



מחלקת תביעות, מדור תאונות אישיות

## יישוב וטיפול בתביעת תאונות אישיות - חוברת מידע -

- פרק א - הנחיות לתובע בתביעת תאונות אישיות עמוד 2
- פרק ב - המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת תאונות אישיות עמוד 3
- פרק ג - הליך בירור ויישוב תביעת תאונות אישיות עמוד 3
- פרק ד - הודעה על תקופת התיישנות בתביעת תאונות אישיות עמוד 3
- פרק ה - מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור עמוד 4
- פרק ו - הנחיות למילוי טופס הגשת תביעה - תאונות אישיות עמוד 5

החברת מנוסחת בלשון זכר  
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.

# א. הנחיות לתובע בתביעת תאונות אישיות

## 1. כללי

פניות ותביעות בעקבות תאונה בה הנפגע מבוטח על-פי פוליסות תאונות אישיות תלמידים, ספורטאים, סטודנטים, חברי קיבוץ ובתי-עסק תוגשנה בכתב בלבד, באמצעות מילוי כל פרטי טופס הודעה ותביעה של ביטוח חקלאי, ושליחת הטופס לכתובת המופיעה על הטופס.

### 1.1 את הטפסים אפשר להשיג ב-:

- מזכירויות בתי הספר, במשרדי האחראים על הביטוח בקיבוצים, המועצות האזוריות, אוניברסיטאות ומכללות שונות;
- בסוכנות הביטוח;
- באתר האינטרנט של ביטוח חקלאי;
- במשרדי ביטוח חקלאי בכתובת רחוב החשמונאים 93, תל אביב, מיקוד 67133;

### 1.2 מילוי הטופס ומשלוח

- יש למלא את כל הפרטים בטופס.
- את הטופס יש לשלוח לא יאוחר מ-30 ימים לאחר האירוע. אין להמתין מעבר לכך לקבלת התעודות הרפואיות.
- על תאונות חמורות או קטלניות יש לדווח מידית.
- טופס שאינו חתום על ידי הנפגע או אפוטרופוס, (במקרה של קטין) יתקבל כהודעה בלבד ולא יטופל.
- יש לצרף לטופס, במידת האפשר, תעודות רפואיות או מסמכים אחרים התומכים בפנייה.

## 2. הנחיות למבוטחים בפוליסות תאונות אישיות

### 2.1 הנחיות לתלמידים

- תלמיד שנפגע בתאונה זכאי לקבל פיצוי במקרה של נכות לצמיתות ו/או ריתוק למיטה לתקופה של יותר מ-21 ימים (הפיצוי החל מהיום השישי) ובכפוף להמצאת אישור רפואי ואישור המוסד החינוכי להיעדרות מהלימודים.
- במקרה של פגיעה בשיניים הפוליסה אינה מכסה הוצאות רפואת שיניים ולפיכך הורי הנפגע רשאים לבחור רופא בהתאם לשיקול דעתם. במקביל קיימת אפשרות להזלת העלויות, ותלמידים שנפגעו בשיניים בתאונה זכאים לקבל טיפול רפואי בהתאם להסדר בין משרד החינוך למרפאות על-פי ההסדר.

### 2.2 הנחיות לספורטאים

הפוליסה מכסה היזק גופני כתוצאה מתאונה שאירעה בעת שהמבוטח עסק בפעילות ספורט בלבד, ולכן יש לדווח רק על תאונות במהלך פעילות ספורט.

ספורטאי שנפגע בתאונה זכאי לקבל פיצוי במקרה של נכות לצמיתות ו/או אי כושר בכפוף להמצאת אישור רפואי ואישור המוסד החינוכי ו/או מקום העבודה על היעדרות.

### 2.3 הנחיות לסטודנטים

פוליסה זו הינה פוליסה קולקטיבית לביטוח תאונות אישיות לסטודנטים, הכיסוי חל 24 שעות ביממה בארץ ובחו"ל, למעט שטח א' באוטונומיה.

סטודנט שנפגע בתאונה זכאי לקבל פיצוי במקרה של נכות לצמיתות ו/או אי-כושר בכפוף להמצאת אישור רפואי ואישור המוסד החינוכי ו/או מקום העבודה על היעדרות.

### 3. הנחיות למבוטחים בפוליסת חברי קיבוץ (שרכשו פרק תאונות אישיות)

הפוליסה מבטחת את הקיבוץ בגין מוות ונזקי גוף משמעותיים (שגרמו לנכות צמיתה מעבר ל-15%) שנגרמו לחברים ותושבים, כתוצאה מתאונות שאינן תאונות דרכים, ואינן תאונות עבודה הניתנות לתביעה במסגרת חוק הביטוח הלאומי (נפגעי עבודה) קבלת הפיצוי בכפוף להמצאת המסמכים הנדרשים כמפורט בפרק ב. להלן.

### 4. הנחיות למבוטחים בפוליסת בתי-עסק (שרכשו פרק תאונות אישיות)

המבוטחים הם אלה המופיעים בפוליסה/ברשימה בלבד. מבוטח שנפגע בתאונה זכאי לקבל פיצוי במקרה של נכות לצמיתות ו/או אי-כושר בכפוף להמצאת אישור רפואי ו/או מקום העבודה על היעדרות.

### 5. הנחיות נוספות

במקרה ביטוח בו נגרם מותו של מבוטח קיימת זכאות לפיצוי המוטבים בכפוף להמצאת האישורים הנדרשים כמפורט במסמך המצורף.

### 6. לשאלות ולבירורים יש לפנות למדור תאונות אישיות במחלקת תביעות לגברת כוכי ביסמוט בטלפון 03-5632805 או בכתובת דואר אלקטרוני [cohib@bth.co.il](mailto:cohib@bth.co.il).

## ב. המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת תאונות אישיות

- ג. אישור רפואי חתום בידי מומחה בתחום הפגיעה;
- ד. תלוש שכר 3 חודשים קודם לתאונה.

### 2.2 במקרה של שבירת שיניים יש להמציא

- א. צילומי רנטגן.

### 2.3 במקרה של פטירה יש להמציא

- א. צו ירושה;
- ב. תעודת פטירה.

### 2.4 אם הנפגע מיוצג על-ידי עו"ד יש להמציא:

- א. יפוי כוח.

### 1. לצורך טיפול בתביעה המוגשת בגין תאונות אישיות, נדרש להמציא את הפרטים והמסמכים המפורטים להלן:

- 1.1 טופס/מכתב הודעה על אירוע;
- 1.2 כתב ויתור סודיות חתום;
- 1.3 תעודת חדר מיון;
- 1.4 סיכום מחלה.

### 2. נוסף על המפורט לעיל, ובהתאם לנסיבות האירוע ולנזק הנטען, נדרש להמציא מסמכים נוספים כמפורט להלן:

#### 2.1 במקרים של אי-כוש יש להמציא:

- א. אישור היעדרות מוסד חינוכי;
- ב. אישור מעביד על היעדרות מהעבודה;

## ג. הליך בירור ויישוב תביעת תאונות אישיות

(2) במקרים בהם להבנת ביטוח חקלאי שאין מקום לניהול מו"מ ו/או לא ניתנה אורכה להגשת הגנה ימשך ברור התביעה וניהולה במסגרת בית המשפט.

2.3 ביטוח חקלאי תעריך את גובה הנזק ואת הפיצוי המגיע לפונה כמפורט להלן, לפי העניין (על-פי הצורך ייאסף מידע נוסף):

- א. הערכת אי-כושר יומי/שבועי וביצוע תשלום בהתאם להערכה.
- ב. הערכת גובה הנכות הצמיתה בהתאם למסמכים רפואיים/ חוות דעת רפואיות מטעם הצדדים (אם הוגשו - ביטוח חקלאי רשאית להפנות הפונה לבדיקה על-ידי מומחים רפואיים מטעמה לצורך זה) ו/או ובהתאם לחוות דעת מומחה מוסכם.
- ג. בהתאם לעניין יבוצע תשלום (המחאה והודעת תשלום יישלחו לפונה) ו/ או תועבר הצעה לפיצוי (הצעה בצירוף כתב קבלה תישלח לחתימת הפונה). אם ההצעה מקובלת יועבר כתב קבלה חתום לביטוח חקלאי ויבוצע תשלום.

במקרים בהם יערער הפונה על ההצעה ו/או על עמדת ביטוח חקלאי באשר לקיום כיסוי ביטוחי, ייבחן הערעור לגופו של עניין על-ידי ביטוח חקלאי ותינתן תשובה מנומקת לפונה.

### 1. קבלת הודעה ופתיחת תביעה

לאחר קבלת הודעה/דרישה נפתח בביטוח חקלאי תיק תביעה.

### 2. ניהול ויישוב התביעה

- 2.1 ביטוח חקלאי תאסוף את המידע ואת המסמכים הנדרשים לבדיקת הכיסוי הביטוחי ולבירור נסיבות האירוע.
- 2.2 לאחר השלמת איסוף המידע והמסמכים ייבדקו כיסוי ביטוחי ונסיבות האירוע.
- א. אם הפוליסה אינה מכסה את הנזק ו/או נסיבות האירוע אינן מהוות מקרה ביטוח המכוסה בפוליסה יישלח מכתב דחייה מפורט ומנומק לפונה.
- ב. אם קיים כיסוי ביטוחי והאירוע מכוסה בפוליסה יימשך הטיפול כמפורט להלן:

(1) אם הפונה מגיש תביעה משפטית כנגד ביטוח חקלאי, תבקש ביטוח חקלאי אורכה להגשת הגנה מפרקליט הפונה אם וכאשר ביטוח חקלאי סבורה שיש הצדקה לנהל משא ומתן. אם ניתנה אורכה יימשך תהליך יישוב התביעה בביטוח חקלאי.

## ד. הודעה על תקופת התיישנות - תביעת תאונות אישיות

עוד נפנה את תשומת לבך כי דרישתך שבנדון אינה עוצרת את מירוח ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מירוח ההתיישנות.

תשומת לבך מופנית לכך, שתביעתך תתיישן על-פי הוראות הדין והפוליסה בחלוף 3 שנים מיום המקרה, אם הנפגע היה בן 18 ביום האירוע.

אם טרם מלאו לנפגע 18 שנים ביום המקרה, התביעה תתיישן בחלוף 3 שנים מהיום בו מלאו לו 18 שנים.

# ה. מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

## 1. מדיניות כללית

- (3) גובה הנזק (לרבות הפניה למסמכים רלוונטיים כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה);
- (4) סכומי מס שנוכו (אם נוכו);
- (5) קיזוזים מסכומים שמגיעים לתובע שלא מביטוח חקלאי (אם נעשו);
- (6) השתתפות עצמית (אם הופחתה);
- (7) קיזוזים שמגיעים לביטוח חקלאי מהתובע;
- (8) מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת (אם שולמו);
- (9) פירוט חישוב הפרשי הצמדה וריבית והוראות הדין לפיהן חושבו;
- (10) המועד שבו היו בידי ביטוח חקלאי כל המידע והמסמכים הדרושים לביטוח התביעה;

- (11) סכום תשלום ראשון (תשלום עיתי);
- (12) מנגנון עדכון התשלומים (תשלום עיתי);
- (13) המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום (תשלום עיתי);
- (14) משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלום לפי הוראות הפוליסה, התקנון או הדין (תשלום עיתי);
- (15) משך התקופה עד לבדיקה המחודשת של הזכאות (תשלום עיתי);
- (16) הכללים לבדיקה מחדשת של הזכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
- (17) מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים;
- (18) פירוט האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח חקלאי ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר), כולל זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

היה וביטוח חקלאי תחליט לשלם התביעה תוך דחיית חלק מהסכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו, תכלול ההודעה בחלקה הראשון את הנושאים המפורטים לעיל, ובחלקה השני יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטת הדחייה החלקית.

### ב. הודעת פשרה

הודעת הפשרה תינתן בכתב לאחר שהצדדים יסכימו על הסדר פשרה, ולתובע יינתן זמן סביר לעיין בתנאיה. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

### ההודעה תפרט בין השאר הנושאים האלה:

- (1) מקרה הביטוח;
- (2) הנימוקים ביסוד המחלוקת;
- (3) מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת;
- (4) סכום הפשרה;
- (5) סכום לתשלום;
- (6) הפער בין סכום הפשרה לסכום התשלום (אם קיים);

ביטוח חקלאי חרטה על דיגלה את נושא השירות, ומייחסת, במסגרת זו, חשיבות עליונה לנושא הטיפול בתביעות ובפניות הציבור, ובכלל זה לנהוג כלפי מבטוחיה וכלפי צדדים שלישיים באופן הוגן, שקוף, שוויוני, ענייני, יסודי ויעיל.

ביטוח חקלאי תעשה כל שביכולתה לטפל וליישב את התביעה במהירות האפשרית.

ביטוח חקלאי לא תציע הצעות פשרה בלתי סבירות למועד נתינתן.

לצורך כך דואגת ביטוח חקלאי לכך שהעוסקים מטעמה, ביישוב תביעות, יהיו בעלי הידע והכישורים הנחוצים.

במסגרת זו אימצה ביטוח חקלאי את מערכת הכללים שנקבעה בחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" שפורסם על-ידי המפקח על הביטוח בתאריך 31 במארס 2011, והחילה אותו על כל סוגי התביעות הנזכרות בחוזר.

## 2. מערכת הכללים

### 2.1 מסמכים ומידע הנדרשים לצורך בירור התביעה

א. ביטוח חקלאי תמסור בכתב, בהקדם האפשרי, למי שיציג בפניה תביעה או מי מטעמה (להלן "התובע") מסמכים הכוללים והמפרטים את הנושאים האלה:

- (1) מערכת הכללים לביטוח ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור;
- (2) פירוט הליך ברור ויישוב;
- (3) הנחיות המפרטות כיצד על התובע לנהוג ו/או לפעול בקשר לתביעתו;
- (4) פירוט המסמכים והמידע שעל התובע להציג לצורך בירור התביעה;
- (5) טופס הגשת תביעה על-פי העניין ו/או הנחיות כיצד למלא/להשלים אותו;
- (6) הודעה על תקופת ההתיישנות.

ב. ביטוח חקלאי תודיע בכתב בהקדם האפשרי לתובע את פירוט המסמכים שהתקבלו אצלה, בקשר לתביעה.

ג. ביטוח חקלאי תודיע לתובע בכתב איזה מסמכים ומידע נוספים נדרשים לה לצורך השלמת בירור ויישוב התביעה, אשר טרם הומצאו, וזאת בתוך 14 ימי עסקים מן המועד בו התברר לה הצורך במסמכים ובמידע הנ"ל.

### 2.2 מתן הודעה לתובע בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

לא יאוחר מ-30 ימים מן המועד בו התקבלו בביטוח חקלאי כל המידע והמסמכים כולל טופס תביעה מלא ומפורט, שנדרשו לשם בירור התביעה מהתובע, על-ידה או על-ידי מי מטעמה, תמסור ביטוח חקלאי לתובע הודעה בכתב על החלטתה, בהתאם לעניין, כלהלן:

### א. הודעת תשלום או תשלום עיתי או תשלום חלקי

ההודעה תפרט בין השאר את הנושאים האלה:

- (1) עילת התשלום;
- (2) אופן החישוב;

(7) הצגת האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח חקלאי ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר).

#### ג. הודעת דחייה

ההודעה תפרט, בין השאר, את הנושאים שלהלן, על-פי העניין:

- (1) נימוקי הדחייה;
- (2) פירוט תנאי הפוליסה, לרבות התניות או סייגים אשר בשלם נדחתה התביעה;
- (3) פירוט הוראות הדין אשר בשלם נדחתה התביעה;
- (ד) פירוט האפשרות העומדת בפני התובע להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור בביטוח חקלאי, ובפני גורמים נוספים (ערכאה שיפוטית והממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר), כולל זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

#### ד. הודעת המשך בירור

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגין נדרש לביטוח חקלאי 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, למעט תביעות לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי בהן תימסר הודעת המשך בירור לתובע כל 6 חודשים.

יצוין כי היה והתובע לא הגיב עניינית לבקשת ביטוח חקלאי להמצאת מידע ומסמכים הנדרשים לבירור התביעה לאחר שנשלחו שתי הודעות המשך בירור עוקבות, לא תישלחנה הודעות המשך בירור נוספות.

### 2.3 בירור תביעה בעזרת מומחה

מקום שביטוח חקלאי מתכוננת להיעזר במומחה לצורך בירור התביעה, ביטוח חקלאי תודיע על-כך מראש לתובע ותיתן הסבר לתובע בדבר תפקידו של המומחה ובדבר זכותו של התובע להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו. הסתמכה ביטוח חקלאי 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.

### 2.4 היענות לפניית מבוטח או תובע

א. כל פנייה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על-ידי ביטוח חקלאי בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפנייה בביטוח חקלאי.

ב. בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה או בקשה למידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תיענה בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בביטוח חקלאי.

ג. בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי ביטוח חקלאי מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בביטוח חקלאי.

ד. היה וניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין/פסק בוררות/ נחתם הסכם פשרה, תעביר ביטוח חקלאי למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך 14 ימי עסקים מיום קבלתו בביטוח חקלאי או מיום חתימת ההסכם.

למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על-פיהם תנהג ביטוח חקלאי וכי ביטוח חקלאי מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים 2011-9-5 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" (להלן "החוזר") כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

## ו. הנחיות למילוי טופס "הגשת תביעה - תאונות אישיות"

1. פניות בעקבות תאונה בה הנפגע מבוטח על-פי פוליסה תאונות אישיות תוגשנה בכתב בלבד, באמצעות מילוי כל פרטי טופס "הודעה ותביעה" של חברת ביטוח חקלאי, ושליחת הטופס לכתובת המופיעה על הטופס.
2. את הטפסים אפשר להשיג במזכירותי בתי הספר, במשרדי האחראים על הביטוח בקיבוצים, במועצות האזוריות, באוניברסיטאות ובמכללות שונות, סוכנות הביטוח משקי הקיבוצים וסוכני ביטוח אחרים או להוריד מאתר האינטרנט של ביטוח חקלאי.
3. יש להקפיד על מילוי כל הפרטים בטופס:
  - 3.1 פרטי הנפגע
  - 3.2 פרטי התאונה
  - 3.3 במקרה של תאונה שקרתה במוסד החינוכי או בזמן פעילות של המוסד החינוכי או מטעמו, יש להחתיים, על הטופס, את המוסד החינוכי.

#### לתשומת לבכם,

- במקרה של קטין, טופס שאינו חתום על-ידי הנפגע או האפוסטרופוס יתקבל כהודעה בלבד ולא יטופל.
- יש לצרף לטופס, במידת האפשר, תעודות רפואיות או מסמכים אחרים התומכים בפנייה.
- את הטופס יש לשלוח לא יאוחר מ-30 ימים לאחר האירוע. בתאונות חמורות או קטלניות, גם אם עדיין אין ברשותכם את כל המסמכים הנדרשים יש לדווח מיידית.
- את טופס ההודעה יש לשלוח לביטוח חקלאי, מחלקת תביעות, מדור תאונות אישיות, רחוב החשמונאים 93, בתל אביב מיקוד 67133.