

## מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

התאגיד המנהל של המאגר הישראלי לביטוח רכב "הפול" (להלן - "הפול" או "החברה") מתכבד להציג את מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות, וזאת מכוח חוזרי גופים מוסדיים 9-9-2016 מיום 5 ביולי 2016 ומס' 2022-9-2 מיום 2 בינואר 2022 שהוצאו על ידי הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון (להלן - "מערכת הכללים" או "הכללים").

### א. הגדרות:

- תביעה: דרישה בכתב מאת "הפול" למימוש זכויות תנאי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטי אשר הוגשה מיום – 01/03/2012 ואילך.
- 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.
- אזרח ותיק- פונה שהינו תובע שמלאו לו 67 שנים ועובדה זו ידועה לפול.

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

1. עם קבלת התביעה מצד תובע ישלח "הפול" בהקדם האפשרי ממועד הדרישה את המסמכים הבאים:

- 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");
- הודעה על תקופת ההתיישנות שחלה על תביעתו.

"הפול" יהיה פטור ממשלוח המסמכים כאמור אם התובע הפיק מסמכים אלה מאתר האינטרנט של "הפול" או קיבלם בדרך אחרת.

2. עם קבלת טופס התביעה הממולא בצירוף הנספחים הנדרשים בו, ישלח "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.

בעת הגשת התביעה התובע יהיה רשאי לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה. כלומר, האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או בכל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל בענף ביטוח רכב חובה. לא בחר התובע כאמור, יקבע הפול באיזה אופן ישלחו או יתקבלו הודעות.

3. "הפול" לא ידרוש מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לו יסוד סביר להניח כי הם נמצאים בידו.

4. אזרח ותיק יוכל להגיש תביעה בעל פה בסיוע נציג הפול - ובכלל זה, מילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג הפול - בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק.
5. הליך יישוב תביעה לאזרח ותיק יעשה בהליך מזורז ופשוט המותאם לאוכלוסייה זו, אשר נבחן על ידי הפול ונקבע על ידו.
6. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק, נציג הפול ייצור עמו קשר טלפוני ויעדכן אותו על כך, וזאת בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
7. "הפול" יתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיפים ב4 ו- ב6 לעיל.

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 התביעה, או הודעת פשרה או דחייתה של התביעה בצירוף הנימוקים לדחייה. לגבי תובע שהוא אזרח ותיק – יפעל "הפול" ככל יכולתו על מנת לצמצם את זמני המענה.

#### 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 תכוף"), 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 ואליה יצורפו שטרי קבלה ופטור לחתימתו. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

#### ז. **הודעת דחייה**

החליט "הפול" לדחות התביעה, ישלח לתובע הודעת דחייה בה ינמק את סיבות הדחייה ואת תנאי הפוליסה או הדין עליו מסתמכת הדחיה.

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 את הסיבות לכך, לרבות המסמכים הנוספים הנדרשים ממנו לשם ברור התביעה. פעולה זו תעשה כל 6 חודשים לפחות עד לתשלום התביעה או דחייתה. לאזרח ותיק תימסר הודעה על המשך בירור גם בעל פה, אלא אם ביקש אחרת.

פנה התובע לערכאות משפטיות או לא הגיב התובע על שתי הודעות כאמור, בהן דרישה למידע או מסמך, פטורה החברה 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.

#### **הודעה בדבר ההתיישנות התביעה** .ט

1. הודעת תשלום או דחייה או הודעה ראשונה של המשך בירור, תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת ההתיישנות בתביעה בהתאם להוראות הדין וכן יצוין ככלל, כי הגשת התביעה ל"פול" אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות, אלא רק הגשת התביעה לבית המשפט.
2. הודעה הנשלחת לתובע על ידי "הפול" בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, תכלול את פסקת ההתיישנות האמורה בסעיף 1ט לעיל, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. במקרה של אי ביצוע האמור בסעיף 1ט לעיל, לא תבוא במניין תקופת ההתיישנות תקופת הזמן שבין המועד הראשון, שבו היה על "הפול" לתת הודעה ובה פסקת ההתיישנות כאמור, לבין מועד שבו ניתנה בפועל. האמור בסעיף זה יחול רק לגבי ההפרה הראשונה מצד "הפול".
4. במקרה של אי ביצוע האמור בסעיף 2ט לעיל, יראו את "הפול" כמי שהסכים לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה, בשנה האמורה, לבין המועד שבו נשלחה הודעה שבה נכללה פסקת ההתיישנות כולל מועד ההתיישנות - לא תבוא במניין תקופת ההתיישנות. סעיף זה יחול רק לגבי ההפרה הראשונה של "הפול", במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

י. **הודעה בעניין זכות השגה על החלטה** (סעיף זה לא יחול על תביעה שהוגשה לבית המשפט) "הפול" יכלול בהודעת תשלום או בהודעת דחייה פסקה שתציין בהבלטה את זכויות התובע להשיג על החלטה בפני הממונה על פניות הציבור שלו, כולל פרטיו ואופן הפניה אליו או בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

#### **בדיקה מחודשת של זכאות לקבלת תשלומים עיתיים** .יא

מקום בו "הפול" משלם תשלומים עיתיים, כל שינוי בהם יעשה לפי האמור בפסק הדין או ההסכם מכוחם הם משולמים ולאור תקנות פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תשלומים עיתיים), תשל"ח 1978, ככל שחלות.

#### **בירור תביעה בעזרת מומחה** .יב

1. נעזר "הפול" לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדק את הרכוש נשוא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, יודיע על כך לתובע מראש, יסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.



2. המומחה כאמור בסעיף יב 1 לעיל, למעט כזה שהוא עובד של "הפול" ושעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה, אלא לעניין היקף הנזק.

### **ג. חוות דעת מומחה**

1. חוות דעת של מומחה שעליה מסתמך "הפול" 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. נסמך "הפול" על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, ימסור "הפול" את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף יג 1 לעיל. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע ל"פול", 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, ימסור "הפול" הודעה בכתב לתובע שבה יסביר מדוע הוא סבור כי חוות הדעת חסויה.
5. היועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

### **ד. מתן תשובות וטיפול בפניות הציבור**

"הפול" ישיב 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 מ-30 ימים ממועד קבלת הפניה. לעניין אזרח ותיק "הפול" ישיב בכתב לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

### **ט. מתן העתקים**

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

### **טו. תחולה**

1. תחילתה של מערכת הכללים היא ביום 2 ביולי 2022 והיא מחליפה את המערכת שהייתה קיימת עד אז.
2. מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר מועד התחילה האמור.
3. תביעה שתברר לפי מערכת הכללים אשר תהיה תקפה במועד שבו הוגשה התביעה.

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

המועד או התקופה לתביעה בפול	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים	8 (א) (7)
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8 (ב)
כל 180 ימים	כל 180 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)
30 ימים	30 ימים	מענה לפניית ציבור	8 (יד)
21 ימים	21 ימים	מענה בכתב לפניית אזרח ותיק	
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	8 (טו) (1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8 (טו) (3)