

הליך יישוב תביעת ביטוח נסיעות לחו"ל

שלום רב,

במידה ופנית או הנך עומד/ת לפנות אלינו בדרישה לתשלום תגמולי ביטוח מכח אחת הפוליסות שבנדון, הרינו לפרט בפניך את שלבי הטיפול בתביעתך:

1. ראשית, ישלחו אליך מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות וכן טופס הגשת תביעה. את טופס הגשת התביעה עליך למלא בקפדנות ולהחזירו אלינו עם המסמכים הנדרשים מצוינים בו ו/או במכתב הנלווה לו. המסמכים הנדרשים חיוניים לצורך הטיפול בתביעתך ובהיעדרם לא נוכל להמשיך בתהליך.
 2. לאחר קבלת המסמכים הדרושים, נפעל לבירור נסיבות המקרה, החבות והכיסוי הביטוחי.
 3. במידת הצורך אנו נפעל להעתקת תיקים רפואיים מהגורמים הרפואיים המטפלים בך (קופ"ח בי"ח וכיוצ"ב) ונתייעץ לגבי תביעתך עם מומחה רפואי מטעמנו בתחום הרלוונטי.
- ככל שנמצא צורך להעתקת תיקים רפואיים אנו ניידע אותך על כך בכתב. תהליך זה אורך פרק זמן של כחודש-חודשיים ואנו תלויים בו בגורמים חיצוניים ובשיתוף פעולה מצידם. אנו מצידנו נפעל לזירוז סיום התהליך מוקדם ככל האפשר.
4. במקרים מסוימים תתבקש להיבדק על ידי רופא מטעמנו לצורך המשך הטיפול בתביעה וקבלת החלטה. שיתוף הפעולה שלך במקרה זה, הינו חשוב והכרחי.
 5. ככל שהכיסוי והחבות יימצאו תקינים, נשלח אליך הצעה מפורטת לסילוק התביעה, ולעיתים ישלחו גם כתבי סילוק לחתימתך (בפוליסות בריאות, בניתוח עתידי, וככל שתבחר באפשרות זו, ישלח אליך כתב התחייבות מתאים המיועד לספקי הסכמ).
6. עם קבלת הסכמתך וכתבי הסילוק חתומים, נעביר אליך בתוך שלושים יום המחאה לסילוק התביעה.
7. ככל שיוחלט מסיבה כלשהי לדחות את תביעתך או לאשרה באופן חלקי תשלח אליך הודעה מפורטת על כך. הדרך להשיג על החלטה מפורטת במערכת הכללים שתשלח אליך.

למען הסר ספק יובהר, כי אין באמור במכתבנו זה משום הכרה באחריות ו/או בחבות כלפי תביעה שתוגש/הוגשה. כמו-כן, אין באמור לעיל משום הכרה בכיסוי הביטוחי ו/או בנזק הנטען ו/או פגיעה בזכות החברה לטעון טענות נוספות בעתיד, לגבי התביעה שבנדון ובהתאם, למידע חדש/נוסף שיתגלה.

אנו עושים את מירב המאמצים לסיים את הבירור במהרה, ולהעניק לך שירות טוב ויעיל. במידה וברצונך לקבל פרטים נוספים, נשמח לעמוד לרשותך בטלפון מוקד נסיעות לחו"ל 03-5550000 או מתחייבים להמשיך לעשות כל מאמץ לספק לך את השירות הטוב ביותר.

בכבוד רב,

מחלקת תביעות נסיעות לחו"ל .