

# כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

## כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

להלן מערכת הכללים ליישוב תביעות וטיפול בתלונות הציבור שנקבעה על ידי חברת איי ג'י חברה לביטוח בע"מ (להלן החברה) בהתאם לסעיף 4 לחוזר המפקח בנושא בירור ויישוב תביעות. כללים אלו אינם חלים על שירותים שמעניק ספק שירותים במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ישירות ביישוב התביעה.

### הגדרות

"תביעה" – דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור. "תובע" – מי שהציג תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי, ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור. "אזרח ותיק" – מי שמלאו לו 67 שנים. תביעה תתברר לפי מערכת הכללים אשר תהיה תקפה במועד שבו הוגשה התביעה.

### א. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- הגיש אדם תביעה לחברה או למי מטעמה (בפסקה זו - הפניה), תמסור לו החברה בהקדם האפשרי ממועד הפניה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לפניה:
  - מערכת הכללים של החברה;
  - מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה;
  - הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר הגוף המוסדי חייב לשפותו בגינן (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
  - פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
  - הטופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי;
  - הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף 9(1).
- המסמכים המפורטים בפסקה (1) יפורסמו באתר האינטרנט של החברה.
- על אף האמור בפסקה (1), שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף ג להלן, תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה (1)(ב) עד (ו).
- על אף האמור בפסקה (1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של החברה, תהיה החברה פטורה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).
- 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.
- החברה תאפשר לתובע אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה.
- תובע אשר בחר לפנות לחברה באמצעות גורם אחר תשבות החברה לתובע תישלח באמצעות אותו גורם.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

### ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

- החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל החברה או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. החברה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף ה 2).
- על אף האמור בפסקה (1), שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף ג להלן, תהיה פטורה ממסירת ההודעה.
- מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.
- בכל מקרה של חוסר במסמכים בתביעת אזרח ותיק, נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
- על החברה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף ג, או לפי סעיפים ד, או ה או ו, בהתאם לנסיבות העניין. דרשה החברה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן (א)(1)(ה), תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.
- הוראות סעיף קטן זה לא יחולו אם הוסכם על פשרה בין החברה לתובע מיוצג על ידי עורך דין. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

# כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

## ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

- 1) החליטה החברה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):
  - א) לגבי 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; 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 מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
  - ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - 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.
- 2) החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום חלקי) שבה שני חלקים כמפורט להלן:
  - החלק הראשון - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בפסקה (1).
  - החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף 1.
- 3) הוראות סעיף זה לא יחולו על תובע המיוצג על ידי עורך דין.
- 4) הוראות סעיף זה יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.

## ד. הודעת פשרה

- 1) החברה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
- 2) הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה - תמסור החברה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן - הודעת פשרה) ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
- 3) בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שניים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום ככל שקיים פער כאמור.
- 4) כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.
- 5) הוראות סעיף זה לא יחולו על תובע המיוצג על ידי עורך דין. הוסכם בין החברה לבין תובע כאמור על פשרה, תהיה החברה פטורה מחובת הודעה לפי סעיף קטן (2) לעיל מאותו מועד ואילך.
- 6) הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

## ה. הודעת המשך בירור

- 1) סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן - הודעת המשך בירור).
- 2) לאזרח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י נציג מטעם הגוף המוסדי, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
- 3) על החברה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
- 4) הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה או התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה החברה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- 5) בניגוד לאמור לעיל, הודעת המשך בירור לתובע בתביעה על פי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש) התשל"ל - 1970 תישלח כל ששה חודשים.
- 6) החברה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה החברה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

# כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

6) הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

## ו. דחייה

החברה תמסור לתובע הודעה שבה יפורטו כל נימוקי הדחייה, לרבות פירוט של תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

## ז. הודעה בדבר התיישנות תביעה

- 1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תציין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יציין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).
- 2) כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יציין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
- 3) לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראוה כמי שמסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות. הסכמת החברה בפסקה זו תחול רק לגבי ההפדה הראשונה של החברה.
- 4) לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה בפסקה זו תחול רק לגבי ההפדה הראשונה של החברה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.
- 5) הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

## ח. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:
- 1) להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
  - 2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
  - 3) להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
  - 4) הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

## ט. בדיקה מחודשת של זכאות

- 1) החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שתפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
- 2) כללים כאמור בפסקה (1) יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
- 3) החברה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה (2).
- 4) התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקה (1), אשר תדרוש החברה.
- 5) החברה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי בכונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור החברה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקה (1) הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביותר טרם המועד האמור.
- 6) הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

## י. בירור תביעה בעזרת מומחה

# כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

- 1) תיעזר החברה, לשם בירור תביעה, במומחה הפוגש בתובע לצורך עריכת חוות דעתו או במומחה שבדוק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.
- 2) לתובע אחר ותיק תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג החברה, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
- 3) המומחה כאמור בפסקה (1), למעט עובד של החברה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.
- 4) הוראות פסקה (1) לא יחולו על החברה הנעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
- 5) הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף א (2) (ב). לעניין סעיף קטן זה, מומחה - בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי.

## יא. חוות דעת מומחה

- 1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת 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.
- 2) חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
- 3) נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף ב או לפי סעיף ח. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- 4) הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה הודעה בכתב לתובע שבה יסביר מדוע הוא סבור כי חוות הדעת חסויה.
- 5) היווצרות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה. לעניין סעיף זה, מומחה - כהגדרתו בסעיף י'.

## יב. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

- 1) אם עומדת החברה לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
- 2) ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר החברה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.
- 3) אם מצאה החברה במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה חברת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף ב או לפי סעיף ט.
- 4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את "החברה" לייצג את המבוטח או להטיל עליו חובת ייעוץ.

## יג. תביעת צד שלישי

- 1) פנה תובע לחברה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תמסור החברה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
- 2) דרש תובע בכתב מהחברה תגמולי הביטוח, תודיע החברה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך 30 ימים תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.
- 3) החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- 4) מצאה חברת הביטוח כי קימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בפסקה (2) במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברה, תשלם החברה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח. לעניין סעיף זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

## יד. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

- 1) החברה תשיב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לתובע אחר ותיק – יינתן מענה לא יאוחר מ - 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

# כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

## טו. מתן העתקים

- 1) החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 2) על אף האמור בפסקה (1), החברה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.
- 3) החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.