



28.12.2020

## מדיניות יישוב תביעות

### **העקרונות המנחים**

כלל חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה") מייחסת חשיבות רבה לנושא יישוב תביעות ורואה בו כאחד מתהליכי המפתח של החברה בכל הקשור להתנהלות נאותה של החברה מול ציבור מבוטחיה.

החברה מחויבת לפעול כלפי מבוטחיה בכל נושא - לרבות בנושא של יישוב תביעות - בתום לב, בשקיפות ובהוגנות, ומחויבת לפעול כלפי מבוטחיה השונים באופן שוויוני וללא הפליה ביניהם, והכל בהתאם לעקרונות המפורטים במדיניות לטיפול הוגן בלקוחות.

החברה תתייחס בתשומת הלב הראויה לכל תביעה של מבוטח ותעשה כל מאמץ ליישב את התביעה או להשיב לפניה בהקדם האפשרי, תוך מסירת כל המידע הרלוונטי למבוטח.

לצורך מתן שירות הולם למבוטחים, החברה תאמץ את מערכת הכללים הקובעת מהם המסמכים והמידע שיש למסור לתובע והמועדים למסירתם, כפי שמופיעה בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים מספר 9-9-2016 (בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור), ואשר עיקריה יובאו להלן.

החברה תקצה את המשאבים הנדרשים לצורך הטמעת הכללים ליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור בתהליכי העבודה הקיימים בחברה, לרבות בנהלי העבודה, מערכות המחשב התפעוליות והמסמכים המשמשים את עובדי החברה הרלוונטיים, והחברה תקפיד על כך שהעוסקים ביישוב תביעות והעוסקים בטיפול בפניות ציבור בחברה יהיו בעלי הכישורים וההכשרה הנדרשים לצורך ביצוע תפקידם באופן נאות.

החברה פועלת להנגשת המידע לתובע אודות שלבי הטיפול בתביעה, ומקדמת פתרונות דיגיטליים לתמיכה בכך לצורכי שיפור השירות לתובע.

### **עיקרי הכללים**

#### מסמכים ומידע בבירור התביעה

החברה תאפשר לתובע בעת הגשת תביעה לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה, בהתאם לחלופות הקיימות בחברה ואשר כוללות דואר ודואר אלקטרוני. החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבלה אצלה תביעתו, ערכת מסמכים הכוללת, בין היתר, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע לצורך בירור ויישוב התביעה ופירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה.

כמו כן תשלח החברה לפונה, סמוך למועד פנייתו, את פירוט הפוליסות הנוספות שבהן הוא מבוטח אצלה ותציין בפניו את האפשרות להגשת תביעה בפוליסות הנוספות.

בנוסף, לצורך איתור פוליסות נוספות ככל שקיימות החברה תפנה את המבוטח לאתר האינטרנט המרכזי של משרד האוצר לאיתור מוצרי הביטוח "הר הביטוח", לרבות משלוח קישור באמצעות מסרון.

לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב על קבלת המסמך ועל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע אך טרם נתקבלו אצל החברה.

אם החברה זקוקה למסמך נוסף על אלו שנדרשו על ידי החברה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע- החברה תדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו נתברר לה הצורך במסמך הנוסף.

#### מידע שעל בסיסו תיושב תביעה

החברה תיישב את התביעה על בסיס המידע המעודכן או הרלבנטי ביותר שיש ברשותה.

החברה תפעל להשגת מידע רלבנטי ליישוב התביעה אם מהנתונים שברשותה עולה כי קיים מידע נוסף שנדרש לצורך יישוב התביעה. במידת הצורך, תפנה החברה לתובע, בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה, גם אם מסר לה את פירוט המידע והמסמכים שנדרשו על ידה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע.

מועד קרות מקרה הביטוח ייקבע בהתאם לכלל המידע הרלוונטי והמסמכים המצויים בידי החברה. מועד קרות מקרה הביטוח לא יקבע כמועד הגשת התביעה אם בהתאם למסמכים שמצויים אצל החברה, אירע המקרה הביטוחי קודם למועד זה.

#### הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תעשה כל מאמץ ליישב את התביעה בהקדם האפשרי מהמועד בו התקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנתבקשו לראשונה מהתובע, ובכל מקרה בתוך 30 ימים ממועד זה החברה תמסור הודעה לתובע על יישוב התביעה (בדרך של תשלום, תשלום חלקי, פשרה או דחייה), או תמסור לו הודעה בדבר המשך בירור.

הודעת יישוב תביעה שתימסר לתובע, תכלול את כל הפרטים הרלוונטיים הנדרשים על פי החוזר, בהתאם לאופן בו יושבה התביעה:

הודעת תשלום תכלול, בין השאר, פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב שבוצע. ככל שמדובר בהודעת תשלום עיתי, ההודעה תכלול בנוסף, בין השאר, גם את משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות לתשלומים ואת הכללים לבדיקה המחודשת של הזכאות.

הודעת תשלום חלקי תכלול בנוסף לפירוט מרכיביו של התשלום, גם פירוט הנימוקים העומדים בבסיס ההחלטה לדחות חלק מהתביעה.

הודעת פשרה תכלול, בין השאר, את הנימוקים שביסוד הפשרה ואת הסכום שנקבע בפשרה.

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגינן נדרש לחברה 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.

ככל שהתובע זנח את תביעתו לאחר תקופה, יופסק הטיפול בתביעה והתובע יהיה רשאי, בכפוף לתקופת ההתיישנות לפנות מחדש להמשך טיפול בה.

### הודעות דחיה

- א. הודעת דחייה תכלול, בין השאר, את נימוקי הדחייה לרבות התנאי, התניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה ופירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה.
- ב. ככל שההחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, החברה תפנה אליהם ותאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. החברה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידיה מסמכים שהיא נמנעת מלצרפם בשל חיסיון, ותצרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
- ג. הודעת דחיה 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.
- ד. החלטה בתביעה המבוססת על דוח חקירה, תכלול פירוט של עיקרי הממצאים מדוח החקירה שמעידים על כך שלא קרה מקרה הביטוח.

### בירור תביעה בעזרת מומחה

מקום שהחברה מתכוונת להיעזר במומחה לצורך בירור התביעה, החברה תודיע על כך מראש לתובע ותיתן הסבר לתובע בדבר תפקידו של המומחה ובדבר זכותו של התובע להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו. הסתמכה החברה 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.

**למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על פיהם תנהג החברה וכי החברה מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 ובנספח ב' לחוזר כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 ובנספח ב' לחוזר, יגבר האמור בחוזר.**

בנוסף יצוין כי בהקשר של ניהול תביעות סיעוד החל מ 9/2019 נכנס לתוקף תיקון הוראות החוזר המאוחד שער 6 חלק 3 – ביטוח סיעוד.

במסגרת התיקון ניתנו הוראות פרטניות לאופן ניהול תביעות סיעוד, החברה פועלת בהתאם להוראות התיקון.

כמו כן ביום 6.12.2020 פורסם נוסח סופי של חוזר יישוב תביעות אובדן כושר עבודה, אשר עיקריו יכנסו לתוקף ביום 2.5.2021, במסגרת החוזר ניתנו הוראות פרטניות לאופן ניהול תביעות אובדן כושר עבודה, החברה תפעל להטמעת הוראות החוזר בהתאם ללוח"ז הנקוב בו.