

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

בהתאם להוראות חזור גופים מוסדים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן הראל/החברה). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכහשלמה לאמור בהוראות החזור.

אם ברצונך לקבל העתק המערכת כללים זו, יש באפשרות לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמספרו 2735 * או להדפיס אותה וישירות לאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

הראל תפעל בכל הקשור לבירור וליישוב 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 עסקים שאינם כללים ימי שיישי,ימי שבת, ערבו חג, חגנו ומועד ישראל.
2. **تبיעה** - דרישת מהERAL למים זכויות לפי תנאי פוליסט ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג תביעה בהראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובאו בתביעה כלפי הראל להיפורעת 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 מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפט וلامעט ועדה רפואי בקשר פנסיה הפעלת מתוקף התקנון.
5. **אזור ותיק** - מי שמלאו לו 67 שנים.
6. **לקוח** - מבוטח, עמית, מوطב, טובע או מי מטעם.

ב. תחולת

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכון נכות ומות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכון אבדן כשור עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיעעד למתן כסוי ביטוח לשוהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטחת;
5. **ביטוח לפי 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 בגיןibusות 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 כלי רכב או דירות אשר בעת כריתת חזוז הביטוח ויתר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילת

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

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקבעים לעיל.

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

ד. מסמכים ומידע בירור תביעה

1. עם קבלת פניה הקשורה להגשת תביעה אל הראל או למי מטעמה, ימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:

[1] העתק המערכת כללים זו;

[2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה וישובה;

[3] הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מtbody, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של טובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והERAL חייבת לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).

[4] פירות המידע והמסמכים הנדרשים מtbody לשם בירור וישוב התביעה;

[5] טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחהות לגבי מיליון;

[6] הودעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

■ יש אפשרות לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הودעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלו לצד מועד קבלתם, כמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.

3. אם יידרש להERAL מידע ומסמכים נוספים מהtober לצורכי בירור התביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.

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

ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הראל תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהtober לשם בירור התביעה /או מהמועד שבו נתקבל אצלו טופס התביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבון השניים), עדכן בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכן כאמור יכול שייהו בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקני, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחינת התביעה.

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

. הودעת תשלום והודעת תשלום חלקו

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במקרים אחדים או הפניה למסמכים המתיחסים לנושאים הללו ומוכרפים להודעה (כגון דוח שמאו או חוות דעת מומחה):

(א) **לגביה תשלום חד פעמי** – עלית התשלום; פירוט סביר ובHIR בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וצין הוראות הדיון של פיהן חושב ונוכה, הפניה לתלאש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלוםים אחרים שמשמעותם לתובע שלא מראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילית תביעה ושלפי הפלישה, התקנון או הדיון קיזוז מהתשלומים; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמשמעותם להראל מאות התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים בחלוקתם אם שולמו כללה; סוג ההצעה ושיטת הצעמה; הריבית החללה וצין ההוראות החללות לגביה; הסכם שנთואסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלומים שבפיגור וצין ההוראות החלות לגביה הריבית הנגביות בשל הפיגור; המועד שבו יידי הראל כל המידע והמסמכים הדורשים לבירור התביעה.

(ב) **לגביה תשלום עיתוי** (לרבות קצבה) יפורט, במקרים אחדים, בנוסף לאמור בפסקה (א) – סכום התשלום הראשוני, מגננו עדכן התשלומים, המוערך הראשוני שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה, התקנון או הדיון, משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים, מגננו הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקו של התביעה תוך דחית חלק מה התביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעלויות שנדרשו – תימסר לתובע במקרים אחדים הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

- החלק הראשון, שיפורט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;
- החלק השני, שיפורט את הנימוקים לדחית חלק מה התביעה, כמפורט בהמשך.
- בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורק במלוח המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו.
- בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.
- בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטורה ממtan הودעה לפי סעיף זה החל ממועדו.

. הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

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

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שבסיסה הפשרה, מרכיביו התשלומים שאינם שניים בחלוקת כל שישנם, הסכם שנקבע בפשרה, הסכם לתשלומים והפער בין הסכם שנקבע בפשרה ובין הסכם לתשלומים, ככל שקיים פער זה.

4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תהיב את הצדדים.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיזג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. הودעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם ידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הودעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהותבו לשם בירור התביעה.
 2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד לשלוחה הودעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, לפחות במקדים הבאים:
 - אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה וודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובבלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
 - אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
 - אם לא הגיע התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישת למועד או למסגרם לשם בירור התביעה ובבלבד שההודעה האחרונה לtolower 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. הודעת בדבר דחיתת תביעה

- אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.
- nymoki הדחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התניה או הסיג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכספי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נשמכה הדחיה ובשלם נדחתת התביעה.

י. הודעה בדבר התוישנות תביעה

1. בכל הودעת תשלום, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהחלטה מייחדת את תקופת התוישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עצרת את מרוץהתוישנות וכי רק הגשת התביעה לבית משפט עצרת את מרוץהתוישנות.
2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתוישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התוישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץהתוישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפי להתוישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשוני שבו הייתה עליה למסור ה הודעה הכללת את פסקת התוישנות בין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובזה פסקת התוישנות - לא טובא במניין תקופת התוישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה

למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמו שהסכימה לכך שתוקפת הזמן שבין מועד שליחת הודעה הראשונה בשנה האמורה לבן מועד שליחת הודעה הכללת פסקת התהיישנות ואת מועד התהיישנות - לא טובא במנין תקופת התהיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד התהיישנות).

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

יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעה תשלום, הודעה תשלום חלק או הודעה דחיה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשג 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 השגותו בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטי הממונה והאפן שבו ניתן לפנות אליו.
3. להביא את השגותו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערaca שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בית 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 כחברת ביטוח המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלום עיתים ימסרו לתובע עם הודעה התשלום או הודעה החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשו עליות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.
5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילה תקופת הקבואה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחדש זכאותו כאמור לעיל, יתרבר כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובעהדר הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא על השינוי לפחותים ימימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אף לא יותר ממשיים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שמאצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.

הodata שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים בסיס ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, ויחלו עליה ההוראות לעניין הודעה דחיה וחוזה דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנסמירה לתובע הודעה על הכונה להקטין או להפסיק את התשלומים;

למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדרש השבת סכומים בגין תשלום ששולם יותר טרם ביצוע השינוי האמור.

גבי פוליסות שתחילה תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצרף הראל להodata השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחדש זכאות.

ג. בירור תביעה בעזרת מומחה

- אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נשוא התביעה על מנת להעיר נזק שנגרם לאותו רוכש, בנסיבות התובע או שלא בנסיבותיו, תימסר על כך הודעה מרأس לתובע, יובהר לו תפוקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מוצג או להופיע במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקרי במסגרת חקירה סמייה).
- 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

- כל חוות דעת של מומחה שעלייה הסתמכר הראל לצורך יישוב התביעה, ייערך באופן מוקצועי, תהיה מנומתקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלהו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמכ עליהם בעריכת חוות הדעת.
- חוויות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתיחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולו ביטוח.
- כל שתסתמכ הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסורת ההודעה הרלוונטי בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. חוות הדעת תזכיר רשותה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ה Hodotut ומסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסודה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסודה.

טו. תחולף וזכויות כלפי צד שלישי

- טרם תוגש תביעה נגד צד שלישי מכוח זכות התחולף, תימסר על כך הודעה מבוטח בכתב זמן סביר מראש.
- אם ניתן במסגרת תביעת תחולף 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 ההסכם.
- אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשוי לעמוד למבוטח זכות נגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לתובע מכוח זכות התחולף, צוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
- אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל ליתיג את המבוטח או להטיל עליה חובת יעוץ.

טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של טובע (שהוא צד שלישי) 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 נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הودעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התגנדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולם לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חיבת למבוטח, ככל שהיא חייבות בתשלומים.
3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועיםamuraht
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, וimbutohet לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושיםיים המורים, בין אם הודיע על אי התגנדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולם לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפוי הפקודה.

יז. מתן תשובה וטיפול בפניות ציבור

הראל תשיב בכתב לכל פניה באירוע של מבוטח או טובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לאירוע אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר שלושיםיים ממועד קבלת הפניה ולענין 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. למורת האמור לעיל, ניתן להפנות טובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפליסה שנמצא באתר האינטרנט.
3. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליון, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכם התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.