

כללים ליישוב תביעות

לתחום ביטוח חיים (גרסת 1/1/2017)

מכוח חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 - 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, לתחומים המפורטים להלן, שניתן גם למוצאה באתר חברתנו באינטרנט בכתובת <http://www.ayalon-ins.co.il>. מערכת כללים זו מתייחסת לסוגי התביעות בתחום ביטוח החיים, כמפורט להלן: פטירה, אובדן כושר עבודה, נכות מתאונה, מחלות קשות, ביטוח סיעודי ואבטלה. מערכת הכללים כוללת התייחסות לחובות חברתנו בצד זכויות המבוטח/תובע, תוך זיקה לדין ולפוליסה הרלבנטית ובהתייחסות להליכי הבדיקה וההחלטה הנהוגים 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 והחלטת חברתנו לגביהן. אנו קשובים לכל פניה לחברתנו ונשענים על שיתוף פעולה מצד מבוטחי החברה וסוכניה, הכל מתוך מטרה לשפר ולייעל 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 הברור הפרטני.

2. הליך הטיפול בפניה ראשונית

1. הודעה ראשונית בדבר אירוע ביטוחי יש למסור מיידית לידי החברה, בדואר/ בפקס ו/או דואר אלקטרוני ו/או באמצעות הסוכן, ע"י שליחת טופס הודעה על מקרה ביטוח ובצירוף כל המסמכים הרלבנטיים.
2. עם קבלת הודעה מאת מבוטח/תובע (להלן "התובע") בביטוחי חיים, על הגשת תביעה על פי פוליסת ביטוח, שהוצאה על ידי חברתנו, יבוצעו הפעולות הבאות:
 - א. תרשם הודעת התובע.
 - ב. תובא לידיעת התובע, האפשרות לקבל מידע ומסמכים באמצעות אתר האינטרנט של החברה.
 - ג. יבדק קיומה של פוליסת ביטוח תקפה למועד מקרה הביטוח הנטען. היה ולא נמצאה פוליסה כזו, תשלח הודעה מתאימה לתובע.
 - ד. היה ונמצאה פוליסה תקפה כאמור - בהקדם האפשרי תשלח לתובע הפנייה למערכת כללים זו כפי שמופיעה באתר האינטרנט של חברתנו¹, בצרוף אגרת המפרטת את תהליך הטיפול בתביעה והנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממנו. כן יימסר 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 עליו² וכן הודעה על תקופת ההתיישנות.
 - ה. תתבצע פתיחת תביעה במערכת תשלומי ביטוח.
3. חברתנו תהא פטורה מלבצע ההליך המפורט בסעיף 2.2 [ד] לעיל:
 - א. במידה והפונה הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של חברתנו.
 - ב. במידה וחברתנו שלחה לתובע הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי.

1 לפונה אשר מתקשה בהורדת הכללים מהאתר יישלחו המסמכים על פי בקשתו.

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

4. 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.
5. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.
6. הפונה יכול באם ירצה, לבחור או לעדכן, את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה, באחד מהדרכים הבאות: דואר, דואר אלקטרוני, פקס וזאת למעט משלוח מסמכי מקור באם נדרשו.

3. המשך הליך הטיפול

1. בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה, תמסור חברתנו לתובע הודעה בכתב בה יפורטו המסמך ו/או המידע שהתקבל, מועד קבלתו וכן יפורטו המסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו.
2. 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.
3. בתוך 30 יום מהיום שהגיעו לידינו כל המידע, המסמכים וההבהרות שהתבקש התובע להעביר, נודיעו בדבר החלטתנו בנושא התביעה, כמפורט בסעיף 5 להלן. הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו הוסכם על פשרה בין חברתנו לבין תובע המיוצג על ידי עורך דין.
4. היה ודרוש לחברתנו זמן נוסף לברור התביעה, תימסר לתובע "הודעת המשך בירור" המפרטת את הסיבה לעיכוב הבירור, ככל שזו קיימת. הודעה זו תשלח לתובע בכל 90 יום לפחות, עד משלוח הודעה בדבר עמדת חברתנו ביחס לתביעה. חברתנו תהא פטורה ממשלוח "הודעת המשך בירור", באם לא הגיב לשתי הודעות "המשך בירור", הכוללות בקשה למידע או מסמכים ובלבד שצוין בהודעה האחרונה כי לא ימסרו לתובע הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים או תגובה אחרת.
5. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

4. הפעלת מומחים

4. בכל אחד משלבי הטיפול, רשאית חברתנו להפעיל מומחים חיצוניים, רופאים, אקטוארים, חתמים רפואיים וכו', על מנת לסייע בהליכי הבדיקה.
במקרה כאמור, תימסר לתובע הודעה באשר לזהות המומחה ותחום הפעלתו במקרה המדובר (למעט באם מדובר בחקירה סמויה) וכן הבהרה ביחס לזכותו להיעזר או להיוועץ במומחה מטעמו, בכל אחד מהליכי הבדיקה המתבצעת על-ידי המומחה שמונה מטעם חברתנו.
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.
בגמר הליך הבדיקה וככל שקיימת דעת המומחה המשפיעה על ההחלטה באשר לגובה הפיצוי המשולם לתובע, תצורף חוות דעת המומחה כחלק ממסמך ההנמקות שילווה את ההודעה (ראה סעיף 5 [4] להלן), למעט באם מדובר בחוות דעת החסויה על פי דין, לגביה תמסור חברתנו לתובע הודעה בכתב המפרטת את נימוקי החיסיון.

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. התביעה תיושב על בסיס המידע המעודכן או הרלוונטי ביותר הקיימים 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 על-ידי התובע, אלא אם התביעה מתנהלת בבית משפט.

1. הודעה על החלטה לתשלום

הוכרה התביעה במלואה, תימסר לתובע הודעה המפרטת את עילת התשלום; גובה התשלום; פירוט דרך החישוב; ניכוי מס במקור ואופן חישובם תוך ציון הוראות הדין לפיהן חושבו; הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוזים בגין חובות, הפחתות ומקדמות ששולמו מאז מועד האירוע; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; וכן יצוין המועד בו היו בידי חברתנו כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

2. הודעה על אישור חלק מהתביעה

היה וחברתנו החליטה להכיר בחלק מהסכומים הנתבעים, תוך דחיית חלק מהתביעה, תימסר לתובע במועד התשלום, הודעה מנומקת ומפורטת, שתכלול בנוסף לאמור בסעיף 5 [1] לעיל, את הנימוקים להפחתה או דחייה של חלק מפינייתו, תוך הפניה לסעיפי הפוליסה או הדין שעל פיהם בוצעה הפחתה.

3 . הודעה על תשלום עיתי

לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בסעיף 5 [1] לעיל, סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של הזכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

4 . הודעה על דחיית הפניה

בכל מקרה שחברתנו תחליט לדחות את הפניה במלואה, תימסר לתובע הודעה מפורטת שתכלול את כל נימוקי הדחייה.

5 . הסדרי פשרה

ככל שיושג הסדר פשרה ליישוב המחלוקת שנתגלעו עם חברתנו, תימסר לתובע כהליך מוקדם הצעת פשרה מנומקת בכתב, שתכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כאמור. לתובע יינתן זמן סביר לעיין בהודעת הפשרה וכל עוד הוא לא אישר אותה, היא לא תחייב את הצדדים. הוראות סעיף זה לא יחולו אם התובע מיוצג על ידי עורך דין ו/או על תביעה שנידונה בבית משפט.

6 . הודעת המשך בירור

החברה תשלח לתובע הודעת המשך בירור ראשונה, כמפורט בסעיף 3 [4] לעיל, במידה ולא נשלחה קודם לכן. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט ותביעה בגינה הוסכם על פשרה, בין חברתנו לבין תובע המיוצג על ידי עורך דין.

6 . בדיקה מחודשת של זכאות בתשלומים עיתיים

1 . אושרה תביעת פיצוי חודשי (להלן: "תשלום עיתי"), בהתאם לאמור בסעיף 5 [3] לעיל, רשאית החברה לבדוק זכאותו של התובע להמשך קבלת תשלומים עיתיים. אופן בדיקה מחודשת של הזכאות והכללים לפיה נהגת החברה, יימסרו למבוטח עם תחילת התשלומים העיתיים.

2 . כחודש טרם תום הזכאות לפיצוי, כפי שהוגדרה במכתב הודעה על החלטה לתשלום, על התובע לשלוח את האישורים שנדרשו ממנו במכתב זה. עם קבלתם בחברה, יוחלט לגבי המשך התביעה: אישור המשך תשלומים עיתיים, הקטנת התשלומים העיתיים או הפסקת התשלומים העיתיים. בכל מקרה, חברתנו תשלח מכתב הודעה מתאים, כפי שפורט לעיל. חברתנו מחויבת למסור לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים, אך לא יותר מ- 60 ימים לפני המועד האמור ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שערכנו הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכות החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור. הודעת השינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את התשלומים העיתיים.

7 . זכות ההשגה על החלטה

ככל שחברתנו תחליט על תשלום ו/או תשלום חלקי של תגמולי ביטוח או דחייה של התביעה, שמורה בידי התובע זכות השגה על נימוקי ההחלטה, כולם או חלקם - לערכאות משפטיות, למפקח על הביטוח ולממונה על פניות הציבור בחברתנו.

בהודעה שתימסר לתובע לגבי 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.

8 . התיישנות

חברתנו תכלול בנימוקי התשלום/ תשלום חלקי/ הודעת דחייה, בהודעת 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 יצוין כי הגשת התביעה לחברתנו איננה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית-המשפט. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

9 . 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.

במידה ובחר תובע צד ג', להגיש את תביעתו באמצעות נציג מורשה או סוכן, תתנהל חברתנו מול הנציג המורשה או הסוכן במישרין.

המבוטח או התובע צד ג' יהיה רשאי בכל עת להודיעו בכתב אחרת ואנו נפעל על פי הוראותיו.

10 . הודעה על קבלת פנייה מצד שלישי

נתקבלה בחברתנו פניה לתשלום פיצוי מצד שלישי והנוגעת לפוליסה שברשות מבוטח החברה, תמסור חברתנו הודעה למבוטח כאמור בתוך 7 ימי עסקים מיום קבלת הפניה בצירוף פירוט זכותו להתנגד לתשלום. כן תציין חברתנו שאם לא יודיע המבוטח על התנגדותו לתשלום תוך 30 ימים, תפעל חברתנו להסדרת התביעה ולתשלום לצד שלישי על פי שיקול דעתה.

11 . פנייה לקבלת פוליסה מסמכי ביטוח

חברתנו תמסור לתובע, לפי בקשתו עותק מהפוליסה בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הפניה בחברתנו. על אף האמור, חברתנו רשאית להפנות תובע שהוא צד שלישי לנספח הפוליסה שמופיע באתר האינטרנט של החברה.

12 . פניה לקבלת מסמכים אחרים

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

13 . תחולת הכללים

כללים אלו יחולו לגבי כל תביעה, בתחומים המנויים לעיל ואשר מועד הגשתה החל מיום 1.6.2011 ובהתאם לחוזר גופים מוסדיים מיום 5/7/2016 סעיף תחולה 13.

14 . 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.

מחלקת פניות הציבור של איילון עומדת לרשותך.

ניתן להעביר את הפנייה באחת מן הדרכים הבאות:

בטלפון: 03-7569547

בפקס: 072-2469051

בדואר אלקטרוני: tzibur@ayalon-ins.co.il

בדואר: איילון חברה לביטוח בע"מ, מחלקת פניות הציבור, בית איילון ביטוח, דרך אבא הלל סילבר 12 רמת גן, 5250606

על מנת שנוכל לטפל בפנייתך ביעילות ובמהירות, הנך מתבקש לכלול בפנייתך את הפרטים הבאים:

שמן המלא, מספר ת.ז. מלא של בעל הפוליסה, כתובתך, טלפון קווי/נייד, מועד הארוע, מספר תביעה

* במידה שהינך מבוטח שלנו, יש לצרף את מס' הפוליסה הרלוונטית ואת שם סוכן הביטוח, באמצעותו הנך מבוטח.

* נא פרט בקצרה את מהות שאלתך/ פנייתך.

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

טבלת תקופות ליישוב תביעות ביטוח חיים וטיפול בפניות הציבור

להלן טבלת השוואה בין לוח זמנים לביצוע השלבים השונים במהלך בירור ויישוב תביעות ביטוח חיים בחברתנו, לבין המועדים והתקופות שנקבעו בחוזר הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור":

סעיף בחוזר המפקח	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוג תביעה: אובדן כושר עבודה	המועד או התקופה לסוג תביעה: נכות מתאונה	המועד או התקופה לסוג תביעה: פטירה	המועד או התקופה לסוג תביעה: סיעוד	המועד או התקופה לסוג תביעה: מחלות קשות	המועד או התקופה לסוג תביעה: אבטלה
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים	30-60 ימים	30-60 ימים	30-60 ימים	30-60 ימים	30-60 ימים
8(יב)(2)	העברת העתק מפקס דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים