

## מבוטח/ת נכבד/ת,

על מנת לאפשר לנו לטפל בתביעתך בצורה מסודרת ומהירה, נבקשך למלא את השאלון המצ"ב ולצרף את המסמכים הרלוונטיים לתביעה בהתאם לפרק הנדון בתביעה על פי הפוליסה שנרכשה.

## הנחיות להגשת תביעה בגין אשפוז בחו"ל

### מה עלי לעשות

במידה ואושפזת בבית חולים בחו"ל, יש לייצע מיידית את מוקד החירום של הראל חברה לביטוח בע"מ בטלפון: 03-7547030, הפועל 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע, על מנת לקבל הנחיות להמשך הטיפול.

### מסמכים שיש לצרף

יש למסור למוקד את השם, מס' הזהות ומספר הפוליסה של המבוטח ולציין גם את השם ומספר הטלפון/פקס של בית החולים, על מנת שהראל יתצור קשר עם בית החולים לצורך מתן התחייבות כספית לתשלום הוצאות האשפוז. בצירוף המסמכים המפורטים להלן:

- העתק פוליסה.
- דו"ח אשפוז מפורט.
- חשבון אשפוז.
- נבקשך לצרף קבלה מקורית על תשלום חשבון האשפוז. במידה שהחשבון לא שולם על ידך חובה לציין זאת.
- ייתכן ולצורך בדיקת זכאותך במימוש זכויותיך, תתבקש בשליחת מסמכים נוספים, בהתאם לדרישת המבטח.

### מה יקרה בהמשך

עם קבלת הודעה על אשפוז בחו"ל או נפנה למרכז הרפואי בחו"ל, נבקש לקבל דו"ח רפואי ועם קבלתו נעביר לו התחייבות כספית מתאימה ונסדיר ישירות מולו את התשלום לאחר שחרור המבוטח מאשפוז, הכל בכפוף לתנאי הפוליסה וחריגיה.

במידה שלא ניתן יהיה להתחייב ישירות למרכז הרפואי בחו"ל למימון הוצאות האשפוז, יהיה עליך לשלם עבור האשפוז ולהעביר אלינו טופס תביעה הכולל יותר על סודיות רפואית בצירוף המסמכים לעיל. יש מקרים בהם לא יהיה די בחומר הרפואי בכדי לקבוע אחריותנו למקרה ויהיה עלינו לעיין בחומר רפואי נוסף בטרם אישור התביעה (כגון: תיקר הרפואי בקופ"ח או קבלת דו"ח אשפוז מפורט מבית החולים בחו"ל). מטרת בדיקה זו היא לוודא כי האשפוז אינו נובע ממצב בריאות לקוי שהיה קיים עוד בטרם הצטרפת לביטוח. במקרה כזה או נפנה לקבלת תיקר הרפואיים כאמור ואף נישא בהוצאות הכרוכות בכך ותישלח לבית חולים הודעה כי אנו עושים כן. פנייה כאמור עשויה להאריך את משך הטיפול בתביעה, אולם אנו מצדנו נעשה כל מאמץ כדי לזרז את העניין.

אם יתברר כי הפוליסה אינה מכסה את האשפוז, עקב חריג כלשהו בפוליסה, במקרה כזה, תישלח אליך / לבית החולים בחו"ל הודעה מתאימה.

## הנחיות להגשת תביעה בגין הוצאות רפואיות בחו"ל שלא במסגרת אשפוז

### מה עלי לעשות

עליך למלא ולהעביר אלינו טופס תביעה הכולל יותר על סודיות רפואית, בצירוף המסמכים המפורטים בהמשך.

### מסמכים שיש לצרף

- העתק פוליסה.
- דו"ח רפואי מהרופא המטפל בחו"ל הכולל הסיבה לפנייה, תולדות המחלה ודיאגנוזה.
- חשבון מפורט.
- נבקשך לצרף קבלות תשלום במקור. במידה שהחשבון לא שולם על ידך חובה לציין זאת.

### מה יקרה בהמשך

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתבקשו תיבחן על ידינו זכאותך לכיסוי ביטוחי, בכפוף לתנאי הפוליסה והגדרותיה.

### אם הכל ברור ותקין

נאשר זכאותך להחזר כספי בגובה החזר הקבוע בפוליסה לכל כיסוי ובניכוי השתתפות עצמית הקבועה בפוליסה.

### אם תידרשנה הבהרות כלשהן

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

### אם יתברר שאינך זכאי לכיסוי/פיצוי על פי הפוליסה

תישלח אליך הודעה עם פירוט הסיבה בגינה אינך זכאי לפיצוי, לאחר שיהיו בידינו מלוא המסמכים והפרטים הנדרשים לביורר החבות. תשובה בכתב תישלח למבוטח עד 30 ימים מרגע קבלת כל המסמכים הנדרשים.

## הנחיות להגשת תביעה בגין קיצור נסיעה

### מה עלי לעשות

עליך למלא ולהעביר אלינו טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית, בצירוף המסמכים המפורטים בהמשך.

### מסמכים שיש לצרף

1. העתק פוליסה.
2. דו"ח רפואי מהרופא המטפל בחו"ל הכולל הסיבה לפנייה, תולדות המחלה ודיאגנוזה.
3. העתק תוכנית נסיעה מקורית.
4. נבקשך לצרף כרטיס טיסה וקבלה במקור עבור חבילת הטיול.
5. אישור סוכן הנסיעות, מהם דמי הזיכוי בגין הכרטיס שלא נוצל (נבקש לפרט שירותי קרקע בנפרד וכרטיס טיסה בנפרד).
6. נבקשך לצרף קבלות במקור בגין הכרטיס החדש או לחילופין בגין שינוי הכרטיס המקורי.
7. אישור מהרופא המטפל בחו"ל על חובת קיצור הנסיעה וחזרה מוקדמת ארצה.
8. במידה שמדובר בקיצור נסיעה עקב אשפוז/פטירה של בן משפחה קרוב יש להמציא סיכום רפואי / הודעת פטירה המציינת את סיבת הפטירה ומסמך המעיד על קירבה משפחתית.

### מה יקרה בהמשך

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתבקשו תיבחן על ידינו זכאותך לכיסוי ביטוחי, בכפוף לתנאי הפוליסה והגדרותיה.

### אם הכל ברור ותקין

נאשר זכאותך לתשלום סכום הביטוח להחזר כספי בגובה ההחזר הקבוע בפוליסה לכל כיסוי ובניכוי השתתפות עצמית הקבועה בפוליסה.

### אם תידרשנה הבהרות כלשהן

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

### אם יתברר שאינך זכאי לכיסוי/פיצוי על פי הפוליסה

תישלח אלייך הודעה עם פירוט הסיבה בגינה אינך זכאי לפיצוי, לאחר שיהיו בידיו מלוא המסמכים והפרטים הנדרשים לברור החבות. תשובה בכתב תישלח למבוטח עד 30 ימים מרגע קבלת כל המסמכים הנדרשים.

## הנחיות להגשת תביעה בגין ביטול נסיעה

### מה עלי לעשות

עליך למלא ולהעביר אלינו טופס תביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית, בצירוף המסמכים המפורטים בהמשך.

### מסמכים שיש לצרף

1. העתק פוליסה.
2. העתק תוכנית הנסיעה.
3. נבקשך לצרף כרטיס טיסה וקבלה במקור עבור הנסיעה.
4. אישור סוכן הנסיעות מהם דמי הביטול או לחילופין ההחזר שמגיע בגין הביטול (נבקש לפרט שירותי קרקע בנפרד וכרטיס טיסה בנפרד).
5. אישור רופא מטפל כי אינך יכול לטוס.
6. דו"ח רפואי/אשפוז.
7. במידה שמדובר בביטול נסיעה עקב אשפוז/פטירה של בן משפחה קרוב, נבקש לצרף דו"ח רפואי, תעודת פטירה המציינת את סיבת הפטירה ומסמך המעיד על קרבה משפחתית.

### מה יקרה בהמשך

לאחר קבלת הטופס והמסמכים שהתבקשו תיבחן על ידינו זכאותך לכיסוי ביטוחי, בכפוף לתנאי הפוליסה והגדרותיה.

### אם הכל ברור ותקין

נאשר זכאותך לתשלום סכום הביטוח להחזר כספי בגובה ההחזר הקבוע בפוליסה לכל כיסוי ובניכוי השתתפות עצמית הקבועה בפוליסה.

### אם תידרשנה הבהרות כלשהן

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

### אם יתברר שאינך זכאי לכיסוי/פיצוי על פי הפוליסה

תישלח אלייך הודעה עם פירוט הסיבה בגינה אינך זכאי לפיצוי, לאחר שיהיו בידיו מלוא המסמכים והפרטים הנדרשים לברור החבות. תשובה בכתב תישלח עד 30 ימים מרגע קבלת כל המסמכים הנדרשים.

ברצוננו להדגיש כי לאחר קבלת המסמכים שצוינו לעיל, עשויה החברה לדרוש פרטים או מסמכים נוספים לפי הצורך. אנו מודים מראש על שיתוף הפעולה להשגת המידע והמסמכים האמורים לעיל, לצורך קידום הטיפול בתביעה.

### לתשומת ליבך

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

בברכה,

מחלקת תביעות נוסעים לחו"ל - הראל חברה לביטוח בע"מ

רחוב אבא הלל 3, ת"ד 3600 רמת גן, מיקוד 5211802

☎ 03-7348168 לשירותך עומד מענה ממוחשב הפועל 24 שעות ביממה בטלפון 070-702-700-1, בו תוכל לוודא את קבלת המסמכים במשרדינו כעבור שלוש שעות מעת שליחתם. עדכון לאחר שעה 15:00 יתבצע למחרת.

✉ tvioth@harel-ins.co.il

☎ העלאת מסמכים במסרון - 052-3236508

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

מבוטח יקר,

במענה לפנייתך למוקד "הראל" כיצד להגיש תביעה בגין אירוע שקרה לך בעת שהותך בחו"ל, להלן הוראותינו. אנא הקפד למלא אותן בדיוקנות ותעזור לנו לשרתך ביעילות ובמהירות.

**א פרטים אישיים**

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	תאריך לידה
רחוב	מספר בית	יישוב	מיקוד
מספר טלפון בבית	מספר טלפון סלולרי	מספר פקס	
כתובת דואר אלקטרוני* לקבלת דיוורים/מידע וכל מסמך אחר (לרבות כאלו הכוללים מידע רגיש) המנוהל ביחס לכל אחד ממוצרי הביטוח או החיסכון על שמך בקבוצת הראל:			
Email			
שם קופת החולים	סניף	כתובת הסניף	

\*אין האמור לעיל מהווה אישור לשימוש בדוא"ל למידע שיווקי/פרסומי כל עוד לא ניתנה הסכמה נפרדת לעשות שימוש כזה.

**ב פרטי הפוליסה**

מס' פוליסה \_\_\_\_\_ סוג פוליסה \_\_\_\_\_ היכן נרכשה הפוליסה \_\_\_\_\_

האם הודעת למוקד חברת האשראי על נסיעתך לחו"ל?  לא  כן, מס' פוליסה \_\_\_\_\_

הרחבה למצב מחלתי קיים:  לא  כן, מס' פוליסה \_\_\_\_\_

**ג סוגי ביטוח חו"ל נוספים**

לתשומת ליבך, ניתן לתבוע חברת ביטוח אחרת. במקרה זה, בתביעה זו יוחזר ההפרש שבין סכום החזר בביטוח חברת ביטוח אחרת, עד לגובה הסכום על פי הפוליסה. לא ניתן לתבוע החזר בגין אותם סכומים מגורמים שונים (כגון חברות ביטוח אחרות). קבלת החזרים כפולים עומדת בניגוד להוראות הדין והוראות פוליסת הביטוח.

הנני מתחייב/ת כי אדווח ל"הראל" חברה לביטוח בע"מ על כל תגמול כספי שאקבל מכל גורם אחר בגין תביעה זו, והריני מאשר/ת ל"הראל" חברה לביטוח בע"מ לערוך כל בדיקה שהיא באשר לזכאותי להחזר/ פיצוי בגין תביעה זו.

- האם הגשת תביעה לגורם אחר כלשהו?  לא  כן
- האם ברשותך פוליסת ביטוח חו"ל נוספת?  לא  כן, בחברת \_\_\_\_\_
- ככל שלא מצורפות קבלות מקוריות לטופס התביעה, יש להשיב על השאלות הבאות:  
האם הקבלות המקוריות הוגשו לגורם אחר לצורך קבלת החזר?  לא  כן  
אם כן, אנא העבר אישור של הגורם אליו הוגשו הקבלות בדבר גובה החזר, אשר ניתן על ידו.
- האם בכוונתך להגיש את הקבלות לגורם אחר לצורך קבלת החזר?  לא  כן  
אם כן, עליך לעדכן את "הראל" ואת הגורם הנוסף על מנת שלא ישולמו החזרים כפולים.

**ד תיאור המקרה**

נא למסור תאור מדויק ומפורט ככל שניתן של המקרה.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

תאריך יציאה מהארץ	תאריך חזרה לארץ	תאריך האירוע	הארץ בה אירע המקרה
-------------------	-----------------	--------------	--------------------





פרטי מבטח		שם פרטי		שם משפחה	
שם האב	מס' ת. זהות	עיר	מספר	רחוב	מס' ת. זהות

אני החתום מטה (במקרה של קטין ירשמו פרטיו), נותן בזה רשות לכל עובד רפואי ו/או מוסד רפואי (לרבות קופת חולים) ו/או מכון מור ו/או המכון הרפואי לבטיחות בדרכים ו/או האגודה לבריאות הציבור ו/או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסייעודי ו/או לשירותי בתי הסוהר ו/או לשלטונות צה"ל ו/או למשרד הביטחון (על שלוחותיו השונות, ועדות רפואיות ו/או קרן מבטחים), ו/או המרכז לבריאות הנפש, ו/או בית חולים לבריאות הנפש, ו/או מרפאות לבריאות הנפש, ו/או האגודה למען שירותי בריאות הציבור - סיעוד, ו/או למשרד החינוך, ו/או למשרד הפנים, ו/או למנהל האוכלוסין, ו/או לשירות התעסוקה, ו/או לשרות הפסיכולוגי ו/או למשרד הבריאות ו/או למכון גנטי ו/או למכון פוריות ו/או רשות המיסים בישראל ו/או לכל אדם אחר כלשהו (להלן - "נותני השירותים"), למסור להראל חברה לביטוח בע"מ ו/או מי מטעמה, (להלן: "המבקשים"), את כל המסמכים והפרטים המצויים בידיהם או בידי מי מטעמם, ללא יוצא מהכלל, ובאופן שידרשו המבקשים (בכתב או בעל פה), המתייחסים למצבי הבריאותי ו/או הפסיכיאטרי ו/או הפסיכולוגי ו/או הסוציאלי ו/או מצבי בתחום הסייעודי ו/או השיקומי ו/או על הישגי בלימודים ו/או על כל מחלה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת, לרבות H.I.V, ו/או כרטיס טיפת חלב, ולרבות טיפולים, בדיקות ואבחנות. כמו כן אני נותן רשות לכל אחת מחברות הביטוח וכן ל"הפול" - המאגר לביטוחי רכב חובה בע"מ - למסור חומר ו/או מידע המתייחס לביטוחים ולתביעות מכל סוג ו/או לתאונות קודמות ו/או מאוחרות שעברתי כולל מצב התביעה, סכום הסילוק ומועדו, וכן כל מידע בנוגע למצבי הרפואי.

אני משררר בזה אתכם ו/או כל רופא מרופאיכם ו/או כל עובד מעובדיכם ו/או כל מוסד ממוסדותיכם כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניף מסויפי מוסדותיכם ו/או כל אגף של משרד החינוך ו/או השרות הפסיכולוגי ו/או משרד הבריאות, מחובת שמירה על סודיות בכל הנוגע למצבי הבריאותי ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסייעודי ו/או הנפשי ו/או הישגי בלימודים ומתיר לכם בזאת מתן כל מידע מכל תיק שנפתח על שמי אצל נותני השירותים שלעיל, לרבות המוסד לביטוח לאומי, כולל מידע או מסמך על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי. הנני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשים ו/או מי מטעמם, ולא תהיה לי אליכם ו/או אל מי מטעמכם, כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.

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

בנוסף, הריני מאשר להראל חברה לביטוח בע"מ ו/או מי מטעמה, להעביר מידע רפואי בענייני לכל אחת מחברות הביטוח הקיימות וליועץ הביטוחי של קולקטיב הביטוח (במידה וקיים).

בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והיא על כל מידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות, לרבות קופות החולים ו/או רופאיהם ו/או עובדיהם ו/או מי מטעמם ו/או נותני השירותים שיפורטו להלן.

פרטים נוספים		שם קופ"ח	סניף	מס' חבר	שם המוסד

שמות רופאים, מכונים ומעבדות		רופאים	מכונים / מעבדות
1	1		
2	2		
3	3		
4	4		

חתימת המבטח/אפטרופוס		
.....	שם פרטי+שם משפחה*	תאריך

\* במקרה של קטין/חסוי יצינו את שמם ויחתמו על המסמך כל האפטרופוסים על פי דין, במידה וקיים צו מינוי אפטרופוס - יש לצרפו.

במקרה של חסוי (אפטרופוס)		
.....	שם האם/אפטרופוס	ת.ז.
.....	שם האב/אפטרופוס	ת.ז.

חתימת עד מהימן**		
.....	עד לחתימה ומס' ת.ז.	תאריך

שם עד מהימן לחתימה\*\* +  
חותמת עם מס' רישיון



# Waiver of medical secrecy

Please make sure you fill this form completely and accurately.

Name	I.D	Policy no.
Address		Country

## Waiver of medical secrecy

I hereby absolve entirely the hospitals and physicians in Israel as well as abroad from the liability to observe, in any way whatsoever, professional secrecy with regard to my person in respect of any of my illnesses or defects, of any kind whatsoever, and I authorize them to make available to Harel Insurance Company Ltd. all the details requested by them.

.....  
Date

 .....

Signature



בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמספרו \*2735 או להדפיס אותה ישירות מאתר 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 למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. יום / ימים - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.
2. תביעה - דרישה מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. תובע - מי שהציג תביעה להראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה 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 שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

**ב. תחולה**

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. ביטוח פנסיה - לגבי סיכויי נכות ומוות בלבד;
2. ביטוח חיים - לגבי סיכויי אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. ביטוח מפני תאונות אישיות;
4. ביטוח מפני מחלות ואשפוז, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
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 בנסיעות 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 ויתר על תחולתה באופן מפורש.

**ג. מועד תחילה**

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1.6.2011.

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

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.

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

**ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה**

1. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל הראל או למי מטעמה, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:
    - (1) העתק ממערכת כללים זו;
    - (2) מסמך המפרט את הליך בירור התביעה וליישובה;
    - (3) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייבת לשפוטו בגינתו (כגון שיפוי בשל צעדים שנקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
    - (4) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור וליישוב תביעה;
    - (5) טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;
    - (6) הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
  2. יש באפשרותך לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
  3. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, וכמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
  3. אם יידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהתובע 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 אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה. ■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):  
(א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונת המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושילפי הפוליסה, התקנון או הדין קיזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים להראל מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הראל כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.  
(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:  
החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;  
החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

- בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח 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 ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו מועד.

ז. הודעת פשרה

1. הראל תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
  2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב וייתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
  3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.
  4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
- הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע 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 למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:
    - אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
    - אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
    - אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות 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 דחייה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך. נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה ובשלם נדחית התביעה.

י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
  2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
  3. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
  4. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה 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 התובע להגיש 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 בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
2. כאשר הראל משמשת כחברת ביטוח המבקשת לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה 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 משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
6. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
7. בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים;
8. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.
9. לגבי פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצרף הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחודשת של הזכאות.

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
  2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
  3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות 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, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

טו. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן 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 ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פנייתו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
  2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.
  3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
  4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפי הפקודה.

יז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

הראל תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים 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 שהינו צד שלישי לביטוח אחריות לנוסח הפוליסה 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 אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה למידע ומסמכים נוספים.	14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב).
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם.	30-60 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלום.
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה.	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה.
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור.	30 ימים ממועד קבלת הפניה בכתב.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מתקנון.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.