

דף הנחיות להגשת תביעה בריאות בנושא פיצוי בגין ניתוח / פיצוי בגין אשפוז בגין מחלת/תאונת

הטופס מנוסח בלשון זכר, אך מיועד לנשים וגברים כאחד.

ניתוחים שבוצעו בב"ח פרטיא באמצעות הביטוח המשלים (כללית מושלם/פלטינום, מכבי זהב, לאומי זהב, מאוחדת עדיף ומאוחדת שי)
וניתוחים שבוצעו בב"ח ציבורי באמצעות קופ"ח/ביטוח משלים

יש למלא ולהעביר אליו את טופס תביעת בריאות בגין פיצוי בגין ניתוח לאחר שמולאו בו חלקים א' ו-ב' בלבד כדלהלן:
א. חלק א', הכולל את פרטי המבוטח, עליך למלאו בעצמך - אנא מלא בו את כל הפרטים המבוקשים בקfidah, לשם שיפור וייעול הטיפול בפניהם.
ב. חלק ב', שנועד למילוי על ידי הרופא המקצועי הקבוע בקופ"ח (רופא מקצועי המטפל בר' בקשר עם העביה הרפואית הקשורה לניתוח, כגון אורתופד, רופא נשים, רופא עיניים וכו'), בהעדר רופא מקצועי, יש למלא הטופס על ידי רופא משפחה או רופא ילדים.

ג. סיכום שחזור/גילון ניתוח.

ד. במידה ושולמה על ידו השתתפות עצמית יש להעביר קבלה.

ה. הערה: בניוחים לילדים בגליאי 0-12 יש לצרף מכתב תולדות מחלת מרופא הילדים המטפל בילד באופן קבוע.

ו. נא למלא את טופס בקשה מידע רפואי ויתור על סודיות רפואיות המצח'ב.

ashpoz בגין מחלת או תאונה

א. חלק א', הכולל את פרטי המבוטח, עליך למלאו בעצמך - אנא מלא בו את כל הפרטים המבוקשים בקfidah, לשם שיפור וייעול הטיפול בפניהם.
ב. חלק ב', שנועד למילוי על ידי הרופא המקצועי הקבוע בקופ"ח (רופא מקצועי המטפל בר' בקשר עם העביה הרפואית הקשורה לאשפוז, כגון אורתופד, רופא נשים, רופא עיניים וכו'), בהעדר רופא מקצועי, יש למלא הטופס על ידי רופא משפחה או רופא ילדים.

ג. סיכום מין / סיכום אשפוז.

ד. במידה ושולמה על ידו השתתפות עצמית יש להעביר קבלה.

ה. הערה: בניוחים לילדים בגליאי 0-12 יש לצרף מכתב תולדות מחלת מרופא הילדים המטפל בילד באופן קבוע.

מה יקרה בהמשך

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתבקשו תיבחן על ידינו זכאותך לכיסוי בגין ניתוח/ אשפוז בכפוף לתנאי הפולישה והגדותיה.

אם יכול ברור ותיקין

נאשר זכאותך לכיסוי בגין פיצוי בגין ניתוח/ אשפוז בכפוף לתנאי הפולישה.

אם תידרשנה הבהרות כלשהן

ברצוננו להציג, כי לאחר הגשת המסמכים שמצוינו לעיל, עשויה החברה לדרוש פרטים נוספים, מסמכים רפואיים ומסמכים אחרים, לפי הצורך.

אם יתרברר שאתה אכן זכאי לכיסוי/פיצוי על פי הפולישה

תשלה אלינו הודעה עם פירוט הסיבה בגין איןך זכאי לפיצוי, לאחר שבו יידינו מלאה המסמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות.

لتשומת ליבך

אין בהגשת טופס התביעה כדי להאריך את תקופת ההתיישנות הקבועה בחוק.

בברכה,

אגף תביעות בריאות וחו"ל
הראל חברה לביטוח



התופס מנוסח בלשון זכר, אך מיועד לנשים וגברים אחד. נא הקפד למלא תופס זה באופן מדויק ושלם.

- אגף תביעות בריאות וח"ל מספר פקס: 03-7348166 .tvbriut@harel-ins.co.il
- למשלו בדואר: רח'ABA היל 3, ת.ד. 10952, רמת-גן, מיקוד 5252202.
- העלאת מסמכים במסרין למספר: 052-3235121.
- מענה ממוחשב 24 שעות ביום לצורך בדיקת קבלת מסמכים - 03-870-700-1.
- השירות ניתן 3 שעות לאחר שליחת התופס. עדכון לאחר שעה 15:00 יתבצע למחמת.

חלק א' - למילוי בידי המבוטח

erbach מבוטח נכבד, על מנת לסייע לנו לטפל בתביעתך ולחתם לך שירותיעיל ומוחר, נודה לך אם תזאג למלא הפרטים בתופס זה בכל פניו. בטופס שני חלקיים אשר ימולאו על-ידי שני גורמים שונים: חלק א' - נועד למילוי בידי המבוטח, חלק ב' - למילוי בידי הרופא המטפל. אם המבוטח כתין, ימולא את התופס אחד מהוריו, אך יחתמו שני ההורים. אני כחו בכל פניה לרופא המטפל או המקציע, את התופס זהה ובקשה מהם למלא את החלק המתאים במלואו. טופס זה אינו מהווה הכרה בזכאות המבוטח לתשלום כלשהו. יש לצרף לטופס זה מסמכים רפואיים כולל תולדות מחלת, סיכומי מחלת או תעוזות חדר מין אם קיימים, חשבונות/קבלות מקורות וכל מסמך הדרוש לטיפול בתביעה.

א	פרטי המבוטח
	שם משפחה
	שם פרטי
	מספר זהות
	שם המשפחה
	שם פרטן
	תאריך לידה
	מספר פקס
	מספר בית
	מספר מיקוד
	יישוב
	שם מקום העבודה
	מספר טלפון בעבודה
	מספר טלפון בית
	מספר טלפון סלולרי
	שם מקום העבודה של בן/בת הזוג
	מספר טלפון בעבודה של בן/בת הזוג
	מספר טלפון סלולרי של בן/בת הזוג
	כתובת
	שם קופת החולים
	סניף
	כתובת דואר אלקטרוני* לקבלת דואר/מייל וכל מסמך אחר (לרובות כאלו הכללים מידע רגיש) המנוח ביחס לכל אחד ממצרי הביטוח או החיסכון על שמו של בקבוצת הראל:
	שם הרופא המקציע המטפל
	פרטי האישים הנזכרים לעיל, הינם הפרטים הנכונים והמעודכנים ובאים למקום כל עדכון קודם.
	הנני מאשר לעדכן את פרטי האישים בכל מוצרי הביטוח והחיסכון ארוך התווחה שלי בקבוצת הראל ולעשנות בהם שימוש עתידי במסגרת מוצרים אלו.
ב	מארשר/ת <input type="checkbox"/> לא מארש/ת
	מצ"ב העתק ת.ז. הכוללת פרטי כתובתי המעודכנת.
	לידעה - במידה ולא אשר עדכון הפרטים / או לא אצרף העתק ת.ז. תעשה הראל שימוש בפרטים מעלה רק בקשר עם התביעה הנוכחיות.

ב	ביטוחי בריאות נוספים
	لتשותמת ליבך, ניתן לתביעה גם את הביטוח המשלים של קופת החוליםים / או חברת ביטוח אחרת. במקרה זה, בתביעה זו יוחזר ההפרש שבין סכום ההחזר בביטוח המשלים של קופת החוליםים / או קופות חולים). בקבוצת החזר, עד לגובה הסכום על פי הפליסיה. לא ניתן לתביעת החזר בין אותם סכומים מגורמים שונים (כגון חברות ביטוח אחרות או קופות חולים). בקבוצת החזר, צפויים עומדת בגין להוראות הדין והוראות פוליסט הביטוח.
	הנני מתחייב כי אודיע להראל חברה לביטוח בע"מ על כל תגמול כספי שากבל מכל גורם אחר בגין התביעה זו, והרini מאשר להראל חברה לביטוח בע"מ לעורך כל בדיקה שהיא באשר לזכאות להחזר/ פיצוי בגין התביעה זו.
	אם הגשת התביעה לגורם אחר כלשהו? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/>
	האם יש לך ביטוח משלים בקבוצת חולים? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> , משנת מסוף
	האם יש לך ביטוח כלשהו במקום העבודה או ביטוח פרטי אחר? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> , בחברת
	כל שללא מצורפות קובלות מקורות לטופס התביעה, יש להסביר על השאלות הבאות:
	אם הקובלות המקוריות הוגשו לגורם אחר לצורך קבלת החזר? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/>
	אם כן, אני עבר אישור של הגורם אליו הוגש הקובלות בדבר גובה ההחזר, אשר ניתן על ידו.
	אם כן, בכוונתך להגיש את הקובלות לגורם אחר לצורך קבלת החזר? <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/>
	אם כן, עלייך לעדכן את הראל ואות הגורם הנוסף על מנת שלא ישולמו החזרים כפויים.



dt1015

תביעה לפיצוי בגין ניתוח / פיצוי בגין אשפוז בגין מחלת/ תאונה

התופס מנוסח בלשון זכר, אך מיועד לנשים וגברים כאחד.
נא הקפיד למלא טופס זה באופן מדויק ושלם.

- אגרף תביעות בריאות וחו"ל מס' פקס: 03-7348166 .tvbriut@harel-ins.co.il
- למסלוות בדואר: רח'ABA היל 3, ת.ד. 10952, רמת גן, מיקוד 5252202
- העלה את מסמכים במסרנו למספור: 052-3235121
- מענה ממוחשב 24 שעות ביום מה לצורך בדיקת קבלת מסמכים - 052-700-700-1.
- השירות ניתן 3 שעות לאחר שליחת התופס. עדכון לאחר שעומ' 15 יבוצע למחמתה.

חלק ב' - למילוי בידי רופא מקצועני מטפל

רופא נבדך,

על מנת להקל על הטיפול בפניהם המבוטח, אנא ענה על כל השאלות שלhalbן.
חלק זה ימולא על ידי רופא מקצועני המטפל במבוקח, וביעדר רופא מקצועני מטפל, ימולא על ידי רופא משפחתי/ילדים.

A פרטי הרופא

שם המשפחה	שם רפואי	מספר טלפון סלולרי	ההתמחות	מספר טלפון	מספר טלפוני
חווב	מספר בית	מספר פקס	מספר צהוב	מספר מיקוד	מספר צהוב

B פרטי המבוקח

שם המשפחה	שם רפואי	מספר צהוב	מספר זיהוי	מספר זהות	שם רפואי

C הטיפול במבוקח

מתריך	מחלות וליקויים מהם סובל המבוקח	המבוטח בטיפולו החל ממועד שנה חודש

D האבחנה

הביקורת הנוכחית	המבחן בטיפולו בוגע לאבחנה זו החל ממועד -	התלונות/הסימנים למחלת הנוכחית ההתחלו בתאריך -
אם האבחנה והتلונה הנוכחיות הניתאה הן תוצאה של: <input type="checkbox"/> תאונת עבודה <input type="checkbox"/> תאונות דרכים אם כן, פרט		

חתימת הרופא וחותמת:

תאריך:

פרטי מבוטח		שם האב		מס' ת. זהות		שם פרטן		שם משפחה	
רחוב	מספר	עיר	מיקוד	טל'					
<p>אני החתום מטה (במקרה של כתין ירשם פרטני), נotent בזה רשות לכל עובד רפואי / או מוסד רפואי (לרובות קופת חולים) / או מכון רפואי / או המכוון הרפואי לבתיות בדרכיהם / או האגודה לבירות הצביער / או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי / או לכל עובד בתחום הסוציאלי / או הסיעודי / או לשירותים בתיכון צה"ל / או למשרד הביטחון (על שלוחותיו השונות, ועדות רפואיות / או קרן מטבחים), / או המרכז לבירות הנטפש, / או בית חולים לבירות הנפש, / או מרפאות לבירות הפסיכיאטרי - סייעוד, / או למשרד הביראות והשידור הציבורי, / או למשרד הפנים, / או למנהל האוכלוסין, / או לשירות התעסוקה, / או לשירותי השירותים הציבוריים, / או למשרד הבריאות / או למשרד הפנים, / או למיכון גנטית / או למיכון רפואיות / או רשות המיסים בישראל / או לכל אדם אחר כלשהו (להלן - "נותני השירותים"), למסור להראל חברה לביטוח בע"מ / או מי מטעמה (להלן: "המקבשים"), את כל המסמכים והפרטים המציגים בידיהם או בידי מי מטעם, ללא יוצאת מהכלל, ובאופן שידרשו המקבשים (בכתב או בכתב פה), המתיחסים ל McCabe הבריאותי / או הפסיכיאטרי / או הפסיכיאטרים / או הסוציאלי / או הנפשי / או הפסיכיאטרים / או השיקומי / או השיקומי והשירותים הציבוריים וככל שהוא שחייב בה כתעת, לרבות צ.ה.ה., או כרטיס טיפת חלב, ולרבות טיפולים, בדיקות ואבחנות. כמו כן ניתן רשות לכל אחת מחברות הביטוח וכן להפוך" - המagar לביטוח רכב חובה בע"מ - למסור חומר / או מידע המתיחס לבתוים ולתביעות מכל סוג / או לתאונות קומותות / או מאחרות שערתית, סכום הסילוק ומועד, וכן כל מידע בנוגע ל McCabe הרפוא. אנ מי שחרר זהה אתכם / או כל רופא רפואיים / או כל עובד מוסדותיכם / או כל מוסד מוסדותיכם כולל חולמים כללים / או שיקומיים וככל שニアני מוסדותיכם / או כל אגף של משרד החינוך / או השירותים הפסיכיאטריים / או משרד הבריאות, מחובות שמירה על סודיות בכל הנוגע ל McCabe הבריאותי / או השיקומי / או הסוציאלי / או הנפשי / או הפסיכיאטרים ומתיו לכם בזאת מתן כל מידע מכל תיק שנפתחה על שמי אצל נוטני השירותים שליל, לרבות המוסד לביטוח לאומי, כולל מידע על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שלים ומשלים לך. הנני מוחרר על סודיות זו כלפי המקבשים / או מי מטעם, ולא תהיה לי אליכם / או אל מי מטעם, כל טענה או תביעה מסווג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור. ויתור זה חל גם על כל רשימות הרופאים שטפו בי המציג במאגרי המידע של כל המוסדות הנ"ל.</p> <p>בנוסף, הרני מאשר להראל חברה לביטוח בע"מ / או מי מטעמה, להעביר מידע רפואי בענייני לכל חברות הביטוח הקיימות וליעץ הביטוחי של קולקטיב הביטוח (במידה וקיים).</p> <p>בקשתית זו יפה גם לפני חוק הגנת הפרטויות, התשמ"א-1981 והוא על כל מידע רפואי או אחר המציג במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החוליםים / או רופאיםם / או עובדייהם / או מי מטעם / או נוטני השירותים שיופרטו להלן.</p>									

פרטים נוספים		שם המוסד	שם חבר	מספר חבר	סניף	שם קופ"ח
שם קופ"ח קודמת						שם קופ"ח

שמות רפואיים, מכונים ומעבדות		רופא
1.
2.
3.
4.

חתימת המבוטח/אפוטרופוס		תאריך
שם פרטן+שם משפחה*		חתימת המבוטח/כל האפוטרופוסים*

*במקרה של כתין/חסוי יצינו את שם וחתמו על המסמן כל האפוטרופוסים על פי דין, במידה וקיים צו מינוי אפוטרופוס - יש לצרפו.

במקרה של חסוי (אפוטרופוס)		שם האם/אפוטרופוס:	שם האב/אפוטרופוס:
חתימה:	ת.ז.:	ת.ז.:	חתימה:

חתימת עד מהימן**		תאריך
שם עד מהימן לחתימה** + חותמת עם מס' רישון	עד לחתימה ומס' ת.ז.	חתימת עד מהימן**

** עד מהימן - רופא/אחות/עו"ד/עובד סוציאלי/███ ביטוח



dt1253

בהתאם להוראות חזור גופים מוסדים 5-9-2011, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). אם ברצונך לקבל העתק ממוקד כללים זו, כפי שיעודך מעת לעת, יש לאפשרות לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמספרו 2735 או להדפיס אותה ישירות לאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

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

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקיםثنאים כללים יומי שישי, ימי שבת, ערבו חג, חגיו ומועד ישראל.
2. **tabi'ut** - דרישת מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסט ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג tabi'ut להראל, לפחות גוף מסודי ולמעט מי שהוטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעת כלפי הראל להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
4. **מומחה** - בין אם הוא עובד של הראל ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאית או מומחה רפואי, אך לפחות ייעץ משפטו ולמעט ועדה רפואיות בקרן פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.
5. **אזור ותיק** - מי שמלאו לו 67 שנים.
6. **לקוח** - מבוטח, עמידה, מوطב, תובע או מי מטעם.

ב. תחולת

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכון נכסות וממות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכון אבדן כושר עבודה וрисק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, לפחות ביטוח שניים ולמעט ביטוח רפואי וללא מעורבות של המבטע;
5. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנوعי** (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן "הפקודה") ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
6. **ביטוח מקיף לדירות**;
7. **ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בסיסיות לחוץ לארץ**.

***מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות אשר בעת כריתת חוזה הביטוח יתר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילת

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1.6.2011.

מערכת הכללים תחול על tabi'ut שהוגשה לאחר המועדים הנוקבים לעיל.

מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למטרות בהתאם לכתב שירות, אם המבטע אינו מעורב ביישוב תביעת.

ד. מסמכים ומידע בבירור tabi'ut

1. עם קבלת פניה הקשורה להגשת tabi'ut אל הראל או למי מטעמה, ימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:
 - (1) העתק ממוקדת כללים זו;
 - (2) מסמך המפרט את הליך בירור tabi'ut וишובה;
 - (3) הנסיבות בדבר אופן הפעולה הנדרשת מהתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שייפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייב לשפטו בגין (כגון שייפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שייפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
 - (4) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתבע לשם בירור ויישוב tabi'ut;
 - (5) טופס הגשת tabi'ut, ככל שקיים - והנחיות לגבי مليוין;
 - (6) הודהה על תקופת ההתיישנות של tabi'ut.

■ יש אפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלם לצד מועד קבלתם, וכן כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהtoberע לצורך בירור tabi'ut, יידרש מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על tabi'ut המתנהלת בבית משפט.



הראל תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלם כל המידע והמסמכים שנדרשו מהותובע לשם בירור התביעה ואנו מהמועד שבו נתקבל אצלם טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול להיות במקרה של תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיתת התביעה.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ה. הודעת תשלום והודעת תשלום חלק

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, תימסר לתובע במקרים התשלום הודהה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפניה למסמכים המתיחסים לנושאים הללו ומוצריפם להודעה (כגון דוח שמאן או חוות דעת מומחה):

א) **לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלומים**; פירוט סביר ובHIROR בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציוון הוראות הדין שלפיו חשב ונוכה, הפניה לטלוש שכר או הפניה לאישור מטה שלטונות המס שיזורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שמנגנים לתובע שלא מחראל בשל נסיבות הקשורות לאויה עילת התביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדין קיזוז מהתשלום; סכום ההשתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים להראל מאות התובע, פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שאיןם שניים בחלוקתם אלא: סוג ההצעה ושיטת ההצעה; הריבית החלה וציוון ההוראות החלות לגבייה; הסכום שנותוסף לתשלום בין הפרשי ההצעה וריבית; סכום התשלום שביפויו וציוון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגativa בשל הפיגור; המועד שבו היידם הראל כל המידע והמסמכים החדשניים לבירור התביעה.

ב) **לגבי תשלום עיתוי (לרוב קצבה)** יפורט, ביום העתוי התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשוני; מגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבו צאיו התובע לתשלום; משלך התקופה המרבית שבשלמה צאיו התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדין, משך התקופה עד לבדיקה מחדש מחודשת של ציאותו; הכללים לבדיקה מחדש של ציאותו במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלק, של התביעה תוך דחיתת חלק מההתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהuilות שנדרשו - תימסר לתובע במקרה התשלום הודהה בכתב הכללית שני חלקים כמפורט להלן:

החלק הראשון, שיפורט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;

החלק השני, שיפורט את הנימוקים לדחיתת חלק מההתביעה, כמפורט בהמשך.

■ בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלו המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו.

■ בכל מקרה בו מדובר על תשלום התביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפוי וניסיונות העניין.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטור מממן הודהה לפי סעיף זה החל ממועד מועד.

ג. הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד הצעה.

2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב ויונתן לו זמן סביר לעיין בתנאייה.

3. הצעת פשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוי, הנימוקים שבסיסו ההצעה, מרכיבי התשלום שאונים שינוי בחלוקת כל שיערם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפרע בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער זהה.

4. כל עוד לא אישר התובע את ההצעה הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מוציא על ידי עורך דין וכן במקרה התביעה בבית משפט.

ה. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוספת לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודהה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהותובע לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות בכל תביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודהה כאמור לפחות כל ששחodiumים) ועד למשלו התשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפוי העניין, למעט במקרים הבאים:

■ אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלו הודהה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, בלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;

■ אם פנה התובע לרשות משפטיות;

■ אם לא הגיע התובע לאחר שנוסר לו שני הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישת למידע או למסמך לשם בירור התביעה בלבד שבחודעה האחרון הודהה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ט. הודעה בדבר דחיתת התביעה

אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקית של התביעה, תימסר לתובע הודהה כתובה על כך.

nymoki הדחיה יכול גם את תנאי הפלישה או התקנון, התנאי או הסיג שנקבעו ביום העתוי ההחלטה או במועד חידוש ההחלטה, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכה הדחיה ובשלם נדחתת התביעה.

1. בכל הודעת תשלום, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיקשנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יציין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מרוץ ההתקשנות וכי רק הגשת התביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתקשנות.
 2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בגין התביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתקשנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התקשנות וכן את מועד קורת מקורה הביטוח, וציין בה כי מרוץ ההתקשנות החל במועד קורת מקורה הביטוח.
 3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התביעות בהתאם להודעת תשלום, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתקשנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראוון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התביעות לבן המועד שבו ניתנה בפועל הودעה ובها פסקת התביעות - לא טובא במנין תקופת התביעות.
 4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התביעות בהתאם להודעת תשלום, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתקשנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודהה הכוללת פסקת התביעות ואת מועד התביעות - לא טובא במנין תקופת התביעות גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה מוקדמת למועד התביעות.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

א. הودעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת חלקו או הודעת דחיה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו של תובע להציג חוות דעת של מומחה מטעמו.
 2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
 3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפניה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביתוח וחיסכון משרד האוצר.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
2. כאשר הראל משמשת חברת ביטוח המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, תעשה כן על פי כללי סבירים שקבעה בעניין זה.
3. הכללים בבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשנה עליה לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יש באלה.
5. אם כתואאה מבדיקה מחדש כאמור לעיל, יתרור כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללי שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משלושים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שסמצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
6. הודעת שינוי תכלל את כל הנימוקים המונחים בסיס ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחיה חוות דעת מומחה, בשינויים המחייבים.
7. בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנסמара לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים;
8. למען הסר ספק, אין כאמור לעיל כדי לגורע מזכותה של הראל לדריש השבת סכומים בין תשלוםיהם שעולמו ביתר טעם מועד ביצוע השינוי האמור.

ג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעדר לשם בירור תביעה במומחה הפגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעיר נזק שנגרם לו אותו רכוש, בנסיבות התביעה או שלא בנסיבות, ימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידיו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מיזג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך הבדיקה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוק במסגרת חוקה סכוכה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלוקת ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

ד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעלה הסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצconi, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקודו של המומחה, ואת רשימת כל המוסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
 2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לצוכת המבוטה לקבלת תגמולו ביטוח.
 3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במוגדרת יישוב התביעה, ימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדיקה מחדשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רישומה של כל ההודעות והמוסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות והמוסמכים כאמור, ימסרו לתובע לפחות לפי בקשתו).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסואה על פי דין, ימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסואה.

1. בטרם תוגש התביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב בזמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת הסכם.
3. אם התרברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות נגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לATAB מכוח זכות התחלוף, ישוין הדבר בפני המבוטח בכל הוועדה בדבר מהלך בירור התביעה ונסיבותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחיב את הראל ליזג את המבוטח או להטיל עליו חובת ייעוץ.

טז. תביעת הצד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של הוועדה (שהוא הצד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, ימסר המידע בעניין זה לתובע בתוקן ארבעה עשר ימי עסקים ממוצע דרישתו של התובע.
 2. בכל מקרה שבו נדרש על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוקן שבעה ימי עסקים מיום הדרישת כי אם לא ידוע לה על התנודות לתשלום הפיצוי בטור שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומים.
 3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
 4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והmbוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושיםיים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהראל חובה למבוטח.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפני הפקודה.

יז. מתן תשומות וטיפול בפניות ציבור

הראל תשב בכתב לכל פניה בכתב של לקוח, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגרום אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר שלושים ימים ממוצע קבלת הפניה. ולעין אזרח ותיק לא יותר מאשר מ-21 ימים ממוצע קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוקן ארבעה עשר ימי עסקים ממוצע קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהוא הצד השלישי בביטחון לנוכח הפוליסה שנמצאה באתר האינטרנט.
3. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצל מכוח הסכמת התובע, בתוקן עשרים ואחד ימי עסקים ממוצע קבלת הבקשה.

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "ישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה למידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים מיום שהתרברר הצורך בהם.
8(ב)	מסורת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ונסיבותיו	30 ימים מיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מההתובע.
8(ב)(3)	מסורת הודעה המשך בירור	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסורת הודעה שנייה לגבי הקטנת תשלוםיהם עיתינים או הפסיקתם	60-30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים.
8(ב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת הסכם.
8(ג)(1)	מסורת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים ממוצע דרישת המידע.
8(ג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח הצד השלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישת.
8(יד)	מענה בכתב לפניות ציבור	30 ימים ממוצע קבלת הפניה בכתב. לענין אזרח ותיק - לא יותר מאשר מ-21 ימים ממוצע קבלת הפניה.
8(טו)(1)	מסורת העתקים מפוליסה או מתකון	14 ימי עסקים ממוצע קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסורת העתקים מכל מסמך שעליו חתום התובע	21 ימי עסקים ממוצע קבלת הבקשה.