

מבוטח יקר,

נא הקף בעיגול באיזה אמצעי דיור הנך מבקש להתנהל מולנו:

דואר ישראל/ דואר אלקטרוני (נא לרשום בכתב ברור כתובת פעילה) _____

בהעדר סימון מסמכי התביעה ישלחו בדואר ישראל

הנחיות להגשת תביעת בריאות/החזר הוצאות/תאונות אישיות

מבוטח/ת נכבד/ת,

לנוחיותך ובכדי להקל על השירות אנו מצרפים דף הנחיות למילוי טופס התביעה.
אנא מלא אחר ההוראות כנדרש בכדי לחסוך בזמן הטיפול בתביעה.
את טופס התביעה ניתן להעביר אלינו כמפורט להלן:

1. בתביעת בריאות כגון ניתוחים/ השתלות/ טיפולים מיוחדים בארץ ובחו"ל ותרופות יש למלא את טפסי התביעה "טופס בקשה לתיאום" ניתן למצוא טפסים אלו באתר החברה ולשלוח בפקס, דואר ישראל או דוא"ל briut@shirbit.co.il.
2. בתביעה להחזר כספי – יש למלא טופס תביעה "תביעה להחזר הוצאות" יש לשלוח בפקס, דואר ישראל או דוא"ל briut@shirbit.co.il.
3. בתביעת תאונות אישיות – יש למלא טופס תביעה "תביעה לתאונות אישיות" יש לשלוח בפקס, דואר ישראל או דוא"ל briut@shirbit.co.il.

חשוב לציין – אם מדובר בקבלות מקוריות ו/או העתק נאמן למקור שלהן, יש לשלוח את המכתב בדואר רשום.

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד, ונכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד.

1. חלק א' - פרטי המבוטח – למילוי על ידי המבוטח. אנא מלא בו את כל הפרטים המבוקשים בקפידה, לשם שיפור ויעול הטיפול בפנייתך.
2. חלק ב' – למילוי על ידי הרופא המטפל / הרופא המקצועי המטפל: - רופא מקצועי המטפל במבוטח בקשר עם הבעיה הרפואית הקשורה לבעיה הרפואית בגינה מוגשת תביעה.
3. חלק ג' – טופס המשך לחלק ב' - ימולא רק בעת בקשה לתיאום ניתוחים/ השתלות/ טיפולים מיוחדים בארץ ובחו"ל ותרופות בלבד, לפני הגשת תביעת בריאות.
4. חלק ד' – טופס הצהרת מבוטח ופרטי בנק – יש למלא טופס זה בעת הגשת תביעת בריאות מכל סוג, ולצרף צילום צ'ק או אישור בנק בדבר פרטי חשבון.

מסמכים נדרשים לצירוף בנוסף למסמך הנ"ל בעת הגשת תביעה :

1. **תביעת פיצוי לנספח "תאונות אישיות"** – (טופס תביעה "**תביעה להחזר הוצאות**" וחלקים נדרשים: חלק א' +ב' + ד')
 - טרם הגשת תביעה וודא שבידך נספח בריאות מסוג "תאונות אישיות" הכוללת כיסוי בגין מוות, שברים, אשפוז או אובדן/פגיעה בתפקוד של איבר ו/או נכות מתאונה והכל כתוצאה מאירוע תאונתי. עליך למלא ולהעביר אלינו טופס תביעה לפיצוי כולל טופס ויתור סודיות רפואית וכללית, בצירוף המסמכים המפורטים להלן:
 - ✓ במקרה של פטירה: תעודת פטירה ואסמכתאות רפואיות בדבר נסיבות הפטירה.
 - ✓ במידה ולא צויינו מוטבים: צו ירושה או צו קיום צוואה.
 - ✓ במקרה של תאונה : אישור רפואי (ממרפאה או בית חולים) ממועד התאונה – דו"ח טיפול רפואי ראשוני.
 - ✓ במקרה של תאונת דרכים : אישור משטרה.
 - ✓ במקרה של שבר : פענוח צילום רנטגן, MRI או C.T ומכתב מרופא אורטופד ו/או מומחה רפואי.
 - ✓ במקרה של אשפוז בבית חולים : סיכום שחרור מבי"ח.
 - ✓ אסמכתא רפואית המעידה על אובדן/פגיעה בתפקוד של איבר.
 - ✓ במקרה שהמבוטח הינו קטין, יש להמציא צילום ת.ז. של האפוטרופוס/ים, לרבות הספח של תעודת הזהות.

2. **תביעת שיפוי (החזר כסף תמורת קבלה)** (טופס "**תביעה להחזר הוצאות**") והחלקים נדרשים: חלק א' +ב' + ד') –
 - יש למלא את חלק א', לצרף קבלה מקורית ו/או העתק נאמן למקור של הקבלה (אין לשלוח צילום קבלה ו/או צילום נאמן למקור).

3. בכל תביעה של טיפולים אמבולטוריים (תביעות שאינן כרוכות באשפוז) מחלות קשות ו/או תאונות אישיות יש למלא את טופס התביעה (טופס תביעה "**תביעה להחזר הוצאות**") והחלקים נדרשים: חלק א' +ב' + ד').

טופס פרטי מבוטח - "תביעה להחזר הוצאות"

מבוטח/ת נכבד/ה,
אנא שים לב – על פי תנאי הפוליסה שברשותך יש להגיש בקשה מראש לאישור ניתוח/השתלה/טיפול מייוחד/תרופה.

על מנת לסייע לנו לטפל בתביעתך ולהעניק לך שירות יעיל ומהיר, נודה לך אם תדאג למלא את כל חלקי טופס התביעה.

אם המבוטח קטין, ימלא את הטופס אחד מהוריו, אך יחתמו שני ההורים.
 אנא הצטיידו בכל פנייה לרופא המטפל או המקצועי בטופס זה ובקשו מהרופא למלא את החלק המתאים במלואו.

טופס זה אינו מהווה התחייבות לתשלום הניתוח ו/או הכרה בזכאות המבוטח לתשלום כלשהו.
 יש לצרף לטופס זה מסמכים רפואיים כולל תולדות מחלה, סיכומי מחלה, או תעודות חדר מיון ככל שקיימים, חשבונית/קבלות מקוריות וכל מסמך הדרוש לטיפול בתביעה כמפורט בדף ההנחיות ובטופס התביעה.

חלק א' - למילוי בידי המבוטח

1. פרטי המבוטח				
<u>מספר פוליסה</u>	<u>שם פרטי</u>	<u>שם משפחה</u>	<u>ת.ז.</u>	<u>תאריך לידה</u>
<u>רחוב</u>	<u>מספר בית</u>	<u>יישוב</u>	<u>מיקוד</u>	<u>טלפון / נייד</u>
<u>שם קופת החולים</u>		<u>כתובת קופת החולים</u>		<u>דואר אלקטרוני</u>
<u>שם הרופא הקבוע המטפל בקופת החולים</u>		<u>שם הרופא המקצועי המטפל</u>		
<p>הנני מצהיר כי פרטיי האישיים הנזכרים לעיל, הינם הפרטים הנכונים והמעודכנים ובאים במקום כל עדכון קודם. הנני מורה בזאת ל"שירביט" לעדכן את פרטיי האישיים בפוליסת הבריאות, בהתחשב במידע המעודכן שמסרתי לעיל. תאריך: _____ חתימת מבוטח: _____ לידיעה - במידה ולא אשר עדכון הפרטים, תעשה "שירביט" שימוש בפרטים מעלה רק בקשר עם התביעה הנוכחית.</p>				

2. ביטוחי בריאות נוספים	
האם הגשת או בכונתך להגיש תביעה למוסד לביטוח לאומי?	כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/>
האם הגשת או בכונתך להגיש תביעה לגורם כלשהו אחר?	כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/>
אם יש לך ביטוח משלים בקופת חולים?	כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/>
האם יש לך ביטוח משלים אחר?	כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/>
האם יש לך ביטוח כלשהו במקום העבודה?	כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/>

לידיעת מבוטחי פוליסות "בריאות לתמיד" בלבד :

- בכפוף לקיום הכיסוי הביטוחי,
 1. במידה ותחליט לבצע את הניתוח **בבית חולים פרטי** במימון קופת החולים (טופס 17),
 תהיה זכאי לקבלת פיצוי כספי בסך 50% מעלות טופס 17,
(לא כולל מחלקות שר"פ/שר"ן בבית חולים ציבורי).
 2. במידה ותחליט לבצע את הניתוח **בבית חולים ציבורי** במימון קופת החולים (טופס 17),
 תהיה זכאי לקבלת פיצוי כספי בסך 50% מעלות שכר המנתח בהתאם לשכר מנתח ההסכם
 הקיים בחברה.
 אנא מלא את פרטי חשבון הבנק שלך+ צירוף צילום צ'ק/מסמך ניהול חשבון, בצורה ברורה
 וקריאה במסמך המצ"ב מטה.

3. פירוט הבקשה

אנא סמני את סוג הבקשה ומלא/י את הפרטים הנדרשים:
 בקשה לתרופה שאינה בסל הבריאות

בקשה לתיאום ניתוח ו/או השתלה ו/או טיפולים מיוחדים בארץ או בחו"ל, אנא מלא/י את **חלק ד'** בטופס זה ואת הפרטים הבאים:
 האם ישנה השתתפות של קופת החולים? כן, יש להמציא טופס 17 (התחייבות) לבית החולים/רופא/ בית החולים ורופא לא

תאריך	פרטי ההוצאה /סוג המחלה הקשה/פרטי התרופה	הסכום בש"ח

טופס פרטים רפואיים

רופא נכבד,

על מנת להקל על הטיפול בפניית המבוטח, אנא מלא את כל הפרטים בטופס שלהלן.
 חלק זה ימולא על ידי רופא מקצועי המטפל במבוטח, ובהיעדר רופא מקצועי מטפל, ימולא על-ידי רופא משפחה/ילדים.

חלק ב' למילוי על ידי הרופא המטפל / הרופא המקצועי המטפל

1. פרטי הרופא				
שם פרטי	שם משפחה	התמחות	מספר פקס	
רחוב	מספר בית	יישוב	מיקוד	טלפון / נייד
2. פרטי המבוטח				
שם פרטי	שם משפחה	ת.ז.		

3. הטיפול במבוטח		
מתאריך	מחלות וליקויים מהם סובל המבוטח	המבוטח בטיפולי החל מתאריך: / /

4. אבחנה רפואית	
האבחנה הנכחית:	
במידה ובעיות אלו הן כתוצאה של: <input type="radio"/> תאונת דרכים <input type="radio"/> תאונות עבודה – אנא פרט זו לעיל	
המבוטח בטיפולי בנוגע לבעיה הנ"ל מתאריך	התלונות/הסימנים למחלה הזו החלו בתאריך:
תאריך	שם +שם משפחה
	חתימת רופא וחותמת

טופס הצהרת מבוטח ופרטי בנק

יש למלא טופס זה בעת הגשת בכל תביעת בריאות

חלק ד' – למילוי על ידי המבוטח ו/או בא כוחו

1. אופן תשלום התביעה

במידה והמבוטח הינו קטין יש למלא את הפרטים הבאים ונדרשת חתימת שני ההורים בצירוף צילום תעודות הזהות של ההורים, כולל ספח הכולל את פרטי הקטין.

אנו הורי המבוטח הקטין: ת.ז. _____ מאשרים את פרטי התביעה.
במידה וקיימת זכאות להחזר כספי בגין התביעה, אנו מודיעים כי ההפקדה ו/או הצ'ק יועברו לחשבון שצוין מטה ולא על שם הקטין.

לראיה באנו על החתום:

אב המבוטח הקטין: שם מלא _____ חתימה _____

אם המבוטח הקטין: שם מלא _____ חתימה _____

לקבלת התשלום לחשבון הבנק, נא מלא את הפרטים.
לתשומת ליבך - יש לצרף צילום שיק או אישור הבנק על פרטי החשבון.

בנק _____ סניף _____ מספר הסניף _____ מספר החשבון _____

2. הצהרת המבוטח

אני/נו החתום/ים מטה, נותן/ים בזה רשות לקופת חולים ו/או למוסדותיה הרפואיים ו/או לצה"ל, וכן לכל הרופאים, המוסדות הרפואיים ובתי-חולים אחרים, למוסד לביטוח לאומי ו/או למשרד הביטחון ו/או לכל חברת ביטוח ו/או לכל מוסד וגורם אחר ככל שהדבר דורש לבירור הזכויות והחובות המוקנות על-פי הפוליסה, למסור לשירביט מבית הראל ביטוח ופיננסים ו/או לשלוחיה, עובדיה וכל מי מטעמה (להלן "המבקש"), את כל הפרטים ללא יוצא מן הכלל ובצורה שתידרש על ידי המבקש/שים על מצב בריאותי/נו ו/או על כל מחלה שחליתי/נו בה בעבר ו/או שאני/נו חולה/ים בה כעת ו/או שא/נחלה בה בעתיד ו/אני/נו משחרר/ים אתכם מחובת שמירה על סודיות זו כלפי ה"מבקש" ו/או יועץ הביטוח. כתב ויתור זה מחייב את עזבוני/נו ובאי כוחי/נו החוקיים וכל מי שיבוא במקומי/נו. כתב ויתור זה יחול גם על ילדי/נו הקטינים.
ניתנת בזו זכות לחברה לתבוע החזרים ולשובב את התביעה כנגד כל צד שלישי שיש לו מחויבות לכיסוי התביעה הנ"ל או חלקה.
אני החתום מטה מצהיר בזאת שתשובתי על השאלות הנ"ל הן נכונות ושלמות.

כמו כן, הנני מייפה את כוחה של חברת "שירביט" לקבל/למסור את המידע הרפואי הכולל מידע ממשרד הפנים לעיל.

תאריך _____ שם +שם משפחה _____ מספר תעודת זהות _____ חתימה _____

הנני ממנה את סוכן הביטוח מרגב' לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו ובכלל זאת להגיש ל"שירביט" ולקבל מ"שירביט" את כל התכתובות ו/או המסמכים הקשורים לתביעה ולשמש כשלוחי לכל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו בלבד.

תאריך _____ שם +שם משפחה _____ מספר תעודת זהות _____ חתימה _____

3. הסכמה לשימוש בדואר אלקטרוני

אני מסכים כי בכל מקום בו מכוח החוק ו/או הפוליסות שיש לי בחברת "שירביט" (להלן "החברה"), נדרשת החברה, או מי מטעמה, להעביר למבוטח מידע ו/או מסמך בכתב, תהיה לחברה או למי מטעמה אפשרות להעביר אלי את המידע ו/או המסמך בדואר אלקטרוני לכתובת האי-מייל שנרשמה על ידי בטופס זה, במקום בדואר, אף אם הוא כולל "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות. לפיכך, אפשרות פתיחת הדואר האלקטרוני תהיה על ידי בלבד וזאת באמצעות אישית שלי.

תאריך _____ שם +שם משפחה _____ מספר תעודת זהות _____ חתימה _____

מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור בחברת שירביט מבית הראל ביטוח ופיננסים (להלן - החברה)*

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בשירביט מבית הראל ביטוח ופיננסים להלן ("שירביט" ו/או "החברה") אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל מחלקת שירות לקוחות בטלפון שמספרו 076-8622260 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה להלן: ("אתר האינטרנט").

שירביט תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

בתוקף מיום 1.6.2011**

א. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. פנה אדם בקשר להגשת תביעה לחברה או למי מטעמה (בפסקה זו - הפניה), תמסור לו החברה בהקדם האפשרי ממועד הפניה לחברה או למי מטעמה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:

א. מערכת הכללים של החברה.

ב. מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה.

ג. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר החברה חייבת לשפוטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).

ד. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה.

ה. טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילויו.

ו. הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף ז(1).

2. המסמכים המפורטים בפסקה (1) יפורסמו באתר האינטרנט של החברה.

3. על אף האמור בפסקה (1), שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן (ג), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה (1)(ב) עד (ו).

4. על אף האמור בפסקה (1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של החברה, תהיה פטורה החברה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).

5. 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.

6. 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 קטן (ו)(2).

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.

הערה: סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן (ו), אם טרם מסרה הודעה כאמור, או הודעה לפי סעיפים קטנים (ג), (ד) או (ה), בהתאם לנסיבות העניין. מכיוון שחברתנו דורשת 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.

הערה: הוסכם בין החברה לבין תובע המיוצג על ידי עורך דין על פשרה, תהיה החברה פטורה מחובת הודעה לפי סעיף זה מאותו מועד ואילך. כמו כן, סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט.

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 או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים 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 המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחדשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחדשת 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 לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף ה'.

הערה: 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 החברה והתובע (להלן - 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 שנויים 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.
- הערה: סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט או על תביעה בה התובע מיוצג על ידי עורך דין. הוסכם בין החברה לבין תובע המיוצג ע"י עורך דין על פשרה, תהיה החברה פטורה מחובת הודעה לפי סעיף ב' מאותו מועד ואילך.**

ה. הודעת דחיה

- החליטה החברה על דחיית תביעה – תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן – הודעת דחייה) .
- נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם .

ו. הודעת המשך בירור או הפסקת 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. החברה תציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
3. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (ובתביעות בביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש] התש"ל - 1970 - לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה החברה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
4. 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.

הערה: סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט.

ז. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. לפחות במסמכים הבאים: הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול החברה פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין 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 יצוין 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 שהסכימה 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 ההתיישנות. הסכמת החברה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה 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 ההפרה הראשונה של החברה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

הערה: סעיף זה לא יחול 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 ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו, ככל שזו קיימת עפ"י דין.

2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, 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.

הערה: סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט.

ט. בדיקה מחודשת של זכאות

1. החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים.

2. התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקה (1), אשר תדרוש החברה.

3. החברה תמסור לתובע הודעת שינוי, בה תודיע לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים העתיים, לפחות שלוש 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 ביתר טרם המועד האמור.

4. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

הערה: סעיף זה יחול על פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 1 במרץ 2012 ואילך.

י. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. במידה והחברה נעזרה לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק 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 בעזרת המומחה.
 2. 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.
 3. הוראות פסקה (1) לא יחולו במקרה שהחברה נעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
 4. הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף א(1)(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 קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט). לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמה 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 תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
 5. היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.
- לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - כהגדרתו בסעיף קטן (י).

יב. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

1. החברה העומדת 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 החברה לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט).
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את החברה לייצג את המבוטח או להטיל עליה 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 מהחברה תגמולי ביטוח, תודיע החברה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור כי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים 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 החברה כי קיימת 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 קטן זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

הוראות סעיף קטן זה לא יחולו לגבי ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל - 1970.

יד. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה תשיב בכתב 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.

טו. מתן העתקים

1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, 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.

*הערות:

- בכללים אלו, "תביעה" הינה דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין · הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
- בכללים אלו "תובע" הוא מי שהציג תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו · נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
- הכללים, ככל שהם עוסקים בתביעות, יחולו לגבי תביעות שהוגשו החל מיום 1/6/2011 ובענפי הביטוח · הבאים: ביטוח חיים - לגבי סיכוני אובדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל – וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של החברה; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען,

תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.

- הכללים לא יחולו על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.
- הכללים לא יחולו על תביעה לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע אשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת חוזר זה באופן מפורש; לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב או דירות.

****** ובאשר לתביעות לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש] התש"ל - 1970, בתוקף החל מיום 1.3.12.