

מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

פונה יקר,

1. כללי

חוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור" (5.7.16) (להלן – "החוזר") מסדיר את נושא יישוב תביעות של גופים מוסדיים. בהתאם להוראות החוזר מפורטת בזאת מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות (להלן: "מערכת הכללים") אצל רמות חתמים בינלאומיים בשם המבטחים (להלן: "החברה"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכששלמה לאמור בהוראות החוזר. אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל החברה בטלפון 03-5685000 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה בכתובת <http://www.ramot-uw.co.il> החברה תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

2. הגדרות

"אזרח ותיק" - מי שמלאו לו 67 שנים.

"לקוח" - מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.

"תביעה" - דרישה החברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור;

"תובע" - מי שהציג תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

"יום / ימים" - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.

"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.

3. עקרונות יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, החברה תברר, תיישב תביעות ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות. החברה מאפשרת לתובע שהינו אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס התביעה ודרישת הפיצוי, יבוצעו ע"י נציג החברה. הטופס יערך בהתאם לפרטים שיימסרו על ידי התובע. באפשרות התובע לקבל עדכון לגבי מהלך בירור, יישוב וסטטוס התביעה ולעדכן כי הינו אזרח ותיק באמצעות התקשרות לטלפון: 03-5685000.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

- א. מערכת הכללים תחול לגבי ענפי הביטוח הבאים :
ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי) ; ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970 ביטוח מקיף לדירות ;
- ב. מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם החברה אינה מעורבת ביישוב התביעה.
- ג. הוראות 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 הכללים באופן מפורש ; לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב או דירות.
- ד. תביעה תתברר לפי מערכת הכללים אשר תהיה תקפה במועד שבו הוגשה התביעה.

5. הכשרת העוסקים ביישוב תביעות

- א. החברה תוודא כי כל מי שפועל מטעמה ביישוב תביעות יהיה בעל הכישורים הנדרשים לכך ויכיר את הוראות הדין הרלבנטיות, את מוצרי ביטוח הרלבנטיים לסוג התביעות שבהן הוא מטפל ואת נהלי החברה.
- ב. נוסף על האמור בסעיף קטן 5(א), לעניין טיפול בתביעות של אזרח ותיק – החברה תוודא כי מי שפועל מטעמה ביישוב תביעות של אזרח ותיק ייתן את המענה המיטבי והמותאם לאוכלוסייה זו בשים לב למאפייניה הייחודיים, לרבות מענה וליווי אישי ככל הניתן.

6. כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

- א. **מסמכים ומידע בבירור תביעה (סעיף זה אינו חל על תביעה שנדונה בבית משפט)**
1. פנה אדם לחברה בקשר להגשת תביעה (בפסקה זו - "הפניה"), תמסור לו החברה בהקדם האפשרי ממועד הפניה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה :
- (א) מערכת כללים זו ;
- (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 המבטחת חייבת לשפוטו בגינן (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 מילוי ;
- (ו) הודעה על תקופת ההתיישנות.

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, היא תהיה פטורה 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, 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.
7. החברה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה - בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק, ויבחן הליך מזורז ופשוט לאוכלוסייה זו. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. החברה תתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.
8. התובע יכול באם ירצה לבחור או לעדכן את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה באחת מהדרכים הבאות: דואר ישראל, אמצעים דיגיטליים.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (סעיף זה אינו חל על תביעה שנדונה בבית משפט)

החברה תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שנדרש מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן (ו), אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים קטנים (ג), (ד) או (ה), בהתאם לנסיבות העניין. אם החברה דרשה שהתביעה 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. לעניין תובע שהוא אזרח ותיק החברה תפעל ככל יכולתה על מנת לצמצם את זמני המענה.

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 להחברה 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 שניתוסף 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 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, 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 לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף 6(ה).

ד. הודעת פשרה (סעיף זה לא יחול אם התובע מיוצג על ידי עו"ד או על תביעה נדונה בבית משפט)

1. החברה תציע לתובע הצעת פשרה 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 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.

ה. הודעת דחייה

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 נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

1. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור (סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט)

- 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 (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור 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 או התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנוק, 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 צוין כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת. לאזרח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י נציג מטעם החברה, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

2. הודעה בדבר התיישנות תביעה (סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט)

- 1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה יצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלבנטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה להחברה, 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) אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראו את החברה 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 התיישנות. הסכמת החברה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה.

4) אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות – יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כלל פסקת התיישנות ואת מועד התיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות. הסכמת החברה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה במהלך השנה שקדמה למועד התיישנות.

ח. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה (סעיף זה לא יחול על תביעה שנדונה בבית משפט)

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, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, בדואר אלקטרוני complaints@ramot-uw.co.il.

3) להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

ט. בדיקה מחודשת של זכאות

1) החברה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל 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 (1).

4) התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקאות (1), אשר תדרוש החברה.

5) החברה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה 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 פסקאות (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.

6) הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטתה של החברה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחוייבים.

י. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. בכל אחד משלבי הטיפול רשאית החברה להפעיל מומחים פנימיים ו/או חיצוניים, כגון: שמאים ומהנדסים, על מנת לסייע בהליכי הבדיקה. במקרה שהחברה תחליט להיעזר במומחה (או במספר מומחים) הפוגש את התובע או במומחה שבדוק את הרכוש מושא התביעה (להלן: "מומחה"), לצורך הערכת נזק שנגרם לאותו רכוש, תימסר לתובע הודעה על כך (למעט באם מדובר בחקירה סמויה), לעניין אזרח ותיק – תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג החברה, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
2. יוסבר לתובע תפקידו של המומחה וכן הבהרה ביחס לזכותו להיעזר או להיוועץ במומחה מטעמו בכל אחד מהליכי הבדיקה. חוות דעת המומחה תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית, תפקידו של המומחה ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם לצורך הכנת חוות דעתו. חוות דעת המומחה לא תתייחס במישרין לזכות התובע לקבלת תגמולי ביטוח. המומחה (למעט מומחה עובד החברה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות) יונחה שלא לדחות תביעה במלואה או בחלקה ולא להציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק. נסמכה החברה על חוות דעת מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה על החלטת החברה בתביעתו. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להחברה או למומחה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. במידה והחברה תסבור כי חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תימסר הודעה בכתב לתובע בדבר הנימוקים לכך.

יא. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

- 1) ככל שהחברה תחליט 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 בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
- 4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את החברה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

יב. תביעת צד שלישי

- 1) פנה תובע להחברה 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 וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהחברה חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.

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 במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להחברה, תשלם החברה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח. לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

י.ג. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

1. החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של לקוח, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה. לעניין אזרח ותיק - לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

י.ד. 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 להחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

7. שמירת מידע ומסמכים

1. החברה תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח, כל עוד הוא מבוטח אצלה באותה פוליסה, ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחדל להיות מבוטח כאמור.
 2. מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), החברה תשמור בגין כל תביעה רשומה הכוללת, לפי העניין, את שם התובע, שם המבוטח, סוג ומהדורת הפוליסה, מספר הפוליסה, מועד תחילת ביטוח ומועד סוף ביטוח, מספר התביעה, אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי, דחייה או פשרה).
- בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום חד פעמי - יישמרו גם מועד התשלום, סכום התשלום ודרך תשלום; בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי - יישמרו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

8. שמירת דינים

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי -

- א. הוראות מערכת הכללים מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזר ובחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
- ב. אין בהוראות מערכת כללים זו כדי לגרוע מזכותו של המבוטח על פי כל דין, ובכלל זה זכותו לתבוע ריבית מיוחדת לפי סעיף 28א לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 או פיצוי לפי סעיף 108 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח).

נספח: טבלת השוואה בין המועדים שנקבעו ב"חוזר בירור ויישוב תביעות" לבין המועדים והתקופות

שנקבעו על ידי החברה

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

403195\13295

¹ למעט תביעות לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי – כל 6 חודשים.