

# ביטוח נסיעות לחו"ל זה PassportCard

## אגרת מידע לעניין ברור ויישוב תביעות פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל פספורטכארד אפריל 2015

### מבוטח יקר,

הליך הטיפול בתביעות המוגשות על ידי המבוטחים הינו למעשה, המרכיב העיקרי בתכנית ביטוח הנסיעות לחו"ל אותה רכשת.

אנו רואים בבירור זכאותך על פי תנאי הפוליסה, עת הגשת תביעה לתגמולי ביטוח כהליך החייב להתבצע בעילות, מקצועיות ובהתאם לאמנת השירות המאתגרת של חברתנו, גם בשקיפות והוגנות מלאה כלפיו, המבוטח. בהתאם לזאת, הליך יישוב ובירור התביעות מתבצע בהתאם למערכת כללים הדנים בכל האספקטים של עיבוד התביעה ומנחים את צוותי שירות הלקוחות ומחלקת התביעות בהתאם.

חברת PassportCard משקיעה רבות באיכות השירות הניתן ללקוחותיה, תוך שימת דגש על מקצועיותם של העובדים בשירותיה.

בהתאם לזאת, צוותי החברה העוסקים ביישוב ובירור תביעות הוכשרו לפעול במקצועיות,

תוך הכרת תנאי תכנית הביטוח והוראות הדין הרלוונטיות, כמו גם נהלי החברה וכללי יישוב התביעות.

אנו מצרפים לעיוןך אגרת זו המציגה את התהליכים הנדרשים ממך כמבוטח בעת הגשת תביעה לתגמולי ביטוח, במקרה בו לא היה שימוש בכרטיס PassportCard.

ניתן לעיין במערכת הכללים ליישוב ובירור תביעות ובאגרת זו בכל עת, באמצעות גישה לאתר האינטרנט של חברתנו בכתובת: [www.passportcard.co.il](http://www.passportcard.co.il) נא קרא בעיון את האמור להלן.

**מחלקת שירות הלקוחות עומדת לשירותך 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בשיחת חינם מכל העולם באמצעות Skype או מספרי חיוג מהמדינות בהן קיים השירות.**

**לרשימת מספרי חינם:** [www.passportcard.co.il/Content/images/FreeDialNumbers.pdf](http://www.passportcard.co.il/Content/images/FreeDialNumbers.pdf)

### הגשת תביעה לתגמולי ביטוח מכוח פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל PassportCard

#### לתשומת ליבך:

המידע המפורט להלן נועד לסייע לך בעת הגשת תביעה לתגמולי ביטוח בגין מקרי הביטוח המפורטים בפוליסה ואין בו בכדי להקנות התחייבות לכיסוי הוצאות, או התחייבות אחרת שאינה עולה מתכנית הביטוח אותה רכשת. בכל מקרה, תנאי הפוליסה וסייגיה גוברים על האמור מטה. על מנת לאפשר לנו טיפול יעיל ונכון בתביעתך, עליך לפעול על פי ההנחיות המפורטות להלן:

מילוי טופס תביעה

חלק מהותי בהגשת תביעה לתגמולי ביטוח על פי תכנית הביטוח הינו מילוי טופס תביעה.

**טופס זה ניתן להורדה בכל עת בכתובת: [www.passportcard.co.il](http://www.passportcard.co.il)**

**שים לב:** במקרה של מבוטח קטין, יעודכן הטופס על ידי הוריו או האפוטרופוסים החוקיים של הקטין.

עליך למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס ולחתום במקומות המתאימים.

**לקבלת הסבר מפורט על אופן מילוי טפסי התביעה, נא גלוש ל:**

**[www.passportcard.co.il](http://www.passportcard.co.il)**



## צירוף מסמכים

לטופס התביעה יש לצרף לכל הפחות את המסמכים על פי המפורט בהנחיות לטפסי תביעה באתר החברה:  
www.passportcard.co.il  
במידה ויידרשו מסמכים נוספים או מקוריים, אנו נודיעך בהתאם לאמור במערכת הכללים ליישוב תביעות.  
**את כל המידע האמור ניתן להעביר אלינו באמצעות כתובת הדוא"ל:** pcsr@passportcard.co.il  
**בפקס:** +972-9-8920931  
**באמצעות דואר רגיל:** ת.ד. 8767 נתניה 40524

## הליך הטיפול בתביעה ובדיקת זכאותך על פי תנאי הפוליסה

מיד עם קבלת כל המידע המוזכר לעיל, תבוצע בדיקה ראשונית לבירור זכאותך. במקביל, יישלח אליך אישור המעיד על קבלת המידע שנשלח ומה כלל המידע שנשלח על ידך. בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-14 יום מיום שליחת המסמכים, אנו נודיעך אם נדרשים לנו מידע או מסמכים נוספים. מרגע קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים, ותוך 30 יום לכל היותר, אנו נודיעך על החלטתנו.

## אישור התביעה

היה ואושרה התביעה, ישלח אליך מכתב המפרט את פרטי התביעה ופרטים על זכאותך על פי תנאי התכנית, כמו גם החזר כספי שיבוצע בהתאם. במקרה של תשלום ישירות לספק שירות רפואי, תישלח אליך הודעה המעידה על ביצוע התשלום לספק הרפואי ועל פרטי התשלום שבוצע.

## דחיית תביעה

היה ובאלצנו לדחות את תביעתך, תישלח אליך הודעה המפרטת את כל סיבות הדחייה, את אפשרויות הערעור העומדות לרשותך ופרטים נוספים.

## המשך בירור

לעיתים נדרש למידע נוסף על מנת לברר את זכאותך על פי תנאי הפוליסה. במקרה זה תישלח אליך הודעת המשך בירור המפרטת את הנדרש.

## בירור באמצעות מומחה

לעיתים בירור התביעה דורש התערבותו של מומחה מטעם PassportCard, חברת הביטוח או מומחה חיצוני. במידה ויידרש מומחה, אנו נודיעך על התערבותו בבירור התביעה ובמידת הצורך, יהיה עליך אף להיבדק על ידו. במקרים אלו שמורה לך הזכות להיוועץ גם במומחה מטעמך.  
**לתשומת ליבך:** יועץ משפטי או חוקר מקרי ביטוח אינם נחשבים למומחים בהקשר זה.

## דע את זכויותיך

- בכל מקרה של הגשת תביעה, הנך זכאי להיעזר בשרותיו של סוכן ביטוח מטעמך או באמצעות עו"ד.
- במידה והנך מוצא את החלטתנו או חלקה בכל עניין ועניין שלא לשביעות רצונך, זו זכותך להשיג על החלטה זו באמצעות הגשת ערעור לגורמים הבאים:
  - מנהל צוות שירות הלקוחות.
  - סמנכ"ל שירות הלקוחות.
- זו זכותך לברר את תביעתך או להשיג על החלטתנו גם בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאות שיפוטיות או נציב תלונות הציבור מטעם המפקח על הביטוח במדינת ישראל.

## תקופת התיישנות להגשת תביעה

על פי חוק חוזה הביטוח-תשמ"א 1981 ועל פי תנאי הפוליסה בהתאם, מועד התיישנות להגשת תביעה הינו 36 חודשים מיום התרחשות מקרה הביטוח ובמקרה של קטינים מתחת לגיל 18, 36 חודשים מיום הגעתם לגיל 18.

## לתשומת ליבך:

הגשת תביעה לתגמולי ביטוח למחלקת התביעות אינה עוצרת את תקופת התיישנות. אם נדרש מידע נוסף או מסמכים נוספים לבירור התביעה או עיבוד התביעה, עליהם להיות מוגשים מוקדם ככל שניתן ולפני חלוף 36 חודשים מיום קרות מקרה הביטוח. אי הגשת מידע נוסף הנדרש לבירור התביעה במסגרת תקופת התיישנות עלול לגרום לדחיית התביעה עקב התיישנותה.  
למען הסר ספק יצוין כי לחברה המבטחת או מי מטעמה כללים ומועדים קבועים המצוינים ב"טבלת השוואה", המצורפת לבקשה של מסמכים נוספים או מידע נוסף על פי המפורט בטבלה וזאת בכדי להימנע ממצב בו תביעה מתיישנת עקב השתהות של החברה המבטחת או מי מטעמה.  
יודגש ויצוין כי הגשה של תביעה משפטית כתוצאה ממקרה הביטוח עוצרת את מרוץ התיישנות ובמקרה זה יחולו כללי התיישנות הנהוגים בדין הישראלי.

## טבלת השוואה

טבלה השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר המפקחת על הביטוח "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" לבין המועדים הנהוגים בחברה.

המועד או התקופה הנהוגים בחברה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר של המפקחת על הביטוח	הפעולה	סעיף בחוזר של המפקחת על הביטוח
בהקדם האפשרי	בהקדם האפשרי	אישור כללי על קבלת תביעה	
14 ימים מיום קבלת התביעה	14 ימים מיום קבלת התביעה	דרישת מידע ומסמכים נוספים	8 (א)(7)
תוך 30 ימים מיום קבלת המידע הדורש בירור נוסף	תוך 30 ימים מיום קבלת המידע הדורש בירור נוסף	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8 (ב)
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8 (1)(3)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8 (יב)(2)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8 (יג)(1)
7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	8 (יג)(2)
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8 (יד)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתק פוליסה	8 (טו)(1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך עליו חתם התובע (המבוטח)	8 (טו)(3)

\*העלון רשום בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ופונה לנשים וגברים כאחד

