

תאריך: 09/11/2025
מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

לכבוד
אריאל פרייברג
נשלח בדוא"ל: office@freiberg-law.com

א.ג.ב,

הנדון: בירור תביעה בעזרת מומחה - תביעת סיעוד

תאריך אירוע: 04/11/2025
תעודת זהות המבוטח: 65272221
שם המבוטח: קלרה קירזנר
מספר פוליסה/ות: 14866966
מספר תביעה: 500101111

- הרינו לאשר קבלת המסמכים מיום 05/11/2025, ומתכבדים להודיעך כדלקמן:
• לאחר עיון במסמכים הרפואיים שהתקבלו על ידך, עולה כי לא ניתן ללמוד על מצבך הסיעודי בהתאם להוראות הפוליסה.
 - הנך מופנה לבדיקת מומחה בתחום הסיעוד (להלן "המומחה"), מטעם חברתנו, על מנת שיבדוק אותך ו/או יעריך את מצבך הרפואי לעניין התביעה שבנדון.
לצורך כך ייצרו עמך קשר נציגי חברת מדיטון לתיאום מועד הבדיקה.
 - הרינו להסב את תשומת ליבך לאמור להלן:
א. יובהר כי אין בעצם משלוח מכתבנו זה או במינוי מומחה רפואי / מומחה אחר ו/או בביצוע בדיקת המומחה כשלעצמם ו/או בעצם טיפולנו בתביעה, משום הכרה בחבותנו בגין האירוע.
ב. אנו מבקשים להדגיש כי המומחה פועל מטעמה של חברתנו בלבד.
הנך זכאי להיוועץ במומחה מטעמך או להיות מיועץ על ידי מומחה במהלך בירור התביעה, ככל שהנך מוצא לנכון. אנו מבקשים להדגיש כי במקרה כזה תישא בעצמך בשכרו של המומחה בו בחרת להיוועץ.
ג. המומחה מטעמנו אינו מוסמך לדון עמך בנושא חבותנו על פי הפוליסה.
 - בכל הנוגע לנושא טענות רפואיות בדבר אי שליטה על הסוגרים, אם אכן קיימות טענות שכאלו, הרי שיש חובה להציג בעת ביצוע דוח ההערכה התפקודית בפני המומחה הרפואי, חוות דעת עדכנית מרופא מומחה בתחום בלבד, בנוגע לבעיות הנטענות, כל זאת כאמור, באם אכן קיימות בפועל בעיות רפואיות שכאלו.
- לידיעתך, באפשרותך לבחון קיומם של מוצרי ביטוח נוספים על שמך באתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח ("הר הביטוח") בכתובת <https://harb.cma.gov.il>

ההתיישנות:

תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא שלוש שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח, ולעניין פוליסות שהוצאו ו/או חודשו החל מיום 25/11/20 בתביעות בגין ביטוח חיים, ביטוח מחלות קשות ואשפוז וביטוח סיעודי – חמש שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח;
הייתה עילת התביעה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תימנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח;
לעניין זה, "ביטוח חיים" – ביטוח שמקרה הביטוח הוא מותו של המבוטח או של זולתו.
ברצוננו להדגיש כי ככלל, הגשת התביעה לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

ח.ל.ט

המכתב מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומיועד לנשים ולגברים כאחד.

כל הדרכים ליצור איתנו קשר

כתובת למשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח
בע"מ, תד 3063 קרית אריה, פתח תקווה,
מיקוד 4951106

03-9201010
מוקד טלפוני

054-9201028
Whatsapp



סוכן הביטוח
שלך



באפליקציית מגדל
App Store / Google Play



migdal.co.il



מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
בעניינך, מקרה הביטוח אירע ביום 04/11/2025.

לתשומת ליבך,
ניתן ליצור קשר עם נציג שירות אישי לצורך טיפול בתביעתך באמצעות שירות הלקוחות בטלפון מספר 076-8865045 או
בכתובת המייל siudbriut@migdal.co.il

לשירותך בכל עת,
תביעות חיסכון ארוך טווח ובריאות

ט.ל.ח

המכתב מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומיועד לנשים ולגברים כאחד.

כתובת למשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח
בע"מ, תד 3063 קרית אריה, פתח תקווה,
מיקוד 4951106

03-9201010
מוקד טלפוני



054-9201028
Whatsapp



סוכן הביטוח
שלך



באפליקציית מגדל
App Store / Google Play



migdal.co.il



כל הדרכים ליצור איתנו קשר

תאריך: 09/11/2025
מבלי לפגוע בזכויות ובטענת ההתיישנות

לכבוד
אריאל פרייברג
נשלח בדוא"ל: office@freiberg-law.com

א.ג.ב.

הנדון: הודעת פתיחת תביעת סיעוד

תאריך אירוע: 04/11/2025
תעודת זהות המבוטח: 65272221
שם המבוטח: קלרה קירזנר
מספר פוליסה/ות: 14866966
מספר תביעה: 500101111

הרינו לעדכן כי בהתאם להודעתך מיום 05/11/2025, נפתחה בחברתנו תביעה לתשלום תגמולי ביטוח בגין מצב סיעודי, ואנו פועלים לבירור חבותנו.

◀ להלן רשימת המסמכים אשר התקבלו בחברתנו ומועד קבלתם:

שם המסמך	תאריך קבלת המסמך
מכתב עורך דין - תביעות	05/11/2025

◀ לאחר בדיקת המסמכים אשר הוגשו במסגרת תביעתך, להלן פירוט המסמכים החסרים והנדרשים לצורך בירור החבות:

שם המסמך:
ויתור סודיות

טופס תביעת סיעוד

צילום המחאה/אישור בנק לניהול חשבון

צילום ת.ז. וספח כתובת

באפשרותך להעביר אלינו מסמכים עבור בקשתך באחת מהדרכים הבאות:

בדואר: מגדל חברה לביטוח בע"מ, לידי תביעות חיים

ת.ד. 3063 קרית אריה פתח תקווה, מיקוד 4951106

בפקס: 076-8869584 דואר אלקטרוני: siudbriut@migdal.co.il

יש להעביר את המסמכים בצירוף פרטים מזהים כגון: מספר תביעה, מספר פוליסה, מספר תעודת זהות, שם מלא ותאריך אירוע.

לבירור אודות סטטוס הטיפול בתביעה ניתן להיכנס לאיזור האישי באתר החברה.

באפשרותך לשלוח מסמכים חסרים באמצעות שליחת SMS עם המילה "תביעות" לטלפון נייד שמספרו- 055-7000113.

אם המסמך/ים המבוקשים הועברו כבר על ידך - נא ראה בקשה זו כמבוטלת.

מהלך הטיפול בתביעה:

לידיעתך, ייתכן ונחליט למנות מומחה/ים רפואי/ים מטעם חברתנו, לצורך בדיקתך וקביעה האם אירע מקרה ביטוח על פי הפוליסה. במקרה של מינוי מומחה/ים כאמור, נודיעך אודות מינוי/ים ולאחר מכן נדאג לתיאום מועד לביצוע הבדיקה/ות הנדרשת/ות.

יובהר כי אין בעצם משלוח מכתבתנו זה או במינוי מומחה/ים ו/או בביצוע הבדיקה/ות הרפואית/ות כשלעצמם ו/או בעצם טיפולנו בתביעה, משום הכרה בחבות כלשהי על פי הפוליסה.

ח.ל.ט

המכתב מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומיועד לנשים ולגברים כאחד.

כל הדרכים ליצור איתנו קשר

כתובת למשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח
בע"מ, ת.ד. 3063 קרית אריה, פתח תקווה,
מיקוד 4951106

03-9201010
מוקד טלפוני

054-9201028
Whatsapp



סוכן הביטוח
שלך



באפליקציית מגדל
App Store / Google Play



migdal.co.il



הנך מופנה לאתר האינטרנט המרכזי לאיתור מוצרי ביטוח נוספים על שמך ("הר הביטוח") <https://harb.cma.gov.il>, הנך זכאי לבחון הגשת תביעה בפוליסות הנוספות שעל שמך. אין באמור לעיל כדי להוות הודאה כי קיימת לך זכות תביעה על פי פוליסות אלה.

התיישנות:

תקופת ההתיישנות של תביעה לתגמולי ביטוח היא שלוש שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח, ולעניין פוליסות שהוצאו ו/או חודשו החל מיום 25/11/20 בתביעות בגין ביטוח חיים, ביטוח מחלות קשות ואשפוז וביטוח סיעודי – חמש שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח;

הייתה עילת התביעה נכות שנגרמה למבוטח ממחלה או מתאונה, תימנה תקופת ההתיישנות מיום שקמה למבוטח זכות לתבוע תגמולי ביטוח לפי תנאי חוזה הביטוח;

לעניין זה, "ביטוח חיים" – ביטוח שמקרה הביטוח הוא מותו של המבוטח או של זולתו.

ברצוננו להדגיש כי ככלל, הגשת התביעה לחברתנו אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

בענייך, מקרה הביטוח אירע ביום **04/11/2025**.

לתשומת ליבך,

ניתן ליצור קשר עם נציג שירות אישי לצורך טיפול בתביעתך באמצעות שירות הלקוחות בטלפון מספר 076-8865045 או בכתובת המייל siudbriut@migdal.co.il

לשירותך בכל עת,
תביעות חיסכון ארוך טווח ובריאות

ח.ל.ט

המכתב מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומיועד לנשים ולגברים כאחד.

כתובת למשלוח דואר: מגדל חברה לביטוח
בע"מ, תד 3063 קרית אריה, פתח תקווה,
מיקוד 4951106

03-9201010
מוקד טלפוני

054-9201028
Whatsapp



סוכן הביטוח
שלך



באפליקציית מגדל
App Store / Google Play



migdal.co.il



כל הדרכים ליצור איתנו קשר

מערכת כללים ויישוב תביעות סיעוד

מהו מצב סיעודי המזכה בקבלת גמלת סיעוד?

על פי הגדרת המינימום הקבועות בחוזר הממונה עריכת תכנית לביטוח סיעודי, ובכפוף להוראות חוזר הממונה לעניין יישוב תביעות, מקרה ביטוח מוגדר לפי סטנדרטיים מינימאליים 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 הבאות:
 1. **לקום ולשכב**: יכולתו העצמאית של המבוטח לעבור ממצב שכיבה לישיבה ו/או לקום מכיסא, כולל ביצוע פעולה זו מכיסא גלגלים ו/או ממיטה.
 2. **להתלבש ולהתפשט**: יכולתו העצמאית של מבוטח ללבוש ו/או לפשוט פריטי לבוש מכל סוג ובכלל זה לחבר או להרכיב חגורה רפואית או גפה מלאכותית.
 3. **להתרחץ**: יכולתו העצמאית של המבוטח להתרחץ באמבטיה, להתקלח במקלחת או בכל דרך מקובלת, כולל פעולת הכניסה והיציאה לאמבטיה או למקלחת.
 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.
 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.
 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.
- ב. **תשישות נפש** - מצב בריאות ותפקוד ירודים של מבוטח עקב "תשישות נפש" שנקבעה על ידי רופא מומחה בתחום. לעניין זה, "תשישות נפש" - פגיעה בפעילותו הקוגניטיבית של המבוטח וירידה ביכולתו האינטלקטואלית, הכוללת ליקוי בתובנה ובשיפוט, ירידה בזיכרון לטווח ארוך ו/או קצר וחוסר התמצאות במקום ובזמן הדורשים השגחה במרבית שעות היממה על פי קביעת רופא מומחה בתחום, שסיבתה במצב בריאותי כגון: אלצהיימר, או בצורות דמנטיות שונות.

כיצד נקבעת הזכאות לקבלת גמלת סיעוד?

- בחינת הזכאות לקבלת גמלת סיעוד מבוצעת על-יסוד כלל המידע הרפואי של המבוטח, ובכלל זה, מסמכים וחוות דעת רפואיות, מידע אודות מחלות רקע וטיפולים תרופתיים שמקבל או קיבל המבוטח, מידע אודות אשפוזים שעבר וכיוצא באלה.
- בנוסף, בחלק ניכר מן המקרים מבוצעת למבוטח הערכה תפקודית (בדיקה פיזית/ קוגניטיבית) על ידי איש מקצוע מטעם מגדל, שעיסוקו בין היתר, בתחום הערכות תפקודיות ו/או קוגניטיביות. בחינה זו של איש המקצוע תבוצע בתאום עם בני משפחה או אנשי הקשר של המבוטח.
- במסגרת הערכה זו תיבחן יכולתו התפקודית ו/או הקוגניטיבית של נבדק במסגרת הבית או במסגרת דומה לכך (כגון: מוסד בו שוהה המבוטח), ולא מחוץ לבית.
- במסגרת ההערכה התפקודית יבחנו על-ידי איש המקצוע פרמטרים כדוגמת הפרמטרים הכלולים בטופס המצ"ב. יצוין, כי פרמטרים אלו מובאים לצורך הדגמה והמחשה בלבד, והם עשויים להשתנות מעת לעת.

הכללים והמבחנים לקביעת זכאות לקבלת גמלת סיעוד

1. מוגבלות תפקודית

במסגרת הבחינה האם מצבו של המבוטח מזכה אותו, בהתאם לתנאי הפוליסה והוראותיה, בקבלת גמלת סיעוד, עקב מוגבלות תפקודית, נבחנת רמת תפקודו של המבוטח ביחס לכל אחת מן הפעולות המפורטות בסעיף א. לעיל, תוך חלוקה למספר רמות תפקוד, אשר תפורטנה להלן:

1.1. **עצמאות** - בהגדרה זו נכללים מצבים בהם לא נדרשת עזרה של אדם אחר לשם ביצוע הפעולה, ועל כן הפעולה אינה מוגדרת כפעולה שהמבוטח אינו מסוגל לבצע חלק מהות ממנה. תחת הגדרה זו, קיימים שני מצבי משנה:

1.1.1. עצמאות מלאה (ללא עזרה) - לשם ביצוע הפעולה לא דרושה למבוטח כל עזרה והוא מבצע בצורה בטוחה תוך זמן סביר ללא אביזרי עזר.

1.1.2. עצמאות בעזרת מכשיר - המבוטח מבצע את הפעולה ללא עזרת אדם אחר, אך בעזרת מכשיר.

1.2. **תלות** - לשם ביצוע הפעולה על-ידי המבוטח נדרש אדם אחר לצורך השגחה או עזרה פיזית, אשר בהעדרה לא תבוצע הפעולה כלל.

בחלק מן המקרים הנמנים על קבוצה זו יוגדר המבוטח כמי שאינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי מן הפעולה, כמפורט להלן:

1.2.1. תלות מתונה - המבוטח מסוגל לבצע מעל 50% מהפעולה ועל כן אינו מוגדר כמי שאינו מסוגל לבצע חלק מהותי מן הפעולה. במצב תפקוד זה נכללים המקרים הבאים:

1.2.1.1. השגחה או סידור - לשם ביצוע הפעולה דרושים השגחה, דרבון או שכנוע, אך לא נדרשים עזרה או מגע פיזי, או לחלופין, דרוש סיוע בסידור או ארגון של אביזרי עזר.

1.2.1.2. מגע פיזי מינימאלי - לשם ביצוע הפעולה דרושה עזרה של מגע קל בלבד.

1.3. **עזרה מתונה / בינונית** - לשם ביצוע הפעולה דרושה עזרה גדולה יותר מאשר מגע, אך המבוטח מבצע למעלה מ- 50% מהפעולה ועל כן אינו מוגדר כמי שאינו מסוגל לבצע חלק מהותי מן הפעולה.

1.4. **תלות רבה** - המבוטח מסוגל לבצע פחות מ- 50% מן הפעולה ועל כן דרושה עזרה רבה או מלאה, אשר בהיעדרן לא תבוצע הפעולה במצב זה מוגדר המבוטח כמי שאינו מסוגל לבצע חלק מהותי מן הפעולה בכוחות עצמו.

על יסוד מבחנים אלו, מבוצעת בחינה פרטנית של יכולתו של המבוטח לבצע חלק מהותי מכל אחת משש הפעולות בכוחות עצמו, בין היתר, באופן הבא:

שליטה על סוגרים - אי שליטה על אחד מהסוגרים תיחשב כאי יכולת של המבוטח לבצע חלק מהותי מן הפעולה של שליטה על סוגרים בכוחות עצמו. מבוטח שבשל היענות נמוכה של השלפוחית שמתבטאת למשל בדחיפות או בתכיפות במתן שתן, ושבשל קושי בניידות אינו מסוגל לשלוט על סוגריו, ייחשב כמי שאינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50% מהפעולה) של הפעולה "לשלוט על סוגרים", כהגדרתה בחוזר סיעוד.
לעניין זה "קושי בניידות" - קושי בניידות שאינו עולה כדי חוסר יכולת של המבוטח לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50% מהפעולה) מפעולת "הניידות" כהגדרתה בחוזר סיעוד.

רחצה - החברה מביאה בחשבון לצורך בחינת יכולתו של המבוטח לבצע חלק מהותי מהפעולה בכוחות עצמו, לרבות צורך בסיוע בכניסה וביציאה מאמבטיה / מקלחת. במקרה זה מבצעת החברה שקלול על העזרה הנדרשת בפעולת הרחצה בפועל עם יכולתו של המבוטח להיכנס ולצאת מהאמבטיה / מקלחת.

לקום ולשכב - נבחנת יכולתו של המבוטח לבצע חלק מהותי מהפעולה "לקום ולשכב".

ניידות - המבוטח מוגדר כמי שאינו מסוגל לבצע חלק מהותי מן את הפעולה כאשר אינו יכול לנוע באופן עצמאי בדרך כלשהי ללא עזרת אדם.



מבוטח שסובל מחוסר שיווי משקל או שסובל מחוסר יציבות הגורמים לנפילות חוזרות ונשנות שפוגעים ביכולתו העצמאית לנוע ממקום למקום, יחשב כמי שאינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50% מהפעולה) מפעולת ה"ניידות" כהגדרתה בחוזר סיעוד.

אכילה - חיתוך, הכנה והגשה של המזון אינם נחשבים כאי יכולת לבצע חלק מהותי של פעולת האכילה. צורך בהאכלה פיזית של המבוטח תיחשב כאי יכולת לבצע את הפעולה.

הלבשה - החברה מביאה בחשבון לצורך בחינת יכולתו של המבוטח לבצע חלק מהותי מהפעולה בכוחות עצמו גם היכולת ללבוש מגוון פרטי לבוש. במקרה של צורך בהרכבת גפה מלאכותית, מבוצע שקלול של העזרה הנדרשת בפעולת ההלבשה עם העזרה הנדרשת בהרכבת הגפה המלאכותית.

2. תשישות נפש

כאמור לעיל, תשישות נפש, הינו מצב נוסף המזכה בקבלת גמלת סיעוד. (בכל מקרה יהיה המבוטח זכאי לתגמולים בגין מצב מזכה אחד בלבד).

קביעה לעניין תשישות נפש תעשה רק ע"י רופא מומחה בתחום, דהיינו גריאטר, פסיכיאטר ופסיכוגריאטר ו/או נוירולוג. לצורך קבלת החלטה זו, יבחנו על-ידי הרופא המומחה, בין היתר, תולדות המחלה, התרשמות כללית, מעקב רפואי, וטיפול תרופתי.

הוראות כלליות

ההוראות האמורות לעיל הינן בגדר עקרונות כלליים ליישוב תביעת סיעוד, המובאים לשם הדוגמא וההמחשה בלבד ואין בפרסומם כדי לחייב את החברה לנהוג באופן זה בדיוק במקרה פרטני.

החברה שומרת על זכותה לשנותם מעת לעת, ולהתאימם במידת הצורך לכל מקרה ומקרה פרטני, ובכלל זה לשנות ולהתאים את טופס ההערכה התפקודית הנלווה למסמך עקרונות זה.

יצוין, כי בכל מקרה התנאים המחייבים לכל דבר ועניין הינם התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח של המבוטח, וכי הזכאות לקבלת גמלת סיעוד וקבלתה של זו,

כפופות לכלל ההוראות והתנאים הקבועים בפוליסה זו, לרבות, אך לא רק, החרגות רפואיות, תקופות המתנה ויתר הוראות הפוליסה.

הליך הטיפול בתביעות סיעוד

א. מסמכים הדרושים לתביעה ודגשים ביחס לאופן הגשתם:

1. הגשת תביעה תבוצע על גבי טופס תביעה.
2. בעת מילוי טופס התביעה יש להקפיד על הדגשים הבאים:
 - 2.1. יש למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס התביעה;
 - 2.2. יש לצרף לטופס התביעה טופס "ויתור על סודיות רפואית" חתום, בהתאם להנחיות הרשומות על גבי הטופס.
 - 2.3. במידה והתובע חסוי יחתום האפוסטרופוס על טופס התביעה. במקרה זה יש לצרף צו למינוי האפוסטרופוס (ניתן להגיש העתק נאמן למקור). ללא הטופס כאמור, לא נוכל לקדם את הטיפול בתביעתך.
3. בנוסף, יש לצרף את המסמכים הבאים:
 - 3.1. צילום ברור וקריא של המחאה (שיק) מבוטלת על שמך ו/או אסמכתא בנקאית לפרטי חשבון בנק המנוהל על שמך.
 - 3.2. צילום ברור וקריא של תעודת הזהות.



4. על מנת לייעל ולהקל על הטיפול בתביעתך, אנו ממליצים לצרף כל מסמך רפואי רלוונטי אשר מצביע על הבעיה הרפואית והמצב הסיעודי (לדוגמא: מסמכי אשפוז מבית חולים, מסמכי רופא מומחה וכדו'). (להלן יחדיו – "המסמכים הנוספים").
5. באפשרותך לראות את המסמכים שנקלטו בחברה בכל שלב בירור התביעה, באזור האישי שלך, באתר מגדל בכתובת www.migdal.co.il.

הנך זכאי למנות איש קשר מטעמך, אשר יסייע לך בהגשת התביעה ובמהלך הליך ברור התביעה בחברה.

ב. פרטי התקשרות:

1. באפשרותך לקבל הודעות ומסמכים מהחברה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה באחת מהדרכים הבאות: בדואר ישראל או בדואר אלקטרוני. נא הודיענו מהו אמצעי ההתקשרות המועדף עליך.
2. לתשומת לבך, לצורך קבלת הודעות ומסמכים באמצעות דואר אלקטרוני יש להעביר לחברתנו מספר טלפון נייד בצירוף לכתובת הדואר האלקטרוני. בהיעדר קבלת עדכון בחברתנו על אמצעי ההתקשרות המועדף, המסמכים וההודעות יישלחו אליך בדרך המקובלת בחברתנו.
3. לאזרח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה על ידי נציג החברה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

ג. הליך הטיפול בתביעה ולוחות זמנים:

1. בעת קבלת פניה לתגמולי ביטוח, יישלחו אליך תוך יום עסקים אחד, טופס תביעה וטופס ויתור סודיות בצירוף מכתב הדרכה למילוי הטפסים. במידה והפניה תתקבל באמצעות דואר או פקס, יישלחו אליך הטפסים ומכתב ההדרכה תוך 5 ימי עסקים.
2. עם קבלת טופס התביעה וטופס ויתור על סודיות רפואית ("הטפסים"), ימונה לך נציג אישי. פרטי ההתקשרות הישירים עם הנציג האישי יימסרו לך יחד עם הודעת קבלת המסמכים, כמפורט בהמשך.
3. הנציג האישי יעדכן אותך טלפונית תוך 2 ימי עסקים, אם הטפסים והמידע הנוסף (להלן יחדיו "המסמכים") התקבלו במלואם (להלן: "הודעת קבלת המסמכים") וככל שלא, יסביר לך אלו מסמכים התקבלו ואלו מסמכים חסרים ("הודעת מסמכים חסרים"). במידה והמסמכים יתקבלו באמצעות דואר או פקס הנציג האישי יעדכן אותך תוך 5 ימי עסקים. בנוסף יישלח אליך מכתב מתאים. ככל שהטפסים יתקבלו במלואם תישלח אליך הודעת SMS.
4. ככל שנשלחה לך הודעת מסמכים חסרים, תפנה החברה במקרה הצורך, לצדדים שלישיים תוך שני ימי עסקים מהמועד שנשלחה לך הודעת מסמכים חסרים, לצורך איסוף מסמכים נוספים.
5. החברה תמשיך ליידע אותך באופן שוטף על מסמכים נוספים שיתקבלו אצלה שמקורם אצלך, ככל שיתקבלו. עם איסוף מלוא המסמכים, תשלח אליך הודעת קבלת מסמכים והנציג האישי יפעל כאמור בסעיף 3 לעיל ותשלח אליך הודעת SMS.
6. תוך 20 ימי עסקים ממועד הודעת קבלת המסמכים, תחליט החברה על בסיס המסמכים שהתקבלו אם המידע שברשותה מספק לקביעת יכולתך התפקודית.
7. החליטה החברה כי המסמכים מספקים לצורך קביעת יכולתך התפקודית, תכריע החברה בתביעה.
8. ככל שהחליטה החברה כי המסמכים אינם מספקים לצורך קביעת יכולתך התפקודית, יישלח אליך מכתב המודיע על כך ומסביר מדוע המידע שברשות החברה אינו מספק ויפנה אותך לביצוע הערכה תפקודית לקביעת יכולתך התפקודית (להלן: "הערכה תפקודית קובעת").
9. תוך 3 ימי עסקים ממועד קבלת ההחלטה לבצע הערכה תפקודית קובעת, יצור עמך קשר ספק הערכת התפקוד לתאום מועד לביצוע הערכה זו.
10. ההערכה התפקודית הקובעת תבוצע תוך 3 ימי עסקים, מהמועד בו יצרו עמך קשר, אלא אם תבקש אחרת. טופס תוצאות הערכה התפקודית הקובעת, יישלח על ידי הספק אליך ולחברה תוך 3 ימי עסקים ממועד ביצועה.
11. על הערכה תפקודית יחולו הכללים הבאים:
 - 11.1. הערכת תפקוד תיעשה תוך שמירה על כבודך;
 - 11.2. הערכת התפקוד תכלול, לכל הפחות, בדיקה מקיפה שלך ותיעוד מפורט של מהלך ההערכה, ביחס לכל אחת מהפעולות הנבחנות, וכן התייחסות לבדיקות ולמבחנים שבוצעו לך במסגרת הערכת התפקוד;

- 11.3. הערכת התפקוד תכלול תיאור מילולי שרשם הספק המעריך ביחס לכל פעולה שנבדקה; הערכה תכלול, לכל הפחות, את הבאים: מידע שנמסר על ידיך או מי מטעמך; תיאור של המעריך בדבר אופן ביצוע הפעולה על ידיך; והתרשמות המעריך בדבר יכולתו של המבוטח לבצע את הפעולה בכוחות עצמו, בהתבסס על הערכת התפקוד ועל מידע רפואי נוסף שהעבירה החברה לספק לצורך ביצוע הערכת התפקוד; הערכת התפקוד לא תכלול הערכה מספרית ביחס ליכולתך לבצע פעולות ADL הנבחנות במסגרת הערכת התפקוד;
- 11.4. הערכת התפקוד תבוצע בנוכחות נציג מטעמך, אלא אם כן החלטת לוותר על נוכחות נציג מטעמך, למעט עבור מבוטח שנבדק לגביו האם הוא תשוש נפש;
- 11.5. הערכת התפקוד תבוצע בשפה אותה דובר המבוטח או באמצעות נציג מטעם המבוטח המתרגם למבוטח את תוכן השיחה בעת הליך ביצוע ההערכה.
- 11.6. במהלך הערכת התפקוד לא יסתייע המבוטח באדם, למעט בספק הערכות התפקוד, ככל שנדרש; הערכת התפקוד תפרט את היקף הסיוע שניתן, והסיבות למתן הסיוע.
- 11.7. הערכת התפקוד שביצע הספק המעריך לפי פסקה זו, תהיה הערכת התפקוד הקובעת לצורך יישוב תביעת הביטוח בפוליסה שברשותו.
12. על אף האמור בסעיף 11.7 לעיל החברה רשאית לדחות את תוצאות הערכת תפקוד קובעת. דחתה החברה את תוצאות הערכת התפקוד הקובעת, תפעל החברה כמפורט להלן:
- 12.1. במידה והחברה תחליט לדחות את תוצאות הערכת התפקוד הקובעת, יישלח אליך מכתב מנומק תוך 15 ימי עסקים ממועד קבלת ההערכה בחברה.
- 12.2. החברה תפנה לספק מכריע תוך 3 ימי עסקים ממועד משלוח מכתב זה. הספק המכריע יעביר העתק מחוות דעתו לחברה תוך 5 ימי עסקים והחברה תעביר את העתק חוות הדעת אליך עם קבלתה.
- 13. הודעת המשך ברור:**
- 13.1. כל עוד לא נמסרה לך הודעת קבלת המסמכים ככל ונמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה תשלח לך הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב.
- 13.2. ככל שנמצא כי נדרש מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה תצוין הדרישה במסגרת הודעה זו.
- 13.3. הודעת המשך ברור תשלח לפחות כל 90 יום. אלא אם לא הומצאו המידע או מסמכים שנדרשו ממך, ובלבד שנמסרו לך שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.
- 13.4. תובע שהוא אזרח ותיק כהגדרתו בחוזר גופים מוסדיים 2022-9-2 (מי שמלאו לו 67 שנים) יוכל להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה - בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. יובהר כי על החברה לתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.
- 14. הכרה בזכאות:**
- במידה והחברה החליטה להכיר בזכאותך לתגמולי ביטוח, יישלח אליך מכתב "אישור זכאות" בסמוך לביצוע התשלום תשלח אליך "הודעת תשלום".
- 15. אי הכרה בזכאות:**
- 15.1. אם בתום הבירור יתברר, כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, יישלח אליך "מכתב דחייה" מנומק ומפורט, המפרט את הסיבות לדחיית התביעה.
- 15.2. דחתה החברה את התביעה בטענה שלא קרה מקרה הביטוח, תציין החברה בהודעת הדחייה אלו מפעולות ה-ADL, התובע אינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו.

16. ערעור:

תובע רשאי לערער בכל עת על כל החלטה לגבי תביעתו, לרבות על תוצאות הערכת תפקוד שבוצעה לו. אין באמור כדי לגרוע מזכות התובע למצות את זכויותיו על פי כל דין, לרבות הגשת תביעה לבית משפט נגד חברת הביטוח.

17. תקופת ההתיישנות:

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

מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה למגדל כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכל בהתאם להוראות הדין.

הליך בירור ויישוב תביעות בחברת מגדל, מגדל מקפת ויוזמה

כללי

- הליך בירור ויישוב תביעות מתבצע בהתאם לכללים שנקבעו ע"י המפקח על הביטוח .
- מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן: מגדל), מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופ"ג בע"מ (להלן: מגדל מקפת) ויוזמה קרן פנסיה לעצמאים (להלן: יוזמה) משקיעות משאבים ומאמצים מרובים על מנת להבטיח בירור מהיר, מקצועי והוגן של התביעות.
- על מנת להקל עליך בטיפול בתביעתך מובהרים להלן מספר דגשים על אופן ביצוע תהליך ניהול התביעה .
- בכל הנוגע להנחיות הספציפיות על פי סוג התביעה לרבות אופן הגשת התביעה, נא ראה פירוט בטופס התביעה.

אופן הגשת התביעה

1. מבוטח/עמית הסבור כי נגרם לו נזק המכוסה במסגרת פוליסה שנרכשה במגדל, או זכאי לזכויותיו במגדל מקפת או ביוזמה, מתבקש להודיע על כך באופן מיידי לחברה או לסוכן המייצג אותו, ולשלוח טופס הודעה על תביעה באמצעות:
 - 1.1 . דואר ישראל לכבוד:
מגדל חברה לביטוח בע"מ ת.ד. 3063 קרית אריה פתח תקווה, מיקוד 4951106
מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ / יוזמה קרן פנסיה לעצמאים בע"מ ת.ד. 3778 קרית אריה פתח תקווה 4951106.
 - 1.2 אתר האינטרנט של החברה תחת הקישור: <https://www.migdal.co.il>
2. הליך בירור התביעה דורש סיוע ושיתוף פעולה מצד המבוטח/עמית במסירת מסמכים ומידע הנחוצים להשלמת הטיפול בה. טפסים רלוונטיים לכל סוג של תביעה עם הנחיות ביחס לאופן מילוי הפרטים והדרכים להגשתה, וכן בירור במקרה של ספק ביחס לסוג התביעה ולטופס בו יש לעשות שימוש, ניתן לקבל:
 - 2.1 . באתר האינטרנט של מגדל / מגדל מקפת / יוזמה כמפורט בס"ק 1.2 לעיל.
 - 2.2 . בפניה בטלפון 03-9201010 או בכתב, לכתובת הרשומה לעיל סעיף 1.1.

המסמכים הנדרשים לבירור התביעה

3. בסמוך למועד קבלת התביעה, יימסר לתובע אישור על כך שהתביעה התקבלה, פירוט המסמכים הנדרשים לצורך בירור התביעה והנחיות ביחס לאופן הפעולה הנדרש מהתובע.
4. במהלך בירור התביעה יכול ותבוצע פנייה למבוטח/עמית לצורך קבלת מידע ומסמכים נוספים היה ויתברר שדרושים לשם השלמת בירור התביעה ואפשר שגם החברה תפעל לאיתור מידע נוסף לרבות מצדדים שלישיים.
5. הודעה על המסמכים ואישור על כך שהתקבלו בחברה ומסמכים ו/או מידע שהתבקשו וטרם נתקבלו, תימסר לתובע בסמוך לקבלת המסמכים והמידע כאמור.
6. עיכוב במסירת מידע או מסמכים מסויימים שהתבקשו ומצויים בידי עלול לגרום לעיכוב בבירור התביעה, או לעיכוב בתשלום תביעה שאושרה.

שימוש בשירותי מומחה

7. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תיעזר בשירותיו של מומחה לצורך בחינת חבותה ו/או לצורך הערכת הנזק, מומחה כאמור יכול וייפגש עם המבוטח/עמית ויכול שלא. כמו כן, במקום בו היא מוצאת לנכון, יכולה החברה להפעיל חקירה סמויה לצורך בירור התביעה. לעניין זה "מומחה" - בעל מומחיות בבירור חבות ו/או הערכת נזק כגון: שמאי, מומחה רפואי, מהנדס, חוקר, רואה חשבון וכדומה.
8. החברה מבקשת להדגיש כי מומחה כאמור פועל מטעמה ועל חשבונה של החברה בלבד. המבוטח/עמית, ככל שהוא מוצא לנכון, זכאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה.

שימוש במאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב:

9. לשם בירור התביעה יתכן והחברה תפנה בשאלתה לקבלת נתונים על כלי הרכב מ"מאגר היסטוריית תאונות של כלי רכב" המופעל ע"י איגוד חברות הביטוח.

10. הנתונים שיתקבלו מהמאגר יתייחסו למבטחיו הקודמים של הרכב, סוגי הביטוח ופרוט התביעות ב- 7 השנים שקדמו לתאריך האירוע.
11. עלות השאילתה תחול על חברת הביטוח.

עדכון על מהלך התביעה

12. במהלך בירור התביעה יישלחו למבטח/עמית הודעות המשך בירור ובמסגרתן יובהרו הסיבות שבעטיין טרם ניתנה הכרעה בתביעה ופירוט, ככל שיהיה צורך, אודות מסמכים או מידע שהתבקשו מהתובע וטרם נמסרו.
13. החברה תחדל ממשלוח הודעות כאמור בהתקיים אחת מהסיבות הבאות:
 - 13.1 עם השלמת בירור התביעה;
 - 13.2 אם שתי הודעות המשך בירור שכללו דרישה של החברה למסירת מידע ו/או מסמכים נוספים לא נענו;
 - 13.3 אם המבטח/עמית הגיש תביעה נגד מגדל ו/או מגדל מקפת ו/או יוזמה לערכאות משפטיות.

השלמת בירור התביעה

14. על החברה להשלים את הבירור בתביעה במועד שנקבע על ידי הממונה על שוק ההון ו/או על פי הפוליסה ו/או הדין. מיום שיהיו בידיה כל המסמכים והמידע הדרושים לה לצורך בירור התביעה.
15. השלמת בירור התביעה משמעה סיום הטיפול בתביעה באחת מן הדרכים הבאות:
 - 15.1 קבלת מלוא התביעה.
 - 15.2 קבלה חלקית של התביעה.
 - 15.3 דחייה של התביעה במלואה.
 - 15.4 חתימת הסכם פשרה עם המבטח/עמית.
16. הודעה על קבלת תביעה במלואה או בחלקה תימסר למבטח/עמית בכתב ותכלול פירוט ביחס לגובה הנזק ואופן חישובו.
17. הודעה על דחיית תביעה במלואה או קבלה חלקית של תביעה תימסר למבטח/עמית בכתב ותכלול פירוט הנימוקים בגינם נדחתה התביעה כולה או חלקה.
18. במקרה והמבטח/עמית יגיע לפשרה עם נציגי החברה, תשלח אליו הודעת פשרה בכתב בה יפורטו עיקרי הפשרה ותינתן לו שהות מספקת לעיין בה. הפשרה תיכנס לתוקף רק לאחר חתימת המבטח/עמית על הסכם הפשרה.
19. במקרה שהתקבלה תביעה לתשלומים עיתיים (למשל, פיצוי חודשי בגין אובדן כושר עבודה או פנסיה נכות), רשאית החברה לבחון מעת לעת מחדש את זכאותו של המבטח/עמית בהמשך תשלומים אלה והכל על פי כללים המוצגים באתר האינטרנט של מגדל ומגדל מקפת. תחת הקישור כמפורט בס"ק 1.2.

ענפי ביטוח עליהם חל הליך ביטוח זה

20. הליך יישוב ובירור התביעה המפורט לעיל מוגבל לתביעות שיוגשו מכח פוליסות שנמכרו על ידי מגדל באחד מענפי הביטוח הבאים:
ביטוח חיים - לגבי סיכוני אובדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים ושוהים זרים בישראל; ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (ביטוח חובה) ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי); ביטוח מקיף לדירות; ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחו"ל וכן לתוכנית פנסית נכות ופנסית שארים הנמכרת ע"י מגדל מקפת.

אי הסכמה להחלטת החברה בנוגע לתביעה

21. מבטח/עמית הרואה עצמו מקופח מהחלטת החברה לעניין התביעה רשאי להמשיך ולפעול באחת מהדרכים הבאות:
 - 21.1 להשיג על ההחלטה בפני הממונה על פניות הציבור במגדל ומגדל מקפת;
 - 21.2 להשיג על ההחלטה בפני הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון במשרד האוצר;
 - 21.3 לפנות לערכאה משפטית.



21.4 במקרה של השגה על החלטה/ות בסוגיות רפואיות במגדל חברה לביטוח בע"מ ובקרב פנסיה - מקפת יש להעביר לועדה רפואית ולועדה רפואית לערעורים.
יוזמה - להעביר החלטה לבוררות.