

## מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

### ביטוח דירה

תובע יקר,

מערכת כללים זו נועדה לפרט בפניך את הליך בירור ויישוב תביעות בגין פוליסת ביטוח דירה ותכולתה, בהתאם לכיסוי שנרכש על ידי המבוטח.

החברה מתחייבת לטפל בתביעתך בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

לידיעתך, מערכת הכללים וטבלת המועדים המצורפת כנספח לה, זמינות עבורך באתר האינטרנט של החברה, ויימסרו לך על פי דרישתך.

החברה תפעל לבירור ויישוב התביעה, בהתאם לעקרונות המפורטים במערכת כללים זו.

#### א. הגדרות

"הודעה בכתב" לרבות באמצעים דיגיטליים, כגון אפליקציה ייעודית, חשבון מקוון, דואר אלקטרוני או הודעת SMS, ובלבד שההודעה נמסרה בדרך הניתנת לאחזור.

"החברה" ליברה חברה לביטוח בע"מ.

"חתימה ממוחשבת" כהגדרתה בחוזר סוכנים ויועצים 2016-10-5.

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

"לקוח" מבוטח, תובע או מי מטעמם.

"מקרה הביטוח" כהגדרתו בפוליסה.

**"תביעה"**

דרישה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח והוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.

**"תובע"**

מי שהציג תביעה לחברה (לרבות באמצעות בא כוח), למעט גוף מוסדי, ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

**ב. מסמכים ומידע לבירור התביעה**

1. עם מתן הודעה לחברה על קרות מקרה הביטוח, החברה תמסור לתובע את המסמכים הבאים:

א. מערכת כללים זו;

ב. מסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה;

ג. קישור לטופס תביעה דיגיטלי הכולל הנחיות לאופן מילוי, לרבות דרישה לחתימה ממוחשבת;

ד. רשימת המסמכים הדרושים לצורך בירור ויישוב התביעה;

ה. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע, ובכלל זה, מידע אודות זכויותיו;

ו. תקופת ההתיישנות הרלוונטית בעניינו של התובע.

**למען הנוחות, חלק ממסמכים אלו זמינים באתר האינטרנט של החברה.**

2. עם קבלת מידע או מסמך הרלוונטי לטיפול בתביעה, תפעל החברה לאשר קבלת המסמך באמצעות הודעה בכתב לתובע. בהודעה יצוין המסמך שהתקבל לרבות מועד קבלתו, וכן המסמכים הדרושים שטרם התקבלו וקבלתם נדרשת לצורך הטיפול בתביעה.

3. ככל שבמהלך הטיפול בתביעה יתברר לחברה כי דרושים לה מסמכים נוספים לצורך בירור ויישוב התביעה, תפעל החברה לעדכן התובע בכך, לא יאוחר מ- **14 ימים** מהיום שהתברר הצורך בהם.

4. יובהר כי מסמכים הדרושים לצורך שיפוי המבוטח/התובע בגין הוצאות שהוצאו על ידו בפועל אגב מקרה הביטוח, יועברו לחברה כמסמכי מקור, אלא אם הורתה החברה אחרת.

5. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית המשפט.

**ג. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו**

1. בתוך **30 ימים** ממועד קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו על ידי החברה, תפעל החברה לעדכן את התובע על מצב בירור התביעה או תוצאותיו, לפי העניין.
2. ככל שבירור ויישוב התביעה לא יסתיים בהתאם למועדים המפורטים בטבלת המועדים המצורפת כנספח למסמך זה, החברה תעדכן את התובע, בהודעה בכתב שעניינה "הודעת המשך בירור", על סיבות העיכוב, תפרט איזה מידע נוסף דרוש לה לשם המשך הבירור, ותשוב ותעדכן את התובע כמפורט בטבלת המועדים.
3. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית המשפט.

**ד. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי**

1. עם אישור התביעה, באופן מלא או חלקי, החברה תשלח לתובע הודעה בכתב, בה יפורטו העניינים הבאים: **המועד בו התקבל בחברה מלוא המידע** לצורך בירור ויישוב התביעה, **סכום התשלום**, סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה, **הריבית החלה וההוראות הרלוונטיות לגביה, עילת התשלום, גובה הנזק, פירוט בדבר אופן החישוב על כל רכיביו** (לרבות פירוט הסכומים שנוכו או קוזזו מהתשלום ופירוט הסיבות לכך תוך הפניה להוראות הדין הרלוונטיות).
2. מקום בו התביעה תאושר באופן חלקי, יפורטו בנוסף לאמור בסעיף 1 לעיל, הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה, לרבות הוראת הפוליסה, התנאי או הסייג עליו הסתמכה החברה בדחייתה.
3. לגבי תשלום תכוף, יפורטו בנוסף, סכום ומועד התשלום הראשון, מנגנון עדכון התשלומים, משך התקופה המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים, משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות והכללים לבדיקה מחודשת כאמור, לרבות מנגנון הארכת תקופת הזכאות (בעניין בדיקה מחודשת של זכאות, ראה סעיף י' להלן).

**ה. הודעת פשרה****החברה מתחייבת שלא להציע הצעת פשרה בלתי סבירה.**

הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, יחולו הכללים הבאים:

1. החברה תמסור לתובע את הצעת הפשרה כהודעה בכתב, ותעניק לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
2. בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת (ככל שישנם), הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום - והפער ביניהם (ככל שקיים).
3. הצעת הפשרה תחייב את הצדדים רק לאחר שתאושר על ידי התובע.

4. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית המשפט.

#### **ו. הודעת דחייה**

1. החליטה החברה לדחות את התביעה, תפעל למסור לתובע הודעה בכתב, הכוללת את נימוקי הדחייה העומדים בבסיס החלטתה, לרבות הוראת הפוליסה, התנאי או הסייג עליו הסתמכה החברה בדחייתה.
2. התבססה החברה בהחלטתה על תוצאות דוח חקירה, תפרט בפני התובע את עיקרי הממצאים מדוח החקירה המעידים על כך שלא קרה מקרה הביטוח.
3. יובהר כי מקום בו יובא לידיעתה של החברה מידע חדש המקים סיבות נוספות לדחיית התביעה, החברה תהא רשאית להוסיף סיבות אלו על אלו שנמסרו לתובע בהודעה.

#### **ז. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור**

1. מקום בו יידרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תפעל החברה למסור לתובע הודעה בכתב על כך, ובה פירוט הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור ויישוב התביעה, וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים לחברה לצורך בירור ויישוב התביעה.
  2. הודעת המשך בירור כאמור, תימסר לתובע לפחות כל **90 ימים**, וזאת עד לתשלום מלא/חלקי, פשרה או דחיית התביעה, ובלבד שלא הוגשה תביעה לבית המשפט.
- יובהר כי אי מענה מצד התובע, לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה, יוביל להפסקת משלוח הודעות המשך בירור מצד החברה. במקרה זה, החברה תביא לידיעת התובע, במסגרת ההודעה האחרונה שתישלח על ידה, כי עד לקבלת תגובה מצדו, לא ישלחו הודעות נוספות.
3. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית המשפט.

#### **ח. הודעה בדבר התיישנות התביעה**

- כל הודעה מההודעות המתוארות במערכת כללים זו, תכלול מידע בדבר תקופת ההתיישנות של התביעה, בהבלטה מיוחדת.
- לידיעתך, רק תביעה המוגשת לבית המשפט עוצרת את מירון ההתיישנות. בהתאם, הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית המשפט.

#### **ט. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה**

- ככלל, עומדת בפני התובע הזכות להשיג על החלטותיה של החברה אגב תוצאות בירור ויישוב התביעה, בדרכים הבאות:

1. פניה חוזרת למחלקת התביעות. פניה חוזרת כאמור יכול ותכלול חוות דעת מומחה מטעם התובע.
  2. פניה אל הממונה על פניות הציבור בחברה באמצעות דוא"ל [Share@lbr.co.il](mailto:Share@lbr.co.il)
  3. פניה לערכאה שיפוטית או לרשויות הרלוונטיות.
  4. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בבית המשפט.
- ביחס לסעיפים 1 ו-2 לעיל, מתחייבת החברה להשיב בכתב, על כל פניה בכתב, בתוך **30 יום** ממועד קבלת הפניה.

### י. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. ככל שבמהלך בירור התביעה, החברה תיעזר במומחה שיפגוש את התובע, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וכן תעדכן את התובע בדבר זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו.
2. מומחה כאמור, אינו רשאי לדחות את התביעה (במלואה או בחלקה) או להציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק. האמור אינו חל על מומחה שהינו עובד החברה ועיקר עיסוקו יישוב תביעות.
3. האמור אינו חל מקום בו מדובר בחקירה סמויה.

### יא. חוות דעת מומחה

1. חוות דעת מומחה, עליה מסתמכת החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי ומנומק. חוות הדעת תכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, וכן את רשימת כל המסמכים עליהם הסתמך המומחה בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת מומחה לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. ככל שהחברה תסתמך על חוות הדעת במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (ראה סעיף ג' לעיל) או במועד מסירת ההודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות (ראה סעיף י' לעיל). חוות הדעת תכלול רשימה של כל ההודעות והמסמכים שנמסרו למומחה לצורך חוות דעתו, וכן כל מסמך נוסף עליו הסתמכה חוות הדעת. החברה תמסור לתובע את המסמכים וההודעות, לפי דרישתו.
4. האמור בסעיף 3 לעיל, לא יחול מקום בו חוות הדעת הנה חסויה על פי דין, אולם במקרה זה, החברה תמסור לתובע הודעה בכתב ובה נימוקיה בדבר חיסיון חוות הדעת.
5. ככל שהתובע יגיש חוות דעת מומחה מטעמו, וחוות הדעת האמורה רלוונטית לנימוקי הדחיה, הודעת הדחיה תכלול התייחסות לחוות הדעת.

**יב. תחלוף זכויות כלפי צד שלישי**

ככל שהחברה תחליט לתבוע צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תודיע ללקוח על כוונתה לעשות כן. הודעה כאמור תימסר בכתב זמן סביר מראש, ובכל מקרה, החברה תעדכן את הלקוח במסגרת ההודעות המפורטות בסעיפים ג' ו-ו' לעיל, כי עשויה לעמוד לו זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה החברה לתבוע. ככל שיתקבל פסק דין/בוררות/הסכם פשרה, העתק ממנו יימסר ללקוח בתוך 14 יום.

**יג. תביעת צד שלישי**

1. פנה תובע לחברה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, החברה תמסור את המידע בעניין זה לתובע בתוך 14 ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע, לרבות באמצעים דיגיטליים.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תפעל החברה למסור על כך הודעה בכתב למבוטח, וזאת בתוך 7 ימי עסקים מיום הדרישה. בגוף ההודעה יצוין כי ככל שהמבוטח לא יודיע לחברה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך 30 ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהחברה חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.
3. החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת כללים זו.
4. אם מצאה החברה כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהחברה חבה למבוטח.

**יד. העתקים**

1. ככל שיש ברצון התובע לקבל העתק מן הפוליסה ו/או מכל מסמך אחר אשר התובע חתום עליו או מסר לחברה או שהתקבל בחברה מכוח הסכמתו של התובע, עליו לפנות לחברה, וזו תפעל להמציא את המבוקש במסגרת הזמנים הנקובה בטבלת המועדים המצורפת כנספח למערכת כללים זו.
2. על אף האמור לעיל, החברה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט.

**טו. חוב לחברה**

החברה תברר ותיישב תביעה אף אם קיים לתובע, בעת הגשת התביעה, חוב כלפי החברה, ותהא רשאית לקזז מתגמולי הביטוח להם יהיה זכאי התובע חוב כאמור, והכל בכפוף להוראות הדין הנוגעות לעניין.

**-מערכת הכללים מנוסחת בלשון זכר אולם מיועדת לשני המינים כאחד-**

## נספח א'

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועים בחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי הגוף המוסדי

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לפיהם פועלת החברה
8(א)6	דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים
8(ו)3	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים
8(ט)6	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים תכופים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים
8(יב)2	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים
8(טו)1	מסירת העתק פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(טו)3	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים