

בהתאם להוראות חזור גופים מוסדיים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל").
האמור בכללים אלו הינו בונסף וכחלה לאמור בהוראות החוזר.
אם ברצונך לקבל העתק מערכת הכללים זו, יש לאפשרך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראלטלפון שמספרו 2735 או להזפיס אותה
шибורת לאתר 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 למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום / ימים** – ימי עסקים שאינם כללים ימי שישי, ימי שבת, ערב חג, חגי ומועדיו 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 מסודי ולמעט מי שהטיב במוגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הראל להיפרע את הטבה 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 כמעט ולא משפטית ולמעט עדשה רפואיות בקרון פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.

ב. תחולת

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** – לגבי סיכון נכות ומות בלבד;
2. **ביטוח חיים** – לגבי סיכון אבדן כושר עבודה וрисק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, לפחות ביטוח שירותי במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
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 לתשלומים 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 יותר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילת

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1/6/2011.

על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת הכללים לגבי ביטוח דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל - 1970 וביתוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות 1.3.2012.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הננקטים לעיל.

מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למטרות כתוב 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 מערכת כללים זו;
 - (2) מסמך המפרט את הליך בירור התביעה וישובה;
 - (3) הנסיבות בדבר אופן הפעולה הנדרשת מהתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייב לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
 - (4) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתבע לשם בירור וישוב התביעה;
 - (5) טופס הגשת תביעה, ככל שקיים – והנחיות לגבי مليוין;
 - (6) הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
- יש לאפשרות לעין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלם לצד מועד קבלתם, כמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו ותרם הוכיחו על ידי התובע.
3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהותיים לצורך בירור התביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהווים שיתברר הצורך 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 מהותבע לשם בירור התביעה ואנו מהמועד שבו נתקבלו אצלם כל המידע והמסמכים שנדרשו מהותבע לשם בירור התביעה מללא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול להיות שתהיה בדבר תשלום התביעה באfon 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.

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלק

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

א) **לגבוי תשלום חד פעמי** - עילת התשלום; פירוט סביר ובhair בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציוון הוראות הדין שלפיו חשוב ונוכחה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מנת שיטנות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שmaguiim לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת התביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדין קיזוז מההתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שmaguiim להראל מאת התביעה; פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שאיןם שונים בחלוקתם אם שלונו כללה; סוג הatzmada ושיטת הatzmada; הריבית החלה וציוון הוראות החלות לגבייה; הסכם שנתוסף לתשלום בגין הפרשי הatzmada וריביות; סכום התשלום שבפיגור וציוון ההוראות החלות לגבי הריבית בשל הפיגור, המועוד שבו הוא בידי הראל כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

ב) **לגבוי תשלום עיתי** (לרובות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מגנון עדכון התשלומים; המועוד הראשון שבשלו זכאי התביעה לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התביעה לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחדש מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחדש מחודשת של זכאות במהלך תקופה הזאות לתשלומים; מגנון הארכת תקופת הזאות לתשלומים.

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

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

החלק השני, שיפורט את הנימוקים לדוחית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

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

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

בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהווה הראל פטואה מוגנת הודעה לפי סעיף זה החל ממועד מועד.

ז. הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

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

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטויו, הנימוקים שבסיסו הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שינוי בחלוקת כל شيء, הסכם שנקבע בפשרה, הסכם לתשלום והפער בין הסכם שנקבע בפשרה ובין הסכם לתשלום, ככל שקיים פער כזה

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

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. 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 נוספת וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהותבע לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט במקרים מסוימים) להצעת דוחיה או הודעתה כהמורות לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלו הודעת תשלום חלק, הודעת תשלום חלק, הודעת דוחיה או הודעתה 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, בלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;

■ אם פנה התובע לערכאות משפטיות;

■ אם לא הגיע התובע לאחר שנוסר לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישת מידע או למסמך לשם בירור התביעה בלבד שבחודעה האחרון כילא תישלחנה הודעתה נוספת אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

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

אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקית של תביעה, תמסר לתובע הודעה כתובה על כן. נימוקי הדחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התניה או הסיג שנקבעו במקרים אחדים או במקרה אחד אשר עליהם נסמכת הדחיה ובשלם נדחתת התביעה.

ו. הودעה בדבר התוישנות תביעה

1. בכל הودעת תשלום, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התוישנות התביעה בהתאם להוראות הדין ההלונטיות, וכן צוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מוחץ התוישנות וכי רק הגשת התביעה לבית משפט עוצרת את מוץ התוישנות.
 2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בגין התביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטוישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התוישנות וכן את מועד קרנות מקורה הביטוח, וצוין בה כי מוץ התוישנות החל במועד קרנות מקורה הביטוח.
 3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטוישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכלולת את פסקת התוישנות לבון הودעה ובها פסקת התוישנות - לא טובא במנין תקופת התוישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במועד התוישנות).
 4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטוישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת הודעה הראשונה לבין המועד לבון הודעה הכלולת פסקת התוישנות ואת מועד התוישנות - לא טובא במנין תקופת התוישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך התוישנות).
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

א. הودעה בעניין זכות השגה על החלטה

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

1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפסקה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
 2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטיו הממוניים והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
 3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני עראה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח 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 לקבלת תשלום עיתים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
2. כאשר הראל משמשת חברת ביטוח המבקשת לבדוק מחדש לקבלת תשלום עיתים, תעשה כן על פי כללי סבירים שקבעה בעניין זה.
3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של התובע לקבלת תשלום עיתים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורסמו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.
5. לגבי תביעות המוגשות מכוח פוליטיות שתחלת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים מסוימים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לצורך זה, ובהעדדר תנאים שנקבעו, יתאפשר לתובע הודהה על השינוי לפחותים ימום לפי מועד הקטנת או הפסיקת התשלומים אך לא בתקנון, ומישים ימום לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שטמץיה הבדיקה שנעשתה הרואו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
6. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים בסיסו ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, ויחולו עליה הוראות לעניין הודעת דחיה חוות דעת מומחה, בשינויים המוחיבים.
7. בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנסמורה לתובע הודהה להקטין או להפסיק את התשלומים;
8. למען הסר ספק, אין כאמור לעיל כדי לארוע מזכותה של הראל לדרש השבת סכומים בגין תשלוםם שלא ביצוע השינוי האמור.
9. לגבי פוליטיות שתחלת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצרכר הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחודשת של הזכאות.

ג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לו או רכוש, בנסיבות התביעה או שלא בנסיבות, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידיו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להופיע במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקרי במסגרת חוקרי סמוייה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלוקת ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו ישוב תביעות.

1. כל חוות דעת של מומחה שעלייה הסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצעוי, תהיה מנומנת, 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 לזכות המומחה לקבלת תגמולו ביטוח.
3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוואותיו או בדבר בדיקה מחדש מחודשת של הזכאות. חוות הדעת תצורף רישמה 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, ימוסרו לתובע לפי בקשתו).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסיה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסיה.

טו. תחולף זכויות לצד שלישי

1. בטרם תוגש התביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הودעה למומחה בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת התביעה תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למומחה העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת הסכם.
3. אם התרברר במסגרת בירור התביעה כי ישiosa לעמוד למומחה זכות כנגד הצד השלישי, שאוטו עשויה הראל לתובע מכוח זכות התחלוף, ציון הדבר בפני המבוטח בכל הودעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוואותיו או הודעה בדבר בדיקה מחדש של הזכאות.
4. אין כאמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל ליזיג את המבוטח או להטיל עליה חובה ייעוץ.

טז. תביעת הצד השלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של תובע (שהוא הצד השלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פולישה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, ימסר המודיע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולו הביטוח, תימסר הודעה למומחה בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרשאה כי אם לא יודיע לה על התנוגדותו לתשולם הפיזי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולו הביטוח שהראל חייב למבוטח, ככל שהיא חייבות בתשלומם.
3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, וה_mbוטח לא התנגד לתשולם האמור לעיל במהלך שלושיםיים האמורים, בין אם הודיע על אי התנוגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולו הביטוח שהראל חייב למבוטח. ■

יז. מתן תשבות וטיפול בפניות ציבור

הראל תשביב בכתב לכל פניה בכתב של מומחה או תובע, בין אם נשלהה למוננה על פניות הציבור ובין אם לגרום אחר בהראל, תוך זמן סביר בסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר שלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפולישה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהינוצד שלישי בביטחון אחריות לנוכח הפולישה 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 אצל מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.