

**א. מסמכים ומידע בבירור תביעה**

- 1) פנה אדם בקשר להגשת תביעה לשומרה או למי מטעמה (בפסקה זו - הפניה), תמסור לו שומרה בהקדם האפשרי ממועד הפניה לשומרה או למי מטעמה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:
  - (א) מערכת הכללים של שומרה;
  - (ב) מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה;
  - (ג) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר שומרה חייבת לשפוטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);
  - (ד) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
  - (ה) טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
  - (ו) הודעה על תקופת ההתיישנות לפי סעיף ז(1).
- 2) המסמכים המפורטים בפסקה (1) יפורסמו באתר האינטרנט של שומרה.
- 3) על אף האמור בפסקה (1), שלחה שומרה הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן (ג), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה (1)(ב) עד (ו).
- 4) על אף האמור בפסקה (1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של שומרה, תהיה פטורה שומרה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).
- 5) שומרה לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לשומרה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- 6) שומרה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל שומרה או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. שומרה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף קטן (ו)(2). מצאה שומרה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

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

על שומרה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן (ו), אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים קטנים (ג), (ד) או (ה), בהתאם לנסיבות העניין. דרשה שומרה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן (א)(1)(ה), תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי שומרה.

**ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי**

- 1) החליטה שומרה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - **הודעת תשלום**) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלוונטיים או שתכלול הפניה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):
  - (א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה 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 משומרה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושילפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לשומרה 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 בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי שומרה 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 המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
- 2) החליטה שומרה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - **הודעת תשלום חלקי**) אשר תכלול:
  - פירוט מרכיביו של התשלום שבו הכירה שומרה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בפסקה (1).
  - פירוט הנימוקים העומדים בבסיס החלטת שומרה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף (ה).

## **ד. הודעת פשרה**

- 1) שומרה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
- 2) ביקשה שומרה להציע לתובע הצעת פשרה, או הסכימו הצדדים בעל פה על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תמסור שומרה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן - הודעת פשרה) ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
- 3) בהודעת הפשרה 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 כאמור.
- 4) כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.

## **ה. הודעת דחייה**

החליטה שומרה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת דחייה). 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 נוסמכת עליהם.

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

- 1) סברה שומרה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן - הודעת המשך בירור).
- 2) על שומרה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
- 3) הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה או התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה שומרה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- 4) שומרה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה שומרה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

## **ז. הודעה בדבר התיישנות תביעה**

- 1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לשומרה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).
- 2) כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
- 3) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפירה הראשונה של שומרה.
- 4) לא כללה שומרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת שומרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפירה הראשונה של שומרה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

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

- הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:
- 1) להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
  - 2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של שומרה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
  - 3) להשיג על החלטת שומרה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

## **ט. בדיקה מחדשת של זכאות**

- 1) שומרה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
- 2) כללים כאמור בפסקאות (1) יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
- 3) שומרה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בפסקה (1).

- 4) התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקאות (1) אשר תדרוש שומרה.
- 5) שומרה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור שומרה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקאות (1) הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של שומרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
- 6) הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת שומרה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

#### **י. בירור תביעה בעזרת מומחה**

- 1) נעזרה שומרה 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, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
- 2) המומחה כאמור בפסקה (1), למעט עובד של שומרה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.
- 3) הוראות פסקה (1) לא יחולו במקרה בו שומרה נעזרה בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
- 4) הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 8א(1)(ב).
- לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של שומרה 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.

#### **יא. חוות דעת מומחה**

- 1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת שומרה 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) נסמכה שומרה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור שומרה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט). לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לשומרה או למומחה מטעמה 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, תמסור שומרה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
- 5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.
- לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - כהגדרתו בסעיף קטן (י).

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

- 1) אם שומרה עומדת לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, תודיע על כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
- 2) ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר שומרה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.
- 3) אם מצאה שומרה במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה חברת הביטוח לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף קטן (ב) או לפי סעיף קטן (ט).
- 4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את שומרה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

#### **יג. תביעת צד שלישי**

- 1) פנה תובע לשומרה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, תמסור שומרה את המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
- 2) דרש תובע משומרה תגמולי ביטוח, תודיע שומרה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.
- 3) שומרה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- 4) מצאה שומרה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בפסקה (2) במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לחברת הביטוח, תשלם שומרה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח.
- לעניין סעיף קטן זה, "תובע" - תובע שהינו צד שלישי.

**יד. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור**

שומרה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בגוף המוסדי, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

**טו. מתן העתקים**

- (1) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- (2) על אף האמור בפסקה (1), שומרה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.
- (3) שומרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לשומרה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל שומרה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.