

הוראות הפיקוח על הביטוח - מערכת כללים לבירור ויישוב

תביעות ולטיפול בפניות ציבור החל מ-1.6.2011

כללי - בעקבות הוראות הפיקוח על הביטוח השתנה אופן הטיפול בתביעות. הטיפול בתביעות נעשה ישירות דרך חברות הביטוח מול המבוטח. כדי לייעל את הטיפול בתביעתך אנא הבא לידיעתנו כל פניה ובקשה של חברת הביטוח אליך. לתשובת ליבר על חברת הביטוח לא מוטלת כל חובה לידע את סוכן הביטוח.

על פי הקבוע בסעיף 4א לחוזר גופים מוסדיים מספר 5-9-2011 ("החוזר"), חברת הביטוח נדרשה לאמץ מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור ("מערכת הכללים").

חברת הביטוח החליטה לאמץ את מערכת הכללים הקבועה בסעיף 8 לחוזר וכן לקבוע כי מערכת הכללים תהיה אחידה באופן שתחול מערכת כללים אחת על כל סוגי התביעות המנוהלות בחברת הביטוח ואשר החוזר חל עליהם (על פי הקבוע בסעיף 13 לחוזר).

להלן יובאו עיקרי מערכת הכללים אשר חברת הביטוח החליטה לקבל על עצמה.

מסמכים ומידע בבירור התביעה

חברת הביטוח תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבלה אצלה תביעתו, ערכת מסמכים הכוללת, בין היתר, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע לצורך בירור ויישוב התביעה ופירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה.

בהקדם האפשרי לאחר שנתקבל אצל חברת הביטוח מידע או מסמך שנדרשו מהתובע בקשר לתביעה, חברת הביטוח תמסור לתובע הודעה בכתב על קבלת המסמך ועל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע אך טרם נתקבלו אצל חברת הביטוח. אם חברת הביטוח זקוקה למסמך נוסף על אלו שנדרשו על ידיה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע - על חברת הביטוח לדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו נתברר לה הצורך במסמך הנוסף.

הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

חברת הביטוח תעשה כל מאמץ ליישב את התביעה בהקדם האפשרי מהמועד בו התקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנתבקשו לראשונה מהתובע, ובכל מקרה בתוך 30 ימים ממועד זה חברת הביטוח תמסור הודעה לתובע על יישוב התביעה (בדרך של תשלום, תשלום חלקי, פשרה או דחייה), או תמסור לו הודעה בדבר המשך בירור. הודעת יישוב תביעה שתימסר לתובע, תכלול את כל הפרטים הרלוונטיים הנדרשים על פי החוזר, בהתאם לאופן בו יושבה התביעה:

הודעת תשלום תכלול, בין השאר, פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב שבוצע. ככל שמדובר בהודעת תשלום עיתי, ההודעה תכלול בנוסף, בין השאר, גם את משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות לתשלומים ואת הכללים לבדיקה המחודשת של הזכאות.

הודעת פשרה תכלול, בין השאר, את הנימוקים שביסוד הפשרה ואת הסכום שנקבע בפשרה.

הודעת דחייה תכלול, בין השאר, פירוט של נימוקי הדחייה לרבות התנאי, התניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה.

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגין נדרש לחברת הביטוח זמן נוסף לשם בירור התביעה וכן את פירוט המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע, ככל שהם נדרשים.

ככלל, הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל תשעים ימים ועד משלוח הודעת יישוב תביעה

בירור תביעה בעזרת מומחה

הסתמכה חברת הביטוח על חוות דעת מומחה לצורך יישוב התביעה, חוות הדעת תהיה מנומקת, ותכלול את כל הפרטים הנדרשים על פי החוזר לרבות רשימת המסמכים עליהם נסמכת חוות הדעת. חוות הדעת תועבר לידי התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

היענות לפניית מבוטח או תובע

כל פניה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על ידי חברת הביטוח בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפניה בחברה.

בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה תיענה בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה אצל חברת הביטוח.

בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי חברת הביטוח מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברת הביטוח.

למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על פיהם תנהג חברת הביטוח וכי היא מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 9 לחוזר כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור"

| המועד או התקופה הקבועים בחוזר | הפעולה | סעיף בחוזר |
|-------------------------------|---|------------|
| 14 ימי עסקים | דרישה מידע ומסמכים נוספים | 8(א)(7) |
| 30 ימים | מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו | 8(ב) |
| כל 90 ימים | מסירת הודעת המשך בירור תביעה | 8(ו)(3) |
| 30-60 ימים | מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם | 8(ט)(6) |
| 14 ימי עסקים | העברת העתק מפסק דין או הסכם | 8(יב)(2) |
| 14 ימי עסקים | מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה | 8(יג)(1) |
| 7 ימי עסקים | הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי | 8(יג)(2) |
| 30 ימים | מענה בכתב לפניית ציבור | 8(יד) |
| 14 ימי עסקים | מסירת העתקים מפוליסה או תקנון | 8(טו)(1) |
| 21 ימי עסקים | מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע | 8(טו)(3) |

להצגת טפסי התביעה ודרכי התקשרות לחברות הביטוח [הקש כאן](#)