

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

(פוליסות אובדן כושר עבודה)

תובע/ת יקר/ה,

קרה לך אירוע ביטוחי? פתחת תביעה בחברתנו? ברצוננו להסביר לך על התהליך ועל אופן הטיפול בתביעתך, במטרה לסיים את הטיפול בה בצורה המהירה והטובה ביותר:

א. מסמכים ומידע לבירור התביעה

במעמד פתיחת התביעה יועברו אליך המסמכים הבאים:

- 1) רשימת המסמכים הראשונית שאנו מבקשים ממך לצורך טיפול בתביעה;
- 2) טופס תביעה לרבות הנחיות לעניין מילוי הטופס
- 3) דף הסבר אודות הליך בירור וליישוב התביעה, כולל הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך בצמתים הרלוונטיים וריכוז של מידע לגבי זכויותיך לרבות בקשר לתקופת ההתיישנות וכן מערכת כללים זו.

כחלק בלתי נפרד מערכי החברה אנו רוצים שתהליך הטיפול בתביעה יתנהל בשקיפות מלאה, אנו נדאג לעדכןך לגבי מהלך בירור התביעה ותוצאותיו באופן שוטף, כמפורט בסעיפים ב'-ה' להלן ("להלן: "הודעות החברה"). במסגרת הודעות החברה יועבר לך, בין היתר, מידע עדכני לגבי תביעתך, עמדת החברה לגביה, מידע לגבי מועדי ההתיישנות של תביעתך, זכויות ההשגה העומדות בפניך לגבי החלטות החברה וכן מינוי של מומחים לבירור התביעה וזכויותיך בהקשר זה, הכל כמפורט להלן.

כל בקשה למידע נוסף, או למסמכים נוספים, תשלח אליך בהתאם למועדים הקבועים בחוזר "ליישוב תביעות אובדן כושר עבודה".

כמו כן נעביר לך אישור על קבלתם של מסמכים שהעברת לנו ועדכון לגבי איכות קליטתם בחברתנו.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

בתוך שלושה ימי עסקים ממועד ההודעה שנשלחה אליך לגבי קבלת המסמכים ששלחת לחברתנו ("להלן: "מועד הודעת קבלת מסמכים"). אנו נפנה לגורמים הרלוונטיים לקבלת כל המידע הנדרש לנו לצורך בירור התביעה וקביעת יכולתך התעסוקתית

לא יאוחר מ- 20 ימי עסקים ממועד הודעת קבלת המסמכים, אנו נודיע לך באם התביעה אושרה, נדחתה או שנדרשת התייצבותך בפני רופא החברה.

ככל שנדרשת התייצבותך לבדיקה אצל הרופא, אנו ניצור אתך קשר בתוך 3 ימי עסקים מהמועד בו הודענו לך על הצורך בבדיקה, לצורך תיאום בדיקה עם רופא החברה.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

היה ונחליט לשלם את תביעתך באופן מלא או חלקי – נודיע לך על כך תוך התייחסות מפורטת לנושאים הבאים: פירוט אופן חישוב התשלום על כל מרכיביו (כולל פירוט הסכומים שקוזזו או נוכו מהתשלום) ופירוט הסיבות לכך תוך הפניה לדינים הרלוונטיים, גובה הנזק, והמועד בו היה בידנו את כל המידע והמסמכים לבירור חבותנו. ככל שמסגרת הבירור שלנו הסתמכנו על חוות דעת של מומחים שבדקו אותך, נציין זאת מפורשות במסגרת הודעה זו.



ד. הודעת פשרה

היה ונגיע להסדר פשרה, אנו נעלה אותו על הכתב תוך ציון מס' התביעה, סכום התביעה שהגשת, סכום הפשרה המוסכמת ותמצית הנימוקים שביסוד המחלוקת, ונעביר אותו לעיוןך ואישורך כמוסבר בסעיף א' לעיל. חתימתך עליו תהווה את אישורך להסדר הפשרה ורק לאחריה הוא ייכנס לתוקף ויחייב את הצדדים, לפיכך נבקשך לחתום עליו במקום המיועד לך ולהשיבו אלינו חתום בהקדם האפשרי על מנת שנוכל לשלם לך מכוחו.

הודעת דחייה

במקרה שבו החלטנו לדחות את תביעתך, תימסר לך הודעה המפרטת את הסיבות והנימוקים לכך תוך פירוט הסיבות לכך כמפורט בדיון ובפוליסה. ככל שבמסגרת הביורור שלנו הסתמכנו על חוות דעת של מומחים שבדקו אותך נציין זאת מפורשות במסגרת הודעה זו. החברה רשאית להוסיף בשלב מאוחר יותר סיבות דחיה נוספות על אלה שנמסרו לך בהודעה זו רק אם התקבל אצלה מידע חדש התומך בסיבות אלה.

התיישנות

בנוסף למידע שייכלל במסגרת הודעות החברה כמפורט לעיל, יכללו הודעות אלה מידע בדבר מועד ההתיישנות של התביעה, וכך גם במסגרת מכתבים שיועברו לך במהלך השנה האחרונה למרוץ ההתיישנות. ככלל, רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

זכות השגה

היה והחלטת החברה בעניין תביעתך אינה מקובלת עלייך זכותך לבקש את שינוי החלטת החברה, וזאת בכל אחת מהדרכים הבאות

- 1) הגשת ערעור על החלטת רופא החברה והוועדה הרפואית באמצעות הגשת מסמכים התומכים בעמדתך והצגת חוות דעת של מומחה מטעמך. פניות כאלה באפשרותך להעביר ישירות למיישב התביעה שלך במייל, או באמצעות אזור הלקוחות באתר החברה וכמובן גם בדואר ישראל. באפשרותך גם להציג את השגתך טלפונית מול מיישב התביעה שלך
- 2) פניה לממונה על פניות הציבור בחברה (באמצעות הפקס 03-5627257 או דוא"ל pniot@yashir.co.il)
- 3) פניה לערכאה שיפוטית או פניה לרשויות המתאימות של המדינה

בירור תביעה בעזרת מומחה

היה ותידרש לעמוד לבדיקה ע"י מומחה רפואי מטעמנו נודיע לך על כך מראש ונסביר לך את תפקידו של המומחה. במקרה כזה, זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.

ה. חוות דעת מומחה

- 1) כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של מומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- 2) חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישורין לזכותך לקבלת תגמולי ביטוח.
- 3) ככל שתסתמך החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר לך חוות הדעת במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסרת לחברה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לך לפי בקשתך).



פניות הציבור

פניות שלך בקשר עם תביעתך, אשר יועברו לחברתנו בכתב, ייענו בכתב תוך זמן סביר ולא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה בחברתנו.

העתקים

באפשרותך לצפות בחוברות הפוליסה של חברתנו באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.9000000.co.il באפשרותך לקבל מחברתנו, תוך 21 ימי עסקים מיום שנקבל בקשה כזו ממך בכתב, עותק מכל מסמך מקורי שמסרת לחברה או מסמך שעליו חתמת לבקשתנו או שקיבלנו מצד שלישי כלשהו מכוח הסכמתך

*. מומחה – למעט יועץ משפטי וחוקר.



לוחות זמנים לטיפול בתביעות אובדן כושר עבודה

נושא	סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
תביעה לקבלת תגמולי ביטוח אובדן כושר עבודה	7 (א)	מסירת המסמכים הנדרשים בקשר להגשת התביעה	עד 2 ימי עסקים מהמועד שבו התקבלה הפנייה
	7 (ו)	עדכון המבוטח בשיחה טלפונית על קבלת המסמכים ובקשת מידע נוסף לפי הצורך	עד 3 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים
	8 (א)	פנייה לכל הגורמים הרלוונטיים לקביעת יכולתו התפקודית והתעסוקתית של המבוטח (לרבות חקירה ואיסוף תיק רפואי)	עד 3 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים
	8 (ח)	הודעה בדבר תוצאות מהלך בירור התביעה	עד 20 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים
	9 (א)	פנייה טלפונית למבוטח לצורך קביעת מועד להתייצבות לבדיקה בפני רופא החברה	עד 3 ימי עסקים ממועד ההודעה של החברה על הצורך בהתייצבות לבדיקה רפואית
	9 (ב)	מועד התייצבות לבדיקה בפני רופא החברה	עד 10 ימי עסקים ממועד הפניה הטלפונית למבוטח
	9 (ה)	מסירת ההכרעה בתביעה לאחר בדיקה רפואית	עד 3 ימי עסקים ממועד התייצבות או 7 ימים ממועד קבלת המסמכים בהתאם לבקשת רופא החברה
	10 (א)	הגשת ערעור	עד 90 ימים ממועד הכרעת החברה בתביעה
ועדת רפואית	10 (ג)	הודעה למבוטח על מועד התכנסות הוועדה הרפואית	עד 3 ימים ממועד קבלת הערעור
	10 (ד)	התכנסות הוועדה הרפואית	עד 21 ימים ממועד קבלת הערעור
	10 (ז)	הודעה למבוטח על החלטת הוועדה הרפואית	עד 5 ימים ממועד ההתכנסות או 7 ימים ממועד קבלת המסמכים בהתאם לבקשת הוועדה הרפואית
	11 (א)	הגשת ערעור ע"י המבוטח	עד 90 ימים ממועד הודעת החברה על החלטת הוועדה הרפואית
וועדה רפואית לערעורים	11 (ב)	הגשת ערעור ע"י החברה	עד 5 ימים ממועד החלטת הוועדה הרפואית
	11 (ד)	הודעה למבוטח על מועד התכנסות הוועדה הרפואית לערעורים	עד 3 ימים ממועד קבלת הערעור
	11 (ה)	התכנסות הוועדה הרפואית לערעורים	עד 21 ימים ממועד קבלת הערעור
	11 (ח)	הודעה למבוטח על החלטת הוועדה הרפואית לערעורים	עד 5 ימים ממועד ההתכנסות או 7 ימים ממועד קבלת המסמכים בהתאם לבקשת הוועדה הרפואית לערעורים