

## פוליסת נוסעים לחו"ל - שרותי בריאות כללית הנחיות להגשת תביעה בנושא מטען / איחור בנסיעה

### מבוטח יקר,

לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת תביעה למימוש זכויות, עפ"י כיסוי נסיעות לחו"ל, לפי תנאי פוליסת הביטוח.

מטעמי נוחות הערכה מנוסחת בלשון זכר.

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך באופן מסודר ומהיר, נבקשך למלא את טופס התביעה ולצרף את המסמכים הרלוונטיים כמפורט בנספח א'.

את טופס התביעה והמסמכים הנדרשים אנא שלח אלינו:  
בפקס שמספרו 077-6383125 או באמצעות מייל לכתובת [doarnesiothul@clal-ins.co.il](mailto:doarnesiothul@clal-ins.co.il)  
או בדואר לכתובת: כלל חברה לביטוח בע"מ, רח' ראול ולנברג 36 ת.ד. 37080 תל-אביב 6136902,  
(מסמכים מקוריים יש לשלוח בדואר בלבד)

לידיעתך, בחברתנו מופעל שירות הודעות SMS המעדכן על סטטוס תביעה. אנא ציין את מספר הטלפון הסלולרי שלך בטופס התביעה לצורך התקשרות ועדכון רציף בסטטוס התביעה.

**כמו כן, נבקשך למלא את כתובת הדואר האלקטרוני בטופס התביעה לצורך התקשרות.  
מתן כתובת המייל עשוי לייעל את הטיפול בעניינך.**

אנו עומדים לרשותך בכל בקשה ושאלה  
בטלפון שמספרו: 03-6388400 \*6564 או 03-9420422

בברכה,  
מחלקת תביעות נח"ל  
מערך התביעות  
כלל חברה לביטוח בע"מ



## נספח א' - רשימת המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב התביעה

### תביעה מכוח פוליסת נוסעים לחו"ל

לצורך קיצור זמן הטיפול בתביעה נבקשך לצרף את המסמכים ברשימה לעיל:

#### במקרה של תביעה בנושא מטען:

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ (או כרטיס טיסה אלקטרוני - eticket).
7. במקרה של אובדן או גניבת מטען שהיה באחריות המוביל - אישור המוביל (כגון חברת תעופה, חברת ספנות) כי ניתן דיווח בגין האירוע. במקרה בו המוביל הוא חברת תעופה, יש להמציא טופס FIR, לרבות רשימת הפריטים כפי שנמסרה לחברת התעופה.
8. במידה וניתן פיצוי על-ידי המוביל (כגון חברת תעופה, חברת ספנות) יש להמציא אישור בדבר הפיצוי שניתן וגובהו או תגובת המוביל לתביעה שהוגשה.
9. אישור משטרה מקורי מחו"ל על שם המבוטח ממקום ומזמן האירוע ובו פירוט של כל הפריטים שאבדו או נגנבו.
10. קבלות מקוריות המעידות על רכישת המטען שאבד או נגנב.
11. במידה ונתלווה לנסיעה בן / בת זוג - יש לציין את פרטיהם האישיים והיכן נעשה עבורם ביטוח נסיעות.
12. במקרה של אובדן או גניבה של טלפון נייד - אישור המפעיל הסלולרי על ניתוק הקו.

#### במקרה של תביעה בגין איחור בנסיעה:

1. טופס הודעה על תביעה ומכתב הכולל את נסיבות האירוע (נספח ב') ובנוסף:
2. העתק פוליסת הביטוח שהונפקה לך.
3. צילום תעודת זהות.
4. צילום המחאה מבוטלת (שיק) או אישור הבנק על ניהול חשבון.
5. צילום העמודים הרלוונטים בדרכון המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ או תעודת בירור (כניסות ויציאות) ממשרד הפנים.
6. צילום של כרטיס הטיסה המעיד על תאריכי היציאה והחזרה לארץ (או כרטיס טיסה אלקטרוני - eticket).
7. אישור בכתב מהמוביל (כגון חברת תעופה, חברת ספנות) הכולל את סיבת ומשך האיחור.
8. במידה וניתן פיצוי על-ידי המוביל, יש להמציא אישור בדבר הפיצוי שניתן וגובהו, או תגובת המוביל לתביעה שהוגשה.

מובהר כי לא כל הכיסויים המפורטים מעלה קיימים בכל פוליסות הנוסעים לחו"ל.



## נספח ב' - טופס תביעה בנושא מטען / איחור בנסיעה - פוליסות נוסעים לחו"ל

יש למלא עבור כל מבטוח תובע

### א. פרטי המבטוח

|  |            |     |                 |       |  |            |
|--|------------|-----|-----------------|-------|--|------------|
| שם משפחה   | שם פרטי    |     | מספר תעודת זהות |       | מין<br><input type="checkbox"/> ז <input type="checkbox"/> נ | תאריך לידה |
| כתובת מגורים   | רחוב       | מס' | ת"ד             | יישוב | מיקוד  |            |
| מספר טלפון נייד  | מספר טלפון |     | מספר הפקס       |       |  |            |
| <b>דוא"ל</b><br>אני מסכים כי מסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה ישלחו לדואר אלקטרוני שלי* ו/או באמצעות אתר האינטרנט של החברה, במקום באמצעות הדואר.<br>* במידה ולא מילאתי את כתובת הדואר האלקטרוני ישלחו המסמכים לכתובת דואר אלקטרוני קודמת שמסרתי לחברה, ככל שמסרתי. |            |     |                 |       |  |            |
| <input type="checkbox"/> אני מבקש כי מסמכים והודעות על פי דין בקשר לתביעה ישלחו אליי בדואר ישראל בלבד.   |            |     |                 |       |  |            |
| <input type="checkbox"/> אני מאשר שכלל תשלח אליי, במקום באמצעות דואר ישראל, מסמכים והודעות על פי דין בקשר למוצרים שלי בקבוצת כלל לכתובת הדואר האלקטרוני בכתובת המפורטת לעיל ו/או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.  |            |     |                 |       |  |            |

### ב. פרטי איש קשר שאינו המבטוח לניהול התביעה

|  |            |     |                 |       |             |       |
|--|------------|-----|-----------------|-------|-------------|-------|
| שם משפחה   | שם פרטי    |     | מספר תעודת זהות |       | קרבה למבטוח | מיקוד |
| כתובת מגורים   | רחוב       | מס' | ת"ד             | יישוב | מיקוד       |       |
| מספר טלפון נייד  | מספר טלפון |     |                 |       |             |       |
| <b>דוא"ל</b><br>אני מסכים כי מסמכים והודעות בנושאי תביעות מטעם החברה ישלחו לדואר האלקטרוני שלי וזאת במקום באמצעות הדואר. <b>חתימה:</b> _____ |            |     |                 |       |             |       |
| תאריך _____ חתימת המבטוח המאשר מינוי איש קשר _____   |            |     |                 |       |             |       |

### ג. ביטוחי חו"ל נוספים

|  |
|--|
| האם ברשותך כרטיסי אשראי בינלאומיים? <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן, אם כן פרט סוג הכרטיס ומספרו _____   |
| האם ברשותך פוליסת ביטוח חו"ל נוספת? <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן, אם כן סמן של איזו חברה: <input type="checkbox"/> הראל <input type="checkbox"/> שירביט <input type="checkbox"/> מגדל <input type="checkbox"/> איילון <input type="checkbox"/> מנורה <input type="checkbox"/> הפניקס <input type="checkbox"/> AIG אחר _____ מס' הפוליסה _____ |
| האם הגשת תביעה זו גם בחברת ביטוח אחרת? <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן, אם כן פרט לאיזו חברה _____ מתי _____   |
| מה היו תוצאותיה _____  |

### ד. תיאור המקרה

|                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| תאריך יציאה מהארץ | תאריך חזרה לארץ    |
| תאריך האירוע      | הארץ בה אירע המקרה |

נא למסור תיאור מדויק ומפורט ככל שניתן של המקרה \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**ה. פירוט מרכיבי התביעה**

| פריט | מחיר רכישה | תאריך רכישה | נא לסמן x אם צורפה קבלת תשלום במקור |
|------|------------|-------------|-------------------------------------|
|      |            |             |                                     |
|      |            |             |                                     |
|      |            |             |                                     |
|      |            |             |                                     |
|      |            |             |                                     |
|      |            |             |                                     |

סה"כ הסכום הנתבע וסוג המטבע \_\_\_\_\_  
\* לתשומת לבך: ניתן לצרף מכתב גלווה עם פירוט החפצים, במידה ואין מספיק מקום בטבלה.

**ו. פיצוי נוסף**

האם האובדן / נזק אירע במסגרת הטיסה?  לא  כן, אם כן: \_\_\_\_\_

האם הגשת תביעה לחברת התעופה?  לא  כן, שם החברה: \_\_\_\_\_

האם קיבלת פיצוי מחברת התעופה?  לא  כן, סכום הפיצוי ששולם \_\_\_\_\_

בכל מקרה, נא לצרף התשובה הסופית / תגובה שנתקבלה מחברת התעופה.

**ז. פרטי תשלום**

במידה והתביעה תאושר, התשלום יבוצע באמצעות העברה בנקאית. נא למלא את הפרטים ולצרף צילום שיק או אישור הבנק על פרטי החשבון.

| שם הבנק | שם סניף | מס' סניף | מס' חשבון | שם בעל החשבון |
|---------|---------|----------|-----------|---------------|
|         |         |          |           |               |

**שים לב! חשוב למלא את כל השדות בסעיף זה גם לצורך זיהוי בעת פנייתך למוקדי התביעות**

**ח. הצהרת המבוטח:**

שימוש במידע ושמיירתו:

אני מאשר בזאת כי המידע שנמסר על ידי נמסר מרצוני ובהסכמתי, וכי מידע זה וכל עדכון שלו או מידע נוסף שיימסר על ידי או שיגיע לידי הקבוצה בקשר אליי, ישמרו במאגרי המידע של חברות מקבוצת כלל או מי מטעמה (או של מי שישפך לה מפעם לפעם שירותי מחשב ועיבוד נתונים) וישמשו בין היתר לניהול, תפעול ומתן שירותים (לרבות בקווי תקשורת) בקשר למוצרים ולשירותים, לעיבוד מידע, לפילוח שיווקי, ולקיום חובות על פי דין. כן אני מאשר כי קבוצת כלל תהיה רשאית להעביר את המידע גם לסוכן הביטוח ולגורמים הפועלים עבור הקבוצה או מטעמה.

**הנני מצהיר בזאת כי כל הפרטים שמסרת נכונים ומדויקים וכי לא העלמתי כל עובדה ופרט בקשר לאירוע.**

תאריך \_\_\_\_\_ שם פרטי ושם משפחה \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_  
במידה וממונה אפוסטרופוס (חתימתו):

תאריך \_\_\_\_\_ שם פרטי ושם משפחה \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

במידה והמבוטח הינו קטין, יש להעביר מכתב חתום על-ידי שני ההורים שבו יצויין אופן התשלום הנדרש ופרטי המוטבים בצירוף צילום תעודות זהות של המוטבים.

אני מסכים שכל הדיווחים השנתיים בביטוחי חיים, חסכון ארוך טווח ו/או בריאות שעליי לקבל מחברת כלל יישלחו לדואר האלקטרוני שלי המפורטת ב"פרטי המבוטח" ו/או באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

אני מאשר כי חברות מקבוצת כלל יהיו רשאיות לפנות אלינו להצעת מוצרים ושירותים, לרבות בדרך של משלוח חומר שיווקי ו/או פרסומי, בין בדיוור ישיר ובין בדרך אחרת, כולל באמצעות הדואר ו/או הטלפון ו/או הפקסימיליה ו/או מערכת חיוג אוטומטי ו/או הודעות אלקטרוניות ו/או הודעות מסר קצר.

אני אהיה רשאי להודיע לקבוצת כלל בכל עת כי אין ברצוני לקבל דיוור ישיר ו/או הודעות שיווקיות.

חתימת המבוטח: \_\_\_\_\_



## הליך בירור וישוב תביעה

### מבוטח יקר

כלל חברה לביטוח בע"מ ("החברה") מעמידה לרשות ציבור לקוחותיה מערך לבירור וליישוב תביעות ופועלת על פי מערכת כללים הרצ"ב **כנספח ג'**, אשר החברה אימצה לשם כך.

לקוח המעוניין להגיש תביעה למימוש זכויותיו לפי תנאי פוליסת ביטוח, מתבקש לפעול על פי ההנחיות המופיעות להלן במסמך זה. לאחר קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים מהלקוח, תבחן החברה את זכאות הלקוח לתגמולי ביטוח או לקצבה, לפי העניין, בהתאם לתנאי פוליסת הביטוח.

לתשומת הלב, החברה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להיעזר במומחה פנימי או חיצוני מטעמה לצורך בירור התביעה, כגון רופא מומחה או מבצע הערכה תפקודית/בדיקת תשישות נפש במסגרת בדיקת תביעה לקבלת תגמולי סיעוד. במקרה כזה שמורה ללקוח הזכות להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע החלופות הבאות: תשלום מלוא התביעה, תשלום חלקי של התביעה, תשלום במסגרת פשרה, או דחייה של התביעה. הודעה רלוונטית תימסר ללקוח בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במערכת הכללים (כנספח א').

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981<sup>2</sup>, תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא 3 שנים מיום שקרה מקרה הביטוח (להלן: "תקופת ההתיישנות"). לתשומת לבך, במקרה שבו עילת התביעה הינה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תימנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח. (הוראה ספציפית זו תחול על עילת תביעה שהיא נכות שנגרמה ממחלה או מתאונה שטרם התיישנה לפי הדין שחל עליה ביום 14.3.23). תנאי חוזה הביטוח עומדים לרשותך גם באתר האינטרנט של החברה. נבהיר כי אין במשלוח דרישה לחברת הביטוח כדי לעצור את מרוץ ההתיישנות האמור וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

### הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע

על מנת להגיש תביעה למימוש זכויות על פי פוליסת ביטוח או תקנון קרן פנסיה, על הלקוח למלא טופס תביעה בנוסח הרצ"ב כנספח ג', בצירוף כל המסמכים הנדרשים כמפורט ברשימה הרצ"ב כנספח ב'.

במידה והלקוח מבקש לקבל שיפוי בגין הוצאות שהוציא עליו להמציא מסמכים מבססים, הזכאות לשיפוי בגין ההוצאות תקבע בהתאם לדין, לפוליסת הביטוח ובכפוף להמצאת מסמכים.

במקרה בו התובע אינו בעל כשרות משפטית לחתום על מסמכים התובע נדרש להעבירם חתומים על ידי האפוטרופוס בהתאם לקבוע בדין, בצירוף האישורים המתאימים.

<sup>1</sup> לעניין זה, מומחה הינו איש מקצוע כדוגמת שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי או ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

<sup>2</sup> יצוין כי בחוק ההתיישנות תשי"ח - 1958, קבועות הוראות נוספות העשויות להשפיע על תקופת ההתיישנות למשל לעניין קטין.



## נספח ג' - מערכת הכללים

החברה אמצה מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור, אשר אלה עיקריה:

### מסמכים ומידע בבירור התביעה

החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבלה אצלה תביעתו, ערכת מסמכים הכוללת, בין היתר, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע לצורך בירור ויישוב התביעה ופירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה.

בהקדם האפשרי לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך שנדרשו מהתובע בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע הודעה בכתב על קבלת המסמך ועל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע אך טרם נתקבלו אצל החברה. אם החברה זקוקה למסמך נוסף על אלו שנדרשו על ידי החברה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע - על החברה לדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו התברר לחברה הצורך במסמך הנוסף.

לידיעתך: בכל מקרה בו תובע לא המציא מידע ומסמכים שהתבקשו וזאת בתוך 45 יום מהדרישה המקורית, יסתיים הטיפול בתביעה והתובע רשאי לשוב ולפנות בעניין התביעה בכפוף לדיני ההתיישנות.

### הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תעשה כל מאמץ ליישב את התביעה בהקדם האפשרי מהמועד בו התקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנתבקשו לראשונה מהתובע, ובכל מקרה בתוך 30 ימים ממועד זה, החברה תמסור הודעה לתובע על יישוב התביעה (בדרך של תשלום, תשלום חלקי, פשרה או דחייה), או תמסור לו הודעה בדבר המשך בירור.

הודעת יישוב תביעה שתימסר לתובע, תכלול את כל הפרטים הרלוונטיים הנדרשים על פי החוזר, בהתאם לאופן בו יושבה התביעה:

הודעת תשלום תכלול, בין השאר, פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב שבוצע. ככל שמדובר בהודעת תשלום עיתי, ההודעה תכלול בנוסף, בין השאר, גם את משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות לתשלומים ואת הכללים לבדיקה המחודשת של הזכאות.

הודעת פשרה תכלול, בין השאר, את הנימוקים שביסוד הפשרה ואת הסכום שנקבע בפשרה.

הודעת דחייה תכלול, בין השאר, פירוט של נימוקי הדחייה לרבות התנאי, התניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה.

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגינן נדרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה וכן את פירוט המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע, ככל שהם נדרשים.

ככלל, הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל תשעים ימים ועד משלוח הודעת יישוב תביעה.

### התיישנות

תשומת לבך, בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תתווסף פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת ההתיישנות הרלוונטית לסוג הפוליסה נשוא תביעתך, וזאת בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.

יודגש - הגשת תביעה לחברה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.



## בירור תביעה בעזרת מומחה

הסתמכה החברה על חוות דעת מומחה לצורך יישוב התביעה, חוות הדעת תהיה מנומקת, ותכלול את כל הפרטים הנדרשים על פי החוזר לרבות רשימת המסמכים עליהם נסמכת חוות הדעת. חוות הדעת תועבר לידי התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

## היענות לפניית מבוטח או תובע

כל פניה בכתב של מבוטח או תובע תיענה על ידי החברה בכתב בתוך שלושים ימים לכל היותר ממועד קבלת הפניה בחברה.

בקשה של תובע לקבל העתק מהפוליסה תיענה בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה אצל החברה.

בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי החברה מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.

למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על פיהם תנהג החברה וכי החברה מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 (בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור) כלשונן. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 לחוזר, יגבר האמור בחוזר.

הנוסח המלא של סעיף 8 לחוזר מצוי באתר האינטרנט של אגף שוק ההון ביטוח וחיסכון במשרד האוצר בכתובת:  
<http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/insurance/insurance.asp>

## טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

| המועד או התקופה הקבועים בחוזר | הפעולה  | סעיף בחוזר |
|-------------------------------|---|------------|
| 14 ימי עסקים                  | דרישה מידע ומסמכים נוספים                             | 8(א)(7)    |
| 30 ימים                       | מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו          | 8(ב)       |
| כל 90 ימים                    | מסירת הודעת המשך בירור תביעה                          | 8(ו)(3)    |
| 30-60 ימים                    | מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם | 8(ט)(6)    |
| 14 ימי עסקים                  | העברת העתק מפסק דין או הסכם                           | 8(יב)(2)   |
| 14 ימי עסקים                  | מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה                       | 8(יג)(1)   |
| 7 ימי עסקים                   | הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי        | 8(יג)(2)   |
| 30 ימים                       | מענה בכתב לפניית ציבור                                | 8(יד)      |
| 14 ימי עסקים                  | מסירת העתקים מפוליסה או תקנון                         | 8(טו)(1)   |
| 21 ימי עסקים                  | מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע                 | 8(טו)(3)   |

