גרסה 02

תאריך תחילה 15.08.2022

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:

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 וכמובן שנדאג לעדכנך 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.

ד. **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 לעיונך 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.

ה. **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.

ו. **הודעת המשך בירור או פסקת בירור**
1. אם יידרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:
   - אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
   - אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה או מסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
   - הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט

ז. **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.

ח. **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

ט. **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.

י. **חוות דעת מומחה**

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של מומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. ככל שתסתמך החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).

אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע בחוות דעת חסויה.

יא. **תיחלוף וזכויות כלפי צד שלישי**

אם הנזק שנגרם לך ושבגינו 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.

יב. **תביעת צד שלישי**

לידיעתך, היה ובחברתנו תתקבל פנייה של צד שלישי לדעת האם יש לך ביטוח אחריות בחברתנו ביחס למקרה מסוים, אנו מחויבים 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 מצדך לתשלום לצד השלישי, ישתנה תהליך הטיפול בפנייתו כמפורט בעדכונים שנעביר לך.

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

יד. **העתקים**
באפשרותך לצפות בחוברות הפוליסה של חברתנו באתר האינטרנט של החברה בכתובת 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 הסכמת

*מומחה – למעט יועץ משפטי וחוקר.

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