

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 ממערכת כללים זו, כפי שיעודך מעתה, יש לאפשרך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמספרו 2735 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

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

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למשגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום/ימים** - ימי עסקיםثنאים כללים ימי שישי, ימי שבת, ערבו חג, חגי ומועדן ישראל.
2. **תביעה** - דרישת מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסט ביטוח או לפי תקנון קרט פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג תביעה להראל, לפחות גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עסקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה לפני 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 משפטי ולמעט ועדה רפואיים בקרן פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.
5. **אזור ותיק** - מי שמלואו לו 67 שנים.
6. **לקוח** - מבוטח, עמידת, מوطב, טובע או מי מטעם.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכון נכות וממות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכון אבדן כושר עבודה וрисוק מות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, לפחות ביטוח שירותי במישרין מספק השירות הרפואי ולמעט ביטוח זרים וביטוח בריאות המועד למתן כסוי ביטוח לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. **ביטוח מפני דרישות פקדות בטיחות 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 בגיןות לחוץ לארץ**.

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

ג. מועד תחילת

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1.6.2011.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנוקבים לעיל.

מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוקש בהתאם לכטב שירות, אם המבטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

ד. מסמכים ומידע בבירור התביעה

1. עם קבלת פניה הקשורה להגשת התביעה אל הראל או למי מטעמה, ימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:
 - (1) העתק ממערכת כללים זו;
 - (2) מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;
 - (3) הנחיות בדבר אופן הפעולה החדש מתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של טובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייב לשפטתו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבר חוות דעת וכדומה).
 - (4) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה;
 - (5) טופס הגשת התביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;
 - (6) הودעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.■ יש באפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הودעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלם לצד מועד קבלתם, כמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הוצאו על ידי התובע.
3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהtoberע לצורך בירור התביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיים שיתברר הצורך בהם. ■ הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה המתנהלת בבית משפט.



ה. הودעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הראל תמסור לתובע, בתוקף שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלם כל המידע והמסמכים שנדרשו מהותובע לשם בירור התביעה /או מהמועד שבו נתקבלו אצלם מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מביניהם), עדכן בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכן כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיתת התביעה. ■

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלק

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התוצאות לנושאים הבאים או הפניה למסמכים המתיחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמי או חוות דעת מומחה):

א) **לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום;** פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציוון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלאש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיזורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שמנגנים לתובע שלא מחראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת התביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדין קיזוז מההתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים המבאים לתובע, פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שאינם שניים השונים בחלוקתם כאליה; סוג ההצעה והשיטה הaczמלה; הריבית החלה וציוון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנותוסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיgor וציוון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגativa בשל הפוגה; המועד שבו היי בידי הראל כל המידע והמסמכים הדורשים לבירור התביעה.

ב) **לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה)יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכן התשלומים; המועד הראשון שבו צאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבסלה צאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לדיקאה מחודשת של זכאות במהלך תקופה הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.**

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלק של התביעה תוך דחיתת חלק מה התביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהuilות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכללת שני חלקים כמפורט להלן:

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

החלק השני, שיפורט את הימוקים לדחיתת חלק מה התביעה, כמפורט בהמשך.

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

בכל מקרה בו מדובר על התביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחייבים לפי נסיבות העניין. ■

בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטור מה頓una לפי סעיף זה החל ממועד. ■

ז. 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 הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הימוקים שבסיסו הפשרה, מרכיבי התשלום שונים בחלוקת כל שיטות, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.

4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים. ■
הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיזג עיל ידי עורך דין וכן במקרה שהתביעה בבית משפט. ■

ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש לראל זמן נוספת לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ופורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף וכן המידע או המסמכים הנדרשים מהותובע לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט במקרים מסוימים לפי הנסיבות, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל שש שנים) ועד למשלו הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, לפחות במקרה הבאים:

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

אם פנה התובע לערכאות משפטיות; ■

אם לא הגיע התובע לאחר שמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עקבות הנסיבות דרישת מידע או למסמר לשם בירור התביעה בלבד. ■
שבהודעה האחורה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות נסיפות אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת. ■

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

ט. הודעה בדבר דחיתת התביעה

אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקלת של התביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כן.

nymoki הדחיה יכול גם את תנאי הפלישה או התקנון, התניה או הסיג שנקבעו במועד הנסיבות או במועד חידוש הנסיבות, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכה הדחיה ובשלם נדחתת התביעה. ■

. הودעתה בדבר התויענות תביעה

1. בכל הודעתה תשלום, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התויענות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יציין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מරוץ ההתויענות וכי רק הגשת התביעה בבית משפט עוצרת את מרוץ ההתויענות.
 2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בגין ל התביעה במילר השנה שקדמה למועד הצפי להתויענות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התויענות וכן את מועד קרנות מקורה הביטוח, וצוין בה כי מרוץ ההתויענות החל במועד קרנות מקורה הביטוח.
 3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התויענות בהודעת תשלום, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במילר השנה שקדמה למועד הצפי להתויענות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשוון שבו היה עליה למסור הודעה הכללת את פסקת התויענות לבון הودעה ובها פסקת התויענות - לא טובא במנין תקופת התויענות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במילר השנה שקדמה למועד התויענות).
 4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התויענות בהודעת תשלום, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במילר השנה שקדמה למועד הצפי להתויענות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת הודעה הראשונה בשנה האמורה לבון מועד שליחת פסקת התויענות ואת מועד התויענות - לא טובא במנין תקופת התויענות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במילר השנה שקדמה למועד התויענות).
- הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה המתנהלת בבית משפט. ■

יא. הודעתה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת דחיה 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 התובע להגיש 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 בפני ערכתה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה המתנהלת בבית משפט. ■

יב. 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 לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורסטו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשנה עליה לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.
5. אם כתוצאה 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 השינוי על הדעת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מאשר ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שמאזיה הבדיקה שנעשתה הרاءו כן של הקטין או להפסיק את התשלומים.
6. הודעת דחיה תכלול את כל הנימוקים המונחים בסיס ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, יחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחיה חוות דעת מומחה, בשינויים המחייבים.
7. בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה להקטין או להפסיק את התשלומים.
8. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגורע מזכותה של הראל לדריש השבת סכומים בגין תשלוםם שלאו ביתר טעם מועד ביצוע השינוי האמור.

יג. בירור תגובה בעדרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תגובה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את רכושו נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לואותו רכוש, בנסיבות התובע או שלא בנסיבות, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקודו של המומחה בקשר לבירור התביעה, יימסר לו צוותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במילר בירור התביעה בעדרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקרי חקירה סמיוחה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה התביעה במלואה או בחלוקתה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

יד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעלייה תסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקודו של המומחה, ואת רשימת כל המוסכים אשר המומחה תסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
 2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המומחה לקבالت תגמולו ביטוח.
 3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת הודעה הרלוונטיות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה בדיקה מחדשת של הזכאות, לחוות הדעת הצורך רישימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות והמסמכים כאמור, ימסרו לתובע לפי בקשה).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסודה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסודה.

טו. תחולף וזכויות לצד שלישי

1. בטרם תוגש התביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הودעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת התביעה תחולף פסק דין, פסק בווראות או חותם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוקן ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות נגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לATABOO מכך זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזקאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי להזכיר את הראל לייצג את המבוטח או להטיל עליו חובה ייעוץ.

טז. תביעות לצד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של תובע (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 ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרש על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוקן שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התנודותו לתשלום הפיזי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומים.
3. הראל תפעל לבירור חובהה כלפי המבוטח בהתאם למתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצבה הראל כי קיימת חובה כלפי המבוטח, והmbוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנודותו 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 תשבות וטיפול בפניות ציבור

הראל תשיב בכתב לכל פניה בכתובת של לקוחות, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר משלשים ימים ממועד קבלת הפניה. ולענין זאת ותיק לא אחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנו, בתוקן ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהוא צד שלישי בביטחון לנוכח הפוליסה שנמצא 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 אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוקן עשרים ואחד ימי עסקים ממועד 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 מהיום שהתרחש הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(א)(3)	מסירת הודעת המשך בירור	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלום עיתים או הפסקתם	60-30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלום.
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים ממועד דרישת המידע.
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח לצד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניות ציבור	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב. לענין זאת ותיק - לא אחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנו	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתום התובע	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.