

# מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

לתחומי ביטוח בריאות, תאונות אישיות, נסיעות חו"ל (גוף) ותושבי חוץ (בהתאם לתחולת החוזר),

מכוח חוזר גופים מוסדיים - 2010-73 – בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור.

פונה יקר,

## **1. כללי**

מסמך זה מרכז את מערכת הכללים ליישוב תביעות ופניות על פי פוליסות ביטוח שהוצאו על ידי חברתנו. בענפי בטוח בריאות המנויים לעיל.

מסמך זה מופיע באתר חברתנו באינטרנט בכתובת <http://www.ayalon-ins.co.il>

מערכת הכללים כוללת התייחסות לחובות חברתנו בצד זכויות המבוטח/התובע הפונה, תוך זיקה לדין ולפוליסה הרלבנטית ובהתייחסות להליכי הבדיקה וההחלטה הנוהגים בחברתנו, בהתאם לחלופות המפורטות בכללים אלה ועפ"י הודעות בכתב שתימסרנה למבוטח/תובע/פונה על ידי חברתנו.

חברתנו משקיעה מאמץ בהענקת שירות ושיפורו המתמיד, תוך גילוי שקיפות מלאה בכל הקשור לפניות לחברתנו והחלטת חברתנו לגביהן.

אנו קשובים לכל פניה לחברתנו ונשענים על שיתוף פעולה מצד מבוטחי החברה וסוכניה הכל מתוך מטרה לשפר וליעל את השירות המוענק לקהל מבוטחינו ולכל הפונים אלינו.

שיתוף פעולה מצד הפונים והמצאת הפרטים והמסמכים המבוקשים במסגרת בירור הדרישה ייעלו את הטיפול בה ויובילו לסיום מהיר ככל האפשר של ההליכים ליישובה.

יחד עם זאת, לעיתים נדרש גם בירור מול גופים חיצוניים אשר משך קבלת המענה מהם אינו תלוי בחברתנו.

חברתנו תנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותה על מנת לקבל המענה ולהשלמת הבירור הנדרש בזמן הקצר ביותר.

לוחות הזמנים בהם תפעל חברתנו בהליך יישוב התביעות והפניות מצוינים במרוכז בנספח המצורף למערכת הכללים, אך על מנת לאפשר לפונה לקיים מעקב אחר תהליך הטיפול בפנייתו שולב המועד הרלבנטי גם כחלק מתיאור תהליך הבירור הפרטני.

## **2. הליך הטיפול בפנייה הראשונית**

הודעה ראשונית בדבר אירוע ביטוחי יש להעביר בדואר ו/או באמצעות הסוכן בצירוף טופס הודעה אודות מקרה הביטוח וכל המסמכים הרלבנטיים להוכחת תביעתו, שיפורטו בהמשך.

עם קבלת פנייה מאת מבוטח/תובע [להלן: "התובע"] אודות הגשת תביעה על פי פוליסת ביטוח שהוצאה על ידי חברתנו יבוצעו הפעולות הבאות:

- א. תובא לידיעת התובע האפשרות לקבל מידע ומסמכים באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
- ב. ייבדק קיומה של פוליסת ביטוח תקפה למועד האירוע הנטען. היה ולא נמצאה פוליסה כזו, תמסר הודעה מתאימה לתובע.
- ג. היה ונמצאה פוליסה שעשויה להיות רלבנטית:

בהקדם האפשרי תשלח לתובע הפנייה למערכת כללים זו כפי שמופיעה באתר האינטרנט של חברתנו<sup>1</sup>, בצירוף אגרת המפרטת את תהליך הטיפול בתביעה והנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממנו הכוללות בין היתר מידע לגבי זכותו לקבל פיצוי ו/או שיפוי מכוח זכויותיו בפוליסה. כן ימסר פירוט המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה, פירוט המסמכים ו/או המידע שהתקבלו (במידה וכבר התקבלו כאלה) ומועד קבלתם, טופס הודעה על תביעה, הנחיות למילוי וחתימה עליו<sup>2</sup> וכן הודעה על תקופת ההתיישנות.

חברתנו לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברתנו יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.

חברתנו תהא פטורה מלבצע ההליך המפורט בסעיף 2(ג) לעיל -

- א. במידה שהפונה הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של חברתנו או
- ב. במידה שנשלחה ע"י חברתנו, בעקבות הפנייה הודעת תשלום (למעט הפניית הפונה לכללים המפורסמים באתר חברתנו).

## **3. המשך הליך הטיפול**

א. בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבל מידע או מסמך בקשר לדרישת תשלום, תמסור חברתנו לתובע הודעה בכתב בה יפורט המסמך ו/או המידע שהתקבל, מועד קבלתו ויפורטו המסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו.

ב. מצאה חברתנו כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים על אלו שכבר נתבקשו, לצורך בירור התביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שנתברר הצורך בהם.

<sup>1</sup> לפונה אשר מתקשה בהורדת הכללים מהאתר ישלחו המסמכים על פי בקשתו.

ג. בתוך 30 ימים מהיום שנתקבלו מהתובע כל המידע, המסמכים וההבהרות שנדרשו לצורך בירור החבות והיקפה, חברתנו תמסור לתובע הודעה בדבר תוצאות הבירור.

ד. אם תסבור חברתנו כי דרוש לה זמן נוסף לבירור התביעה, תמסר לתובע הודעה בכתב במסגרתה נפרט את הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף. הודעה כאמור תימסר לפחות כל תשעים ימים עד למשלוח הודעה על החלטת חברתנו בנוגע לדרישה. (להלן "הודעת המשך בירור").

ה. חברתנו תהא פטורה ממשלוח הודעת המשך בירור כנ"ל, באם לא הגיב התובע לשתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות בקשה ממנו למידע ו/או למסמכים ובלבד שיצוין בהודעה האחרונה כי לא תימסרנה לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו המסמכים או תגובה אחרת.

הוראות סעיפים 2 ו-3 לא תחולנה על תביעה המתנהלת בבית משפט.

#### **4. הפעלת מומחים**

בכל אחד משלבי הטיפול רשאית חברתנו להפעיל מומחים פנימיים ו/או חיצוניים, כגון רופאים וכו', על מנת לסייע בהליכי הבדיקה.

במקרה שחברתנו תחליט להיעזר במומחה (או מספר מומחים) הפוגש את התובע (להלן: "מומחה"), תימסר לתובע הודעה על כך (למעט באם מדובר בחקירה סמויה), יוסבר לתובע תפקידו של המומחה וכן הבהרה ביחס לזכותו להיעזר או להיוועץ במומחה מטעמו בכל אחד מהליכי הבדיקה.

חוות דעת המומחה תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם לצורך הכנת חוות דעתו. חוות דעת המומחה לא תתייחס במישרין לזכות התובע לקבלת תגמולי ביטוח. המומחה (למעט מומחה עובד חברתנו שעיקר עיסוקו יישוב תביעות) יונחה שלא לדחות תביעה במלואה או בחלקה ולא להציע פשרה.

נסמכה חברתנו על חוות דעת מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה על החלטת חברתנו בתביעתו.

לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברתנו או למומחה לצורך כתיבת חוות הדעת וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת.

במידה וחברתנו תסבור כי חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור חברתנו הודעה בכתב לתובע בדבר הנימוקים לכך.

<sup>2</sup> תביעה תוגש בכתב באמצעות טופס תביעה. התקופה האמורה בכללים אלו תחל להימנות עם קבלת טופס התביעה החתום.

### **5. בדיקת זכאות והודעה על החלטת החברה**

לאחר שיימסרו במשרדי החברה המסמכים שנדרשו או תשובות לשאלות והבהרות שהופנו לתובע ולאחר קבלת חוות דעת המומחה במידה ומונה כזה, תיערך בדיקתם על ידי מיישבי התביעות בחברתנו ותימסר לתובע הודעה מפורטת לגבי החלטת החברה ו/או סכום הפיצוי שאושר על ידי החברה. הודעה כאמור תימסר לתובע בתוך 30 יום מהיום שבו היו בידי חברתנו כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה כולל טופס התביעה החתום ע"י התובע.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

### **6. הודעה על החלטה לתשלום**

במידה והוחלט על תשלום תביעה, תמסור חברתנו הודעה שתכלול, בין השאר התייחסות לעניינים הבאים:

עילת התשלום, גובה התשלום, פירוט דרך חישובו, ניכוי מס במקור (באם מתחייבים כאלו), פירוט קיזוזים, הפחתת השתתפות עצמית, מקדמות ששולמו מאז מועד האירוע, דרך חישוב הצמדת הסכומים המגיעים והפרשי ריבית במידה ומתחייבים וכן הפניות להוראות הדין הרלבנטי. כן תציין הודעת התשלום את המועד בו היו בידי חברתנו כל המידע והמסמכים הדרושים לברור התביעה.

### **7. הודעה על אישור חלק מהתביעה**

במקרה שסכום הפיצוי אינו זהה לסכום דרישת התובע עקב דחיית חלקו של הסכום שנדרש או חלק מעילות הדרישה - תמסר לתובע הודעה מפורטת שתכלול בנוסף לפירוט האמור לעיל בסעיף 5 לגבי התשלום, גם פירוט לגבי אותו הפרש סכום שלא אושר, את הנימוקים העומדים בבסיס ההפחתה לרבות פירוט סעיפי הפוליסה או הדין שעל פיהם בוצעה הפחתה.

### **8. הודעה על דחיית הפניה**

בכל מקרה שחברתנו תחליט לדחות את הפניה במלואה, תמסר לתובע הודעה מפורטת שתכלול את כל נימוקי הדחייה הידועים לחברתנו במועד משלוח המכתב, לרבות פירוט של תנאי הפוליסה או הוראות הדין שעל פיהם נדחת התביעה.

### **9. הסדרי פשרה**

ככל שיושג הסדר פשרה ליישוב המחלוקת שנתגלו עם חברתנו, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב, וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

הצעת הפשרה תכלול את פירוט מקרה הביטוח, סכום הפשרה, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת והפער בין סכום הפשרה לסכום התשלום, ככל שיש פער כאמור.

כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

סעיף זה לא יחול אם התובע מיוצג על ידי עורך דין ו/או על תביעה שנדונה בבית משפט.

### **10. זכות ההשגה על החלטה**

ככל שחברתנו תחליט על תשלום ו/או תשלום חלקי של תגמולי ביטוח או דחייה של הפניה, שמורה בידי התובע זכות השגה על נימוקי ההחלטה, כולם או חלקם - לועדת ערר או ועדת חריגים (במידה שהפוליסה כוללת התייחסות מפורשת לעניין), ערכאות משפטיות, למפקח על הביטוח ולממונה על פניות הציבור בחברתנו.

בהודעה שתימסר לתובע לגבי תשלום ו/או תשלום חלקי או דחייה, תפורט דרך ההשגה השמורה בידיו וכן פרטי הממונה בחברתנו והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

### **11. התיישנות**

חברתנו תכלול בנימוקי התשלום/תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה וכן בכל הודעה שתשלח לתובע במהלך השנה הקודמת למועד הצפוי להתיישנות התביעה – את מועד קרות מקרה הביטוח וכן הפניה מפורשת למועדי ההתיישנות החלים ביחס לפניית התובע, הכל לפי העניין.

כן יצויין כי הגשת תביעה לחברתנו איננה עוצרת את מירוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

### **12. הבהרה לענין פנייה מבוטח/תובע באמצעות נציג מורשה מטעמו**

במידה ובחר תובע – מבוטח להגיש את תביעתו באמצעות נציג מורשה או סוכן ביטוח, נכבד את החלטתו והמשך ההתנהלות של חברתנו יהא מול הסוכן או הנציג המורשה שמונה על ידו. המבוטח יהיה רשאי בכל עת להודיענו בכתב אחרת ואנו נפעל על פי הוראותיו.

### **13. פנייה לקבלת מסמכי ביטוח**

חברתנו תמסור לתובע, לפי בקשתו עותק מהפוליסה בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה בחברתנו.

### **14. פנייה לקבלת מסמכים אחרים**

פניית תובע לקבלת עותק ממסמכים שנמסרו לחברתנו במהלך בירור הפניה, לרבות מסמכים שנתקבלו מגופים אחרים על פי הסכמת התובע, תענה על פי דרישה בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה בחברתנו.

### **15. תחולת הכללים –**

\* כללים אלו יחולו לגבי כל תביעה, בענפים המנויים לעיל ואשר מועד הגשתה החל מיום

1.6.2011

\* כללים אלה לא יחולו בנוגע לשירותים הניתנים על ידי ספקי שירות במישרין וללא מעורבות חברתנו ואופן הטיפול בעניינים אלו יהיה בהתאם לאמור בכתב השירות.

\* כללים אלו לא יחולו על ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח.

### **16. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור:**

חברתנו תשיב לכל פניה בכתב של תובע או מבוטח תוך זמן סביר בנסיבות העניין ובכל מקרה לא יאוחר מ- 30 ימים ממועד קבלת הפניה.

את הפניות ניתן להפנות לממונה על פניות הציבור בחברתנו הגב אורלי דנציגר-

לפי הכתובת איילון חברה לביטוח רח' אבא הלל 12 רמת גן 52008 mail @ayalon-ins.co.il

פקס 0722469547

האמור במערכת כללים זו איננו מהווה תחליף לפוליסת הביטוח ואין בו כדי לגרוע מתנאייה וחריגיה.

**נספח - טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור" לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי איילון**

המועד או התקופה לסוג תביעה: ביטוח אובדן כושר עבודה	המועד או התקופה לסוג תביעה: סיעוד	המועד או התקופה לסוג תביעה: נסיעות לחו"ל בריאות	המועד או התקופה לסוג תביעה: ביטוחי בריאות	המועד או התקופה לסוג תביעה: ביטוח תאונות אישיות	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים	9(א)(7)
30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	9(ב)
כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	9(ה)(3)
30-60 ימים	30-60 ימים				30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	9(ח)(6)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפקס דין או הסכם	9(יא)(2)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	9(יב)(1)
7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	9(יב)(2)
30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	9(יג)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה	9(יד)(1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	9(יד)(3)

