

**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 1.6.2011

**מכוח חוזר גופים מוסדיים 2011-09-05 בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות**  
**ציבור**

פונה יקר,

**1. כללי**

מסמך זה מרכז את מערכת הכללים ליישוב תביעות ופניות ציבור על פי פוליסות ביטוח שהוצאו על ידי חברתנו בענפי בטוח חובה לרכב כמפורט לעיל<sup>1</sup>.

מסמך זה מופיע 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 וסוכניה הכל מתוך 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.

<sup>1</sup> לפונה אשר מתקשה בהורדת הכללים מהאתר יישלחו המסמכים על פי בקשתו.

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

לוחות הזמנים בהם תפעל חברתנו בהליך יישוב התביעות והפניות מצוינים במרוכז בנספח המצורף למערכת הכללים, אך על מנת לאפשר לפונה לקיים מעקב אחר תהליך הטיפול בפנייתו שולב המועד הרלבנטי גם כחלק מתיאור תהליך הברור הפרטני.

## **2. הליך הטיפול בפנייה הראשונית**

הודעה ראשונית בדבר אירוע ביטוחי יש למסור מיידית ובמישרין למש"ל – מרכז שירות לקוחות איילון בחיוג 6679 \* מכל טלפון.

עם קבלת הודעה מאת מבוטח/תובע [להלן: "התובע"] על הגשת תביעה על פי פוליסת ביטוח 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 הפנייה למערכת כללים זו כפי שמופיעה באתר האינטרנט של חברתנו, בצרוף אגרת המפרטת את תהליך הטיפול בתביעה והנחיות 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 וחתימה 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. היה והתובע אינו המבוטח-תמסר למבוטח הודעה אודות הפניה.

**חברתנו תהא פטורה מלבצע ההליך המפורט בסעיף (2 ד) לעיל –**

א. במידה והפונה הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של חברתנו או  
ב. במידה ונשלחה ע"י חברתנו, בעקבות הפנייה הודעת תשלום (למעט הפניית הפונה לכללים המפורסמים באתר חברתנו).

### **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.

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 המתנהלת בבית 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 מפורטת לגבי החלטת החברה ו/או סכום הפיצוי שאושר 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 המתנהלת בבית משפט.

### **6. הודעה על החלטה לתשלום**

במידה והוחלט על תשלום תביעה, תמסור חברתנו הודעה שתכלול, בין השאר התייחסות לעניינים הבאים:

עילת התשלום, גובה התשלום, ניכויי 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 וכן הפניות להוראות הדין הרלבנטי. כן תציין הודעת התשלום את המועד בו היו בידי חברתנו כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

### **7. הודעה על דחיית הפניה**

בכל מקרה שחברתנו תחליט לדחות את הפניה במלואה, תימסר לתובע הודעה מפורטת 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 מחלוקות התביעה שנתגלעו 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 אם התובע מיוצג על ידי עורך דין ו/או על תביעה שנדונה בבית משפט.

### **9. זכות ההשגה על החלטה**

שמורה בידי התובע זכות השגה על החלטת התשלום/דחייה כולה או חלקה - לערכאות משפטיות, למפקח על הביטוח ולממונה על פניות הציבור בחברתנו.  
בהודעה שתימסר לתובע לגבי תשלום ו/או תשלום חלקי או דחייה, תפורט דרך ההשגה, כאמור לעיל וכן פרטי הממונה 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 מרוץ 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 או התובע צד ג' יהיה רשאי בכל עת להודיענו 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 ממסמכים 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.

#### **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 הגב' אורלי דנציגר-

לפי הכתובת איילון חברה לביטוח רח' אבא הלל 12 רמת גן [mail@ayalon-ins.co.il](mailto:mail@ayalon-ins.co.il) 52008

פקס 0722469547

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

נספח - טבלת מועדים ותקופות הקבועים בחוזר.

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