

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ביטוח נסיעות לחו"ל בהכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן "הכשרה")

(בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016)

מבוטח נכבד,

להלן מערכת הכללים וההנחיות ליישוב ובירור תביעה בגין פגיעה גופנית/מחלה/נזק לכבודה במסגרת פוליסה לביטוח נוסעים לחו"ל. הכשרה תפעל בהתאם למערכת כללים זו ביישוב תביעות נסיעות לחו"ל.

1. הנך זכאי/ת להיעזר בשירות של חברת "מדאסיס" אשר יעמdu לרשותך במקרים בהם תהא זקוק לשירותים רפואיים המגיעים לך על פי תנאי הביטוח. בהיותך בחו"ל, תוכל לפנות למוקד השרות בשפה העברית שפועל 24 שעות ביממה. מספר הטלפון של מוקד "מדאסיס" הוא: 03-7721777.

במידה ולא נעשתה פניה "למדאסיס" לקבלת שירות בעת שהותכם בחו"ל, מיד עם החזרה לישראל הנך מתבקש/ת להעביר להכשרה הודעה מפורטת אודות פגיעה גופנית/מחלה בגינה הנך/ם מבקשים להגיש את התביעה, בהתאם לפירוט שלהלן:

2. במקרה של אירוע תאונה/מחלה:

- א. עליך להעביר דו"ח רפואי ו/או טופס הודעה הכולל את כל המסמכים הרפואיים שברשותך ו/או של הרופא המטפל, בצירוף כל החשבוניות בגין ההוצאות הנתבעות.
 - ב. לתשומת ליבך, יתכנו מקרים בהם הכשרה תפנה אותך לבדיקה רפואית על ידי רופא מטעמה. כמו כן יהיו מקרים בהם תידרש/י לחתום על טופס ויתור סודיות.
 - ג. במידה ויידרשו מסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, הכשרה תפנה אליך בדרישה בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת התביעה או מהמועד שהתברר הצורך בהם.
 - ד. עם קבלת התביעה וכל המסמכים הרפואיים שנתבקשו, תושלם בדיקת זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה והכשרה מתחייבת להודיעך עמדתה תוך 30 יום מיום שנתקבלו כל המסמכים הנדרשים.
 - ה. לתשומת לבך, ייתכנו מקרים בהם הכשרה תיעזר במומחים מטעמה לצורך בירור התביעה.
- במידה ויוחלט, על פי שקול דעתה הבלעדי של הכשרה, על מינוי מומחה כאמור, תידרש/י לשתף פעולה וזאת לצורך בירור יעיל של תביעתך. זכותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.
- במידה והכשרה תמצא לנכון להסתמך על חוות דעתו של המומחה מטעמה במסגרת ישוב ובירור התביעה, נמסור לך עותק של חוות הדעת מטעם הכשרה למעט מקרים בהם חוות הדעת חסויה על פי דין כגון דו"ח חוקר.
- ו. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים במועדים הקבועים בסעיף ד' לעיל עקב הצורך בבירורים נוספים תימסר לך הודעה בכתב בה יפורטו הנסיבות שבגינן נדרש זמן נוסף לבירור התביעה. הודעה כאמור תימסר לך לפחות כל 90 ימים.

היה וסיום הטיפול בתביעתך מתעכב עקב אי מסירת מידע ו/או מסמך על ידך, תימסרנה שתי הודעות בלבד בהפרש של 90 יום אחת מהשנייה, הודעה שלישית לא תישלח.

דע לך כי פנייתך לערכאות משפטיות תפטור את חברתנו מהצורך במשלוח ההודעה כאמור.

ז. באפשרותך להגיש השגה על החלטת הכשרה בפני הממונה על פניות הציבור בחברה, בפני בית המשפט והממונה על שוק ההון והחיסכון במשרד האוצר. בפניה ישירה לממונה על פניות הציבור בהכשרה אשר פרטיו מצויים באתר האינטרנט של חברתנו וכן באתר האינטרנט של משרד האוצר, הכשרה מתחייבת להשיב תוך 30 ימים ממועד קבלת הפנייה בחברה.

✓ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנידונה בבית משפט

3. במקרה של אירוע אובדן או נזק לכבודה:

- א. יש להעביר הודעה מפורטת בגינה מוגשת התביעה בצירוף אישור משטרה במדינה בה התרחש האירוע. כמו כן, יש להעביר את כל המסמכים והחשבוניות שברשותכם בגין הפריטים בגינם הוגשה התביעה.
- רק לאחר קבלת תשובת חברת התעופה או קבלת פיצוי ממנה, ניתן להעביר תביעתכם לחברה. זכאותך לפיצוי תהיה מעבר לסכום ההחזר מחברת התעופה ובכפוף לגבול הכיסוי בפוליסה.
- ב. במקרה של אירוע אובדן או נזק לכבודה שאירעו בזמן שהיו בחזקת חברת תעופה, יש להפנות תביעתכם לחברת התעופה. רק לאחר קבלת תשובתם או קבלת פיצוי מחברת התעופה, ניתן להעביר תביעתכם להכשרה.

- ג. במידה והכשרה תידרש למסמכים נוספים, נפנה אליך בכתב תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה על התביעה או מיום שנתעורר הצורך בהם.
- ד. עם קבלת התביעה וכל המסמכים הרופאים/מסמכי תביעת הכבודה שנתבקשו, תושלם בדיקת זכאותך/ם בהתאם לתנאי הפוליסה והכשרה מחייבת להודיעך עמדתנו תוך 30 יום מיום שנתקבלו כל המסמכים הנדרשים לצורך בירור תביעתך וזאת באחת משלושת הדרכים הבאות כמפורט להלן:
- במידה והוחלט על תשלום מלא של התביעה תצורף אליו הודעת תשלום ובה פרוט התשלום ואופן חישובו, התשלום יבוצע בהמחאה או בהעברה בנקאית. במידה ותבחר לקבל את התשלום בהעברה בנקאית, התשלום יבוצע בכפוף לקבלת צילום המחאה מבוטלת או טופס ניהול חשבון בנק.
 - במידה והוחלט על תשלום חלקי, יפורטו מרכיביו של התשלום וכן הנימוקים העומדים בבסיס ההחלטה לדחות חלק מהתביעה.
 - במידה והוחלט על דחיית תביעתך, תישלח אליך הודעת דחייה בה יפורטו כל נימוקי הדחייה הידועים לנו למועד הדחייה.
- ה. היה והטיפול בתביעתך לא יסתיים במועדים הקבועים כאמור לעיל עקב הצורך בבירורים נוספים, תימסר לך הודעה בכתב בה יפורטו הנסיבות בגין נדרש זמן נוסף לבירור התביעה. הודעה כאמור תימסר לך לפחות כל 90 ימים.
- דע לך כי פנייתך לערכאות משפטיות תפטור את חברתנו מהצורך במשלוח הודעה כאמור.
- היה וסיום הטיפול בתביעתך מתעכב עקב אי מסירת מידע ו/או מסמך על ידך, תימסרנה שתי הודעות בלבד בהפרש של 90 יום אחת מהשנייה, הודעה שלישית לא תישלח.
- ו. ככל שיושג הסדר פשרה ליישוב המחלוקת שנתגלעו עם החברה, תימסר לך הצעת פשרה בכתב וייתן לך 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 המבוטח את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
- סעיף זה לא יחול אם המבוטח מיוצג על ידי עורך דין ו/או על תביעה שנדונה בבית משפט.
- ז. באפשרותך להגיש השגה על החלטת הכשרה, בפני הממונה על פניות הציבור בהכשרה בית המשפט והממונה על שוק ההון וחסכון במשרד האוצר. בפנייה ישירה לממונה על פניות הציבור בהכשרה אשר פרטיו מצויים באתר האינטרנט של החברה וכן באתר האינטרנט של משרד האוצר, הכשרה מתחייבת להשיב תוך 30 ימים ממועד קבלת הפנייה בחברתנו.
- ✓ הוראות אלו בדבר השגה לא יחולו על תביעה שנידונה בבית משפט

זכויות כלליות:

- דע לך כי במידה והחליטה הכשרה על תשלום, זכותך לקבל פיצוי על סכומים אשר שאינם שנויים במחלוקת.
- תקופת ההתיישנות של תביעתך היא 5 שנים מיום קרות מקרה הביטוח (רק הגשת תביעה משפטית עוצרת את מרוץ ההתיישנות).
- לבקשתך, תימסר לך העתק הפוליסה הרלוונטית תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- לבקשתך, ימסרו לך מסמכים המצויים בחברתנו אשר הנך חתום עליהם ולחילופין מסמכים שנמסרו לחברתנו בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- במידה וחברתנו תמצא לנכון לתבוע צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תקבל מהכשרה הודעה בכתב תוך זמן סביר מראש.
- ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, תעביר הכשרה אליך העתק מפסק הדין או ההסכם בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת פסק הדין או ההסכם.

להלן טבלת המועדים והתקופות ליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור בהכשרה

המועד או התקופה לסוג תביעה: ביטוח נוסעים לחו"ל	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה
30 ימי עסקים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע

נבקש לעדכן כי באפשרותך לאתר את כל פוליסות הביטוח שברשותך בכל חברות הביטוח באתר הר הביטוח - אתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח, של רשות ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

מודים לך כי בחרת להיות מבוטח בחברתנו.