

## נוהל בירור ויישוב תביעת מבוטח על סמך תנאי פוליסת "תאונות אישיות"<sup>1</sup>

<sup>2</sup>מבוטח נכבד

במידה ויש לך תביעה לתגמולי ביטוח על פי הפוליסה הנ"ל, שאינה מבוססת על כתב השירות האמור, עליך להגישה בכתב באמצעות סוכן הביטוח או ישירות למחלקת התביעות ב"מגדל חברה לביטוח בע"מ" (להלן "החברה") (לפי הכתובת המתאימה), ולפעול כמפורט להלן:

### לתשומת לבך:

1. לשם טיפול בתביעתך הנך נדרש למסור את מספר הפוליסה עליה מבוססת תביעתך (ככל שידוע לך), ותאריך האירוע. באפשרותך להגיש את התביעה באמצעות סוכן הביטוח, דבר שיסייע לטיפול יעיל בה.
2. ככל שתקדים להעביר אלינו את כל המידע והמסמכים הרלוונטיים לתביעתך או הנדרשים ממך, תאפשר לנו לקדם את הטיפול בתביעתך.
3. על מנת לאפשר לנו להתחיל את הטיפול בתביעה ולשם ייעול בירורה, עליך לציין בכתב את כל הפרטים הנדרשים בטופס התביעה (המצורף לנוחותך כנספח למסמך זה) באופן ברור וקריא (בכתב יד או ע"י הדפסת הטופס שניתן להוריד מאתר האינטרנט של חברתנו). עליך לחתום על הטופס האמור במקום המיועד לכך. לתשומת לבך, עליך להבהיר בכתב את נסיבות האירוע באופן מפורט הכולל, בין היתר, את הנתונים הבאים:
  - א. שמך המלא, מספר תעודת זהות/מספר דרכון, כתובת ומספר הטלפון.
  - ב. מספר פוליסת הביטוח שלך בחברתנו, ככל שידוע לך.
  - ג. נסיבות התאונה באופן מפורט, לרבות מקום, תאריך ושעת התרחשותה.
  - ד. האם התאונה ארעה תוך כדי עבודתו של התובע, בדרך לעבודה או בחזרה ממנה.
  - ה. אם בעת האירוע התובע היה מעורב בתאונת דרכים, יש לצרף אישור משטרה.

**הנחיות לגבי מילוי טופס הגשת תביעה:** בעת מילוי טופס הגשת תביעה עליך למלא את כל הסעיפים הנדרשים בטופס ככל שהם ידועים. יש למלא את הטופס בכתב ברור וקריא או בהדפסה כאמור ולחתום במקום המיועד לחתימת התובע. ניתן לפנות לחברה או לסוכן הביטוח שלך לברורים ולמתן הסברים בנוגע למילוי טופס התביעה.

**מילוי מדויק וברור של הטופס יסייע לחברתנו בטיפול בתביעתך.**

### 4. פרוט המידע והמסמכים הראשוניים הנדרשים ממך לשם תחילת בירור תביעה :

- א. טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית (וס"ר).
  - ב. אישור משטרה במידה והאירוע בו היית מעורב הוא אירוע תאונת דרכים.
  - ג. תיאור מפורט של נזקי הגוף שנגרמו לך מהתאונה בצירוף כל התיעוד הרפואי להוכחת הפגיעה הנטענת.
  - ד. במקרה של פטירת המבוטח, יש להמציא בנוסף למבוקש גם את המסמכים הבאים: תעודת פטירה, צו ירושה או צו קיום צוואה חתום ומאושר ע"י ביהמ"ש או רשם לענייני ירושה.
  - ה. במקרה ומדובר בתאונה שארעה בעבודה, בדרך או בחזרה ממנה יש להמציא בנוסף למבוקש גם את המסמכים הבאים : טופס תביעה שהוגש למוסד לביטוח לאומי וקביעת הנכות (ככל שרלוונטי) או הזכאות שנקבעה לך ע"י גורם זה.
- 5. שליחת מסמכים לחברה, ברורים וקבלת הסברים לצורך הגשת תביעה:**
- את המסמכים יש לשלוח באחת מהדרכים הבאות בצירוף פרטים על התביעה : מספר תביעה (הרשום לעיל) ות"ז של התובע. רצוי להוסיף מספר פוליסה (ככל שהם רלוונטי ונמצא ברשותך):
- בדואר : מגדל חברה לביטוח בע"מ - לידי תביעות רכוש, תאונות אישיות, ת.ד. 3063 פתח תקווה קריית אריה, מיקוד 4951106
  - פקס 076-8869646, דוא"ל: shamut@migdal.co.il
- אם המסמכים שנדרשו ממך נמסרו לשמאי המטפל מטעם החברה, אין צורך לשלחם לחברה .

<sup>1</sup> לרבות תביעות על סמך פוליסות בית עסק ומגדל לבית (פרק תאונות אישיות).

<sup>2</sup> המסמך מנוסח בלשון זכר אולם הפניה היא לנשים ולגברים כאחד ויש לקרוא מסמך זה גם ברבים לפי הקשר הדברים.

<sup>3</sup> יודגש כי החברה רשאית לדרוש מסמכים אחרים ו/או נוספים הנוחצים לבירור התביעה.

### 6. הסבר לגבי תהליך הטיפול בתביעתך:

- א. פתיחת תביעה: תביעה נפתחת בחברה<sup>4</sup> עם הגשת טופס תביעה או מסירת הודעה מתאימה על האירוע.
- ב. הודעה למבוטח על פתיחת התביעה בחברה: סמוך למועד קבלת ההודעה על האירוע בחברה יישלח לתובע אישור על כך שתיק התביעה בחברה נפתח בצירוף ערכת המדריך לתובע.
- ג. מינוי מומחה רפואי: החברה ממנה על פי שיקול דעתה ובהתאם לצורך מומחה רפואי לבדיקת התובע ואו המסמכים הרפואיים שהומצאו לה, ככול שנדרש.
- ד. קבלת דוח רפואי, המידע והמסמכים הראשוניים מהתובע.
- ה. השלמת מידע ומסמכים נוספים הנחוצים לבירור התביעה, ככל הנדרש. מכתב לתובע הכולל פירוט של המסמכים שהתקבלו בחברה ואו מידע/מסמכים שהתבקשו וטרם התקבלו.
- ו. ברור החבות והיקפה: תוך 30 יום מהיום שהיו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהחברה דרשה מהתובע לשם ברור התביעה<sup>5</sup>, תקבל החברה את אחת מההחלטות הבאות:
  - (1) מסירת הודעת תשלום (בצירוף המחאת התשלום).
  - (2) מסירת הודעת תשלום חלקי, במקרים בהם החברה תחליט לדחות חלק מתביעתך (התשלום יבוצע בהתאם).
  - (3) ניהול משא ומתן עם המבוטח (התובע) - באם הצדדים הגיעו להסכמה - נמסרת הודעת פשרה. עם קבלת אישור בכתב מאת התובע להודעת הפשרה, נשלחת המחאת תשלום בהתאם להודעת הפשרה<sup>6</sup> (אין מניעה שהליכי הפשרה יתנהלו מאוחר יותר או בשלבים אחרים).
  - (4) הודעת דחייה.
  - (5) הודעת המשך בירור, אם החברה סברה שדרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה, בין משום שאין בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לבירור החבות (כולל מגורם אחר זולת המבוטח) ובין מסיבה אחרת שתפורט בהודעת המשך בירור.

### לידיעתך:

- א. במידה וקיים סעיף שעבוד בפוליסה או הוטל עיקול, התשלום יבוצע בהתאם להוראות הדין.
- ב. כל תשלום כפוף לניכויים במקור על פי דיני המס, ככול שחלים לפי הדין על התביעה הספציפית.
- ג. במידה והנך חייב כספים לחברה תהיה החברה רשאית לקזז סכומים אלה מתגמולי הביטוח, ככל שיגיעו לך.
- ד. אם הפוליסה כוללת זכות לכינון הנזק, הנך נדרש, בין היתר, לעמוד בלוח זמנים להגשתה של תביעת הכינון, הכל כמפורט בתנאי הפוליסה.

### 7. הבהרה לגבי בירור תביעה בעזרת מומחה:

יכול שהחברה תיעזר במומחה/ים לשם בירור התביעה אשר עתיד לפגוש את התובע או לבדוק אותו מטעמה. תפקיד המומחה/ים הוא לבדוק את האירוע ונסיבותיו, ולהעריך את חומרת הפגיעה (בנוכחותך או שלא בנוכחותך). זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה/ים מטעמך ועל חשבונך במהלך בירור התביעה. לעניין זה "מומחה" – בעל מומחיות בבירור חבות ואו הערכת נזק כגון: מומחה רפואי. לתשומת ליבך, הנך נדרש לשתף פעולה עם המומחה שמונה מטעם החברה לצורך ברור תביעתך ואם לא תעשה כן הדבר יפגע בברור התביעה.

### 8. זכותך לקבלת החזר הוצאות:

יודגש כי החזר הוצאות רפואיות, ישולמו, ככל שהם מגיעים לך בכפוף לתנאי הפוליסה והדין. מובהר כי הוצאות ודרישות אלו יבדקו על ידי חברתנו באשר לסבירותם והיקפם כפי שהדבר יבוצע לגבי שאר מרכיבי תביעתך.

### 9. הודעה על שימוש במידע:

הציג צד שלישי תביעה בגין אירוע הנזק, נודיעך על כך בכתב בתוך 7 ימי עסקים מיום הצגת תביעתו. אם לא תודיע על התנגדותך לתשלום הפיצוי בתוך 30 ימים, נשלם לצד שלישי את תגמולי הביטוח, ככל שנהיה חייבים בתשלומם על פי תנאי הפוליסה והדין.

**לתשומת לבך:** במידה וחברתנו תחליט על ביצוע תשלום לתובע צד ג' תחויב בתשלום השתתפות עצמית (בכפוף לתנאי הפוליסה שלך) באותו אמצעי תשלום בו חויבה הפוליסה.

<sup>4</sup> פתיחת תביעה אינה פוטרת את המבוטח מהגשת טופס תביעה.

<sup>5</sup> אך לא לפני שחלפו 30 יום ממועד קבלת טופס התביעה חתום על ידך בחברה.

<sup>6</sup> הליכי פשרה באופן המתואר אינם חלים, אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין או אם הוגשה תביעה לבית המשפט.



## מגדל חברה לביטוח בע"מ

10. הבהרה לגבי מועד התיישנות התביעה:

לידיעתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח הינה שלוש (3) שנים מיום מקרה הביטוח (בכפוף להוראות החוק).

מרוץ תקופת ההתיישנות החל ביום 01/02/2014 שהוא גם מועד קרות מקרה הביטוח.

ואולם אם עילת התביעה היא נכות שנגרמה למבוטח מתאונה יחל מרוץ תקופת ההתיישנות הנ"ל ביום שקמה למבוטח הזכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח.

הגשת התביעה על ידך לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות של התביעה, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט נגד החברה עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות.

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי מסמך זה אינו מהווה תחליף לעיון יסודי ומעמיק שלך בפוליסת הביטוח וברשימה (המפרט לביטוח) המצויים בידך ואין בו כדי לגרוע מהאמור בהם, ובכל מקרה תנאי הפוליסה, האמור ברשימה והוראות הדין - גוברים על מסמך זה.

**נספח:** לנוחיותך אנו מצרפים נוסח של טופס התביעה, אותו עליך למלא ולהעביר לחברתנו.