



# מערכת כללים ודף הסבר

ישוב תביעות רכב-גוף (חובה)

## **מערכת כללים ודף הסבר יישוב תביעות רכב-גוף (חובה)**

### **תוכן עניינים**

2-10	מערכת הכללים - אמנת שירות
11-17	דף הסבר - תביעות רכב-גוף (חובה)
18	מילון מונחים
19-24	נספחים



## מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 (להלן: "החוזר"), מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות במנורה מבטחים ביטוח בע"מ (להלן: "מנורה"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכהשלמה לאמור בהוראות החוזר.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל מרכז הדיווח של מנורה בטלפון שמספרו 03-7107107 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה בכתובת [www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il) (להלן: "אתר האינטרנט").

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

### א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

- יום עסקים** - כל יום למעט יום שבת, יום שישי, ימי שבתון, ערב ראש השנה, שני ימי ראש השנה, ערב יום הכיפורים, יום הכיפורים, ערב חג ראשון של סוכות, חג ראשון של סוכות, ערב שמיני עצרת, שמיני עצרת, פורים, ערב ראשון של פסח, ראשון של פסח, ערב שביעי של פסח, שביעי של פסח, יום העצמאות, ערב חג השבועות, חג השבועות, ותשעה באב.
- לקוח** - מבוטח, מוטב, תובע או מי מטעמם.
- מומחה** - בין אם הוא עובד של מנורה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.
- תביעה** - דרישה ממנורה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
- תובע** - מי שהציג תביעה למנורה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי מנורה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

### ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

- ביטוח חיים** - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
- ביטוח מפני תאונות אישיות**;
- ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשוהים זרים בישראל וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;

4. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** [נוסח חדש], התש"ל-1970 (להלן "הפקודה") למעט סעיף ט"ז ובסעיף ט 2 במקום "תשעים ימים" יבוא "שישה חודשים", וביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
5. **ביטוח מקיף לדירות;**
6. **ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.**

\*\*\* מערכת כללים זו לא תחול על: תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת החוזר באופן מפורש; או על שירותים שמעניק ספק שירות, במישרין, למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם מנורה אינה מעורבת ביישוב התביעה.

### ג. מועד תחילה

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר מועד פרסומה.

### ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל מנורה או למי מטעמה, תמסור מנורה לפונה בהקדם האפשרי ממועד הפניה למנורה או למי מטעמה את המסמכים המפורטים להלן הרלוונטיים לסוג התביעה:
  - א. העתק ממערכת כללים זו.
  - ב. מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה.
  - ג. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו ומנורה חייבת לשפותו בגינן (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
  - ד. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה. במידת הצורך, מנורה תפנה לתובע בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה.
  - ה. טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי.
  - ו. הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

■ ניתן לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

2. מנורה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצלה או מי מטעמה, הודעה בכתב, המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, וכמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
3. ככל ומנורה תמצא כי דרוש לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, יידרשו מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.

4. מנורה תאפשר לכל תובע לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה, האם ברצונו לקבלם באמצעות הדואר, דואר אלקטרוני או בכל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל באותו מועד בענף.

## ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

מנורה תמסור לתובע, בתוך שלושים (30) ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים) ו/או עם תשלום התביעה, עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן "הודעת תשלום") שתכלול התייחסות לנושאים הבאים, ככל שהם רלוונטיים, או שתכלול הפנייה למסמכים המתייחסים למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה). במסגרת הודעה זו יצוין שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה.

א. לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנכח 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 ממנורה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים למנורה 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 שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי מנורה 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 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. אם נתקבלה החלטה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: " הודעת תשלום חלקי") הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט בסעיף 1 לעיל; החלק השני, שיפרט את הנימוקים העומדים בבסיס החלטת מנורה לדחות חלק מהתביעה, יחולו לגבי הוראות כמפורט בהמשך.

3. במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק מוכר העובד עם מנורה או לחילופין תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ש"ח, תאפשר מנורה למבוטח לבחור האם ברצונו שהתשלום לספק השירות יעשה על ידי מנורה בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות המחאה לפקודת ספק השירות.

- בכל מקרה בו מדובר על תביעה המתבררת בבית המשפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.
- בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה מנורה פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו מועד.

## ז. הודעת פשרה

1. מנורה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
  2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן: "הודעת פשרה") וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
  3. בהודעת הפשרה הכתובה 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 כזה.
  4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
  5. הודעת הפשרה תכלול גם את שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

## ח. הודעת דחייה

1. אם נתקבלה החלטה על דחיית התביעה, תימסר לתובע הודעה בכתב (להלן: "הודעת דחיה").
- נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.
2. הודעת הדחייה תכלול התייחסות לחוות דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחיה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה.
3. נימוקי הדחיה יכללו פירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה על דחיית התביעה; ככל שההחלטה על דחיית התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, תכלול הודעת הדחיה, הפניה למסמכים אלו ויתאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה.
4. מנורה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידה מסמכים שהיא נמנעה מלצרפם בשל החיסיון ותצרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
5. במקרה של תביעת סיעוד, ככל ומנורה תחליט על דחיית התביעה בטענה שלא קרה מקרה ביטוח, תציין מנורה בהודעת הדחיה, אילו מהפעולות המנויות בחוזר סיעוד נמצא כי התובע לא מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי מהן (לפחות 50% מהפעולה).

## ט. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש למנורה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור(להלן: "הודעת המשך בירור") בהודעה זו יצוין שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה.
  2. בהודעת המשך בירור יצוינו כל המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה. הודעת המשך בירור כאמור 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, למעט במקרים הבאים:
    - א. אם פורט בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פני תנאי הפוליסה מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
    - ב. אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
    - ג. 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 תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה למנורה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן: "פסקת ההתיישנות").
2. כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פסקת ההתיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את מנורה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
4. אם לא נכללה פסקת ההתיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את מנורה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:
1. להשיג על החלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
  2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור במנורה וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
  3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.



## **י.ב. בדיקה מחודשת של זכאות**

1. מנורה תבחן מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עייתיים, על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
2. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עייתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
3. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
4. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 1.6.2011 ואילך- אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עייתיים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה.
5. ולאחר שהודיע לתובע כי בכוונתו להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן: "הודעת שינוי"), לא נקבעו כללים כאמור, תמסור מנורה לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של מנורה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
6. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העייתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

## **י.ג. בירור תביעה בעזרת מומחה**

1. אם יהיה צורך להיעזר 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, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, כמו כן יובהר לתובע תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד מנורה, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

## **י.ד. חוות דעת מומחה**

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך מנורה 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 כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

3. ככל שתסתמך מנורה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע למנורה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
4. אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

### **טו. תחלוף זכויות כלפי צד שלישי**

1. בטרם תוגש תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק במנורה או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה מנורה לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את מנורה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

### **טז. תביעת צד שלישי**

1. בכל מקרה שבו נתקבלה במנורה פנייתו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שמנורה חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.
3. מנורה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה מנורה 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 למנורה, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שמנורה חבה למבוטח.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפי הפקודה.

## יז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

מנורה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של לקוח, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר במנורה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים (30) ממועד קבלת הפניה.

## יח. מתן העתקים

1. מנורה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.
3. מנורה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

## נספח – טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי מנורה

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוגי התביעות במערכת הכללים
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 עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים
8(יב)(2)	העברת העתק מפקס דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
8(יד)	מענה בכתב לפניות הציבור	30 ימים	30 ימים
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים



## דף הסבר לפונה באשר לנזקי גוף עקב תאונת דרכים

הרינו מתכבדים להביא לידיעתך דף הסבר, המפרט את ההנחיות הרלוונטיות, בכל הנוגע לקבלת פיצוי בגין נזקי גוף עקב תאונת דרכים ובדבר אופן/י הטיפול בדרישה. לנוחיותך מצורף גם מילון מונחים, להבנת הסבר זה.

**במקרה שנגרם לך נזק גוף בתאונת דרכים עקב שימוש לצורכי תחבורה ברכב מנועי, המבוטח בביטוח חובה ב"מנורה מבטחים ביטוח בע"מ".**

### 1. להלן האפשרויות העומדות בפניך:

- לעדכן אותנו, בדבר האירוע, ועם גמר הטיפול הרפואי ו/או התגבשות הנזק, להגיש דרישה סופית לפיצוי<sup>5</sup>, בגין הנזקים המיוחדים והכלליים שנגרמו לך, כמתואר לעיל.
- להגיש דרישה לתשלום תכופ<sup>6</sup> - בהתאם למפורט בהמשך מסמך זה.
- להגיש תביעה משפטית כנגד חברתנו.

### הנחיות ספציפיות לפונה-נוסע

נוסע שנגרם לו נזק גוף בתאונת דרכים, עקב שימוש ברכב, יפנה לחברה המבטחת בביטוח חובה את נסיעתו של נהג הרכב, בו הוסע במועד התאונה.

### הנחיות ספציפיות לפונה-הולך רגל

הולך רגל שנגרם לו נזק גוף בתאונת דרכים, עקב שימוש ברכב, יפנה לחברה המבטחת בביטוח חובה את נסיעתו של נהג הרכב הפוגע במועד התאונה.

### 2. המסמכים שיש לצרף לדרישה ראשונית<sup>7</sup>:

- על מנת לקבל מענה מהיר ויעיל, נבקשך להמציא לנו את המסמכים הבאים:
- מכתב דרישה, המפרט את מספר הרכב המבוטח בחברתנו ופירוט נסיבות האירוע ו/או טופס הודעה על תאונה.
- **טופס ההודעה על תאונה מצורף בנספח א'.**
- אישור משטרה ומכלול התיעוד הרפואי.
- צילום תעודת חובה וצילום רישיון הנהיגה.
- פונה שהוא נהג מתבקש להמציאנו אישור משרד הרישוי, בדבר תוקף רישיון נהיגה.

<sup>5</sup> ראה מילון מונחים.

<sup>6</sup> ראה מילון מונחים.

<sup>7</sup> ראה מילון מונחים.

<sup>8</sup> ראה מילון מונחים.

ניתן לפנות בכתב עם פירוט תאריך התאונה ומס' הת.ז. של הנהג לכתובת המפורטת להלן ולבקש אישור בכתב של תוקף הרישיון. הכתובת לפנייה: משרד התחבורה, מחלקת בקרה ועדכון ת.ד. 270 חולון 58102.

- היה ומדובר בתאונת דרכים שאינה תאונת עבודה<sup>8</sup>, בגינה פונית באמצעות אמבולנס, לקבלת טיפול רפואי, יש לשלם את חשבון מד"א במועד ולהעביר לחברתנו את הקבלה בגין התשלום.
- הפונה יקבל מכתב מענה, בו יופיע מס' תביעה שנפתחה בחברתנו, בחלקו השמאלי של כותרת המכתב ואשר יש לציינו בכל פנייה לחברתנו.

### 3. בדיקת הכיסוי הביטוחי ונסיבות האירוע:

- עם פתיחת תביעה, חברתנו תבדוק את נסיבות האירוע והכיסוי הביטוחי. לצורך הבדיקה, יתכן ויהיה צורך בפעולות משלימות, כדוגמת העתקת תיק משטרה ו/או הזמנת חקירה, כפי שיפורט להלן.
- באשר לכיסוי הביטוחי - חברתנו תבדוק כי לנהג רישיון נהיגה בתוקף למועד התאונה וכי דרגות הרישיון מתאימות לרכב בו נעשה שימוש. במקביל ייבדק, כי קיימת תעודת חובה תקפה למועד האירוע, וכי השימוש שנעשה ברכב וזהות המשתמש מכוסים על פי תנאי הפוליסה והחוק.
- באשר לנסיבות האירוע - חברתנו תבדוק את העובדות הנטענות, וכי בהתאם לנסיבות התאונה המתוארות, ארעה "תאונת דרכים", כהגדרתה בחוק הפיצויים<sup>9</sup>.
- במסגרת הבדיקות המשלימות, שחברתנו עשויה לעשות, אודות הכיסוי הביטוחי ונסיבות האירוע, קיימת אפשרות, לפעול להעתקת תיק משטרה ו/או להוצאת חוקר ו/או להעתקת חומר רפואי, המתייחס לנפגע.

### חברתנו תעדכן את הפונה כי בדיקותינו בתיק טרם הסתיימו.

### 4. הגבלת זכאותם של נפגעים, לקבלת פיצוי מחברתנו:

- במקרים אלה, לא יהיו הנפגעים זכאים לפיצוי מחברתנו או יהיו זכאים לפיצוי חלקי בלבד:
- האירוע אינו נחשב כ"תאונת דרכים", כהגדרתה בחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה-1975.
  - לא אותרה תעודת חובה תקפה, לכיסוי התאונה, וזאת בניגוד לס' 2 (א) ו-3 לפקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התשל"ל-1970.
  - **תעודת החובה הרלוונטית לתאונה אינה מכסה ו/או אינה נותנת כיסוי ביטוחי מלא לנסיבות האירוע כגון הסעה בשכר, שלט במבחן, סחר רכב, השכרה, תאונה במתכוון, העדר רישיון נהיגה תקף לנהג ו/או אי גילוי של עניין מהותי.**

<sup>9</sup> ראה מילון מונחים.

- במקרים בהם גילו/ה של הנהג/ת, במועד התאונה אינו עומד במגבלה/ות גיל הנהג המצוין בתעודה.
- תביעתו של הפונה התיישנה, בהתאם למפורט להלן בפסקה העוסקת בהתיישנות.

## 5. עילות לדחיית תביעתם של נפגעי גוף:

- הנפגעים** המפורטים להלן **אינם** זכאים לפיצוי מחברת הביטוח המבטחת בביטוח חובה ולפיכך, דרישתם **תדחה**:  
נפגעים אלו יכולים לפנות ל"קרנית"<sup>10</sup> הקרן הממשלתית.
- מי שגרם לתאונה במתכוון או נפגע ע"י נהג שגרם לתאונה במתכוון.
  - מי שנהג ברכב ללא רשות מבעליו או מי שנפגע כשהוא מצוי ברכב בודעו שנוהגים ברכב ללא רשות מבעליו.
  - מי שנהג ברכב ללא רישיון נהיגה בר תוקף ו/או כשרישיון הנהיגה שלו לא היה תקף לנהיגה בסוג הרכב נשוא התאונה, למעט מי שרישיונו פקע מחמת אי תשלום אגרה.
  - מי שהרכב שמש לו או סייע בידו לביצוע פשע או מי שנפגע ע"י רכב כנ"ל.
  - מי שנהג ברכב ללא ביטוח חובה בתוקף ו/או שהביטוח לא כיסה את שימושו ברכב.
  - בעל הרכב או המחזיק בו שהתיר לאחר לנהוג ברכב כשאינו לו ביטוח חובה בתוקף ו/או שהביטוח לא מכסה את שימושו ברכב, ושנפגע באותה נהיגה, בין בהיותו ברכב ובין מחוצה לו.

## 6. הזמנת איתור תיעוד רפואי ומינוי מומחה רפואי:

- במקרים של סיכון לנכות ניתן למנות בהסכמה מומחה רפואי מוסכם שיעריך, על סמך בדיקת הנפגע ומסמכים רפואיים, את נכותו הסופית של הנפגע.
- בתאונת דרכים המהווה אף תאונת עבודה, ישקל מינוי מומחה רפואי מוסכם, ככל שלא נקבעה נכות עפ"י דין וכאשר קיימת ראשית ראיה למינוי של המומחה המבוקש. לנפגע בתאונת עבודה, הזכות לפנות לוועדה רפואית של המוסד לביטוח לאומי, אשר קביעתה, לעניין הנכות, מחייבת את הצדדים.
- לחברתנו הזכות לאסוף תיעוד רפואי מעברו של הנפגע בהתאם ל**כתב ויתור על סודיות רפואית**<sup>11</sup> (מצורף בנספח ב'), שייחתם על ידו, ורק עם סיום איתור התיעוד הרפואי, יקבל המומחה הרפואי אישור להשלים את חוות דעתו.
- הצדדים רשאים, במידת הצורך, לפנות למומחה, לקבלת מענה על שאלות הבהרה, הנוגעות לחוות דעתו.

<sup>10</sup> ראה מילון מונחים.

<sup>11</sup> ראה מילון מונחים.

## 7. דרישה סופית לפיצוי:

- מכתב דרישה סופי יכול להתקבל עם התגבשות נזקי הנפגע, דהיינו בנקודת זמן בה לא צפוי יותר שינוי בגודל הנזק.
- בכפוף לבדיקת נסיבות וקיומו של כיסוי ביטוחי, ובהנחה שאין צורך בבדיקות משלימות ו/או נוספות ו/או במסמכים נוספים, תינתן על ידנו התייחסות לבקשת הפיצוי.
- **על מנת לקבל מענה מהיר ויעיל נבקשך להמציא לנו את המסמכים הבאים:**
- באם טרם הומצאה פניה ראשונית, יש להמציא מכתב דרישה, המפרט את נסיבות האירוע ואת ראשי הנזק, בגינם נדרש הפיצוי וכן אסמכתאות רלוונטיות ומסמכים, כמפורט לגבי מכתב דרישה ראשוני.
- מכלול התייעוד הרפואי שטרם הומצא.
- אסמכתאות להוצאות מיוחדות - אם היו כאלה.
- כאשר מדובר בתאונת דרכים שהוכרה כתאונת עבודה - מסמכי המוסד לביטוח לאומי הרלוונטיים, לרבות אישור הכרה בתאונה כתאונת עבודה. אסמכתאות בדבר התגמולים ששולמו (דמי פגיעה, נכות זמנית מענק חד פעמי, נכות צמיתה) ופרוטוקולים של וועדות רפואיות של המוסד לביטוח לאומי, באם יש.
- אסמכתאות להפסד השכר, באם נטען:
- שכר - 3 תלושים מהחודשים שקדמו לתאונה וכן מהחודשים שלאחריה.
- אישור מעביד, המפרט את תקופת היעדרות בפועל מהעבודה, וכי השכר לא שולם כלל /שולם חלקית/שולם ע"ח מצבור ימי מחלה / חופשה ופירוט שווי יום מחלה/חופשה.
- עצמאי - דו"חות מע"מ מ-6 חודשים שקדמו לתאונה וכן דוחות ל-6 חודשים לאחר התאונה ו/או דו"ח שומה לשנת התאונה ושנה לפנייה ו/או מסמך חתום בידי רו"ח, הנותן ביטוי להפסד הכנסה שנגרם עקב התאונה.

## 8. סייגים לפיצוי:

- בחישוב הפיצויים, בשל הפסד שכר לעבר ואובדן כושר השתכרות תילקח בחשבון הכנסתך הנפגע המוכחת לפני התאונה, עד לתקרה של שילוש השכר הממוצע במשק בעת הדרישה.
- בחישוב הפיצוי בגין הפסד שכר, תילקח בחשבון הפחתה של ניכוי מס הכנסה, שלא תעלה על 25% מההכנסה.
- הסכום המקסימאלי לפיצוי בשל נזק שאינו ממוני (כאב וסבל) מוגבל לסכום המקסימאלי המעודכן, כפי שקבע שר המשפטים בהתייעצות עם שר האוצר בתקנות הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים (חישוב פיצויים בשל נזק שאינו נזק ממון בהצמדה למדד המחירים לצרכן).
- הסכום המקסימאלי המעודכן של כאב וסבל לחודש 12/11 עומד על סך 16,939 ₪ ומתעדכן מידי 15 לכל חודש, עת מתעדכן המדד הידוע.

## 9. דרישה/בקשה לתשלום תכוף:

- דרישה לתשלום תכוף, יכולה להתקבל טרם התגבשות נזקיו הסופיים של הנפגע, היה ונגרמו לו עד למועד הגשת הדרישה הוצאות גדולות בגין צרכי ריפוי ו/או סיעוד ו/או עבור צרכי מחייתו של הנפגע ומחייבת בני משפחתו שפרנסתה עליו.
- במידה ויימצא כי חברתנו חייבת בפיצויים, בכפוף לבדיקת נסיבות וכיסוי ביטוחי, ישולם תשלום תכוף תוך 60 ימים מקבלת הדרישה בכתב.
- היה ועברו 60 ימים מיום קבלת דרישה לתשלום תכוף, והפונה לא קיבל תשלום בגינו מחברתנו, רשאי הוא להגיש בקשה לתשלום תכוף לביהמ"ש אף בנפרד מהתביעה העיקרית לפיצויים בשל אותה תאונה.

### על מנת לקבל מענה מהיר ויעיל יש להמציא המסמכים הבאים:

- היה ולא הוגשה דרישה ראשונית ו/או לא הומצאו כל המסמכים שיש לצרף לדרישה ראשונית, יש לדאוג להמצאת המסמכים הנדרשים בהקדם האפשרי.
- מסמכים המאמתים את צרכי ריפוי ו/או סיעודו ו/או מחייתו של הנפגע ו/או התלויים בו, בצרוף **תצהיר**, המאמת את הדרישה.
- תלושי שכר החל מחצי שנה עובר לתאונה ועד למועד הגשת הדרישה/ בקשה (אצל שכיר)/ דו"חות מע"מ ושומה לאותה תקופה (אצל עצמאי).
- קבלות/אסמכתאות לעזרת צד ג', באם נתנה.
- תעודות רפואיות לגבי אי כושר לעבודה.
- אם מדובר בתאונת עבודה, יש להמציא את מסמכי המוסד לביטוח לאומי הרלוונטיים, לרבות אישור הכרה בתאונה כתאונת עבודה, אסמכתאות בדבר התגמולים ששולמו (דמי פגיעה, נכות זמנית מענק חד פעמי, נכות צמיתה) ופרוטוקולים של וועדות רפואיות של המוסד לבטוח לאומי.

## 10. תביעה משפטית:

הינך זכאי להגיש תביעה משפטית, לצורך מיצוי זכויותיך.

## 11. תקופת ההתיישנות:

- אנו מפנים תשומת לבך כי האפשרות להגיש תביעה בגין נזקי גוף בעקבות תאונת דרכים מוגבלת על פי חוק ההתיישנות, התשי"ח - 1958, ל-7 שנים מהאירוע הביטוחי. לאחר חלוף מועד זה תהיה מנוע מלהגיש תביעה.
- תביעתו של בגיר (גיל 18 ומעלה) מתיישנת 7 שנים ממועד אירוע התאונה ותביעתו של קטין מתיישנת 7 שנים מיום הגיעו לגיל 18.
- אירוע בו נפגע פלשתינאי בשטח הרשות הפלשתינאית, אזי תחושב תקופת ההתיישנות לפי הדין הפלשתינאי, כדלקמן:  
תאונות עד לתאריך 25/4/06 כולל - התיישנות שנתיים ימים (2) ממועד האירוע.  
תאונות מתאריך 26/4/06 והלאה - התיישנות 3 שנים ממועד האירוע.

נא תשומת ליבך, כי מרוץ ההתיישנות נפסק רק עם הגשת תביעה משפטית לבית משפט.



## שינויים בחישוב תקופת ההתיישנות

- אם תאריך הלידה של הנפגע לא מומצא לחברתנו, ועד לעדכוננו, בדבר תאריך הלידה, אנו נחשב 7 שנות התיישנות ממועד אירוע התאונה.  
עם קבלת תאריך הלידה מלא, יחושב תאריך ההתיישנות בהתאם לתאריך הלידה העדכני.
- אם תאריך הלידה ידוע לנו רק ברמת שנת הלידה, אנו נחשב התיישנות בהתאם לראשון לחודש ינואר של אותה שנה אזרחית ובהתאם לגילו של הנפגע.
- עם קבלת תאריך הלידה מלא, יחושב תאריך ההתיישנות בהתאם לתאריך הלידה העדכני.

## 12. תשלום התביעה:

- הושגה פשרה בעקבות דרישה כספית, תדאג חברתנו להעביר התשלום המוסכם לנפגע/ בא כוחו תוך 30 ימים לאחר קבלת כתב קבלה<sup>12</sup> חתום במקור.
- הושגה פשרה בעקבות תביעה משפטית, תדאג חברתנו להעביר את סכום הפשרה לנפגע/בא כוחו תוך 30 ימים מקבלת שטר הקבלה חתום במקור ועותק פס"ד, הנותן תוקף של פס"ד להסכם הפשרה שהושג.
- הסתיימה התביעה בדרך של פס"ד, תשלם חברתנו את הסכום שנפסק לבא כוחו של הנפגע, במועדים הנקובים בפסק הדין.
- **תשלום התביעה לגורם אחר שאינו התובע**  
במידה ותהיה מעוניין כי אנו נעביר את הכספים המגיעים לך לצד שלישי לפי בחירתך, יהיה עליך לחתום על מסמך מתאים (נספחים ג' ו-ד'). עליך להחזיר את הטופס כשהוא חתום כהלכה ולהמציא את המסמכים הנלווים כפי שמפורטים בתוכן המסמך.

## 13. אפשרויות ערעור והשגה

- 14.1 באפשרותך להגיש ערעור על תוכן ההחלטה בתביעה.  
למען ייעול וזירוז הטיפול בפנייה, יש להקפיד על ההנחיות כמפורט מטה:
  - 14.1.1 פנייה תוגש בכתב בלבד.
  - 14.1.2 יודגש כי פניות טלפוניות אינן מטופלות אלא אם הן נעשות בעקבות פנייה בכתב שהועברה לידינו.
  - 14.1.3 את הפנייה ניתן להגיש באמצעות: דואר, פקס או דואר אלקטרוני.
  - 14.1.4 הפנייה המוגשת תכלול את הפרטים הבאים:
    - שם הפונה תוך ציון מס' תעודת זהות/מס' תאגיד.
    - כתובת למשלוח דואר.

<sup>12</sup> ראה מילון מונחים.

- מספר טלפון/פקס.
  - תאריך הפנייה.
  - מס' פוליסה ומס' תביעה.
  - יש לצרף תיאור קצר של מהות הפנייה.
  - יש לצרף מסמכים רלוונטיים הקשורים לתלונה.
- 14.1.5 פנייה בעילום שם לא תטופל.

**14.1.6 להלן פירוט האמצעים למשלוח הפנייה:**

**14.1.6.1 לממונה על פניות הציבור בחברתנו בנושאים הקשורים לאופן הטיפול בתביעה. באחת הדרכים הבאות:**

- דואר ישראל - בכתובת: מנורה מבטחים ביטוח בע"מ, ת.ד. 927, ת"א 61008.
- דואר אלקטרוני - [pnivot-zibur@menora.co.il](mailto:pnivot-zibur@menora.co.il)
- פקס 03-7604032.

**14.1.6.2 למחלקת בקרה בתחום התביעות בחברתנו. באחת הדרכים הבאות:**

- דואר ישראל - בכתובת: מנורה מבטחים ביטוח בע"מ, ת.ד. 927, ת"א 61008.
- דואר אלקטרוני - [bakara-tviot@menora.co.il](mailto:bakara-tviot@menora.co.il)

14.2 כמו כן, באפשרות המבוטח ו/או התובע לערער על תוכן החלטתנו בפני המפקח על הביטוח במשרד האוצר בירושלים או בבית־משפט מוסמך.

**15. בירורים לגבי מצב התביעה**

15.1 לחברתנו מוקד טלפוני. המוקד נועד לספק מידע בקשר לטיפול בתביעה ועדכון בנוגע לשלב בו התביעה נמצאת. המוקד פועל בימים א' - ה' בשעות 8:00 - 16:00, בימי ו' וערבי חג וחופ"מ בשעות 8:00 - 12:00. ניתן להתקשר למוקד בטל' 03-7107107 באמצעות מנותבות השיחות, לפי העניין.

14.2 כמו כן, לחברתנו אתר אינטרנט אשר כתובתו: [www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il) באתר האינטרנט ניתן למצוא, בין היתר, מידע לגבי שלבי הטיפול בתביעה. בכדי לקבל את המידע האמור, יש ללחוץ על לשונית תביעות ◀ תביעות אלמנטרי ◀ תביעות גוף חובה. בחלון שנפתח יש להזין מספר רכב, תאריך אירוע, ת.ז. הנפגע ובסיום ללחוץ על "חפש".

בכבוד רב,

**תחום תביעות**

**מנורה מבטחים ביטוח בע"מ**

**הערה:** מטעמי נוחיות בלבד, מסמך זה נכתב כפניה בלשון זכר. כל האמור במסמך זה במין זכר - אף מין נקבה במשמע.

# מילון מונחים

**תביעה** - דרישה ממנורה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או הוראת הדין הרלוונטית למימוש זכויות כאמור.

**מומחה** - בין אם הוא עובד של מנורה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון: שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי.

**מבוטח ו/או תובע** - מי שהציג תביעה לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי, ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר, ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

**דף ההסבר** - דפים המכילים את אופן התנהלות התובע מול החברה בסוג תביעה ספציפית וזכויותיו וחובותיו בעת ניהול התביעה. בין היתר מפורטים סוגי המסמכים, הנדרשים מהתובע בעת הגשת התביעה, **זכויותיו**, חובותיו וכיוצ"ב.

## חוק

הכוונה במסמך זה לחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה-1975, אלא אם צוין אחרת (פלט"ד).

## תשלום תכופ

תשלום שמשולם ע"י המבטחת ע"ח כספי הפיצוי הסופיים, לרבות הוצאות אשפוז בבית חולים ותשלומים חודשיים שיהיה בהם לספק את צרכי ריפוי וסיעודו של הנפגע וצרכי מחייתו ומחיית בני משפחתו שפרנסתם עליו, עד להחלטה הסופית בענין הפיצויים.

## דרישה ראשונה

פניה ראשונה של נפגע/ב"כ נפגע/סוכן לחברת הביטוח, עם דיווח על אירוע תאונת דרכים עקב שימוש ברכב המבוטח בחברה, בגינה נגרם נזק גוף.

## דרישה סופית לפיצוי

מכתב דרישה, המגלם את נזקיו הסופיים של הפונה.

## "קרנית"

קרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים, אשר באה לתת מענה לאותם נפגעים, שלא יכולים לתבוע נזקיהם ממבטחת הרכב בביטוח חובה, במקרים המוגדרים בחוק.

## תאונת עבודה

תאונה דרכים, אשר ארעה בדרך מהבית לעבודה, בדרך חזרה או במהלך העבודה ואשר הוכרה ע"י המוסד לביטוח לאומי.

## כתב ויתור על סודיות רפואית (וס"ר)

כתב ויתור על סודיות רפואית. אישור המאפשר לחברת הביטוח לאסוף חומר רפואי של מי שחתם עליו והמחויב עפ"י חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה - 1975.

## כתב קבלה

שטר פטור או כתב קבלה. מסמך הסכמה לפשרה המוצעת על ידי חברת הביטוח, המשחרר את חברת הביטוח מכל תשלום נוסף.

# נספח א' - הודעה ותביעה על תאונת דרכים

שם בעל הפוליסה		מספר הפוליסה		שם הסוכן/הסוכנות	
המען		מס' זהות		מס' טלפון	
שם הנהג		תאריך לידה		מס' טלפון	
מס' רישון הנהיגה		סוג הרשיון		מס' זהות	
מס' רישון תוקף רישיון עד		שנת רישיון		הוצאת תוקף רישיון עד	
מטרת הנסיעה		האם הועסק הנהג בשעת התאונה ברשות ולפי הוראות בעל הפוליסה		עיסוק הנהג	
מס' הרישוי		מס' שילדה		מס' מנוע	
מס' הרכב		מס' הרכב		מס' הרכב	
תאריך		שעה		מקום התאונה	
מס' הרשוי		מס' הרכב		מס' הפוליסה	
שם בעל הרכב		מענו		מס' טלפון	
שם הנהג		מענו		מס' טלפון	
ציין מהות הפגיעות (מוות, חבלה, אבדן הכרה, שברים, חתכים, צלקות, נטוים וכו')					
שם הנפגע	מען הנפגע	תאריך לידה	מהות הפגיעה	שם ביה"ח	מס' ימי אשפוז
		/ /			
		/ /			
		/ /			
		/ /			
		/ /			
		/ /			
<b>תאור כללי של התאונה</b>					
סוג התמרור		*למבוטח		*צד ג'	
זכות קדימה	<input type="radio"/>	חזית	<input type="radio"/>	צד ג'	<input type="radio"/>
עצור	<input type="radio"/>	צד ימין	<input type="radio"/>	צד ג'	<input type="radio"/>
קו לבן	<input type="radio"/>	צד שמאל	<input type="radio"/>	צד ג'	<input type="radio"/>
אין כניסה	<input type="radio"/>	גג	<input type="radio"/>	צד ג'	<input type="radio"/>
אין	<input type="radio"/>	גחון	<input type="radio"/>	צד ג'	<input type="radio"/>
אין	<input type="radio"/>	אחר	<input type="radio"/>	צד ג'	<input type="radio"/>
* סמן במשבצת המתאימה					



מס' תיק המשטרה/זמן	האם רשיוןך נפסל? לא <input type="radio"/> כן <input type="radio"/>	שם התחנה	האם מקרה הובא לידיעת המשטרה? לא <input type="radio"/> כן <input type="radio"/>	הודעה למשטרה
מס' הטלפון		מענו	שם העד	עדים למקרה
תאור המקרה ותרשים מקום התאונה				
		_____		
_____	_____	_____		
		_____		
_____	_____	_____		
		_____		
_____	_____	_____		
		_____		
_____	_____	_____		
<p>הריני מצהיר כי כל המידע והפרטים שמסרתי הם נכונים ומדויקים וכי לא העלמתי כל עובדה ופרט בקשר לתאונה. הנני מתחייב להעביר מיד לחברה כל מה שנוגע לתאונה הנדונה ולהימנע ממסירת הודאה ופרטים לגורמים שאינם מטעמכם.</p>				הצהרה
שם/חתימת מבוטח	שם/חתימת הנהג	תאריך		

ת.ד. 927, תל-אביב 6100802 טל. 03-9999999, פקס. 03-7107650



# נספח ב' - טופס בקשת מידע רפואי וויתור על סודיות

לכבוד

1. המבטחת "מנורה" מבטחים ביטוח בע"מ ע"י בא כוחה ו/או שליחיה ו/או חוקריה
2. \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים")

אני החתום מטה: (במקרה של קטין יירשמו פרטיו)

שם משפחה	שם פרטי	תעודת זהות	שם האב
רחוב	עיר מגורים	מיקוד	טלפון
מספר	טלפון	טלפון	טלפון

נותן בזה רשות לכל עובד רפואי ו/או מוסד רפואי ו/או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי, לרבות קופות החולים, רופאיהן, עובדיהן ו/או למשרד הביטחון ו/או למשרד החינוך, השרות הפסיכולוגי, שרות בתי הסוהר, ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסיעודי ו/או הביטוחי ו/או לקצין תגמולים ו/או אגף השיקום ו/או צה"ל ו/או מוסד שיקומי פסיכיאטרי, למסור \_\_\_\_\_ (להלן: "המבקשים") את כל הפרטים המצויים בידי נותני השירותים שיפורטו להלן ללא יוצא מן הכלל ובאופן שידרשו המבקשים על מצבי הבריאותי ו/או הסוציאלי ו/או מצבי בתחום הסיעוד ו/או השיקומי ו/או כל מחלה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת.

כמו כן, הנני נותן זאת רשות לכל הרשומים מעלה למסור לידי המבקשים את רשימת הרופאים שטפלו בי במסגרת קופת החולים והרשומים במאגר המידע של קופת חולים.

אני משחרר בזה את כל המוסדות, לרבות קופות החולים ו/או כל רופא מרופאיהם ו/או כל עובד מעובדיהם ו/או כל מוסד ממוסדותיהם כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניף מסניפי מוסדותיהם מחובת שמירה על סודיות בכל הנוגע למצבי הבריאותי ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסיעודי ו/או לגבי רשימת שמות הרופאים אשר טיפלו בי במסגרתם, האגורה במאגרי המידע של המוסדות כאמור, ומתיר להם בזאת מתן כל מידע מכל תיק שנפתח על שמי אצל נותני השירותים שיפורטו להלן, לרבות המוסד לביטוח לאומי, כולל מידע על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי.

הנני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשים ולא תהא לי אל כל המוסדות לרבות קופת החולים ו/או למי מרופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שלהם, כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 והיא חלה על כל מידע רפואי או אחר, לרבות רשימת הרופאים אשר טיפלו בי, המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החולים ו/או רופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שיפורטו להלן.

למרות האמור לעיל לא יחול כתב סודיות זה על (סמן X במשבצת המתאימה):

- המוסדות הבאים: \_\_\_\_\_
- המידע המפורט להלן: \_\_\_\_\_
- רשימה מלאה של הרופאים שטיפלו בי:

## חלק ב'

שם קופ"ח: \_\_\_\_\_ סניף: \_\_\_\_\_ מס' חבר: \_\_\_\_\_ שם המוסד: \_\_\_\_\_

רופאים: \_\_\_\_\_ .1 \_\_\_\_\_ .2 \_\_\_\_\_ .3

\_\_\_\_\_ .4 \_\_\_\_\_ .3

מכונים / מעבדות: \_\_\_\_\_ .1 \_\_\_\_\_ .2 \_\_\_\_\_ .3

\_\_\_\_\_ .4 \_\_\_\_\_ .3

מס' אישי בצה"ל: \_\_\_\_\_ קופ"ח קודמת: \_\_\_\_\_

### במקרה של קטין:

שם האם \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

שם האב \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ עד לחתימה ומס' ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימות

### יפוי כח

הריני מייפה את כוחו של נציג \_\_\_\_\_ לקבל את המידע הרפואי המפורט לעיל.

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ עד לחתימה ומס' ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימות

או

### יפוי כח

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, מתיר בזאת לכל חברת ביטוח למסור ל"מנורה מבטחים ביטוח בע"מ" ו/או לכל מי שבא או פועל מטעמה, מידע אודות תאונות דרכים, לרבות נזקי גוף שנגרמו, אם נגרמו או ארעו לי בעבר. לא תהיה לי כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ עד לחתימה ומס' ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימה

## נספח א' - המחאת זכויות יחיד

לכבוד

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ

מחלקת תביעות

ת.ד. 927, תל-אביב 6100802

תל אביב

א.ג.נ.,

תאריך \_\_\_\_\_

תביעה מס' \_\_\_\_\_

### המחאת זכויות- יחיד

אני/אנו הח"מ \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, ממחאים/ים בזאת את מלוא הזכויות ו/או הכספים המגיעים לי/לנו מאת "מנורה מבטחים ביטוח" בע"מ בגין תביעה מספר \_\_\_\_\_ לטובת \_\_\_\_\_ בעל ת.ז. \_\_\_\_\_ (להלן: "המוטב").

### הוראה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול.

אני/אנו מאשר/ים בזאת להעביר את הסכום המגיע לי/לנו ממנורה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "מנורה"), בגין תביעה מספר \_\_\_\_\_ לפי פוליסה לביטוח מספר \_\_\_\_\_ בנוגע לאירוע מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "המקרה") לפקודת המוטב.

אני/אנו מוותר/ים על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג ומין שהוא שבעבר ו/או בעתיד בקשר עם הסבת הזכויות כאמור, כלפי "מנורה" ו/או מי מטעמה.

ידוע לי כי הסכמתכם אינה מהווה הכרה בחבות ו/או בכיסוי הביטוחי.

ולראיה באתי על החתום ביום \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

\* יש לצרף צילומי תעודות זהות של ממחה הזכויות ושל המוטב.



## נספח ב' - המחאת זכויות חברה

לכבוד

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ

מחלקת תביעות

ת.ד. 927, תל-אביב 6100802

תל אביב

א.ג.נ.,

תאריך \_\_\_\_\_

תביעה מס' \_\_\_\_\_

### המחאת זכויות - חברה

אני/אנו הח"מ \_\_\_\_\_, ח.פ. \_\_\_\_\_, באמצעות מורשה/ת ומוסמכת/ת מטעמו/ה, מר'גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

ממחה/ים בזאת את מלוא הזכויות ו/או הכספים המגיעים לי/לנו מאת "מנורה מבטחים ביטוח בע"מ" בגין תביעה מספר \_\_\_\_\_ לטובת \_\_\_\_\_ בעל ח.פ. \_\_\_\_\_ באמצעות מורשה ומוסמך מטעמה מר'גב' \_\_\_\_\_ בעל ת.ז. מס' \_\_\_\_\_ (להלן: "המוטב").

### הוראה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול.

אני/אנו מאשר/ים בזאת להעביר את הסכום המגיע לי/ לנו ממנורה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "מנורה"), בגין תביעה מספר \_\_\_\_\_ לפי פוליסה לביטוח מספר \_\_\_\_\_ בנוגע לאירוע מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "המקרה") לפקודת המוטב.

אני/אנו מוותר/ים על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל סוג ומין שהוא שבעבר ו/או בעתיד בקשר עם הסבת הזכויות כאמור, כלפי "מנורה" ו/או מי מטעמה.

ידוע לי כי הסכמתכם אינה מהווה הכרה בחבות ו/או בכיסוי הביטוחי.

ולראיה באתי על החתום ביום \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

### אימות חתימה בידי עו"ד

אני הח"מ, עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר כי \_\_\_\_\_ נושא ת.ז./ח.פ. \_\_\_\_\_ חתם בפני על מכתב זה ביום \_\_\_\_\_, לאחר שעיין בו והבין את תוכנו. תאריך \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

\* יש לצרף: פרוטוקול מהאסיפה הכללית של חברת X בגין המחאת הזכות ובגין אישור מורשה חתימה על המחאת הזכות של X.

לפרטים ומידע פנה למומחי מנורה מבטחים ביטוח בע"מ  
מוקד שירות לקוחות ארצי \*2000  
[www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il)