

הגשת תביעת ביטוח

קלע סוכנות לביטוח עומדת לרשותך ותלווה אותך בכל שלבי הטיפול בתביעה, אנו נדאג למימוש מקסימלי של זכויותיך בחברת הביטוח ו/או קרן הפנסיה.

על מנת לייעל ולקצר את משך הטיפול בתביעה, להלן מס' דגשים לפיהם יש לפעול בעת הגשת התביעה:

1. **דיווח** – יש לדווח על האירוע בהקדם האפשרי, רצוי להעביר הדיווח דרך סוכן הביטוח.
2. **מילוי מסמכים** – יש למלא טופס תביעה וכן מסמכים נדרשים נוספים בהתאם לסוג התביעה. יש להקפיד על מילוי המסמכים בכתב יד קריא וברור, כמו כן יש להקפיד למלא את הטפסים בשלמותם, ניתן להיעזר במוקד שירות הלקוחות במידת הצורך.

למידע מפורט על אופן הטיפול בתביעה ולקבלת מסמכים רלבנטיים, יש לבחור בסוג התביעה הרלבנטי:

| | |
|---|--|
|  |  |
| תביעה לביטוח חיים | תביעה לאובדן כושר עבודה |

תביעה לאובדן כושר עבודה

כיסוי אובדן כושר עבודה מאפשר לך קבלת תשלום חודשי ו/או שחרור מתשלומי פרמיות לאחר תקופת המתנה הנקובה בפוליסה, כל עוד הנך במצב של אי כושר עבודה, כמוגדר בפוליסה. במסגרת הכיסוי, ישולם לך פיצוי חודשי בסכום הנקוב בפוליסת הביטוח או בקרן הפנסיה אך לא יותר מ- 75% מההכנסה החודשית שלך.

כמו כן, כל זמן שהנך מקבל פיצוי חודשי מחברת ו/או מקרן הפנסיה, אתה ומעסיקך תהיו פטורים מתשלום הפרמיות החודשיות ואלו ישולמו ע"י חברת הביטוח ו/או קרן הפנסיה.

לתשומת לבך, במקרה של תביעה עקב תאונת עבודה לקרן הפנסיה, יהיה עליך להמציא את אישור הביטוח הלאומי על התשלומים המשולמים לך או את אישור הביטוח הלאומי על דחיית התביעה.

קצבת אובדן כושר עבודה חייבת במס במקור על פי תקנות מס הכנסה ובמקרה של קצבה המשולמת במסגרת ביטוח מנהלים - גם בדמי ביטוח לאומי ומס בריאות. חברת הביטוח תנכה מס מרבי מסכום הפיצוי הראשוני וזאת עד להמצאת אישור פקיד שומה על שיעור המס אותו יש לנכות מסכום הפיצוי.

התיישנות - תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ובנוגע לקטינים 3 שנים מיום הגעתם לגיל 18 שנים, וזאת בכפוף להוראות הדין.

הגשת תביעה

לצורך פתיחת הליך תביעה בחברת הביטוח ו/או בקרן הפנסיה, יש להעביר את המסמכים המפורטים מטה, אנו מדגישים כי טיפול אופטימלי בתביעה כרוך בהעברת **כל** המסמכים הנדרשים.

- **טופס תביעה** – בהתאם לחברת הביטוח ו/או קרן הפנסיה בה קיים הכיסוי – רצוי למלא את טופס התביעה כחודש לפני תום תקופת ההמתנה כפי שנקובה בפוליסה.
- **מסמכים רפואיים מתחילת אי כושר העבודה כגון:** דוחות אשפוז מבתי חולים, חוות דעת של רופאים מומחים ואישורי מחלה. תוצאות של בדיקות עזר כגון: צילומי רנטגן, בדיקות M.R.I, C.T וכו'.
- **במקרה של תאונת דרכים יש לצרף אישור משטרה.**
- **במקרה של תאונת עבודה, יש לצרף אישורים מהמוסד לביטוח לאומי והעתקי פרוטוקולים מדיונים והחלטות הוועדות הרפואיות.**
- **צילום ת"ז וצילום המחאה או אישור על ניהול חשבון.**
- **אישורי שכר:**
 - לגבי שכר - 12 תלושי שכר חודשיים אחרונים לפני אובדן כושר העבודה או טופס 106.
 - לגבי עצמאי - אישור רו"ח על הכנסתך השנתית החייבת במס או אישור מס הכנסה על הכנסה חייבת במס, לפני אובדן כושר העבודה.

עם קבלת הטפסים במשרדי הסוכנות, אנו נבדוק את תקינות המסמכים ואת זכאותך על פי תנאי הפוליסה.

טפסי התביעה יישלחו לחברת הביטוח, במידה ויהיה חוסר במסמכים, אנו ניצור עמך קשר מייד.

אנו נדאג לעדכנך בכל שלב ושלב בתהליך הטיפול בתביעה, ייתכן שתקבל עדכונים שוטפים גם מחברת הביטוח.

לידיעתך, חברת הביטוח ו/או קרן הפנסיה מחויבות לטפל בתביעתך בכפוף להנחיות משרד האוצר, חוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול פניות הציבור. להלן לוחות הזמנים המוגדרים בחוזר.

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

תביעה לביטוח חיים

קלע סוכנות לביטוח מחזקת את ידכם ומשתתפת בצערכם על מות יקירכם. אנו נעשה כמיטב יכולתנו על מנת לסייע לכם בהליך הטיפול בתביעה ונדאג למימוש מקסימלי של זכויותיכם במסגרת פוליסת הביטוח או קרן הפנסיה. בעת מקרה פטירה, סכומי הביטוח בפוליסות מנהלים ו/או בפוליסות פרטיות המכילות רכיב ביטוח למקרה מוות, ישולמו למוטבים אשר הוגדרו בפוליסה ע"י המבוטח. בהיעדר מוטבים, סכומי הביטוח ישולמו עפ"י צו ירושה מבית המשפט.

בפוליסת מנהלים המכילה ערך פדיון פיצויים, ישולם סכום הפיצויים לשארי המבוטח (בן/בת הזוג וילדים עד גיל 21).

הגשת תביעה

לצורך פתיחת הליך תביעה בחברת הביטוח ו/או בקרן הפנסיה, יש להעביר את המסמכים המפורטים מטה, אנו מדגישים כי טיפול אופטימלי בתביעה כרוך בהעברת כל המסמכים הנדרשים.

- **טופס תביעה** – בהתאם לחברת הביטוח ו/או קרן הפנסיה בה קיים הכיסוי.
- **צילום תעודת זהות של המוטבים וטופס "הצהרת מוטב" חתום.**
- **תעודת פטירה מקורית או נאמן למקור.**
- **אישור על סיבת המוות וכל אישור רפואי אחר הקשור למקרה.**
- במקרה מוות עקב תאונה/אירוע פלילי/התאבדות, יש להעביר אישור משטרה ו/או כל אישור אחר מרשויות המדינה המעיד על נסיבות התאונה.
- במקרה מוות עקב תאונת עבודה יש להמציא דוח משרד העבודה המציין את פרטי האירוע.
- אם מדובר בפוליסת ביטוח מנהלים הכוללת כספי פיצויים, יש לצרף טופס 161+161 (ב) מלא וחתום על ידי המעסיק כולל אישור פקיד שומה פטור/שיעור ניכוי המס הנדרש.
- טופס "תצהיר שארים" (לפי חוק פיצויי פיטורים) חתום ומאומת על ידי עורך דין. במידה והמוטבים / שארים הינם קטינים יש למלא תצהיר אפוטרופוסות שנחתם ואומת בפני עו"ד.

עם קבלת המסמכים במשרדי הסוכנות, אנו נבדוק את תקינות המסמכים ואת זכאותך על פי תנאי הפוליסה. טפסי התביעה יישלחו לחברת הביטוח, במידה ויהיה חוסר במסמכים, אנו ניצור עמך קשר מיידית. אנו נדאג לעדכנך בכל שלב ושלב בתהליך הטיפול בתביעה, ייתכן שתקבל עדכונים שוטפים גם מחברת הביטוח. במידה וחברת הביטוח תאשר את תביעתכם, סכום הביטוח ישולם מיידית עם אישור התביעה בהמחאה או בהעברה בנקאית.

בתביעה מול קרן פנסיה, בעת אישור התביעה, פנסיית השארים לבן/בת הזוג והילדים תשולם בכפוף לאישור פקיד השומה על ניכוי מס במקור.