

יישוב וטיפול בתביעת רכוש - דירות מבוטחים

לפוליסות שתוקפן מ-3 בספטמבר 2017

- חוברת מידע -

- 2 א. הנחיות לתובע בתביעת רכוש – דירות
- 2 ב. המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת רכוש – דירות
- 3 ג. הליך בירור ויישוב תביעת רכוש – דירות
- 4 ד. הליך בירור ויישוב תביעות רכוש – דירות – נזק מים – שרברב הסדר
- 4 ה. הודעה על תקופת התיישנות בתביעת רכוש – דירות
- 5 ו. מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור
- 10 ז. הנחיות למילוי "הודעת נזק ותביעה - פוליסת רכוש"

החוברת מנוסחת בלשון זכר
אך מתאימה לנשים ולגברים כאחד.

א. הנחיות לתובע בתביעת רכוש - דירות

1. כללי

- 1.1 הפוליסה מכסה נזק לדירה ולתכולתה (בכפוף לקיום כיסוי ביטוחי) שאירע בשל מקרה ביטוח כמוגדר בפוליסה כלהלן:
אש, ברק, נזקי טבע, נזק בזדון, פריצה, שוד, גניבה, אבדן, שיטפון, נזק מים/צנרת.
- 1.2 יש לדווח לביטוח חקלאי על הנזק בטופס ההודעה המצורף ושליחתו לביטוח חקלאי.
במקרים של פריצה, שוד, גניבה, אבדן ונזק בזדון יש, נוסף על-כך, להודיע מיד למשטרה.
- 1.3 כדי שנוכל לטפל בתביעתך בהקדם יש לצרף לטופס ההודעה את המסמכים כמפורט להלן בפרק ב.

2. למי וכיצד לדווח על הנזק (למעט נזק מים באמצעות שרברב הסדר – ראה פרק ד' להלן)

- 2.1 מבוטח באמצעות סוכנות הביטוח "משקי הקיבוצים" ידווח על הנזק למשרדי הסוכנות, או לאחראי ביטוח, או למנהלים האזוריים, נציג של סוכנות "משקי הקיבוצים".
- 2.2 מבוטח באמצעות סוכן ביטוח ידווח לסוכן הביטוח.
- 2.3 מבוטח ישיר בביטוח חקלאי ידווח באחת הדרכים שלהלן:
בדואר: לכתובת "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור רכוש, החשמונאים 93, תל-אביב 6713310.
בפקס: 03-5632873 או באמצעות דוא"ל fax.tv.rehush@bth.co.il
בטלפון בימים א-ה בין השעות 8:00 - 15:30 למדור תביעות רכוש: 03-761624 03-5632884 03-7616244 03-5632886

3. מינוי שמאי

על-פי הצורך אנו או הסוכן נמנה שמאי לבדיקת הנזק וגורם זה יעמוד איתך בקשר.
אתה מתבקש למסור לשמאי את כל המסמכים המפורטים בפרק ב שלהלן ולשתף איתו פעולה.
אתה רשאי למנות שמאי ו/או מומחים מטעמך ובמקרים מסוימים תהיה זכאי לקבל החזר הוצאות.

4. מידע כללי – אישי

- 4.1 אזור מידע אישי - <https://myinfo.bth.co.il>
- 4.2 הר הביטוחים - <https://harb.cma.gov.il>

ב. המידע והמסמכים הנדרשים לטיפול בתביעת רכוש - דירות

1. כללי

לצורך טיפול בתביעת נזקי רכוש נדרש להמציא את הפרטים והמסמכים המפורטים להלן (בהתאם לנסיבות האירוע ולנזק הנטען):
טופס הודעה ובו יירשמו תאריך ותיאור האירוע, כתובת, מספר הפוליסה, שם הסוכן ופרטים לצורך יצירת קשר (כתובת דוא"ל, מספר טלפון).

2. נוסף על המסמכים הנ"ל נדרש להמציא:

- 2.1 במקרה של פריצה, אבדן, שוד, נזק בזדון או הצתה:
 - א. אישור משטרה (במקרים של פריצה, שוד, אבדן או נזק בזדון);
 - ב. אסמכתאות רכישה/קבלות לגבי קיום/רכישת הרכוש שניזוק/אבד;
 - ג. דוח סוקר (אם ברשותך סקר שלא נערך על-ידי ביטוח חקלאי);
 - ד. תמונות הנזק;
 - ה. הערכת תכשיטים ממעריך מוסמך (אם נגרם לתכשיטים נזק או אבדן);
 - ו. אישור תקינות מערכת האזעקה.

- 2.2 במקרה של נזקי ברק למוצרי חשמל ואלקטרוניקה:
הצעת תיקון ממעבדת שירות.
- 2.3 במקרה של נזק מים/צנרת בדירה שלא באמצעות שרברב הסדר, יש להמציא הצעת תיקון משרברב.
- 2.4 אם קיים סעיף שעבוד בפוליסה, יש להמציא אישור הסרת שעבוד מהמשעבד, כתנאי לביצוע התשלום.
- 2.5 לתשומת לב – אם מונה שמאי לבדיקת הנזק, יש למסור לידי את המסמכים שפורטו לעיל, למעט טופס ההודעה על הנזק ואישור הסרת השעבוד שאותם יש להמציא ישירות למבטחים.
3. ניתן להגיש העתק של המסמכים גם באופן דיגיטלי ו/או בדואר אלקטרוני, במסרון ובחשבון האישי המקוון של הלקוח, למעט רישיון רכב או תעודת ביטוח חובה הנדרשים למבטח לצורך תשלום תגמולי ביטוח.
4. אם תימצא זכאי לפיצוי או לתשלום בהתאם לפוליסה, באפשרותך לקבל את התשלום בהמחאה או בהעברה בנקאית. אם תבקש לקבל את התשלום באמצעות העברה בנקאית, הואל נא להמציא לנו את פרטי חשבון הבנק שלך, בצירוף תצלום המחאה מבוטלת או אישור הבנק לניהול החשבון.

ג. הליך בירור ויישוב תביעת רכוש - דירות

1. קבלת הודעה ממבוטח ופתיחת תביעה
לאחר קבלת הודעה/דרישה נפתח בביטוח חקלאי תיק תביעה.
על-פי הצורך תמנה ביטוח חקלאי שמאי.
2. ניהול ויישוב התביעה
2.1 ביטוח חקלאי תאסוף את המידע והמסמכים הנדרשים לבדיקת הכיסוי הביטוחי ובירור נסיבות האירוע.
2.2 ביטוח חקלאי תקבע את מועד קרות מקרה הביטוח כמועד שבו בהתאם לכלל המידע הרלוונטי שמצוי ברשותה אירע מקרה הביטוח. מועד קרות מקרה הביטוח לא ייקבע כמועד הגשת התביעה אם בהתאם למסמכים המצויים בידי ביטוח חקלאי אירע המקרה הביטוחי קודם למועד זה.
2.3 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 ישירות או באמצעות שמאי כלהלן:
- 2.4 ניהול תביעה בה מונה שמאי
א. השמאי הממונה יבדוק ועריך את הנזק, ידאג לאיסוף המסמכים הדרושים מהמבוטח ויכין דוח המועבר להמשך טיפול מדור תביעות רכוש בביטוח חקלאי.
(1) במקרים בהם קיימת הסכמה בין השמאי למבוטח לגבי גובה הנזק יוכן דוח סופי בהתאמה.
(2) במקרים בהם אין הסכמה בין השמאי למבוטח לגבי גובה הנזק יצוין בדוח השמאי שהערכת הנזק אינה מוסכמת על הצדדים.
ב. לאחר קבלת דוח השמאי בביטוח חקלאי ובהתאם לממצאיו, יוחלט על תשלום/ דחיית התביעה על-פי הערכת השמאי.
- 2.5 תשלום התביעה
א. יופק תשלום למבוטח (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאמה).
ב. עם קבלת דרישה לכינון ובהתאם לקבלות/חשבוניות רכישה שיומצאו על-ידי המבוטח, יאושרו וישולמו הפרשי הכינון למבוטח על-ידי ביטוח חקלאי.
- 2.6 דחיית תביעה
אם התביעה אינה מאושרת בהתאם לתנאי הפוליסה והכיסוי, יישלח למבוטח מכתב דחייה מנומק בצירוף דוח שמאי.
- 2.7 ניהול תביעה בלא מינוי שמאי
א. ביטוח חקלאי תעריך את גובה הנזק וסבירותו, ולפי הצורך יאסף מידע נוסף.
ב. עם השלמת איסוף המידע והמסמכים הנדרשים ולאחר קביעת גובה הנזק יופק תשלום למבוטח (המחאה והודעת תשלום יישלחו בהתאם).
ג. במקרים בהם יערער או ישיג המבוטח/עו"ד/סוכן על עמדת ביטוח חקלאי, באשר לקיום כיסוי ביטוחי או על הפיצוי המוצע/ ששולם, ייבחן הערעור לגופו של עניין, על-ידי ביטוח חקלאי, ותינתן תשובה מנומקת לפונה.

ד. הליך בירור ויישוב תביעות רכוש – דירות – נזק מים – שרברב הסדר

1. למי וכיצד לדווח על נזק מים

אם נרכש כיסוי לביטוח נזקי מים למבנה, בו השירות מבוצע באמצעות שרברבים המצויים בהסדר עם החברה, יש לדווח על המקרה למוקד פניות מבוטחים בטלפון שמספרו 03-5632899.

2. שעות פעילות המוקד:

בימים ראשון עד חמישי וחול-המועד בשעות 8:00 עד 20:00.

בימים שישי וערבי חג בשעות 8:00 עד 14:00.

לאחר תום שעות יום העבודה ובערב יום הכיפורים עד השעה 14:00 ושעתיים לאחר סיום הצום יינתנו שירותי חירום בלבד, בלא אפשרות לבחירת שרברב.

3. הליך הטיפול

במוקד יאתרו את הפוליסה ויבדקו קיום כיסוי ביטוחי בתוקף, וימסרו לך את רשימת שרברבי ההסדר, ממנה תוכל לבחור את השרברב שיבקר בביתך.

4. גביית השתתפות עצמית

בשלב זה התבקש למסור למוקד את פרטי כרטיס האשראי לחיוב ההשתתפות העצמית.

5. תיאום ומועדים

ביקור השרברב יתואם בתוך 2 ימי עבודה מיום פתיחת הקריאה.

אם פנית לארבעה שרברבים שבהסדר לפחות, כאשר כל אחד מהם אמר שאינו יכול להתחיל בתיקון הנזק בתוך שני ימי עבודה, עליך להודיע על-כך למוקד. המוקד יתאם מועד חדש להגעת שרברב שיגיע אליך לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד הודעת המבוטח לחברת הביטוח.

לא תואמה הגעת שרברב כאמור, תהיה רשאי לטפל בנזק באמצעות כל שרברב, ולא תחויב בהשתתפות עצמית נוספת.

זמן ההמתנה לביקור שתואם לא יעלה על שעתיים.

נקבע מועד ביקור, לא יודיעו על דחיית המועד אחרי השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם; אם יודיעו על דחיית הביקור לפני השעה 20:00 כאמור, יתואם מועד ושעה חדשים לביקור שיערך בתוך יום עבודה אחד, אלא אם ביקש המבוטח אחרת; הודיעה חברת ביטוח למבוטח על דחיית הביקור וקבעה לו מועד ביקור חדש כאמור, לא תורשה לדחות מועד ביקור זה פעם נוספת.

נקבע מועד ביקור ולא הגיע השרברב שבהסדר בזמן שנקבע (להלן "השרברב הראשון") בלא שקיבל את אישורך מראש או שלא הודיעו לך על-כך, יחולו הוראות אלה:

5.1 אם זמן ההמתנה לשרברב הראשון הוא בין שעתיים לשלוש שעות, תהיה רשאי לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים שבהסדר, שימשיך בתיקון נזק המים ובתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב הראשון;

5.2 אם עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, תהיה רשאי להודיע על-כך למוקד, והמוקד יתאם מועד להגעת השרברב הראשון שיגיע אליך לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעתך למוקד, או במועד אחר אם ביקש זאת המבוטח; אם לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום מועד נוסף על-ידי המוקד, תהיה רשאי לבחור בכל שרברב, על-אף שרכשת פוליסת הסדר, ולא תחויב בהשתתפות עצמית נוספת.

במהלך הביקור ואם התקלה לא נפתרה במקום, יוחלט אם נדרש מינוי שמאי או מפקח או מאתר נזילות או ספק אחר, בהתאם לאופיו של הנזק.

השרברב ו/או המוקד ינחו אותך לגבי הפעולות ולוחות הזמנים הדרושים לשיקום הנזק.

אם עלות הבדיקה ו/או התיקון המבוצעים בפועל נמוכה מדמי השתתפות עצמית הנקובים לעיל או שהנזק ו/או התיקון הדרוש לא נכללים תחת הכיסוי הביטוחי על-פי הפוליסה, תיגבה ממך עלות הבדיקה ו/או התיקון שבוצעו בפועל, אך לא פחות מ-190 ₪ בגין ביקור השרברב.

במקרה של נזק לא מכוסה, תימסר לך הודעת דחייה מפורטת.

בתום שיקום הנזקים יועבר לחתימתך מסמך מסכם, ותבקש לחוות דעתך על איכות וטיב השירות שניתן לך.

ה. הודעה על תקופת התיישנות בתביעת רכוש - דירות

תשומת לבכם מופנית לכך, שתביעתכם תתיישן על-פי הוראות הדין והפוליסה בחלוף 3 שנים ממועד קרות מקרה הביטוח.

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

1. מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

1. הגדרות

- 1.1 "תביעה" – דרישה מהאגודה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
- 1.2 "לקוח" - מבוסח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.
- 1.3 "תובע" - מי שהציג תביעה לאגודה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי האגודה לפרוע את הטבת הנזק כאמור.
- 1.4 "האגודה" – ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ.
- 1.5 "החוזר" - חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור", כפי שיתוקן מפעם לפעם.

2. תחולה

מובהר שמערכת כללים זו תחול על תביעות המוגשות מכוח הפוליסות בענפי הביטוח המפורטים להלן בלבד:

- 2.1 ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל - 1970
 - 2.2 ביטוח רכב מנועי – רכוש (עצמי וצד שלישי)
 - 2.3 ביטוח מקיף לדירות
 - 2.4 ביטוח חיים ריסק
 - 2.5 ביטוח תאונות אישיות
- מערכת כללים זו לא תחול על כל אותם השירותים המוענקים על-ידי ספק שירותים במישרין למבוסח מכוח כתב שירות, אם האגודה אינה מטפלת ביישוב התביעה.
- כך גם מערכת כללים זו לא תחול על תביעה לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע אשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת חוזר זה באופן מפורש; לעניין זה בלבד, "תובע" - מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב או דירות.

3. מסמכים ומידע הנדרשים לצורך בירור התביעה

- 3.1 פנה אדם אל האגודה או אל מי מטעמה בקשר להגשת תביעה, תמסור לו האגודה, בהקדם האפשרי ממועד קבלת הפנייה לאגודה, את המסמכים שלהלן, אלא אם הוא הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של האגודה וזאת ככל שהם רלוונטיים לתביעתו:
 - א. מערכת כללים זו
 - ב. פירוט הליך בירור ויישוב התביעה
 - ג. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע
 - ד. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה
 - ה. טופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי
 - ו. הודעה הכוללת את פסקת ההתיישנות
- 3.2 המסמכים המפורטים בסעיפים 3.1 א. עד 3.1 ו. יפורסמו באתר האינטרנט של האגודה.
- 3.3 האגודה לא תדרוש מהתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור, נמצאים בידי התובע.
- 3.4 האגודה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל אצלה או אצל מי מטעמה, מידע או מסמך בקשר לתביעה שהגיש התובע, הודעה בכתב, בה יצוין המסמך שנתקבל מהתובע, מועד קבלתו, ויפורטו בהודעה לתובע המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על-ידו. ההודעה יכולה להישלח לתובע במסגרת הודעת המשך בירור, כאמור בסעיף 8 להלן.
- 3.5 מצאה האגודה שדרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תדרוש האגודה מסמכים אלו לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

4. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

- האגודה תמסור לתובע, בתוך 30 ימים מהיום שבו היו בידי האגודה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, ובתנאי שכבר חלפו 30 ימים מהיום שנתקבל טופס התביעה בידי האגודה, את אחד מהמסמכים האלה, בהתאם לנסיבות העניין:
- 4.1 הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי
 - 4.2 הודעת המשך בירור
 - 4.3 הודעה בכתב על דחיית התביעה
 - 4.4 הודעת פשרה

5. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

5.1 החליטה האגודה על תשלום תביעה, תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן "הודעת תשלום") שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים שלהלן, ככל שהם רלוונטיים, או שתכלול הפניה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות-דעת מומחה):

א. לגבי תשלום חד-פעמי:

- (1) עילת התשלום
 - (2) פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב
 - (3) גובה הנזק
 - (4) סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה והפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה.
 - (5) פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהאגודה, בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום.
 - (6) סכום השתתפות העצמית
 - (7) פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לאגודה מאת התובע
 - (8) פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה
 - (9) סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה
 - (10) הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה
 - (11) הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית
 - (12) סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור
 - (13) המועד שבו היו בידי האגודה כל המידע והמסמכים הדרושים לברור התביעה
- ב. לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, נוסף על האמור בסעיף 5.1 א.

- (1) סכום התשלום הראשון
- (2) מנגנון עדכון התשלומים
- (3) המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום
- (4) משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין
- (5) משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות
- (6) הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים
- (7) מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

5.2 החליטה האגודה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או לגבי חלק מהעילות שנדרשו, תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן "הודעת תשלום חלקי") שבה שני חלקים כמפורט להלן:

- א. **החלק הראשון** - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה האגודה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 5.1 לעיל.
- ב. **החלק השני** - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של האגודה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי הוראות החוזר לגבי הודעת דחייה.

6. הודעת פשרה

- 6.1 האגודה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
- 6.2 הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה תמסור האגודה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן "הודעת פשרה") ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
- 6.3 בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שניים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כאמור.
- 6.4 כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

7. הודעת דחייה

- 7.1 החליטה האגודה 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 נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.
- 7.2 הודעת דחייה תכלול התייחסות לחוות-דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחייה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה.

- 7.3 נימוקי דחייה יכללו פירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה. ככל שהחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, יש להפנות אליהם ולאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. האגודה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על-פי דין, ובלבד שיידע את התובע על-כך שיש בידיה מסמכים כאמור, ותצטרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
- 7.4 פרוטוקול ועדת ערר ישקף את עיקרי הדיון שנערך בוועדה, ככל שנערך דיון כאמור, כולל עובדות שנלקחו בחשבון במסגרת קבלת ההחלטה, ופירוט העמדות השונות שהוצגו בוועדה. לפרוטוקול תצורף רשימת המסמכים שהוצגו לוועדה.
- 7.5 האגודה לא תדחה תביעה רק מהטעם שגוף מוסדי אחר דחה תביעה הנובעת מאותן נסיבות, זאת מבלי לבחון בעצמה את הממצאים עליהם מבוססת התביעה.

7.6 האגודה לא תדחה תביעה בטענת אי-גילוי

א. אודות מצב רפואי מסוים, אשר לא הוצגה שאלה מפורשת בעניינו, אך המבוטח נשאל אודות סוג מחלות מסוים או מצבים רפואיים מסוימים, שהמצב הרפואי לגביו נטען אי גילוי קשור אליהם, והוא השיב בחיוב לשאלה או סיפק מידע שנוגע למחלות או למצבים רפואיים שקשורים לאותם מחלות או מצבים רפואיים.

ב. אודות מצב רפואי מסוים, אם מבוטח לא השיב לשאלה שנשאל ביחס לאותו מצב רפואי באופן מלא או חלקי, לרבות אי מילוי תשובה בשאלון.

ג. אם המידע הרפואי, בעת הצירוף לביטוח, לא נמסר על-ידי המבוטח עצמו, וזאת למעט מידע שנמסר על-ידי מומחה מטעם המבוטח, או על-ידי הורה או אפוטרופוס של מבוטח שצורף לביטוח כשהיה קטין או פסול דין.

יובהר כי אין באמור בסעיפים 7.6 א. עד 7.6 ג. לעיל כדי למנוע מהאגודה לטעון אי-גילוי בכוונת מרמה.

7.7 החליטה האגודה על דחיית תביעה בשל אי-גילוי בכוונת מרמה מטעם התובע, תציין בהודעת דחייה במפורש שהתביעה נדחת עקב אי-גילוי בכוונת מרמה, ואת ההשלכות של אי-גילוי כאמור.

8. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

8.1 סברה האגודה שדרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן "הודעת המשך בירור").

8.2 האגודה תציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.

8.3 הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל 90 ימים וזאת עד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל-פי תנאי הפוליסה נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה האגודה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

8.4 האגודה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו 2 הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה האגודה שלא יימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

9. הודעה בדבר התיישנות התביעה

9.1 הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה יכללו פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדיון הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה אינה עוצרת את מירוח ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מירוח ההתיישנות (לעיל ולהלן "פסקת ההתיישנות").

9.2 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 מירוח ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

9.3 לא כללה האגודה פסקת התיישנות בהודעה כאמור בסעיף 9.1 ששלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו אותה 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 האגודה מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה.

9.4 לא כללה האגודה פסקת התיישנות בהודעה כאמור בסעיף 9.1 ששלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו אותה 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 האגודה מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

10. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה יכללו פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע כמפורט להלן:

10.1 להשיג על החלטת האגודה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות-דעת של מומחה מטעמו.

10.2 להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של האגודה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

10.3 להשיג על החלטת האגודה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

11. בדיקה מחודשת של זכאות

11.1 האגודה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על-פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.

11.2 כללים כאמור בסעיף 11.1 לעיל יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.

11.3 האגודה תפרסם באתר האינטרנט שלה את הכללים כאמור בסעיף 11.1 לעיל.

11.4 התובע לא יישא בעלויות בדיקה כאמור בסעיף 11.1 לעיל אשר תדרוש האגודה.

11.5 האגודה 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 האגודה לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני, ובכל מקרה לא לפני שמצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות הכללים כאמור בסעיף 11.1 לעיל, הראו שיש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של האגודה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר לפני המועד האמור.

11.6 הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת האגודה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות-דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

12. בירור תביעה בעזרת מומחה

12.1 היה ולשם בירור תביעה, תיעזר האגודה במומחה מטעמה הפוגש בתובע או במומחה שבדוק את הרכוש נושא התביעה כדי 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 שזכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.

12.2 המומחה כאמור בסעיף 12.1, למעט אם הוא עובד של האגודה שעיקר עיסוקו ביישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.

12.3 הוראות סעיף 12.1 לעיל, לא יחולו על האגודה הנעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

12.4 הודעה לפי סעיף 12.1 ייתכן שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 3.1 ב. לעיל. לעניין סעיפים 12 ו-13 "מומחה" - בין אם הוא עובד של האגודה 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 הפנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

13. חוות-דעת מומחה

13.1 חוות-דעת של מומחה שעליה מסתמכת האגודה 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.

13.2 חוות-דעת של מומחה לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

13.3 נסמכה האגודה על חוות-דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור האגודה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לאגודה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

13.4 הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על-פי דין, תמסור האגודה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה. מובהר שבמקרה זה חוות הדעת לא תועבר לתובע.

13.5 היוועצות פנימית במסגרת האגודה, שאינה עולה כדי חוות-דעת, תתועד בתיק האגודה.

14. תחלוף זכויות כלפי צד שלישי

14.1 האגודה, בעומדה לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, תודיע על-כך למבוטח בכתב זמן סביר מראש.

14.2 ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תשלח האגודה למבוטח העתק מפסק הבוררות או מההסכם, בתוך 14 ימי עסקים מיום קבלת פסק הבוררות באגודה או מיום חתימת ההסכם.

14.3 אם מצאה האגודה במסגרת בירור התביעה שעשויה לעמוד למבוטח זכות נגד הצד השלישי שאותו עשויה האגודה לתבוע מכוח זכות תחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה שניתנה לפי סעיף 4 או סעיף 11 לעיל.

14.4 אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את האגודה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

15. תביעת צד שלישי

15.1 פנה תובע, שהינו צד שלישי לאגודה (להלן בסעיף זה "התובע"), בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה ביטוח מסוים, תמסור האגודה את המידע בעניין זה לתובע או לסוכן הביטוח שבאמצעותו פנה התובע לאגודה, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת דרישתו של התובע.

15.2 דרש תובע מהאגודה תגמולי ביטוח, תודיע האגודה למבוטח בכתב בתוך 7 ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור, וכן שאם המבוטח לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך 30 ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

15.3 מובהר בזאת שמשלוח ההודעה האמורה למבוטח, אינו מהווה הודאה כלשהי בחבות של האגודה כלפי המבוטח ו/או התובע.

15.4 האגודה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת כללים זו ובכפוף לכלל דין.

15.5 מצאה האגודה שקיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום האמור בסעיף 15.2 לעיל במהלך 30 הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להודעת האגודה, תשלם האגודה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח.

16. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

16.1 האגודה תשיב בכתב לכל פנייה בכתב של לקוח בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר באגודה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר מ-30 ימים ממועד קבלת הפנייה.

16.2 קיבלה האגודה פנייה של לקוח, בין אם פנה הלקוח באופן ישיר לאגודה ובין אם הופנה אליה הלקוח באמצעות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, ומצאה האגודה שהיה ליקוי בהתנהלותה או בהתנהלות מי מטעמה ואותו ליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערוך האגודה בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי. מצאה האגודה ליקויים דומים, תפיק לקחים ממקרים אלו ותפעל לתיקונם בתוך זמן סביר. בסעיף זה "ליקוי מערכתי" יהא ליקוי מהותי, ליקוי שחוזר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על קבוצת לקוחות.

17. מתן העתקים

- 17.1 האגודה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 17.2 על-אף האמור בפסקה בסעיף 17.1 לעיל, האגודה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר אינטרנט של האגודה.
- 17.3 האגודה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לאגודה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל האגודה מכוח הסכמת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

18. הודעות בדבר בירור התביעה

- 18.1 בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת פשרה והודעת המשך בירור, יצוין שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה או מספר החשבון, לפי העניין.
- 18.2 האגודה תאפשר לתובע בעת הגשת התביעה לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה. האגודה תאפשר לתובע לבחור האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני, או כל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל באותו מועד באותו ענף, אלא אם כן נדרש התובע לשלוח לאגודה מסמכי מקור. במועד בירור כאמור תברר האגודה האם חלו שינויים בפרטי המבוטח ולפי הצורך תעדכן האגודה את פרטיו העדכניים של התובע לצורך משלוח ההודעות.
- 18.3 האגודה לא תעביר, במסגרת הליך יישוב התביעה, כל הודעה לתובע בכתב-יד.

19. מידע שעל בסיסו תיושב התביעה

- 19.1 האגודה תיישב תביעה על בסיס המידע המעודכן או הרלוונטי ביותר שיש ברשותה.
- 19.2 האגודה תפעל להשגת מידע רלוונטי ליישוב התביעה אם מהנתונים שברשותה עולה שקיים מידע נוסף שנדרש לצורך יישוב התביעה. לפי הצורך, האגודה תיפנה לתובע בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה, גם אם מסר לה את פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה לאחר הגשת התביעה בהתאם לסעיף 8(א)(ד) לחוזר גופיים מוסדיים "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" 2016-9-9.

20. אישור תביעה

- האגודה תקבע את מועד קרות מקרה הביטוח כמועד שבו בהתאם לכלל המידע הרלוונטי שמצוי ברשותו אירע מקרה הביטוח. מועד קרות מקרה הביטוח לא ייקבע כמועד הגשת התביעה אם בהתאם למסמכים שמצויים אצל האגודה, אירע המקרה הביטוחי לפני מועד זה.

21. חוב לאגודה

- האגודה תברר ותיישב תביעה אף אם קיים לתובע, בעת הגשת התביעה, חוב כלפי האגודה והאגודה תהיה רשאית לקזז מתגמולי הביטוח להם יהיה זכאי התובע את סכומי החוב כאמור, והכול בכפוף להוראות הדין שנוגעות לעניין.

22. דחיית תביעה המבוססת על דוחות חקירה

- 22.1 האגודה לא תתנה תשלום לחוקר פרטי המספק לה שירותי חקירה במסגרת בירור תביעה או תקבע את גובהו, בהתאם לתוצאות חקירה.
- 22.2 האגודה לא תסתמך בעת דחיית תביעה על דוח חקירה שהגיש לה חוקר פרטי מטעמה (להלן "דוח חקירה") אם לצורך בירור התביעה החוקר התחזה לעובד ציבור או לממלא תפקיד מטעם חברה המספקת שירות חיוני.
- 22.3 אם האגודה תבסס את החלטתה בבירור התביעה על דוח חקירה, תפרט בפני התובע את עיקרי הממצאים מדוח החקירה שמעידים על-כך שלא התרחש מקרה הביטוח.
- 22.4 האגודה לא תסתמך על דוח חקירה סמויה שכללה שיחה עם התובע, עם המבוטח או עם גורם רלוונטי ותועדה על-ידי החוקר באמצעות הקלטה או וידיאו, אם לא צורפו קובצי השמע או קובצי הווידיאו שמתעדים את מהלך החקירה ואת עיקרי הממצאים העולים ממנה.

23. ביטוח כללי

- 23.1 האגודה לא תקזז כספים מהתשלום שלו זכאי צד שלישי כלשהו, בטענה לרשלנות תורמת מצדו, מבלי שתציג ותפרט לאותו צד שלישי את העובדות והנסיבות המבססות את טענת הרשלנות התורמת, כאמור.
- 23.2 במקרה של אבדן גמור לרכב, לרבות אבדן גמור להלכה, האגודה לא תקזז מתגמולי הביטוח המשולמים למבוטח או לצד שלישי את יתרת אגרת הרישוי בעד הרכב ביחס לתקופה שממועד קרות מקרה הביטוח ועד לתום תקופת הרישוי של הרכב.
- 23.3 האגודה לא תתנה מתן הנחה בהשתתפות עצמית של מבוטח בהתאם לסוג השמאי שיבחר המבוטח.

24. ביטוח בריאות

- האגודה לא תחשב נכות מצטברת של מבוטח במקרים שבהם נקבעה למבוטח נכות ביותר מאיבר אחד, בדרך של שקלול נכויות הנהוגה במוסד לביטוח לאומי, אם שיטה זו לא עוגנה בתנאי הפוליסה.

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר לבין המועדים והתקופות שנקבעו על-ידי האגודה

מספר ימים לטיפול בפנייה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
בהתאם להוראות החוזר	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
	30 – 60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם
	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה
	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי
	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון
	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע

ז. הנחיות למילוי "הודעת נזק ותביעה - פוליסת רכוש"

- פניות ותביעות תוגשנה באמצעות טופס "הודעת נזק ותביעה - פוליסת רכוש" (חבר מושב, בת-עסק, דירה ותכולתה) במגזר הפרטי בעקבות נזק לרכוש המבוטח במסגרת הפוליסות שלהלן:
 - פוליסות משופרת לביטוח הדירה ותכולתה
 - פוליסה לביטוח חבר מושב
 - פוליסה משופרת לביטוח בית-עסק
- במילוי טופסי ההודעה יש להקפיד לציין את הפרטים שלהלן:
 - שם המבוטח
 - שם הסוכן
 - מספר הפוליסה
 - מקום האירוע
 - תאריך האירוע
 - נסיבות המקרה
- את הטפסים אפשר לקבל אצל המנהלים האזוריים או אצל סוכן הביטוח או במחלקת תביעות של ביטוח חקלאי, ב"מדור רכוש".
- לאחר קבלת הדיווח, ולפי הצורך, תשלח ביטוח חקלאי שמאי לבדיקת הנזק.
- אין לתקן נזק בלא בדיקת שמאי, אלא עם קבלת אישור לכך ממחלקת התביעות של ביטוח חקלאי.

חשוב!

- לצורך מילוי הטופס עומדים לרשותך סוכן הביטוח שלך או מחלקת התביעות, מדור רכוש בטלפון שמספרו 03-7616244/49, בהם תוכל להיוועץ בכל שאלה ו/או הבהרה ככל שתידרש. לתשומת לבך, אפשר למלא טופס הודעה על נזק גם באתר www.bth.co.il.
- אם אין ברשותך את כל המסמכים הנדרשים, יש לדווח מיידית על הנזק ובשלב מאוחר יותר, יש לשלוח אותם אלינו או למסור אותם לשמאי שמונה על-ידינו.
- את הטופס הרלוונטי אנא העבר למחלקתנו באחת מהדרכים שלהלן:
 - באמצעות סוכן הביטוח שלך
 - לפקס מספר 03-5632873
 - באמצעות דוא"ל fax.tv.rehush@bth.co.il
 - בדואר לכתובת: "ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ", מחלקת תביעות, מדור רכוש, רחוב החשמונאים 93, תל-אביב 6713310.