

הנדון: הליך ברור וישוב תביעות- ללקוח

אגרת זו מפרטת את הליך ברור וישוב התביעה בהתאם לקבוע בהוראות חוזר גופים מוסדיים 2011-9-5 ובהתאם למערכת הכללים שנקבעה על ידי החברה והמפורסמת באתר האינטרנט של החברה בכתובת: www.xnes.co.il (להלן: "מערכת הכללים")

1. הטיפול בתביעה:

עם קבלת התביעה במשרדי החברה, תנקוט החברה את מרב המאמצים לבירור מהיר ויעיל של התביעה, לשם כך, הינך נדרש להמציא, בהקדם האפשרי, את המסמכים הבאים:

- 1.1 טופס תביעה מלא (מצ"ב);
- 1.2 כלל המסמכים הרפואיים הרלוונטיים לתביעה;
- 1.3 כתב ויתור על סודיות רפואית ב-3 העתקים מקוריים (מצ"ב);
- 1.4 צילום קריא של תעודת הזהות לרבות העתק ספח תעודת הזהות;
- 1.5 צילום קריא של תעודת הזהות בן/בת הזוג לרבות העתק ספח תעודת הזהות;
- 1.6 במקרה של תביעת שאירים – העתק תעודת זהות של המנוח לרבות ספח תעודת הזהות;
- 1.7 אישור על חשבון הבנק באמצעות צילום המחאה בנקאית על שמך או אישור הבנק על ניהול החשבון;
- 1.8 במקרה של נכות- שאלון אובדן כושר עבודה;
- 1.9 טופס 101 – תיאום מס (מצ"ב);
- 1.10 אישור קבלת התביעה מגורם אחר במידה וקיים (ביטוח לאומי, משרד הבטחון וכיו"ב).
- 1.11 אחר: _____

2. פעולות החברה עם קבלת התביעה:

- 2.1 עם קבלת המסמכים והמידע יועברו המסמכים לעיונו של רופא הקרן ו/או הוועדה הרפואית של הקרן.
- 2.2 רופא הקרן ו/או הוועדה הרפואית של הקרן יקבעו את כל אחד מן המפורטים להלן:
 - 2.2.1 היום בו הפך העמית לנכה על פי תקנון הקרן;
 - 2.2.2 תקופת הנכות הצפויה;
 - 2.2.3 שיעור הנכות באחוזים;
 - 2.2.4 מועד תחילת ההרעה במצבו הרפואי של העמית;

- 2.2.5 כל קביעה אחרת המחויבת על פי מערכת הכללים לטיפול בתביעות כפי שתהיה מעת לעת וכפי שיקבע על פי הוראות ההסדר התחיקתי;
- 2.3 החלטות הרופא ו/או הועדה הרפואית תהיינה מנומקות. ככל שאלה לא יקבלו את תוכנם של המסמכים שהוצגו בפניהם תכלול ההנמקה התייחסות אליהם.
- 2.4 על החלטות רופא הקרן ו/או הועדה הרפואית תהיה רשאי לערער בתוך 45 ימים בפני ועדה רפואית לערעורים של הקרן.
- 2.5 בנוסף תהיה רשאי למנות רופא מטעמך שישב בוועדה הרפואית בכפוף להוראות תקנון הקרן.;
- 2.6 על החלטת הועדה הרפואית תהיה רשאי לערער בתוך 45 ימים בפני ועדה רפואית לערעורים.
- 2.7 הערעור ידון בפני ועדה רפואית לערעורים בלתי תלויה, היושבת באחד מבתי החולים בארץ אשר רשאית לזמן את העמית לביקור. הוועדה הרפואית לערעורים תורכב משלושה רופאים שלא השתתפו בוועדה הרפואית וייקבעו על-ידי בית החולים המרכז את הוועדה.
- 2.8 החברה המנהלת תשא בהוצאות הועדה הרפואית לערעורים.
- 2.9 במקרה של פנסיית שארים יחולו הכללים הנ"ל בשינויים המחויבים.

3. תשובה לגבי תביעתך:

- 3.1 החברה תמסור לך, בתוך שלושים (30) ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שנדרשו על-ידיה לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה הודעה שעניינה:
- 3.1.1 הודעת תשלום מלא;
- 3.1.2 הודעת תשלום חלקי;
- 3.1.3 הודעת מנומקת בדבר דחיית התביעה;
- 3.1.4 הודעת המשך בירור או הפסקת בירור.
- 3.2 כל אחת מההודעות תהיה מנומקת ותכלול את הפרטים המחויבים על פי החוזר ובהתאם למערכת הכללים שנקבעה.
- 3.3 במקרה של הודעת המשך ברור או הפסקת בירור (סעיף 3.1.4) – תימסר לך הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות שבעטיין נדרש זמן נוסף לבירור התביעה.

4. התיישנות:

בכפוף להוראות חוק ההתיישנות, התשי"ט-1951, תקופת ההתיישנות חלה ממועד האירוע המזכה (כהגדרתו בתקנון הקרן), ובמשך 7 שנים ממועד זה כאמור. לתשומת ליבך, הגשת תביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות ורק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

בכבוד רב,

אקסלנס נשואה גמל ופנסיה בע"מ