



טופס תביעת סיעוד למבוטחי קולקטיב "צוות" - ארגון גמלאי צה"ל (ע"ר)

מבוטח/ת נכבד/ה,

לצורך טיפול בתביעה אנא צרף את המסמכים הבאים:

1. טופס תביעה מלא וחתום על כל חלקיו לרבות טופס ויתור על סודיות רפואית (במידה והמבוטח אינו כשיר לחתימה יש לציין זאת).
2. לצורך ייעול וקיצור בירור התביעה, אנו ממליצים לצרף מסמכים רפואיים. מומלץ לצרף תוצאות בדיקות וכל מסמך רפואי רלוונטי, המעידים על מצבך התפקודי ו/או הקוגניטיבי, כגון: העתק ממכתב שחרור, סיכומי מחלה. מבוטח המאובחן כחולה אלצהיימר או דמנציה (תשישות נפש) ניתן לצרף העתק מחו"ד של רופא מומחה גריאטר או פסיכוגריאטר או נירוגריאטר בדבר מועד אבחון המחלה ואישור הצורך בהשגחה, כמו כן, ניתן לצרף כל מסמך רפואי רלוונטי אחר.
3. צילום תעודת זהות כולל ספח.
4. צילום המחאה מבוטלת / אסמכתא מהבנק בנוגע לפרטי חשבון בנק המבוטח.
5. במידה ומונה אפוטרופוס או קיים ייפויי כוח נוטריוני יש לצרפו.
6. במקרה של תביעה עבור מבוטח שנפטר - העתק נאמן למקור של צו קיום צוואה/ירושה.

הערות

ייתכן ותידרש להיבדק על ידי רופא, אחות או מומחה בתחום מטעמנו. הבדיקה הנה על חשבוננו ותתואם אתך מראש. למען הסר ספק התנאים הקובעים והמחייבים הינם תנאי הפוליסה, ואין בטופס זה בכדי להקנות כיסוי שאינו קיים בפוליסה. ברצוננו להדגיש כי לאחר קבלת המסמכים שצויינו לעיל, ייתכן ויידרשו מסמכים/מידע נוסף לפי הצורך. לאחר קבלת תוצאות הבדיקה וכל המסמכים שנדרשו, נודיעך בכתב את החלטתנו באשר לתביעתך לקבלת תגמולי ביטוח בהתאם להוראות הפוליסה. שיתוף פעולה שלך להשגת המידע והמסמכים המפורטים לעיל, יקדם את הטיפול בתביעתך.

התיישנות

על פי חוק חוזה ביטוח, התשמ"א (1981) ועל פי הוראות הפוליסה, חלה התיישנות על בקשה לתשלום תגמולי הביטוח, לאחר 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח. במקרה והתובע קטין, שנות התיישנות יחושבו החל מהגעת התובע לגיל 18 בהתאם. לתשומת לבך, הגשת תביעה לחברה וניהול התכתבות עימה, אינה עוצרת את מרוץ התיישנות, אלא רק הגשת תביעה לבית משפט.

02.18 א"פ"

בכבוד רב,

**מחלקת תביעות בריאות
מנורה מבטחים ביטוח בע"מ**

הטופס מיועד לנשים ולגברים כאחד.

טופס תביעת סיעוד למבוטחי קולקטיב "צוות" - ארגון גמלאי צה"ל (ע"ר) חלק א'

יש לסמן בעיגול את הגורם הממלא את טופס התביעה: מבוטח / בן או בת זוג של מבוטח / בן או בת של מבוטח / הורה של מבוטח(במקרה של קטין) / סוכן ביטוח / עו"ד

א. פרטי המבוטח			
שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	מספר הפוליסה
מקום מגורים: <input type="radio"/> בית המבוטח: <input type="radio"/> מוסד סיעודי/בית אבות: שם המוסד _____ טלפון המוסד _____ כתובת המוסד _____		מס' טלפון נייד _____ מס' טלפון בבית _____ דוא"ל _____	
<input type="radio"/> אם המבוטח אינו מתגורר בביתו יש לפרט היכן מתגורר _____ <input type="radio"/> בית חולים/מוסד רפואי		שם הרופא המקצועי / מכון מטפל _____	
שם קופת חולים	סניף	רופא משפחה מטפל	
ב. פרטי איש קשר לצורך טיפול בתביעה זו			
שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	הקרבה למבוטח
כתובת: רח' _____	מס' בית _____	מס' דירה _____	כניסה _____
		עיר _____	מיקוד _____
			ת.ד. _____
מס' טלפון בבית	טלפון נייד	כתובת דוא"ל	
ג. אופן משלוח הודעות - נודה לבחירתך את אופן ההתקשרות			
<input type="radio"/> דואר אלקטרוני (מאובטח) <input type="radio"/> דואר ישראל			
כתובת דוא"ל	מס' טלפון נייד (חובה לציין לצורך משלוח סימסה לפתיחת הודעת דוא"ל)		
אני מעוניין כי כתובת דוא"ל זו תשמש גם בתביעות עתידיות <input type="radio"/> כן <input type="radio"/> לא לתשומת ליבך, במידה ולא בחרת את אופן משלוח הדיור הודעות ישלחו באמצעות כתובת דואר ישראל כפי שמעודכנת בחברתנו.			
ככל שהינך מיוצג ע"י עורך דין, הודעות בדבר מהלך בירור התביעה ישלחו אליו. במידה והינך מבקש לשלוח הודעות אלו באמצעות דוא"ל, אנא הקפד על מילוי כתובת הדוא"ל של עורך הדין:			
<input type="radio"/> דואר אלקטרוני (מאובטח) <input type="radio"/> דואר ישראל			
כתובת דוא"ל	מס' טלפון נייד של עו"ד (חובה לציין לצורך משלוח סימסה לפתיחת הודעת דוא"ל)		
כתובת: רח' _____	מס' בית _____	מס' דירה _____	כניסה _____
		עיר _____	מיקוד _____
			ת.ד. _____

ד. פרטי התביעה

פרטי האירוע:

○ מחלה ○ תאונה תאריך קרות המחלה/תאונה _____
האם יש לך זכות לתביעה בגין התאונה/מחלה מחברת ביטוח אחרת? אם כן, ציין את שם החברה _____
1. אנה פרט השתלשלות מפורטת בציון תאריכי טיפול/ אשפוז

2. האם אושפזת או הנך מאושפז? ○ לא / ○ כן
אם כן, אנה ציין שמות בתי חולים, מחלקות ומרפאות בתי חולים בהם טופלת וכן צרף סיכומי מחלה.

שם מוסד ומחלקה	תאריך שחרור	תאריך האשפוז

באם עברת מקופת חולים אחת לאחרת אנה ציין את כל שמות הרופאים שטיפלו בך בכל קופה:

שם הקופה	שם הרופא	סניף קופת חולים

3. האם טופלת/היית במעקב במרפאת זיכרון, נא לציין במפורט את שמות הרופאים ושם המוסד.

4. האם המבוטח תשוש נפש? ○ לא / ○ כן

2. האם המבוטח מסוגל לבצע בכוחות עצמו את הפעולות שברשימה:

- קימה מהמיטה ושכיבה במיטה ○ הלבשה ○ רחצה ○ אכילה ○ שליטה על סוגרים
 - ניידות (יכולת תנועה ממקום למקום באופן עצמאי או בעזרת מקל הליכה/ הליכון)
- הערות: _____

ה. זכאות מחברת ביטוח נוספת / המוסד לביטוח לאומי / גופים אחרים

האם פנית בעבר לקבלת עזרה בגין המצב הסיעודי מהגורמים הבאים?

שם חברת הסיעוד	אחוז הגמלה %	החל מתאריך / /	כן ○ לא ○
שם חברת הביטוח	שם התוכנית	שם חברה	כן ○ לא ○
שם חברת הביטוח	שם התוכנית	שם חברה	כן ○ לא ○

כללי

החל מתאריך / / אחוז הגמלה % שם חברת הסיעוד	כן ○ לא ○	הם הינך מעסיק עובד זר?
	כן ○ לא ○	האם יש ברשותך אישורים להעסקת עובד זר?

ו. פרטי חשבון

תשלום התביעה באמצעות העברה בנקאית בלבד. נא למלא את הפרטים

שם בנק _____ מס' סניף _____

מס' חשבון _____ שם בעל החשבון _____

יש לצרף צילום המחאה מבוטלת או אישור פרטי החשבון מהבנק.

חתימה

ז. הצהרת המבוטח או התובע בשמו

אני החתום מטה, מצהיר בזה כי תשובתי וכל הפרטים אשר מסרתי לעיל ואמסור להלן הינם מלאים ונכונים. ידוע לי כי על פי הוראות החוק, מסירת מידע כוזב או מטעה עלולה לגרום לדחיית התביעה ו/או לשלילת זכות המבוטח להחזר על פי הפוליסה.

תאריך _____ שם החותם _____ מס' תעודת זהות _____ חתימה

יחס הקרבה של החותם למבוטח (במידה והחותם איננו מבוטח): _____

חלק ב' – למילוי על ידי הרופא המטפל

א. פרטים על מצבו הבריאותי של המבוטח

שם משפחה ופרטי:	מס' תעודת זהות
-----------------	----------------

שאלון תפקודי

מבוטח שאינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50%) מפעולה מסוימת (כגון: הלבשה, רחצה וכד'), יחשב כמי שאינו יכול לבצע את כל הפעולה

התמצאות	<input type="radio"/> חסר הכרה <input type="radio"/> מובלבב לעיתים רחוקות <input type="radio"/> מתמצא בזמן ובמקום <input type="radio"/> מובלבב לעיתים קרובות	<input type="radio"/> לא מתמצא בזמן ובמקום <input type="radio"/>
מצב רגשי	<input type="radio"/> מדוכא: <input type="radio"/> לעיתים רחוקות <input type="radio"/> לעיתים רחוקות <input type="radio"/> תוקפן: <input type="radio"/> לעיתים רחוקות <input type="radio"/> לעיתים קרובות	<input type="radio"/> מצב דכאוני קבוע <input type="radio"/> תוקפני באופן קבוע
תשישות נפש	<input type="radio"/> השגחה <input type="radio"/> האם המבוטח נזקק להשגחה במרבית שעות ביממה בשל פגיעה בפעילותו הקוגניטיבית, כגון: אלצהיימר או צורות דמנטיות שונות <input type="radio"/> האם המבוטח מטופל ע"י? <input type="radio"/> עובד זר <input type="radio"/> מטפל מטעם ביטוח לאומי <input type="radio"/> בן משפחה <input type="radio"/> מוסד סיעודי	<input type="radio"/> לא <input type="radio"/> כן
קימה מהמיטה ושכיבה במיטה	<input type="radio"/> האם המבוטח יכול בכוחות עצמו לקום ממצב שכיבה למצב ישיבה במיטה וממצב ישיבה לשכיבה (כולל היעזרות באמצעי עזר)? <input type="radio"/> האם המבוטח יכול בכוחות עצמו מניסא ממצב ישיבה למצב עמידה וממצב עמידה לישיבה (כולל היעזרות באמצעי עזר)? <input type="radio"/> יכול לבצע בכוחות עצמו <input type="radio"/> לא יכול לבצע בכוחות עצמו	<input type="radio"/> לא <input type="radio"/> כן
הלבשה	<input type="radio"/> האם המבוטח יכול בכוחות עצמו ולהביש ולהפשיט את חלק גופו העליון? <input type="radio"/> האם המבוטח יכול בכוחות עצמו להביש ולהפשיט את חלק גופו התחתון? <input type="radio"/> יכול לבצע בכוחות עצמו <input type="radio"/> לא יכול לבצע בכוחות עצמו	<input type="radio"/> לא <input type="radio"/> כן
רחצה	<input type="radio"/> האם המבוטח יכול בכוחות עצמו להיכנס בכוחות עצמו לאמבטיה או למקלחת? <input type="radio"/> האם המבוטח יכול בכוחות עצמו להתרחץ באמבטיה או במקלחת בעמידה או ישיבה על כיסא רחצה? <input type="radio"/> יכול לבצע בכוחות עצמו <input type="radio"/> לא יכול לבצע בכוחות עצמו	<input type="radio"/> לא <input type="radio"/> כן
אכילה	<input type="radio"/> האם המבוטח יכול בכוחות עצמו לאכול ולשתות (כולל שתיה בעזרת קשית), לאחר שהמזון הוכן עבורו והוגש לו? <input type="radio"/> יכול לבצע בכוחות עצמו <input type="radio"/> לא יכול לבצע בכוחות עצמו <input type="radio"/> נטילת תרופות – האם המבוטח יכול בכוחות עצמו ליטול תרופה	<input type="radio"/> לא <input type="radio"/> כן
שליטה על סוגרים	<input type="radio"/> האם ישנה אבחנת אורולוג או בדיקות שנערכו למבוטח? <input type="radio"/> במידה וכן, מומלץ לצרף מסמכים אלה. האם ישנה אבחנה של תכיפות או דחיפות במתן שתן ובשל קושי בניידות המבוטח אינו מסוגל לשלוט על סוגריו? <input type="radio"/> כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/> לא במידה וכן, מומלץ לצרף מסמכים אלה: <input type="radio"/> שותן - <input type="radio"/> לא שולט <input type="radio"/> מעיים - <input type="radio"/> לא שולט <input type="radio"/> לא שולט	<input type="radio"/> לא <input type="radio"/> כן
ניידות	<input type="radio"/> מרותק למיטה <input type="radio"/> מרותק לכיסא גלגלים <input type="radio"/> מרותק למיטה <input type="radio"/> משתמש בעזרים <input type="radio"/> מתהלך בחופשיות <input type="radio"/> האם המבוטח סובל מחוסר שיווי משקל או מחוסר יציבות הגורמים לנפילות חוזרות ונשנות הפוגעות ביכולתו העצמאית לנוע ממקום למקום? <input type="radio"/> במידה וכן ואם קיים תיעוד רפואי, מומלץ לצרפו. <input type="radio"/> באם היה ברשות המבוטח אביזר עזר כגון: מקל הליכה, הליכון <input type="radio"/> האם היה נייד באופן עצמאי?	<input type="radio"/> לא <input type="radio"/> כן

חלק ג' - טופס בקשת מידע רפואי וויתור סודיות

יש לחתום על הטופס המצ"ב בהתאם להנחיות ולרבות חתימה וחותמת עד.
אני החתום מטה: (במקרה של קטין ירשמו פרטיו על-ידי הורה)

שם משפחה ושם פרטי	מס' זהות	שם האב
כתובת	טלפון	

נותן בזה רשות לכל עובד רפואי ו/או מוסד רפואי לרבות קופות החולים, רופאיהן, עובדיהן ו/או מי מטעמן ו/או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי ו/או לצבא ההגנה לישראל ו/או למשרד הביטחון ו/או חברות לביטוח וקרנות הפנסיה ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסייעודי למסור למנורה חברה לביטוח או מי שמציג כתב הרשאה לפעול מטעמם לאיסוף מידע כאמור במסמך זה (להלן "המבקשים") ואת כל הפרטים המצויים בידי נותני השירותים שיפורטו להלן ללא יוצא מן הכלל ובאופן שידרשו המבקשים על מצבי הבריאותי ו/או הסוציאלי ו/או הסייעודי ו/או השיקומי ו/או הנפשי ו/או הגנטי ו/או כל מחלה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת.

אני משחרר בזה את כל המוסדות לרבות קופות החולים ו/או כל רופא מרופאיהם ו/או כל עובד מעובדיהם ו/או כל מוסד ממוסדותיהם כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניף מסניפי מוסדותיהם, וכן מכוני פרטיים (הדמיה, גנטיקה, פתלוגיה ו/או כל מכון אחר) ובתי חולים פרטיים וכן חברות ביטוח וכל גורם אחר אליו אפנה, מחובת שמירה על סודיות בכל הנוגע למצבי הבריאותי ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסייעודי ו/או הנפשי ומתיר להם בזאת מתן כל מידע מכל תיק שנפתח על שמי, אצל נותני השירותים שיפורטו להלן, לרבות המוסד לביטוח לאומי, כולל מידע על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי.

הנני מוותר על סודיות זו כלפי "המבקשים" ולא תהא לי כלפי כל המוסדות לרבות קופות חולים ו/או למי מרופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שלהלן. כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והיא חלה על כל מידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות לרבות קופות החולים ו/או רופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שיפורטו להלן.

וויתור סודיות זה מחייב אותי, את עזבוני, את יורשיי, את באי כוחי על-פי דין וכל מי שיבוא במקומי.

תאריך	שם החותם	תעודת זהות	חתימה
שם קופ"ח	שם קופ"ח קודמת	מס' אישי בצה"ל	

פרטי העד לחתימה (רופא, עו"ד, אחות, פסיכולוג, עובד סוציאלי, סוכן ביטוח)

לתשומת ליבך, יש מוסדות שאינם מאפשרים קבלת תיקים רפואיים ללא חתימת עד רופא / עו"ד, ולכן על מנת לחסוך זמן מומלץ להחתים רופא או עו"ד כעד על טופס זה.

תאריך	שם מלא של העד ותפקידו	תעודת זהות	מס' רישיון	חתימה וחותמת
-------	-----------------------	------------	------------	--------------

במקרה של קטין/חוסה – חתימת אפוטרופוס (במקרה של חוסה, יש לצרף כתב מינוי אפוטרופוס)

שם האב	מס' זהות	תאריך	חתימה
שם האם	מס' זהות	תאריך	חתימה

עמוד 6 מתוך 13

כללים ומבחנים לקבלת גמלת סיעוד

כללים ומבחנים לקבלת גמלת סיעוד

בהתאם לתנאי הפוליסות השונות בחברתנו, גמלת סיעוד ניתנת למבוטח אשר נמצא במצב סיעודי כהגדרתו בפוליסה שברשותו. מצב סיעודי מזכה נמדד בהתאם ליכולתו של המבוטח לבצע פעולות יום יומיות המכונות (ADL - Activities of Daily Living). בכל פוליסה סיעודית מוגדרות מספר הפעולות היום-יומיות אשר אי יכולתו של המבוטח לבצען מזכה את המבוטח בקבלת תגמולי ביטוח.

בנוסף, ישנן פוליסות אשר כוללות פיצוי סיעודי במצב בריאות ותפקוד ירודים של מבוטח עקב "תשישות נפש". על פי הגדרות המינימום הקבועות בחוזר המפקח על הביטוח 2012-1-7 מצב סיעודי, המזכה את המבוטח בקבלת גמלת סיעוד הנו אחד משני המקרים הבאים:

- א. מוגבלות תפקודית - מצב בריאות ותפקוד ירודים של המבוטח כתוצאה ממחלה, תאונה או ליקוי בריאותי, אשר בגינו הוא אינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50% מהפעולה), של לפחות מספר מסוים הקבוע בפוליסה, של הפעולות המפורטות להלן.
- ב. תשישות נפש

הגדרת ADL ומבחני זכאות של אי יכולת לבצע 50% מכל פעולת ADL:

1. **לקום ולשכב:** יכולתו העצמאית של המבוטח לעבור ממצב שכיבה לשיבה ו/או לקום מכסא, כולל ביצוע פעולה זו מכיסא גלגלים ו/או ממיטה.
- אי יכולת לבצע לפחות 50% מהפעולה: לדוגמה, מבוטח הזקוק לסיוע רב / בעל תלות רבה מצד אדם אחר במעבר ממצב שכיבה לשיבה ולהפך.
2. **להתלבש ולהתפשט:** יכולתו העצמאית של מבוטח ללבוש ו/או לפשוט פריטי לבוש מכל סוג ובכלל זה לחבר ו/או להרכיב חגורה רפואית ו/או גפה מלאכותית.
- אי יכולת לבצע לפחות 50% מהפעולה: לדוגמה: מבוטח הזקוק לסיוע רב / בעל תלות רבה מצד אדם אחר בפעולת הלבשה או ההתפשטות של מגוון פריטי לבוש לרבות תותב מלאכותי כולל אי יכולת / הזקוק לעזרה רבה לצורך ביצוע פעולות אלה. נבדקת יכולתו של המבוטח ביחס לפלג גוף עליון ותחתון.
3. **להתרחץ:** יכולתו העצמאית של המבוטח להתרחץ באמבטיה, להתקלח במקלחת או בכל דרך מקובלת, כולל פעולת הכניסה והיציאה לאמבטיה או למקלחת.
- אי יכולת לבצע לפחות 50% מהפעולה: לדוגמה: מבוטח הזקוק לסיוע רב / בעל תלות רבה בפעולת הרחצה לרבות פעולת הכניסה והיציאה מהאמבטיה. נבדקת יכולתו של המבוטח ביחס לפלג גוף עליון ותחתון.
4. **לאכול ולשתות:** יכולתו העצמאית של מבוטח להזין את גופו בכל דרך או אמצעי (כולל שתייה ולא אכילה, בעזרת קש), לאחר שהמזון הוכן עבורו והוגש לו.
- אי יכולת לבצע לפחות 50% מהפעולה: לדוגמה: מבוטח הזקוק לסיוע רב / בעל תלות רבה מצד אדם אחר לצורך הבאת מזון לפיו בעזרת סכום או לצורך שתייה מכוס (לרבות באמצעות קש). חיתוך, הכנה והגשה של המזון אינם נחשבים כאי יכולת לבצע חלק מהותי של פעולת האכילה.
5. **לשלוט על סוגרים:** יכולתו העצמאית של מבוטח לשלוט על פעולת המעיים ו/או פעולת השתן. אי שליטה על אחת מפעולות אלה אשר משמעה למשל שימוש קבוע בסטומה או בקטטר בשלפוחית השתן, או שימוש קבוע בחיתולים או בסופגנים למיניהם, ייחשבו כאי שליטה על סוגרים.
- אי יכולת לבצע לפחות 50% מהפעולה: לדוגמה, אי שליטה על אחד מהסוגרים: השתן או על פעולת המעיים.
6. **ניידות:** יכולתו העצמאית של מבוטח לנוע ממקום למקום. ביצוע פעולה זו באופן עצמאי וללא עזרת הזולת, תוך העזרות בקביים ו/או במקל ו/או בהליכון ו/או באביזר אחר כולל מכני או מוטורי או אלקטרוני, לא תחשב כפגיעה ביכולתו העצמאית של המבוטח לנוע. אולם, ריתוק למיטה או לכיסא גלגלים, ללא יכולת הנעתו באורח עצמאי על ידי המבוטח, ייחשב כאי יכולתו של המבוטח לנוע. אי יכולת לבצע 50% מהפעולה: לדוגמה, מבוטח אשר מרותק לכיסא גלגלים ואשר אינו יכול לנוע באופן עצמאי בדרך כלשהי ללא עזרת הזולת.

קביעת הזכאות לקבלת גמלת סיעוד

הערכה האם המבוטח נמצא במצב סיעודי מזכה בהתאם לתנאי הפוליסה שברשותו מתבצעת על יסוד מסמכים וחוו"ד רפואית, מידע אודות מחלות רקע וטיפולים תרופתיים שהמבוטח קיבל/ מקבל, מידע אודות אשפוזים שעבר וכיוצא ב. בנוסף בחלק ניכר מן המקרים מבוצעת למבוטח הערכה תפקודית (בדיקה פיזית / קוגניטיבית) על ידי איש מקצוע. הערכה זו הינה על חשבון חברת הביטוח ונעשית בתאום עם בני המשפחה. במסגרת הערכה זו נבחנת יכולתו התפקודית ו/או הקוגניטיבית של המבוטח במסגרת הבית או במסגרת דומה לכך כגון מוסד בו שוהה המבוטח.

לתשומת ליבך מדובר בהסבר כללי, בכל מקרה תנאי הפוליסה המלאים, הוראותיה וסייגיה הם המחייבים לכל דבר ועניין. הזכאות לקבלת גמלת סיעוד תבחן בכל מקרה לגופו.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 2016-9-9 (להלן: "החוזר") ולהוראות החוזר המאוחד בעניין יישוב תביעות ביטוח בסיעוד (חוזר מס' 2018-1-12), מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות במנורה מבטחים ביטוח בע"מ (להלן: "מנורה"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכהשלמה לאמור בהוראות החוזרים.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל מרכז הדיווח של מנורה בטלפון שמספרו 03-7107107 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה בכתובת www.menoramivt.co.il (להלן: "אתר האינטרנט").

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

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

- יום עסקים** - כל יום למעט יום שבת, יום שישי, ימי שבתון, ערב ראש השנה, שני ימי ראש השנה, ערב יום הכיפורים, יום הכיפורים, ערב חג ראשון של סוכות, חג ראשון של סוכות, ערב שמיני עצרת, שמיני עצרת, פורים, ערב ראשון של פסח, ראשון של פסח, ערב שביעי של פסח, שביעי של פסח, יום העצמאות, ערב חג השבועות, חג השבועות, ותשעה באב.
- לקוח** - מבוטח, מוטב, תובע או מי מטעמם.
- מומחה** - בין אם הוא עובד של מנורה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.
- תביעה** - דרישה ממנורה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
- תובע** - מי שהציג תביעה למנורה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי מנורה להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

- ביטוח חיים** - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
- ביטוח מפני תאונות אישיות**;
- ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל וזאת לענין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
- ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** [נוסח חדש], התש"ל-1970 (להלן "הפקודה") למעט סעיף ט"ז ובסעיף ט 2 במקום "תשעים ימים" יבוא "שישה חודשים", וביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
- ביטוח מקיף לדירות**;
- ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.**

*** מערכת כללים זו לא תחול על: תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולת החוזר באופן מפורש; או על שירותים שמעניק ספק שירות, במישרין, למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם מנורה אינה מעורבת ביישוב התביעה.

ג. מועד תחילה

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר מועד פרסומה.

ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל מנורה או למי מטעמה, תמסור מנורה לפונה בהקדם האפשרי ממועד הפניה למנורה או למי מטעמה את המסמכים המפורטים להלן הרלוונטיים לסוג התביעה:
 - העתק ממערכת כללים זו.
 - מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה.
 - הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו ומנורה חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
 - פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור וליישוב תביעה. במידת הצורך, מנורה תפנה לתובע בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה.
 - טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי.
 - הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
- נוסף על האמור, עם קבלת פניה כאמור, הקשורה בהגשת תביעת ביטוח בביטוח סיעודי, תשלח מנורה לפונה טפסי

תביעה, לרבות טופס ויתור סודיות, מכתב הדרכה למילוי הטפסים (אשר יכלול בין היתר, את לוחות הזמנים המחייבים להליך יישוב התביעה) וכללים לקבלת גמלת סיעוד, וזאת לא יאוחר מיום עסקים אחד ממועד הפנייה אלא אם הפנייה נעשתה בפקס או בדואר ובמקרה זה ישלחו הטפסים האמורים בתוך 5 ימי עסקים.

- ניתן לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
- 2. מנורה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצלה או מי מטעמה, הודעה בכתב, המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, וכמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.

2.1. נתקבלה במנורה תביעה בגין ביטוח סיעודי, יחולו הכללים המפורטים להלן:

- א. מנורה תמנה נציג שירות אשר יהיה איש קשר מטעמה מול המבוטח וילווה את המבוטח לאורך כל הליך הטיפול בתביעה (להלן - נציג אישי); פרטי ההתקשרות הישירים עם הנציג האישי (מספר טלפון וכתובת דוא"ל) יימסרו למבוטח יחד עם הודעת קבלת המסמכים.
- ב. הנציג האישי יעדכן את המבוטח בשיחה טלפונית בתוך שני ימי עסקים ממועד קבלת הטפסים, או חמישה ימי עסקים במקרה בו המבוטח פנה בדואר או בפקס ויודיע אם התקבלו במלואם, על אף האמור, התקבלו הטפסים במלואם, רשאית מנורה לעדכן את המבוטח באמצעות הודעה למכשיר הטלפון הנייד;
3. ככל ומנורה תמצא כי דרוש לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, יידרשו מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם. (למעט בתביעת סיעוד שם יחולו המועדים המפורטים בסעיף 2 לעיל).
4. מנורה תאפשר לכל תובע לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה, האם ברצונו לקבלם באמצעות הדואר, דואר אלקטרוני או בכל אמצעי תקשורת מאובטח אחר המקובל באותו מועד בענף.

ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה

מנורה 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) ו/או עם תשלום התביעה, 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.

במקרה של תביעה בגין ביטוחי סיעודי, יחולו הכללים המפורטים להלן:

- א. החליטה מנורה כי המידע שנמצא ברשותה מספק באשר לקביעת יכולתו התפקודית של התובע, תכריע לגבי התביעה, על בסיס המידע שקיבלה מהתובע ושהשיגה באמצעות טופס ויתור סודיות, לא יאוחר מעשרים (20) ימי עסקים ממועד הודעת קבלת המסמכים;
 - ב. חלפו עשרים (20) ימי עסקים ומנורה החליטה כי המידע שנמצא ברשותה אינו מספק באשר לקביעת יכולתו התפקודית של התובע, תפנה מנורה את התובע לביצוע הערכת תפקוד קובעת ותשלח על כך הודעה לתובע.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן "הודעת תשלום") שתכלול התייחסות לנושאים הבאים, ככל שהם רלוונטיים, או שתכלול הפנייה למסמכים המתייחסים למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה). במסגרת הודעה זו יצוין שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה.

א. לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; 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 ממנורה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים למנורה 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 שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי מנורה 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 המרבית 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. אם נתקבלה החלטה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום חלקי") הכוללת שני חלקים כמפורט להלן: החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט בסעיף 1 לעיל; החלק השני, שיפרט את הנימוקים העומדים בבסיס החלטת מנורה לדחות חלק מהתביעה, יחולו לגבי ההוראות כמפורט בהמשך.

3. במקרה של תשלום תגמולי ביטוח המכסים תשלומים חד פעמיים לספק מוכר העובד עם מנורה או לחילופין תשלומים עיתיים העולים על 5,000 ₪, תאפשר מנורה למבוטח לבחור האם ברצונו שהתשלום לספק השירות יעשה על ידי מנורה בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות המחאה לפקודת ספק השירות.

■ בכל מקרה בו מדובר על תביעה המתבררת בבית המשפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה מנורה פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו מועד.

ז. הודעת פשרה

1. מנורה לא תציע לתובע הצעת פשרה בלתי סבירה למועד ההצעה.
 2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן: "הודעת פשרה") וינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
 3. בהודעת הפשרה הכתובה 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 כזה.
 4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
 5. הודעת הפשרה תכלול גם את שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. הודעת דחייה

1. אם נתקבלה החלטה על דחיית התביעה, תימסר לתובע הודעה בכתב (להלן: "הודעת דחייה"). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.
2. הודעת הדחייה תכלול התייחסות לחוות דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחייה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה.
3. נימוקי הדחייה יכללו פירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה על דחיית התביעה; ככל שההחלטה על דחיית התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, תכלול הודעת הדחייה, הפניה למסמכים אלו ויתאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה.
4. מנורה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידה מסמכים שהיא נמנעה מלצרפם בשל החיסיון ותצרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
5. במקרה של תביעת סיעוד, ככל ומנורה תחליט על דחיית התביעה בטענה שלא קרה מקרה ביטוח, תנמק מנורה את החלטתה ותציין בהודעת הדחייה, אילו מהפעולות ה-ADL המנויות בחוזר סיעוד נמצא כי התובע לא מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי מהן (לפחות 50% מהפעולה).

ט. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש למנורה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור (להלן: "הודעת המשך בירור") בהודעה זו יצוין שם המבוטח, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה, שם הפוליסה ומספרה.
 2. בהודעת המשך בירור יצוינו כל המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:
 - א. אם פורט בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פני תנאי הפוליסה מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
 - ב. אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
 - ג. אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי 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.

י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה למנורה אינה עוצרת את מרוץ התיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ התיישנות (להלן: "פסקת ההתיישנות").
2. כל הודעה 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 התיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את מנורה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור הודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת התיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

4. אם לא נכללה פסקת ההתיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את מנורה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - 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.

יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור במנורה 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.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. מנורה תבחן מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
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 כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
4. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 01/06/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה.
5. ולאחר שהודיע לתובע כי בכוונתו להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן: "הודעת שינוי"), לא נקבעו כללים כאמור, תמסור מנורה לתובע הודעה על השינוי 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 מנורה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
6. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחוייבים.

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדוק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, כמו כן יובהר לתובע תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד מנורה, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.
3. במקרה של תביעת סיעוד בחינת יכולתו התפקודית של מבוטח בביטוח סיעודי באמצעות מומחה (להלן ולעיל - "הערכת התפקוד") תבוצע כדלהלן:
 - א. מנורה, או מי מטעמה, תיצור קשר עם התובע, לא יאוחר מ-3 ימי עסקים מהמועד שבו החליטה כי המידע שנמצא ברשותה אינו מספק באשר לקביעת יכולתו התפקודית של המבוטח, לתיאום מועד לביצוע הערכת תפקוד; הערכת התפקוד תבוצע לא יאוחר מ-3 ימי עסקים מהמועד שבו יצרה מנורה, או מי מטעמה, קשר עם המבוטח, אלא אם ביקש המבוטח שההערכה תבצע במועד מאוחר יותר.
 - ב. הערכת תפקוד תיעשה תוך שמירה על כבודו של התובע;
 - ג. הערכת התפקוד תכלול, לכל הפחות, בדיקה מקיפה של המבוטח ותיעוד מפורט של מהלך ההערכה, ביחס לכל אחת מהפעולות הנבחנות, וכן התייחסות לבדיקות ולמבחנים שבוצעו לתובע במסגרת הערכת התפקוד;
 - ד. הערכת התפקוד תכלול תיאור מילולי שרשם הספק המערך ביחס לכל פעולה שנבדקה; הערכה תכלול, לכל הפחות, את הבאים: מידע שנמסר מאת התובע או מי מטעמו; תיאור של המערך בדבר אופן ביצוע הפעולה על ידי התובע; והתרשמות המערך בדבר יכולתו של התובע לבצע את הפעולה בכוחות עצמו, בהתבסס על הערכת התפקוד ועל מידע רפואי נוסף שהעבירה מנורה לספק לצורך ביצוע הערכת התפקוד; הערכת התפקוד לא תכלול הערכה מספרית ביחס ליכולתו של מבוטח לבצע פעולות ADL הנבחנות במסגרת הערכת התפקוד;
 - ה. הערכת התפקוד תבוצע בנוכחות נציג מטעם התובע, אלא אם כן התובע ויתר על נוכחות נציג מטעמו, למעט עבור תובע שנבדק לגביו האם הוא תשוש נפש;
 - ו. הערכת התפקוד תבוצע בשפה אותה דובר התובע או באמצעות נציג מטעם התובע המתרגם לתובע את תוכן השיחה בעת הליך ביצוע ההערכה.
 - ז. במהלך הערכת התפקוד לא ייעזר התובע באדם, למעט בספק הערכות התפקוד, ככל שנדרש; הערכת התפקוד תפרט את היקף הסיוע שניתן, והסיבות למתן הסיוע.

ח. מנורה לא תסתמך על הערכה קוגניטיבית לצורך בחינת השאלה האם התובע "תשוש נפש", אם לא נערכה ההערכה על ידי רופא מומחה לעניין זה, כגון פסיכיאטר או רופא מומחה בתחום הגריאטריה.
ט. ביקש תובע ממנורה לקבל העתק מממצאי הערכת התפקוד, תשלח לו מנורה את הממצאים בתוך 3 ימי עסקים.

יד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך מנורה 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 כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. ככל שתסתמך מנורה 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 למנורה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות 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.

טו. תחלוף זכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. 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 במנורה או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה מנורה לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את מנורה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה במנורה פנייתו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור וכי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שמנורה חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.
3. מנורה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה מנורה כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל למנורה, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שמנורה חבה למבוטח.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפי הפקודה.

יז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

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

יח. מתן העתקים

1. מנורה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי לביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.
3. מנורה 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 הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

**נספח - טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר
לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי מנורה
(מועדים מיוחדים הנוגעים לתביעת סיעוד מפורטים בטבלת השוואה נפרדת)**

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

**טבלת ריכוז מועדים מיוחדים בתביעות סיעוד
בהתאם להוראות חוזר ביטוח סיעודי 12-1-2018 (להלן: חוזר סיעוד)**

סעיף בחוזר סיעוד	הפעולה	המועד או התקופה*
5.1.6 (ב) (1)	משלוח טופס תביעה למבוטח (לרבות הדרכה למילוי הטופס וכללים לקבלת גמלת סיעוד)	תוך יום אחד ממועד הפניה (אם הפניה נעשתה בפקס/ בדואר - 5 ימים)
5.1.6 (ב) (3)	הודעת קבלת המסמכים ומינוי נציג אישי	תוך יומיים ממועד קבלת המסמכים או 5 ימים אם המסמכים התקבלו בדואר/ פקס
5.1.6 (ב) (4)	הכרעת תביעה על בסיס מידע קיים ללא צורך בהערכה תפקודית/ מידע נוסף	תוך 20 ימים ממועד קבלת המסמכים
5.1.6 (ד) (1)	דחיית תביעה בהסתמך על הערכת תפקוד	תוך 15 ימים ממועד קבלת הערכת התפקוד

* יום = יום עסקים

עמוד 13 מתוך 13