

## אובדן כושר עבודה

מבוטח יקר,

איבדת את כושר העבודה?

עומד לרשותך מערך מיומן לטיפול מהיר ויעיל בתביעתך.

### הנחיות להגשת תביעה בגין אובדן כושר עבודה:

#### על מנת להבטיח טיפול מהיר ויעיל בבקשה, יש לצרף את המסמכים הבאים:

- טופס תביעה ממולא וחתום, כולל טופס ויתור על סודיות רפואית (המצורף לטופס).
- אישורי מחלה בציון תאריכים מדויקים לגבי תקופת אי כושר העבודה מרופא מקצועי מטפל.
- סיכומי מחלה מכל האשפוזים, כולל האשפוז הראשון - אם אושפזת.
- אישור מפורט ועדכני מרופא מטפל בו יש לפרט את האבחנות הרפואיות מהן הנך סובל, הטיפולים והתרופות שקיבלת, מהן מגבלותיך והתייחסות לכושר עבודתך.
- תוצאות בדיקות רפואיות שעברת, כולל תוצאות בדיקות הדמיה.
- אם נפגעת במסגרת תאונת עבודה, יש להמציא את החלטת המוסד לביטוח לאומי לגבי אחוזי הנכות הזמנית או הצמיתה שנקבעו לך בצירוף פרוטוקול הועדה הרפואית של מוסד זה.
- אישור לגבי הכנסתך מעבודה ב-12 החודשים האחרונים שקדמו לתאריך האירוע בגינו הנך תובע: אם הינך שכיר - יש להמציא אישור ממקום עבודתך לגבי ימי היעדרותך מן העבודה עקב אי כושר העבודה, עד מתי שולם לך שכר? וכמה? וכן פירוט 12 המשכורות האחרונות (או צילום תלושי שכר) שקיבלת לפני קרות האירוע בגינו אתה תובע.
- אם הינך עצמאי יש להמציא אישור מרואה חשבון/יועץ מס או מס הכנסה לגבי הכנסתך מעבודה מיגיעה אישית מעסק לגבי 12 החודשים שקדמו לאירוע בגינו הנך תובע.
- יש להודיע לחברה את שם, כתובת סניף קופ"ח ושם הרופא המטפל אצלו טופלת במשך השנים, כולל מלפני הצטרפותך לביטוח- לשם קבלת צילום התיק הרפואי המלא מקופ"ח, במידת הצורך.
- יש לצרף צילום תעודת הזהות שלך (כולל ספח).
- יש לצרף צילום המחאה או תדפיס פרטי חשבונך האישי בבנק לצורך ביצוע העברה בנקאית.
- מקבלי תשלום פיצוי חודשי לאובדן כושר עבודה, חייבים בדיווח לשלטונות מס הכנסה. הכשרה תמציא לך מכתב לפקיד השומה ותפעל בהתאם לאישור שתקבל מפקיד השומה. במידה והינך זכאי/ת לפיצוי על פי תנאי הפוליסה, ישולם לך פיצוי חודשי מתום תקופת ההמתנה וכל עוד הינך מצוי/ה באובדן כושר עבודה ולכל היותר עד תום תקופת הביטוח לאי כושר עבודה.
- אם הפוליסה בגינה הנך תובע/ת היא פוליסה לביטוח מנהלים תידרש להמציא הצהרה אם הפיצוי החודשי מהווה הכנסה יחידה או שיש לך הכנסות נוספות/אישור פטור מביטוח לאומי לניכוי דמי ביטוח לאומי ובריאות.
- יתכן ותידרש/י להבהרות נוספות כגון מסמכים נוספים או בדיקת רופא. שיתוף פעולה מצדך יעזור לנו בהליך בירור בקשתך לתשלומי ביטוח.
- יתכן והבקשה לתשלומי ביטוח תידחה וזאת בהתאם לתנאי הפוליסה וההחלטות הקיימות בה.
- בכל מקרה נודיעך בכתב את עמדתנו.

מחלקת תביעות ביטוח חיים

הכשרה חברה לביטוח בע"מ

כתובת מייל למשלוח דואר [tviotlife@hcsra.co.il](mailto:tviotlife@hcsra.co.il)

פקס: 03-5167811

## טופס תביעת אי כושר עבודה

שם מגיש התביעה/מבוטח/סוכן/עו"ד: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_

### חלק א' - למילוי בידי המבוטח/התובע

		(1)	(2)	(3)
מספרי פוליסות:				
<b>פרטי המבוטח:</b>				
שם משפחה		שם פרטי		מס' ת.זהות
כתובת		טלפון בבית		טלפון נייד
תאריך לידה		מקצוע/עיסוק/משלח יד		האם אתה מובטל וממתי? תחביב
פרט השכלתך		פרט לימודים/קורסים/תעודות/הסמכות/השתלמויות מקצועיות		שם רופא משפחה
שם		כתובת		טלפון
מקום עבודה אחרון				
<input type="checkbox"/> עצמאי <input type="checkbox"/> שכיר <input type="checkbox"/> בעל שליטה		פרט כל עיסוקיך/מקומות עבודה בעבר והיכן		

### פרטים על עבודה לפני אי כושר עבודה:

- תאריך הפסקת עבודתך עקב האירוע \_\_\_\_\_ פרט את שם המעסיק האחרון: \_\_\_\_\_
- מסור תיאור מפורט על עבודתך ערב אי כושר העבודה: \_\_\_\_\_
- משכורת/הכנסה**

פרט את הכנסתך מיגיעה אישית מעסק ב-12 חודשים האחרונים שקדמו לאי כושר העבודה: \_\_\_\_\_

■ ש"ח לשנה \_\_\_\_\_

■ ש"ח לחודש \_\_\_\_\_

נא צרף אישור רו"ח/יועץ מס/מס הכנסה לגבי הכנסתך מיגיעה אישית מעסק בשנה שקדמה לתחילת אי כושר העבודה.
- האם שינית את המקצוע/העיסוק מאז הוצאת הפוליסה הני"ל?  כן /  לא

אם כן, נא פרט את המקצוע/העיסוק החדש \_\_\_\_\_ ומתי התחלת לעבוד בו \_\_\_\_\_

### פרטים על מקרה אי כושר העבודה:

- אי כושר העבודה נגרם על ידי:  מחלה  תאונת עבודה  תאונת דרכים  תאונה אחרת. נא פרט \_\_\_\_\_
- מתי קרתה התאונה או מתי הופיעו לראשונה סימני המחלה? תאריך פניה ראשונה לגורם רפואי: \_\_\_\_\_
- נא פרט את מהלך, נסיבות ותוצאות התאונה/מחלה: \_\_\_\_\_
- נא פרט את הבעיות הרפואיות/התפקודיות מהן אתה סובל: \_\_\_\_\_
- מי הם הרופאים או המוסדות הרפואיים שטיפלו בך? נא לפרט שם וכתובת: \_\_\_\_\_
- האם עברת בדיקות רפואיות, כולל בדיקות הדמיה? נא פרט (וצרף תוצאות הבדיקות) \_\_\_\_\_

**ד. פרטים על עבודה לאחר תחילת אי כושר העבודה:**

א. האם שבת לעבודה מאז התאונה או מאז תחילת המחלה?  כן /  לא

אם כן, באיזה תאריך: \_\_\_\_\_ באיזה היקף: \_\_\_\_\_ באיזה עיסוק: \_\_\_\_\_

ב. מהי הכנסתך החודשית הנוכחית? האם:  כשכיר  כעצמאי

ג. האם עברת הכשרה מקצועית/שיקום מקצועי/תעסוקתי ומתי, נא פרט: \_\_\_\_\_

**ה. ביטוחים ותשלומים נוספים:**

האם אתה מקבל או זכאי לקבל תשלומים חודשיים בזמן אי כושר העבודה מאת:

זכויות לפיצוי		לא	כן	הגורם המשלם
למשך זמן	סכום חודשי			
				המעסיק (ציין שם המעסיק)
				קרן פנסיה (ציין שם קרן הפנסיה)
				חברת ביטוח אחרת (ציין שם חברת הביטוח)
				ביטוח תאונות ו/או מחלות (ציין היכן)
				ביטוח כנפגע צד שלישי (ציין היכן)
				ביטוח לאומי (ציין כתובת סניף ביטוח לאומי)
				מקור אחר (פרט)

**ו. הצהרת המבוטח:**

אני הח"מ (המבוטח) \_\_\_\_\_ מצהיר בזה כי כל האמור לעיל הוא נכון, וכי לא העלמתי מן החברה דבר הקשור עם התביעה הנוכחית.

תאריך \_\_\_\_\_ שם משפחה ופרטי \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**ז. פרטי חשבון הבנק:**

נא ציין פרטי חשבון הבנק שלך וכן צרף צילום מהמחאה אישית או תדפיס הבנק לגבי פרטי חשבון האישי.

שם הבנק \_\_\_\_\_ מס' הבנק \_\_\_\_\_ כתובת סניף הבנק \_\_\_\_\_ מס' חשבון \_\_\_\_\_

**ח. התיישנות לגבי תביעה:**

בהתאם להוראות חוק חוזה הביטוח והוראות הפוליסה שברשותך, תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הינה תקופה בת שלוש שנים, המתחילה במועד קרות מקרה הביטוח. (למען הסר ספק, ככל שמקרה הביטוח הינו מסוג מתחדש יחל מנין שלוש השנים מדי יום ביומו וכל עוד מתקיים מקרה הביטוח, ביחס לאותו היום). ככלל, הגשת תביעה לחברת הביטוח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות, ורק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

### ויתור על סודיות רפואית / כללית

אני, החתום מטה, נותן בזה רשות לכל מוסד רפואי לרבות קופות-חולים ובתי-חולים, עובדיהם, רופאיהם ו/או מי מטעמם ו/או למוסד לביטוח לאומי על עובדיו, ו/או מרפאות ובתי חולים פסיכיאטרים, ו/או מכונים רפואיים, ו/או מעבדות רפואיות, ו/או משטרת ישראל, ו/או שרות בתי הסוהר, ו/או השרות הפסיכולוגי, ו/או שירות התעסוקה ו/או למשרד הביטחון ו/או קצין תגמולים ו/או לצה"ל ו/או לרשויות מקומיות ולמשרדי הממשלה על עובדיהם ו/או לחברות ביטוח אחרות על עובדיהם ו/או קרנות פנסיה ו/או משרד התחבורה, ו/או המוסד לבטיחות בדרכים ו/או מוסדות שיקומיים ו/או מוסדות סיעודיים, ו/או קרנית, ו/או בעלי תפקידים בתחום הסוציאלי ו/או לכל מוסד או גוף או עובד שטיפל בי אישית ו/או טיפל בחומר הנוגע למצבי הבריאותי ו/או מצוי בידיו חומר כזה שהועבר על-ידי צד ג' כלשהו למסור להכשרה חברה לביטוח בע"מ כל מידע רפואי אודותיי, מחלות שיש לי בהווה או שהיו לי בעבר, טיפולים שאני מקבל בהווה או קיבלתי בעבר או שאקבל בעתיד ו/או צילומים מדוחות האשפוז שלי ו/או כרטיסי הרפואי ו/או רשימות הרופאים אצלם ביקרתי.

כתב ויתור זה מחייב אותי, את עזבוני, את יורשיי, את מוטבי, את באי כוחי החוקיים וכל מי שיבוא במקומי.

אני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשת ולא תהא לי כל טענה או תביעה מכל סוג שהוא בקשר למסירת מידע זה, כלפי המוסדות ו/או למי מהרופאים ו/או למי מעובדיהם ו/או נותני השירותים שלהם.

ניתנה בזאת זכות לחברה לתבוע החזרים ולשובב את התביעה כנגד כל צד שלישי שיש לו מחויבות לכסוי התביעה הנ"ל או חלקה.

תאריך \_\_\_\_\_ שם משפחה ופרטי \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

#### עד לחתימה

(עו"ד/רופא/סוכן ביטוח כולל חתימה + חותמת ומספר רישיון  
במידה והעד הינו סוכן ביטוח יש לצרף צילום רישיון סוכן)

תאריך \_\_\_\_\_ שם משפחה ופרטי \_\_\_\_\_ מקצוע \_\_\_\_\_

חתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ מספר רישיון \_\_\_\_\_

**חלק ב' - למילוי ע"י הרופא המקצועי המטפל**
**1. פרטים על מצבו הרפואי של המבוטח:**

א. ממתי נמצא המבוטח בטיפוּלך: _____ ב. האבחנות הרפואיות של המחלה או הפגיעה: _____ _____ _____ ג. האם בוצעו בדיקות רפואיות (כולל בדיקות הדמיה)? נא פרט הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן _____ _____ _____ ד. מועד התחלת המחלה/הפגיעה ה. האם אפשר לייחס את המצב הבריאות הנוכחי לאיזה מחלה או פגיעת גוף קודמת (ציין פרטים)	
ו. מצבו הבריאותי הנוכחי של המבוטח <input type="checkbox"/> מהן מגבלותיו? _____ <input type="checkbox"/> האם עבר/יעבור שיקום רפואי? (פרט) _____ <input type="checkbox"/> האם צריך לעבור שיקום מקצועי/תעסוקתי ובמה? (פרט) _____	

**2. פרטים על כושר עבודתו של המבוטח:**

א. באיזה תאריך נאלץ המבוטח להפסיק את עבודתו?	ב. באיזה תאריך חזר, או יהיה מסוגל לחזור המבוטח לעבודה?
ג. אם המבוטח אינו מסוגל לחזור לעבודתו הקודמת ציין לאיזה סוג עבודה מסוגל לחזור, ומתי?	
ד. ציין פרטים נוספים בקשר לאבדן כושר עבודה, אם ישנם.	

**3. הערות:**

_____ _____ _____
-------------------------

תאריך

כתובתו

חתימת הרופא

שם הרופא וההתמחות

**מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור - ביטוח חיים ובריאות**  
**בהכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "הכשרה")**  
**(בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 2011-9-5)**

להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות ביטוח חיים. אנו נפעל בהתאם לחוזר זה ביישוב התביעות יברר ויישב תביעות ויטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.  
**מערכת הכללים לא תחול על תביעה המתנהלת בבית משפט.**

**1. הגדרות**

- "תביעה" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור;
- "תובע" - מי שהציג תביעה לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
- "ממומחה" - בעל מקצוע שהכשרה חברה לביטוח נעזרת בו לברור החבות בתביעה, באמצעות חוות דעת.
- "יום /ימים" - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל

**2. כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור**

**א. מסמכים ומידע בבירור תביעה**

- 1) פנה אדם בקשר להגשת תביעה לגוף מוסדי או למי מטעמו, ימסור לו הגוף המוסדי בהקדם האפשרי ממועד הפניה לגוף המוסדי או למי מטעמו, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:
- (א) מערכת הכללים של הגוף המוסדי;
- (ב) מסמך שבו יפורט הליך בירור וליישוב התביעה;
- (ג) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע;
- (ד) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור וליישוב תביעה;
- (ה) טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
- (ו) הודעה על תקופת ההתיישנות.
- 2) המסמכים המפורטים יפורסמו באתר האינטרנט.
- 3) הכשרה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל הכשרה או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. מצאה הכשרה כי דרוש לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, ידרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לו הצורך בהם.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ב. הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו

על הכשרה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לגבי מצב התביעה לפי העניין, הודעת תשלום תביעה, הודעת המשך טיפול ובירור התביעה, הודעת פשרה או הודעת דחייה מנומקת. דרשה הכשרה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה, תחל להימנות התקופה לא לפני שנתקבל הטופס בידי הכשרה. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

- (1) החליטה הכשרה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (חוות דעת מומחה):
- (א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהכשרה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים להכשרה מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הכשרה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
- (ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
- (2) החליטה הכשרה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - ימסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שבה שני חלקים כמפורט להלן:
- החלק הראשון - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה הכשרה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בהתאם למפורט לעיל.
- החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטת של הכשרה לדחות חלק מהתביעה, כולל אסמכתאות בהתאם לתנאי הביטוח, או החוק ככל שהדחייה נסמכת עליהם.
- בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

## ד. הודעת פשרה

- (1) הכשרה תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
- (2) הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה - תמסור הכשרה לתובע הצעת פשרה בכתב ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
- (3) בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כאמור.
- (4) כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.
- הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה תביעה בבית משפט.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ה. הודעת דחייה

החליטה הכשרה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב. נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ו. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 1) סברה הכשרה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה.
  - 2) על הכשרה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
  - 3) הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה .
  - 4) הכשרה פטורה מחובת משלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציין הכשרה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

## ז. הודעה בדבר התיישנות תביעה

- 1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה להכשרה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
- 2) כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
- 3) לא כללה הכשרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות. הסכמת הכשרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של הכשרה.
- 4) לא כללה הכשרה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד התיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות. הסכמת הכשרה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של הכשרה במהלך השנה שקדמה למועד התיישנות.



#### ח. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:
- 1) להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
  - 2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של הכשרה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
  - 3) להשיג על החלטת הגוף המוסדי בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

#### ט. בדיקה מחודשת של זכאות

- 1) הכשרה רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
- 2) הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאות התובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי וכן יפורטו באתר האינטרנט שלה.
- 3) התובע לא יישא בעלויות בדיקה כאמור לעיל אם תידרשנה.
- 4) הכשרה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בפוליסה ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים. לא נקבעו כללים כאמור, תמסור הכשרה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של הכשרה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
- 5) הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת הכשרה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

#### י. בירור תביעה בעזרת מומחה

- 1) במקרה והכשרה נעזרת לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע, יודיע על כך לתובע מראש, יסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
- 2) המומחה כאמור בפסקה (1), למעט עובד של הכשרה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא ייתן חוות דעתו בהתאם לממצאי הבדיקה והמסמכים שיעמדו בפניו.
- 3) הוראות פסקה (1) לא תחול על הכשרה כאשר תיעזר בחוקר במסגרת חקירה סמויה.

#### יא. חוות דעת מומחה

- 1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמך הכשרה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- 2) חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
- 3) נסמכת הכשרה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור הכשרה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה לגבי החלטה לתביעה. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להכשרה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- 4) הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור הכשרה הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
- 5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

**יב. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור**

הכשרה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר הכשרה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

**3. תחולה**

- א. הוראות אלו לביטוח חיים ובריאות - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.
- ב. תביעה תתברר לפי מערכת הכללים אשר תהיה תקפה במועד שבו הוגשה התביעה.

**4. תחילה**

- א. תחילתן של הוראות ביום 1 ביוני 2011.

**טבלת המועדים והתקופות ליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור בהכשרה חברה לביטוח בע"מ**

המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה
בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה	הכשרה תעביר לתובע דרישה מידע ומסמכים נוספים לביורר חבות התביעה
תוך 30 ימים ממועד כל המסמכים הנדרשים מהתובע	הכשרה תמסור הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 90 ימים	הכשרה תמסור הודעת המשך בירור תביעה
בין 60-30 ימים	הכשרה תמסור הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
תוך 14 ימי עסקים	הכשרה תעביר העתק מפסק דין או הסכם
תוך 14 ימי עסקים	הכשרה תמסור מידע בדבר קיומה של פוליסה
תוך 30 ימים	הכשרה תענה בכתב לפניית ציבור
תוך 14 ימי עסקים	הכשרה תמסור העתקים מפוליסה
תוך 21 ימי עסקים	הכשרה תמסור העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע