

תאונות אישיות - אמצע החיים / מעיין הזהב / הראל ביטוח תאונות אישיות הנחיות להגשת תביעה לפי הכיסויים: שברים, כוויות, אשפוז, נכות צמיתה ומוות והכל כתוצאה מתאונה

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.

מה עלי לעשות

טרם הגשת תביעה וודא שבידך פוליסת בריאות מסוג אמצע החיים / מעיין הזהב / הראל ביטוח תאונות אישיות הכוללת כיסוי בגין שברים, כוויות, אשפוז, נכות צמיתה או מוות והכל כתוצאה מתאונה.
אם יש לך כיסוי כאמור והינך מעוניין לתבוע בגין שברים, כוויות, אשפוז, נכות צמיתה או מוות עליך למלא ולהעביר אלינו **טופס תביעה לפיצוי לפי פוליסת אמצע החיים / מעיין הזהב / הראל ביטוח תאונות אישיות**, כולל טופס ויתור סודיות רפואית וכללית, בצירוף המסמכים המפורטים להלן.

במקרה של תביעה לפי הכיסוי אובדן כושר עבודה/נכות תעסוקתית, יש למלא טופס "תאונות אישיות - הודעה על אובדן כושר עבודה בגין תאונה או מחלה / תביעה לפי נספח פיצוי יומי בגין נכות תעסוקתית מתאונה".
במקרה של תביעה להחזר הוצאות רפואיות יש למלא טופס תביעה להחזר הוצאות/פיצוי.
במקרה של תביעה לניתוח אורתופדי/פלסטי יש למלא טופס תביעה טופס תביעה לפיצוי/שיפוי על ניתוח.
במקרה של תביעה לתשלום ע"פ פרק הסיעוד יש למלא טופס תביעת סיעוד.

נבקש להעביר את הטופס בצירוף המסמכים המבוקשים באחת מהדרכים הבאות אל:

הראל חברה לביטוח, אגף תביעות ביטוח חיים, סיעוד ותאונות אישיות

דרך אתר האינטרנט שלנו: www.harel-ins.co.il במידע האישי - "הראל שלי".

בדואר אלקטרוני: tvpersonals@harel-ins.co.il

בפקס: 03-7348459

במסרון (הודעת SMS) למספר: 052-3237169

בדואר ישראל: בית הראל, רח' אבא הלל 3, ת.ד. 10952 רמת-גן, מיקוד 5252202

מענה ממוחשב 24 שעות ביממה לצורך בדיקת קבלת מסמכים 1-700-702-870 השירות ניתן 24 שעות לאחר שליחת המסמכים באמצעים אלקטרוניים.

באם הנך מעוניין שסוכן הביטוח הקבוע בפוליסה יטפל בתביעתך יש למלא את פרטי הסוכן ולחתום במקום המיועד לכך בסעיף - הצהרת המבוטח בטופס התביעה.

מסמכים שיש לצרף

- אישור רפואי (ממרפאה או בית חולים) ממועד התאונה - דו"ח טיפול רפואי ראשוני.
- העתק המחאה אישית (מבוטלת) או אישור ניהול חשבון בנק ע"ש המבוטח. במקרה שהמבוטח הינו קטין, יש להמציא בנוסף צילום ת.ז של האפוטרופוס/ים לרבות הספח.
- טופס ויתור סודיות רפואית וכללית חתום כנדרש (מהווה חלק מטופס התביעה).

במקרה של תאונת דרכים יש לצרף גם:

- אישור משטרה.

במקרה של שבר יש לצרף גם:

- פענוח של צילום רנטגן, C.T או MRI ומכתב מרופא אורתופד.

במקרה של כוויות יש לצרף גם:

- מכתב מרופא כירורג או פלסטיקאי בקשר לדרגת הכוויה והיקפה.

במקרה של אשפוז בבית חולים יש לצרף גם:

- סיכום שחרור מבית חולים.

במקרה של נכות צמיתה יש לצרף גם:

- יש להעביר פרוטוקול מלא מהמוסד לביטוח הלאומי ו/או חוות דעת פרטית בדבר אחוזי נכות הצמיתה עקב תאונה, ככל שקיים ברשותך.
- אם תביעתך הינה מכוח פוליסת "הראל ביטוח תאונות אישיות", יש לצרף פרוטוקול המוסד לביטוח הלאומי בדבר אחוזי נכות צמיתה (נפגעי עבודה).

במקרה של מוות מתאונה יש לצרף גם:

- תעודת פטירה ואסמכתאות רפואיות בדבר נסיבות הפטירה. במידה ולא צוינו מוטבים: צו ירושה או צו קיום צוואה בצירוף הצוואה וכן צילום ת.ז. של המוטבים/יורשים חוקיים.



מה יקרה בהמשך

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

אם הכל ברור ותקין

נאשר זכאותך ונשלם פיצוי חד פעמי ויישלח אליך מכתב מפורט.

אם תידרשנה הבהרות כלשהן

יתכן ותידרש להמציא לחברה תיעוד נוסף מכל סוג שהוא.

במקרים מסויימים תידרש להיבדק על ידי רופאים/מקצועים/מטעם החברה לצורך בחינת חבותה בתביעה.

במקרים אלה תישלח לך הודעה/בקשה בכתב.

אם יתברר שאינך זכאי לפיצוי על פי הפוליסה

תישלח אליך הודעה עם פירוט הסיבה בגינה אינך זכאי לפיצוי, לאחר שיהיו בידינו מלוא המסמכים והפרטים הנדרשים לבירור החבות.

לתשומת ליבך

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

מדיניות הפרטיות של קבוצת הראל זמינה עבורך באתר האינטרנט של החברה.

טופס תביעה לפיצוי לפי פוליסת אמצע החיים / מעין הזהב / הראל ביטוח תאונות אישיות לפי הכיסויים: שברים, כוויות, אשפוז, נכות צמיתה, מוות והכל כתוצאה מתאונה

הטופס מיועד לנשים וגברים כאחד.
הקפד למלא הטופס באופן מדויק ומלא.
בבקשך להעביר אלינו טופס זה בצירוף המסמכים המבוקשים אל הראל חברה לביטוח, אגף תביעות ביטוח חיים, סיעוד ותאונות אישיות:
 דרך אתר האינטרנט שלנו: www.harel-ins.co.il במידע האישי - "הראל שלי".
 בדואר אלקטרוני: tvpersonals@harel-ins.co.il
 פקס: 03-7348459
 מסרון (הודעת SMS) למספר: 052-3237169
 דואר ישראל: בית הראל, רח' אבא הלל 3, ת.ד. 10952 רמת-גן, מיקוד 5252202

פוליסות המבוטח		
(1)	(2)	(3)
פרטי המבוטח		
שם משפחה		
שם פרטי		
מס' ת. זהות		
טלפון בית		
טלפון נייד		
תאריך לידה		
מקצוע/משלח יד		
דואר אלקטרוני		
Email		
שם רופא משפחה		
קופת חולים		
כל ההודעות הקשורות לתביעתך יישלחו אליך, בהתאם לפרטייך האישיים כפי שציינת לעיל, למספר הטלפון הנייד שלך ו/או של איש הקשר (ככל ומסרת פרטי איש קשר). אם ברצונך שהודעות אלו יישלחו לדוא"ל שלך ו/או של לאיש הקשר אנא מלא פרטי כתובת דוא"ל. לחילופין, אם ברצונך לקבל הודעות אלו בדואר ישראל אנא סמן זאת כאן: ☐ בדואר ישראל		
ב תביעה בגין		
☐ שברים ☐ כוויה ☐ אשפוז ☐ נכות צמיתה ☐ מוות (הכל מתאונה)		
ג פרטים על התאונה		
1. תאריך קרות התאונה:		
2. תאר את פרטי המקרה:		
3. האם זו תאונת עבודה? ☐ כן ☐ לא		
4. האם זו תאונת דרכים? ☐ כן ☐ לא היכן מטופלת תביעה לפי פלט"ד?		
ד		
האם אושפזת בבי"ח בעקבות התאונה? ☐ כן ☐ לא		
שם בית החולים:		
תאריכי אשפוז:		
ה להלן פירוט האישורים ו/או המסמכים הנחוצים לצורך הטיפול בתביעה אותם יש לצרף לטופס זה		
☐ אישור רפואי (ממרפאה או בית חולים) ממועד התאונה - דו"ח טיפול רפואי ראשוני. ☐ במקרה של תאונת דרכים - אישור משטרה. ☐ העתק המחאה אישית (מבוטלת) או אישור ניהול חשבון בנק בישראל ע"ש המבוטח. במקרה שהמבוטח הינו קטין, יש להמציא בנוסף צילום ת.ז. של האפוטרופוס/ים, לרבות הספח. ☐ טופס ויתור סודיות רפואית וכללית חתום כנדרש. ☐ במקרה של שבר - פענוח של צילום רנטגן, C.T. או MRI ומכתב מרופא אורתופד. ☐ במקרה של כוויות - מכתב מרופא כיורוג או פלסטיקאי בקשר לדרגת הכוויה והיקפה. ☐ במקרה של אשפוז בבי"ח - סיכום שחרור מבי"ח. ☐ במקרה של נכות צמיתה - יש להעביר פרוטוקול מלא מהמוסד לביטוח הלאומי ו/או חוות דעת פרטית בדבר אחוזי נכות הצמיתה עקב תאונה, ככל שקיים ברשותך. ☐ אם תביעתך הינה מכוח פוליסת "הראל ביטוח תאונות אישיות", יש לצרף פרוטוקול המוסד לביטוח הלאומי בדבר אחוזי נכות צמיתה (נפגעי עבודה). ☐ במקרה של מוות מתאונה - תעודת פטירה ואסמכתאות רפואיות בדבר נסיבות הפטירה. במידה ולא צוינו מוטבים: צו ירושה או צו קיום צוואה בצירוף הצוואה וכן צילום ת.ז. של המוטבים/יורשים חוקיים. *במקרה ולא קיים למבוטח חשבון בנק בישראל, יש לפתוח חשבון בנק בישראל. לא ניתן להעביר את התשלום לחשבון בנק בחו"ל.		

הראל חברה לביטוח בע"מ והראל פנסיה וגמל בע"מ ["הראל"] אוספות מידע לצורך צירוף למוצרים, מתן שירותים, תפעול וניהול חיי מוצרים, טיפול בתביעות, תשלומים והליכים, ניהול ושיפור עסקים ושירותים שהראל מעניקה, קיום הוראות הדין, להתאים ולהציע מוצרים ושירותים על בסיס מאפיינים אישיים ולמטרות לגיטימיות אחרות. בדרך כלל אין חובה חוקית למסור מידע, אולם בחירה שלא למסור מידע, תביא לכך שלא נוכל לבחון את הבקשה ולספק שירות. המידע יועבר לסוכן הביטוח (אם קיים) לצורך טיפול בבקשות ובכל הקשור בניהול ותפעול מוצרים ושירותים וכן לספקים ולצדדים שלישיים אחרים הרשאים לקבלו, בקשר למטרות אלו.

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

שליחת דבר פרסומת

א. הודעה על קבלת דבר פרסומת של החברה:

הפרטים שמסרת ישמשו לצורך משלוח דברי פרסומת מהחברה באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת חיוג אוטומטי או הודעת טקסט. באפשרותך לסרב בכל עת ב: unsubscribe1@harel-ins.co.il; <https://www.harel-group.co.il/t/QMUYBS>; במספר *2735; קוד QR:



ב. הסכמה לקבלת דברי פרסומת נוספים:

☐ בנוסף על פרסומות שהחברה רשאית לשלוח לי בהתאם להודעה שניתנה לי לעיל, אני רוצה לקבל גם פרסומות על שירותים ומוצרים מכלל החברות בקבוצת הראל, שותפיהן העסקיים וצדדים שלישיים באמצעות דואר אלקטרוני, מערכת חיוג אוטומטי או הודעת טקסט. *קבוצת הראל - הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ וחברות בנות שלה.

תשומת ליבך, אי-סימון לא יחשב כסירוב לקבלת דברי פרסומת מהחברה (כמפורט בסעיף א' לעיל) ואינו מבטל הסכמה קודמת. באפשרותך לחזור בך מהסכמתך בכל עת.

הצהרת המבוטח

אני הח"מ (המבוטח) מצהיר בזה כי כל האמור לעיל הוא נכון, וכי לא העלמתי מהחברה דבר הקשור עם התביעה הנוכחית. אני הח"מ (המבוטח) מבקש לאור כל האמור והמסמכים המצורפים לשלם לי פיצוי בהתאם לתנאי הפוליסה/ות לעיל.

חתימה

תאריך

מקום

מינוי הסוכן לטיפול בתביעה

הנני מאשר לסוכן הביטוח שלי בפוליסה מר/גב' : מס' סוכן , מס' נייד סוכן לטפל בשמי ועבורי בכל הקשור לתביעה זו ובכלל זאת להגיש ל"הראל" ולקבל מ"הראל" בשמי ועבורי את כל התכתובות ו/או המסמכים הקשורים לתביעה, לרבות פירוט הפוליסות שבהן אני מבוטח בהראל שאינן בהכרח פוליסות בהן סוכן הביטוח שאני מייפה את כוחו בהסכמתי זו, הינו הסוכן המטפל, ולשמש כשלוחי לכל דבר ועניין הנוגע לתביעה זו.

חתימה

שם + שם משפחה

תאריך

לידיעתך, העתקי התכתובות ו/או המסמכים הקשורים לתביעה יועברו בכל מקרה לסוכן הביטוח שלך בפוליסה.

הסכמה לשימוש בדואר אלקטרוני (דוא"ל)

אני מסכים כי בכל מקום בו מכוח החוק ו/או הפוליסות שיש לי בקבוצת הראל, נדרשת החברה, או מי מטעמה, להעביר למבוטח מידע ו/או מסמך בכתב, תהיה לחברה או למי מטעמה אפשרות להעביר אלי את המידע ו/או המסמך בדואר אלקטרוני לכתובת האי-מייל שנרשמה על ידי בטופס זה, במקום בדואר, אף אם הוא כולל "מידע רגיש" כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות. לפיכך, אפשרות פתיחת הדואר האלקטרוני תהיה על ידי בלבד וזאת באמצעות סיסמה אישית שלי.

חתימה

מספר זהות

שם+שם משפחה

תאריך

במידה ותביעתך תאושר, נבקשך לציין פרטי חשבון בנק בישראל לביצוע העברה בנקאית יש לצרף צילום המחאה מבוטלת או אישור ניהול חשבון בנק של המבוטח במידה ואינך מאשר בדיקת פרטי חשבון בנק.

בנק: _____ שם סניף: _____ מס' סניף: _____ מס' החשבון: _____		
תשלום בתביעת קטין: אנו החתומים מטה, הורי הקטין מבקשים להעביר את תגמולי הביטוח בגין תביעה מספר _____ חשבון הבנק המשותף שעל שמנו / חשבון הבנק על שם הקטין _____ או לחילופין לחשבון האם או האב שמספרו _____ ע"ש _____ יש לצרף צילום המחאה או אישור ניהול חשבון בנק, במידה ואינכם מאשרים בדיקת פרטי חשבון בנק. לחילופין, להעביר העתק המחאה ע"ש האם ו/או האב. יש לצרף צילום ת.ז. של שני ההורים.		
בחתימתנו על גבי מסמך זה הרינו לאשר כי עם קבלת תגמולי הביטוח כמבוקש לעיל לא תהיה לנו ו/או למי מטעמנו כל תביעה ו/או טענה מכל סוג שהוא כלפי הראל חברה לביטוח בע"מ ו/או מי מטעמה בנוגע לביצוע התשלום בגין תביעה זו.		
שם ההורה	מספר ת.ז.	חתימה
_____	_____	_____
שם ההורה	מספר ת.ז.	חתימה
_____	_____	_____
לצורך העברת הכספים לחשבונך, נבקש ממך לאשר כי בחתימתך מטה ניתנת על ידך הרשאה להראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ והחברות בשליטתה לקבל מידע מהבנק ביחס לנכונות פרטי החשבון המתנהל על שמך ומספר ת.ז. בחשבון זה באמצעות מרכז סליקה בנקאי, כדי לאמת את הצהרתך בדבר חשבון הבנק שבבעלותך, והנך מוותר/ת על הסודיות הבנקאית ועל כל טענה נגד הבנק ומורה לבנק למסור את המידע המבוקש לצורך כך. המידע נדרש, לצורך זהו פרטי חשבון הבנק הנכון, טרם ביצוע תשלומים ולהימנע מטעויות בהעברת התגמולים. *עד למועד הפניה למרכז סליקה בנקאי באפשרותך לחזור בך מהסכמה זו באמצעות פנייה למוקד שירות לקוחות של חברתנו בטלפון 2735*.		
בעל חשבון המאשר בדיקת פרטי חשבון בדרך זו, פטור מהעברת צילום המחאה / אישור ניהול חשבון.		
תאריך	שם מלא	חתימה
_____	_____	_____



פרטי מבטוח/ת	שם פרטי	מס' ת. זהות	שם האב
רחוב	מספר	עיר	מיקוד
שם קופ"ח	שם קופ"ח קודמת	מס' אישי בצה"ל	טלפון

ב הצהרת המבטוח/ת

אני החתום/ה מטה (במקרה של קטינה/הירשמו פרטיו/ה), נותנת/ת בזה רשות לכל עובד רפואי ו/או מוסד רפואי (לרבות קופת חולים) ו/או מכן 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 הסיעודי ו/או לשירות 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 למשרד הרווחה, ו/או למנהל האוכלוסין, ו/או לשירות התעסוקה, ו/או לשירות הפסיכולוגי ו/או למשרד הבריאות ו/או למכון גנטי ו/או למכון פוריות ו/או רשות המיסים בישראל ו/או חברות הביטוח ו/או לכל אדם אחר כלשהו (להלן - "נותני השירותים"), למסור להראל חברה לביטוח בע"מ ו/או מי מטעמה ("המבקשים"), את כל המסמכים והפרטים המצויים בידיהם או בידי מי מטעמם, ללא יוצא מהכלל, ובאופן שידרשו המבקשים (בכתב או בעל פה) המתייחסים למצבי הבריאות ו/או הפסיכיאטרי ו/או הפסיכולוגי ו/או הסוציאלי ו/או הכלכלי ו/או מצבי בתחום הסיעודי ו/או השיקומי ו/או על הישגי בלימודים ו/או על כל מחלה שחלתה בה בעבר או שאני חולה בה כעת, לרבות H.I.V, ו/או כרטיס טיפת חלב, ולרבות טיפולים, בדיקות, אבחנות, תביעות, קבלות וחשבוניות על שירותים שקיבלתי ומסמכים אחרים המצויים בידיכם. כמו כן אני נותנת/ת רשות לכל אחת מחברות הביטוח וכן ל"הפול" - המאגר לביטוחי רכב חובה בע"מ - למסור חומר ו/או מידע המתייחס לביטוחים ו/או לתביעות מכל סוג ו/או לתאונות קודמות ו/או מאוחרות שעברתי כולל מצב התביעה, סכום הסילוק ומועדו, וכן כל מידע בנוגע למצבי הרפואי, לרבות מסמכי הצטרפות, הצהרות בריאות, קבלות וחשבוניות על שירותים שקיבלתי ו/או מסמכים רפואיים שהועברו אליכם וכיוצ"ב. אני משחררת/ת בזה אתכם ו/או כל רופא מרופאים ו/או כל עובד מעובדיכם ו/או כל מוסד ממוסדותיכם כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניף מסניפי מוסדותיכם ו/או כל אגף של משרד החינוך ו/או השרות הפסיכולוגי ו/או משרד הבריאות, מחובת שמירה על סודיות בכל הנוגע למצבי הבריאות ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הכלכלי ו/או הסיעודי ו/או הנפשי ו/או הישגי בלימודים ומתירה/ת 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 מוותרת/ת 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 שטיפלו בי המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות הנ"ל. בנוסף, הריני מאשרת/ת להראל חברה לביטוח בע"מ ו/או מי מטעמה, להעביר מידע רפואי ו/או אחר בעיניי, לכל אחת מחברות הביטוח הקיימות ו/או למוסדות רפואיים ו/או ליועץ הביטוחי של קולקטיב הביטוח (במידה וקיים) ולהעביר לאיש הקשר, אשר מיניתי לטפל בתביעה מטעמי, את כל המידע וההחלטות בנושא התביעה. בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והיא חלה על כל מידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל נותני השירותים שפורטו לעיל ו/או מי מטעמם.

תאריך שם פרטי + משפחה חתימת המבטוח/ת

ג הצהרת אפטרופוס לחסויה / קטינה (במקרה וקיים)

■ חשוב להחתים את כל ההורים, האפטרופוסים ומיפיו הכח על פי דין בסעיף זה
■ במקרה של חסויה יש לצרף צו מינוי אפטרופוס
■ במקרה של יפוי כוח מתמשך, יש לצרף העתק מיפוי הכוח ואישור ביחס להפעלתו. על הפונה/ים לצרף צילום ת.ז. בנוסף על האמור לעיל, הננו מצהירים, כי איסוף החומר נעשה לטובת החוסה/קטינה.

תאריך שם הורה 1 / אפטרופוס 1 / מיפוי כח מתמשך 1 ת.ז. חתימה

תאריך שם הורה 2 / אפטרופוס 2 / מיפוי כח מתמשך 2 ת.ז. חתימה

ד חתימת עד/ה מהימנה - רופאה / אחות / עו"ד / עובדת סוציאלית / סוכנת ביטוח

תאריך שם העד/ה עיסוק מס' תעודת זהות

מספר רישיון חתימת העד/ה חותמת העד/ה

ה לצורך יעול התהליך אפשר לפרט את שמות הרופאים, המכונים, מעבדות או מוסדות

רופאים שמטפלים או טיפלו בי	מכונים, מעבדות, מוסדות מהם קיבלתי שירותים
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

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, כפי שיעודכן מעת לעת, 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:

- יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.
- תביעה** - דרישה מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
- 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.
- 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.
- אזרח ותיק** - מי שמלאו לו 67 שנים.
- לקוח** - מבוטח, עמית, מוטב, תובע או מי מטעמם.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

- ביטוח פנסיה** - לגבי סיכוני נכות ומוות בלבד;
- ביטוח חיים** - לגבי סיכוני אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
- ביטוח מפני תאונות אישיות**;
- ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לטווחים זרים בישראל - וזאת לענין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
- ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן "הפקודה") ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
- ביטוח מקיף לדירות**;
- 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.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.

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

ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- 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 בגין (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.
- יש באפשרותך לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
- 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.
- 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.



ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

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 שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי 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 שניים 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 שניים 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 בגין 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.

ט. הודעה בדבר דחיית תביעה

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 תכלול 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. 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.

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדוק 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.

יד. חוות דעת מומחה

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 זכויות 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 לקוח, 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. ולעניין אזרח ותיק לא יאוחר 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 שהינו צד שלישי בביטוח 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 המידע.
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. לעניין אזרח ותיק - לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.
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.