מערכת כללים
לבירור ויישוב תביעות

אוקטובר 2026

מבוטח.ת יקר.ה,

PassportCard רואה חשיבות רבה בטיפול מיטבי בתביעות ביטוח, ולכן משקיעה מאמצים רבים בניהול תהליך יעיל ומקצועי לבירור ויישוב תביעות ביטוח, לפי כללי הדין ואמנת השירות המאתגרת שהציבה לעצמה, תוך שקיפות והוגנות מלאה כלפי מבוטחי PassportCard

תהליך בירור ויישוב תביעות ביטוח מתבצע על ידי צוותים ייעודיים המועסקים ב-PassportCard, אשר הוכשרו לפעול במקצועיות, תוך הכרות מעמיקה עם תנאי הפוליסה, נהלי PassportCard והוראות הדין הרלוונטיות, ובכלל זאת, חוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון בדבר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור.

PassportCard אמונה על טיפול נאות בתביעות המוגשות על ידי אזרחים ותיקים ועל ידי אנשים עם מוגבלות בהתאם להוראות הדין ובכלל זה חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח- 1998 והתקנות שהותקנו מכוחו, ובפרט על פי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג- 2013.

מערכת הכללים המפורטת להלן נועדה להביא בפניכם מידע חשוב ביחס לאופן הטיפול בתביעות לתגמולי ביטוח המוגשות ל-PassportCard, וליידע אתכם בדבר זכויותיכם בעת הגשת תביעה לתגמולי ביטוח.

ניתן לעיין במערכת הכללים ליישוב ובירור תביעות בכל עת, באמצעות אתר האינטרנט של PassportCard בכתובת www.passportcard.co.il. מחלקת שירות הלקוחות עומדת לשירותך 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בצ'אט בוואטסאפ במספר 050-6708544, או בשיחה מטלפון נייח באמצעות מספרי חיוג חינם מהמדינות בהן קיים השירות. לרשימת מספרי חיוג חינם לחצו כאן.

לתשומת ליבך:

המידע המפורט להלן נועד לסייע לך בעת הגשת תביעה לתגמולי ביטוח בגין מקרי הביטוח המפורטים בפוליסה ואין בו כדי להקנות התחייבות לכיסוי הוצאות, או התחייבות אחרת שאינה נכללת במפורש בפוליסה שנרכשה. בכל מקרה, תנאי הפוליסה וסייגיה גוברים על האמור מטה. נא קרא בעיון את האמור להלן.

*האמור לעיל ולהלן נוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך פונה לכל המגדרים.

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ביטוח

PassportCard תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

1. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1.1. PassportCard – הסוכנות והמבטחת;

1.2. "**אזרח ותיק**" – מי שמלאו לו 67 שנים;

1.3. "**חוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון**" –חוזר גופים מוסדיים שמספרו 2-9-2022 הקובע כללים להתנהלות חברת הביטוח בעת בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור, בשינויים שיחולו בו מעת לעת.

1.4. "**המבטחת**" – דיוידשילד חברה לביטוח בע"מ;

1.5. "**הסוכנות**" – פספורטכארד ישראל סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ

1.6. "**תביעה**" – דרישה המוגשת ל-PassportCard להחזר הוצאות ומימוש זכויות המבוטח על פי תנאי הפוליסה או לפי הוראות הדין;

1.7. "**טופס תביעה**" –מסמך מטעם PassportCard או תהליך מקוון, באמצעותו יפורט מקרה הביטוח, סכומים נדרשים, ופרטים נוספים הנדרשים ל-PassportCard לצורך בירור התביעה;

1.8. "**הפוליסה**" **או** "**פוליסת ביטוח**" –פוליסה אשר הוצאה על ידי PassportCard ואשר נרכשה על ידי המבוטח;

1.9. "**תובע**" – מי שהציג תביעה ל-PassportCard, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי PassportCard להיפרע את הטבת הנזק כאמור;

1.10. "**מבוטח**" – כהגדרתו בפוליסת הביטוח.

2. הליך הטיפול בתביעת ביטוח ובדיקת זכאות לתגמולי ביטוח

2.1. בירור אודות אופן הגשת תביעה או פנייה:

בעת פנייה ל-PassportCard בקשר עם הגשת תביעה, תמסור PassportCard

לפונה את הפרטים ו/או המסמכים הבאים:

2.1.1. הסבר על אופן הגשת התביעה, פירוט הליך בירור ויישוב התביעה, מידע ומסמכים הנדרשים לבחינת התביעה, לדוגמא - קבלות על תשלומים שבוצעו, וכל פרט חיוני אחר הדרוש לבירור התביעה. ההסבר יינתן בעל פה או בכתב, בהתאם לערוץ ההתקשרות בו בחר התובע (פנייה טלפונית, פנייה כתובה בדוא"ל או ב-WhatsApp וכדומה).

2.1.2. הפנייה לאזור האישי באתר ה PassportCard באמצעותו ניתן להגיש תביעה וכן לעיין במערכת כללים זו, או משלוח של טופס תביעה בדוא"ל.

2.1.3. הודעה על תקופת ההתיישנות.

2.1.4. ניתן להגיש תביעת ביטוח באמצעות האזור האישי באתר PassportCard, וכן בדרכים המפורטות להלן: באמצעות סוכן ביטוח; בדוא"ל ל-pcsr@passportcard.co.il; בפקס שמספרו

+972-9-8920931; בדואר רגיל אל הכתובת ת.ד. 8767 נתניה 4250608.

2.2. מסמכים ומידע בבירור תביעה עם קבלתה

עם קבלת התביעה, יוזנו פרטי התביעה למערכת, ויימסרו לפונה, בהקדם האפשרי,

המסמכים המפורטים להלן:

2.2.1. מערכת כללים זו לבירור ויישוב תביעות, בין אם בקובץ מצורף או באמצעות קישור למקום המתאים באתר האינטרנט.

2.2.2. פרטים מלאים על התביעה שהתקבלה, כולל תאריך קבלת התביעה, תאריך קבלת השירות או קרות האירוע הביטוחי, פרטי המבוטח ופירוט המסמכים שנשלחו על ידי התובע ומועד קבלתם (לדוגמא: טופס תביעה, קבלה מספק רפואי ופרטיה, סיכום רפואי, אסמכתאות על ביטול נסיעה, דו"ח משטרה, אישור ממוביל אווירי וכדומה) והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.

2.2.3. אם במהלך בירור התביעה, יתברר כי יש צורך במידע או מסמכים נוספים הדרושים לבירור התביעה, תמסור PassportCard לתובע פירוט מלא של המידע והמסמכים החסרים על מנת להמשיך את תהליך הבירור. פירוט זה ישלח בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מ-14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם.

2.2.4. **אם התובע אזרח ותיק -**

PassportCard תאפשר להגיש תביעה בעל פה. מילוי פרטי הבקשה יבוצע על ידי נציג PassportCard, בהתאם לפרטים שימסור, וייבחן הליך מזורז ופשוט.

בכל מקרה של חוסר במסמכים אם התובע לא ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו, נציג PassportCard ייצור עימו קשר טלפוני ויעדכן אותו, בנוסף למשלוח הודעה באמצעי אלקטרוני.

PassportCard תתעד בהקלטה את כל השיחות לעניין זה.

3. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

PassportCard תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה, הכל כמפורט להלן.

היה התובע אזרח ותיק, PassportCard תפעל, ככל שהדבר ניתן, לצמצום זמני המענה.

3.1. המשך בירור של תביעה

3.1.1. נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך בירור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתביעה.

3.1.2. נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך בירור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך בירור. לבקשה זו תצורף הודעה על תקופת התיישנות.

3.1.3. הודעת המשך בירור תשלח לפחות כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:

- התובע הגיש תביעה לבית המשפט.

- התובע לא המציא מידע או מסמכים שנדרשו ממנו ובלבד שנמסרו לו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור וצוין בהודעה האחרונה, כי לא יימסרו לו הודעות נוספות.
- אם התובע הינו אזרח ותיק, ולא ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו, תימסר לו הודעת המשך בירור גם בשיחה טלפונית על ידי נציג PassportCard

3.2. בירור תביעה באמצעות מומחה מטעם PassportCard

3.2.1. לעיתים בירור התביעה ידרוש מעורבות של מומחה מטעם PassportCard. אם לפי שיקול דעתה של PassportCard בירור התביעה מצריך חוות דעת של מומחה רלוונטי הפוגש בתובע, PassportCard תיידע מראש את התובע על כך, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה ותציין בפניו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו. אם התובע אזרח ותיק ולא עדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו – תימסר הודעה גם בשיחה טלפונית על ידי נציג מטעם PassportCard.

3.2.2. האמור לעיל אינו חל על חקירה סמויה ועל היוועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.

3.2.3. מומחה יכול להיות חיצוני או עובד PassportCard . חוות דעתו של מומחה יכולה להתבסס על בסיס מידע קיים או על בסיס פגישה אישית עם המבוטח, הכל בהתאם לנסיבות.

3.2.4. חוות דעתו של המומחה תהיה מנומקת ותכלול את כל הפרטים הרלוונטיים על המומחה, כולל מקצועו, השכלתו וכדומה.

3.2.5. אם התקבלה החלטה בעניין תביעה על בסיס חוות דעת מומחה, לבקשת התובע, יקבל יחד עם ההחלטה, את חוות דעתו של המומחה ואת פירוט כל המסמכים עליהם התבסס המומחה.

3.2.6. חוות דעת חסויה לא תימסר לתובע. אולם יימסר לתובע מכתב המנמק מדוע לדעת PassportCard מתקיים חיסיון על חוות הדעת.

4. קבלת החלטה בתביעת ביטוח:

מרגע קבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים לבירור התביעה, בכפוף למפורט לעיל, ותוך 30 יום לכל היותר ובהתאם לאמנת השירות, PassportCard תודיע לתובע על החלטתה כמפורט להלן:

4.1. הודעה על אישור התביעה:

4.1.1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול את פרטי התביעה שהוגשה, עילת התשלום, אופן חישוב התשלום; גובה הסכום הנתבע; פירוט לגבי השתתפויות עצמיות ותקרות כיסוי; קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מ-PassportCard בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה, הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; המועד בו הוגשה התביעה, סוג ושיטת ההצמדה והסכום שיתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית וכן המועד שבו היו בידי PassportCard כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

4.1.2. בתביעה שהתשלום בגינה מתבצע ישירות לספק שירות רפואי, תישלח הודעה בדבר ביצוע התשלום לספק הרפואי ועל פרטי התשלום שבוצע.

4.1.3. אם התביעה אושרה לתשלום באופן חלקי (כאשר התביעה כוללת רכיב/רכיבים שלא אושרו לתשלום), תימסר לתובע הודעה בכתב באופן המפורט בסעיף 4.1.1 לעיל, ובגין החלק שלא אושר לתשלום, תכלול ההודעה את הפרטים המפורטים בסעיף 4.2 להלן.

4.2. דחיית התביעה:

4.2.1. אם נתקבלה החלטה על דחיית התביעה, תימסר לתובע הודעה המפרטת את כל סיבות הדחייה, לרבות תנאי הפוליסה הרלוונטיים ובכלל זה תנאי חיתום פרטניים, הוראות הדין עליהן נסמכת הדחייה או כל נימוק אחר המצדיק את דחיית התביעה.

4.2.2. כמו כן, תפרט PassportCard בפני התובע מהן אפשרויות ההשגה העומדות לרשותו, ומידע לגבי תקופת ההתיישנות.

4.3. הודעת פשרה:

4.3.1. PassportCard עשויה להציע למבוטח, התובע תגמולי ביטוח, הצעת פשרה למועד ההצעה.

4.3.2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב ויינתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

4.3.3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.

4.3.4. כל עוד לא אישר המבוטח את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

4.3.5. הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

4.4. הודעה בדבר התיישנות תביעה:

4.4.1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל הגשת התביעה ל-PassportCard אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

4.4.2. בנוסף, כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פיסקה בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

4.4.3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעה לפי סעיף 4.4.1 שנשלחה לתובע, שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את PassportCard כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור הודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו נמסרה בפועל הודעה כאמור - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

4.4.4. אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעה לפי סעיף 4.4.1 שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו אותה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה באותה שנה לבין המועד שבו שלחה הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (רק לגבי ההפרה הראשונה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

5. דע את זכויותיך:

5.1. בכל מקרה של הגשת תביעה, הינך זכאי להיעזר בשרותיו של סוכן ביטוח מטעמך או של עו"ד.

5.2. במידה והנך מוצא את החלטת PassportCard או חלקה בכל עניין ועניין שלא לשביעות רצונך, זו זכותך להשיג על החלטה זו באמצעות הגשת ערעור לגורמים הבאים: מנהל צוות תביעות כערכאה ראשונה, סמנכ"ל שירות לקוחות כערכאה שניה. במסגרת ההשגה תהיה רשאי להגיש גם חוות דעת של מומחה מטעמך. ראו לעניין זה את אמנת שירות

5.3. זו זכותך לברר את תביעתך או להשיג על החלטת PassportCard גם בפני ממונה פניות הציבור של PassportCard באמצעות Ombutzman@passportcard.com וגורמים נוספים ובכלל זה; ממונה פניות הציבור ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון וערכאות שיפוטיות.

6. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

6.1. אם PassportCard עומדת לתבוע צד שלישי מכוח זכות התחלוף, היא תודיע על כך לתובע בכתב זמן סביר מראש.

6.2. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר לתובע העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק ב-PassportCard או מיום חתימת ההסכם.

6.3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד לתובע זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה PassportCard לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני התובע בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו.

6.4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את PassportCard לייצג את התובע או להטיל עליה חובת ייעוץ.

7. מתן תשובות וטיפול בפניות הציבור

PassportCard תשיב בכתב לכל פנייה בכתב של תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות ציבור, ובין אם לגורם אחר ב-PassportCard, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפנייה. אם התובע אזרח ותיק – תוך 21 ימים ממועד קבלת הפנייה. אם על פי המידע המצוי בידי הPassportCard התובע אדם עם מוגבלות – תוך 14 ימים ממועד קבלת הפנייה.

8. מתן העתקים

8.1. תובע שמבקש העתק מהפוליסה, יישלח אליו ההעתק תוך 14 ימי עסקים מיום הבקשה.

8.2. PassportCard תמסור לתובע לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך עליו חתם או ששלח או מסמכים שנשלחו אליו, תוך 21 ימי עסקים מיום הבקשה.

9. שמירת מסמכים

9.1. המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח ולתביעה יישמרו למשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר סיום פוליסת הביטוח האחרונה או למשך תקופה של לפחות שבע שנים ממועד היישוב הסופי של תביעה, לפי המאוחר.

9.2. PassportCard תשמור את כל נתוני התביעות המלאים, כולל מסמכים הקשורים לתביעה שנשלחו מהתובע או לתובע וכל פשרה, פס"ד וכיוצ"ב.

10. שמירת דינים

בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלה להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.

11. טבלת השוואה - מועדים ותקופות ביישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" לבין המועדים הנהוגים בחברה.

הפעולה	המועד/התקופה הקבועים בחוזר	המועד/התקופה הנהוגים בחברה	סעיף בחוזר
דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	8(א)(7)
מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים	30 ימים על פי אמנת השירות, 90% מהתביעות שיוגשו בדיעבד ויאושרו לתשלום, ישולמו בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת מלוא המידע והמסמכים הנדרשים לעיבוד התביעה	8(ב)
מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים	8(ו)(3)
העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	8(יב)(2)
מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	8(יג)(1)
הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	8(יג)(2)
מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים	8(יד)
מענה בכתב לפניית ציבור של מבוטח שהוא אזרח ותיק	21 ימים	21 ימים	8(יד)
מענה בכתב לפניית ציבור של מבוטח שעל פי המידע שיש ל-PassportCard הוא עם מוגבלות	14 ימים לגבי פניות המוגשות לממונה על שוק ההון	14 ימים לגבי כלל הפניות	
מסירת העתקים מפוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	8(טו)(1)
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	8(טו)(3)