

A background image showing a business meeting. Several hands in business attire are visible, interacting with a tablet computer. The image is overlaid with a semi-transparent blue rectangle containing white Hebrew text.

**חדשנות בכלל
אפליקציה ותהליך מקדמה
נסיעות לחו"ל**

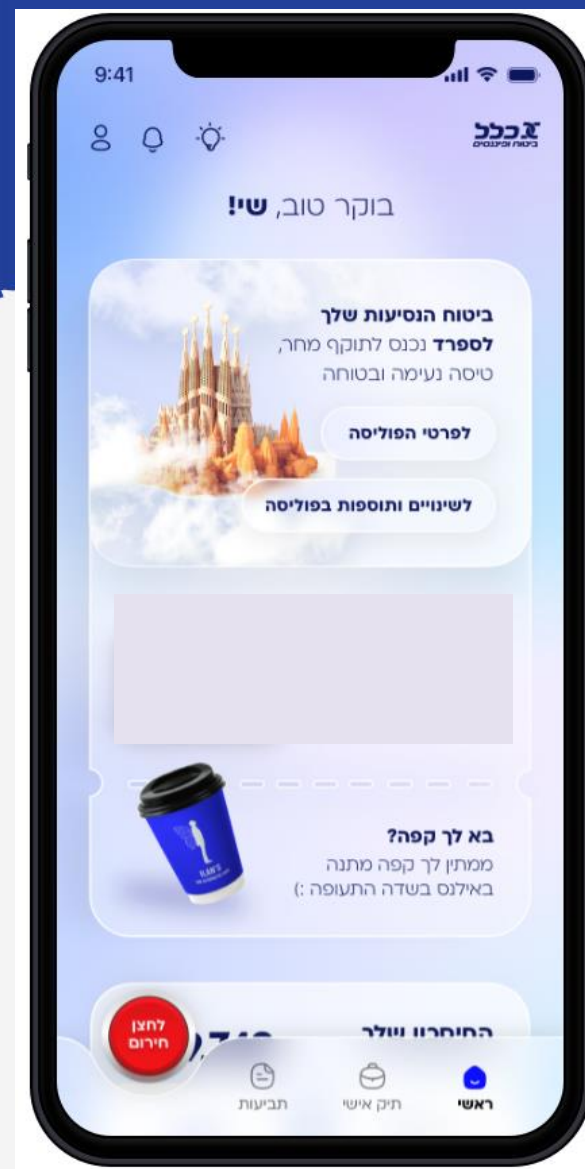
חדשנות בכלל

עלינו לאוויר עם שדרוג גדול לאפליקצית "הלחצן של כלל", עם מטרה ברורה לחדש ולהעמיק את חווית המשתמש, להעניק מענה פרסונלי ולשפר באופן משמעותי את השירות ללקוחותינו. השדרוג כולל ניווט אינטואיטיבי וחלק בין המוצרים השונים, ומשמש ככלי מרכזי לתכנון וניהול ביטוח נסיעות לחו"ל

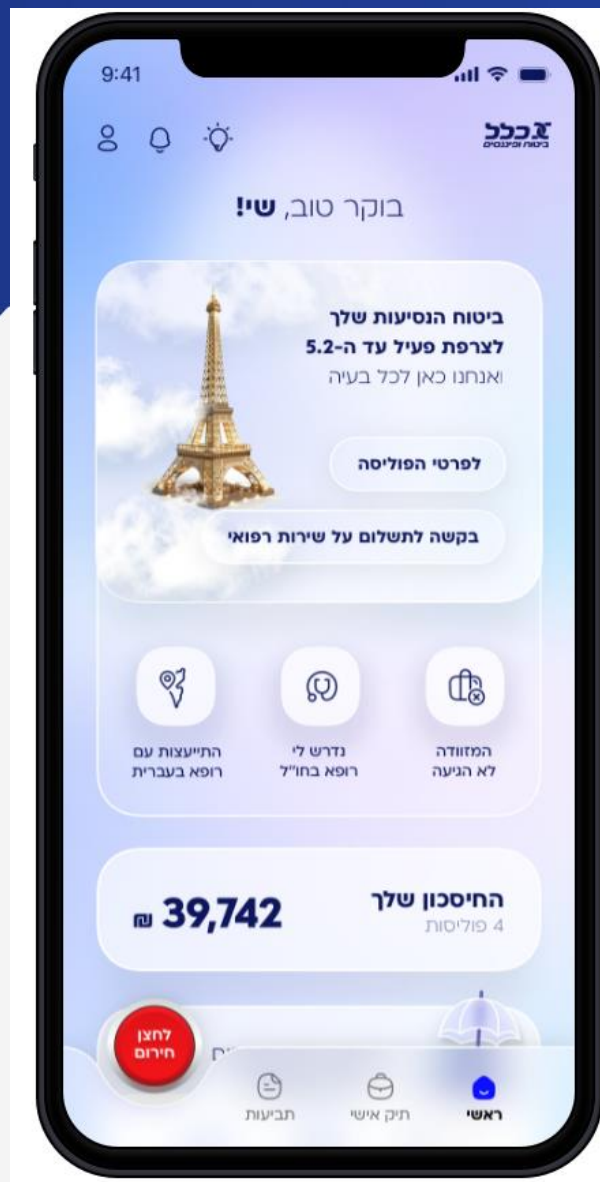


- **נח"ל:** האפליקציה מציעה פתרונות מתקדמים לניהול ביטוח נסיעות. הממשק החדש מאפשר ללקוחות לקבל שירות מקיף לפני הנסיעה, במהלכה ולאחר החזרה לארץ, כולל האפשרות לבצע שינויים והתאמות בכיסויים, לקבל עדכונים, ולנהל את הפוליסה בנוחות וביעילות להגיש תביעת מקדמה ולקבל את השירות האישי והמדויק שאנו מציעים מתאים בדיוק לצורכי כל לקוח.
- **מנגנון זיהוי** באפליקציה שיפרנו את מערכת הזיהוי באפליקציה. כעת, כל לקוח שנכנס לאפליקציה יעבור זיהוי אוטומטי (במידה ויש לו זיהוי פנים מוגדר) הלקוח מאומת גם מול המערכות התפעוליות. לקוחות שזיהינו כ"מאומת חלש" ובעלי במוצרים נוספים בחברה מקבלים הודעה לביצוע אימות נוסף במוקד שירות. בנוסף, אפשרות הלקוח לבחור כיצד לקבל הודעת OTP באמצעות סמס, וואטסאפ והודעה קולית
- **מנגנון ההודעות קופצות In-App** הטמענו מנגנון חדש באפליקציה שמאפשר שילוב של הודעות קופצות למגוון נושאים. זה כולל הודעות שדרוג אפליקציה, הודעות מיידיות וחרום, כמו גם ברכות לחגים ואירועים מיוחדים. המנגנון משמש להגברת התקשורת עם לקוחות ולהבטחת כיסוי רציף של כל הצרכים התקשורתיים.

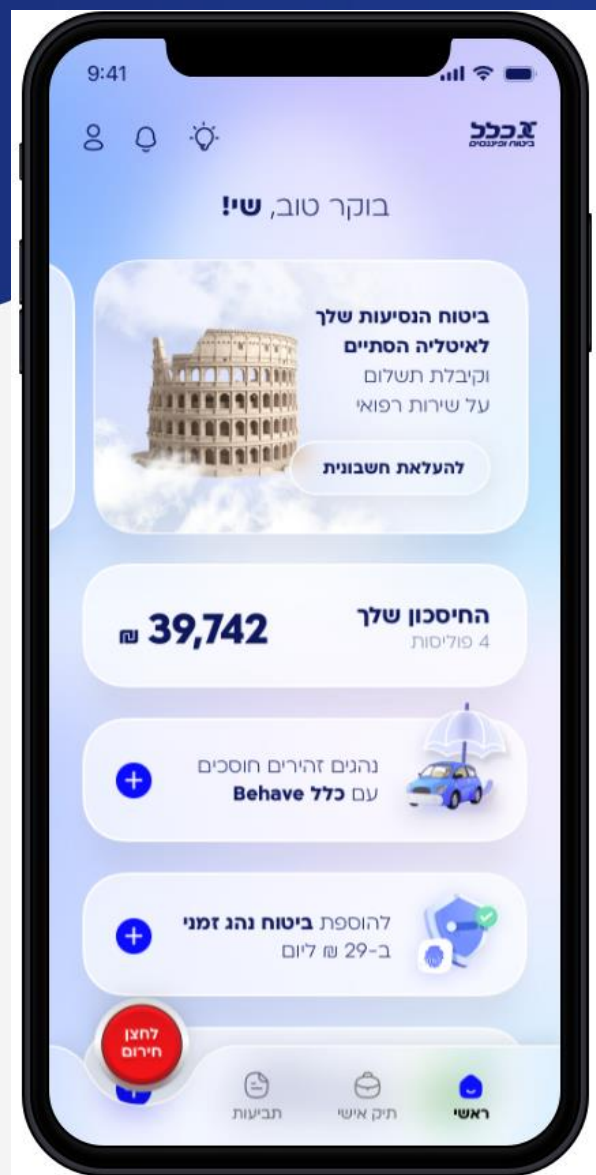
לפני נסיעה



במהלך נסיעה



אחרי נסיעה





מסכי הגשת

התביעה

החדשים

בתביעות נח"ל

נח"ל- תהליך תשלום מקדמה: כלל Quick Pay



- שירות חדש של כלל ביטוח ופיננסים הניתן במסגרת ביטוח הנסיעות לחו"ל, שרות זה מחליף את הכרטיס הדיגיטלי הנטען "כלל PAY"
- באמצעות שירות זה ניתן לקבל תשלום מקדמה ישירות לכרטיס האשראי, עבור הוצאות רפואיות במרפאות פרטיות בחו"ל, רופאים פרטיים, בתי מרקחת, מעבדה וטיפול שיניים בכפוף לתנאי הפוליסה.
- לקוחות שכבר הנפיקו כרטיס PAY, יקבלו הודעה על שדרוג האפליקציה אבל לא יחויבו לשדרג בשלב זה יוכלו להמשיך להשתמש בשירות הישן עד ל- 1.11.2024.

הדגשים:

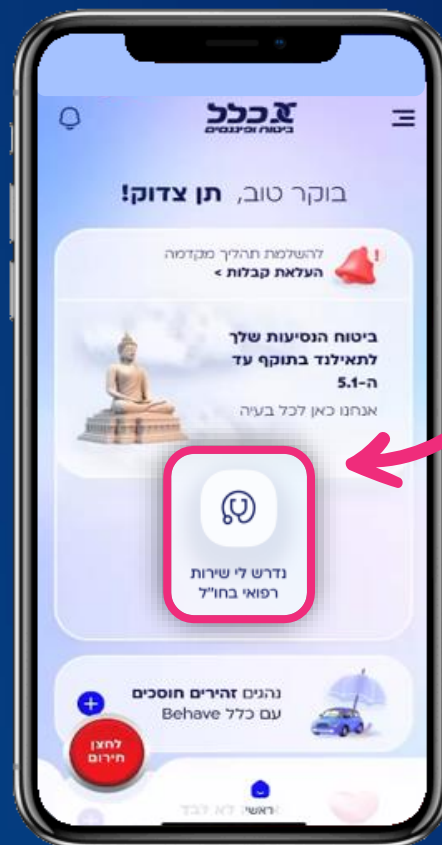
- ניתן להגיש בקשות למקדמות ללא הגבלת מספר פעמים לכל מקרה ביטוח ועד לתקרה של \$500 בארה"ב או \$300 עבור שאר מדינות בעולם.
- ניתן לבקש מקדמה עבור כל מבוטח בפוליסה כולל קטין
- יש להעלות קבלות תוך 4 ימים מקבלת המקדמה

כניסה למסכי הגשת התביעה

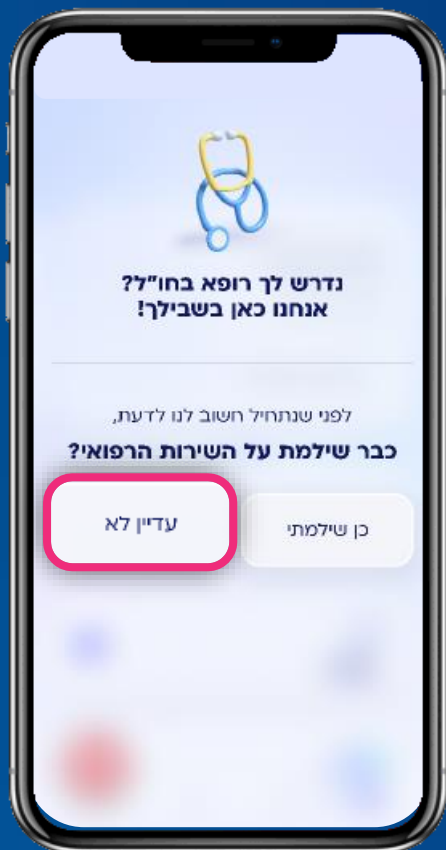
הורידו את האפליקציה של כלל



היכנסו לאפליקציה ולחצו על לחצן החרום



עדין לא שילמתם?
בואו נתחיל....



מילוי פרטי האירוע

בחרו עבור מי מהמשתתפים
בפוליסה נדרש השרות

בחרו את המדינה
בה חל אירוע התביעה

תארו מה קרה
באירוע

The image displays three mobile app screens illustrating the steps to report an event. The screens are arranged from right to left, with arrows indicating the flow of the process.

Screen 1 (Right): The screen is titled "עבור מי השירות?" (For whom is the service?). It features a blue card icon with a person silhouette and three yellow stars. Below the icon, there is a list of four options: "שירן אריאלי", "דן אריאלי", "אריאל אריאלי", and "נויה אריאלי".

Screen 2 (Middle): The screen is titled "באיזו מדינה?" (In which country?). It features a button labeled "תן צדוק" (Give justice). Below the button, there are two options: "תאילנד" (Thailand) with a Thai flag icon, and "מדינה אחרת" (Other country) with a globe icon.

Screen 3 (Left): The screen is titled "חשוב לנו להבין מה קרה" (It's important for us to understand what happened). It features a red bell icon with a white exclamation mark. Below the icon, there is a text input field labeled "תיאור קצר על האירוע הרפואי" (Brief description of the medical event). At the bottom, there is a blue button labeled "המשך" (Continue).

שלבים לקבלת מקדמה

בחרו כמה מקדמה
תרצו לקבל

בחרו משתתף בפוליסה אליו
יש לבצע את העברה ומלאו את
פרטי האשראי שלו

קראו בעיון את תנאי השימוש
ולחצו על אישור להמשך

סיימתם בהצלחה!
הזיכוי בקרוב אצלכם בכרטיס

צרפת

נויה

כמה כסף להעביר לך
עבור השירות?

\$300

הסכום המקסימלי שניתן לקבל כמקדמה הוא \$300

חשוב לצרף את כל הקבלות/אבחנות רפואיות שקיבלת במסגרת השירות הרפואי בחו"ל וזאת תוך 4 ימים ממועד העברת סכום המקדמה.

לאחר אישור המסמכים, נבדוק את ההפרשים:

- אם הסכום ששילמת בפועל יהיה גדול מסכום המקדמה שהועברה אליך - נשלם לך את ההפרש.
- אם הסכום ששילמת בפועל יהיה קטן מסכום המקדמה שהועברה אליך - נגבה את ההפרש באמצעות כרטיס האשראי שתמסור לנו לצורך כך, לפי שער הדולר הנכון ביום העברת המקדמה.

המשך

תשלום מקדמה בסך \$300
עבור נויא בצרפת

למי מהמבוטחים להעביר
את התשלום באשראי?

נויה ישראלי

123456789

מספר כרטיס אשראי

תוקף

CVV

המשך

על מנת לקבל את המקדמה חובה
לזוודא שקיים לפחות משתתף אחד
בפוליסה עם אשראי

רגע לפני שנסיים,

רצינו לזוודא שתנאי השימוש
מקובלים עליך

עליך לצרף כאן את כל הקבלות/אבחנות רפואיות שקיבלת במסגרת השירות הרפואי בחו"ל, וזאת תוך 4 ימים ממועד העברת סכום המקדמה.

אם לא יועברו אלינו המסמכים שנתבקשו בתוך המועד הנ"ל - נאלץ לגבות ממך בחזרה את סכום המקדמה שהועבר אליך, כולו או חלקו, לפי העניין, באמצעות כרטיס האשראי שלך שתמסור לנו לצורך כך, לפי שער הדולר הנכון ביום העברת המקדמה.

אם כן יועברו אלינו המסמכים שנתבקשו בתוך המועד הנ"ל - נבחן את המסמכים, ולאחר שנאשרם נבדוק את ההפרשים:

- אם הסכום ששילמת בפועל יהיה גדול מסכום המקדמה שהועברה אליך - נשלם לך את ההפרש.
- אם הסכום ששילמת בפועל יהיה קטן מסכום המקדמה שהועברה אליך - נגבה את ההפרש באמצעות כרטיס האשראי שלך שתמסור לנו לצורך כך, לפי שער הדולר הנכון ביום העברת המקדמה.

לחיצה על אישור מהווה הסכמתי לתנאי המקדמה ואני מסכים כי כלל חברה לביטוח בע"מ תגבה ממני בחזרה את סכום המקדמה באמצעות כרטיס האשראי שלי במקרים האמורים לעיל, ללא צורך באישור נוסף. הכיסוי כפוף לתנאי הפוליסה המלאים, לרבות חריגים וסייגים.

אישור

אנחנו כבר מעבירים את הכסף
לכרטיס המסתיים ב-1234

\$300

הסכום יועבר בשקלים לפי שער ההמרה, נכון לתאריך ההעברה.

לא לשכוח לצרף קבלות תוך 4 ימים.

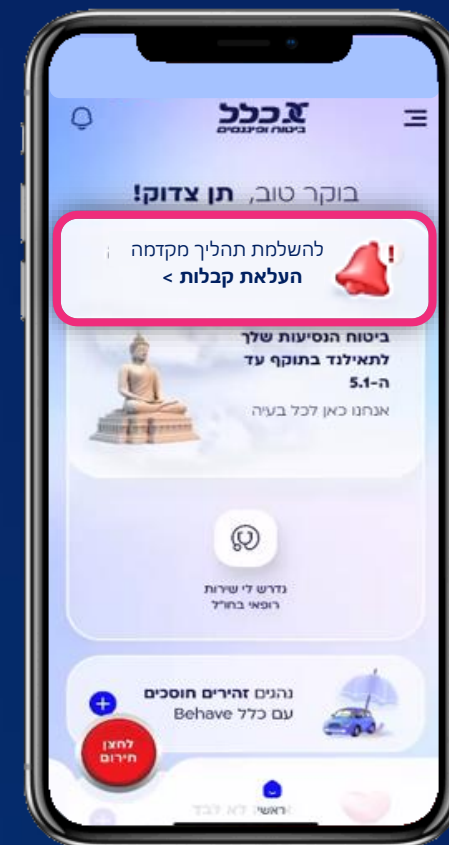
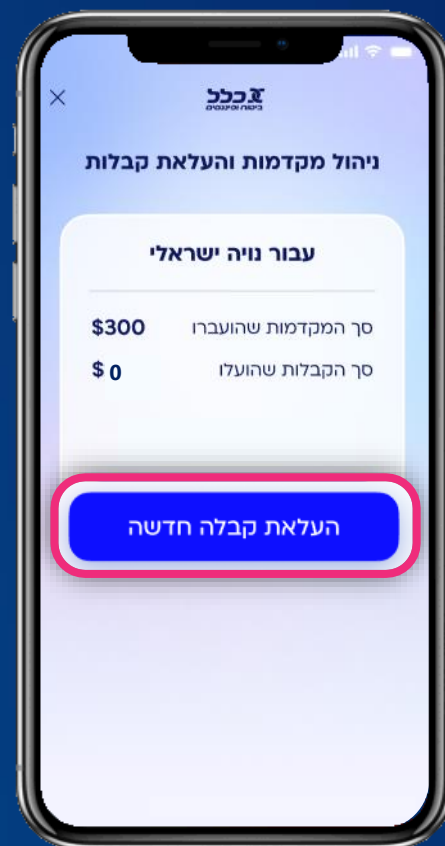
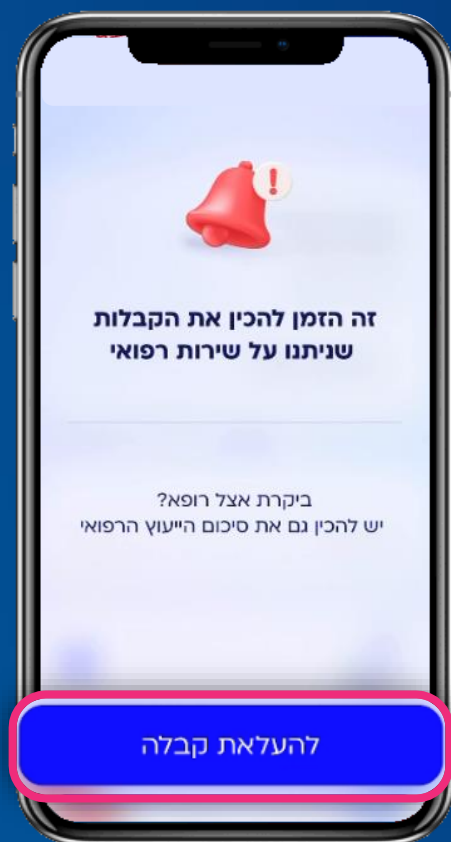
סגירה

כניסה לאזור העלאת קבלות

היכנסו לאפליקציה ולחצו על
העלאת קבלות

במסך ניהול מקדמות לחצו על
העלאת קבלה חדשה

הכינו את הקבלות שברשותכם
ולחצו על להעלאת קבלה



סיום וקליטת הקבלה

בחרו את סוג השרות
הרפואי שקיבלתם

העלו את המסמכים המבוקשים
ומלאו את השדות הריקים

מצוין!
הקבלות נקלטו בהצלחה

על איזה שירות שולמה הקבלה?

- ביקור רופא
- תרופות
- בדיקות מעבדה
- טיפול שיניים

איך להעלות את הקבלה

- מצלמה
- גלריה
- מסמכים

פרטי קבלה על ביקור רופא

העלאת קבלה על ביקור רופא

העלאת סיכום יעוץ רפואי

תאריך הקבלה

סכום הקבלה | דולר אמריקאי \$

שמירה והמשך

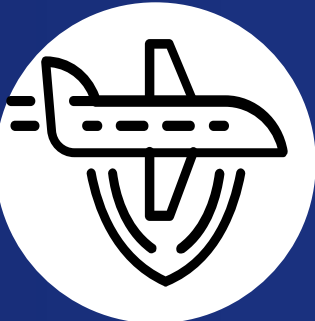
הקבלה נקלטה במערכת

\$300	סכום הקבלות שהעלת
\$300	סך המקדמות שקיבלת

עם השלמת התהליך, נשלח לך
מכתב מסכם במייל

העלאת קבלה נוספת +

סגירה



שליחת הודעות בסיום בקשת מקדמה - כלל Quick Pay

לאחר 4 ימים ככל ולא נטענו קבלות
גובים את היתרה מכרטיס האשראי
שולחים מכתב קבלה

הודעת תזכורת לאחר 3 ימים מקבלת המקדמה האחרונה
(במידה ולא נטענו קבלות או נטענו קבלות חלקיות)

הודעה בסיום הגשת המקדמה

שלום [ישראל ישראלי],
אנו מבקשים לעדכן, כי מאחר שלא
קיבלנו ממך את המסמכים הדרושים
בעניין המקדמה/המקדמות
שהועברה/הועברו אליך, נאלצנו
לחייב את
כרטיס האשראי שלך בסכום זה. אם
המסמכים הדרושים נמצאים בידך,
ניתן להגיש תביעה להחזר כספי
בקישור הבא: ניתן לפנות אלינו
ולקבל מענה, 24/7, באמצעות ה-
WhatsApp בטלפון 054-8600068
לשירותך, כלל ביטוח ופיננסים

ב ליאור שלום,
כדי שנוכל להימנע מחיוב כרטיס
האשראי שלך בסכום המקדמה או
חלקה, אנו מבקשים ממך לשלוח
אלינו את הקבלות/ האבחנות
הרפואיות עד לתאריך 28/08/2024.
את המסמכים ניתן לשלוח באמצעות
הקישור הבא: <https://go.onelink.me/Zzpm/l2i979uh>
ניתן לפנות אלינו ולקבל מענה, 24/7,
באמצעות ה-WhatsApp בטלפון
054-8600068
לשירותך,
כלל ביטוח ופיננסים

17:09

שלום יסניה,
נבקש לעדכן, כי תשלום המקדמה
עבור השירות הרפואי הועבר אליך
בשקלים על פי שער הדולר ביום
ביצוע ההעברה.
חשוב לשלוח אלינו את כל הקבלות/
האבחנות הרפואיות הקשורות לטיפול
הרפואי שקיבלת וזאת בתוך 4 ימים.
את המסמכים ניתן לשלוח באמצעות
הקישור הבא <https://go.onelink.me/Zzpm/l2i979uh>
ניתן לפנות אלינו ולקבל מענה, 24/7,
באמצעות ה-WhatsApp בטלפון
054-8600068
לשירותך,
כלל ביטוח ופיננסים

9:38

תודה!