

ביטוח נסיעות לחו"ל זה PassportCard

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות - פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל PassportCard מרץ 2016

מערכת הכללים המפורטת להלן נועדה להביא בפניך את אופן הטיפול ויישוב תביעות לתגמולי ביטוח המוגשות לחברתנו, כמו גם לעדכנך בזכויותיך בעת הגשת תביעה לתגמולי ביטוח. מערכת כללים זו הינה על פי הוראות המפקח על הביטוח במדינת ישראל.

הגדרות

"חוזר המפקח"

חוזר שהוצא על ידי המפקח על הביטוח, אגף שוק ההון במשרד האוצר ושמספרו 9-9-2016 הודן בהוראות המפורטות מטה בדבר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.

"פנייה"

פנייה של המבוטח ל-PassportCard בקשר לאופן הגשת תביעה או לקבלת מידע אודות הליכי הטיפול בתביעות.

"תביעה"

דרישה המוגשת לחברת PassportCard להחזר הוצאות ומימוש זכויות המבוטח על פי תנאי הפוליסה או לפי הוראות הדין.

"טופס תביעה"

מסמך מטעם PassportCard באמצעותו יפורט מקרה הביטוח, נסיבותיו ופרטים נוספים הנדרשים ל-PassportCard לצורך בירור התביעה.

"פוליסת ביטוח"

פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל אשר הוצאה על ידי PassportCard באמצעות "הפניקס - חברה לביטוח בע"מ" ואשר נרכשה על ידי המבוטח בהתאם.

"מבוטח"

כהגדרתו בפוליסת הביטוח.

הליכי בירור ויישוב תביעות

א. פנייה של מבוטח בנוגע להגשת תביעה

מבוטח הפונה ל-PassportCard בקשר לאופן הגשת תביעה יקבל את הפרטים/מסמכים הבאים:

1. הסבר בע"פ על אופן הגשת התביעה ואם פנה בערוץ התקשרות אחר - הסבר כללי בהתאם לערוץ בו פנה (דוא"ל, אתר האינטרנט וכדומה).
2. מערכת הכללים והליכי בירור ויישוב תביעה במסמך זה, ישלחו למבוטח בדואר או באמצעות קישור למקום באתר האינטרנט בו ניתן לעיין במסמך זה, לפי בחירת המבוטח.
3. יש לשלוח למבוטח טופס הגשת תביעה או להפנותו למקום המתאים באתר האינטרנט בו יוכל להוריד טופס תביעה.
4. תינתן הכוונה למבוטח לעיין בפסקה הדנה בתקופת ההתיישנות להגשת תביעה והפניה מתאימה למקום הרלוונטי באתר האינטרנט.
5. יימסר למבוטח פירוט של כל המידע והמסמכים הנדרשים לתביעה - טופס תביעה מלא, קבלות על תשלומים שבוצעו וכל פרט שנדרש לצורכי בירור תביעתו של מבוטח.

ב. מבוטח שלח תביעה (לאחר פנייה ראשונית כאמור או ללא פנייה בכלל)

1. עם קבלת התביעה, יזונו פרטי התביעה למערכת והמבוטח יקבל, בהקדם האפשרי, מכתב או הודעה הכוללת את הפרטים הבאים לפחות:
 - א. מכתב המפרט את מערכת הכללים והליכי בירור ויישוב תביעה (מכתב זה) או הפניה למקום המתאים באתר האינטרנט.

ביטוח נסיעות לחו"ל זה PassportCard

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות - פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל PassportCard מרץ 2016

ב. פרטים מלאים על התביעה שהתקבלה, כולל תאריכי קבלת התביעה, תאריך קבלת השירות או התרחשות האירוע הביטוחי, שם של נותן השירות, פרטי המבוטח וכל מידע אחר ככל שקיים על מסמכי התביעה שנשלחו על ידי המבוטח.

ג. פירוט של כל המסמכים שהתקבלו (לדוגמא: טופס תביעה, קבלה מספק רפואי ופרטיה, סיכום רפואי, דו"ח משטרה, אישור ממוביל אווירי וכדומה).

ד. אם חסר מידע או מסמכים, יקבל המבוטח פירוט מלא של המידע והמסמכים החסרים על מנת להמשיך את בירור התביעה.

ה. הודעה על תקופת התיישנות או הפניה באמצעות קישור למקום הנכון באתר האינטרנט.

- במידה והתקבלה תביעה בה לא נדרש המבוטח למסירת פרטים נוספים והתביעה מאושרת לתשלום, לא ישלחו למבוטח המסמכים המוזכרים בסעיף 2(1)(ד), והודעת תשלום מפורטת תישלח למבוטח בהתאם.
- במידה והתקבלה תביעה בה לא נדרש המבוטח למסירת פרטים נוספים, והתביעה נדחת, יקבל המבוטח הודעת דחייה על פי ההוראות המפורטות בהמשך בדבר הודעה על דחיית תביעה.

ג. תביעה עם מסמכים חסרים

- במידה והמבוטח שלח תביעה והתברר ל- PassportCard כי חסרים בה מסמכים נוספים, מעבר לאלה שנדרשו בסעיף 2(1)(ד), תמציא PassportCard למבוטח דרישה להשלמת המסמכים החסרים ופירוט מלא של המסמכים החסרים, תוך 14 ימים מיום קבלת התביעה.
- לבקשה זו יש תצורה הודעה על תקופת התיישנות.
- במידה והמבוטח לא הגיב להודעה ראשונה על מסמכים חסרים, תישלח הודעה נוספת לאחר 60 ימים. אם לא הגיב המבוטח גם להודעה השנייה, תישלח הודעה נוספת לאחר 60 ימים נוספים.
- במידה והמבוטח לא הגיב לשתי הודעות על מסמכים חסרים שנשלחו לו כאמור בסעיף 2(1)(ד), רשאית PassportCard להפסיק לשלוח הודעות נוספות ובתנאי שבהודעה השנייה צוין כי זו הודעה אחרונה.
- פנה המבוטח לערכאות משפטיות בעניין התביעה, ניתן להפסיק שליחת הודעות בירור ודרישה למסמכים נוספים.
- כשהתקבלו כל המסמכים הנדרשים לבירור התביעה, יש להודיע למבוטח על תוצאות עיבוד התביעה תוך 30 ימים מהיום בו התקבלו כל המסמכים.

ד. הודעה על המשך בירור

- אם נדרש המבוטח לבירור נוסף בעניין תביעה מסוימת, יש למסור למבוטח הודעה מפורטת בכתב המציינת את הסיבות בגין נדרש בירור נוסף.
- אם מדובר בבירור נוסף הדורש מסמכים נוספים (מהמבוטח או צד ג') יש לפרט את המידע הנדרש בהודעה האמורה בסעיף 2(1) לעיל.

ה. הודעה על תשלום תביעה

- אם הוחלט על תשלום תביעה או תשלום חלקי, תימסר למבוטח הודעה מתאימה שתכלול את כל מרכיבי התשלום ולפחות את סכום התביעה המקורי, הסכום שאושר לתשלום, פירוט השתתפויות עצמיות, ניכויים בגין תקרות כיסוי או אופן חישוב ה-UCR.

א. בהודעת תשלום חלקית (חלק מהתביעה משולם וחלק נדחה):

- בגין החלק המשולם יש לפעול על פי סעיף 1 לעיל.

ביטוח נסיעות לחו"ל זה PassportCard

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות - פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל PassportCard מרץ 2016

2. בגין החלק שלא משולם, יש להוציא הודעת דחיית תשלום מפורטת על פי ההוראות מטה בדבר דחיית תביעה.
ב. כל הודעה תכלול פסקה המפרטת את אפשרויות הערעור של המבוטח במסגרת חברת הביטוח (כגון: ערעור למנהל מחלקת התביעות, מנהל רפואי, נציב פניות הציבור), ואת זכותו של המבוטח לערער באמצעות גורמים חיצוניים (פנייה לערכאות משפטיות או לנציב תלונות הציבור במשרד המפקח על הביטוח).

1. הודעה על דחיית תביעה

1. הוחלט על דחיית תביעה, על PassportCard להוציא למבוטח מכתב מפורט הכולל את כל נימוקי הדחייה לרבות תנאי הפוליסה הרלוונטיים (כולל תנאי חיתום פרטניים), הוראות דין עליהן נסמכת הדחייה או כל נימוק אחר המצדיק את דחיית התביעה.
2. ניתן להעלות נימוקים נוספים רק אם הודעת הדחייה הראשונית מתבססת על טענת התיישנות או היעדר תוקף לפוליסה. כמו כן, ניתן להעלות נימוקים נוספים אם יתברר כי לא ידעה או היה על חברת הביטוח או PassportCard לדעת על נימוקים אלה בזמן שליחת ההודעה הראשונית.
3. כל הודעה תכלול פסקה המפרטת את אפשרויות הערעור של המבוטח במסגרת חברת הביטוח (כגון: מנהל צוות שירות לקוחות, סמנכ"ל שירות הלקוחות או לנציב תלונות הציבור של פספורטכארד), ואת זכותו של המבוטח לערער באמצעות גורמים חיצוניים (פנייה לערכאות, לנציב תלונות הציבור במשרד המפקח על הביטוח).

2. הודעת פשרה או תשלום לפני משורת הדין

- אם הוחלט על תשלום תביעה במסגרת פשרה ימסרו הפרטים הבאים למבוטח:
1. הצעת הפשרה המוצעת תהיה בכתב ומתן זמן סביר למבוטח לעיין בהצעה (14 ימים).
 2. הצעת הפשרה תכלול את כל הפרטים הבאים לפחות: תיאור של מקרה הביטוח, הנימוקים המצדיקים פשרה, מרכיבי תשלום שאינם שנויים במחלוקת אם יש כאלו והסכום שנקבע בפשרה.
 3. פשרה תאושר רק לאחר שאישר אותה המבוטח בכתב.
 4. תשלום לפני משורת הדין אינו דורש את אישור המבוטח אלא אם מדובר על תשלום חלקי בעל אופי של פשרה.
 5. אם אושרה הפשרה ויוצאת הודעת תשלום - יש לפעול על פי הכללים בסעיף (ה) הדנים בתשלום תביעה.

3. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. הודעה בדבר התיישנות תביעה תצורף על פי הכללים המוזכרים מעלה בכל מסמך הדורש זאת.
2. כל הודעה שנשלחת למבוטח במהלך השנה האחרונה לפני מועד ההתיישנות של תביעה מסוימת, תכלול פרטים על התביעה שעומדת להתיישן (גם אם ההודעה אינה קשורה לתביעה זו (ותכלול פרטים על התביעה כגון: מועד קרות מקרה הביטוח ותאריך ההתיישנות).
3. הודעה כאמור בסעיף 2 תכלול פסקה המציינת כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
4. אם לא נשלחה הודעת התיישנות כאמור בסעיפים 2 ו-3 לעיל, לא תיספר התקופה בה לא נשלחו ההודעות לצורכי התיישנות אלא מהרגע בו מולאו התנאים האמורים בסעיפים 2 ו-3 וזאת רק במהלך השנה האחרונה להתיישנות.

4. בירור תביעה באמצעות מומחה

1. אם מצאה PassportCard כי לצורכי יישוב התביעה יש צורך במומחה רלוונטי, תודיע למבוטח על כל שימוש במומחה ובמידת הצורך לאפשר ולציין בפני המבוטח כי זכותו להביא חוות דעת מומחה מטעמו.
2. שימוש ביועץ משפטי או חוקר המברר פרטים בקשר לתביעה אינם נחשבים כמומחים ולא נדרשת הודעה כאמור למבוטח.

ביטוח נסיעות לחו"ל זה PassportCard

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות - פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל PassportCard מרץ 2016

3. מומחה יכול להיות חיצוני או עובד של PassportCard או חברת הביטוח.
4. פעילותו של מומחה יכולה להיות על בסיס מידע קיים או על בסיס פגישה אישית עם המבוטח, הכל בהתאם לנסיבות.
5. חוות דעת מומחה תהיה מנומקת ותכלול את כל הפרטים הרלוונטיים על המומחה, כולל מקצועו, השכלתו וכדומה.
6. אם התקבלה החלטה בעניין תביעה על בסיס חוות דעת מומחה, יקבל המבוטח, יחד עם ההחלטה, את חוות דעתו של המומחה ואת פירוט כל המסמכים עליהם התבסס המומחה.
7. חוות דעת חסויה לא תימסר למבוטח. אולם על PassportCard או חברת הביטוח למסור למבוטח מכתב המנמק מדוע לדעתם מתקיים חיסיון על חוות הדעת.

י. תחלוף וזכויות צד שלישי

1. במידה ו- PassportCard החליטה לתבוע צד שלישי במסגרת סברוגציה (תחלוף), יש להוציא למבוטח מכתב המפרט את כוונותיה של PassportCard עם כל פרטי התביעה והנתבעים מצד ג'.
2. עם קבלת החלטה בסברוגציה (כולל פס"ד, בוררות או פשרה) יש להעביר עותק מההחלטה למבוטח תוך 14 ימי עסקים.
3. נמצא כי למבוטח זכות תביעה, תידע PassportCard את המבוטח בזכות זו.
4. PassportCard או חברת הביטוח אינן מייצגות את המבוטח או חבות חובת ייעוץ כלשהיא למבוטח.

י"א. מתן תשובות בכתב

לכל פניה של מבוטח בכתב, יש להשיב בכתב בהתאם לנסיבות העניין ובכל מקרה לא יאוחר מ- 30 ימים מיום הפניה.

י"ב. מתן העתקים

1. מבוטח שמבקש העתק מהפוליסה, ישלח אליו ההעתק תוך 14 ימים מיום הבקשה.
2. מבוטח רשאי לקבל העתקים מכל מסמך בתיקו, מסמכים עליהם חתום או ששלח או מסמכים שנשלחו אליו, תוך 21 ימי עסקים מיום הבקשה.

י"ג. שמירת מסמכים

1. מסמכים יישמרו במשך 7 שנים מיום סיום הטיפול בהם.
2. יש לשמור את כל המידע כל עוד הפוליסה בתוקף ו-7 שנים מהיום בו הסתיים טיפול הנובע מהפוליסה (אף לאחר ביטול הפוליסה).
3. בתביעות יש לשמור את כל נתוני התביעות המלאים, כולל מסמכים הקשורים לתביעה שנשלחו מהמבוטח או למבוטח וכל פשרה, פס"ד וכיו"ב.

י"ד. פרסום החוזר, הכללים ואגרת מידע למבוטח חוזר המפקח, כללים אלו ואגרת מידע למבוטח בדבר הגשת תביעה מפורסמים באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.passportcard.co.il

ט"ו. שמירת דינים

בכל מקרה של סתירה בין ההוראות האמורות מעלה להוראות הדין, גוברות הוראות הדין.