

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

המאגר הישראלי לביטוח רכב (להלן "הפול" או "החברה") מתכבד להציג את מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות, וזאת מכח סעיף 4 לחוזר גופים מוסדיים מס' 9-9-2016 מיום 5 ביולי 2016 של הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון (להלן "מערכת הכללים" או "הכללים").

א. הגדרות:

- (1) **תביעה:** דרישה בכתב מאת "הפול" למימוש זכויות תנאי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטי אשר הוגשה החל מ- 01/03/2012.
- (2) **תובע:** מי שהגיש תביעה ל"הפול" בשל נזק גוף, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי "הפול" להפרע את הטבת הנזק כאמור. תביעה תתברר לפי מערכת הכללים שתהיה תקפה במועד הגשתה.

ב. מסמכים ומידע לצורך בירור התביעה (סעיף זה לא יחול על תביעה שהוגשה לבית המשפט)

1. עם קבלת התביעה מצד תובע תשלח "הפול" בהקדם האפשרי ממועד הדרישה העתק ממערכת כללים זו, מסמך בו יפורט הליך בירור התביעה, הנחיות בדבר אופן הפעולות, המסמכים והמידע הנדרשים ממנו, טופס הגשת תביעה בצירוף הנחיות למילוי ("להלן הטופס") וכן הודעה על תקופת ההתיישנות שחלה על תביעתו. "הפול" תהיה פטורה ממשלוח המסמכים כאמור אם התובע חפיק מסמכים אלה מאתר האינטרנט של "הפול" או קיבלם בדרך אחרת.
2. עם קבלת טופס התביעה הממלא בצירוף הנספחים הנדרשים בו, תשלח "הפול" לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב, בה יצוינו המסמכים שהתקבלו, מועד קבלתם, ופירוט המידע והמסמכים שטרם הומצאו על ידי התובע. כל מסמך או מידע נוסף שיידרש ל"פול" מאת התובע יתבקש ממנו לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בו.
3. "הפול" לא תדרוש מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם אלא אם כן יש לה יסוד סביר להניח כי הם נמצאים בידו.

ג. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (סעיף זה לא יחול על תביעה שהוגשה לבית המשפט).

תוך 30 יום מהיום בו הגיעו לידי "הפול" כל המידע והמסמכים שנדרשו, תישלח לתובע הודעה על תשלום מלא או חלקי או על המשך בירור או הודעת פשרה או דחיתתה של התביעה בצירוף הנימוקים לדחיה.

ד. הודעת תשלום

במידה ויוחלט על תשלום תביעה תימסר לתובע או לבא כוחו במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לעילת התשלום, בצרוף כל הפרטים הרלוונטיים על אופן החישוב של סכום התשלום.

ה. הודעה על תשלום חלקי

היה ויוחלט על תשלום חלקי או תשלום על חשבון ("תשלום תכופ") תפעל החברה כאמור בסעיף ד' בשינויים המתחייבים.

ו. הודעת פשרה (סעיף זה לא יחול על תביעה אם התובע מיוצג ע"י עו"ד).

הודעת פשרה תוצע לתובע בגבולות הסבירות, בכתב, ואלה יצורפו שטרי קבלה ופטור לחתימתו. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

ז. הודעת דחייה

החליטה "הפול" לדחות התביעה תשלח לתובע הודעת דחייה בה תנמק את סיבות הדחייה ואת תנאי הפוליסה או הדין עליו מסתמכת הדחייה.

ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור (סעיף זה לא יחול על תביעה שהוגשה לבית המשפט)

סברה החברה במהלך המו"מ עם התובע, כי דרוש לה זמן נוסף לשם ברור התביעה, תמסור לו הודעה בכתב על כך, בה תפרט הסיבות לכך, לרבות המסמכים הנוספים הנדרשים ממנו לשם ברור התביעה. זאת תעשה כל 6 חודשים לפחות עד לתשלום התביעה או דחייתה.

פנה התובע לערכאות משפטיות, או לא הגיב התובע על שתי הודעות כאמור, בהן דרישה למידע או מסמך, פטורה "הפול" מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות ובלבד שבהודעה האחרונה ציינה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

ט. הודעה בדבר התיישנות התביעה

1. הודעת תשלום או דחיה או הודעה ראשונה של המשך בירור תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות בתביעה בהתאם להוראות הדין, וכן יצוין ככלל, כי הגשת התביעה ל"הפול" אינה עוצרת את מרוץ התיישנות אלא רק הגשת התביעה לבית המשפט.

2. הודעה הנשלחת לתובע על ידי "הפול" בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, תכלול פסקה התיישנות האמורה בסעיף ט1, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ התיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

3. במקרה של אי ביצוע האמור בסעיף ט1 הנ"ל לא תובא במניין תקופת התיישנות תקופת הזמן שבין המועד הראשון, שבו היה על "הפול" לתת הודעה, ובה פסקת התיישנות כאמור, לבין מועד שבו ניתנה בפועל. האמור בסעיף זה יחול רק לגבי ההפרה הראשונה מצד "הפול".

4. במקרה של אי ביצוע האמור בסעיף ט2 הנ"ל, יראו את "הפול" כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה, בשנה האמורה, לבין המועד שבו נשלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות כולל מועד התיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות. סעיף זה יחול רק לגבי ההפרה הראשונה של "הפול", במהלך השנה שקדמה למועד התיישנות.

י. הודעה בענין זכות השגה על החלטת (סעיף זה לא יחול על תביעה שחוגשה לבית המשפט)

"הפול" תכלול בהודעת תשלום או דחייה פסקה שתצוין בהבלטה את זכויות התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור שלה, כולל פרטיו ואופן הפניה אליו, או במני ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

יא. בדיקה מחודשת של זכאות לקבלת תשלומים עיתיים

"הפול" רשאית לבדוק בכל עת זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים לרבות חשבת סכומים ששולמו ביתר.

בחינת זכאותו של תובע כאמור תיעשה לפי שיקול דעתה של "הפול" וע"פ הכללים שלהלן:

א. "הפול" לא יפסוק ולא יקטין התשלומים העיתיים בשל הבדיקה המחודשת אלא לאחר שהודיע לתובע על כך 30 יום מראש ולא יותר מ- 60 יום מראש על השינוי.

ב. התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור.

ג. הודעת השינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת "הפול" כדי להקטין או להפסיק התשלומים.

ד. בדיקה מחודשת של הזכאות תיעשה כל אימת שהפול תמצא כי חל שינוי המצדיק את הקטנת התשלומים או הפסקתם, ובין היתר פטירת התובע, שיפור או הטבה במצבו הרפואי, קבלת מידע על מצג שווא בעת קביעת התשלום או שינוי במצב המשפטי הן בחוק והן בפסיקה לעניין תשלומים עיתיים.

י. חוות דעת מומחה

החברה יכולה לפנות להיוועצות עם מומחה פנימי שלא עולה כדי חוות דעת. היוועצות זו תתועד בתיק התביעה.

יג. מתן תשובות וטיפול בפניות הציבור

ה"פול" תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר ב"פול", תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

יד. מתן העתקים

1. ה"פול" תמסור לתובע לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. היה התובע צד שלישי – תפנה אותו לנוסח הפוליסה המצוי באתר האינטרנט שלה.
3. "הפול" תמסור לתובע לפי בקשתו העתקים מכל מסמך עליו הוא חתום, או שנמסר לה על ידו, או שהתקבל אצלה מכח הסכמתו, וזאת בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

טו. תחולה

מערכת כללים זו תחול על תביעה שהוגשה ל"פול" החל מ- 1/3/12 ותהיה בתוקף כל עוד לא שונתה כדין על ידי הרשות המוסמכת.

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי הגוף המוסדי

סעיף בחוזר	הפעולה	חמועד או התקופה הקבועים בחוזר	חמועד או התקופה לתביעה במל
8 (א) (7)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים
8 (ו) (3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 180 ימים	כל 180 ימים
8 (ט) (6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים
8 (יב) (2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (יג) (1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (יד)	מענה לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים
8 (טז) (1)	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8 (טז) (3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים