

MENORA TOP TRAVEL

הנחיות להגשת תביעה בנושא בריאות

פוליסת נוסעים לחו"ל

מבוטח/ת נכבד/ת,

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך בצורה מסודרת ומהירה, נבקשך למלא טופס התביעה המצ"ב ולצרף את המסמכים הרלוונטים לתביעה בהתאם לפרק בפוליסה שבגינו מוגשת תביעה.

הנחיות להגשת תביעה בגין אשפוז בחו"ל:

במידה ואושפזת בבית חולים בחו"ל, יש ליידע מיידית את מוקד החירום של "מנורה מבטחים ביטוח בע"מ" בטלפון: **9206911-3-972** הפועל 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע, על מנת לקבל הנחיות להמשך טיפול.

עם קבלת הודעה על אשפוז בחו"ל אנו נסדיר את הטיפול ישירות מול המרכז הרפואי בחו"ל בהתאם לתנאי הפוליסה הוראותיה וסייגיה.
במידה שלא ניתן יהיה להתחייב ישירות למרכז הרפואי בחו"ל למימון הוצאות האישפוז יהיה עליך לשלם עבור האישפוז ולהעביר אלינו טופס תביעה בצירוף המסמכים הבאים:

1. טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית
2. חותמת יציאה וכניסה מהארץ (צילום מהדרכון)
3. דו"ח אישפוז מפורט
4. חשבון אישפוז וקבלות מקוריות על תשלום.
5. פרטי חשבון הבנק (צילום המחאה).

במידה ולצורך ברור חבותנו, נדרש לעיין בחומר רפואי נוסף בטרם אישור התביעה כגון: מסמכים רפואיים מקופת חולים או קבלת מסמכים רפואיים נוספים מחו"ל, אנו נעשה כן ונעדכןך בכך. אם יתברר כי הפוליסה אינה מכסה את האשפוז תשלח אליך/לביה"ח הודעה מתאימה.

הנחיות להגשת תביעה בגין הוצאות רפואיות בחו"ל שלא במסגרת אשפוז:

מסמכים שיש לצרף:

1. טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית.
2. העתק הפוליסה/מספר הפוליסה.
3. חותמת יציאה וכניסה לארץ.
4. דו"ח רפואי מהרופא המטפל בחו"ל הכולל את הסיבה לפנייה, תולדות המחלה ודיאגנוזה.
5. חשבון מפורט וקבלות תשלום במקור בלבד.
6. במידה שהחשבון לא שולם על ידך חובה לציין זאת.

תשובה בכתב תישלח למבוטח תוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים המפורטים לעיל.

הנחיות להגשת תביעה בגין קיצור נסיעה:

מסמכים שיש לצרף:

1. טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית.
2. העתק הפוליסה/מספר הפוליסה.
3. חותמת יציאה וכניסה לארץ.
4. דו"ח רפואי מהרופא המטפל בחו"ל הכולל סיבה לפנייה, תולדות המחלה ודיאגנוזה.
5. העתק תוכנית נסיעה מקורית.
6. העתק מכתסיס טיסה וקבלה במקור עבור חבילת הטיול.

7. אישור סוכן הנסיעות, מהם דמי הזיכוי בגין הכרטיס שלא נוצל (נבקש לפרט שירותי קרקע בנפרד וכרטיס טיסה בנפרד).
8. קבלות במקור בגין הכרטיס החדש או לחילופין בגין שינוי הכרטיס המקורי.
9. אישור מהרופא המטפל בחו"ל על חובת קיצור הנסיעה וחזרה מוקדמת ארצה.
10. במידה שמדובר בקיצור נסיעה עקב אשפוז/פטירה של בן משפחה קרוב יש להמציא סיכום רפואי/הודעת פטירה המציינת את סיבת הפטירה ומסמך המעיד על קרבה משפחתית.

תשובה בכתב תשלח למבוטח תוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים המפורטים לעיל.

הנחיות להגשת תביעה בגין ביטול נסיעה:

מסמכים שיש לצרף:

1. טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית.
2. העתק הפוליסה/מספר הפוליסה.
3. העתק תוכנית נסיעה.
4. העתק כרטיס טיסה וקבלה במקור עבור הנסיעה.
5. אישור סוכן הנסיעות מהם דמי הביטול או לחילופין ההחזר שמגיע בגין הביטול (נבקש לפרט שירותי קרקע בנפרד וכרטיס טיסה בנפרד).
6. אישור רופא מטפל כי אינך יכול לטוס.
7. דו"ח רפואי/אשפוז.
8. במידה שמדובר בביטול נסיעה עקב אשפוז/פטירה של בן משפחה קרוב, נבקש לצרף דו"ח רפואי, תעודת פטירה המציינת את סיבת הפטירה ומסמך המעיד על קרבה משפחתית.

תשובה בכתב תשלח למבוטח תוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים המפורטים לעיל.

הנחיות להגשת תביעה בגין נכות צמיתה עקב תאונה בחו"ל:

מסמכים שיש לצרף:

1. טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית.
2. העתק הפוליסה/מספר הפוליסה.
3. חוות דעת מטעם גורם רפואי (ביטוח לאומי או רופא מומחה) על שיעור הנכות הצמיתה.
4. דו"ח רפואי ממרפאה או בית חולים בחו"ל ממועד התאונה.

תשובה בכתב תשלח למבוטח תוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים המפורטים לעיל.

ברצוננו להדגיש כי לאחר קבלת המסמכים שצויינו לעיל, עשויה החברה לדרוש פרטים או מסמכים נוספים לפי הצורך. שיתוף פעולה שלך להשגת המידע והמסמכים המפורטים לעיל, יקדם את הטיפול בתביעתך.

את טופס התביעה והמסמכים הרלוונטיים יש לשלוח למנורה מבטחים ביטוח בע"מ - מחלקת תביעות נסיעות לחו"ל, רח' אלנבי 113, תל-אביב 61008.

טלפון לפניות ובירורים בנושא תביעה 2066*.

בברכה,
מחלקת תביעות נוסעים לחו"ל
מנורה מבטחים ביטוח בע"מ

MENORA TOP TRAVEL
טופס תביעה בגין הוצאות רפואיות/ביטול או קיצור נסיעה

א. פרטים אישיים:

שם משפחה:	שם פרטי:	מספר זהות	תאריך לידה
אזרחות נוספת <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן	תושב ישראל <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן	כתובת: רחוב	מס' יישוב מיקוד
טלפון בבית מס'	נייד:	פקס מס'	
דוא"ל	מסכים לקבלת עדכונים במייל: <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן		

מס' פוליסה _____ סוג פוליסה _____ היכן נרכשה הפוליסה _____

הרחבה למצב בריאותי קיים: כן לא

ב. ביטוחים נוספים:

האם ברשותך כרטיסי אשראי בינלאומיים? לא כן, אם כן פרט סוג הכרטיס ומספרו _____

האם הודעת למוקד חברת האשראי על נסיעותך לחו"ל? לא כן

האם ברשותך פוליסת ביטוח חו"ל נוספת: לא כן

אם כן, סמן של איזו חברה כלל שירביט מגדל איילון הראל הפניקס AIG

אחר _____ מס' הפוליסה _____

האם הגשת תביעה זו גם בחברת ביטוח אחרת? לא כן, אם כן, לאיזו חברה _____ מתי _____

מה היו תוצאותיה _____

ג. פרטי הנסיעה ותאור המקרה:

תאריך יציאה מהארץ	תאריך חזרה לארץ	תאריך האירוע	המדינה בה אירע המקרה
-------------------	-----------------	--------------	----------------------

* יש לצרף העתק חותמת מהדרכון של כניסה ויציאה לארץ.

נא למסור תאור מדויק ומפורט ככל שניתן של המקרה _____

ד. פירוט מרכיבי התביעה

תאריך הטיפול	סוג הוצאה	סכום הקבלה וסוג המטבע	נא לסמן X אם צורפה קבלת תשלום במקור

תאריך ההודעה לסוכן הנסיעות על ביטול הנסיעה: _____

האם סבלת מהמחלה הנ"ל לפני צאתך מהארץ? לא כן

אם כן - פרט _____

ה. פרטי התשלום:

לקבלת התשלום לחשבון הבנק, נא מלא את הפרטים הבאים:
לתשומת ליבך, יש לצרף צילום המחאה של המבוטח או אישור הבנק על פרטי החשבון

שם הבנק _____ מס' סניף _____ מס' חשבון _____ כתובת הסניף _____

ו. הצהרת המבוטח:

אני החתום מטה בעל הפוליסה הנ"ל, מס.ת.ז. _____ מצהיר בזאת כי כל הפרטים שצויינו בטופס זה הם נכונים, מלאים ומדוייקים.

תאריך _____ שם משפחה ופרטי _____ חתימה X _____

הנני ממנה את סוכן הביטוח מר/גב' _____ לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו ובכלל זאת להגיש ל"מנורה מבטחים ביטוח בע"מ" ולקבל מ"מנורה מבטחים ביטוח בע"מ" את כל התכתובות ו/או המסמכים הקשורים לתביעה ולשמש כשלוחי לכל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו בלבד.

תאריך _____ שם משפחה ופרטי _____ חתימה X _____

נא לשלוח את התביעה לכותבת הבאה: מנורה מבטחים ביטוח בע"מ, מחלקת תביעות נסיעות לחו"ל
רח' אלנבי 113, תל-אביב 61008.

טלפון לפניות ובירורים בנושא תביעה 2066 *.

בברכת נסיעה טובה,

מחלקת תביעות נוסעים לחו"ל

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ

כתב ויתור על סודיות

אני החתום מטה: (במקרה של קטין ירשמו פרטיו)

שם משפחה:	שם פרטי:	מספר זהות	תאריך לידה
כתובת: רחוב	מס' יישוב	מיקוד	
טלפון בבית מס'	נייד:	פקס מס'	
שם קופת חולים	שם הסניף	כתובת הסניף	

נותן בזה רשות לכל עובד רפואי ו/או מוסד רפואי לרבות קופות החולים, רופאיהן, עובדיהן ו/או מי מטעמן ו/או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי ו/או לשלטונות צה"ל ו/או למשרד הבטחון ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסייעודי למסור למנורה מבטחים (להלן "המבקשים") אל כל הפרטים המצויינים בידי נותני השירותים שיפורטו להלן ללא יוצא מן הכלל ובאופן שידרשו המבקשים על מצבי הבריאותי ו/או סוציאלי ו/או מצבי בתחום הסייעודי ו/או השיקומי ו/או כל מחלקה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת.

אני משחרר בזה את כל המוסדות לרבות קופות החולים ו/או כל רופא מרופאיהם ו/או כל עובד אחר מעובדיהם ו/או כל מוסד ממוסדותיהם כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניף מסניפי מוסדותיהם, מחובת שמירה על סודיות בכלל הנוגע למצבי הבריאותי ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסייעודי ומתיר להם בזאת מתן כל מידע מכל תיק שנפתח על שמי אצל נותני השרותים שיפורטו להלן לרבות המוסד לביטוח לאומי כולל מידע על תשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי.

הנני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשים ולא תהא אל כל המוסדות לרבות קופות חולים ו/או מי מרופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השרותים שלהלן, כל טענה ו/או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והיא חלה על כל ידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות חולים ו/או רופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השרותים שיפורטו להלן.

למרות האמור לעיל לא יחול כתב ויתור סודיות זה על המוסדות הבאים:

או על המידע המפורט להלן:

שם קופת חולים	שם הסניף	מס' חבר	שם המוסד
שמות נותני השירותים רופאים:	1.	2.	
	3.	4.	
מכונים, מעבדות:	1.	2.	
	3.	4.	
מס' אישי בצה"ל	קופ"ח קודמת	מרפאה קודמת	
במקרה של קטין:	שם האם	ת.ז.	
	שם האב	ת.ז.	

פרטי החותם:

שם משפחה ופרטי	מס ת.ז.	תאריך	חתימה
שם משפחה ופרטי	מס ת.ז.	תאריך	חתימה

עד לחתימה

Waiver of medical secrecy

Name	I.D.	Policy no
Address		Country

Waiver of medical secrecy

I hereby absolve entirely the hospitals and physicians in israel as well as abroad from the liability to observe, in any way whatsoever, professional secrecy with regard to my person in respect of any of my illnesses or defects' of any kind whatsoever, and I authorize them to make available to Menora insurance Company Ltd. all the details requested by them

Date _____

Signature _____

לקוח נכבד,

כללי

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ שמה לעצמה כמטרה לתת ללקוחותיה (מבטחים וצדדים שלישיים) את השירות המקצועי, היעיל והטוב. לשם כך חרתה החברה על דיגלה מספר ערכים, שלאורם ייעשה הליך בירור ויישוב התביעות:

- **מקצוענות ואהבת הדעת** - עובדי החברה מחויבים לשמירה על רמה מקצועית גבוהה, ואנו כחברה מתחייבים לדאוג להכשרת העובדים, תוך עדכון מתמיד בכל הקשור לחידושי חקיקה, פסיקה, חוזרים, והנהלים הרלוונטיים לטיפול בתביעות.
- **יעילות** - נציגי החברה יספקו ללקוחותיה את כל המידע וההדרכה על אופן הגשת המסמכים הנדרשים, על מנת להביא ליישוב התביעה בצורה מהירה ויעילה.
- **אחריות, יושר והוגנות** - הטיפול בתביעות ייעשה בצורה הוגנת כלפי הלקוחות, מבלי לתת לעצם היותנו צד לתביעה להשפיע על אופן יישובה, וזאת על מנת להגיע לתוצאה הטובה ביותר עבור כל הצדדים.
- **נגישות ושקיפות** - החברה תנהל את כל שלבי התביעה תוך שקיפות מלאה, ותוך מתן אפשרות לכל לקוח לברר את מצב תביעתו בכל שלב, באמצעים הנוחים והזמינים לו: אינטרנט, טלפון, פקס, דואר אלקטרוני או מכתב. לנוחיות הלקוחות, מוקד שירות לקוחות זמין 24 שעות ביממה, ואתר אינטרנט עם מידע על פוליסות, ספקים, טפסים ועוד.
- **גישה שירותית ואדיבה** - נעשה כל מאמץ על מנת שהטיפול ייעשה תוך שימת דגש על גישה שירותית ואדיבה.
- **אנושיות** - הטיפול בתביעה ייעשה תוך שימת דגש על הפן האנושי, מתן יחס אישי ופרטני, והבנה שכל מקרה נמדד לגופו.
- **דינמיות** - אנו שוקדים על שיפור מתמיד של תהליכי העבודה, תוך בחינת טכנולוגיות חדשות ליעול אופן יישוב התביעות.

כל זאת נבצע תוך מתן שירות אדיב, מהיר ומחייך

תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

- ◆ ביטוח מפני תאונות אישיות.
- ◆ ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), תש"ל, 1970.
- ◆ ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד ג').
- ◆ ביטוח מקיף לדירות, ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.

מועד תחילה

- ◆ תחילתה של מערכת כללים זו ביום 01/06/2011.
- ◆ על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת כללים לגבי ביטוח לפי דרישת פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל - 1970 וביטוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות בתאריך 01/03/2012.
- ◆ מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.
- ◆ מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישור למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם המבטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

תהליכי יישוב התביעה

■ **מכתב פתיחת תביעה ואישור קבלת מסמכים** - עם קבלת מסמכי התביעה ו/או קבלת הודעה על הנזק במשרדי החברה - יישלח אליך כתובע ו/או כמבוטח¹, מכתב המאשר את פתיחת התביעה, ומכתב המפרט את רשימת המסמכים שהתקבלו אצלנו, ורשימת המסמכים החסרים לנו לצורך המשך הטיפול בתביעה.

באתר החברה www.menoramivt.co.il תוכל לקבל עדכונים בדבר הטיפול בתביעה ואת **דף ההסבר²**, המפרט את תהליך הטיפול בה ואת חובותיך וזכויותיך במסגרת התהליך. כמו כן, תוכל לראות באתר החברה את מערכת הכללים - אמנת השירות.

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

■ אנו נדאג לעדכן אותך בתוך 14 ימי עבודה, על כל מסמך חדש שהתקבל בחברתנו, ועל פירוט המסמכים שעדיין חסרים לנו לצורך השלמת הטיפול.

כאשר יתקבלו אצלנו כל המסמכים הנדרשים - תקבל מאיתנו הודעה על כך.

במקביל, ייבדקו על ידנו נסיבות האירוע והיכסוי הביטוחי, תוך הסתייעות במומחים מטעמנו, כגון: שמאים, רופאים וכדומה, וזאת בתיאום איתך.

■ **בירור התביעה ייעשה בשקיפות בנוגע לשלבי הבירור השונים** - עם השלמת המסמכים הנדרשים, ובמידה ויידרש זמן נוסף לבירור התביעה, יישלח אליך עדכון על מצב הטיפול בתביעה, וזאת כ-30 יום לאחר קבלת כל המסמכים. במידה והטיפול בתביעה טרם הסתיים, יישלח לאחר 90 יום, עדכון סטטוס הטיפול בתביעה. לאחר 90 יום נוספים, יישלח עדכון

אחרון וזאת עד לסיום הטיפול בתיק (תשלום או תשלום חלקי, או פשרה או דחייה). בנוסף, תוכל לבדוק את שלב הטיפול בתביעתך בכל עת באתר האינטרנט של החברה.

◆ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרים הבאים:

- אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתשלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

- אם פנה התובע לערכאות משפטיות.

- אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללת דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צויין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

במידה ובמהלך הטיפול בתביעה יתברר לנו, שעל מנת להמשיך את בירור התביעה, נדרשים מידע ו/או מסמכים נוספים, שלא היה ידוע לנו מראש על הצורך בהם - נודיע לך על כך בכתב לא יאוחר מ-4 ימי עסקים מהיום שהתברר לנו הצורך במסמכים. אנו לא נדרוש ממך מידע ומסמכים, אשר ידוע לנו שאינם נמצאים ברשותך, ואינך יכול להשיגם.

■ **עם קבלת מלוא המידע והמסמכים הנדרשים לנו, נפעל ליידע אותך על עמדתנו לגבי התביעה.** פירוט בכתב על עמדה זו יישלח אליך בתוך 30 יום מהמועד שיהיה בידינו מלוא המידע והמסמכים הדרושים לנו לבירור התביעה.

אם עדיין יידרש זמן נוסף לבירור התביעה, יישלח אליך עדכון על מצב הטיפול בתביעה.

◆ במקרה של תשלום התביעה - נפרט במכתב הנלווה לתשלום התביעה, את מרכיבי התשלום ואופן חישובם, כגון: נזק ישיר, ירידת ערך, שכר טרחת שמאי, קיזוז השתתפות עצמית, קיזוז חובות פרמיה, קימום, הפרשי הצמדה וריבית, אם קיימים, קיזוז מע"מ וניכוי מס במקור, אם מתחייב על פי החוק. במידה והסכומים המוצעים לתשלום על ידנו אינם תואמים את הדרישה, ייכלל במכתב הסבר עם פירוט אופן החישוב.

◆ במקרה של דחיית התביעה במלואה, או דחיית חלקים ממנה - נפרט לך את כל הנימוקים הידועים לנו במועד דחיית התביעה, לרבות הוראות הפוליסה והחוק הרלוונטיות עליהן מסתמכת הדחייה.

◆ במקרים בהם יהיה מקום להציע הצעת פשרה מטעמנו, או הצעת פשרה נגדית לזו שהוצעה על ידך - תינתן הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה, אשר תיקח בחשבון את הנימוקים שביסוד המחלוקת, הנושאים השנויים במחלוקת והסכומים המוסכמים, ואשר תהיה הוגנת.

הצעת הפשרה לא תיחשב בשום מקרה כסכום שאינו שנוי במחלוקת.

כל עוד לא אישרת את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים. במקרה של הסדר פשרה, תישלח אליך הודעה בכתב על הסדר הפשרה עם ציון סכום הפשרה עליו הוסכם וינתן לך זמן סביר לעיין בתנאיה.

◆ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו מתנהלת התביעה בבית משפט.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה מנורה פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו המועד.

■ **אנו נביא לידיעתך את המועד להתיישנות תביעתך** - על פי חוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, מועד ההתיישנות להגשת תביעת מבוסס לתגמולי ביטוח הינו 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ומועד ההתיישנות להגשת תביעת צד ג' או תביעת נזק גוף, הינו 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח. אנו נדאג לעדכן אותך לגבי מועד ההתיישנות של תביעתך בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך טיפול.

בנוסף, כל הודעה שתישלח במהלך השנה, שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה (אם תישלח הודעה כלשהי), תכלול את הפסקה הנ"ל.

נא תשומת ליבך כי הגשת דרישה לחברתנו ו/או ניהול התכתבות איתנו, אינם מפסיקים את מרוץ ההתיישנות, וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

◆ אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות 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 ההתיישנות 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).

◆ אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה להתיישנות, יראו את מנורה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת את פסקת ההתיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל 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.

- **במקרים של דחייה חלקית או מלאה של התביעה**, תימסר לך הודעה כתובה על כך. נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה ושעל בסיסם נדחת התביעה.
 - אנו נביא לידיעתך את אפשרויות הערעור על החלטתנו בנוגע לתביעתך.
- **פנייה שלך לממונה על פניות הציבור בחברתנו ו/או לכל גורם אחר בחברה, המעלה טענות בנוגע לאופן הטיפול בתביעה או לתוצאותיה** – תטופל על ידנו ברצינות הראויה ובמהירות האפשרית, ותיענה על ידנו בתשובה מפורטת בכתב:
 - ◆ תקבל אישור בכתב על קבלת הפנייה וטיפול על ידנו, תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הפנייה.
 - ◆ תעודכן בדבר המסמכים שהתקבלו והמסמכים החסרים.
 - ◆ התשובה לפנייה תינתן בתוך 30 יום מקבלת מלוא המסמכים והמידע הדרושים לטיפול בה.
 - ◆ התשובה לפנייה תכלול הסברים בדבר אופן הטיפול בה.
- **הודעה בעניין זכות השגה על החלטה**
 - כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויותיך הבאות:
 - ◆ להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותך להגיש חוות דעת של מומחה מטעמך.
 - ◆ להביא את השגתך בפני הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
 - ◆ להשיג על החלטת הגוף המוסדי בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.
- **אנו נוהגים להיעזר במומחים שונים (כגון שמאי, רו"ח, מהנדס, חוקר שריפות, מומחה מיגון וכו') לצורך הטיפול בתביעה.**
 - ◆ אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה שיפגוש אותך או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחותך או שלא בנוכחותך, יודיע לך על כך מראש. אנו נדאג כי מועד הפגישה עם המומחה יתואם עימך מראש.
 - ◆ 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.
 - ◆ חוות דעת של מומחה שעליה נסתמך 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.
 - ◆ חוות דעת של מומחה לא תתייחס במישורין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
 - ◆ הינך רשאי להגיש חוות דעת של מומחה מטעמך במקרים בהם חוות הדעת של המומחה מטעמנו אינה מקובלת עליך. מסמכים כגון: דו"ח שמאי, כל חו"ד מומחה שאנו מתכוונים להסתמך עליה וכן, העתק מכל מסמך שחתמת עליו ונמסר לידינו או התקבל אצלנו מכוח הסכמתך – יימסרו לך. העתקים של המסמכים יישלחו אליך בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת בקשתך.
 - ◆ לגבי מסמך אשר אין באפשרותנו להמציאו – אנו נודיע לך על כך בהודעה מנומקת בכתב. באם מדובר במסמך חסוי, כגון: דו"ח חקירה או חו"ד חסויה על פי דין של מומחה – אין באפשרותנו להמציאם. במקרה שנרצה להסתמך על מסמך חסוי, אנו ניידע אותך על כך.
- **במקרה בו תוגש על ידנו תביעה כנגד צד שלישי לתביעות החזר של נזקינו, אנו נודיע על כך למבוטח בכתב ובזמן סביר, ונפנה את תשומת ליבו לאפשרויות העומדות בפניו להגיש תביעה מטעמו נגד הצד השלישי.** בנוסף, אנו ניידע את המבוטח בתוצאות תביעתנו כנגד הצד השלישי תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת פסק הדין בחברה או חתימת ההסכם, ונעביר אליו העתק.
 - ◆ אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את מנורה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.
- **לבקשת צד שלישי, אשר יפנה אלינו לבדיקת קיומה של פוליסת ביטוח אחריות, המתייחסת למקרה שצוין על ידו – אנו ניידע אותו תוך 14 ימי עסקים.**
- **אנו ניידע את המבוטח על תביעת צד ג' שתתקבל בחברתנו, הטוען שהאחריות לתאונה מוטלת על המבוטח, וזאת תוך 7 ימים מיום הדרישה, ונבקש את אישור המבוטח לטיפול בתביעה ותשלום לצד ג'. אם לא יודיע המבוטח על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך 30 יום – אנו נשלם לצד ג', בכפוף לכיסוי ביטוחי של המבוטח, את תגמולי הביטוח שאנו חייבים למבוטח בהתאם לחבותו.**
 - ◆ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל-1970.
- **אנו נמסור, לבקשת המבוטח, העתק מפוליסת הביטוח בלבד ("ד'קט"), וזאת בתוך 14 ימי עסקים. צד ג' יוכל לראות את הפוליסה באתר החברה.**
- **כל המסמכים הנוגעים לתובע ו/או למבוטח ו/או לתביעה, יישמרו על ידנו בשמירה דיגיטלית, ללא הגבלת זמן.**

חובות המבוטח ו/או התובע

מופנית תשומת ליבך כמבוטח ו/או כתובע, לחובות המוטלות עליך מכוח החוק והפוליסה, וביניהן:

- **מתן תשובות מלאות וכנות לכל שאלה, שהוצגה בפני המבוטח במהלך כריתת חוזה הביטוח** – על המבוטח לענות על השאלות, עליהן נשאל בשלב שבו מילא את הצעת הביטוח, בצורה מלאה וכנה. כמו כן, על המבוטח להוסיף פרטים מהותיים, גם אם לא נשאל לגביהם, אם הוא יודע שאותם פרטים עשויים להשפיע על רצונה של חברת הביטוח לבטח אותו בתנאים המפורטים בהצעה.
- **הודעה של המבוטח בכתב לחברת הביטוח על כל שינוי מהותי בסיכון, וכן על כל שינוי שמתייחס למבוטח ו/או לרכוש המבוטח, שחל לאחר כריתת חוזה הביטוח** – הכוונה למידע, אשר היה גורם לחברת הביטוח שלא לבטח את אותו מבוטח אילו ידעה את המידע מראש או מידע אשר היה גורם לה לגבות דמי ביטוח גבוהים יותר או לדרוש אמצעי מיגון מחמירים יותר, כגון ביטול פוליסה קודמת על ידי מבטח קודם או גיל הנהג הצעיר ברכב.
- **הודעה מיידיית של המבוטח לחברת הביטוח על קרות מקרה הביטוח** – בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981 – חלה חובה על המבוטח להודיע לחברת הביטוח על קרות מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו על כך. שיהיו בדיווח יקשה על חברת הביטוח את האפשרות לאמוד את גודל הנזק נכון למועד האירוע, דבר אשר עלול לגרום להתמשכות הטיפול בתביעה, וכן לטענת החברה להקטנת החבות.
- **הגשת תביעה תוך שמירה על עקרונות ההגנות ותום הלב** – מדובר בעקרון יסוד של דיני החוזים. התנהגות מבוטח ו/או תובע, העומדת בניגוד לעקרון היסוד הנ"ל, עלולה להביא להקטנת החבות של המבטח, ובמקרים קיצוניים אף לדחיית התביעה כולה. אנו מפנים את תשומת ליבם של המבוטח ו/או התובע לסעיפים 24-26 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, הדנים בנושא זה.
- **מילוי אחר חובת הקטנת הנזק** – על המבוטח ו/או התובע לנקוט באמצעים סבירים לצורך מניעת או הקטנת הנזק ככל שניתן, כאילו מדובר בנזק שהיה עליהם לשאת בו בעצמם. על פי חוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, אין המבטח חייב בתגמולי ביטוח, שהמבוטח ו/או התובע יכולים היו למנוע או להקטין באמצעים סבירים.

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