



## הנחיות להגשת תביעת סיעוד והסבר להליך ישוב התביעה

מבוטח/ת נכבד/ה,

הננו לפרט בפניך את הליך הבירור והטיפול בתביעת סיעוד ואת ההנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש ממך, על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך באופן מהיר ויעיל ככל שניתן.

על מנת להבטיח טיפול מהיר ויעיל בבקשה יש להעביר טופס תביעה מלא וחתום, על פי ההנחיות המפורטות בו, בצירוף כל המסמכים הנדרשים.

באם הנך מעונין/מעוניינת שסוכן הביטוח הקבוע בפוליסה יטפל בתביעתך יש למלא את פרטי הסוכן ולחתום במקום המיועד לכך בטופס התביעה.

### מסמכים שיש לצרף:

- טופס תביעה לסיעוד מלא וחתום .
- שאלון הערכה שמולא ע"י רופא המפרט את מצבך התפקודי/קוגניטיבי.
- טופס ויתור סודיות רפואית כללית חתום על ידי עד כנדרש בטופס (מהווה חלק מטופס התביעה) .
- כדי לייעל את הטיפול בתביעה יש לצרף מסמכים רפואיים שיש ברשותך כולל סיכומי מחלה, סיכומי אשפוז/ניתוח , תוצאות בדיקות שעברת, אישורים מפורטים מרופאים מקצועיים שמטפלים בך לגבי האבחנות הרפואיות, הטיפולים והתרופות שאותם הנך מקבל/ת ומצבך התפקודי , במקרה וקיימת אבחנה לאי שליטה - חוות דעת אורולוג/ פרוקטולוג/ גסטרואנטרולוג.
- החלטות ופרוטוקולים של ועדות רפואיות של המוסד לביטוח לאומי, אם יש ברשותך .
- העתק המחאה אישית (מבוטלת) או אישור ניהול חשבון בנק על שם המבוטח/ת. במקרה שהמבוטח/ת חסוי או קטין/נה. יש להמציא בנוסף, צילום ת.ז של האפוטרופוס/ים לרבות הספח (כדי לבצע העברה בנקאית לתגמולי הביטוח במידה ותימצא/י זכאי).

### מה יקרה בהמשך

נציג אישי מטעמנו יצור עימך /מי מטעמך קשר טלפוני וימסור לך את פרטי ההתקשרות עימו.

בהגעת מסמכי התביעה נוציא מכתב המפרט את המסמכים שהתקבלו ומספר התביעה.

בכל עדכון במצב התביעה תישלח אליך הודעה.

במידת הצורך ייתכן ותידרש/י להמציא לנו מידע ומסמכים נוספים. הודעה על כך תישלח אליך בכתב.

כמו כן ייתכן ותידרש/י להיבדק על ידי מומחה רפואי מטעמנו. הבדיקה תתואם עימך/עם איש הקשר שלך בהתאם לזמינותך. באפשרותך לצרף אדם נוסף מטעמך שיהיה נוכח במהלך הבדיקה . שמורה לך הזכות להיות מיוצג/ת או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה.

לעיתים ובמידת הצורך, לשם בירור חבותנו , יהיה עלינו לפנות לגורמים הרפואיים על ידם טופלת לצורך קבלת תיקך הרפואי (כגון קופ"ח, בית חולים וכיוצ"ב) באמצעות טופס ויתור על סודיות רפואית עליו התבקשת לחתום. גם במקרים אלה תישלח אליך הודעה בכתב על כך.

במידה ותאושר תביעתך, נודיעך על כך במכתב עם פירוט התשלום. יצוין כי אישורה של התביעה לתקופות נוספות מעבר לתקופה שאושרה מצריך בדיקה מחודשת של זכאות. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות מפורטים באתר האינטרנט של החברה.

במידה ויתברר כי אינך זכאי/ת לתגמולי ביטוח, נודיע לך על כך במכתב מפורט.



**זמני טיפול בתביעה**

1 יום עסקים	פניה ישירה (טלפון / קבלת קהל)	משולח טופס תביעה בפניית המבוטח למבטחת/סוכן
5 ימי עסקים	פניה בכתב (דואר / פקס)	
2 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים	פניה ישירה (טלפון / קבלת קהל)	התקשרות טלפונית של נציג אישי
5 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים	פניה בכתב (דואר / פקס)	
2 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים		פתיחת תביעה ופניה לגורמים רלוונטיים לקבלת כל מידע דרוש
עד 20 ימי עסקים ממועד הודעת קבלת המסמכים	קבלת החלטה על סמך מסמכים בלבד	קבלת החלטה בתביעות ללא בדיקה
3 ימי עסקים מיום קבלת החלטה בצורך בבדיקה	יצירת קשר עם המבוטח לתיאום בדיקה	החליטה החברה שהמידע אינו מספק לקביעה תפנה לביצוע הערכה תפקודית קובעת
3 ימי עסקים מיום שתואמה הבדיקה עם המבוטח	ביצוע הבדיקה	
3 ימי עסקים מביצוע הבדיקה	העברת תוצרי הבדיקה למבוטח ולחברה	
15 ימי עסקים ממועד קבלת הערכה בחברה	הכרעה (אישור / דחיה) בתביעה לפי הערכת תפקוד	
3 ימי עסקים	תיקון טעות סופר ו/או העברה לעיון אצל ספק מכריע	
5 ימי עסקים ממועד העברת פניית החברה	חוו"ד ספק מכריע	
3 ימי עסקים	ביקש המבוטח מהחברה את תוצאות הבדיקה	

מידע על זמני טיפול נוספים בתביעה ניתן למצוא ב"טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר יישוב תביעה וטיפול בפניות הציבור" כפי שכתובה ב"מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

**התיישנות**

בחוזי ביטוח שנכרתו או חודשו עד ליום 24/11/20 - לפי הוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981 והפוליסה, תקופת ההתיישנות להגשת תביעה לתגמולי ביטוח הינה תקופה בת **שלוש שנים** המתחילה במועד קרות מקרה הביטוח.

למען הסר ספק, בתביעת סיעוד, שהינה תביעה בה מקרה הביטוח הינו מסוג מתחדש, יחול מניין השלוש שנים מדי יום ביומו וכל עוד מתקיים מקרה הביטוח ביחס לאותו היום.

בחוזי ביטוח שנכרתו או חודשו החל מיום 25/11/20 - התקופה הינה **חמש שנים**.

יודגש כי ככלל הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות ואין בהגשת טופס התביעה כדי להאריך את התקופה הקבועה בחוק. רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

במידה ומדובר בתביעת קטין לא יבוא במניין תקופת ההתיישנות הזמן עד למלאות לתובע שמונה עשרה שנה.

בברכה,

אגף ביטוח חיים, פיננסים ובריאות

מוקד ביטוח חיים ובריאות \*3453

מוקד בסט אינווסט \*3494

הכשרה חברה לביטוח בע"מ

את טופס הגשת התביעה בצירוף המסמכים יש להעביר באחד האמצעים הבאים:

**דוא"ל:** [tviot-siud@hcsra-ins.co.il](mailto:tviot-siud@hcsra-ins.co.il)

**בפקס:** 03-5167811

**דואר:** הכשרה חברה לביטוח בע"מ, מחלקת תביעות ביטוח חיים, המלאכה 6 ת.ד. 1877 חולון 5811801

## טופס הגשת תביעה בביטוח סיעוד

מבוטח נכבד,

על מנת לסייע לנו לטפל בתביעתך ולתת לך שירות יעיל ומהיר, נודה לך אם תדאג למלא את הפרטים בטופס זה. אם המבוטח קטין / חסוי ימלא את הטופס האופוטרופוס החוקי ויצרף צו אופוטרופוס. באם הינך מעוניין/מעוניינת שסוכן הביטוח הקבוע בפוליסה יטפל בתביעתך, יש למלא את פרטיו ולחתום במקום המיועד לכך בטופס. טופס זה אינו מהווה הכרה בזכאות המבוטח לתשלום כלשהו.

<b>א</b>	<b>פרטי המבוטח</b>			
	שם המשפחה	השם הפרטי	מספר הזהות	תאריך לידה
	מספר פוליסה			
מקום מגורים: <input type="checkbox"/> בית <input type="checkbox"/> דוור מוגן/בית אבות <input type="checkbox"/> מוסד סיעודי גריאטרי				
רחוב		מס' בית	יישוב	מיקוד
שם מוסד/בית אבות/דוור מוגן		מחלקה		תאריך כניסה/תאריך תחילת מצב סיעודי
<b>ב</b>	<b>פרטי איש קשר</b>			
	שם המשפחה	השם הפרטי	מספר הזהות	קרבה למבוטח
	טלפון בבית	טלפון נייד	דוא"ל	
	רחוב	מס' בית	יישוב	מיקוד
<p>כל ההודעות הקשורות לתביעתך יישלחו אליך למספר הטלפון הנייד שלך ו/או של איש הקשר (ככל ומסרת פרטי איש קשר). אם ברצונך שהודעות אלו יישלחו לדוא"ל שלך ו/או של איש הקשר אנא מלא פרטי כתובת דוא"ל לחלופין, אם ברצונך לקבל הודעות אלו בדואר ישראל אנא סמן זאת כאן: <input type="checkbox"/> בדואר ישראל</p> <p>לידיעתך, איש הקשר אינו משום מיפיה כוח או אופוטרופוס מבחינה משפטית ומשמש כתובת נוספת ליצירת קשר עם המבוטח, לקבלת/מסירת מידע בקשר עם התביעה וטיפול בה. מבוטח המעוניין שאיש הקשר ישמש כמיפיה כוח, יעביר ייפיו כוח חתום או צו מינוי אופוטרופוס על ידי בית המשפט.</p>				
<b>ג</b>	<b>הסכמה לשימוש בדוא"ל ע"י מבוטח ו/או איש הקשר</b>			
	<p>אני מסכים להעביר אלי מידע ו/או מסמך בכתב. תהיה לחברה או למי מטעמה אפשרות להעביר אלי את המידע ו/או המסמך בדואר אלקטרוני לכתובת דוא"ל שגורשמה על ידי בטופס זה, במקום בדואר, גם אם הוא כולל "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות. לפיכך, אפשרות פתיחת הדואר האלקטרוני תהיה על ידי בלבד וזאת באמצעות סיסמה.</p> <p>תאריך _____ שם + שם משפחה _____ מס' ת"ז _____ חתימה _____</p>			
<b>ד</b>	<b>מינוי הסוכן לטיפול בתביעה</b>			
	<p>הניני מאשר/ת לסוכן הביטוח שלי בפוליסה, מר/גב' _____ לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו ובכלל זאת להגיש להכשרה חברה לביטוח ולקבל מהכשרה חברה לביטוח בשמי ועבורי את כל התכתובות ו/או המסמכים הקשורים לתביעה, לרבות פירוט הפוליסות שבהן אני מבוטח/ת בהכשרה חברה לביטוח שאינן בהכרח פוליסות בהן סוכן הביטוח שאני מייפיה את כוחו בהסכמתי זו, הינו הסוכן המטפל, ולשמש כשלוחי לכל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו.</p> <p>תאריך _____ שם + שם משפחה _____ חתימה _____</p>			
<b>ה</b>	<b>להלן פירוט האישורים ו/או המסמכים המצורפים לטופס זה:</b>			
	<p><input type="checkbox"/> מסמכים רפואיים כולל תולדות המחלה, סיכומי מחלה, תוצאות בדיקות רפואיות, סיכומי אשפוז, תעודות חדר מיון, אישור רופא מטפל לגבי אבחנות, תרופות ומצב תפקודי</p> <p><input type="checkbox"/> טופס ויתור סודיות רפואית וכללית חתום כנדרש ע"י המבוטח ועד (בהתאם להנחיות המופיעות על טופס ויתור הסודיות).</p> <p><input type="checkbox"/> צילום המחאה אישית או אישור ניהול חשבון בנק על שם המבוטח.</p> <p><input type="checkbox"/> החלטות ופרוטוקולים של המוסד לביטוח לאומי, אם יש בידך.</p> <p><input type="checkbox"/> שאלון הערכה תפקודית/קוגניטיבית שמילא רופא.</p>			

תאריך מועד תחילת מצב סיעודי: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

<b>ו</b>	<b>פרטי האירוע - השתלשלות מפורטת של המחלה בציון תאריכי טיפול / אשפוז באפשרותך לצרף מסמכים נוספים לרבות אישורים מגופים מוסדיים אחרים כגון ביטוח לאומי.</b>

<b>ז</b>	<b>בדיקת ביטוח לאומי</b>
	ככל והמוסד לביטוח לאומי ביצע לך הערכת תלות לצורך קביעת הזכאות בסיעוד אנא סמן <input type="checkbox"/> כן

<b>ח</b>	<b>בבקשך לציין את שמות רופאי המשפחה ורופאים מקצועיים/מומחים שטיפלו בך כיום ובעבר</b>		
	שם ורופא המטפל	סניף	שם קופת חולים
	שם הרופא	תחום התמחות	שם המרפאה
שם הרופא	תחום התמחות	שם המרפאה	

<b>ט</b>	<b>אנא ציין שמות בתי חולים, מחלקות ומרפאות בתי חולים בהם טופלת</b>		
	בית חולים	מחלקה/מרפאה	תאריכי אשפוז
בית חולים	מחלקה/מרפאה	תאריכי אשפוז	

<b>י</b>	<b>רשימת מרפאות זיכרון מוסדות, מרפאות ועבור תביעת קטין: רשימת בתי ספר, סניפי טיפת חלב, בהם המבוטח ביקר</b>

<b>יא</b>	<b>הצהרת המבוטח ו/או אופוטרופוס</b>		
	אני הח"מ מצהיר בזה שכל התשובות דלעיל ולהלן נכונות ומלאות ואני מאשר/ת מסירת מידע מכל סוג לאיש הקשר המפורט לעיל.		
תאריך	שם + שם משפחה	מס' ת"ז	חתימה

## טופס ויתור על סודיות רפואית / כללית

חלק א' אני הח"מ (במקרה של קטין ירשמו פרטיו):			
שם מלא:	ת.ז.:	כתובת:	שם האב:
<p>נותן בזה רשות לכל עובד מוסד רפואי ו/או מוסד רפואי, בתי חולים לרבות קופות-חולים ו/או מכון מור ו/או המכון הרפואי לבטיחות בדרכים ו/או האגודה לבריאות הציבור ו/או לעובדיהם, ו/או מכונים רפואיים ו/או מעבדות רפואיות ו/או רופאים ו/או מי מטעמם ו/או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי ו/או צבא הגנה לישראל ו/או למשרד הביטחון- (על שלוחותיו השונות, ועדות רפואיות ו/או קרן מבטחים ו/או השתלשלות פרופיל ו/או משטרת ישראל ו/או לרשויות מקומיות ו/או למשרד החינוך מדור כ"א וגזברות ו/או לשירות בתי הסוהר ו/או למשרד הפנים ו/או לשירות התעסוקה ו/או למנהל האוכלוסין תעודת בירור פרטים על נוסע -כניסות ויציאות מהארץ ו/או למשרד ו/או לשרות הפסיכולוגי-חינוכי ו/או למשרד הבריאות והחינוך ו/או למכון גנטי ו/או למכון פוריות ו/או למכון מור ו/או בי"ח גהה ו/או למרכז לבריאות הנפש ו/או למרפאות לבריאות הנפש ו/או בתי חולים לבריאות הנפש ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסיעודי (להלן: "נותני השירותים") למסור להכשרה חברה לביטוח בע"מ ו/או מי מטעמה (להלן: "המבקשת") את כל הפרטים והמסמכים המצויים בידי נותני השירותים שפורטו להלן ללא יוצא מן הכלל ובאופן שתדרוש המבקשת לרבות על מצבי הבריאותי ו/או הסוציאלי ו/או מצבי הסיעודי ו/או השיקומי ו/או לעניין הישגיי בלימודים ו/או מצבי הפסיכיאטרי ו/או הפסיכולוגי ו/או על ו/או כרטיס טיפת חלב ולרבות טיפולים, בדיקות ואבחנות ולרבות מידע ותיעוד על HIV כל מחלה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת לרבות התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי לרבות מידע במחלקת רציפות ביטוח. כמו כן אני נותן רשות לכל אחת מחברות הביטוח על עובדיהם ו/או קרנות הפנסיה וכן ל"הפול"-המאגר לביטוחי רכב חובה בע"מ- ו/או לחברות ביטוח אחרות על עובדיהם ו/או קרנות פנסיה ו/או לכל מוסד או גוף או עובד שטיפל בי אישית ו/או טיפל בחומר הנוגע למצבי הבריאותי ו/או מצוי בידי חומר כזה שהועבר על-ידי צד ג' כלשהו למסור להכשרה חברה לביטוח בע"מ ו/או מי מטעמה כל מידע, חוות דעת, תיעוד רפואי וכן כל מידע ומסמכים המתייחסים לתאונות קודמות או מאחרות שעברתי ו/או לביטוחים ו/או לתביעות מכל סוג אודותיי, לרבות רשימת הרופאים אצלם ביקרתי, מצב התביעה, סכום הסילוק ומועדו. כתב ויתור זה מחייב אותי, את עזבוני, את יורשיי, את מוטבי, את באי כוחי החוקיים וכל מי שיבוא במקומי</p> <p>אני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשת ולא תהא לי כל תענה או תביעה מכל סוג שהוא בקשר למסירת מידע זה, כלפי המוסדות ו/או למי מהרופאים ו/או למי מעובדיהם ו/או נותני השירותים שלהם ולא תהיה לי כל תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.</p> <p>בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והיא על כל מידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החולים ו/או רופאים ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שפורטו לעיל.</p>			

חלק ב'			
שם קופ"ח:	סניף:	קופ"ח קודמת:	מס' אישי בצה"ל
שמות רופאים, מכונים ומעבדות:			
1.		2.	
3.		4.	
5.			
חתימת המבוטח:			
תאריך:	שם מלא:	חתימת המבוטח:	
(במקרה של קטין/חסוי יצינו את שמם ומס' ת.ז. ויחתמו שני ההורים/כל האפוטרופוסים עפ"י דין ובמידה ויש צו מינוי אפוטרופוס יש לצרפו)			
שם האב/אפוטרופוס:	ת.ז.:	תאריך:	חתימה:
שם האם/אפוטרופוס:	ת.ז.:	תאריך:	חתימה:
חתימת עד מהימן (סוכן ביטוח, רופא, עו"ד כולל חותמת ומס' רשיון. לסוכן ביטוח יש לצרף צילום רשיון סוכן)			
עד לחתימה (שם מלא):	ת.ז.:	תאריך:	
חתימה (+ חותמת עם מס' רשיון):			

## מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור ביטוח חיים ובריאות - בהכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן "הכשרה")

(בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016)

להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ביטוח חיים ובריאות. הכשרה תפעל בהתאם למערכת כללים זו ביישוב תביעות ביטוח חיים ובריאות. מדיניות ישוב תביעות - מיישב התביעות יברר ויישב תביעות ויטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

מערכת הכללים לא תחול על תביעה המתנהלת בבית משפט.

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 10/5/2021.

### 1. הגדרות:

- "תביעה" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
- "תובע" - מי שהציג תביעה לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
- "יום/ימים" - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.

### 2. כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור:

#### 1. מסמכים ומידע בבירור תביעה:

- פנה אדם בקשר להגשת תביעה לגוף מוסדי או למי מטעמו, ימסור לו הגוף המוסדי בהקדם האפשרי ממועד הפנייה לגוף המוסדי או למי מטעמו, את המסמכים המפורטים להלן הרלבנטיים לסוג התביעה:
  - מערכת הכללים של הגוף המוסדי.
  - מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה.
  - הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע.
  - פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב תביעה.
  - טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי.
  - הודעה על תקופת ההתיישנות.
- המסמכים המפורטים יפורסמו באתר האינטרנט.
- הכשרה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי, מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל הכשרה או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. מצאה הכשרה כי דרוש לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

■ הוראות סעיף 2' לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט.

#### 2. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה:

על הכשרה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לגבי מצב התביעה לפי העניין (הודעת תשלום תביעה, הודעת המשך טיפול ובירור התביעה, הודעת פשרה או הודעת דחייה מנומקת). דרשה הכשרה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה, תחל להימנות התקופה לא לפני שנתקבל הטופס בידי הכשרה. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט. בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה תהיה הכשרה פטורה ממתן הודעה לפי סעיף 3' מאותו מועד.

## ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי:

1. החליטה הכשרה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום") שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (חוות דעת מומחה):

1.1 לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהכשרה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שהתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הכשרה כל המידע והמסמכים הדרושים לביורר התביעה.

1.2 לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בס"ק א' 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 זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. החליטה הכשרה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום חלקי") שבה שני חלקים כמפורט להלן:

**החלק הראשון** - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה הכשרה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בהתאם למפורט לעיל.

**החלק השני** - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטת של הכשרה לדחות חלק מהתביעה, כולל אסמכתאות בהתאם לתנאי הביטוח, או החוק ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

■ בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

■ בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף 1א2 לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה תהיה הכשרה פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה מאותו מועד.

## ד. הודעת פשרה:

1. הכשרה תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

2. הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה - תמסור הכשרה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן: "הודעת פשרה") ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

3. בהודעת הפשרה יפורטו 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.

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

■ הוראות סעיף ד' לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה תביעה בבית המשפט.

## ה. הודעת דחייה:

החליטה הכשרה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן: "הודעת דחייה"). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

**1. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור:**

1. סברה הכשרה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן: "הודעת המשך בירור").
  2. על הכשרה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
  3. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה לפי העניין.
  4. הכשרה פטורה מחובת משלוח הודעות המשך בירור נוספות במקרים הבאים:
    - 4.1 אם פנה התובע לערכאות משפטיות.
    - 4.2 אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה הכשרה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
    - 4.3 אם בהודעת המשך הבירור הקודמת נקבע על פי תנאי הפוליסה או התקנון מועד עתידי להערכת הנזק, ובלבד שהכשרה תשלח הודעת המשך בירור לפחות אחת לשנה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

**2. הודעה בדבר התיישנות תביעה:**

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה (להלן: "הודעה") - תכלול פיסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה להכשרה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן: "פסקת התיישנות").

**1. הודעה בדבר התיישנות תביעה - לגבי חוזי ביטוח שנכרתו או חודשו עד ליום 24/11/2020:**

- 1.1 כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות (3 שנים) חל ממועד קרות מקרה הביטוח או בתביעת נכות צמיתה מיום שקמה למבוטח העילה לתבוע.
- 1.2 לא כללה הכשרה פסקת התיישנות בהודעה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת הכשרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של הכשרה.
- 1.3 לא כללה הכשרה פסקת התיישנות בהודעה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת הכשרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של הכשרה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

**2. הודעה בדבר התיישנות - לגבי חוזי ביטוח שנכרתו או חודשו החל מיום 25/11/2020:**

- מתייחס לביטוח חיים (כשמקרה הביטוח הוא מותו של המבוטח או זולתו), ביטוח מפני מחלות, אשפוז וביטוח סיעודי.
- 2.1 בכל מענה למבוטח/למוטב שנוגע לדרישה לתגמולים בגין מקרה ביטוח תצוין מהי תקופת ההתיישנות וכי מניין תקופת ההתיישנות (5 שנים) אינו נעצר בעקבות מסירת התביעה לחברה.
  - 2.2 12 חודשים לפני סיום תקופת ההתיישנות ופעם נוספת 3 חודשים לפני סיום תקופת ההתיישנות, תתריע הכשרה בכתב על כך וזאת אף אם מתנהל משא ומתן בין הצדדים.
- הוראות סעיף ז' לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.



**ח. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה:**

1. הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:
    - 1.1 להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
    - 1.2 להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של הכשרה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
    - 1.3 להשיג על החלטת הגוף המוסדי בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
- הוראות סעיף ח' לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

**ט. בדיקה מחודשת של זכאות:**

1. הכשרה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
2. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאות התובע לקבלת תשלומים עיתיים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי וכן יפורטו באתר האינטרנט של הכשרה.
3. התובע לא יישא בעלויות בדיקה כאמור לעיל אם תידרשנה.
4. הכשרה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן: "הודעת שינוי"). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור הכשרה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של הכשרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
5. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת הכשרה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים, למען הסר ספק, יצוין כי אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הכשרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

**י. בירור תביעה בעזרת מומחה:**

- לעניין סעיף זה "מומחה" - בין שהוא עובד של הכשרה ובין אם לאו ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו כגון מומחה רפואי אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.
1. במקרה והכשרה תיעזר לשם בירור החבות בתביעה במומחה הפוגש בתובע, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
  2. המומחה כאמור בסעיף קטן (1), למעט עובד של הכשרה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא ייתן חוות דעתו בהתאם לממצאי הבדיקה והמסמכים שיעמדו בפניו.
- הוראות פסקה (1) לא תחול על הכשרה כאשר תיעזר בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
- הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 1א2(ב).

#### י"א. חוות דעת מומחה:

1. חוות דעת של מומחה שעליה מסתמך הכשרה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות הדעת של מומחה לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. נסמכה הכשרה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור הכשרה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת הודעה לגבי החלטה לתביעה. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להכשרה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
4. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור הכשרה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
5. היועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.  
לעניין סעיף קטן זה "מומחה" כהגדרתו בסעיף קטן י'.

#### י"ב. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור:

הכשרה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהכשרה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

#### י"ג. מתן העתקים:

1. הכשרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. הכשרה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתם עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע להכשרה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל הכשרה מכוח הסכמת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

#### 3. תחולה:

- א. הוראות אלו מתייחסות לביטוח חיים ובריאות - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז.
- ב. תביעה תתברר לפי מערכת הכללים אשר תהיה תקפה במועד שבו הוגשה התביעה.
- ג. מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם הכשרה אינה מעורבת ביישוב תביעה.

### טבלת המועדים והתקופות ליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ

המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
בתוך 14 ימי עסקים מהמועד שהתברר הצורך בהם	דרישה למידע ומסמכים נוספים לבירור חבות התביעה
תוך 30 ימים ממועד כל המסמכים הנדרשים מהתובע.	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה
כל 90 ימים ממסירת הודעה לפי סעיף 3 ו-1	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
בין 60-30 ימים לפני מועד הפסקת או הקטנת תשלום	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
תוך 14 ימי עסקים מקבלת פס"ד/הסכם	העברת העתק מפסק דין או הסכם
תוך 14 ימי עסקים ממועד הבקשה	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה
תוך 30 ימים ממועד הפניה	מענה בכתב לפניית ציבור
תוך 14 ימי עסקים ממועד הבקשה	מסירת העתקים מפוליסה
תוך 21 ימי עסקים ממועד הבקשה	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע

## כללים לבדיקה מחודשת של זכאות

### 1. תביעה שאושרה לתקופה של עד 3 חודשים (כולל)

- א. אישורה של תביעה עיתית לתקופות קצובות נוספות מעבר לתקופה שאושרה, מצריך בתום התקופה, שאושרה לתשלום, בחינה מחודשת של מצבו של המבוטח מבחינה רפואית ותפקודית.
- ב. בעת הבחינה מחודשת של החבות ואופן ביצועה יובאו בחשבון, בין היתר, מצבו הרפואי של המבוטח, גילו, המידע שמסר לחברה ותנאי הפוליסה.
- ג. בחינת הזכאות מחדש יכול שתעשה, בין היתר, בהתאם למצבו של המבוטח וגילו בדרך של בדיקת מסמכים רפואיים עדכניים אודות מצבו הרפואי או התפקודי של המבוטח, או באמצעות בדיקת המבוטח ע"י גורמים רפואיים מקצועיים רלוונטיים מטעם הכשרה.
- ד. ככל שתסבור לקראת תום התקופה לגביה אושרה תביעתך, כי בהתחשב במצבך הרפואי והתפקודי יש, בהתאם לתנאי הפוליסה שברשותך, מקום לאישורה של התביעה לתקופות נוספות, יהיה עליך להעביר להכשרה לקראת תום התקופה לגביה אושרה תביעתך מידע רפואי עדכני ומפורט אודות מצבך באותה עת.
- ה. הכשרה תכרר את חבותה בהתאם למידע הרפואי שיועבר לה ובמידת הצורך בדרך של בדיקתך ע"י גורם רפואי מקצועי מטעם החברה.

### 6. תביעה שאושרה לתקופה העולה על 3 חודשים

- א. אישורה של תביעה עיתית לתקופות קצובות נוספות מעבר לתקופה שאושרה, מצריך בתום התקופה, שאושרה לתשלום, בחינה מחודשת של מצבו של המבוטח מבחינה רפואית ותפקודית.
- ב. בעת הבחינה מחודשת של החבות ואופן ביצועה יובאו בחשבון, בין היתר, מצבו הרפואי של המבוטח, גילו, המידע שמסר לחברה ותנאי הפוליסה.
- ג. בחינת הזכאות מחדש יכול שתעשה, בין היתר, בהתאם למצבו של המבוטח וגילו בדרך של בדיקת מסמכים רפואיים עדכניים אודות מצבו הרפואי או התפקודי של המבוטח, או באמצעות בדיקת המבוטח ע"י גורמים רפואיים מקצועיים רלוונטיים מטעם הכשרה.
- ד. לקראת תום תקופת הזכאות תפנה אליך הכשרה לצורך עריכתה של בדיקת זכאות מחודשת. במסגרת פנייה זו ייתכן שתידרש להעביר להכשרה מסמכים רפואיים עדכניים או לתאם בדיקה להערכת מצבך התפקודי וברפואי העדכני, במסגרת המועדים שיצינו בפניה.
- ה. אי העברת המסמכים במועד שתבקש להעבירם ו/או חוסר שיתוף פעולה בקשר עם קיומה של בדיקה על ידי גורם מקצועי מתאים שנקבע לכך על ידי הכשרה במועד, עלולים להביא להפסקת תשלום תגמולי הביטוח או לעיכוב בתשלום.
- ו. הכשרה שומרת לעצמה הזכות לקיים בדיקה מחודשת של זכאות במידת הצורך, גם במקרים בהם אושרה זכאותו של מבוטח לתקופה קצובה מראש ובמהלך התקופה התקבל בהכשרה מידע השונה מזה שמסר המבוטח ו/או היה ידוע בהכשרה ועולה ממנו כי יתכן והמבוטח חדל מלהיות זכאי לתגמולי ביטוח.