

## **אגרת הנחיות והסבר על יישוב בקשה לתשלום תגמולי ביטוח לתחומי ביטוח בריאות, תאונות אישיות, נסיעות חו"ל (גוף) ותושבי חוץ (בהתאם לתחולת חוזר ליישוב תביעות)**

**מבוטח נכבד,**

איילון חברה לביטוח משקיעה את מירב המאמצים במתן שרות מהיר ויעיל למבוטחיה. במסגרת זו אנו פועלים לסיום הליכי בקשה לתגמולי הביטוח (תביעה) ובירור חבות בזמן הקצר ביותר. להלן פירוט הליך בירור ויישוב בקשות לתשלום תגמולי ביטוח ("תביעות") במסגרת פוליסות בתחומים המנויים בכותרת.

על מנת לקצר את תהליך הטיפול, ניתן גם להיכנס לאתר האינטרנט של החברה [www.ayalon-ins.co.il](http://www.ayalon-ins.co.il), למלא את טופס התביעה הרלבנטי למקרה הביטוח ולצרף את המסמכים כמפורט באתר.

לתשומת לבך, ניתן למצוא באתר האינטרנט את מערכת הכללים לברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור של חברתנו, המתייחסים לתחומי הביטוח כאמור בנדון\*.

### **תהליך בירור/יישוב בקשה לתשלום תגמולי ביטוח באגף הבריאות**

1. עם קבלת הודעתך בחברתנו, תפתח בקשה לתשלום תגמולי ביטוח (להלן: "התביעה").
2. הליך בירור התביעה מתחיל עם קבלת טופס תביעה מלא וחתום בחברה.
3. במסגרת בירור החבות יתכן כי נזדקק לאיתור מידע ומסמכים רפואיים ממוסדות שונים. כמו כן, יתכן כי חברתנו תיעזר בשירותם של מומחים שונים (כגון: רופאים, יועצים וכו') או חוקרים. נציין כי הזכות לבירור החבות בכל בקשה לתשלום תגמולי ביטוח נתונה לכל מבטח עפ"י חוק חוזה הביטוח התשמ"א - 1981 (להלן: "החוק").
4. לידיעתך, הנך זכאי להיות מיוצג או להיוועץ במסגרתה במהלך בירור התביעה.
5. על מנת לקדם את בירור התביעה הינך מתבקש להמציא לחברתנו ו/או למסמחה מטעמנו את כלל המסמכים הנדרשים לבירור התביעה והמפורטים במכתב ההנחיות המתייחס להליך הטיפול והמסמכים הנדרשים. ייתכן ותידרש על ידינו ו/או ע"י המסמחה מטעמנו להמציא מסמכים נוספים בהתאם לנסיבות האירוע.
6. הנך מתבקש לשתף פעולה ו/או לסייע במסירת מידע מהותי בכל הקשור לתביעתך, לרבות במהלך בדיקות אשר יבוצעו ע"י המומחים מטעמנו ו/או נציגינו. אף חובה זו מעוגנת בחוק.

\* לפונה אשר מתקשה בהורדת הכללים מהאתר - ישלחו המסמכים על פי בקשתו. מסמך זה מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות אולם הוא מכוון לנשים ולגברים כאחד.

7. לתשומת ליבך, ללא המצאת המידע/ המסמכים הנדרשים לבירור התביעה - לא נוכל להמשיך לטפל בתביעתך לתשלום תגמולי ביטוח.
8. לידיעתך, במידה ונשאת בתשלומים כלשהם בשל צעדים שננקטו על ידך לשם הקטנת הנזק, כגון: תשלום למומחה עבור חוות דעת, הנך זכאי לשיפוי בגין הוצאות סבירות, בכפוף לתנאי הפוליסה.
9. לתשומת ליבך, עפ"י החוק חלה התיישנות על תביעת מבוטח לתשלום תגמולי ביטוח לאחר 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, אלא אם כן מוגדר אחרת בפוליסה. במקרה שהתובע קטין, מניין תקופת ההתיישנות יחל מיום הגעת התובע לגיל 18 והכל בכפוף לחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958. הגשת תביעה למבטח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.
10. בתום בירור החבות ובהתאם לממצאים שיעלו במסגרת בירור זה, תפעל חברתנו למשלוח המחאה מתאימה/ העברה בנקאית (ישירות לחשבון הבנק שלך) ו/או מכתב מפורט באשר לתביעתך לתשלום תגמולי ביטוח ועמדתנו לגביה. במידה וקיים חוב שלך לחברתנו, הוא יקוזז מתגמולי הביטוח.
11. התיישנות: מעבר לפירוט שיטת חישוב ההתיישנות בסעיף 9 לעיל ומועד ההתיישנות בפועל, אשר יופיע בהודעות התשלום או הדחייה, כל הודעה שתישלח לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פיסקת התיישנות וכן יצוין כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח או כמוגדר בפוליסה הרלוונטית.
12. זכות השגה על החלטה: הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פירוט זכויות ודרכי פעולה של התובע להגשת השגה.
13. בירור תביעה בעזרת מומחה: במקרה שחברתנו תיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע, יימסר על כך לתובע מראש, יוסבר לתובע תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה ונודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה. המומחה, למעט עובד של הגוף המוסדי שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.
14. חוות דעת מומחה: חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת חברתנו 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.
15. אין באמור לעיל משום הודאה בחבותנו ו/או כדי לפגוע בכל טענה ו/או זכות הקיימים לחברתנו עפ"י הפוליסה ו/או עפ"י הדין.

**בכבוד רב,**

**מחלקת תשלומי ביטוח,**

**אגף בריאות**