



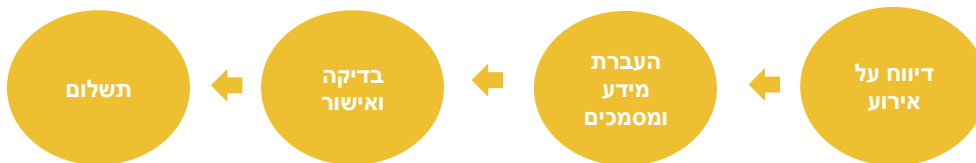
הליך בירור ויישוב התביעה ביטוח חיים

בראש ובראשונה  בראש ובראשונה

אנו מצטערים לשמוע על מות יקירכם ומשתתפים בצערכם.

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

ננסה לעשות את זה הכי ברור.....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:

- 📄 תעודת פטירה.
- 📄 צו ירושה/צו קיום צוואה
- 📄 סיכום רפואי של סיבת הפטירה
- 📄 דוח נתיחה שלאחר המוות במידה וקיים
- 📄 מסמכים רפואיים רלבנטיים אחרים
- 📄 צילום תעודת זהות של המוטבים בצירוף העתק המחאה
- 📄 כתב ויתור סודיות רפואית חתום מטעם היורשים
- 📄 ייפוי כוח חתום להעתקת תיק משטרה כאשר יש חקירת משטרה

האם יש מישהו שאוכל להיעזר בו?

כמובן. באפשרותך להיעזר במומחים מטעמך. חשוב לציין כי יתכן וגם אנחנו נעזר במומחה. 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 נעדכנך בהחלטה. במהלך זמן זה, אנו בודקים את כל המסמכים שנשלחו על ידך. אם נצטרך לבצע בדיקות משלימות כמו הזמנת תיק רפואי וכו' נעדכנך בכך. יש לקחת בחשבון כי תהליך זה אורך זמן ואנו תלויים בגורמים חיצוניים ובשיתוף פעולה מצידכם. 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?

ככל שהכיסוי והחבות ימצאו תקינים נשלח אליך הצעה מפורטת לסילוק התביעה ולעיתים ישלחו גם כתבי סילוק לחתימתך. תשלום תגמולי הביטוח יבוצע באמצעות העברה בנקאית לחשבונך בתוך 30 יום מקבלת הסכמתך וכתבי הסילוק החתומים.

מסמכים וטפסים

לנוחיותך, 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;
- 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.