ במומחה מטעמך. היה ונסתמך על חוות דעת זו ליישוב תביעתך נעביר לך עותק ממנה, אלא אם היא חסויה, שאז נעביר לך הודעה בכתב על כך עם הסבר לחיסיון.

ט.

תיחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

אם הנזק שנגרם לך ושבינו הגשת תביעה לחברתנו, נגרם באשמתו של צד שלישי אנו נודיע לך על כך במסגרת הודעות החברה.

היה ותרצה לתבוע את אותו צד שלישי על הפסדיך (מעבר לסכומים שנשלם לך), מומלץ שתשוחח איתנו משום שחברתנו מעניקה סיוע למבוטחיה בנושא זה במקרים המפורטים בפוליסה.

אם חברתנו תתבע את אותו צד שלישי בשל אחריותו לנזקיך המבוטחים, נעדכן אותך על כך וכן על תוצאות ההליך תוך 14 יום ממועד סיומו.

י.

תביעת צד שלישי

לידיעתך, היה ובחברתנו תתקבל פנייה של צד שלישי לדעת האם יש לך ביטוח אחריות בחברתנו ביחס למקרה מסוים, אנו מחוייבים להשיב לו על פנייתו זו בתוך 14 ימים ממועד קבלת פנייתו. אנו נעדכן אותך רק בשאלת קיומו או העדרו של כיסוי כזה.

ככל שתגיש תביעה של צד שלישי נגדו מכוח כיסוי אחריות שרכשת אצלנו, אנחנו נפנה אליך לקבל עמדתך להפעלת הפוליסה. היה ותסרב לכך המשמעות היא שהפוליסה לא תופעל ואתה תנהל את כל התביעה של צד שלישי כלפיך, כולל תשלום שלה מכיסך - ככל שזו תהיה התוצאה. אנו לא נישא בתשלום פיצוי אם לא אישרת לנו מראש לנהל את התביעה מכוח הפוליסה, אלא אם נסכים גם בשלב זה שלא נגרם לנו נזק מהפעלה מאוחרת של הפוליסה, לרבות בקשר עם עלות הביטוח בשנות הביטוח שלאחר קרות מקרה הביטוח.

ככל שברצונך שהתשלום יבוצע מכוח הפוליסה, המשמעות היא שעליך לאשר לנו מלכתחילה את הפעלת הפוליסה ולשתף איתנו פעולה בכל הבירור והליך יישוב התביעה שאנחנו ננהל מול הצד השלישי, כולל תשלום השתתפות עצמית ככל שהיא חלה, ונכונות להעיד בהליך ככל שתישאר מחלוקת בינינו לבין הצד השלישי לגבי אחריותך כלפיו.

אנו נפעל ליישוב התביעה בהגיונות ובמקצועיות, תוך שמירה על שמך הטוב ככל שניתן בנסיבות העניין. ככל שלדעתנו צד שלישי זכאי לפיצוי באותו מקרה, אנו נפעל לשלם לו את הפיצוי בהתאם, גם אם נהיה חלוקים איתך בסוגיה זו. אין במחלוקת כדי לגרום מחוברתך לשאת בהשתתפות העצמית.

היה ובחברתנו תתקבל פנייה של צד שלישי לקבלת תגמולי ביטוח עקב נזק שלטענתו נגרם לו באשמתך, אנו נודיע לך על כך תוך שבעה ימים מקבלת הפנייה ונבקש התייחסותך המלאה לטענותיך בתוך 30 ימים נוספים. בהעדר התנגדות או התייחסות שלך לפנייה, אנו נטפל בה בהתאם לתנאי הפוליסה ולפי שיקול דעתנו.

במקרה של התנגדות מצידך לתשלום לצד השלישי, ישתנה תהליך הטיפול בפנייתו כמפורט בעדכונים שנעביר לך.

* מומחה - למעט יועץ משפטי וחוקר בחקירה סמויה

יא. פניות הציבור

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

יב. העתקים

באפשרותך לצפות בחוברות הפוליסה של חברתנו באתר האינטרנט של החברה בכתובת הבאה: www.life-direct.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 וחסכון) לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידנו לבירור ויישוב תביעה

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