

הטופס מנוסח בלשון זכר, אך מיועד לנשים וגברים כאחד.

ניתוחים בביה"ח פרטי בישראל

עליך למלא ולהעביר אלינו את טופס בקשה לאישור ולתיאום ניתוח, בטופס זה 3 חלקים:
א. חלק א', הכלל את פרטי המבוטח, עליך למלא בעצמך - אני מלא בו את כל הפרטים המבוקשים בקפידה, לשם שיפור וייעול הטיפול בפניהם;
ב. חלק ב', נועד למילוי על ידי הרופא המ乞וציאי הקבוע בקופ"ח (רופא מקצועני המטפל בר' בקשר עם הבעיה הרפואית הקשורה לניתוח, כגון אורתופד, רופא נשים, רופא עיניים וכו'), ובהעדר רופא מקצועני, יש למלא הטופס על ידי רופא משפחתי או רופא ילדים;
ג. חלק ג', שנועד למילוי על ידי הרופא המנתח שצפוי לבצע את הניתוח.
ד. נא למלא את טופס בקשה מידע רפואי ויתור על סודיות רפואיות המצ"ב.

מה יקרה בהמשך

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתבקשו תיבחן על ידינו זכאותך לכיסוי ביטוח, בכפוף לתנאי הפולישה והגדירותיה.

אם הכל ברווח ותקין

נאשר זכאותך לכיסוי ביטוחי בגין הניתוח בכפוף לתנאי הפולישה.

אם תידרשנה הבהרות כלשהן

ברצוננו להציג, כי לאחר הגשת המסמכים שציינו לעיל, עשוי החברה לדרש פרטים נוספים, מסמכים רפואיים נוספים ואחרים, לפי הצורך.

אם יתרברר שאין זכאי לכיסוי/פיקזו על פי הפולישה

תשלהך אליך הודעה עם פירוט הסיבה בגין אין זכאי לכיסוי, לאחר שבו בידינו מלא המסמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות.

لتשומת ליבך

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

בררכך,
אגף תביעות בריאות וחו"ל
הראל חברה לביטוח



dt1281

בקשה לאישור ולתיאום ניתוח

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

- אגף תביעות בריאות וחו"ל מס' פקס: 03-7348166 .tvbriut@harel-ins.co.il
- למשלוח בדואר: רח'ABA הלל 3, ת.ד. 10952, רמת גן, מיקוד 5252202.
- העלת מסמכים במסרון למספר: 052-3235121.
- מענה ממוחשב 24 שעות ביום להצורך בדיקת קבלת מסמכים - 052-700-700-1.
- השירות ניתן 3 שעות לאחר שליחת הטופס. עדכון לאחר שעיה 15:00 יבוצע מהר.

חלק א' - למילוי בידי המבוטח מבוטח נכבד,

על מנת לסייע לנו לטפל בתביעתך ולתת לך שירות יעיל ומהיר, נודה לך אם תdag למלא הפרטים בטופס זה בכל פניו. בטופס שלושה חלקים אשר ימולאו על-ידי שלושה גורמים שונים: חלק א' - נועד **למילוי בידי המבוטח, חלק ב'** - **למילוי בידי הרופא המתפל חלק ג'** - **למילוי בידי הרופא המנתה.**

אם המבוטח קטין, ימלא את הטופס אחד מהורי, אך יחתמו שני ההורים. אנא קחו בכל פניה לרופא המתפל או המקצע, את הטופס זהה ובקשרו מהם למלא את החלק המתאים במלואו.

טופס זה אינו מהווה התחייבות לתשלום הניתוח ו/או הכרה בזכאות המבוטח לתשלום כלשהו. אנא צרף לטופס זה מסמכים רפואיים כולל תולדות מחלת, סיכומי מחלת או תעוזות חדר מין אם קיימים, חשבוניות/קבילות מקוריות וכל מסמך הדרוש לטיפול בתביעה.

A פרטי המבוטח

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	תאריך לידה	מספר הפוליסה
רחוב	מספר בית	מספר יישוב	מיקוד	מספר פקס
שם מקום העבודה	מספר טלפון בעבודה	מספר טלפון בית	מספר טלפון סלולרי	מספר טלפון בעבודה של בן/בת הזוג
שם מקום העבודה של בן/בת הזוג	מספר טלפון בעבודה של בן/בת הזוג	מספר טלפון בית של בן/בת הזוג	מספר טלפון סלולרי של בן/בת הזוג	שם קופת החולים
כתובת דואר אלקטרוני*	שם רופא המשפחה המתפל	כתובת	סניף	שם הרופא המקצע המתפל

כתובת דואר אלקטרוני לקבלת דואר/מידע וכל מסמך אחר (לרבות כלפי הכללים מידע גיש) המנוח ביחס לכל אחד ממצרי הביטוח או החיסכון על שמו שלך בקבוצת הראל:

@

מאשר/ת לא מאשר/ת

מצ"ב העתק ת.ז. הכולת פרטי כתובתי המעודכנים.

לידעה - במידה ולא אשר עדכון הפרטים ואו לא אcząף העתק ת.ז., תעsha הראל שימוש בפרטים מעלה רק בקשר עם התביעה הנוכחית.

B ביטוח בריאות נוספים

لتשותמת ליבך, ניתן לתבוע גם את הביטוח המשלים של קופת החוליםים ואו חברות ביטוח אחרת. במקרה זה, בתביעה זו יוחזר ההפרש שבין סכום החוזר בביטוח המשלים של קופת החוליםים ואו חברות ביטוח אחר, עד לגובה הסכום על פי הפוליסה. לא ניתן לתבע החוזר בגין אותם סכומים מגורמים שניים (כגון חברות ביטוח אחרות או קופות חולים). קבלת החזרים כפולים עומדת בגין להוראות הדין והוראות פוליסת הביטוח.

הנני מתחייב כי אודיע להראל חברה לביטוח בע"מ על כל תגמול כספי שאקבל מכל גורם אחר בגין תביעה זו, והריני מאשר להראל חברות לביטוח בע"מ לעורוך כל בדיקה שהיא באשר לזכאותו להחזר/פיצוי בגין תביעה זו.

אם הגשת תביעה לגורם אחר כלשהו? כן לא

אם יש לך ביטוח ממשלים בקופת חולים? לא כן, משנת מיום

אם יש לך ביטוח כלשהו במקום העבודה או ביטוח פרטי אחר? לא כן, בחברת

כל שלא מצורפות קובלות מקוריות לטופס התביעה, יש להסביר על השאלות הבאות:

אם הקובלות המקוריות הוגשו לגורם אחר לצורך קבלת החוזר? לא כן, אני העבר אישור של הגורם אליו הוגשו הקובלות בדבר גובה החוזר, אשר ניתן על ידו.

אם בכונתך להגיש את הקובלות לגורם אחר לצורך קבלת החוזר? לא כן, עלייך לעדכן את הראל ואת הגורם הנוסף על מנת שלא ישולמו החזרים כפולים.

אם יש השתפות של קופת החולים? לא אכן, אמצעי התחביבות מקופה חולים (ט' 17)
 לרופא לבית החולים לרופא ולבית החולים

החזר הווצאות רפואיות - أنا צرف קבלות וחשבונות מקוריות - פירוט:

תאריך	הסכם בש"ח	פרטי הוצאה
		התוצאות לפני הנition עם מנתח הסכם שביצע ניתוח
אחר - 1		
2		
3		

ט אופן תשלום התביעה

קבלת התשלום הינה באמצעות העברת בנקאית בלבד. יש לציין את פרטי חשבונם הבנק.

בבנק מס' סניף שם סניף מס' חשבון

لتשומת ליבך - אם תביעתך להחזיר כספי הינה מעל 15,000 ש"ל יש לצרף צילום שיק או אישור הבנק על פרטי החשבון. במידה וה本报ה הינו קטן יש להעביר מכתב חתום על ידי שני ההורים שבו יציין אופן התשלום הנדרש ופרטיו המוטבים בצד ימין צילום תעוזות הזהות של המטופבים.

ט הסכמה לשיבוב התביעה

ניתנת זו זכות לחברת לביטוח החזרים ולשובב את התביעה כנגד כל צד שלישי שיש לו מחויבות לכיסוי התביעה הנ"ל או חלקה.

חתימת המבוקשת: טראיין: שם+שם משפחה של המבוקשת: שם+שם משפחה של המבוקשת:



ט מינוי הסוכן לטיפול בתביעה וידוע הסוכן

- הני מאשר לסוכן הביטוח שלו בפוליסת מר/גב' לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו ובכלל זאת להגosh ל"הראל" ולקבול מ"הראל" בשמי ועבורי את כל התכניות /או המסמכים הקשורים לתביעה ולשימוש כשלוחי לכל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו.
- תאריך: שם+שם משפחה: חתימת המבוקשת: לדייעתך, העתקי התכניות /או המסמכים הקשורים לתביעה, לרבות פירוט הפוליסות שהן מוצעות בהראל (שאין בהכרח פוליסות בהן סוכן הביטוח שלך, שהן מיפוי את כוחו בהסכםך זו, הינו הסוכן המתפל בהן), יועברו בכל מקרה לסוכן הביטוח שלך בפוליסתך.

ט שליחת דבר פרסום

הודעה על קבלת דבר פרסום של החברה: הפרסומים שמסרת יושמו לצורך משלוח דברי פרסום מהחברה באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת חיוג אוטומטי או הודעת טקסט. באפשרות לסרב בכל עת ב: <https://www.harel-group.co.il/t/QMUYBS>; unsubscribe1@harel-ins.co.il; קוד QR:



- ב. הסכמה לקבל דבר פרסום נוספים: בנוסף על פרסומות שהחברה רשאית לשלוח לי בהתאם להודעה שניתנה לי לעיל, אני רוצה לקבל גם פרסומות על שירותים ומוצרים מכל חברות בקבוצת הראל, שותפים העסקיים וצדדים שלישיים באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת חיוג אוטומטי או הודעת טקסט.
*קבוצת הראל - הראל השקעות בע"מ ושותיות פיננסיים בע"מ וחברות בתוות שלה.
תשומת ליבך, א-טימון לא יחשב כSTITUTE לקבלת דברי פרסום מהחברה (כמפורט בסעיף א' לעיל) ואינו מבטל הסכמה קודמת. באפשרותך להזור בר מסכםך בכל עת.

ט פרטויות

הראל חברה לביטוח בע"מ והראל פנסיה ומיל בע"מ ["הראל"] אוספות מידע לצורך צירוף למוצרים, מתן שירותים, תפעול וניהול חי מוצרים, טיפול בתביעות, תלויים ולהלכים, ניהול ושירותים שהראל מעניקה, קיום הוראות הדון, להתאים ולהציג מוצרים ושירותים על בסיס מאפיינים אישיים ולמטרות לגיטימיות אחרות. בדרך כלל אין חובה חוקית למסור מידע, אולם בחירה שלא למסור מידע, תביא לכך שלא יוכל לבדוק את הבקשה ולספק שירות. המידע יועבר לסוכן הביטוח (אם קיים) לצורך טיפול בבקשתו ובכל הקשור בניהול ופעול מוצרים ושירותים וכן לספקים ולצדדים שלישיים אחרים הרשאים לקבלו, נקשר למטרות אלו.

פירוט נוסף זמין במדיניות הפרטויות באתר הראל הכלליות גם את דרכי ההתקשרות עם ממונה הגנת הפרטויות בהראל, מידע על זכות עיון ותיקון וכן הסרה מדיוור ישיר בקישור <https://www.harel-group.co.il/t/XSVCTB>

ט זהירות המבוקש/אפוטרופוס

אני החתום מטה מצהיר בזאת שתשובתי על השאלות הנ"ל הן נכונות ושלמות.

תאריך: שם+שם משפחה: מס' סניף מס' חשבון: חתימה:



במקרה של קטין/חסוי, יצינו את שם ויחתמו האפוטרופוסים על פי דין. במידה וקיים צו מינוי אפוטרופוס - יש לצרפו.

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, תקופת ההת Yiשנות ביחס לتبיעות בכיסוי מחלת ואשפוז הינה:

בפוליסות פרטי:

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

בפוליסות קבוצתיות:

- 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 ההת Yiשנות תימנה ממועד קורת מקורה הביטוח.

אם מדובר בתביעה קטין, לא תבוא במניין תקופת ההת Yiשנות התקופה בה טרם מלאו לתובע שמנה עשרה שנים. ככלל, הגשת תביעה לגוף מסדי אינה עוצרת את מועד ההת Yiשנות, ורק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מועד ההת Yiשנות.

בקשה לאישור ולתיאום ניתוח

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

- אגף תביעות בריאות וח"ל מס' פקס: 03-7348166 או 03-5252202
- לשלוח בדואר: רח' אבא היל 3, ת.ד. 10952, רמת גן, מיקוד 5252202
- העלאת מסמכים במסרון למספר: 3235121-052-1.
- מענה ממוחשב 24 שעות ביום להזמנת קבלת מסמכים - 03-870-700-1.
- השירות ניתן 3 שעות לאחר שליחת הטופס. עדכון לאחר שעה 15:00 יבוצע מהר.

למילוי בידי הרופאים

רופא נכבד,

על מנת להקל על הטיפול בפניהם המבוטה, אנא ענה על כל השאלות שלמטה.

חלק ב' - למילוי בידי רופא מקצועני מטפל

חלק זה ימולא על ידי רופא מקצועני המטפל במובתו, וביעדר רופא מקצועי מטפל, ימולא על ידי רופא משפחתי/ילדים.

פרטי הרופא		שם משפחה	שם פרטי	טלפון סלולרי	טלפון	התמחות	טלפון	שם משפחה	שם נוכחות
רחוב	מספר פקס	מספר בית	יישוב	מיקוד	מספר בית	שם פרטי	מספר זהות	שם משפחה	שם נוכחות

ב פרטי המבוטה

שם משפחה	שם נוכחות

ג הטיפול במובוטה

שם נוכחות	שם פרטי	מספר זהות	מספר פקס	מספר בית	יישוב	מיקוד	טלפון סלולרי	טלפון	שם נוכחות	שם פרטי	מספר זהות	מספר פקס	מספר בית	יישוב	מיקוד	טלפון סלולרי	טלפון	הטבות וליקויים מהם סובל המבוטה	מזהיר

ד האבחנה

המבחן בטיפולו בקשר לאבחנה זו החל מזהיר:	התלונות/הסימנים למחלת הנוכחית התחליו בראשונה בתאריך:	הצורך בניתוח אובי矜ן לראשונה בתאריך:	האם האבחנה והtelונה הנוכחיות הן תוצאה של:	תאונת עבודה	תאונת דרכים	אם כן, פרט:
---	--	-------------------------------------	---	-------------	-------------	-------------



חותמת וחתימת הרופא:

תאריך:

חלק ג' - למילוי בידי רופא המנתה
טופס זה אינו מהווה התcheinבות לתשלום הניתוח / או הכרה בזכאות המבוטה לתשלום כלשהו.

שם המשפחה	שם פרטי	טלפון סלולרי	טלפון	התמחות	טלפון סלולרי	טלפון	שם המשפחה	שם נוכחות
רחוב	מספר פקס	מספר בית	מספר בית	מספר פקס	מספר פקס	מספר בית	מספר בית	שם נוכחות

ב פרטי הניתוח המומלץ

שם הניתוח המומלץ:
בדיקות וטיפולים מומלצים על-ידי:
את הניתוח מומלץ לעורק בתאריך:

ג הערות נוספת

תאריך:



חותמת וחתימת הרופא:

תאריך:

A פרטי מבוטח

שם המשפחה	שם האב	שם פרטי	מס' ת. זהות	
חווב	מספר עיר	מיקוד	טל'	

אני החתום מטה (במקרה של כתין ירשמו פרטיים), נושא בה רשות לכל עובד רפואי / או מוסד רפואי (לברות קופת חולים) / או מכון מור / או המכון הרפואי לבתיות בדרכים / או האגודה לבירות הצבור / או לכל עובד של המוסד לביתו לאומי / או לכל עובד בתחום הסוציאלי / או הסיעודי / או לשירות בטבי הסוהר / או לשפטונות צה"ל / או למשרד הבטחון (על שלוחותיו השונות, ועדות רפואיות / או קרן מבטחים), / או המרכז לבירות הנפש, / או בית חולים לבירות הנפש, / או מרפאות לבירות הצבור, / או האגודה למען שירותי בריאות הצבא - סיעד, / או למשרד החינוך, / או למשרד הפנים, / או למינהל האוכלוסין, / או לשירות התעסוקה, / או לשירות הפסיכולוגי, / או למשרד הבריאותות / או למיכון גנטית / או רשות המיסים בישראל / או לכל אדם אחר כלשהו (להלן - "נותני השירותים"), למסור להראל חברה לביטוח בע"מ / או מי מטעמה..... (להלן: "המבקשים"),

את כל המוסכים והפרטים המציגים בידיהם או בדי מי מטעם, ללא יצוא מהכלל, ובאותן שידרשו המבקשים (בכתב או בעל פה), המתייחסים למצויבי הבריאותי או הפסיכיאטרי ו/או הפסיכיאלי / או הסוציאלי / או השיקומי / או השיקומי בילימודים ו/או על הישגי בילימודים ו/או על כל מהלה שליחתי בה בעבר או שאוי חוליה בה כתעת, לרבות ט.א.ה., ו/או כרטיס טיפת חלב, ולרבות טיפולים, בדיקות ואבחנות. כמו כן ניתן רשות לכל אחת מחברות הביטוח וכן ל"הפל" - המ Lager לביטוח רכב חובה בע"מ - למסור חומר / או מידע המתיחס לביטוחים ולתביעות מכל סוג ו/או לתאונות קודמות / או מוארחות שעברתי כולל מצב התביעה, סכום הסליק ומועדו, וכן כל מידע בנוגע למצויב הרפואה.

אני משחרר בהזאת אתכם ו/או כל רופא מרופאים ו/או כל עובד מעובדים ו/או כל מוסד ממוסדותיכם כולל בתים חולים כללים ו/או שיקומיים וככל שמיינט מסניפי מסניפיותיכם ו/או כל אגף של משרד החינוך ו/או משרד הבריאות, מוחות שטירה על סודיות בכל הנוגע למצויב הבריאותי ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסיעודי ו/או הנפשי ו/או השיקומי בילימודים ומثير לכם בזאת מתן כל מידע מק שונחת על שמיacial צולפי המבקשים ו/או מי מטעם, ולא תהיה לי אליכם ו/או אל מי מטעם, כל טענה או תביעה מסווג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

ויתור זה חל גם על כל רשימות הרופאים שטפו בי המוצי במאגרי המידע של כל המוסדות הנ"ל.

בנוסף, הריני מאשר להראל חברה לביטוח בע"מ / או מי מטעמה, להעבור מידע רפואי בענייני לכל אחת מחברות הביטוח הקיימות וליעץ הבריאותי של קולקטיב הביטוח (ב�名ה וקימט).

בקשת זו יפה גם לפיקוח הגנת הפרטויות, התשנ"א-1981 והוא על כל מידע רפואי או אחר המציג במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החוליםים ו/או רפואיים ו/או עובדיהם ו/או מי מטעם ו/או נתוני השירותים שיפורטו להלן].

B פרטיים נוספים

שם קופ"ח	שם המודד	שם חבר	מס' חבר	סני
שם קופ"ח קודמת	מס' אישי בצה"ל			

C שמות רפואיים, מכונים וمعداتות

רופאים	מכונים / מעבדות
1.
2.
3.
4.

D חתימת המבוטח/אפוטרופוס

חתימת המבוטח/כל האפוטרופוסים*	שם פרטי+שם משפחה*	תאריך
-------------------------------	-------------------	-------

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

E במקורה של חסוי (אפוטרופוס)

שם האם/אפוטרופוס	חתימה	ת.ז.	שם האב/אפוטרופוס	חתימה	ת.ז.
------------------	-------	------	------------------	-------	------

F חתימת עד מהימן**

שם עד מהימן לחתימה**	חתימת עד מהימן	ת.ז.	תאריך עד מהימן
+ חותמת עם מס' רישוי	שם עד מהימן לחתימה**	עד לחתימה ומס' ת.ז.	תאריך עד מהימן - רופא/אחות/עו"ד/עובד סוציאלי/██וכן ביטוח

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 מעת לעת, יש לאפשרותך 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, חג 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 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 בקרון 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 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 לעובדים זרים וביטוח בריאות המיעוד למתן כסוי ביטוח לשווים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. **ביטוח מפני 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 לתשולם בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כל' 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 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 התביעה.

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 חייב לשפטו בגין (כגון שייפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שייפוי בשל תשולם למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
 - (4) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתבע לשם בירור ויישוב התביעה;
 - (5) טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי مليוין;
 - (6) הודהה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
 ■ יש באפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלם לצד מועד קבלתם, וכןן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהຕובע לצורך בירור התביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהווים שיתברר החורף בהם. ■
- הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה 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 תגובה 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 במקרים התשלום הודהה 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 התשלומים**; 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 שמשמעותם לתובע שלא מחראל בשל נסיבות הקשורות לאויה עילת התביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדין קיזוז מההתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים להראל מאת התבוע; פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שאינם שניים בחלוקתם אם שלמו אלה; סוג ההצעה ושיטת ההצעה; הריבית החלה וציוון ההוראות החלות לגבייה; הסכום שנותוסף לתשלום בין הפרשי ההצעה וריבית; סכום התשלום שביפויו וציוון ההוראות החלות לגביי הריבית הנגativa בשל הפיגור; המועד שבו הי' בידי הראל כל המידע והמסמכים החדשניים לבירור התביעה.

ב) **לגבי תשלום עיתוי (לרוב קצבה)** יפורט, ביוםוד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשוני; מגנון עדכון התשלומיים; המועד הראשון שבו צאיו התובע לתשלום; משי' התקופה המרבית שבשלזה צאיו 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; מגנון 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 ביוםוד התשלום הודהה בכתב הכללית 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 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 מממן הודהה לפי סעיף זה החל ממועד.

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 שאינם 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 מההתובע לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודהה כאמור לפחות כל שש שנים) ועד למשלו הודהה תשלום חלק, הודעת דוחיה או הודעת פשרה, לפ' 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 שבחודשה האחרונה 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 הודהה כתובה על כך.

■ נימוקי הדוחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התנאי או הסיג שנקבעו ביוםוד הנסיבות או ביוםוד חידוש הנסיבות, 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 הכללת 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 הראוון בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכללת פסקת התקשנות ואת מועד התקשנות - לא טובא במנין תקופת התקשנות גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה מוקדמת 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 בפוליסת 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 בראשה 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 לבדיקה 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 באחן.
5. אם כתואאה מבדיקה מחדש כאמור לעיל, יתרור כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללי שנקבעו לכך בפוליסת 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 כיש להקטין או להפסיק את התשלומים.
6. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים בסיס ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחיה חוות דעת מומחה, בשינויים המוחייבות.
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 טרם 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 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 בחוקרים במסגרת חקירה 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 לזכות המומחה 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 מוחדשת של הזכאות. בחוות 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 הכללת 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 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. ולעין 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 הפוליסה שנמצאת 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 מיום שהתרבר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ונסיבותיו	30 ימים מיום 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 בכתב. לעניין אזרח ותיק - לא יותר מאשר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתකון	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתום התובע	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.