

## הליך בירור ויישוב תביעות ביטוח חיים

### מבוטח/ת נכבד/ה,

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ (להלן – "החברה"), משקיעה מאמצים רבים, כדי להבטיח טיפול מהיר, הוגן ומקצועי בתביעות. במטרה לייעל את תהליך הגשת התביעה לחברה ולסייע לך בכל שלב ושלב, להלן פירוט הליך בירור ויישוב תביעות, במסגרת פוליסות לביטוח חיים, בכיסויים הביטוחיים: פטירה, אובדן כושר עבודה, נכות מקצועית ונכות תאונתית:

1. עם קרות האירוע הביטוחי, עליך לפנות לחברה ולהודיע על האירוע בכתב. באפשרותך לפנות ישירות לחברה, למוקד תביעות ביטוח חיים בטלפון: 03-7107680, הפעיל בין השעות 8:00 ל-17:00, או באמצעות סוכן הביטוח שלך.
2. לנוחיותך, באתר האינטרנט של החברה בכתובת: [www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il), תימצא את טופסי התביעה הרלוונטיים למקרי הביטוח, בליווי הנחיות מפורטות.
3. יש למלא את טופס התביעה ולהשיב על כל השאלות המופיעות בו, בפירוט ובבירור. יש לצרף את כל האישורים הנדרשים לבירור התביעה, וזאת כמפורט בדף הנחיות הנלווה לטופס התביעה.
4. בטופס התביעה, הינך מתבקש לבחור את אופן משלוח הודעות בדבר מהלך הבירור בתביעתך. האפשרויות הקיימות הן דואר ישראל או דואר אלקטרוני (מייל מאובטח). במידה ולא תבחר את אופן הדיוור, ההודעות יישלחו בדואר ישראל. ככל שהינך מיוצג על ידי עורך דין הודעות בדבר מהלך בירור התביעה יישלחו אליו. במידה והינך מבקש לשלוח הודעות אלו באמצעות דואר אלקטרוני, אנא הקפד על מיילי כתובת המייל של עורך הדין.
5. את הטופס והמסמכים ניתן לשלוח בדואר רשום לכתובת: ת.ד. 927, תל-אביב מיקוד 61008, עבור מחלקת תביעות ביטוח חיים, או באמצעות פקס מספר 03-7608032, או באמצעות סוכן הביטוח שלך או באמצעות כתובת המייל: [tviotlife@menora.co.il](mailto:tviotlife@menora.co.il).
6. עם קבלת פנייתך בחברה, יישלח אליך מכתב המציין את סוג התביעה שנפתחה, מספר התביעה ומספר הפוליסה הרלוונטית. כמו כן, במכתב זה תצורף הסיסמא לצורך כניסה למידע האישי באתר האינטרנט, וזאת על מנת שתוכל להתעדכן בהליך הטיפול בתביעתך.
7. בנוסף, יישלח אליך מכתב בו נפרט את כל המסמכים שהתקבלו בחברה, תוך ציון מועד קבלתם וכן דרישה למסמכים נוספים והנחיות בכל הנוגע להמשך הבירור.
8. עם קבלת מידע או מסמך בקשר לתביעה, נאשר את קבלתו, תוך ציון מועד קבלתו ופירוט המסמכים שטרם הועברו אלינו ונדרשים לטיפול ולבירור פנייתך.
9. במסגרת טיפולנו בתביעה, יתכן ונפנה למוסדות רפואיים, למוסד לביטוח לאומי או לחברות ביטוח אחרות, להמצאת מסמכים הרלוונטיים לבירור הזכאות לתגמולי הביטוח וזאת בכפוף לטופס וויתור הסודיות הרפואית, שמצורף לטופס התביעה.
10. במקרים מסוימים, יתכן ותידרש להיבדק על-ידי רופא מקצועי מטעמנו, לצורך קבלת חוות-דעת רפואית בכל הנוגע לאירוע הביטוחי. הבדיקה תעשה על-חשבוננו ובתיאום מראש עמך. במסגרת הליך זה, הנך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך, על חשבונך.
11. במידה ובמהלך טיפולנו בתביעה, יתברר כי נדרשים מסמכים נוספים לבירור התביעה, וזאת מעבר למה שנדרשת להמציא, תשלח הודעה מתאימה להמצאת מסמכים נוספים אלו.
12. לאחר קבלת כל המסמכים שנדרשת להעביר, אנו נודיעך באם הנך זכאי או לא זכאי לתגמולי הביטוח, או שנדרש לנו זמן נוסף לבירור החבות.
13. תוך 30 יום מהיום שהיה בידנו כל הדרוש לבירור התביעה, נודיעך באם תביעתך אושרה במלואה, או אושרה באופן חלקי או נדחתה.
14. במקרה של תביעת אובדן כושר עבודה, אנו נודיעך במסגרת מכתב אישור התביעה, עד מתי תביעתך אושרה. במידה ואובדן כושר העבודה ימשך מעבר למועד זה, לצורך בדיקה מחודשת לזכאות לקבלת התשלומים העתיים יהיה עליך להציג בפנינו אישורים עדכניים מרופאים מומחה/ים מטפלים, המעידים על המשך הזכאות. אישורים אלה יש להציג כחודש ימים טרם מועד התשלום העיתי האחרון שאושר. יתכן ונפנה אותך לבדיקת רופא מטעמנו ועל חשבוננו. במידה ויוחלט להקטין או להפסיק את התשלומים העיתיים בעקבות הבדיקה המחודשת לזכאות, אנו נודיעך על כך לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים, אך לא יותר מ-60 ימים לפני המועד האמור ובכל מקרה לא לפני שממציא הבדיקה שנעשתה, הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
15. זכותך לקבל מהחברה העתק פוליסה וכל מסמך אחר, עליו אתה חתום.
16. הרינו להסב את תשומת לבך כי 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 ההתיישנות יחושבו החל מהגעת התובע לגיל 18 בהתאם. לתשומת ליבך, הגשת תביעה לחברה וניהול התכתבות עמה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות, אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.
17. באפשרותך להגיש ערעור בכתב על תוכן החלטה בתביעה. את מכתב הערעור, בצירוף מסמכים רלוונטיים, יש להפנות למנהלת מחלקת תביעות בכתובת ת.ד. 927, תל-אביב מיקוד 61008 או באמצעות פקס מס' 03-7608032 או באמצעות כתובת המייל: [tviotlife@menora.co.il](mailto:tviotlife@menora.co.il). כמו כן, לשם מיצוי זכויותיך, באפשרותך להשיג על החלטת החברה באמצעות פניה לממונה על פניות הציבור בחברתנו בכתובת ת.ד. 927, תל-אביב מיקוד 61008 או באמצעות פקס מס' 03-7604032 או באמצעות דוא"ל: [pniyou-zibur@menora.co.il](mailto:pniyou-zibur@menora.co.il) ו/או לפנות לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר ו/או לערכאות משפטיות.

חברתנו משקיעה מאמצים רבים לבירור החבות בזמן הקצר ביותר.  
שיתוף הפעולה שלך חשוב לנו ונדרש לשם טיפול מהיר ונכון.

בברכת בריאות טובה ואריכות ימים,  
מחלקת תביעות ביטוח חיים