

# מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

## (פוליסת נסיעות לחו"ל)

תובע/ת יקר/ה  
 קרה אירוע ביטוחי? פתחת תביעה בחברתנו?  
 ברצוננו להסביר לך על התהליך.  
 זה מה שיקרה מאותו רגע ואילך, במטרה לסיים את הטיפול בה בצורה המהירה והטובה ביותר:

1. **מסמכים ומידע לבירור התביעה**  
 במעמד פתיחת התביעה יועברו אליך המסמכים הבאים:
  - א) מערכת כללים זו
  - ב) רשימת המסמכים הראשונית שאנו מבקשים ממך לצורך טיפול בתביעה
  - ג) 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 וכמובן שנדאג 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.
2. **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.
3. **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.

- 4. הודעת פשרה**  
 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. 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 לכך.
- 5. הודעת דחייה**  
 החליטה החברה לדחות את תביעתך, תימסר לך הודעה המפרטת את הסיבות והנימוקים לכך בצירוף אסמכתאות מהדין ומהפוליסה. החברה רשאית להוסיף סיבות דחיה נוספות על אלה שנמסרו לך בהודעה זו רק אם התקבל אצלה מידע חדש התומך בסיבות אלה.
- 6. 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 למירוח ההתיישנות. ככלל, רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
- 7. זכות השגה**  
 היה והחלטת החברה בעניין תביעתך אינה מקובלת עליך זכותך לבקש את שינוי החלטת החברה, וזאת בכל אחת מהדרכים הבאות: פניה חוזרת לאגף התביעות תוך הבעת המחלוקת שיש לך עם עמדת החברה והנמקת עמדתך (בין בעצמך ובין באמצעות מי שתמנה לשם כך),  
 הצגת חוות דעת של מומחה מטעמך, פניה לממונה על פניות הציבור בחברה (באמצעות הפקס 03-56277257, או דוא"ל: [pniot@yashir.co.il](mailto:pniot@yashir.co.il)), פניה לערכאה שיפוטית או פניה לרשויות המתאימות של המדינה.
- 8. 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.
- 9. תיחלוף וזכויות כלפי צד שלישי**  
 אם הנזק שנגרם לך ושביגינו 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.
- 10. 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.  
 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 לטענותיו 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.

**11. פניות הציבור**

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

**12. העתקים**

באפשרותך לצפות בחוברות הפוליסה של חברתנו באתר האינטרנט של החברה בכתובת הבאה: [www.555.co.il](http://www.555.co.il) 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.

\* מומחה – למעט יועץ משפטי וחוקר.

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 ידינו לביור ויישוב תביעה

סעיף בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לתביעה לפוליסת ביטוח מקיף/צד ג' לרכב או אופנוע	המועד או התקופה לתביעה לפוליסת ביטוח מקיף לדירות
8 (א) (7)	דרישת מידע ומסמכים נוספים לשם בירור תביעה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים	03 ימים
8 (ו) (3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים	09 ימים
8 (ט) (6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים	30-60 ימים
8 (יב) (2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (יג) (1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (יג) (2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
8 (יד)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים	30 ימים
8 (טו) (1)	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (טו) (3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים

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