

# הליך יישוב תביעת ביטוח חיים, בריאות ותאונות אישיות

שלום רב,

במידה ופנית או הנך עומד/ת לפנות אלינו בדרישה לתשלום תגמולי ביטוח מכוח אחת הפוליסות שבנדון, הרינו לפרט בפנייך את שלבי הטיפול בתביעתך:

1. ראשית, יישלחו אליך מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות וכן טופס הגשת תביעה. את טופס הגשת התביעה עלייך למלא בקפדנות ולהחזירו אלינו עם המסמכים הנדרשים מצוינים בו ו/או במכתב הנלווה לו. המסמכים הנדרשים חיוניים לצורך הטיפול בתביעתך ובהיעדרם לא נוכל להמשיך בתהליך.
2. לאחר קבלת המסמכים הדרושים, נפעל לבירור נסיבות המקרה, החבות והכיסוי הביטוחי.
3. במידת הצורך אנו נפעל להעתקת תיקים רפואיים מהגורמים הרפואיים המטפלים בך (קופ"ח/בי"ח וכיוצ"ב) ונתייעץ לגבי תביעתך עם מומחה רפואי מטעמנו בתחום הרלוונטי. ככל שנמצא צורך להעתקת תיקים רפואיים אנו ניידע אותך על כך בכתב. תהליך זה אורך פרק זמן של כחודש-חודשיים ואנו תלויים בו בגורמים חיצוניים ובשיתוף פעולה מצידם. אנו מצידנו נפעל לזירוז סיום התהליך מוקדם ככל האפשר.
4. במקרים מסוימים תתבקש להיבדק על ידי רופא מטעמנו לצורך המשך הטיפול בתביעה וקבלת החלטה. שיתוף הפעולה שלך במקרה זה, הינו חשוב והכרחי. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה.
5. חברתנו יכולה למנות מומחים מטעמה לצורך בירור התביעה, מומחים אלה יכולים להיות רופאים, חוקרים וכדומה (להלו "מומחים"). תפקיד המומחה הינו הערכת הנזק במהלך בירור התביעה. הנך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה על ידי המומחה. יובהר בזאת כי אין בשלב זה ובביצוע הפעולות המתוארות משום התחייבות למתן פיצוי או הכרה בחבות.
6. במקרה של מחלוקת, ובמידה ונדרש למנות מומחה מוסכם, שכן טרחה ישולם בחלקים שווים על ידך ועל ידנו. היה ויוברר כי לא הייתה הצדקה למינוי המומחה, תשקול חברתנו לשפות אותך בגין הסכום ששולם על ידך.
7. ככל שהכיסוי והחבות יימצאו תקינים, נשלח אליך הצעה מפורטת לסילוק התביעה, ולעיתים ישלחו גם כתבי סילוק לחתימתך (בפוליסות בריאות, בנייתוח עתידי, וככל שתבחר באפשרות זו, ישלח אליך כתב התחייבות מתאים המיועד לספקי הסכם).



8. עם קבלת הסכמתך וכתבי הסילוק חתומים, נעביר אליך בתוך שלושים יום המחאה/העברה בנקאית לסילוק התביעה.

9. ככל שיוחלט מסיבה כלשהי לדחות את תביעתך או לאשרה באופן חלקי תשלח אלייך הודעה מפורטת על כך.  
הדרך להשיג על ההחלטה מפורטת במערכת הכללים שתשלח אליך.

למען הסר ספק יובהר, כי אין באמור במכתבנו זה משום הכרה באחריות ו/או בחבות כלפי תביעה שתוגש/הוגשה. כמו-כן, אין באמור לעיל משום הכרה בכיסוי הביטוחי ו/או בנזק הנטען ו/או פגיעה בזכות החברה לטעון טענות נוספות בעתיד, לגבי התביעה שבנדון ובהתאם למידע חדש/נוסף שיתגלה

אנו עושים את מירב המאמצים לסיים את הבירור במהרה, ולהעניק לך שירות טוב ויעיל

במידה וברצונך לקבל פרטים נוספים, נשמח לעמוד לרשותך בטלפון מוקד בריאות חיים 03-9000000

אנו מתחייבים להמשיך לעשות כל מאמץ לספק לך את השירות הטוב ביותר.

בכבוד רב,

מחלקת תביעות, בריאות, חיים ותאונות אישיות

