

לקוח יקר,

בהמשך לפנייתך למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח, מצורפת בזאת לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת התביעה.

צוותי החברה עומדים לרשותך בכל עת.

בכל שאלה או בירור הנך מוזמן ליצור קשר עם נציג החברה בטלפון 03-7965775.

לידיעתך, במידה ולא יתקבל אחד מהמסמכים המפורטים להלן, לא ניתן יהיה לבצע המשך טיפול בתביעתך.

טופס תביעה המצ"ב מלא וחתום ע"י המבוטח.

לתשומת לבך! בטופס התביעה יש למלא את כל הסעיפים, ללא הגשת טופס מלא בשלמותו לא נוכל

להמשיך הטיפול בתביעה.

צילום תעודת זהות קריא וברור, כולל הספח משני צידי

טופס ויתור על סודיות רפואית המצ"ב.

טופס 101/ אישור על שכרו של המבוטח ב- 12 החודשים שקדמו למקרה הביטוח, או עפ"י תנאי

הפוליסה, המוקדם מביניהם או דו"ח שומה בשנה שקדמה למקרה הביטוח.

אישור ראשוני לנפגע בעבודה.

אישור משטרתי על תאונת הדרכים ועל נסיבות התאונה.

אישור רפואי עדכני ומפורט מרופא מומחה רלוונטי לתחום הפגיעה-מחלה/תאונה, רופא תעסוקתי על

המצב הרפואי של המבוטח בציון מגבלות, טיפולים ותרופות שמקבל המבוטח ובציון תאריכים מדויקים של

אובדן כושר עבודה מתום תקופת ההמתנה.

כל אישורי המוסד לביטוח לאומי אשר רלוונטיים למקרה המחלה/תאונה (בין היתר פרוטוקולים/החלטות).

סיכומי מחלה מכל האשפוזים, כולל האשפוז הראשון בעקבות מקרה הביטוח – אם אושפז.

אישור ממקום העבודה על ימי היעדרות של המבוטח עקב מחלתו/ פגיעתו, כולל פירוט תאריכי

היעדרות, עד מתי שולם לו שכר ומה השכר החודשי ששולם למבוטח בגין כל תקופת היעדרות.

אישורים על שכר/הכנסות אחרות של המבוטח לאחר האירוע ועד היום.

אסמכתא לפרטי בנק צילום שיק/אישור מהבנק.

שם קופ"ח ושם הרופא המטפל לפני הצטרפות המבוטח לביטוח.

אישור רופא תעסוקתי.

בברכה,

החטיבה לחסכון ארוך טווח

כלל חברה לביטוח בע"מ

הליך בירור ויישוב התביעה

כלל חברה לביטוח בע"מ ("החברה") מעמידה לרשות ציבור לקוחותיה מערך לבירור וליישוב תביעות ופועלת על פי מערכת כללים הרצ"ב כנספח א', אשר החברה אימצה לשם כך.

לקוח המעוניין להגיש תביעה למימוש זכויותיו לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה, מתבקש לפעול על פי ההנחיות המופיעות להלן במסמך זה.

לאחר קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים מהלקוח, תבחן החברה את זכאות הלקוח לתגמולי ביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח או לתקנון קרן הפנסיה.

לתשומת הלב, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיעזר במומחה פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה. במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה¹.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע אלה: תשלום מלוא התביעה, תשלום חלקי של התביעה, תשלום במסגרת פשרה, או דחייה של התביעה. הודעה רלוונטית תימסר ללקוח בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במערכת הכללים (נספח א').

יודגש כי תביעה לתגמולי ביטוח מתיישנת על פי חוק לאחר 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח בהתאם לקבוע בסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981² או עפ"י תנאי הפוליסה, המאוחר מביניהם.. נבהיר כי אין במשלוח דרישה לתגמולי ביטוח לחברת הביטוח כדי לעצור את מרוץ ההתיישנות האמור וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

מובהר כי אין באמור כדי להכיר בקיום מקרה הביטוח, כולו או חלקו, או במועד קיומו.

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח או תקנון קרן פנסיה, על הלקוח למלא טופס תביעה בנוסח הרצ"ב כנספח ב', בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב כנספח ג'.

במידה שהלקוח מבקש לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא, עליו להמציא מסמכים מבססים. הזכאות לשיפוי בגין ההוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח או לתקנון קרן הפנסיה ובכפוף להמצאת המסמכים.

את טופס התביעה ואת המסמכים הנדרשים על הלקוח להעביר אל החברה באחת מהדרכים הבאות:

לאי-מייל: tvilife@clal-ins.co.il

לפקס: 077-6383394

לכתובת: מחלקת מימוש זכויות דרך מנחם בגין 48 תל-אביב מיקוד 66180,

מובהר כי לצורך יישוב התביעה יש לשלוח את טופס התביעה ואת המסמכים לכתובת, לפקס או לכתובת האי-מייל הנזכרים לעיל בלבד, ואין די במשלוח הטופס ו/או המסמכים לכל כתובת או פקס אחרים, לרבות לא אל סוכן הביטוח.

במקרה בו התובע אינו בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים, התובע נדרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס בהתאם לקבוע בדין, בצירוף האישורים המתאימים.

¹ לעניין זה, מומחה הינו איש מקצוע כדוגמת שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי או ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

² יצוין כי בחוק ההתיישנות, תשי"ח-1958, קבועות הוראות נוספות העשויות להשפיע על תקופת ההתיישנות, למשל לעניין קט"ן.

מערכת הכללים

החברה אמצה מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור, אשר אלה עיקריה:

מסמכים ומידע בבירור התביעה

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.

בהקדם האפשרי לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך שנדרשו מהתובע בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע 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- על החברה לדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו נתברר לחברה הצורך במסמך הנוסף.

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

הודעת דחייה תכלול, בין השאר, פירוט של נימוקי הדחייה לרבות התנאי, ההתניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה.

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.

בירור תביעה בעזרת מומחה

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.

היענות לפניית מבוטח או תובע

כל פניה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על ידי החברה בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפניה בחברה.

בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה תיענה בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה אצל החברה.

בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי החברה מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.

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

הנוסח המלא של סעיף 8 לחוזר מצוי באתר האינטרנט של אגף שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר בכתובת: <http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/insurance/insurance.asp>.

בקשה למימוש זכויות - אובדן כושר עבודה

הודעת התובע/מבוטח

א. פרטי התובע/מבוטח

מספר תעודת זהות	מין	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה	מצב משפחתי
ז/נ				יום שנה חודש	1. רווק/ה 2. נשוי/אה. 3. גרושה 4. אלמן/ה

כתובת מגורים/ישוב	רחוב/ת.ד.	מספר	מיקוד
-------------------	-----------	------	-------

טלפון	טלפון נייד	דואר אלקטרוני
		@

ב. פרטים נוספים

מספר/י הפוליסה/ות לביטוח חיים	שם בעל הפוליסה
-------------------------------	----------------

מעמד (מחק את המיותר)	מקצוע	עיסוק בפועל (לפני קרות האירוע)	מקום העבודה
שכיר/עצמאי			

ג. פרטי חשבון בנק

שם הבנק	שם הסניף	מספר הסניף	מספר חשבון
---------	----------	------------	------------

* יש לצרף המחאה מבוטלת הכוללת פרטים אלו או לחילופין אישור בנק הכולל שם מלא מס' ת.ז. + מס' חשבון + מס' סניף + חתימה וחותמת הבנק

ד. פרטי התביעה

1. תביעה לאובדן כושר עבודה מלא חלקי

2. תאריך קרות האירוע

יום	שנה	חודש
-----	-----	------

ה. פרטים נוספים על המבוטח

1. אם שינית את המקצוע /משלח יד/ העיסוק מאז הוצאת הפוליסה הנ"ל, מסור כאן פרטים על כך:

2. מהי השכלתך:

3. מהי הכשרתך המקצועית- פרט את הקורסים וההשתלמויות המקצועיות שעברת בציון מקומם ומועדיהם (כולל השרות הצבאי):

4. פרט מה היו עיסוקיך בעבר, כלהלן:

עיסוק	השנים בהם עסקת בו	מעמדך: שכיר/עצמאי	שם העסק	הסיבה להפסקת עבודתך באות עיסוק

1. פרטים על אובדן כושר עבודה

5. סיבת אובדן כושר העבודה (סמן):
- מחלה מחלת מקצוע תאונת עבודה תאונת דרכים- עבודה תאונת דרכים
 פעולת איבה או מלחמה שמירת הריון

6. מתי קרתה התאונה או מתי הופיעו לראשונה סימני המחלה?

7. תאר את מהלך, סיבות ותוצאות התאונה/המחלה שביסוד תביעתך:

8. פרט את שמות הרופאים המקצועיים והמוסדות הרפואיים בהם טופלת בקשר לתאונה/מחלה?

9. שם הרופא המטפל (ושם קופ"ח) אשר טיפל בך לפני הצטרפותך לביטוח:

10. האם אתה עדיין מאושפז במוסד כלשהו? כן לא

אם כן פרט: את שם המוסד: _____

11. עד מתי עבדת לאחרונה?

12. באיזה עיסוק?

13. מה שמו של המעסיק האחרון אצלו הועסקת?

14. האם אתה מרותק למיטה או לביתך על פי הוראות הרופא? אם כן-עד מתי?

15. האם סבלת מבעיות רפואיות קודם לתאונה/מחלה? אלו בעיות רפואיות? מתי סבלת מאותן בעיות רפואיות?

16. האם חזרת לעיסוקך או לעיסוק אחר? כן לא

אם כן, פרט מהו העיסוק: _____

שם מקום העבודה: _____

מתי התחלת לעסוק בה _____ מהי ההכנסה החודשית _____ מהו היקף המשרה _____

(נא צרף תלושי שכר)

17. האם אתה הבעלים או שותף בעסק כלשהו או בחברה כלשהי? כן לא
אם כן, מהו העסק, מה שיעור בעלותך בו ומהם התקבולים שאתה מקבל ממנו?

18. האם יש לך מקורות הכנסה נוספים שלא פורטו לעיל? כן לא
 אם כן, פרט את כל מקורות ההכנסה מכל מין שיש לך:

19. האם יש לך ביטוחים אחרים לרבות קרנות פנסיה, המכסים נכות ו/או אובדן כושר עבודה? נא מסור פרטים (שם חברה, מספר פוליסה, סוג הפוליסה, סכומי ביטוח או פיצוי, תקופת הביטוח ועוד):

20. האם הגשת או בכוונתך להגיש תביעה למוסד לביטוח לאומי בעקבות התאונה/המחלה? כן לא
 אם כן- פרט:

21. האם הגשת תביעה לגורם כלשהו (קצין התגמולים, פיצוי נפגעי פעולות איבה, או כל גורם ממשלתי אחר)?

לתשומת לבך!

- מילוי מדויק ומלא של כל השאלות בטופס וכן צרפו את כל המסמכים הנדרשים (הדבר ימנע עיכוב בטיפול בתביעה ויזרז את זמן המענה של החברה).
- אין בטופס זה כדי להוות הודאה ו/או הכרה בחבות מצד החברה בזכויותיך.
- סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, קובע תקופת ההתיישנות למשך שלוש שנים מיום קרות מקרה הביטוח.
- טופס זה עניינו תביעה לתגמולי ביטוח בגין כיסויי אכ"ע (אם בכוונתך להגיש תביעה בגין עילה אחרת (למשל: מחלות קשות; נכות מתאונה וכיוצ"ב) אנא צרף טופס תביעה רלוונטי נוסף.

הצהרת התובע

אני החתום מטה, מגיש תביעה זו, מצהיר בזה כי תשובותיי לעיל הינן מלאות וכנות וכי לא העלמתי מהחברה דבר בקשר עם עברי הרפואי ו/או בקשר עם התביעה הנוכחית, ידוע לי כי על פי הוראות הדין, העלמת פרטים בהצהרתי זו או מתן תשובות שאינן מלאות וכנות תגרום לדחיית התביעה ו/או לשלילת זכותי לפיצוי על פי הפוליסה.

תאריך _____ חתימת המבוטח (התובע)

חתימת בעל הפוליסה (כאשר הפוליסה אינה בבעלות המבוטח) _____

טופס ויתור על סודיות רפואית

חלק א'

אני הח"מ מטה: (במקרה של קטין יירשמו פרטיו)

שם משפחה	שם פרטי	תעודת זהות	שם האב
רחוב	מספר	עיר	מיקוד
טלפון			

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 לצבא הגנה לישראל ו/או למשרד הבטחון – השתלשלות פרופיל ו/או למשרד החינוך מדור כ"א וגזברות ו/או לשירות בתי הסוהר ו/או למשרד הפנים ו/או למנהל האוכלוסין תעודת בירור פרטים על נוסע – כניסות ויציאות מהארץ ו/או למשרד העליה ו/או הקליטה ו/או לשירות הפסיכולוגי – חינוכי ו/או למשרד הבריאות ו/או למכון מור ו/או בי"ח גהה ו/או למרפאות לבריאות הנפש ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסייעודי למסור ל: **כלל חברה לביטוח בע"מ** (להלן: "המבקשים") ו/או למי מטעמם את כל הפרטים המצויים בידי נותני השירותים שיפורטו להלן ללא יוצא מן הכלל ובאופן שידרשו המבקשים לרבות על מצבי הבריאות ו/או הסוציאלי ו/או מצבי בתחום הסייעודי ו/או השיקומי ו/או לעניין פרטי תעודת זהות ו/או פרטי תאריך הלידה ו/או השגי בלימודים ו/או מצבי הפסיכיאטרי ו/או הפסיכולוגי ו/או כל מחלה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת כולל כרטיס טיפת חלב. כמו כן אני נותן רשות לכל אחת מחברות הביטוח הקיימות למסור חומר ו/או מידע המתייחס לביטוחים כולל מחלת האיידס ולתביעות מכל סוג ו/או לתאונות קודמות ו/או מאוחרות שעברתי כולל מצב התביעה, סכום הסילוק ומועדו. אני משחרר בזה את כל המוסדות דלעיל ועובדיהם, לרבות קופות החולים ו/או כל רופא מרופאיהם ו/או משרד הביטחון ו/או מכון מור ו/או בי"ח גהה ו/או למרפאות לבריאות הנפש ו/או משרד החינוך ו/או משרד הפנים ו/או משרד הקליטה ו/או שירות בתי הסוהר ו/או כל עובד מעובדיהם ו/או כל מוסד ממוסדותיהם כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניף מסניפי מוסדותיהם, מחובת שמירה על סודיות לרבות בכל הנוגע למצבי הבריאות ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסייעודי ומתיר להם בזאת מתן כל מידע מכל תיק שנפתח על שמי אצל נותני השירותים שיפורטו להלן לרבות המוסד לביטוח לאומי כולל מידע על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי. הנני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשים ו/או מי מטעמם ולא תהא לי אל כל המוסדות המפורטים, לרבות קופות החולים ו/או למי מרופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שלהם, כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור. כתב ויתור סודיות זה מחייב אותי, את עזבוני, באי כוחי החוקיים וכל מי שיבוא במקומי. בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, והיא חלה על כל מידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החולים ו/או רופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שיפורטו להלן.

חלק ב'

שמות נותני השירותים:

שם קופ"ח: _____ סניף: _____ מס' חבר: _____ שם המוסד: _____
מס' אישי בצה"ל: _____ **שם קופ"ח קודמת:** _____
 רופאים: 1. _____ 2. _____

במקרה של קטין: שם האם: _____ ת"ז: _____ שם האב: _____ ת"ז: _____

חתימת המבוטח

_____ מס' ת"ז _____ תאריך _____
 חתימה

עד לחתימה

_____ תאריך _____
 עד לחתימה מס' ת"ז _____ חתימה

יפוי כח

הריני מייפה את כוחו של הנציג _____ לקבל עבורנו את המידע הרפואי כולל מידע ממשרד הפנים המפורט לעיל.

_____ שם פרטי ושם משפחה _____ תאריך _____
 חתימה