

פוליסת ביטוח רכוש: הנחיות להגשת תביעה - בגין נזקי רכוש

מבוטח יקר,

לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת תביעה בגין נזקי רכוש לפי תנאי הפוליסה.

מטעמי נוחות הערכה מנוסחת בלשון זכר.

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך באופן מסודר ומהיר, נבקשך למלא את טופס התביעה ולצרף את המסמכים הרלוונטיים כמפורט בנספחים המצורף בזאת.

את טופס התביעה והמסמכים הנדרשים אנא שלח אלינו אל:
כלל חברה לביטוח בע"מ, רח' ראול ולנברג 36 ת.ד. 723 תל-אביב 6100701 או לפקס שמספרו 077-6383920,
או למייל שכתובתו clalTviElementar@clal-ins.co.il

לידיעתך, בחברתנו מופעל שירות הודעות SMS המעדכן על סטטוס תביעה. אנא ציין את מספר הטלפון הסלולרי שלך בטופס התביעה לצורך התקשרות ועדכון רציף בסטטוס התביעה.

כלל ביטוח מאפשרת לך לנהל את תביעתך בכל זמן ומכל מקום באמצעות שירות "תביעות און-ליין" שבאתר החברה בכתובת www.clal.co.il.
שירות "תביעות און-ליין" מאפשר לך להגיש תביעה דרך האתר ולצפות בסטטוס הטיפול בה, להעלות מסמכים חסרים, לראות את כל התכתובות הנוגעות לתביעה ועוד.

כמו כן, נבקשך למלא את כתובת הדואר האלקטרוני בטופס התביעה לצורך התקשרות.
מתן כתובת המייל עשוי לייעל את הטיפול בעניינך.

שים לב!

מובהר כי קבלת טופס התביעה אצל המבטח אינו מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של המבטח.

אנו עומדים לרשותך בכל בקשה ושאלה בטלפון שמספרו: *6564

בברכה,

מחלקת תביעות רכוש

מערך התביעות

כלל חברה לביטוח בע"מ



נספח א' - רשימת המסמכים הנדרשים

לצורך קיצור זמן הטיפול בתביעה נבקשך לצרף את המסמכים ברשימה לעיל:

- טופס הגשת תביעה
 - פירוט מלא של נסיבות האירוע
 - פרטי הרכוש שאבד/ ניזוק ודרישה כספית מפורטת
 - אישור תלונה/ הודעה במשטרה
 - קבלות/ חשבוניות רכישה/ קבלות תיקון הקודמות לאירוע
 - תעודת אחריות והסכם שירות הקודמים לאירוע
 - הערכת תכשיטים
 - אישור בנק לצורך תשלום תגמולי הביטוח ישירות למוטב, ככל שהפוליסה משועבדת
 - חוזה שכירות
 - התקשרות חוזית
 - אישור תשלום לכיבוי אש
 - פרטים על ביטוח נוסף של הרכוש שניזוק
 - פרטים מלאים של הגורם המזיק לרבות חברת הביטוח שלו
 - צילום המחאה מבוטלת ו/או אישור ניהול חשבון בנק לצורך העברה בנקאית
 - הצהרה בגין ניכוי מהפרשי הצמדה
- נבקש להבהיר, במידה ולא יתקבלו המסמכים המפורטים לעיל במלואם לא יהיה ניתן לקדם את הטיפול בתביעתך.



נספח ב' - טופס הגשת תביעה בגין נזק לרכוש (דירה / עסק)

1. פרטי הפוליסה והמבוטח

שם פרטי		שם משפחה		מספר זהות	
				ב	
עיסוק / מקצוע		מספר טלפון בעבודה	מספר טלפון נייד	מספר טלפון בבית	
מיקוד	עיר	מספר בית	כתובת מגורים / רחוב		
מספר פקס	מספר טלפון איש קשר	תפקידו	שם איש קשר שאינו המבוטח לניהול התביעה		
תאריך מתן הלוואה	מספר הלוואה	שם הבנק	* פוליסת מבנה במסגרת המשכנתא:		
<p>דוא"ל _____ @ _____</p> <p>אני מסכים כי מסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה יישלחו לדואר אלקטרוני שלי* ו/או באמצעות אתר האינטרנט של החברה, במקום באמצעות הדואר. * במידה ולא מילאתי את כתובת הדואר האלקטרוני יישלחו המסמכים לכתובת דואר אלקטרוני קודמת שמסרתי לחברה, ככל שמסרתי.</p> <p><input type="checkbox"/> אני מבקש כי מסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה יישלחו אליי בדואר ישראל בלבד.</p> <p><input type="checkbox"/> אני מאשר שחברות בקבוצת כלל תשלחנה אליי, במקום באמצעות דואר ישראל, מסמכים והודעות (לרבות מסמכי פוליסה, דוחות שנתיים ומסמכים הנדרשים על פי דין), בקשר עם כל מוצרי הביטוח, הפנסיה והגמל שלי בקבוצת כלל לכתובת הדואר האלקטרוני שלי המצויה בידיהן.</p>					

2. פרטי האירוע

מקום האירוע (כתובת מדוייקת)		שעה	תאריך האירוע
<p>נסיבות האירוע (לרבות אופי הנזק והיקפו):</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>במקרה של גניבה/פריצה, כיצד בוצעה החדירה למקום ומהיכן?</p> <p>_____</p>			
מתאריך	מספר יומן/אירוע	שם התחנה	האם נמסרה הודעה למשטרה?
			לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>
שם התחנה			האם הייתה מעורבות כיבוי אש?
			לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>
מספר טלפון נייד	כתובת	שם פרטי ומשפחה	למקרה עד ראייה
מספר טלפון נייד	כתובת צד ג'	שם פרטי ומשפחה	עם צד ג' מעורבות של במקרה של
מספר פוליסה	שם חברת הביטוח	מספר זהות/ח"פ	
		ב	
<p>• במקרה של אובדן, גניבה, פריצה, שוד, נזק בזדון והצתה יש להמציא אישור משטרה.</p> <p>• במקרה של נזקי מים/צנרת בדירה: אם הכיסוי הנרכש כפוף לשירותיו של ספק שירותי אפי יש לפנות אליו במישרין בהתאם לפרטים המצוינים בפוליסה, בכל מקרה אחר יש לפנות אל סוכן הביטוח או אל חברתנו.</p>			



3. פרטי הרכוש שאבד/ניזוק

זיקתך לרכוש הניזוק		
בעלים <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> שומר <input type="checkbox"/> משעבד/נושה <input type="checkbox"/> אחר: _____		
העלות הכספית	תאריך רכישה	
מספר פוליסה	האם קיים ביטוח נוסף לרכוש?	
	לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/>	
	בחברת: _____	

- יש לצרף קבלות/חשבוניות רכישה/ דו"ח סוקר / הערכת תכשיטים / וכו'.
- באם קיים סעיף שיעבוד בפוליסה יש לצרף אישור הסרת שיעבוד רשמי מאת הגורם המשעבד.
- אין לזרוק פרטי רכוש ניזוקים / שרופים לפני בוא השמאי! נא שמור והעבר לידי השמאי ו/או למי שימונה על ידיו את הפרטי הניזוק.

4. כללי

מספר פוליסה/תביעה	האם הגשת בעבר תביעה לחברת הביטוח?
	לא <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> בחברת: _____
מהות האירוע והיקפו	תאריך האירוע
האם התביעה אושרה?	
כן, שולמו לי תגמולי ביטוח בסך של: _____ ש"ח / לא, תביעתי נדחתה עקב: _____	

5. פרטי חשבון בנק (נא צרף צילום המחאה מבוטלת)

במידה והתביעה תאושר, התשלום יבוצע באמצעות העברה בנקאית. נא למלא את הפרטים ולצרף צילום שיק או אישור הבנק על פרטי החשבון. הריני להצהיר כי להלן פרטי הבנק שלי לצורך העברה בנקאית בגין תשלום התביעה הנידונה:

שם בעל החשבון	מספר זהות	כתובת למשלוח הודעת זיכוי
שם בנק	מס' בנק	שם סניף
מספר חשבון	מס' סניף	

*ידוע לי שאין במסירת פרטי חשבון הבנק כמפורט לעיל משום התחייבות של חברת הביטוח להכיר בכיסוי הביטוחי. לידיעתך, חברתנו משלמת תגמולי ביטוח באמצעות העברה בנקאית לחשבון המבוטח. ככל שתבחר לא להעביר אלינו את הפרטים הנדרשים לצורך תשלום בהעברה בנקאית, אנו נשלם את תגמולי הביטוח באמצעות משלוח המחאה לפקודתך לכתובת המצוינת בערכת תביעה זו.

תאריך: _____ חתימת בעל החשבון: X _____ *

שים לב! חשוב למלא את כל השדות בסעיף זה גם לצורך זיהוי בעת פנייתך למוקדי התביעות

6. התיישנות

בהתאם לסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א - 1981, התביעה תתיישן תוך 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח. ככלל, הגשת התביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות רק הגשת תביעה לבימ"ש עוצרת את ההתיישנות.



הנדון: הצהרה לצורך קבלת פטור מניכוי מס במקור על הפרשי הצמדה

תביעה מספר _____ פוליסה מספר _____

שם התובע _____ ת.ז. _____

על פי הוראות הדין, קיימת חובה לנכות מס במקור מהפרשי הצמדה שאינם פטורים ממס המהווים, בין היתר, חלק מתשלום בגין תגמולי ביטוח המשולמים לתובע במסגרת פעילותו העסקית, והכל כמפורט בסעיף 9(13) לפקודת מס הכנסה [נוסח חדש].

ככל שתביעתך שבנדון, הינה במסגרת פרטית ולא במסגרת פעילות עסקית, נבקשך לחתום על ההצהרה המצורפת בחלק התחתון של מכתב זה ולהחזירה לחברתנו. בכפוף לקבלת הצהרה חתומה כאמור לעיל, לא ינוכה מס במקור מתשלום הפרשי ההצמדה, ככל שישולמו על ידינו הפרשי הצמדה בתביעה.

במידה ולא תתקבל ההצהרה שבנדון במשרדינו, וככל שישולמו על ידינו הפרשי הצמדה בתביעה, ינוכה מהם מס במקור כדין בשיעור של 25%. עוד יצוין, כי בגין תשלום ריבית ינוכה בכל מקרה מס במקור וזאת, ללא קשר האם מדובר במסגרת פרטית או במסגרת פעילות עסקית.

יצוין, כי באפשרותך להמציא לחברתנו, טרם התשלום, אישור פקיד שומה על שיעור ניכוי מופחת או פטור מניכוי מס במקור, הן לגבי הריבית והן לגבי הפרשי הצמדה והניכוי יבוצע בהתאם.

לחילופין, ככל שלא תמציא לנו הצהרה חתומה או אישור על ניכוי מס במקור ונוכה לך מס, הרי שבאפשרותך להסדיר את חבות המס שלך מול משרד פקיד השומה באזור מגוריך, במסגרת הגשת דוח שנתי, ולקבל החזר של סכום המס שנוכה מהתשלום (במידה ונוכה על ידנו מס ביתר מהתשלום).

לכבוד

כלל חברה לביטוח בע"מ

הצהרת מבוטח לעניין ניכוי מס מהפרשי הצמדה

אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, מצהיר בזאת, כדלקמן:

סכום הפיצוי, אם וככל שיתקבל, על פי התביעה לקבלת תגמולי הביטוח שהגשתי וכן, הנכס שבגיני הוא ניתן, ובכלל זה הפרשי ההצמדה, הינם במסגרת פרטית ולא מסחרית, ותגמולי הביטוח והפרשי ההצמדה אינם רשומים ואינם חייבים ברישום בספרי חשבונות של עסק וכן, איני תובע כל הוצאה כנגד תגמולי הביטוח.

ועל כן באתי על החתום,

_____ תאריך
_____ חתימה
_____ מספר ת.ז.

אנו עומדים לרשותך בכל בקשה ושאלה בטלפון מס' 6564*, בפקס 077-6385500 או במייל שכתובתו _____.



הליך בירור וישוב תביעה

מבוטח יקר

כלל חברה לביטוח בע"מ ("החברה") מעמידה לרשות ציבור לקוחותיה מערך לבירור וליישוב תביעות ופועלת על פי מערכת כללים הרצ"ב **כנספח ג'**, אשר החברה אימצה לשם כך.

לקוח המעוניין להגיש תביעה למימוש זכויותיו לפי תנאי פוליסת ביטוח, מתבקש לפעול על פי ההנחיות המופיעות להלן במסמך זה. לאחר קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים מהלקוח, תבחן החברה את זכאות הלקוח לתגמולי ביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח.

לתשומת הלב, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיעזר במומחה¹ פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה, כגון רופא מומחה או מבצע הערכה תפקודית/בדיקת תשישות נפש במסגרת בדיקת תביעה לקבלת תגמולי סיעוד. במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע החלופות הבאות: תשלום מלוא התביעה, תשלום חלקי של התביעה, תשלום במסגרת פשרה, או דחייה של התביעה. הודעה רלוונטית תימסר ללקוח בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במערכת הכללים (נספח ג'). בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981², תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא 3 שנים מיום שקרה מקרה הביטוח (להלן: "תקופת ההתיישנות"). לתשומת לבך, במקרה שבו עילת התביעה הינה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תימנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח. (הוראה ספציפית זו תחול על עילת תביעה שהיא נכות שנגרמה ממחלה או מתאונה שטרם התיישנה לפי הדין שחל עליה ביום 23.3.14). תנאי חוזה הביטוח עומדים לרשותך גם באתר האינטרנט של החברה. נבהיר כי אין במשלוח דרישה לחברת הביטוח כדי לעצור את מרוץ ההתיישנות האמור וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח או תקנון קרן פנסיה, על הלקוח למלא טופס תביעה בנוסח הרצ"ב **כנספח ב'**, בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב **כנספח א'**.

במידה והלקוח מבקש לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא עליו להמציא מסמכים מבססים, הזכאות לשיפוי בגין הוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת מסמכים.

במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק שירות מוכר העובד עם הגוף המוסדי או לחילופין במקרה של תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ש"ח, באפשרותך לבחור האם ברצונך שהתשלום לספק יעשה על ידי החברה ועליך לפנות למוקד תביעות בטלפון 6564*.

במקרה בו התובע אינו בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים התובע נדרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס בהתאם לקבוע בדין, בצירוף האישורים המתאימים.

¹ לעניין זה, מומחה הינו איש מקצוע כדוגמת שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי או ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

² ציון כי בחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958, קבועות הוראות נוספות העשויות להשפיע על תקופת ההתיישנות למשל לעניין קטין.



נספח ג' - מערכת הכללים

החברה אמצה מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור, אשר אלה עיקריה:

מסמכים ומידע בבירור התביעה

החברה 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 החברה מידע או מסמך שנדרשו מהתובע בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע הודעה בכתב על קבלת המסמך ועל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע אך טרם נתקבלו אצל החברה. אם החברה זקוקה למסמך נוסף על אלו שנדרשו על ידי החברה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע - על החברה לדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו התברר לחברה הצורך במסמך הנוסף.

לידיעתך: בכל מקרה בו תובע לא המציא מידע ומסמכים שהתבקשו וזאת בתוך 30 יום מהדרישה המקורית, יסתיים הטיפול בתביעה והתובע רשאי לשוב ולפנות בעניין התביעה בכפוף לדיני ההתיישנות.

הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה 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, החברה 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 בגינן נדרש לחברה 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.

התיישנות

תשומת לבך, בהודעת תשלום, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תתווסף פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת ההתיישנות הרלוונטית לסוג הפוליסה נשוא תביעתך, וזאת בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.

יודגש - הגשת תביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.



בירור תביעה בעזרת מומחה

הסתמכה החברה 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 החברה 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 החברה.

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

למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על פיהם תנהג החברה וכי החברה מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 (בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור) כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

הנוסח המלא של סעיף 8 לחוזר מצוי באתר האינטרנט של אגף שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר בכתובת:
<http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/insurance/insurance.asp>

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

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

