

# טיפול בתביעות ביטוח זירה

## בתור קבוצת ההשקעות, הביטוח והפיננסים המובילה בישראל, המלווה מיליוני לקוחות, אנחנו חותרים ליצירת השפעה מיטיבה על קהל לקוחותינו.

כחלק מהשקפת עולם זו, אנחנו רואים בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותנו ומרכיב עיקרי באחריות שלנו כלפיך. מטרתנו היא לברר וליישב את תביעותיך במהירות, בהוגנות ובשקיפות מרבית, בהתאם להוראות הדין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות, והם חלק במשמעותי מהמחויבות ההדדית של הפניקס ולקוחותיה.

מתוך רצון להעניק לך את המענה הטוב ביותר ברגע האמת, אנשינו עוברים הכשרות לצורך יישוב תביעות במקצועיות ובאדיבות, תוך ירידה לפרטים והכרת הוראות הדין והנהלים הרלוונטיים.

בנוסף, העוסקים במלאכת יישוב התביעות של אזרחים וותיקים עוברים הכשרה ייעודית, לצורך מתן מענה מיטבי המותאם לצרכים הייחודיים שלהם, לרבות ליווי אישי וחתירה לצמצום זמני המענה.

## אנחנו כאן עבורך.

מוקדי השירות שלנו עומדים לרשותך לכל שאלה.

לצידם, סוכני הביטוח שעובדים עם הפניקס פועלים לשמירה על זכויותיך.

כחלק מהמחויבות שלנו אליך, איגרת זו מכילה את כל התהליכים והאפשרויות העומדות לרשותך

בתחום הספציפי של תביעתך. מסמך זה יאפשר לך ולנו לקדם את הטיפול המהיר והיעיל בתביעתך.

## על מנת למצות את זכויותיך, באפשרותך:

1. להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
2. להיעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה בתביעות בהן יש צורך בכך, בכפוף לתקנון.
3. להשיג בכתב על ההחלטות שתתקבלנה, בהתאם לתקנון.
4. לברר את תביעתך בפני הגורם המטפל, או לחילופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה, באמצעות:
  - שליחה לדואר, עבור הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 534543.
  - דואר אלקטרוני: PNIOTH@FNX.CO.IL
5. לברר את תביעתך בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר.

## מה עושים אם נגרם נזק בדירתך?

הכיסוי במסגרת פוליסת דירה מאפשר לך לקבל תגמולי ביטוח בנין נזק למבנה דירתך ולתכולה, בהתאם לכיסוי שרכשת ובהתאם לתנאי הפוליסה.

**כדי לאפשר לנו טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, חשוב לפעול בהתאם להנחיות הבאות:**

## דיווח על נזקים

באפשרותך לבחור שרברב הסדר מתוך רשימת השרברבים באתר החברה [WWW.FNX.CO.IL](http://WWW.FNX.CO.IL), באמצעות "איתור שרברבים".  
בכל נזק ובנזקי מים בכיסוי באמצעות "שרברב הסדר" או "שרברב פרט" – יש לפנות למרכז התביעות של הפניקס בטלפון \*5070 או 1-700-50-50-73.

שעות פעילות מרכז התביעות של הפניקס:

ימים א'-ה': בין השעות 8:00-20:00 כולל ימי חול המועד (סוכות ופסח).

בימי ו' וערבי חג: בין השעות 8:00 – 12:00.

מעבר לשעות הפעילות ניתן מענה טלפוני באמצעות מוקד חירום.

אפשר גם לפנות לסוכן הביטוח שלך לצורך קבלת הנחיות.

## מילוי טופס תביעה

מיד לאחר קרות מקרה הביטוח, חשוב למלא את טופס התביעה על כל פרטיו, בכתב יד ברור וקריא.

תביעות של אזרחים ותיקים (מי שמלאו להם 67 שנים): ניתן להגיש תביעה בעל פה באמצעות נציג החברה.

## איך שולחים את המסמכים

את טופס התביעה, כמו גם את המסמכים הנדרשים,

באפשרותך להעביר אלינו באחת הדרכים הבאות:

• באמצעות סוכן הביטוח

• באמצעות הדואר, לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 5345433

• באמצעות שליחה לתיבת המייל: RECHUSH@FNX.CO.IL

• באמצעות הפקס: 03-7337792

• באמצעות מסרון (SMS) למספר: 055-7000887

יש לשלוח את המילה "מסמך" למספר זה, כדי לקבל הנחיות להעברת המסמכים

## טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

לאחר שהודעתך על הנזק התקבלה במוקד תבוצע בדיקה מיידית לברור ראשוני של הכיסוי בהתאם לפוליסה שרכשת, ויבדק הצורך בשליחת שמאי. במידה שקיימת פוליסה תקפה, תיפתח תביעה. עם פתיחת התביעה, נשלח אליך מכתב המאשר את קבלת התביעה, את מספרה ואת המסמכים הנדרשים. תביעות של אזרחים וותיקים: בכל מקרה של חוסר במסמכים, תימסר לך הודעה בעל פה בנוגע לכך, וזאת בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

במקרים בהם ימונה שמאי לבדיקה והערכת הנזק, יישלח אליך ואל סוכן הביטוח שלך מכתב ובו פרטי השמאי ופרטי התביעה. במקרים אלו השמאי ינחה אותך באשר למסמכים הנדרשים להמשך הטיפול.

תוך 30 יום מיום קבלת מלוא המסמכים הנחוצים ממך, יבוצעו הפעולות הנדרשות לביורר היקף זכאותך לתגמולי ביטוח, החבות והיקפה, בהתאם לפוליסה שרכשת.

לאחר שיושלם הליך בירור התביעה ותוכר זכאותך לפיצוי, יבוצע תשלום ונשלח אליך הודעת תשלום הכוללת את פירוט מרכיבי התשלום. אם בתום ברור החבות יתברר כי אינך זכאי לפיצוי, נשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.

במידה שתהליך הטיפול לא הסתיים, נשלח אליך הודעת המשך בירור המפרטת את סיבת העיכוב. הודעת המשך בירור תשלח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:

- הוגשה תביעה לבית המשפט.
  - לא נשלח המידע או המסמכים הנחוצים. זאת בתנאי שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות את הבקשה האמורה למידע נוסף, וצוין בהודעה האחרונה שלא יימסרו הודעות נוספות.
- תביעות של אזרחים וותיקים: בנוסף להודעות אלו, יימסרו לך הודעות תואמות בעל-פה, אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

החברה נעזרת לעיתים במומחים חיצוניים אשר תפקידם לסייע בבירור נסיבות המקרה ובדיקת הזכאות. במקרים בהם הוחלט להפעיל מומחה, תועבר אליך הודעה על מינוי המומחה שמו ותפקידו. באפשרותך להיעזר במומחה מטעמך ו/או לפנות למייצג. במקרים בהם יוחלט להגיש תביעה כנגד גורם הנזק (לאחר תשלום תביעתך), נודיע לך בהתאם.

טיפול בתביעות של אזרחים וותיקים: במידה שהחליטה החברה במסגרת בירור התביעה להיעזר במומחה, תימסר לך גם הודעה בעל פה בנוגע לכך, למעט אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

## תקופת ההתיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח וזאת בהתאם להוראות הדיון. **חשוב לדעת:** אין די בהגשת תביעה לפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות. רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכול בהתאם להוראות הדיון. באפשרותך לברר בכל שלב את מצב הטיפול בתביעה באמצעות קוד אישי דרך אתר הפניקס או באמצעות סוכן הביטוח שלך.

## לקבלת מידע נוסף:

הכללים לביורר ויישוב תביעות והטפסים הרלוונטיים זמינים עבורך בכל עת באתר הפניקס [WWW.FNX.CO.IL](http://WWW.FNX.CO.IL) - בחלון ניווט תביעות. אפשר לפנות גם לסוכן הביטוח שלך או למוקד קשרי לקוחות הפניקס: 03-7332222 | 3455\*