

### מבוטח/ת נכבד/ת,

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעהך בצורה מסודרת ומהירה, נבקש למלא את השאלון המצור"ב ולצרף את המסמכים הרלוונטיים לתביעהך.

## הנחיות להגשת תביעה בגין הוצאות רפואיות בישראל

### מה עלי לעשות

עליך למלא ולהעביר אלינו את טופס התביעה, בצוירוף הפרטים המפורטים בהמשך.

### מסמכים שיש לצרף

- ד"ח רפואי מהרופא המתפל הכלול הסיבה לפניה, תולדות המחללה ודיאגנוזה.
- פרטי חשבון בנק מלאים ופרטיו המוטב
- ນבקשך לצרף קבלות תשולם.

### מה יקרה בהמשך

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתקבשו תיבחן על ידינו זכאותך לכיסוי ביטוחי, בכפוף לתנאי הפוליסה והגדירותיה.

### אם הכל ברור ותיקן

נאשר זכאותך להחזיר כספי בגין החזר הקבוע בפוליסה לכל כיסוי ובינוי השתתפות עצמית הקבועה בפוליסה.

### אם תידרשנה הבחרות כלשהן

יתיכון ותידרש להמציא לחברת תיעוד נוסף מכל סוג שהוא. במקרים אלה תישלח לך הודעה/בקשה בכתב.

### אם יתרברר שאין לך זכאי לכיסוי/פיקז'י על פי הפוליסה

תישלח אליו הודעה עם פירוט הסיבה בגין אין לך לפיקז'י, לאחר שיהיו בידינו מלא המסמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות. תשובה בכתב תישלח למטריה עד 30 ימים מרגע קבלת כל המסמכים הנדרשים.

ברצוננו להציג כי לאחר קבלת המסמכים שצינו לעיל, עשוי החיבורה לדרוש פרטים או מסמכים נוספים לפי הצורך. אנו מודים מראש על שיתוף הפעולה להשתגת המידע והמסמכים האמורים לעיל, לצורך קידום הטיפול בתביעה.

### لتשומת.Libn

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

ברכה,

מחלקת תביעות עובדים זרים ותיירים  
הראל חברה לביטוח בע"מ

9ABA היל 3, ת"ד 10952 רמת גן, מיקוד 5252202

03-7348081

 tviotozs@harel-ins.co.il

 הטלפון מסמכים במסרין - 052-3236960



dt12018

# טופס הגשת תביעה בנושא בריאות - עובדים זרים ותיירים

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.  
נא הקפד למלא טופס זה באופן מדויק ושלם.

מברוח יקר,  
במקרה לפניות למועדון "הראל" כיצד הגיעו תביעה בגין הוצאות רפואיות בישראל, להן הוראותינו. אנא הקפד למלא אותן בדיוקנות ותעזר לנו לשרתך בעילותות ובמהירות.

| א פרטי אישיות  |               |
|--|---------------|
| שם משפחה   | שם פרטי       |
| טלפון סלולרי   | טלפון בית     |
| כתובת ישראל - רחוב   | מספר דomicile |
| כתובת דואר אלקטרוני לקבלת דיוורים/מידע וכל מסמך אחר (לרבבות כאלו הכללים מידע רגיש) |               |

| ב פרטי הפוליסה                      |  |
|-------------------------------------|--|
| היכן נרכשה הפוליסה                  |  |
| <input type="checkbox"/> מס' פוליסה |  |

| ג תיאור המקרה                                  |              |
|--|--------------|
| נא למסור תאור מדויק ומפורט ככל שניתן של המקרה. |              |
| תאריך כניסה לישראל                             | תאריך האירוע |

| ד פירוט מרכיבי התביעה |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| תאריך הטיפול          | סוג ההוצאה (רופא, תרופות...) |
| תאריך הטיפול          | סוג ההוצאה (רופא, תרופות...) |
| תאריך הטיפול          | סוג ההוצאה (רופא, תרופות...) |
| תאריך הטיפול          | סוג ההוצאה (רופא, תרופות...) |
| תאריך הטיפול          | סוג ההוצאה (רופא, תרופות...) |

| ה פרטי נוספים                                 |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> אם סבלת מהמחלה לפני? | <input type="checkbox"/> לא <input checked="" type="checkbox"/> כן. |
| אם כן, פרט                                    |   |

| ו אופן תשלום התביעה  |             |
|--|-------------|
| שם הבנק  | מספר הסניף  |
| מספר החשבון  | מספר החשבון |
| כתובת התשלומים הינה באמצעות העברת בנקאות בלבד. יש לציין את פרטי חשבונם הבנק: | שם הסופי    |
| (באם לא מדובר בבנק ישראלי, יש לצרף צילום המחאה או אישור ניהול חשבון מדינה)   | שם הבנק     |
| Swift code   |             |
| Routing number/Iban  |             |

لتשומת לך - אם תביעתך להזכיר כספי הינה מעל 15,000 ש"ל יש לצרף צילום המחאה או אישור הבנק על פרטי החשבון. במידה והסבירו מכך יש להעיר מכתב חתום על ידי שני ההורמים שבו יצוין אופן התשלומים הנדרש ופרטי המוטבים לצורך צילום תעוזת זהותם של המוטבים.



dt12017

הנו מאשר לסוכן הביטוח שלו בפולישה מר/גב. "הראל" ולקבל מ"הראל" בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו ובכלל זאת להגיש כל התכתבות /או המסמכים הקשורים לתביעה ולמשוך כל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו.



חתימת המבוטה:

שם+שם משפחה: \_\_\_\_\_

**শילוח דבר פרסום**

ח

א. הודעה על קבלת דבר פרסום של החברה:

הפרטים שמסרת יושמו לצורך משלוח דברי פרסום מהחברה באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת חיוג אוטומטי או הודעת טקסט. באפשרות לסרב בכל עת ב: [harel-ins.co.il/t/QMUYBS](mailto:harel-ins.co.il/t/QMUYBS); <https://www.harel-group.co.il/t/QMUYBS>; <https://www.harel-group.co.il/t/QMUYBS>; קוד QR:

ב. הסכמה לקבלת דברי פרסום נוספים:

בנוסף על פרסומות שהחברה רשאית לשלוח לי בהתאם להודעה שניתנה לי לעיל, או רוצה לקבל גם פרסומות על שירותים ומוצרים מכלל החברות בקבוצת הראל, שותפותו העסקיים וצדדים שלישים באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת חיוג אוטומטי או הודעת טקסט.

\*קבוצת הראל - הראל השקעות בע"מ ושירותים פיננסיים בע"מ וחברות בתוות שלה.  
תשומת ליבך, אי-סימון לא יחשיב כסירוב לקבלת דברי פרסום מהחברה (כמפורט בסעיף א' לעיל) ואני מבטל הסכמה קודמת. באפשרות להזור ברם הסכםך בכל עת.

**פרטיות**

ט

הראל חברה לביטוח בע"מ והראל פנסיה ומיל בע"מ [ "הראל" ] אוספות מידע לצורך צירוף למוצרים, מתן שירותים, תפעול וניהול חיו מוצרים, טיפול בתביעות, תשלומים והליכים, ניהול ושיפור עסקים ושירותים שהראל מעניקה, קיום הוראות הדין, להתחאים ולהציג מוצרים ושרותים על בסיס מאפיינים אישיים ולמטרות לגיטימיות אחרות. בדרך כלל אין חובה חוקית למסור מידע, אולם במקרה שלא ניתן לתקן את הבקשה ולספק שירות. המידע יועבר לסוכן הביטוח (אם קיים) לצורך טיפול בבקשות ובכל הקשרו בניהול ותפעול מוצרים ושרותים וכן לסקימים ולצדדים שלישיים אחרים הרשאים לקבלו, בקשר למטרות אלו.

פירות נוספים זמיניםCMDIOTHT במודיניות הפרטיות באתר הראל הכללת גם את דרכי ההתקשרות עם ממונה הגנת הפרטיות בהראל, מידע על זכות עיון ותיקון וכן הסרה מדויוק ישור בקישור <https://www.harel-group.co.il/t/XSVCTB>.

**חתימת המבוטה**

י



חתימה:

שם פרטי ומשפחה:

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_

**יא פסקת התיקשנות**

יא

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, תקופת התיקשנות ביחס לתביעות בכיסוי מחלה ואשפוזήינה:

**בפוליסות פרט:**

- 3 שנים בכיסויים בהם תחילת הביטוח לפני 25/11/2020
- 5 שנים בכיסויים בהם תחילת הביטוח היא מיום 25/11/2020 ואילך

**בפוליסות קבועתיות:**

- 3 שנים בפוליסה שנכרתה או חודשה לפני 25/11/2020 ולא חודשה פעם נוספת לאחר מועד זה
- 5 שנים בפוליסה שנכרתה או חודשה מיום 25/11/2020 ואילך

**תקופת התיקשנות תיונה ממוקד קרות מקרה הביטוח.**

אם מדובר בתביעה קטית, לא תבוא במניין תקופת התיקשנות התקופה בה טרם מלאו לתובע שמנה עשרה שנים. ככל, הגשת תביעה לפחות מועד איננה עוצרת את מועד התיקשנות, ורק הגשת תביעה לבית משפט עצרת את מועד התיקשנות.

ראה נספח רצ"ב אשר מפרט את המסמכים הנדרשים לצורך טיפול.

ברכה,  
מחלקת תביעות עובדים זרים ותירירים  
הראל חברה לביטוח

9ABA הלל 3, ת"ד 10952 רמת גן, מיקוד 5252202

טלפון: 03-7348081

Էլ. דואיל: [tviotozs@harel-ins.co.il](mailto:tviotozs@harel-ins.co.il)

העלאת מסמכים במרחב - 052-3236960

בהתאם להוראות חזור גופים מוסדיים 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 מעת לעת, יש באפשרותך 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 ולטיפול בתביעות ציבור 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'ah** - 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 תביעת להראל, לפחות גוף מסוידי ולמעט מי שהויטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעת כללי 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 בקרון פנסיה הפעולת 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 ומויות 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 המבטח;
5. **ביטוח לפדי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** (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 ואשר 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 תביעת שהוגשה לאחר המועדים הנוקבים לעיל.

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

## ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. עם קבלת פניה הקשורה להגשת תביעה 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) הנסיבות בדבר אופן הפעולה הנדרשת מהתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שייפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייבות 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 תביעה;
  - (5) טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי مليוין;
  - (6) הודהה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
 ■ יש באפשרותך לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלך לצד מועד קבלתם, וכןן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהຕובע לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.
 ■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.



dt12018

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 בדרכם של שלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דוחית 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 במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפניה למסמכים המתיחסים להנושאים הללו ומוצריפם להודעה (כגון דוח שמאן או חוות דעת מומחה):

א)  **לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום;** פירוט סביר ובHIROR בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המ\_ms שנוכה במקור, אופן חישובו וציוון הוראות הדין שלפיון חשוב ונוכה, הפניה לטלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיזורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שמניגים לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת התביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדין קיזוז מההתשלום; סכום ההשתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים להראל מאת התבוע; פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שאיןם שונים בחלוקתם בין הוראות הצמדה ושיתת הצמדה; הריבית החלה וציוון הוראות החלות לגבייה; הסכום שנותוסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיgor וציוון הוראות החלות לגבי הריבית הנגביות בשל הפיגור; המועד שבו הי' בידי הראל כל המידע והמסמכים החדשניים לבירור התביעה.

ב)  **לגבי תשלום עיתוי (לרוב קצבה)** יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשוני; מנוגן עדכון התשלומיים; המועד הראשון שבו צאי התובע לתשלום; משי' התקופה המרבית שבשלזה צאי התובע לתשלומיים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדין, משך התקופה עד לבדיקה מחדש מחודשת של ציאותו; הכללים לבדיקה מחדש של ציאותו במהלך תקופת הזכאות לתשלומיים; מנוגן הארכת תקופת הזכאות לתשלומיים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלק, של התביעה תוך דוחית חלק מההתבעה 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 הנימוקים לדוחית חלק מההתבעה, 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 שנדרונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפ' נסיבות העניין.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטור ממתן הודעה 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 לעין בתנאייה.

3. הצעת פשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוי, הנימוקים שבסיסו ההצעה, מרכיבי התשלום שאונים שונים 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 הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מההתובע לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות בכל תביעות לפחות ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל שש שנים) ועד למשלו הදעת תשלום חלק, הודעת דוחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:

■ אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלו הודעה 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 שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישת למידע או למסמך לשם בירור התביעה בלבד שבחודעה האחרון 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 דוחית התביעה

אם נתקבלה החלטה על דוחיה מלאה או חלקית של התביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.

נימוקי הדוחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התנאי או הסיג שנקבעו במועד ה策טריפות או במועד חידוש הכספי הביטוח, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכה הדוחיה 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 התקשנות בהודעת 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 עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התקשנות לבן המועד שבו ניתנה בפועל הودעה ובها פסקת התקשנות - לא טובא במנין תקופת התקשנות.
  4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התקשנות בהודעת 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 התקשנות ואת מועד התקשנות - לא טובא במנין תקופת התקשנות גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה מתחייב במהלך השנה שקדמה למועד התקשנות).
- 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 מחדש 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 מחדש 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 שנייה תכלול את כל הנימוקים המונחים בסיס ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, ויחלו 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 לאוטו רכוש, בנסיבות התביעה או שלא בנסיבות, ימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו לפחות המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מזיג 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 ישוב התביעה, תיערך באופן מקצוני, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקודו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים 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 במוגדרות ישוב התביעה, ימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדיקה מחדשת של הזכאות. בחוות הדעת תצורף רשימה 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 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 כנגדצד 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 התרבר מסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לATABן מכוח זכות התחלוף, ציון הדבר בפני המבוטח בכל הודעה 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 השלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של טובע (שהוא הצד השלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, ימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
  2. בכל מקרה שבו נדרש על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישת כי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בטור שלושים ימים, ישולם 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 לתנגדתו לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולם 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 ממועד קבלת הפניה. ולעתין אזרח ותיק לא יותר מאשר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

#### יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהוא הצד השלישי בביטחון לנוכח הפלישה 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, בתוך 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 שהתרבר הצורך בהם.   |
| 8(ב)       | מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ונסיבותיו            | 30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מההתובע.                              |
| 8(ב)(3)    | מסירת הודעה המשך בירור                                  | כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).   |
| 8(ט)(6)    | מסירת הודעה שנייה לגבי הקטנת תשלוםיהם עיתיים 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)    | מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה                         | 14 ימי עסקים ממועד 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 ממועד קבלת הפניה. לעתין אזרח ותיק - לא יותר מאשר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה. |
| 8(טו)(1)   | מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון                          | 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.   |
| 8(טו)(3)   | מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתום התובע                  | 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.   |