

# ביטוח נסיעות לחו"ל זה PassportCard

## מבוטח.ת יקר.ה,

אנו רואים חשיבות רבה בטיפול מיטבי בתביעות ביטוח, ולכן אנו משקיעים מאמצים רבים בניהול תהליך יעיל ומקצועי לבירור ויישוב תביעות ביטוח, לפי כללי הדין ואמנת השירות המאגרת שהצבנו לעצמנו, תוך שקיפות והוגנות מלאה כלפי מבוטחי החברה.

תהליך בירור ויישוב תביעות ביטוח מתבצע על ידי צוותים ייעודיים המועסקים בחברה, אשר הוכשרו לפעול במקצועיות, תוך הכרות מעמיקה עם תנאי תכנית פוליסות, נהלי החברה והוראות הדין הרלוונטיות, ובכלל זאת, חוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון בדבר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.

מערכת הכללים המפורטת להלן נועדה להביא בפניכם מידע חשוב ביחס לאופן הטיפול בתביעות לתגמולי ביטוח המוגשות לחברתנו, וליידע אתכם בדבר זכויותיכם בעת הגשת תביעה לתגמולי ביטוח. ניתן לעיין במערכת הכללים ליישוב ובירור תביעות בכל עת, באמצעות אתר האינטרנט של חברתנו בכתובת [www.passportcard.co.il](http://www.passportcard.co.il) מחלקת שירות הלקוחות עומדת לשירותך 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בצ'אט בוואטסאפ במספר 050-6708544, בשיחת חינם מכל העולם באמצעות Skype או בשיחה מטלפון נייד באמצעות מספרי חיוג חינם מהמדינות בהן קיים השירות. לרשימת מספרי חינם.

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 נכללת במפורש בפוליסה שנרכשה. בכל מקרה, תנאי הפוליסה וסייגיה גוברים על האמור מטה. נא קרא בעיון את האמור להלן.

\*האמור לעיל ולהלן נוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך פונה לכל המגדרים.

## מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות ביטוח:

PassportCard תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

### הגדרות:

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

"חוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון" - חוזר מטעם הממונה על רשות שוקן ההון, ביטוח וחיסכון ושמספרו 9-9-2016 הקובע כללים להתנהלות חברת הביטוח בעת בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.

"פנייה" - פנייה של המבוטח ל-PassportCard בקשר לאופן הגשת תביעה או לקבלת מידע אודות תהליך 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 או תהליך מקוון, באמצעותו יפורט מקרה הביטוח, סכומים נדרשים, ופרטים נוספים הנדרשים ל-PassportCard לצורך בירור התביעה.

"פוליסה" או "פוליסת ביטוח" - פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל אשר הוצאה על ידי PassportCard באמצעות "דיויד שילד חברה לביטוח בע"מ" ואשר נרכשה על ידי המבוטח בהתאם.

"תובע" - מי שהציג תביעה ל-PassportCard, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי PassportCard להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

**"תובע"** - מי שהציג תביעה ל- PassportCard, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי PassportCard להיפרע את הטבת הנזק כאמור.  
**"מבוטח"** - כהגדרתו בפוליסת הביטוח.

## הליך הטיפול בתביעת ביטוח ובדיקת זכאות לתגמולי ביטוח

- א. בירור אודות אופן הגשת תביעה או פניה:
1. בעת פניה ל- PassportCard בקשר עם הגשת תביעה, יימסרו הפרטים ו/או המסמכים הבאים:
    - 1.1. הסבר על אופן הגשת התביעה, מידע ומסמכים הנדרשים לבחינת התביעה, לדוגמא - קבלות על תשלומים שבוצעו, וכל פרט חיוני אחר הדרוש לבירור התביעה. ההסבר יינתן בעל פה או בכתב, בהתאם לערוץ ההתקשרות בו בחר המבוטח (פניה טלפונית, פניה כתובה בדוא"ל או ב- WhatsApp וכדומה),
    - 1.2. הפניה לאיזור האישי באתר החברה באמצעותו ניתן להגיש תביעה וכן לעיין במערכת כללים זו, או משלוח של טופס תביעה בדוא"ל.
    - 1.3. ניתן להגיש תביעת ביטוח באמצעות האיזור האישי באתר PassportCard, וכן בדרכים המפורטות להלן:
      - באמצעות סוכן ביטוח
      - בדוא"ל [pcsr@passportcard.co.il](mailto:pcsr@passportcard.co.il).
      - בפקס שמספרו 972-9-8920931.
      - בדואר רגיל אל הכתובת ת.ד. 8767 נתניה 40524.
  - ב. מסמכים ומידע בבירור תביעה
    1. עם קבלת התביעה, יוזנו פרטי התביעה למערכת, ויימסרו לפונה, בהקדם האפשרי, המסמכים המפורטים להלן:
      - 1.1. מערכת כללים זו לבירור ויישוב תביעות, בין אם בקובץ מצורף או באמצעות קישור למקום המתאים באתר האינטרנט.
      - 1.2. פרטים מלאים על התביעה שהתקבלה, כולל תאריך קבלת התביעה, תאריך קבלת השירות או קרות האירוע הביטוחי, פרטי המבוטח ופירוט המסמכים שנשלחו על ידי המבוטח (לדוגמא: טופס תביעה, קבלה מספק רפואי ופרטיה, סיכום רפואי, אסמכתאות על ביטול נסיעה, דו"ח משטרה, אישור ממוביל אווירי וכדומה).
      - 1.3. מידע על תקופת ההתיישנות לתביעת ביטוח.
      - 1.4. אם יש צורך במידע או מסמכים נוספים הדרושים לבירור התביעה, יימסר לפונה פירוט מלא של המידע והמסמכים החסרים על מנת להמשיך את תהליך הבירור. פירוט זה ישלח בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מ-14 ימים מיום הגשת תביעת הביטוח.
    - ג. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

PassportCard תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה, הכל כמפורט להלן.

      1. המשך בירור של תביעה
        - 1.1. בקשה להשלמת מידע ו/או מסמכים:
        - 1.2. בקשה להשלמת מידע או מסמכים הדרושים לבירור התביעה תישלח לתובע עם פירוט מלא של המידע ו/או המסמכים החסרים, בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מ-14 ימים מיום קבלת התביעה. לבקשה זו תצורף הודעה על תקופת התיישנות.

- 1.3 אם לא תתקבל מהתובע תגובה להודעה הראשונה על מידע ו/או מסמכים חסרים, תישלח הודעה נוספת לאחר 60 ימים. אם לא תתקבל תגובה מהמבוטח גם להודעה השנייה, תישלח הודעה נוספת לאחר 60 ימים נוספים.
- 1.4 במקרה בו התובע לא הגיב לשתי הודעות על מסמכים חסרים שנשלחו לו כאמור בסעיף 1.1 ו-1.2 לעיל, רשאית PassportCard להפסיק לשלוח הודעות נוספות ובתנאי שבהודעה השנייה צוין כי זו הודעה אחרונה.
- 1.5 פנה התובע ו/או המבוטח לערכאות משפטיות בעניין תביעת הביטוח, רשאית PassportCard להפסיק לשלוח דרישות להשלמת מידע ו/או מסמכים.
- 1.6 עם קבלת כלל המסמכים הנדרשים לבירור התביעה, תועבר למבוטח הודעה על תוצאות עיבוד התביעה בתוך 30 ימים מהיום בו התקבלו כל המסמכים.
2. בירור תביעה באמצעות מומחה:
- 2.1 לעיתים בירור התביעה ידרוש התערבותו של מומחה מטעם PassportCard, חברת הביטוח או מומחה חיצוני. אם לפי שיקול דעתה של PassportCard בירור התביעה מצריך חוות דעת של מומחה רלוונטי, PassportCard תיידע את המבוטח על כל היעזרות במומחה, ותציין בפני המבוטח כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת מומחה כאמור.
- 2.2 יועץ משפטי או חוקר המבררים פרטים בקשר לתביעה אינם נחשבים ל"מומחים", ולא נדרשת הודעה כאמור למבוטח.
- 2.3 מומחה יכול להיות חיצוני או עובד של PassportCard או חברת הביטוח. חוות דעתו של מומחה יכולה להתבסס על בסיס מידע קיים או על בסיס פגישה אישית עם המבוטח, הכל בהתאם לנסיבות.
- 2.4 חוות דעתו של המומחה תהיה מנומקת ותכלול את כל הפרטים הרלוונטיים על המומחה, כולל מקצועו, השכלתו וכדומה.
- 2.5 אם התקבלה החלטה בעניין תביעה על בסיס חוות דעת מומחה, יקבל המבוטח, יחד עם החלטה, את חוות דעתו של המומחה ואת פירוט כל המסמכים עליהם התבסס המומחה.
- 2.6 חוות דעת חסויה לא תימסר למבוטח. אולם על PassportCard או חברת הביטוח למסור למבוטח מכתב המנמק מדוע לדעתם מתקיים חיסיון על חוות הדעת.
3. קבלת החלטה בתביעת ביטוח:
- מרגע קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים לבירור התביעה, בכפוף למפורט לעיל, ותוך 30 יום לכל היותר, אנו נודיעך על החלטתנו כמפורט להלן:
4. הודעה על אישור התביעה:
- 4.1 אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול את פרטי התביעה שהוגשה, פירוט סביר ובהיר בדבר אופן חישוב התשלום; גובה הסכום הנתבע; פירוט לגבי השתתפויות עצמיות ותקרות כיסוי; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; המועד בו הוגשה התביעה, וכן המועד שבו היו בידי PassportCard כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
- 4.2 בתביעה שהתשלום בגינה מתבצע ישירות לספק שירות רפואי, תישלח הודעה בדבר ביצוע התשלום לספק הרפואי ועל פרטי התשלום שבוצע.
- 4.3 אם התביעה אושרה לתשלום באופן חלקי (כאשר התביעה כוללת רכיב/רכיבים שלא אושרו לתשלום), תימסר לתובע הודעה בכתב באופן המפורט בסעיף 4.1 לעיל, ובגין החלק שלא אושר לתשלום, תכלול ההודעה את הפרטים המפורטים בסעיף 5.1 להלן.
5. דחיית התביעה:
- 5.1 אם נתקבלה החלטה על דחיית התביעה, תימסר לתובע הודעה המפרטת את כל סיבות הדחייה, לרבות תנאי הפוליסה הרלוונטיים ובכלל זה תנאי חיתום פרטניים, הוראות הדין עליהן נסמכת הדחייה או כל נימוק אחר המצדיק את דחיית התביעה.

5.2. כמו כן, נפרט בפניך מהן אפשרויות ההשגה העומדות לרשותך, ומידע לגבי תקופת ההתיישנות.

5.3. במידה והתקבלה תביעה בה לא נדרש המבוטח למסירת פרטים נוספים, והתביעה נדחית, יקבל המבוטח הודעת דחייה על פי הוראות אלו.

5.4. PassportCard רשאית להעלות נימוקים נוספים לדחיית התביעה אם הודעת הדחייה הראשונית מתבססת על טענת התיישנות או היעדר תוקף לפוליסה. כמו כן, ניתן להעלות נימוקים נוספים אם יתברר כי PassportCard לא ידעה או לא היתה יכולה לדעת על הנסיבות הרלוונטיות לנימוקים אלה בעת משלוח הודעת הדחייה הראשונית.

6. הודעת פשרה או תשלום לפני משורת הדין:

6.1. PassportCard עשויה להציע למבוטח התובע תגמולי ביטוח הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה

6.2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

6.3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שניים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.

6.4. כל עוד לא אישר המבוטח את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

6.5. הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

6.6. תשלום לפני משורת הדין אינו דורש את אישור המבוטח אלא אם מדובר על תשלום חלקי בעל אופי של פשרה.

7. הודעה בדבר התיישנות תביעה:

7.1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה ל-PassportCard אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

7.2. בנוסף, כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

7.3. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את PassportCard כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור את ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות) גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות). אי הגשת מידע נוסף הנדרש לבירור התביעה במסגרת תקופת ההתיישנות עלול לגרום לדחיית התביעה עקב התיישנותה.

ד. דע את זכויותיך:

1. בכל מקרה של הגשת תביעה, הנך זכאי להיעזר בשרותיו של סוכן ביטוח מטעמך או באמצעות עו"ד.

2. 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 תביעות, סמנכ"ל חווית הלקוח.

3. זו זכותך לברר את תביעתך או להשיג על החלטתנו גם בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאות שיפוטיות או נציב תלונות הציבור, או בפני היחידה לפניות הציבור ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.
- ה. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי
1. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק ב- PassportCard או מיום חתימת ההסכם.
2. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה PassportCard לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו
3. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את PassportCard לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.
- ו. מתן תשובות וטיפול בפניות הציבור
1. PassportCard תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה ליחידה לפניות הציבור ברשות שוק ההון ביטוח וחיסכון, ובין אם לגורם אחר ב- PassportCard, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
- ז. מתן העתקים
1. מבוטח שמבקש העתק מהפוליסה, יישלח אליו ההעתק תוך 14 ימי עסקים מיום הבקשה.
2. המבוטח רשאי לקבל העתקים מכל מסמך בתיקו, מסמכים עליהם חתום או ששלח או מסמכים שנשלחו אליו, תוך 21 ימי עסקים מיום הבקשה.
- ח. שמירת מסמכים
1. המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח יישמרו למשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר סיום פוליסת הביטוח.
2. בתביעות ישמרו כל נתוני התביעות המלאים, כולל מסמכים הקשורים לתביעה שנשלחו מהמבוטח או למבוטח וכל פשרה, פס"ד וכיוצ"ב.
- ט. פרסום החוזר, הכללים ואגרת מידע למבוטח
1. חוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, כללים אלו ואגרת מידע למבוטח בדבר הגשת תביעה מתפרסמים באתר האינטרנט של החברה בכתובת [www.passportcard.co.il](http://www.passportcard.co.il).
- י. שמירת דינים
1. בכל מקרה של סתירה בין ההוראות האמורות מעלה להוראות הדין, גוברות הוראות הדין.

## טבלת השוואה - מועדים ותקופות ביישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" לבין המועדים הנהוגים בחברה.

המועד או התקופה הנהוגים בחברה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.	הפעולה	סעיף בחוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
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(ו)(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)