

**השתלות, טיפולים מיוחדים וניתוחים בחו"ל**

על פי הpolloise, הנן מחויב לפנות אליו בטרם ביצוע ההשתלה או הניתוח בחו"ל ואף בטרם יצורת קשר עם גורם כלשהו בחו"ל, שכן פניה כאמור היא תנאי לצאותך על פי הpolloise.

בשלב הראשון עליך למלא ולהעבור אליו את הטופס **להשתלות, טיפולים מיוחדים וניתוחים בחו"ל**, שבו יש למלא את שני החלקים הראשונים. א. חלק א', הכולל את פרטי המבוטח, עליך למלאו בעצמך - אני מלא בו את כל הפרטים המבוקשים בקfidah, לשם שיפור וייעול הטיפול בפניתר. ב. חלק ב', שנועד למילוי על ידי הרופא המקצועני הקבוע בקופ"ח (רופא מקצועני המתפל בר, כגון אורטופד, רופא נשים, רופא עיניים וכו'), ובהעדר רופא מקצועני, יש למלא הטופס על ידי רופא משפחתי או רופא ילדים.

ג. כמו כן יש לציין:

מסמכים רפואיים מהו הניתוח/טיפול מיוחד/השתלה באיזה מרכז רפואי בחו"ל מבקש לבצע. במקורה של טיפול מיוחד בחו"ל - חוות דעת של מומחה רפואי בתחום הרלבנטי, הקובע כי הניתוח/טיפול עונה להגדרת "טיפול מיוחד בחו"ל" בpolloise שברשותך.

ד. נא למלא את טופס בבקשת מידע רפואי ויתור על סודיות רופאותitez. ב.

**מה יקרה בהמשך**

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתבקשו תיבחן על ידינו לצאותך לכיסוי ביטוח, בכפוף לתנאי הpolloise והגדרותיה.

**אם הכל ברור ותיקין**

נאשר לצאותך לכיסוי ביטוח בגין השתלות, טיפולים מיוחדים וניתוחים בחו"ל בכפוף לתנאי הpolloise.

**אם תידרשנה הבהירות כלשהן**

ברצוננו להציג, כי לאחר הגשת המסמכים שציינו לעיל, עשוי החברה לדרוש פרטים נוספים, מסמכים רפואיים ומסמיכים אחרים, לפי הצורך.

**אם יתברר שאינך זכאי לכיסוי/פיizio על פי הpolloise**

תשילח אלינו הודעה עם פירוט הסיבה בגין אי-זכאי לפיizio, לאחר שהוא בידינו מלא המסמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות.

**لتשומת.Libn**

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

ברכה,  
אגף תביעות בריאות בחו"ל  
הראל חברה לביטוח



# בקשה לאישור תביעה להשתנות / טיפול מיוחד בחו"ל / ניתוח בחו"ל

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

- אגרת תביעות בריאות בחו"ל מס' פקס: 03-7348166 .tvbriut@harel-ins.co.il
- למשלו בדואר: רח'ABA היל 3, ת.ד. 10952, רמת גן, מיקוד 5252202.
- העלאת מסמכים במספרם למסרנו למספר: 052-3235121.
- מענה ממוחשב 24 שעות ביום להצורך בדיקת קבלת מסמכים - 03-870-700-1.
- השירות ניתן 3 שעות לאחר שליחת הטופס. עדכון לאחר שעה 15:00 יבוצע מהר.

## חלק א' - למיili בידיו המבוטח

מבוטח נכבד,  
על מנת לסייע לנו לטפל בתביעתך ולחתת לך שירותיעיל ומיהיר, נודה לך אם תdag למלא הפרטים בטופס זה בכל פניה.  
בטופס שני חלקיים אשר ימולאו על-ידי שלושה גורמים שונים: חלק א' - נועד למיili בידיו המבוטח, חלק ב' - למיili בידיו הרופא המתפל.  
אם המבוטח קטין, ימלא את הטופס אחד מהורי, אך יחתמו שני ההורים. אנא קחו בכל פניה לרופא המתפל או המוצע, את הטופס זהה ובקשו מהם למלא את החלק המתאים במלואו.

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

### A פרטי המבוטח

שם משפחה	שם פרטיו	מספר זהות	תאריך לידה	מספר הפלישה
רחוב	מספר בית	יישוב	מיקוד	מספר פקס
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 בית של בן/בת הזוג	מספר טלפון סלולרי של בן/בת הזוג	
שם קופת החולים	סניף	כתובת		

כתובת דואר אלקטרוני\* (לקבלת דיוורים/מידע וכל מסמך אחר (לרבות אלו הכלולים מידע רגש) המונוהל ביחס לכל אחד ממצרי הביטוח או החיסכון על שמו שלך בקבוצת הראל):

@

שם הרופא הרפואי המתפל	שם רופא המשפחה המתפל

פרטי האישים הנזכרים לעיל, הינם הפרטים הנכונים והמעודכנים ובאים במקום כל עדכון קודם.  
הנני מאשר לעדכן את פרטי האישים בכל מוצרי הביטוח והחיסכון ארוך התווך שלי בקבוצת הראל ולעשות בהם שימוש עתידי במסגרת מוצריהם אלו.

מאשר  לא מאשר

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

לידעה - במידה ולא אישר עדכון הפרטים / או לא אצרף העתק ת.ז., תעשה הראל שימוש בפרטים מעלה רק בקשר עם התביעה הנוכחית.

### B ביטוחו בריאות נוספת

لتשותמת לבך, ניתן לתבוע גם את הביטוח המשלים של קופת החוליםים / או חברות ביטוח אחרת. במקרה זה, בתביעה זו יוחזר ההפרש שבין סכום החזר בביטוח המשלים של קופות החוליםים / או חברות ביטוח אחר, עד לגובה הסכום על פי הפלישה. לא ניתן לתבע נזק בגורם החזר בגין אותם סכומים מגורמים שניים (כגון חברות ביטוח או קופות חולמים). קבלת החזרים כפולים עומדת בוגnad להוראות הדין והוראות פוליטת הביטוח.  
הנני מתחייב כי אודיע להראל חברה לביטוח בע"מ על כל תגמול כספי שאקבל מכל גורם אחר בגין תביעה זו, והריני מאשר להראל חברה לביטוח בע"מ לעורך כל בדיקה שהיא באשר לזכאות להחזיר/ פיצוי בגין תביעה זו.

אם הגשת תביעה לגורם אחר כלשהו?  לא

האם יש לך ביטוח משלים בקבוצת חולמים?  לא  כן, משנה  מסוג .....

האם יש לך ביטוח כלשהו בancock או ביטוח רפואי אחר?  לא  כן, בחברת כלכל מזרחיות קובלות מקוריות לטופס התביעה, יש לשחיב על השאלות הבאות:

אם הקובלות המקוריות הוגשו לגורם אחר לצורך קבלת החזר?  לא

אם כן, אני העבר אישור של הגורם אליו הוגשו הקובלות לדבר גובה החזר, אשר ניתן על ידו.

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



dt1018

- בקשה לאישור עקרוני לניתוח בחו"ל
- בקשה לאישור עקרוני להשתלה בחו"ל
- בקשה לאישור עקרוני לטיפול מיוחד בחו"ל

## ט אופן תשלום התביעה

קיבלת התשלום הינה באמצעות העברתธนาות בנקאית בלבד. יש לציין את פרטי חשבונם הבנק.

בנק ..... מס' סניף ..... מס' חשבון ..... שם הסניף ..... בנק

لتשומת.Lib - אם תביעת להחזיר כספי הינה מעל 15,000 יש לצרף צילום שיק או אישור הבנק על פרטי החשבון. במידה והמפורט הינו קטן יש להעיר מכתב חתום על ידי שני הצדדים שבו יזכיר אופן התשלום הנדרש ופרטי המוטבים בצרוף צילום תעוזות זהות של המוטבים.

## ח הסכמה לשיבוב התביעה

ניתנת בזו זכות לחברת לתבוע החזרים ולשובב את התביעה נגד כל אחד שלישי שיש לו מחויבות לכיסוי התביעה הנ"ל או חלקה.

חתימת המבוטה: ..... שם+שם משפחה של המבוטה: ..... תאריך:



## ו מינוי הסוכן לטיפול בתביעה וידוע הסוכן

הנו מאשר לסוכן הביטוח שלו בפוליסת מר/גב'. לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו ובכל זאת להגיש ל"הראל"

ולקבב מ"הראל" בשמי ועבורי את כל התכתבות או המסמכים הקשורים לתביעה ולשימוש כשלוחי לכל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו.



תאריך: ..... שם+שם משפחה: ..... חתימת המבוטה:

לודיעך, העתקי התכתבות או המסמכים הקשורים לתביעה, לרבות פירוט הפוליסות שהן מוצב בהראל (שאין בהכרח פוליסות בהן סוכן הביטוח שלך, שהן מיפוי את כוחו בהסכםך זה, הינו הסוכן המתפל בהן), יועברו בכל מקרה לביטוח שלך בפוליסת.

## ז שילוח דברי פרסום

א. הودעה על קבלת דברי פרסום של החברה:

הפטים שמסרת יושמו לצורך שלוחה 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](mailto:unsubscribe1@harel-ins.co.il); קוד QR:



## ב. הסכמה לקבלת דברי פרסום נוספים:

בנוסף על פרסום שהחברה רשאית לשולח לי בהתאם להודעה שניתנה לי לעיל, אני רוצה לקבל גם פרסום על שירותים ומוצרים מכלל החברה בקבוצת הראל, שותפים העסקים וצדדים שלשים באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת פיננסים בע"מ וחברות בנות שלה.

\*קבוצת הראל - הראל השקעות בענין ושרותים פיננסיים בע"מ וחברות בנות שלה. תשומת.Lib, או-טיסון לא יחשיב כסיבוב לקבלת דברי פרסום מהחברה (כמפורט בסעיף א' לעיל) ואני מבטל הסכמה קודמת. באפשרות להזור בר מסכםך בכל עת.

## ח פרטיות

הראל חברה לביטוח בע"מ והראל פנסיה ומיל בע"מ [ "הראל" ] אוספות מיעד לצורכי צירוף למוצרים, מתן שירותים, תעסוקה וניהול חי' מוצרים, טיפול בתביעות, תלומים והליכים, ניהול ושירותים שהראל מעניקה, קיום הוראות הדין, להתאים ולהציג מוצרים ושירותים על בסיס מאפיינים אישיים ולמטרות לגיטימיות אחרות. בדרך כלל אין חובה חוקית למסור מידע, אולם במקרה שלא ניתן למסור מידע, תביא לכך שלא ניתן לבדוק את התביעה ולספק שירות. המיעד יועבר לסוכן הביטוח (אם קיים) לצורך טיפול בבקשות ובכל הקשור בניהול ופעול מוצרים ושרותים וכן לספקים ולצדדים שלשים אחרים הרשאים לקבלו, בקשר למטרות אלו.

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

## ט זהירות המבוטה/אפוטרופוס

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

תאריך: ..... שם+שם משפחה: ..... חתימה: ..... מס' זהות:



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

## ו פסקת התיישנות

בהתאם להוראות סעיף 31 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, תקופת ההתיישנות ביחס לתביעות בכיסוי מחלה ואשפוז הינה:

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

תקופת ההתיישנות תימנה ממועד קורת מקרה הביטוח.

אם מדובר בתביעת קטין, לא תבוא במניין תקופת ההתיישנות התקופה בה טרם מלאו לתובע שמנה עשרה שנים. ככלל, הגשת התביעה לאחר מועד אינה עצרת את מועד ההתיישנות, ורק הגשת התביעה לבית משפט עצרת את מועד ההתיישנות.

# בקשה לאישור תביעה להשתנות / טיפול מיוחד בחו"ל / ניתוח בחו"ל

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

- אגרת תביעות בריאות בחו"ל מס' פקס: 03-7348166 .tvbriut@harel-ins.co.il
- טלפון בדואר: רח' אבא הל' 3, ת.ד. 10952, רמת גן, מיקוד 5252202.
- העלאת מסמכים במסרנו למספר: 052-3235121.
- מענה ממוחשב 24 שעות ביום להצורך בדיקת קבלת מסמכים - 070-870-700-1.
- השירות נתן 3 שעות לאחר שליחת התופס. עדכון לאחר שעה 15:00 יבוצע מהורת.

## למילוי בידי הרופאים

רופא נכבד,  
על מנת להקל על הטיפול בפניית המבוטח, אנא ענה על כל השאלות ששללו.

## חלק ב' - למילוי בידי רופא מקצועני מטפל

חלק זה ימולא על ידי רופא מקצועי המטפל במבוטח, וביעדר רופא מקצועי מטפל, ימולא על ידי רופא משפחה/ילדים.

A פרטי הרופא
שם משפחה
רחוב

B פרטי המבוטח
שם משפחה

C טיפול במבוטח	
מחלות וליקויים מהם סובל המבוטח	
מ吒ריך	המבוטח בטיפולו החול מטהריך
	שנה   חודש

D האבחנה
הביקורת הנוכחית
המבוטח בטיפולו בנוגע לאבחנה זו החל מטהריך: התלונות/הסימנים למחלת הנוכחית התחילה בטהריך: הצורך בניתוח אובחן לראשונה בטהריך:
אם האבחנה והتلונה הנוכחיות הן תוצאה של: <input type="checkbox"/> תאונת עבודה <input type="checkbox"/> תאונת דרכים אם כן, פרט:



חותמת וחתימת הרופא:

תאריך:

## A פרטי מבוטח

שם האב	שם פרטן	מס' זהות	שם משפחה
רחוב	מספר	עיר	
טל'	מיקוד		
<p>אני החתום מטה (במקרה של קטין ירשמו פרטני), נotent בזה רשות לכל עובד רפואי / או מוסד רפואי (לרכבות קופת חולים) / או מכון רפואי לבתיות בדריכים / או האגודה לבירות הצבור / או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי / או לכל עובד בתחום הסוציאלי / או לשירותי בתיה הסוחר / או לשולטונת צה"ל / או למשרד הביטחון (על שלוחותיו השונות, ועדות רפואיות / או קרן מבטחים), / או המרכז לבירות הנפש, / או בית חולים לבירות הנפש, / או מרפאות לבירות הנפש, / או האגודה למען שירותים הציבוריים - סיעוד, / או למשרד החינוך, / או למשרד הפנים, / או למנהל האוכלוסין, / או לשירות התעסוקה, / או לשירות הפיסכולוגי / או לשירות הדבריאות / או מכון גנטית / או למשרד החינוך, / או לשירות הדבריאות, / או למנהל האוכלוסין, / או לשירות השירותים בע"מ / או מי מטעמה פוריות / 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 המצוינים בידיהם או בפני מי מטעם, ללא יצוא מהכלל, ובאופן שידרשו המקבשים (בכתב או בכתבפה), המתיחסים למצויבי הבריאות / או הפסיכיאטרי / או הפסיכיאטראדי / או הסוציאלי / או הפסיכיאטראדי / או השיקומי / או על השיקומי ועל כל מחללה שחליתה בה בעבר או שאני חוללה בה בעת, לרבות צ.ה. / או כרטיס טיפת חלב, ולרובות טיפולים, בדיקות ואבחנות, כמו כן אני מותן רשות לכל אחת מחברות הביטוח וכן ל"הפול" - המאגר לביטוח רכב חובה בע"מ - למסור חומר / או מידע המתיחס לביטוחים ולtabיעות מכל סוג / או לארגוני קידום / או מאוחרות שעבורתי כולל מסובב התביעה, סכום הסיכון ומועד, וכן כל מידע בנוגע למצויב הרפואי.</p> <p>אני משחרר בהזאת אתכם / או כל רפואיים ממעבידיכם / או כל עובד ממעבידיכם / או כל מוסד ממעבידיכם כולל בתיה חולים כללים / או פסיכיאטרים / או שיקומיים וכלי טנפי מוסנפי מוסדותיכם / או כל אגף של משרד החינוך / או הרשות הפיסכיאטראדי / או משרד הבריאות, מחובת שמירה על סודיותם בכל הנוגע למצויב הבריאתי / או השיקומי / או הסוציאלי / או הפסיכיאטרי / או הנפשי / או היישgi בלמידה ומתריר לכם בזאת מטה כל מידע תיק שפותח על שםי אצל נותני השירותים שלعالיל, לרבות המוסד לביטוח לאומי, כולל מידע או מסמך על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שליטם ומשלם לי. הנמניתן על סודיות זו כלפי המקבשים / או מי מטעם, וכל תענה או תביעה מסווג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.</p> <p>ויתור זה חל גם על כל רשימות הרופאים שטפלו בי המצווי במאגרי המידע של כל המוסדות הנ"ל.</p> <p>בנוסף, הריני מאשר להראל חברה לביטוח בע"מ / או מי מטעמה, להעביר מידע רפואי בענייני לכל אחת מחברות הביטוח הקיימות וליעץ הביטוחי של קולקטיב הביטוח (במידה וקיים).</p> <p>בקשי זו יפה ולהייחוק הגנת הפרטויות, התשם"א-1981 והוא על כל מידע רפואי או אחר המצווי במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החוליםים / או רפואיים / או עובדיםם / או מי מטעם / או נותני השירותים שיפורטו להלן.</p>			

## B פרטיים נוספים

שם המוסד	שם חבר	מספר	סניף	שם קופ"ח
שם קופ"ח קודמת				שם אישי בצה"ל

## C שמות רפואיים, מכונים ומעבדות

רופאים
1.
2.
3.
4.
מכונים / מעבדות

## D חתימת המבוקח/אפוטרופוס

חתימה	שם רפואי+שם משפחה*	תאריך
-------	--------------------	-------

\*במקרה של קטין/חסוי יציגו את שםם ויתחתמו על המסמך כל האפוטרופוסים על פי דין, במידה וקיים צו מינוי אפוטרופוס - יש לצרפו.

## E במרקחה של חסוי (אפוטרופוס)

שם האם/אפוטרופוס .....	שם האב/אפוטרופוס .....
חתימה .....	חתימה .....

בנוסף על האמור לעיל, הננו מצהירים, כי איסוף החומר נעשה לטובת החוסה:

## F חתימת עד מהימן\*\*

חתימה .....	חתימה .....	תאריך .....
שם עד מהימן .....	עד לחתימה ומס' ת.ז. ....	שם עד מהימן .....

\*\*עד מהימן - רופא/אחות/עו"ד/עובד סוציאלי/סוכן ביטוח  
חותמת עם מס' רישוי .....



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 ממוקדת 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 בפנויות 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 קרט 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 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 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 לפדי דרישות 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 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 המבטע 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 ממוקדת 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 תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
  - (4) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתבע לשם בירור ויישוב תביעה;
  - (5) טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי مليון;
  - (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 תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.
 ■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה 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 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 לנושאים 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 המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציוון הוראות הדין שלפיו חושב ונוכה, הפניה לטלוש שכר או הפינה 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 מההתשלום; סכום ההשתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים להראל מטה התביעה או סכומים שאינם שלמו אלא: סוג ההצעה ושיטת ההצעה; הריבית החלה וציוון הוראות החלות לגבייה; הסכום שנותוסף לתשלום בגין הפרשי ההצעה וריבית; סכום התשלום שבסוגור וציוון הוראות החלות לגבי הריבית הנגativa בשל הפגיעה; המועד שבו היידי הראל כל המידע והמסמכים החדשניים לבירור התביעה.

ב)  **לגבי תשלום עיתוי (לרוב קצבה)** יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשוני; מגנון עדכון התשלוםים; המועד הראשון שבשלו זכאי התביעה לתשלום; מטרת התקופה המרבית שבשלו זכאי התביעה לתשלוםים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדין, משך התקופה עד לבדיקה מחדש מחודשת של זכאות כל אחד במלך התקופה הזכאות לתשלוםים; מגנון הארכת התקופה הזכאות לתשלוםים.

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

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

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

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התביעה שבדעתם מוציא על ידי עורך דין וכן במקרה התביעת בית 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 לפחות כל תשעים ימים (למעט במקרים מסוימים לפי הפקודה, בהן תימסר הודהה כאמור לפחות כל שש שנים) ועד למשלו הודהה 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 הודהה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, בלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;

■ אם פנה התביעה לערכאות 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 במועד ה策טריפות או במועד חידוש הכספי הביטוח, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכה הדוחיה ובשלם נדחתה 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 יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מרוץהתיקשנות.
  2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בגין התביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתקשנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התביעות וכן את מועד קורת מקורה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ התביעות 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 לבין המועד שבו ניתן היה להוציא פסקת התביעות לבן המועד שבו ניתן היה להוציא פסקת התביעות - לא טובא במנין תקופת התביעות שבו היה עליה למסור ההודעה הכללת את פסקת התביעות לבן המועד שבו ניתן היה להוציא פסקת 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 התביעה והראון בתביעה לבין מועד הצפוי להתקשנות ואות מועד התביעות - לא טובא במנין תקופת התביעות גם זאת - רק לגבי הפעם הראוון שבין המועד שקדמה 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 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 באלה.
5. אם כתואאה מבדיקה מחדש כאמור לעיל, יתרור כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים 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 הראוון יש 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 טעם מועד ביצוע השינוי האמור.

#### ג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעדר לשם בירור תביעה במומחה הוגש 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 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 ישוב 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 המומחה 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 בדיקת יישוב התביעה, תמסור חוות הדעת לצורף 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 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 ממוצע 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 ממוצע קבלת הפניה. ולעין אזרח ותיק לא אחר מ-21 ימים ממוצע קבלת הפניה.

#### יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממוצע קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות טובע 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 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 מהיום שהתרבר הצורך בהם.
8(ב)	מסורת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ונסיבותיו	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהትובע.
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 תשלום עיתים 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 אחר 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.