

## מערכת כללים לברור ויישוב תביעות פוליסה לביטוח רפואי DavidShield

מאי 2011

מערכת הכללים המפורטת להלן נועדה להביא בפניך את אופן הטיפול ויישוב התביעות הרפואיות המוגשות לחברתנו, כמו גם לעדכןך בזכויותיך בעת הגשת תביעה רפואית. מערכת כללים זו הינה על פי הוראות המפקח על הביטוח במדינת ישראל.

### 1. הגדרות

#### חוזר המפקח

חוזר שהוצא על ידי המפקח על הביטוח, אגף שוק ההון במשרד האוצר ושנספרו 5-9-2011 הדן בהוראות המפורטות מטה בדבר טיפול בתביעות רפואיות.

#### פנייה

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

#### תביעה / תביעה רפואית

דרישה המוגשת לחברת DavidShield להחזר הוצאות רפואיות ומימוש זכויות המבוטח על פי תנאי הפוליסה או לפי הוראות הדין, אשר הוגשה לאחר ה-01 ביוני 2011.

#### טופס תביעה

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

#### פוליסת ביטוח

פוליסה לביטוח רפואי אשר הוצאה על ידי DavidShield באמצעות "הפניקס - חברה לביטוח בע"מ" ואשר נרכשה על ידי המבוטח בהתאם.

#### מבוטח

כהגדרתו בפוליסת הביטוח.

## 2. הליכי בירור ויישוב תביעות רפואיות

### א. פנייה של מבוסח בנוגע להגשת תביעה

מבוסח הפונה ל-DavidShield בקשר לאופן הגשת תביעה יקבל את הפרטים/מסמכים הבאים:

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

### ב. מבוסח שלח תביעה רפואית (לאחר פנייה ראשונית כאמור או ללא פנייה בכלל)

1. עם קבלת התביעה הרפואית, יוזנו פרטי התביעה למערכת והמבוסח 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.
  - ב. פרטים מלאים על התביעה שהתקבלה, כולל תאריכי קבלת התביעה, תאריך השירות הרפואי, שם של ספק רפואי, פרטי המבוסח וכל מידע אחר ככל שקיים על מסמכי התביעה שנשלחו על ידי המבוסח.
  - ג. פירוט של כל המסמכים שהתקבלו (לדוגמא: טופס תביעה, קבלה מספק רפואי ופרטיה, סיכום רפואי וכדומה).
  - ד. אם חסר מידע או מסמכים, יקבל המבוסח 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.
2. במידה והתקבלה תביעה בה לא נדרש המבוסח למסירת פרטים נוספים, והתביעה מאושרת לתשלום, לא ישלחו למבוסח המסמכים המוזכרים בסעיף 1(ב)-(ד) והודעת תשלום מפורטת תישלח למבוסח בהתאם.
3. במידה והתקבלה תביעה בה לא נדרש המבוסח למסירת פרטים נוספים, והתביעה נדחית, יקבל המבוסח הודעת דחייה על פי ההוראות המפורטות בהמשך בדבר הודעה על דחיית תביעה.

### ג. תביעה עם מסמכים חסרים

1. שלח מבוסח תביעה והתברר ל-DavidShield כי חסרים בה מסמכים נוספים, מעבר לאלה שנדרשו בסעיף 1(ז), תמציא DavidShield למבוסח דרישה להשלמת המסמכים החסרים ופירוט מלא של המסמכים החסרים, תוך 14 יום מיום קבלת התביעה.
2. לבקשה זו יש תצורך הודעה על תקופת התיישנות.
3. לא הגיב המבוסח להודעה ראשונה על מסמכים חסרים, תישלח הודעה נוספת לאחר 60 יום. לא הגיב המבוסח גם להודעה השנייה תישלח הודעה נוספת לאחר 60 יום נוספים.
4. לא הגיב המבוסח לשתי הודעות על מסמכים חסרים שנשלחו לו כאמור בסעיף 3, רשאית DavidShield להפסיק לשלוח הודעות נוספות ובתנאי שבהודעה השנייה צוין כי זו הודעה אחרונה.
5. פנה המבוסח לערכאות משפטיות בעניין התביעה, ניתן להפסיק שליחת הודעות בירור ודרישה למסמכים נוספים.
6. התקבלו כל המסמכים הנדרשים לבירור התביעה, יש להודיע למבוסח על תוצאות עיבוד התביעה תוך 30 יום מהיום בו התקבלו כל המסמכים.

### ד. הודעה על המשך בירור

1. נדרש המבוסח לבירור נוסף בעניין תביעה מסוימת, יש למסור למבוסח הודעה מפורטת בכתב המציינת את הסיבות בגין נדרש בירור נוסף.
2. אם מזכר בבירור נוסף הזורש מסמכים נוספים (מהמבוסח או צד ג') יש לפרט את המידע הנדרש בהודעה האמורה בסעיף ד1.

### ה. הודעה על תשלום תביעה

1. הוחלט על תשלום תביעה או תשלום חלקי, תימסר למבוסח הודעה מתאימה שתכלול את כל מרכיבי התשלום ולפחות את סכום התביעה המקורי, הסכום שאושר לתשלום, פירוט השתתפויות עצמיות, ניכויים בגין תקרות כיסוי או UCR, אופן החישוב.
  - א. בהודעת תשלום חלקית (חלק מהתביעה משולם וחלק נדחה):
    1. בגין החלק המשולם יש לפעול על פי סעיף ה(1).
    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, לנציב תלונות הציבור במשרד המפקח על הביטוח).

## 1. הודעה על דחיית תביעה

1. הוחלט על דחיית תביעה, על DavidShield להוציא למבוטח מכתב מפורט הכולל את כל נימוקי הדחייה לרבות תנאי הפוליסה הרלוונטים (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 DavidShield לדעת על נימוקים אלה בזמן שליחת ההודעה הראשונית.
3. כל הודעה תכלול פסקה המפרטת את אפשרויות הערעור של המבוטח במסגרת חברת הביטוח (כגון: מנהל מחלקת התביעות, מנהל רפואי, נציב פניות הציבור) 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

הוחלט על תשלום תביעה במסגרת פשרה ימסרו הפרטים הבאים למבוטח:

1. הצעת הפשרה המוצעת 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, הסכום 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. אושרה הפשרה ויוצאת הודעת תשלום – יש לפעול על פי הכללים בסעיף (ה) הדנים בתשלום תביעה.

## ח. 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 התיישנות 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. 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.

## ט. בירור תביעה באמצעות מומחה

1. מצאה DavidShield 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.
3. מומחה יכול להיות חיצוני או עובד של DavidShield 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 הרלוונטים על המומחה, כולל מקצועו, השכלתו וכדומה.
6. 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.
7. חוות דעת חסויה לא תימסר למבוטח אולם על DavidShield או חברת הביטוח למסור למבוטח מכתב המנמק מדוע לדעתם מתקיים חיסיון על חוות הדעת.

## י. תחלוף זכויות צד שלישי

1. במידה ו-DavidShield החליטה לתבוע צד שלישי במסגרת סברוגציה (תחלוף), יש להוציא למבוטח מכתב המפרט את כוונותיה של DavidShield 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, תיידע DavidShield את המבוטח בזכות זו.
4. DavidShield או חברת הביטוח אינן מייצגות את המבוטח או חבות חובת ייעוץ כלשהיא.

## יא. מתן תשובות בכתב

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

## יב. מתן העתקים

1. מבוטח שמבקש העתק מהפוליסה, ישלח 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.

## יג. שמירת מסמכים

1. מסמכים ישמרו במשך 7 שנים **מיום קבלתם או הוצאתם**.
2. יש לשמור את כל המידע כל עוד הפוליסה בתוקף ו-7 שנים מהיום בו הסתיים טיפול הנובע מהפוליסה (אך 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.

## יד. פרסום החוזר, הכללים ואגרת מידע למבוטח

חוזר המפקח, כללים אלו ואגרת מידע למבוטח בדבר הגשת תביעה מפורסמים באתר האינטרנט של החברה בכתובת: [www.davidshield.com](http://www.davidshield.com)

## טו. שמירת דינים

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