

נוהל בירור ויישוב תביעת מבוטח על סמך תנאי פוליסת "מגדל לבית"¹

מבוטח נכבד²

במידה והתביעה מבוססת על כתב שירות המהווה נספח לפוליסה או מצורף לה, עליך לפנות ישירות למוקד של נותן השירות כמפורט בכתב השירות הרלוונטי לאירוע; האירוע יטופל במישרין על ידי נותן השירות – והמפורט להלן לא יחול לגבי אירוע זה.

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.
2. באפשרותך להגיש את התביעה באמצעות סוכן הביטוח, דבר שיסייע לטיפול בה.
3. ככל שתקדים להעביר אלינו את כל המידע והמסמכים הרלוונטיים לתביעתך או הנדרשים ממך, תאפשר לנו לקדם את הטיפול והברור בתביעתך.
4. אם גורם הנזק הוא צד שלישי, באפשרותך לבקש, בכתב, כי יופק עבורך אישור "אי הגשת תביעה" ותוכל להגיש את תביעתך לגורם הנזק ולחברת הביטוח שלו (ככל שקיימת) במקום הגשת התביעה לחברתנו.
5. 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)³. 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 למשלוח דואר ומספר הטלפון ליצירת קשר.
 - ב. מספר פוליסת הביטוח שלך בחברתנו, ככל שידוע לך.
 - ג. תאריך אירוע.
 - ד. נסיבות האירוע.
 - ה. פרטי הרכוש אשר ניזוק/נגנב/אבד.
 - ו. אם באירוע מעורב צד שלישי, יש לציין את פרטיו ואת נסיבות מעורבותו באירוע.

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 לבירורים ולמתן הסברים בנוגע למילוי טופס התביעה.

מילוי מדויק וברור של הטופס יסייע לחברתנו בטיפול בתביעתך.

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

- א. טופס הגשת תביעה.
- ב. אישור משטרה ככל שהתביעה הינה תביעת נזקי פריצה ו/או גניבה ו/או אובדן.
- ג. הערכות שווי/אסמכתאות/חשבוניות לגבי הרכוש שניזוק/נגנב/אבד וכל מסמך אחר שהנך סבור שקשור לתביעה.

7. 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.

¹ לרבות תביעות על סמך תנאי פוליסות למשכנתאות ופוליסות לבתים משותפים.

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

³ יודגש כי החברה רשאית לדרוש מסמכים אחרים ו/או נוספים הנחוצים לבירור התביעה.

8. הסבר לגבי תהליך הטיפול בתביעתך:

- א. **פתיחת תביעה:** תביעה נפתחת בחברה⁴ 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 שמאי:** החברה ממנה על פי שיקול דעתה ובהתאם לצורך שמאי לבדיקת אירוע הנזק והערכתו, ככול שנדרש.
- ד. **קבלת דוח שמאי, 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 התביעה⁵, תקבל החברה את אחת מההחלטות הבאות:
 - (1) מסירת הודעת תשלום. (התשלום יבוצע בהתאם).
 - (2) מסירת הודעת תשלום חלקי, במקרים בהם החברה תחליט לדחות חלק מתביעתך. (התשלום יבוצע בהתאם)
 - (3) ניהול משא ומתן עם התובע - באם הצדדים הגיעו להסכמה - נמסרת הודעת פשרה. עם קבלת אישור בכתב מאת התובע להודעת הפשרה, מועבר התשלום בהתאם הודעת פשרה.
 - (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 כספיים 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.

9. 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.

10. זכותך לקבלת החזר הוצאות:

לידיעתך, בכפוף לתנאי הפוליסה והדין, באפשרותך לדרוש בתביעתך, בין היתר, שיפוי בגין הוצאות מסוימות וסבירות שהיו לך בגין האירוע ובתנאי שהן מכוסות עפ"י תנאי הפוליסה, כגון: צעדים אשר ננקטו לצורך הקטנת הנזק, שיפוי בגין הוצאות סבירות הנלוות לתביעה כגון: הוצאות לשם פינוי הריסות, ניקוי הדירה, סיוד הדירה וחיבורה מחדש לרשת החשמל הטלפון והביוב, הוצאות אדריכלים ואחרים לשם תיקון הדירה לאחר נזק ובתנאי כי ניתנה הסכמת החברה מראש לסוג ההוצאה, אובדן שכר דירה לצורך מגורים חליפיים כמפורט בפוליסה.

יודגש כי החזר הוצאות כמפורט לעיל ישולם, ככל שהוא מגיע לך בכפוף לתנאי הפוליסה והדין. מובהר כי הוצאות ודרישות אלו יבדקו ע"י חברתנו באשר לסבירותם והיקפם כפי שהדבר יבוצע לגבי שאר מרכיבי תביעתך.

11. הודעה על תביעה צד שלישי:

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.

⁴ פתיחת תביעה במערכת אינה פוטרת את המבוטח מהגשת טופס תביעה.
⁵ אך לא לפני שחלפו 30 יום ממועד קבלת טופס התביעה חתום על ידך בחברה.

12. הודעה על שימוש במידע:

אגב פנייתנו לקבלת מידע כולל מסמכים לרבות כל עדכון ותוספת למידע (להלן: "המידע") לשם החזקתו או שימוש בו במאגרי המידע של מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן בהתאמה: "מאגרי המידע" ו-"החברה"), הננו להודיעך כדלקמן:

א. מבלי לגרוע מהאמור בסעי' 23(ב) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 לא חלה עליך חובה חוקית למסור את המידע כדי שיוחזק במאגרי המידע ומסירתו תלויה ברצונך ובהסכמתך.

ב. מטרת המידע המבוקש ממך היא לצורך בירור תביעתך שהוגשה או שתוגש במסגרת ניהול מערך תביעות ביטוח כללי, לרבות לצורך תביעות גוף, תשלומים לספקים ובדיקת הונאות. כמו כן, המידע עשוי לשמש את החברה למטרות נוספות הנגזרות מהאמור לעיל, כגון: טיפול שוטף, בירורים עתידיים, בקרה, חיתום, אקטואריה, ביקורת, דו"חות ומאזנים, סטטיסטיקה, רגולציה, וכן לכל צורך אחר הקשור לתביעתך.

ג. לידיעתך, מידע שהעברת, יכול שיימסר במידת הצורך לגורמים שונים בחברה ומחוצה לה, כולל מאגרי מידע אחרים בחברה, כגון, לסוכן המטפל בפוליסה, למבטחי משנה, למבטחים אחרים (אך ורק בכפוף לדין), לגורמים ממשלתיים ורגולטורים (כגון הפיקוח על הביטוח), למומחים מקצועיים ולספקי שירותים, וזאת לצורך עניינים הקשורים לבירור ויישוב התביעה ובנוסף, כדי לקיים את חובותיה של החברה.

ד. אם החברה תארגן את פעילותה במסגרת תאגידים אחרים ו/או תתמזג עם גוף אחר, היא תהיה זכאית להעביר לתאגיד/ים החדשים/ים העתק מהמידע ובלבד שתאגידים/זה/אלה יקבלו/ו על עצמו/ם לנהוג לפי האמור בהודעה זו.

ה. בנוסף, במסגרת הטיפול בתביעתך (ככל שהוגשה), עשויה החברה לקבל מצדדים שלישיים מידע לשם הטיפול בתביעה ויישובה, אשר יוחזק במאגרי המידע.

13. הבהרה לגבי מועד התיישנות התביעה:

פיסקת התיישנות :

לידיעתך, על פי הדין, תקופת ההתיישנות לתביעת מבטוח הינה שלוש (3) שנים מיום מקרה הביטוח ולגבי תביעת צד ג' תקופת ההתיישנות הינה שבע (7) שנים מיום מקרה הביטוח (בכפוף להוראות החוק). מרוץ ההתיישנות החל ביום 07/01/2015.

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