

## הליך בירור ויישוב התביעה



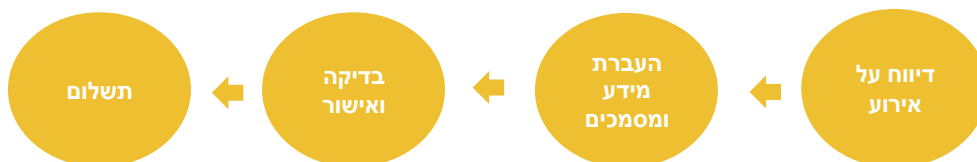
### לתשומת לבך

בעת קרות אירוע חירום רפואי בחו"ל, עליך לפנות מיידית למוקד החירום הטלפוני אשר פרטיו מפורסמים בפוליסה. מוקד החירום ינחה אותך בדבר אופן הפעולה הנדרש ויפעל למול נותני השירות השונים (בכפוף לזכאותך לתגמולי ביטוח). הודעה מיידית כאמור, הנה תנאי מהותי לבירור חבות החברה.

ארע לך מקרה ביטוח בחו"ל?

אנו מודעים לאי הנעימות המלווה אירוע מסוג זה, ומתחייבים לעשות ככל שביכולתנו על מנת להקל עליך ולטפל בתביעתך בהגינות ובזריזות.

במילים אחרות...הליך הטיפול הוא פשוט וכולל ארבעה שלבים:



### איזה מסמכים דרושים לנו?

אל דאגה, אנו נשלח לך בהקדם מכתב המפרט את המסמכים הספציפיים הדרושים לנו לצורך הטיפול בתביעתך. בינתיים, חשוב לנו שתרכז את המסמכים הבאים:

במידה והאירוע ארע בעת טיסה או שיט או כלי תחבורה, נדרש אישור של חברת התעופה או הספנות או התחבורה או ההשכרה, על הגשת תביעה וכן אישור על החזר כספים בגין האירוע, במידה והתקבלו כאלה.

צילום ברור וקריא של אישור המשטרה ממקום וממועד האירוע בחו"ל ובו פירוט נסיבות האירוע.

צילום ברור וקריא של כרטיסי הטיסה.

צילום ברור וקריא של הדרכון או תעודת הזהות.

צילום ברור וקריא של המחאה מבוטלת (לצורך העברה בנקאית).

במידה ונגרמו הוצאות רפואיות, נדרשים מסמכים רפואיים ו/או דוח רפואי של רופא מומחה רלוונטי המטפל בחו"ל, הכולל דיאגנוזה, סיבת הטיפול ואופן הטיפול הנדרש.

## האם יש מישהו שאוכל להיעזר בו?

כמובן. באפשרותך להיעזר במומחים מטעמך. חשוב לציין כי יתכן וגם אנחנו נעזר במומחה, אשר יפגוש אותך. במקרה זה, כמובן שנעדכן אותך מראש וגם נסביר את תפקידו של המומחה והקשר שלו לבירור התביעה.

## מתי מסתיים הטיפול בתביעה?

אם שלחת את כל המסמכים, נבדוק לעומק את תביעתך, ותוך 30 יום נעדכן בהחלטה. במהלך זמן זה, אנו בודקים את כל המסמכים שנשלחו על ידך. אם נצטרך לבצע בדיקות משלימות כמו הזמנת תיק רפואי וכו' נעדכן בכך. לאחר השלמת המידע ההכרחי הדרוש לנו, נבצע הליך בירור מהיר, בסופו תתקבל החלטה על תשלום מלא/תשלום חלקי/הודעת פשרה/הודעת דחייה. אנחנו כמובן נעדכן אותך בכתב בהחלטתנו ונפרט את הנימוקים לקבלתה. אם יידרש לנו זמן נוסף לטיפול בתביעתך, אנו נודיע לך על כך באמצעות "הודעת המשך בירור" בה יפורטו הנימוקים בגינם נדרש לנו זמן נוסף.

## איך נעביר לך את התשלום?

תשלום תגמולי הביטוח יבוצע באמצעות העברה בנקאית לחשבונך או למורשה מטעמך, ואם מדובר בעוסק מורשה ו/או בחברה בע"מ, התשלום יבוצע בניכוי רכיבי המע"מ.

## מסמכים וטפסים

לנחיותך, ריכזנו עבורך את מלוא המידע הקשור בבירור ויישוב תביעות על ידי החברה, כמפורט:

- הסבר אודות הליך הבירור (מסמך זה);
- טופס דיווח/לינק לטופס דיווח דיגיטלי;
- מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות;
- טבלת המועדים והתקופות לטיפול בתביעה;
- טופס ויתור על סודיות רפואית.

לתשומת לבך, על פי סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח בגין פוליסה זו היא **שלוש שנים** ממועד קרות מקרה הביטוח. במידה והתובע קטין, תקופת ההתיישנות בת שלוש שנים תחל מהגיעו לגיל 18.