



מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות באלטשולר שחם חברת ביטוח בע"מ (להלן: "החברה").

ניתן לקבל העתק ממערכת כללים זו מהחברה או להדפיסה ישירות מאתר האינטרנט שכתובתו: www.as-invest.co.il (להלן: "אתר האינטרנט").

החברה תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת הכללים זו, כמפורט להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלקמן:

1. **יום עסקים** - יום עסקים ע"פ חוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד - 1994.
2. **תביעה** - דרישה מן החברה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג את התביעה לחברה, למעט גוף מוסדי.
4. **מומחה** - בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי.
המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על תביעות ביטוח חיים לגבי סיכוני אובדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד.

ג. מועד תחילה

תחילתה של מערכת כללים זו החל מיום 1.2.2015. מערכת הכללים תחול רק על תביעה שהוגשה לאחר המועד הנקוב לעיל.

ד. עקרונות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, החברה תברר ותיישב תביעות ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

ה. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל החברה או למי מטעמה, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן, ככל שהפונה לא הורידם מאתר האינטרנט:
 - א. העתק ממערכת כללים זו;
 - ב. מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;
 - ג. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע;
 - ד. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
 - ה. טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;
 - ו. הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה;

■ **ניתן לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.**
2. החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
3. אם יידרשו לחברה מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.

4. החברה לא תדרוש מהתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן לחברה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- **הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.**

1. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

- החברה תמסור לתובע, בתוך שלושים (30) 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.
- **הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.**

2. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם קיבלה החברה החלטה על תשלום בגין התביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה:

(א) לגבי תשלום חד פעמי:

1. עילת התשלום;
2. פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;
3. סכום המס שנוכה במקור ואופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה.
4. פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה או הדין קוזזו מהתשלום;
5. סכום השתתפות עצמית;
6. פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע;
7. פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה;
8. סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;
9. הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה;
10. הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;
11. סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור;
12. המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;

(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) לעיל -

1. סכום התשלום הראשון;
2. מנגנון עדכון תשלומים;
3. המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;
4. משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה או הדין;
5. משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות;
6. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
7. מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים;

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של תביעה, תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:
- החלק הראשון**, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;
- החלק השני**, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

- בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ה' לעיל, למעט העתק ממערכת כללים זו.
- בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.
- בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהא החברה פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו מועד.

ח. הודעת פשרה

1. ככל שהחברה תחליט להציע לתובע הצעת פשרה, הצעת הפשרה תהא סבירה למועד ההצעה.
 2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
 3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את 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 כזה.
 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 התביעה בבית משפט.

ט. הודעה בדבר דחיית תביעה

החליטה החברה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן: "הודעת הדחייה"). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי או הוראות הדין אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

י. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר לתובע הודעה בכתב על כך ויפורטו בה הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור וכן, המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים (90) ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי עניין, למעט במקרים הבאים:
 - אם בהודעת המשך הברור האחרונה לתובע נקבע מועד עתידי להערכת נזק, פטורה החברה משליחת הודעת המשך בירור נוספת עד למועד הערכת הנזק ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות אחת לשנה.
 - אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
 - אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי (2) הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלח הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יא. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בהודעת 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 לחברה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן: "פסקת התיישנות").
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.

3. לא נכללה פיסקה 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 החברה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

4. אם לא נכללה פיסקה בדבר ההתיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

▪ **הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.**

יב. 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 החלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בחברה וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

▪ **הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית המשפט.**

יג. בדיקה מחודשת של זכאות

1. החברה רשאית לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, בהתאם כללים סבירים שקבעה בעניין זה, כמפורט להלן.
2. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
3. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש של האמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
4. במקרה בו כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים (30) ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים (60) ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
5. הודעת השינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחווה דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
6. בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים.
7. למען הסר ספק אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

יד. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. החליטה החברה להיעזר לשם בירור תביעה במומחה בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, במסגרתה יובהר לתובע תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת מומחה (למעט אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה). הודעה כאמור יכול שתימסר לתובע במסגרת המסמך המתאר את הליך בירור התביעה ויישובה כמפורט בסעיף ו' לעיל.

2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא אם מדובר בעובד החברה, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

טו. חוות דעת מומחה

1. חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. ככל שתסתמך החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת (הודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
4. אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.
5. היוועצות פנימית שאינה עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

טז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים (30) ימים ממועד קבלת הפניה.

יז. מתן העתקים

1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בתוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות את התובע לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט.
3. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסמכת התובע, בתוך עשרים ואחד (21) ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

יח. שמירת מידע ומסמכים

1. החברה תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח, כל עוד הוא מבוטח באותה פוליסה בחברה, ולמשך תקופה של לפחות שבע (7) שנים לאחר שחדל להיות מבוטח כאמור.
2. מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (1) לעיל, החברה תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לתביעה על פי הפוליסה, למשך תקופה של לפחות שבע (7) שנים ממועד היישוב הסופי של התביעה.
3. מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (1) לעיל, החברה תשמור בגין כל תביעה מידע הכולל לפי העניין, את שם התובע, שם המבוטח, סוג ומהדורת הפוליסה, מספר הפוליסה, מועד תחילת הביטוח ומועד סוף הביטוח, מספר התביעה (ככל שקיים), אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי, דחייה או פשרה).
4. בתשלום או בתשלום חלקי שהוא **תשלום חד פעמי** - יישמרו גם מועד התשלום, סכום התשלום ודרך תשלומו.
5. בתשלום או בתשלום חלקי שהוא **תשלום עיתי** - יישמרו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

יט. שמירת דינים

- למען הסר ספק מובהר בזאת כי -
1. מערכת כללים זו מוסיפה על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
 2. אין בהוראות מערכת כללים זו כדי לגרוע מזכותו של המבוטח על פי כל דין.

סיכום המועדים בהתאם למערכת הכללים המצורפת:

המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם	דרישה למידע ומסמכים נוספים	8 (א)(6)
30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8 (ב)
כל 90 ימים מיום מסירת ההודעה לפי סעיף 8(ב)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8 (ו)(3)
30-60 ימים לפני מועד השינוי	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8 (ט)(6)
14 ימי עסקים מיום קבלת פסק הדין בחברה או מיום חתימת ההסכם	מסירת העתק מפסק דין או הסכם	8 (יב)(2)
30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב	מענה בכתב לפניית ציבור	8 (יד)
14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה	מסירת העתקים מפוליסה	8 (טו)(1)
21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8 (טו)(3)