

מערכת כללים, פירוט הליך הבירור, הנחיות להגשת תביעה, מסמכים ומידע נדרש, כולל טופס הגשת תביעה/הודעה על אירוע

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

מבוטח/ת תובע/ת יקר/ה,

לפניך חוברת הנחיות מקיפה, אשר נועדה להכיר לך את מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות ולסייע לך בהליך בירור ויישוב תביעה על פי תנאי הפוליסה.

החברת מבוססת על חוזר 2016-9-9 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

אנא הקפד לעקוב אחרי ההוראות המפורטות להלן - כדי שנוכל לטפל בתביעתך ביעילות ובזריזות.

כחברת ביטוח דיגיטלית, תוכל להעלות את כל מסמכי התביעה והנספחים הנדרשים באמצעות אזור המידע האישי באתר החברה או לכתובת המייל claims@we-sure.co.il (אלא אם מצוין מפורשות אחרת).

כמו כן, תקבל מאיתנו עדכונים שוטפים במייל ו/או במסרון (SMS) בדבר התקדמות ההליך וסטטוס התביעה. לצורך כך, אנא הקפד להזין את המייל והטלפון העדכניים שלך, במקום הייעודי לכך באזור המידע האישי ו/או בטופס ההודעה/תביעה. באיזור המידע האישי, תוכל להתעדכן אונליין, בכל זמן ובכל מקום, בסטטוס התביעה, להעלות מסמכים חסרים, לעקוב אחרי תכתובות ועוד.

דע לך, שייתכן ותוכל למצות זכויותיך גם בפוליסות נוספות שאפשר וקיימות ברשותך. תוכל לבדוק זאת באזור המידע האישי ביחס לפוליסות על שמך הקיימות בחברתנו וכן גם "בהר הביטוח של רשות שוק ההון" ביחס גם לשאר החברות הקיימות בשוק בכתובת: www.Harb.cma.gov.il

חשוב לציין כי הגשת התביעה אינה מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של החברה ביחס לתביעה; הזכאות תיבחן בהתאם לנסיבות המקרה ובהתאם לפוליסה.

נשמח לעמוד לשירותך בכל שאלה ובקשה גם במוקד השירות בטלפון *6835.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור, שאימצה ווישור חברה לביטוח בע"מ ("החברה", "וישור").
העתק עדכני של מערכת הכללים והמסמכים הנדרשים לבירור וליישוב התביעה, מפורסמים באתר האינטרנט של החברה בכתובת we-sure.co.il.

ככלל, החברה תברר ותיישב תביעות ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות ותפעל בהתאם להוראות הדין.

מערכת הכללים מובאת בנוסף וכהשלמה לאמור בחוזר 2016-9-9 "בירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר ("החוזר"), והוראות החוזר הן שיגברו במקרה של סתירה. ניתן למצוא העתק מהחוזר באתר האינטרנט של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר בכתובת: <http://mof.gov.il/hon/Regulations>

יובהר כי, כל עוד לא הודיע המבוטח לחברה אחרת, ההתקשרות בין החברה לבין התובע, על פי מערכת כללים זו, ומשלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה, ייעשו באמצעים דיגיטליים, כגון מייל, מסרון והודעות באזור המידע האישי באתר האינטרנט של החברה. הודעות שנשלחו כאמור למבוטח, יחשבו כהודעות שנמסרו כדין ביחס למסמכים הנדרשים, בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי.

מערכת הכללים הינה בתוקף ביחס לתביעות שהוגשו לחברה לאחר אפריל 2018 ואילך.

1. הגדרות

במערכת הכללים יהיו למושגים הבאים את המשמעות שלצידם:

החברה	וישור חברה לביטוח בע"מ, לרבות מי שפועל מטעמה ביישוב תביעות.
טופס הודעה או תביעה	מסמך דיווח אודות מקרה ביטוח ומילוי פרטים בהתאם לנדרש בו. דווח כזה יכול שיעשה באמצעות פורטל התביעות של החברה.
טופס הודעה או תביעה	מסמך דיווח אודות מקרה ביטוח ומילוי פרטים בהתאם לנדרש בו. דיווח יכול להיעשות באמצעות פורטל התביעות של וישור באינטרנט.
יום/ימים	ימי עסקים, שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ימי שבתון, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל, תשעה באב, אלא אם צויין מפורשות כי לא מדובר בימי עסקים.
מבוטח	מי שמוגדר כמבוטח בפוליסת ביטוח שנרכשה בחברה באחד מענפי הביטוח.
מומחה	כגון שמאי, מומחה רפואי, רואה חשבון - בין אם הוא עובד החברה ובין אם לאו - אך למעט יועץ משפטי.
ענפי הביטוח	ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל-1970 ("ביטוח רכב חובה"; "הפקודה"; לפי הענין); ביטוח מקיף לדירות.
תביעה תובע	דרישה למימוש זכויות לפי תנאי הפוליסה של החברה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות שתוגש לחברה. מי שהציג תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר, ובא בתביעה כלפי החברה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

2. מסמכים ומידע בבירור תביעה

בסמוך לאחר פניית תובע לחברה (או אל מי מטעמה) בקשר להגשת תביעה, החברה תמסור לו, בהקדם האפשרי, ערכת מסמכים דיגיטלית, הכוללת, בין היתר, מערכת כללים זו ואת המסמכים הבאים:

- פירוט הליך בירור וליישוב התביעה
- הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע לשם בירור וליישוב התביעה
- פירוט המידע והמסמכים הנדרשים לכך
- טופס הגשת תביעה/הודעה ככל שקיים או נדרש - לרבות הפניה לפורטל הגשת התביעות של החברה והנחיות לגבי אופן הדיווח.
- הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

על אף האמור, אם בירור התביעה הסתיים בהודעת תשלום עוד בטרם הספיקה החברה לשלוח את כל המסמכים המפורטים מעלה, תהיה היא פטורה ממשלוחם, למעט מערכת הכללים.

דע לך שיתכן ותוכל למצוא זכויותיך גם בפוליסות נוספות שאפשר וקיימות ברשותך. תוכל לבדוק זאת באזור המידע האישי ביחס לפוליסות על שמך הקיימות בחברתנו וכן גם "בהר הביטוח של רשות שוק ההון" ביחס גם לשאר החברות הקיימות בשוק בכתובת: www.Harb.cma.gov.il

בהקדם האפשרי לאחר קבלת מידע ו/או מסמך שנדרשו מהתובע בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע הודעה בכתב, המפרטת אלו מסמכים התקבלו אצלה ומועד קבלתם, ואלו מידע ומסמכים נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. החברה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף 7 להלן. אם לחברה נדרש מידע / מסמכים נוספים, תדרוש החברה אותם תוך ארבעה עשר (14) ימים מהיום שיתברר הצורך בהם.

החברה תיישב תביעה על בסיס המידע המועדכן או הרלוונטי ביותר שיש ברשות החברה.

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

3. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תעשה כל מאמץ ליישב את התביעה בהקדם האפשרי. בכל מקרה, תוך שלושים (30) ימים (לא ימי עסקים) מהמועד בו התקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו לבירור התביעה, או ממועד קבלת טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (במקרה שנדרש טופס כאמור), לפי המאוחר, תמסור החברה לתובע הודעת עדכון על יישוב התביעה (בדרך של תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, או דחיית התביעה), או הודעה בדבר המשך בירור. ההודעה תכלול את כל הפרטים הנדרשים על פי החוזר.

4. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי:

אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים, ככל שרלוונטיים, או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

בעת ביצוע תשלום חד פעמי:

עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה; הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה (ככל ורלוונטי); פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית;

פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מהתובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה (ככל והחברה מחויבת בתשלום הצמדה בהתאם להוראות הפוליסה או הדין); הריבית החלה וההוראות לגביה (ככל והחברה מחויבת בתשלום ריבית בהתאם להוראות הפוליסה או הדין); הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור, במקר והחברה פיגרה בביצוע תשלום; המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

בעת ביצוע תשלום עיתי (לרבות קצבה), יפורט במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור לעיל:

סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

תשלום חלקי:

אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים. החלק הראשון - "הודעת תשלום", יפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם לאמור לעיל; החלק השני - "הודעת דחיה", יפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

5. הודעת פשרה

החברה יכולה להציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת הפשרה בכתב וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום, והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה. בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, החברה תהיה פטורה ממתן הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו, החל מאותו מועד. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

6. הודעת בדבר דחיית תביעה

החליטה החברה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת דחייה) ותפרט את הנימוקים להחלטת הדחייה. נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה, התניה או הסייג שנקבעו במועד הצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם. ככל שהחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, ההודעה תפנה אליהם, ויתאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. החברה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידיה מסמכים שהיא נמנעה מלצרפם בשל חיסיון, ותצטרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים. הודעת דחייה תכלול התייחסות לחוות דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחייה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה. במקרה בו החלטת החברה על דחייה מבוססת על דוח חקירה, החברה תפרט בפני התובע את עיקרי הממצאים מדוח החקירה שמעידים על כך שלא קרה מקרה הביטוח. במקרה בו החברה תחליט על דחיית תביעה בשל אי גילוי בכוונת מרמה מטעם התובע, היא תציין בהודעת הדחייה במפורש כי התביעה נדחית עקב אי גילוי בכוונת מרמה, ואת ההשלכות של אי גילוי.

7. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

אם החברה תהא סבורה כי נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה, תמסור לתובע הודעה בכתב בדבר המשך בירור ויפורטו בה הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור וכן כל המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים לה להמשך הבירור ("הודעת המשך בירור"). הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים (90) ימים (לא ימי עסקים), ולמעט בתביעות בענף ביטוח רכב חובה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה (6) חודשים, ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, ולמעט במקרים הבאים:

- במקרה בו פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
- אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
- אם התובע לא הגיב לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות, הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה - ובלבד שבהודעה האחרונה צוין שלא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

8. הודעה בדבר התיישנות תביעה

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה, תכלול פסקה, המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין שהגשת התביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ התיישנות, ורק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ התיישנות ("פסקת התיישנות"). בנוסף, כל הודעה אחרת שתשלח לתובע בנוגע לתביעה, במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה, תכלול פסקת התיישנות ואת מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ התיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח. אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע, שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן, בין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות, לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת התיישנות. כל זאת, רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כדין. אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה, שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן, שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד התיישנות - לא תובא במניין תקופת התיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד התיישנות).

9. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

- להשיג על החלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בחברה וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

10. בדיקה מחודשת של זכאות

החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים בהתאם לכללי הפוליסה.

לפחות שלושים יום לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום עיתי בהתאם להוראות הפוליסה. כמו כן תודיע החברה לתובע, כי אם לא יימסרו לחברה כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחודשת של הזכאות, תפסיק החברה את התשלום העיתי בתום תקופת הזכאות. עוד תציין החברה במסגרת הודעה זו כי לאחר קבלת המידע הנדרש יכול והחברה תזמן את התובע לבדיקה באמצעות מומחה מטעמה. מסר התובע את המידע הנדרש, עד שלושים (30) יום לפני תום תקופת הזכאות, תבחן החברה את זכאותו להמשך ביצוע התשלום העיתי או כל חלק הימנו, בהתאם למסמכים שנמסרו לה, תוך שלושים (30) ימים מהמועד שנמסר לה המידע הנדרש ("המועד להשלמת הבדיקה").

תוך ארבעה עשר (14) ימים מהמועד להשלמת הבדיקה תודיע החברה לתובע את אחת מההודעות הבאות:

- א. הודעה על המשך ביצוע התשלום העיתי גם לאחר תום תקופת הזכאות
 - ב. הודעה על הקטנה או הפסקת התשלום העיתי לאחר תום תקופת הזכאות
 - ג. הודעה על הצורך בביצוע בדיקה של התובע באמצעות מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקת המומחה")
- תובע לא יישא בעלות בדיקת מומחה כאמור. במסגרת הודעה כאמור תפרט החברה את תפקיד המומחה, כמפורט להלן. תוך ארבעה עשר (14) ימים מביצוע בדיקת המומחה, תודיע החברה לתובע את החלטתה בדבר התשלום העיתי לאחר תום תקופת הזכאות.

אם התובע לא ימסור את כל המידע שנדרש ממנו כאמור לעיל במועדים שהתבקש, ו/או לא יתייצב לבדיקת המומחה (ככל ונדרש), יופסק ביצוע התשלום העיתי בתום תקופת הזכאות.

אם התובע ישלים את המידע הנדרש ממנו ו/או יבצע בדיקה באמצעות מומחה במועד מאוחר יותר, תמסור לו החברה הודעה, לפי העניין, בסמוך לאחר השלמת המידע ו/או ביצוע בדיקת המומחה.

במקרה בו הוקטן או הופסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל, תמסור החברה לתובע הודעת שינוי בהתאם לכללים הקבועים בפוליסה. אם לא נקבעו כללים כאמור, תימסר לתובע הודעת שינוי, לפחות שלושים (30) יום לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים, אך לא יותר משישים (60) יום לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה על ידי החברה או מי מטעמה, הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.

הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים. בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים.

למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור, או כדי לגרוע מזכותה של החברה לבצע בירורים שונים כמו בדיקות, חקירות וכד' במהלך תקופת הזכאות, ולהקטין או להפסיק את התשלום העיתי בהתאם להוראות הפוליסה או הדין עוד טרם תום תקופת הזכאות. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.

11. בירור תביעה בעזרת מומחה

אם לשם בירור התביעה, יהיה צורך להיעזר במומחה הפוגש בתובע, או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה, על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור. סעיף זה לא יחול במקרה שהחברה נעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה, אלא בעניין היקף הנזק, וכל עוד אינו עובד החברה, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

12. חוות דעת מומחה

כל חוות דעת של מומחה שעליה תתבסס החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת. חוות הדעת לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

במקרה בו החברה תסתמך על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו, או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה ו/או למומחה מטעמה, לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. הודעות ומסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

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

היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת תתוּק בתיק התביעה.

13. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

ככל שהחברה החליטה להגיש תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, היא תמסור על כך הודעה למבוטח בכתב, זמן סביר מראש. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר (14) ימים מיום קבלתו בחברה או מיום חתימת ההסכם.

אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה החברה לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או בהודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.

למען הסר ספק, מובהר בזאת שהחברה לא מייצגת את המבוטח בכל הליך שינקוט, באם יימצא לנכון, כנגד צד שלישי, ואינה מתחייבת לייצגו בהליך כאמור. עוד מובהר בזאת כי החברה אינה יועצת למבוטח בכל הקשור להתנהלותו מול הצד השלישי, בכל צורה שהיא, לרבות התכתבויות שאפשר שיהיו לו מול הצד השלישי, קיום מגעים מולו, החלטה בקשר להגשת התביעה או הימנעות מהגשתה ועוד. יודגש כי היה והמבוטח יחליט לנקוט או שלא לנקוט בהליכים כלשהם כלפי הצד השלישי, שיקול הדעת בקשר לאמור הינו באחריות המבוטח הבלעדית, והחברה לא תישא בכל נזק שאפשר וייגרם למבוטח כתוצאה מהתנהלותו מול הצד השלישי.

14. תביעת צד שלישי

בכל מקרה שבו נתקבלה בחברה פניית תובע שהוא צד שלישי (לענין סעיף זה - "התובע"), לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריותו של אדם מסוים, בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע, תוך ארבעה עשר (14) ימים ממועד דרישתו של התובע.

דרש תובע מהחברה תגמולי ביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה (7) ימים מיום הדרישה, כי אם לא יודיע לה המבוטח על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים (30) ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהחברה חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.

החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.

מצאה החברה כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל בתקופה שנקבעה, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לפניה אליו, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהחברה חבה למבוטח, על פי הוראות הפוליסה או הדין.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות בענף ביטוח רכב חובה.

15. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

כל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תיענה בכתב תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים (30) ימים (לא ימי עסקים) ממועד קבלת הפניה.

16. מתן העתקים

החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מפוליסה, תוך ארבעה עשר (14) ימים ממועד קבלת הבקשה. מסירה כאמור יכול שתעשה במייל או בקישור בסמס.

על אף זאת, ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות, לנוסח הפוליסה שבאתר האינטרנט.

החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכמת התובע, תוך עשרים ואחת (21) ימים ממועד קבלת הבקשה. שליחת מסמכים כאמור, במייל או בקישור בסמס, בהתאם להוראות ההסדר התחיקתי, יהוו מסירת העתק מסמכים כנדרש על פי סעיף זה.

17. שונות

מערכת הכללים לא תחול על תביעות בגין שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.

הוראות סעיף 4 במערכת הכללים, על סעיפי המשנה שלו, בעניין הודעת תשלום / תשלום חלקי, וכן הוראות סעיף 6 לעניין דחיית התביעה, יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט, בשינויים המחויבים. יתר הסעיפים במערכת הכללים לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

הוראות סעיף 5, בעניין הודעת פשרה, לא יחולו אם התובע מיוצג על ידי עו"ד. הוסכם בין החברה לבין התובע על הודעת פשרה, תהיה החברה פטורה מחובת הודעת עדכון על יישוב התביעה או על המשך בירור, לפי סעיף 3 למערכת כללים זו.

מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולתה באופן מפורש.

טבלת המועדים והתקופות הנקובות בחוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור ובמערכת הכללים של החברה

סעיף בחוזר	סעיף במערכת הכללים	הפעולה	המועד או התקופה הרלוונטים בחוזר	המועד או התקופה הרלוונטים בחברה
8 (א) (7)	2	דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (ב)	3	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (מנין הימים מהיום בו היו לחברה כל המסמכים שנמסרו ע"י התובע)	30 ימים	30 ימים
8 (ו) (3)	7	מסירת הודעת המשך בירור תביעה מסירת הודעת המשך בירור תביעה בענף ביטוח רכב חובה (לפי פקודת ביטוח רכב מנועי, התש"ל - 1970)	כל 90 ימים כל 6 חודשים	כל 90 ימים כל 6 חודשים
8 (ט) (6)	10	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים
8 (יב) (2)	13	העברת העתק מפקס דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (יג) (1)	14	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (יג) (2)	14	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
8 (יד)	15	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים
8 (טו) (1)	16	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (טו) (3)	16	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים