

פוליסת נוסעים לחו"ל - מדיכלל שרותי בריאות הנחיות להגשת תביעה בנושא בריאות

תביעות בריאות בנושאים הבאים:

- הוצאות רפואיות ו/או הוצאות אשפוז בחו"ל
- ביטול נסיעה
- שינוי מועד החזרה לארץ
- תאונות אישיות
- נזק לצד שלישי
- הפסד שכר לימוד / שכר דירה

מבוטח/ת יקר/ה,

לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת תביעה למימוש זכויות, עפ"י כיסוי נסיעות לחו"ל, לפי תנאי פוליסת הביטוח. על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך באופן מסודר ומהיר, נבקשך למלא את טופס התביעה ולצרף את המסמכים הרלוונטיים כמפורט בנספח א'.

את טופס התביעה והמסמכים הנדרשים (מסמכים מקוריים) אנא שלח/י אלינו אל:

כלל חברה לביטוח בע"מ, רח' ראול ולנברג 36 ת.ד. 37080 תל-אביב 6136902,

או לפקס שמספרו 077-6383125, או למייל שכתובתו: doarnesiouthul@clal-ins.co.il

* לידיעתך, בחברתנו מופעל שירות הודעות SMS המעדכן על סטטוס תביעה. אנא ציין/ני את מספר הטלפון הסלולרי שלך בטופס התביעה לצורך התקשרות ועדכון רציף בסטטוס התביעה.

* כמו כן, נבקשך למלא את כתובת הדואר האלקטרוני בטופס התביעה לצורך התקשרות.

אנו עומדים לרשותך בכל בקשה ושאלה בטלפון שמספרו: 03-9420424 או 6564*

מחלקת תביעות נח"ל

מערך התביעות

כלל חברה לביטוח בע"מ

נספח א'

רשימת המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב התביעה תביעה מכוח פוליסת נוסעים לחו"ל

במקרה של תביעה בגין הוצאות רפואיות ו/או הוצאות אשפוז בחו"ל:

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטיים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ.
7. טופס ויתור סודיות רפואית בעברית.
8. טופס ויתור סודיות רפואית באנגלית.
9. סיכום מחלה מפורט מבית החולים בחו"ל.
10. דו"ח רפואי מהרופא המטפל בחו"ל המפרט את סיבת הפניה, תולדות המחלה ודיאגנוזה.
11. אישור מהרופא המטפל בארץ על עבר רפואי, לרבות פירוט המחלות מהן סבלת ו/או הינך סובל בחצי השנה שקדמה לנסיעה.
12. קבלות מקוריות בגין ההוצאות ו/או תדפיסי אשראי המעידים על ביצוע התשלומים.
13. חשבונות מהגופים שהעניקו שירות רפואי בחו"ל (במידה והחשבון לא שולם על ידך - חובה לציין זאת).
14. במקרה של תאונת דרכים:
- 14.1 במידה והמבוטח נהג בכלי הרכב (מכל סוג שהוא) - יש לצרף העתק/צילום רשיון נהיגה לכלי הרכב הכולל את סוג הרישיון שלך (נמצא בצידו השני של הרישיון).
- 14.2 אישור משטרה מפורט ממקום האירוע, הכולל את נסיבות התאונה.
- 14.3 פרטי ביטוח חובה במדינה בה אירעה התאונה ו/או חוזה שכירת הרכב.

במקרה של תביעה בגין ביטול נסיעה:

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטיים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ.
7. טופס ויתור סודיות רפואית בעברית.
8. טופס ויתור סודיות רפואית באנגלית.
9. כרטיס טיסה מקורי שנרכש טרם היציאה מהארץ.
10. קבלות מקוריות המעידות על תשלום בגין שירותים שלא נוצלו, כגון טיול מאורגן, מלון ורכב שכור.
11. מסמכים ואישורים המפרטים אם ניתן החזר בגין שירותים שלא נוצלו כגון טיול מאורגן, מלון ורכב שכור ומה גובהו.
12. מסמכים המעידים על קיומו של האירוע בגינו בוטלה הנסיעה, כגון: מסמכים המעידים על אירוע רפואי שעבר המבוטח, מסמכים המעידים על אירוע רפואי שעבר בן משפחה קרוב (לרבות אישורו של הרופא המטפל) או מותו של בן משפחה קרוב (לרבות תעודת פטירה ומסמכים רפואיים המעידים על סיבת הפטירה).

במקרה של תביעה בגין שינוי מועד החזרה לארץ: הקדמה או דחייה. (בשל אירוע רפואי למבוטח או לבן משפחה קרוב כמוגדר בפוליסה):

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטיים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ.
7. טופס ויתור סודיות רפואית בעברית.
8. טופס ויתור סודיות רפואית באנגלית.
9. כרטיס טיסה מקורי שנרכש טרם היציאה מהארץ.
10. כרטיס טיסה חלופי במידה ונרכש.
11. במקרה של הקדמת מועד החזרה לארץ (קיצור) עקב אירוע רפואי למבוטח:
 - 11.1 קבלות מקוריות המעידות על תשלום בגין שירותים שלא נוצלו כגון טיול מאורגן, מלון, רכב שכור הפלגות וכד' (יש לפרט את עלות שירותי הקרקע בנפרד וכרטיס טיסה בנפרד), לרבות מסמכים ואישורים מספקי התיירות הרלוונטיים המפרטים אם ניתן החזר בגין שירותים אלו.
 - 11.2 אישור מהרופא המטפל בחו"ל על סיבת קיצור הנסיעה וחזרה מוקדמת לישראל.
12. במקרה של הקדמת מועד החזרה לארץ (קיצור) עקב אירוע רפואי לבן משפחה קרוב כמוגדר בפוליסה:
 - 12.1 קבלות מקוריות המעידות על תשלום בגין שירותים שלא נוצלו כגון טיול מאורגן, מלון, רכב שכור הפלגות וכד' (יש לפרט את עלות שירותי הקרקע בנפרד וכרטיס טיסה בנפרד), לרבות מסמכים ואישורים מספקי התיירות הרלוונטיים המפרטים אם ניתן החזר בגין שירותים אלו.
 - 12.2 מסמכים רפואיים לרבות סיכום אשפוז מבית חולים, סיכום מידע רפואי מהרופא המטפל ובמקרה פטירה - גם את תעודת הפטירה.
13. במקרה של דחייה במועד החזרה לארץ עקב אירוע רפואי למבוטח:
 - 13.1 אישור מהרופא המטפל בחו"ל על סיבת דחיית מועד החזרה לארץ.
 - 13.2 קבלות מקוריות ותדפיסי אשראי המעידים על הוצאות נוספות עקב דחיית מועד החזרה לארץ.

במקרה של תביעה בגין תאונות אישיות - נכות צמיתה:

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטיים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ.
7. טופס ויתור סודיות רפואית בעברית.
8. טופס ויתור סודיות רפואית באנגלית.
9. מסמכים המעידים על קרות התאונה בחו"ל, לרבות: דו"ח משטרה ומסמכים רפואיים.
10. חוות דעת מרופא מומחה בתחום בדבר שיעור אחוזי נכות לצמיתות שנקבעו או קביעת המוסד לביטוח לאומי לרבות המסמכים הרפואיים ששימשו לקביעת חו"ד.
11. במקרה של תאונת דרכים:
 - 11.1 במידה והמבוטח נהג בכלי הרכב (מכל סוג שהוא) יש לצרף העתק/צילום רישיון נהיגה לכלי הרכב הכולל את סוג הרישיון (נמצא בצידו השני של הרישיון).
 - 11.2 פרטי ביטוח חובה במדינה בה אירעה התאונה ו/או חוזה שכירת הרכב.

במקרה של תביעה בגין תאונות אישיות - מוות:

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטיים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ.
7. טופס ויתור סודיות רפואית בעברית.
8. טופס ויתור סודיות רפואית באנגלית.
9. מסמכים המעידים על קרות התאונה בחו"ל, לרבות: דו"ח משטרה ומסמכים רפואיים.
10. במקרה של תאונת דרכים:
 - 10.1 במידה והמבוטח נהג בכלי הרכב (מכל סוג שהוא) יש לצרף העתק/צילום רישיון נהיגה לכלי הרכב הכולל את סוג הרישיון (נמצא בצידו השני של הרישיון).
 - 10.2 פרטי ביטוח חובה במדינה בה אירעה התאונה ו/או חוזה שכירת הרכב.
 11. תעודת פטירה וצו ירושה או צו קיום צוואה.

במקרה של תביעה בגין נזק לצד ג':

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטיים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ.
7. טופס ויתור סודיות רפואית בעברית.
8. טופס ויתור סודיות רפואית באנגלית.
9. מסמכים המעידים על האירוע וקימו של נזק.
10. פרטי צד ג' התובע.

במקרה של תביעה בגין הפסד שכר לימוד / שכר דירה:

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטיים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ.
7. טופס ויתור סודיות רפואית בעברית.
8. טופס ויתור סודיות רפואית באנגלית.
9. קבלות מקוריות המעידות על תשלום שכר הדירה ו/או שכר הלימוד.
10. אישור כי לא ניתן החזר בגין תשלומים שכבר שולמו.
11. מסמכים המעידים על קימו של האירוע הרפואי בגינו נדרש המבוטח לקצר את שהותו בחו"ל.

נספח ב'

טופס תביעה - פוליסות נוסעים לחו"ל - תביעות בנושא בריאות

- ☐ הוצאות רפואיות ו/או הוצאות אשפוז בחו"ל
☐ ביטול נסיעה (יש למלא עבור כל מבוטח תובע)
☐ שינוי מועד החזרה לארץ (יש למלא עבור כל מבוטח תובע)
☐ תאונות אישיות
☐ נזק לצד שלישי
☐ הפסד שכר לימוד / שכר דירה

א. פרטי המבוטח

שם משפחה		שם פרטי		מספר תעודת זהות		מין ☐ ז ☐ נ	תאריך לידה
כתובת מגורים	רחוב	מס'	ת"ד	יישוב		מיקוד	
מספר טלפון ביד		מספר טלפון		מספר הפקס			
מספר פוליסה		שם קופת החולים					
דוא"ל @ אני מסכים/ה כי מסמכים והודעות בנושאי תביעות מטעם החברה יישלחו לדואר האלקטרוני שלי וזאת במקום באמצעות הדואר. חתימה: _____							

ב. פרטי איש קשר

שם משפחה		שם פרטי		מספר תעודת זהות		קרבה למבוטח
כתובת מגורים	רחוב	מס'	ת"ד	יישוב		מיקוד
מספר טלפון ביד		מספר טלפון				
דוא"ל @ אני מסכים/ה כי מסמכים והודעות בנושאי תביעות מטעם החברה יישלחו לדואר האלקטרוני שלי וזאת במקום באמצעות הדואר. חתימה: _____						
תאריך _____ חתימת המבוטח המאשר מינוי איש קשר _____						

ג. ביטוחי חו"ל נוספים

האם ברשותך כרטיסי אשראי בינלאומיים? ☐ לא ☐ כן, אם כן פרט סוג הכרטיס ומספרו _____	
האם ברשותך פוליסת ביטוח חו"ל נוספת? ☐ לא ☐ כן, אם כן סמן של איזו חברה: ☐ הראל ☐ שירביט ☐ מגדל ☐ איילון ☐ מנורה ☐ הפניקס ☐ AIG אחר _____ מס' הפוליסה _____	
האם הגשת תביעה זו גם בחברת ביטוח אחרת? ☐ לא ☐ כן, אם כן פרט לאיזו חברה _____ מתי _____	
מה היו תוצאותיה _____	

ד. תיאור המקרה

תאריך יציאה מהארץ	תאריך חזרה לארץ
תאריך האירוע	הארץ בה אירע המקרה
נא למסור תיאור מדויק ומפורט ככל שניתן של המקרה _____ _____ _____ _____	

המשך - טופס תביעה - פוליסות נוסעים לחו"ל

ה. פירוט מרכיבי התביעה

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

סה"כ הסכום הנתבע וסוג המטבע _____

ו. מידע נוסף

האם היתה פניה לחברת הסיוע IMA או Femi Premium? ☐ לא ☐ כן האם נמסרו פרטי חברת הביטוח לספק השירות הרפואי בחו"ל? ☐ לא ☐ כן

ז. פרטי קופת החולים

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

ח. פרטי תשלום

במידה והתביעה תאושר, התשלום יבוצע באמצעות העברה בנקאית. נא למלא את הפרטים ולצרף צילום שיק או אישור הבנק על פרטי החשבון.

שם הבנק	שם סניף	מס' סניף	מס' חשבון	שם בעל החשבון

ט. הצהרת המבוטח/ת:

הנני מצהיר/ה בזאת כי כל הפרטים שמסרתי נכונים ומדויקים וכי לא העלמתי כל עובדה ופרט בקשר לאירוע.

תאריך _____ שם פרטי ושם משפחה _____ חתימה _____

במידה וממונה אפוסטרופוס (חתימתו):

תאריך _____ שם פרטי ושם משפחה _____ חתימה _____

במידה והמבוטח הינו קטין, יש להעביר מכתב חתום על-ידי שני ההורים שבו יצויין אופן התשלום הנדרש ופרטי המוטבים בצירוף צילום תעודות זהות של המוטבים.

מעבר מידע בין החברות בקבוצת כלל, שמירה במאגרי מידע

הריני לאשר שהפרטים שמסרתי לכל חברה מחברות קבוצת כלל ו/או כל מידע בקשר אלי שיגיע לידיעת מי מחברות קבוצת כלל יוחזק במאגרי מידע ממוחשבים ו/או אחרים בהם נוהגת קבוצת כלל לרכז נתונים בדבר לקוחותיה, וכן ידוע לי ואני מסכים כי פרטים אלה עשויים להימסר לחברות אחרות מקבוצת כלל ולהיכלל במאגרי המידע שלהן (וכן לגורמים נוספים הפועלים עבור קבוצת כלל ומטעמה), והכול לצורך ניהול ומתן שירותים ללקוחות קבוצת כלל, לצורך קיום חובות על פי דין ולצורך פניות שיווקיות ללקוחות הקבוצה לרכישת מוצרים ו/או שירותים של מי מחברות הקבוצה.

הסכמה לפניה באמצעי תקשורת אלקטרונית: מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הריני לאשר כי על מנת שהחברות בקבוצת כלל תוכלנה לספק לי:

☐ הצעות שיווקיות וקיום חובות על פי דין, ניתן יהיה לפנות אלי באמצעים אלקטרוניים שונים, בין היתר, באמצעות הודעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעות אלקטרוניות והודעות מסר קצר.

☐ אני מסכים/ה כי כל הדיווחים השנתיים בביטוח בריאות שעלי לקבל מכלל חברה לביטוח ישלחו לדואר האלקטרוני שלי בכתובת המפורטת ב"פרטי המבוטח".

חתימת המבוטח _____

טופס ויתור סודיות

אני החתום מטה: (במקרה של קטין יירשמו פרטיו)

שם משפחה	שם פרטי	מספר תעודת זהות

הואיל והגשתי תביעה נגד כלל חברה לביטוח בע"מ (להלן "חברת הביטוח") ו/או הנני מבוטח שלה ו/או בקשתי להיות מבוטח על ידיה, הריני מאשר ומרשה למסור לחברת הביטוח ו/או למי מטעמה ו/או ליועץ הביטוח את המידע המצוי ברשותכם אודותיי, ללא יוצא מן הכלל, ובאופן שתדרוש חברת הביטוח, לרבות פרטים על מצבי הבריאותי ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסייעודי ו/או הנפשי ו/או הפסיכיאטרי.

אני משחרר בזה אתכם מחובת שמירה על סודיות בכל הנוגע לאמור לעיל כלפי חברת הביטוח וכלפי כל נושא משרה ו/או עובד ו/או ב"כ ו/או חוקר ו/או רופא ו/או מומחה אחר של חברת הביטוח או מי מטעמה ולא תהיה לי אליכם כל טענה או תביעה מכל סוג שהוא בקשר למסירת מידע כאמור ולא יהיה בכל גילוי שמקורו בטופס זה ו/או בכל חומר שהושג בקשר עם טופס זה כל עילת תביעה ו/או טענה.

בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981. חוק זכויות החולה התשנ"ו 1996 וחוק חופש המידע התשנ"ח 1998 והיא חלה על כל מידע המצוי ברשותכם אודותיי.

כתב ויתור זה מחייב אותי ו/או את עצבונני ו/או את בא כוחי ו/או מי מטעמי וכל באי החוקיים וכל מי שיבוא במקומי.

בחתמתי להלן, אני מאשר שאני מודע לכך, שאתם רשאים למסור את המידע כאמור על יסוד טופס זה.
בכבוד רב,

חתימה _____ תאריך _____

חתימת עד: רופא / עו"ד בלבד

שם העד _____ ת.ז. _____ תאריך _____ חתימה _____

במקרה של קטין יש להחתים את שני ההורים, האפוטרופוסים הטבעיים של הקטין:

שם האב _____ ת.ז. _____ תאריך _____ חתימה _____

שם האם _____ ת.ז. _____ תאריך _____ חתימה _____

במקרה שמונה אפוטרופוס - יש להחתים את האפוטרופוס שמונה על פי החוק (יש לצרף צו מינוי אפוטרופוס)

שם מלא _____ ת.ז. _____ תאריך _____ חתימה _____

Waiver of Medical Secrecy

Name	I.D. No.	Policy No.
Address		Country

Re: Confidentiality Waiver

I, the undersigned: _____ Israeli I.D. No. _____ (hereby declare that) owing to the fact that I submitted a claim against Clal Insurance Company Ltd. (hereinafter: the "Insurance Company") and/or I am insured by the Insurance Company and/or I have requested to be insured by the Insurance Company, I hereby verify and allow the information that is in your possession regarding myself, without exception, as required by the Insurance Company, including information about the state of my health and/or my rehabilitation and/or social state and/or convalescence and/or mental health and/or psychiatric state, to be submitted to the Insurance Company and/or representative thereof and/or an insurance consultant.

I hereby release the Insurance Company from the duty of confidentiality with regard to all the information noted above. The foregoing shall apply with regard to the Insurance Company and/or any officer and/or employee and/or attorney and/or researcher and/or physician and/or other expert of the Insurance Company or (acting) on its behalf. (Moreover, I hereby declare that) I shall have no complaint or claim of any kind regarding the submission of the information described above, and no disclosure of information pursuant to this waiver and/or any information that shall be obtained pursuant to this waiver shall give rise to a claim and/or complaint.

This request is valid under the Israeli Privacy Law, 1981; the Israeli Patient's Rights Law, 1996; and the Israeli Freedom of information law, 1988 and applies to all the information regarding myself which is in your possession.

This written waiver hereby binds me and/or my estate and/or my attorney and/or my representative and all of my legal representatives and substitutes.

With my signature below I hereby confirm that you have permission to submit the information described above on the basis of this waiver.

Sincerely,

Date _____

Signature _____

in the case of a minor, please have both parents sign, the natural legal guardians

Mother _____ Israeli ID No. _____ Signature _____ Date _____

Father _____ Israeli ID No. _____ Signature _____ Date _____

הליך בירור וישוב תביעה

מבוטח/ת יקר/ה

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

לקוח/ה המעוניין/ת להגיש תביעה למימוש זכויותיו/ה לפי תנאי פוליסת ביטוח, מתבקש/ת לפעול על פי ההנחיות המופיעות להלן במסמך זה.

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

לתשומת הלב, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיעזר במומחה פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה, כגון רופא מומחה או מבצע הערכה תפקודית / בדיקת תשישות נפש במסגרת בדיקת תביעה לקבלת תגמולי סיעוד. במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע החלופות הבאות: 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 ג' המצ"ב).

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-21981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא 3 שנים מיום שקרה מקרה הביטוח (להלן: "תקופת ההתיישנות"). לתשומת לבך, במקרה שבו עילת התביעה הינה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תימנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח (למעט תביעות צד ג').

(הוראה ספציפית זו תחול על עילת תביעה שהיא נכות שנגרמה ממחלה או מתאונה שטרם התיישנה לפי הדין שחל עליה ביום 23.04.14) תנאי חוזה הביטוח עומדים לרשותך גם באתר האינטרנט של החברה. נבהיר כי אין במשלוח דרישה לחברת הביטוח כדי לעצור את מרוץ ההתיישנות האמור וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח או תקנון קרן פנסיה, על הלקוח/ה למלא טופס תביעה בנוסח נספח ב', בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה נספח א'.

במידה והלקוח/ה מבקש/ת לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא עליו/ה להמציא מסמכים מבססים, הזכאות לשיפוי בגין הוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת מסמכים.

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

אנו מבקשים להבהיר כי לצורך יישוב התביעה יש לשלוח את טופס התביעה ואת המסמכים לכתובות המוזכרות במסמכים אלו בלבד, אין די במשלוח הטופס ו/או המסמכים לכל כתובת או פקס אחרים, לרבות לא אל סוכן הביטוח

נספח ג' - מערכת הכללים

החברה אימצה מערכת כללים לבירור וליישוב 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 וליישוב 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 התברר 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

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 קטין.

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 הפשרה ואת הסכום שנקבע בפשרה.

הודעת דחייה תכלול, בין השאר, פירוט של נימוקי הדחייה לרבות התנאי, התניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה. מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגין 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.

התיישנות

תשומת לבך, בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תתווסף פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת ההתיישנות הרלוונטית לסוג הפוליסה נשוא תביעתך, וזאת בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.

יודגש - הגשת תביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

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 9-5-2011 (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>

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א) (6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע
8(ו) (3)	מסירת מידע המשך בירור	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8 (ב)
8(ט) (6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עתידיים או הפסקתם	30-60 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים
		14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם
8(יב) (2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה 7 ימי עסקים מיום חתימת ההסכם
8(יג) (1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה
8(יג) (2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי	7 ימי עסקים מיום הדרישה
8 (יד)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב
8(טו) (1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון	14 ימי עסקים ממועד קבלת הדרישה
8(טו) (3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה