

תביעת רכב חובה

מסמכים ומידע בבירור תביעה

גרסה 01.09.2016



מבוטח/ת תובע/ת יקר/ה

חוברת זו מיועדת לסייע לך להבנת הליך בירור וישוב התביעה על פי חוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 "בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" וכוללת את המסמכים הבאים:

1. מערכת הכללים לבירור וישוב תביעות (מופיע גם באתר החברה);
2. מסמך הליך בירור וישוב התביעה (מבוטח-נפגע) (מופיע גם באתר החברה).
3. מסמך הליך בירור וישוב התביעה (נפגע שאינו מבוטח) (מופיע גם באתר החברה).

אנו מקווים כי חוברת זו תסייע לך.

נשמח לעמוד לשרותך בכל עת באמצעות

אתר האינטרנט בכתובת www.ayalon-ins.co.il

מערכת כללים לבירור וליישוב בקשות לתשלומי ביטוח חובה לרכב עפ"י דרישות פק' ביטוח רכב מנועי התש"ל - 1970 (להלן "פקודת ביטוח רכב מנועי")

ולטיפול בפניות הציבור גרסה 01.09.2016

מכוח חוזר גופים מוסדיים 09-09-2016 בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

פונה יקר,

1. כללי

מסמך זה מרכז את מערכת הכללים ליישוב תביעות ופניות ציבור על פי פוליסת ביטוח שהוצאה על ידי חברתנו בענף בטוח חובה לרכב כמפורט לעיל.

מסמך זה מופיע גם באתר חברתנו באינטרנט בכתובת
<http://www.ayalon-ins.co.il>.

מערכת הכללים כוללת התייחסות לחובות חברתנו בצד זכויות המבוטח/התובע הפונה, תוך זיקה לדין ולפוליסה הרלבנטית ובהתייחסות להליכי הבדיקה וההחלטה הנוהגים בחברתנו, בהתאם לחלופות המפורטות בכללים אלה ועפ"י הודעות בכתב שתימסרנה למבוטח/תובע/פונה על ידי חברתנו.

חברתנו משקיעה מאמץ בהענקת שירות ושיפורו המתמיד, תוך גילוי שקיפות מלאה בכל הקשור לפניות לחברתנו והחלטת חברתנו לגביהן.

אנו קשובים לכל פניה לחברתנו ונשענים על שיתוף פעולה מצד מבוטחי החברה וסוכנייה הכל סתוך מטרה לשפר וליעל את השירות המוענק לקהל מבוטחינו ולכל הפונים אלינו.

שיתוף פעולה מצד הפונים והמצאת הפרטים והמסמכים המבוקשים במסגרת בירור התביעה ייעלו את הטיפול בה ויובילו לסיום מהיר ככל האפשר של ההליכים ליישובה. יחד עם זאת, לעיתים נדרש גם בירור מול גופים חיצוניים אשר משך קבלת המענה מהם אינו תלוי בחברתנו.

חברתנו תנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותה על מנת לקבל המענה ולהשלמת הבירור הנדרש בזמן הקצר ביותר.

לוחות הזמנים בהם תפעל חברתנו בהליך יישוב התביעות והפניות מצוינים במרוכז בנספח המצורף למערכת הכללים.



2. הליך הטיפול בפנייה הראשונית

הודעה בדבר אירוע ביטוחי המתייחס לפגיעת גוף יש למסור מיידית ובמישרין למזכירות המדור 03-7569880

עם קבלת טופס הודעה מאת מבוטח/תובע [להלן: "התובע"] על הגשת תביעה על פי פוליסת ביטוח חובה שהוצאה על ידי חברתנו יבוצעו הפעולות הבאות: א. תרשם הודעת התובע.

ב. תובא לידיעת התובע האפשרות לקבל מידע ומסמכים באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

ג. ייבדק קיומה של פוליסת ביטוח תקפה למועד הנזק הנטען. היה ולא נמצאה פוליסה כזו, תמסר הודעה מתאימה לתובע.

ד. היה ונמצאה פוליסה שעשויה להיות רלבנטית:

בהקדם האפשרי תשלח לתובע חוברת זו הכוללת את מערכת הכללים המופיעה גם באתר האינטרנט של חברתנו¹, בצרוף מסמך הליך בירור המפרט את תהליך הטיפול בתביעה ומסמך הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע הכוללות בין היתר מידע לגבי זכותו לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו ואשר חברתנו חייבת לשפותו בגינן.

כן ימסר פירוט המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה, פירוט המסמכים ו/או המידע שהתקבל (במידה וכבר התקבלו כאלה) מועד קבלתם, טופס הודעה על תביעה, הנחיות למילוי וחתיסה עליו וכן הודעה על תקופת ההתיישנות.

חברתנו לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברתנו יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.

ה. הפונה יכול באם ירצה לבחור או לעדכן את אופן משלוח הודעות בדבר מהלך ברור התביעה ותוצאותיה באחת מהדרכים הבאות: דואר, דואר אלקטרוני וזאת למעט משלוח מסמכי מקור באם ידרשו².

3. המשך הליך הטיפול

א. בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבל מידע או מסמך בקשר לדרישת תשלום, תמסור חברתנו לתובע הודעה בכתב בה יפורטו המסמך ו/או המידע שהתקבל, מועד קבלתו ויפורטו המסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו.

ב. מצאה חברתנו כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים על אלו שכבר נתבקשו, לצורך בירור התביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שנתברר הצורך בהם.

ג. תביעה תוגש בכתב באמצעות טופס תביעה. התקופה האמורה בכללים אלו תחל להימנות עם קבלת טופס התביעה החתום.

1 לפונה אשר מתקשה בהורדת הכללים מהאתר יישלחו המסמכים על פי בקשתו.

2 החל מתאריך 01/01/2017.



- ד. בתוך 30 ימים מהיום שנתקבלו מהתובע כל המידע, המסמכים וההבהרות שנדרשו לצורך בירור החבות והקפה, חברתנו תמסור לתובע הודעה בדבר תוצאות הבירור.
- ה. אם תסבור חברתנו כי דרוש לה זמן נוסף לבירור התביעה, תמסר לתובע הודעה בכתב במסגרתה נפרט את הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף. הודעה כאמור תימסר לפחות כל 6 חודשים עד למשלוח הודעה על החלטת חברתנו בנוגע לדרישה (להלן: "הודעת המשך בירור").
- ו. חברתנו תהא פטורה ממשלוח הודעת המשך בירור כנ"ל, באם לא הגיב התובע לשתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות בקשה ממנו למידע ו/או למסמכים ובלבד שיצוין בהודעה האחרונה כי לא תימסרנה לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו המסמכים או תגובה אחרת.
- הוראות סעיף 2 וסעיף 3 לא תחולנה על תביעה שהוגשה לבית משפט.

4. הפעלת מומחים

- בכל אחד משלבי הטיפול רשאית חברתנו להיעזר בשירותי מומחים פנימיים ו/או חיצוניים ו/או שרותי עזר אחרים על מנת לסייע בהליכי הבדיקה.
- במקרה שחברתנו תחליט להיעזר במומחה (או מספר מומחים) הפוגשים בתובע, תימסר לתובע הודעה על כך (למעט באם מדובר בחקירה סמויה).
- היה ויוסכם עם התובע על מינוי מומחה רפואי לקביעת נכותו הרפואית של התובע כתוצאה מהתאונה עפ"י תקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (מומחים) התשמ"ז - 1986 להלן "תקנות המומחים"), תיערך חוות דעת המומחה באופן מקצועי, תהיה מנומקת ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם לצורך הכנת חוות דעתו. חוות דעת המומחה תיערך עפ"י תקנות המומחים.

5. בדיקת זכאות והודעה על החלטת החברה

- לאחר שיימסרו במשרדי החברה המסמכים שנדרשו ו/או תשובות לשאלות והבהרות שהופנו לתובע ולאחר קבלת חוות דעת המומחה במידה ומונה כזה, יבדקו המסמכים על ידי מיישבי התביעות בחברתנו ותימסר לתובע הודעה לגבי החלטת החברה ו/או סכום הפיצוי המוצע על ידי החברה. הודעה כאמור תימסר לתובע בתוך 30 יום מהיום שבו היו בידי חברתנו כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שהוגשה לבית משפט.

6. הודעה על החלטה לתשלום

- במידה והוחלט על תשלום תביעה, תמסור חברתנו הודעה שתכלול, בין השאר התייחסות לעניינים הבאים:
- עילת התשלום, גובה התשלום, ניכוי מס במקור (באם מתחייב), פירוט קיזוזים, הפחתת



השתתפות עצמית במידה וקיימת עפ"י תנאי הפוליסה, תשלומים תכופים ששולמו מאז מועד האירוע, הצמדת הסכומים המגיעים והפרשי ריבית במידה ומתחייבים.

7. הודעה על דחיית הפניה

בכל מקרה שחברתנו תחליט לדחות את הפניה במלואה, תימסר לתובע הודעה שתכלול את כל נימוקי הדחייה הידועים לחברתנו במועד המכתב לרבות פירוט של תנאי הפוליסה ו/או הוראות הדין בשלם נדחית התביעה. היה וחברתנו דוחה את התביעה בהעדר כיסוי ביטוחי לתובע שאינו המבוטח, תימסר הודעה בדבר הדחייה גם למבוטח.

8. הסדרי פשרה

ככל שיושג הסדר פשרה ליישוב מחלוקת התביעה שנתגלעה עם חברתנו, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב, וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה. הצעת הפשרה תכלול את סכום הפשרה והנימוקים שביסודה. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים. סעיף זה לא יחול על תביעה שהוגשה לבית משפט.

9. זכות ההשגה על החלטה

שמורה בידי התובע זכות השגה על החלטת התשלום/דחייה כולה או חלקה - לערכאות משפטיות, למפקח על הביטוח ולמסונה על פניות הציבור בחברתנו. בהודעה שתימסר לתובע לגבי תשלום ו/או תשלום חלקי או דחייה, תפורט דרך ההשגה, כאמור לעיל וכן פרטי המסונה על פניות הציבור בחברתנו והאופן שבו ניתן לפנות אליו. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

10. התיישנות:

חברתנו תכלול בנימוקי התשלום/תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה וכן בכל הודעה שתשלח לתובע במהלך השנה הקודמת למועד הצפוי להתיישנות התביעה - את מועד קרות מקרה הביטוח וכן הפניה מפורשת למועדי ההתיישנות החלים ביחס לפניית התובע, הכל לפי העניין. כן יצוין כי הגשת תביעה לחברתנו איננה עוצרת את סרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

11. הבהרה לענין פניית מבוטח/תובע באמצעות עורך דין

במידה ובחר תובע - מבוטח להגיש את תביעתו באמצעות עורך דין, נכבד את החלטתו והמשך ההתנהלות של חברתנו תהא מול עורך הדין שמונה על ידו.



המבוטח ו/או התובע ו/או צד ג' יהיה רשאי בכל עת להודיעונו בכתב אחרת ואנו נפעל על פי הוראותיו.

12. פנייה לקבלת מסמכי ביטוח:

חברתנו תמסור לתובע, שאינו המבוטח, לפי בקשתו בכתב עותק מהפוליסה בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה בחברתנו. על אף האמור לעיל, חברתנו רשאית להפנות תובע שאינו מבוטח לנוסח הפוליסה שמופיע באתר האינטרנט של החברה.

13. פנייה לקבלת מסמכים אחרים:

פניית תובע בכתב לקבלת עותק מסמכים שנמסרו לחברתנו במהלך בירור הפניה, לרבות מסמכים שנתקבלו מגופים אחרים על פי הסכמת התובע, תענה על פי דרישה בכתב בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה בחברתנו.

14. תחולת הכללים-

כללים אלו יחולו לגבי כל תביעה בענף ביטוח חובה לרכב עפ"י דרישת פקודת ביטוח רכב מנועי לעיל ואשר מועד הגשתה החל מיום 01.03.2012. ובהתאם לחוזר לגופים מוסדיים 09-09-2016 סעיף 14.

15. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור:

חברתנו תשיב לכל פניה בכתב של תובע או מבוטח תוך זמן סביר בנסיבות העניין ובכל מקרה לא יאוחר מ- 30 ימים ממועד קבלת הפניה.

את הפניות ניתן להפנות לממונה על פניות הציבור בחברתנו לפי הכתובת איילון חברה לבטוח רח' אבא הלל 12 רמת גן 5250606

בפקס 072-2469051 או בדוא"ל TZIBUR@AYALON-INS.CO.IL

האמור במערכת כללים זו איננו מהווה תחליף לפוליסת הביטוח ואין בו כדי לגרוע מתנאיה וחרגייה.



נספח - טבלת מועדים ותקופות הקבועים בחוזר

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
9(א)(7)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים
9(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים
9(ה)(3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 180 ימים
9(יא)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים
9(יב)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים
9(יב)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים
9(יג)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים
9(יד)(1)	מסירת העתקים מפוליסה	14 ימי עסקים
9(יד)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים



הליך בירור ויישוב תביעות (מבוטח-נפגע) - ביטוח חובה לרכב

מבוטח נכבד¹ (מבוטח-נפגע),

איילון חברה לביטוח משקיעה את מירב המאמצים במתן שרות מהיר ויעיל למבוטחיה. במסגרת זו אנו פועלים לסיום הליכי בקשה לתשלומי הביטוח (תביעה) ובירור החבות והיקפה בזמן הקצר ביותר.

להלן פירוט הליך בירור ויישוב בקשות לתשלומי ביטוח ("תביעות") במסגרת פוליסה לביטוח חובה לרכב באיילון, עליה חל חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים תשל"ה - 1976 (להלן: "הפלת"ד).

מיד עם קרות האירוע הביטוחי, שבגינו כוונתך לפנות בבקשה לקבלת תשלום על פי פוליסת ביטוח חובה לרכב, יש לפנות לסוכן הביטוח שלך או לדווח טלפונית על האירוע לחברה. על סנת לקצר את תהליך הטיפול יש למלא את טופס התביעה הרלוונטי שישלח אליך במכתב נפרד, ניתן גם להיכנס לאתר האינטרנט של החברה www.ayalon-ins.co.il ולמלא את טופס התביעה הרלבנטי למקרה הביטוח ולצרף את המסמכים הרלוונטיים. כמפורט באתר.

1. עם קבלת הודעתך בחברתנו, תפתח בקשה במדור גוף חובה באגף ביטוח כללי(להלן: "הבקשה"). מספרה של הבקשה ישלח אליך במכתב נפרד מחברתנו. יש לציין מס' זה בכל פנייה או המצאת חומר אלינו.

2. הליך בירור הבקשה מתחיל עם קבלת טופס הודעה מלא וחתום בחברה.

3. לידיעתך, הנך זכאי להיות מיוצג ע"י עורך דין מטעמך.

4. במסגרת בירור החבות והיקפה יתכן כי חברתנו תיעזר בשירותי עזר שונים (לרבות חוקרים ואוספי חומר רפואי). נציין כי הזכות לבירור החבות והיקפה בכל בקשה לתשלומים במסגרת פוליסה לביטוח חובה לרכב נתונה לכל מבטח עפ"י חוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981 (להלן: "החוק" ו"הפלת"ד).

5. על סנת לקדם את בירור הבקשה הינך מתבקש להמציא לחברתנו ו/או למי מטעמנו את כלל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים והמפורטים במכתב ההנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים. ייתכן ובמהלך הטיפול בבקשה תתבקש על ידינו להמציא מסמכים נוספים בהתאם לנסיבות האירוע.

6. היה וימונה מומחה רפואי לבדיקתך, יתכן ותידרש על ידי המומחה להמציא מסמכים רפואיים נוספים.

1 מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות אולם הוא מכוון לנשים ולגברים כאחד.



7. הנך מתבקש לשתף פעולה ו/או לסייע במסירת מידע מהותי בכל הקשור לבקשתך. אף חובה זו מעוגנת בחוק.
8. לתשומת ליבך, ללא המצאת המידע/ המסמכים הנדרשים לבירור הבקשה - לא נוכל להמשיך לטפל בבקשתך לתשלום תגמולי ביטוח או שזמן הטיפול בה יתארך לאור חוסר במידע. תהליך הטיפול בתביעה, לרבות איסוף המסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה ביטוח וזו תתברר כמפורט להלן.
9. בתום בירור החבות עם השלמת איסוף כל הנתונים, מסמכים והמידע הנדרש יבוצע הליך בירור שבסופו תתקבל החלטה על תשלום, תשלום חלקי או דחיית התביעה. בהתאם תפעל חברתנו למשלוח המחאה מתאימה/ העברה בנקאית [ישירות לחשבון הבנק שלך]. במידה וקיים חוב שלך לחברתנו, הוא יקוזז מתגמולי הביטוח.
10. לתשומת ליבך, עפ"י החוק חלה התיישנות בחלוף 7 שנים מיום קרות התאונה. לגבי קטין ההתיישנות הינה בחלוף 7 שנים מיום שמלאו לו 18 שנים, והכל בכפוף לחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958.
- הגשת בקשה למבטח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.
11. אין באמור לעיל משום הודאה בחבותנו ו/או כדי לפגוע בכל טענה ו/או זכות הקיימים לחברתנו עפ"י הפוליסה ו/או עפ"י הדין.

בכבוד רב,

מדור גוף חובה

אגף ביטוח כללי

איילון חברה לביטוח בע"מ



הליך בירור ויישוב תביעות (נפגע שאינו מבוטח) - ביטוח חובה לרכב

פונה נכבד¹ (נפגע שאינו מבוטח),

להלן פירוט הליך בירור ויישוב בקשות לתשלומי ביטוח על פי פוליסה לביטוח חובה לרכב, לטיפול מהיר ויעיל בבקשה.

1. עם קבלת הודעתך בחברתנו, תפתח בקשה במדור גוף חובה באגף ביטוח כללי(להלן: "הבקשה"). מספרה של הבקשה ישלח אליך במכתב נפרד מחברתנו. יש לציין מס' זה בכל פנייה או המצאת חומר אלינו.
2. הליך בירור הבקשה מתחיל עם קבלת טופס הודעה מלא וחתום בחברה.
3. לידיעתך, הנך רשאי להיות מיוצג ע"י עורך דין מטעמך.
4. על מנת לקדם את בירור בקשתך ייתכן ותבקש להמציא לחברתנו ו/או למי מטעמנו מסמכים הנדרשים לבירור הבקשה והמפורטים במכתב לנווה למכתב הנחיות. לתשומת ליבך, ללא המצאת מלוא המידע והמסמכים הנדרשים לבירור הבקשה יתכן ונתקשה לטפל בבקשתך.
5. בהתאם לחומר שיתקבל החברה תחליט באם להכיר בכיסוי.
6. במסגרת בירור החבות והנזק יתכן כי תידרש חברתנו להיעזר בשירותי עזר (לרבות אוספי מידע רפואי ו/או חוקרים). כן ייתכן ותידרש על ידי המומחה הרפואי - היה ויסונה להמציא מסמכים נוספים.
7. לאחר קבלת מלוא המסמכים והמידע תתייחס החברה לגובה הנזק ככל שרלוונטי.
8. בתום הבירור, ובהתאם לממצאים שיעלו במסגרתנו, נודיעך במכתב מפורט עמדתנו.
9. לתשומת ליבך, עפ"י החוק חלה ההתיישנות בחלוף 7 שנים מיום קרות התאונה ולגבי קטין חלה ההתיישנות בחלוף 7 שנים מיום שמלאו לו 18 שנים, והכול בכפוף לחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958. הגשת בקשה למבטח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.
10. אין באמור לעיל משום הודאה בחבותנו ו/או כדי לפגוע בכל טענה ו/או זכות הקיימים לחברתנו עפ"י הפוליסה ו/או עפ"י הדין.

בכבוד רב,

מדור גוף חובה - אגף ביטוח כללי

איילון חברה לביטוח בע"מ



www.ayalon-ins.co.il

