



# חוברת כללים לביורר ויישוב תביעות רכב חובה

אנו שמחים להציג את חוברת הכללים של הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים. אנו בהפניקס מאמינים שהטיפול בתביעה חייב להתנהל בענייניות, ביסודיות, במקצועיות, בהוגנות וללא משוא פנים.

מסיבה זו, חשוב לנו להציג לך בשקיפות מלאה את דרך התנהלות התביעה שהגשת ולהביא בפניך את הכללים, הדרישות והזכויות העומדות לרשותך בתהליך זה. החוברת נועדה לכל פונה בין אם הוא תובע ובין אם לא. בחוברת זו תמצא את עיקרי הזכויות שלך והמחויבויות שלנו כלפיך, תוך שימת דגש על דרכי פעולה הנדרשות מאיתנו, לאורך הטיפול בתביעתך.

בנוסף, על מנת להקל על פנייתך אלינו, צירפנו למכתב זה איגרת המסבירה את התהליכים הנדרשים מבחינתך והאפשרויות העומדות לרשותך בטיפול בתביעתך.

אנו בהפניקס עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

הפניקס חברה לביטוח בע"מ רואה ביישוב תביעות חלק מהותי מפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה.

מתוקף כך, פועלת הפניקס לברור ויישוב תביעות במהירות ובמקצועיות ורואה חובה לעצמה לטפל בתביעות ביעילות, בהוגנות ובשקיפות מירבית וכן לפעול בהתאם להוראות הדין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות, ואנו רואים מחויבות הדדית של הפניקס והתובעים הבאים בתביעה כלפיה, להתנהגות בהתאם לאמות מיזה אלה. כמי שחרטה על דגלה את נושא איכות השירות בטיפול בלקוחותיה, הכשירה הפניקס את העוסקים ביישוב תביעות לפעול במקצועיות ובאדיבות ומתוך הכרת הוראות הדין הרלוונטיות ונהלי הארגון.

כמו כן, הפניקס הכשירה את העוסקים ביישוב תביעות של אזרחים וותיקים לתת את המענה המיטבי והמותאם לאוכלוסייה זו בשים לב למאפייניה הייחודיים, לרבות ליווי אישי וצמצום זמני המענה ככל הניתן.

סוכני הביטוח הקשורים עם הפניקס בקשרים עסקיים, אמונים על מתן שירות מיטבי למבוטחים במהלך הטיפול בתביעות ופועלים להגנת ענייני המבוטח במקצועיות וביושר. מסמך זה הינו מתווה של כללים מנחים לברור ויישוב תביעות, תחולתו על תביעות שהוגשו החל מ- 1.6.2011 והינו בכפוף להוראות הפוליסה והדין.

**כללים לברור ויישוב תביעות - רכב חובה**

	1 הגדרות
<p>חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 - בדבר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור מיום 28.3.2011 או כל חוזר שיפרסם הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון אשר יבוא במקומו.</p>	<p>חוזר המפקח</p>
<p>זרישה בכתב מהפניקס למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטי למימוש זכויות כאמור, אשר הוגשה החל מ-1.3.2012.</p>	<p>תביעה</p>
<p>מי שבא בתביעה כלפי הפניקס, למעט גוף מוסדי בעצמו כמשמעו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981, ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הפניקס להיפרע את הטבת הנזק כאמור.</p>	<p>תובע</p>
<p>מי שמלאו לו 67 שנים.</p>	<p>תובע אזרח ותיק</p>
<p>בקשה לפניקס בקשר להגשת תביעה או בקשר למידע אודות בירור ויישוב תביעות.</p>	<p>פנייה</p>
<p>בעל מקצוע שהפניקס נעזרת בו לשם ברור התביעה והפוגש את התובע.</p>	<p>מומחה</p>
<p>אמנת שירות של הפניקס לטיפול בתביעות הכוללת פירוט הליך בירור וישוב תביעה, הנחיות בדבר הגשת תביעה ופירוט המסמכים הנדרשים לבירור התביעה.</p>	<p>איגרת הפניקס</p>
<p>מסמך דיווח אודות נזק בגין מקרה ביטוח ומילוי פרטים בהתאם לנדרש בו.</p>	<p>טופס תביעה</p>
<p>תנאי ביטוח רכב חובה התקפים למועד מקרה הביטוח, והמפורסמים באתר החברה, לרבות תעודת ביטוח החובה הרלוונטית.</p>	<p>פוליסת ביטוח</p>
	<p>2 יישוב תביעות</p>
<p>2(א) עם קבלת פניה או הודעה מהתובע על מקרה ביטוח, ונמצא כי עשויה להיות פוליסת ביטוח תקפה ליום האירוע ישלח לתובע <b>בהקדם האפשרי</b> מיום שהתקבלה ההודעה בחברה בכתב, מכתב תשובה ראשוני הכולל בין היתר:</p> <p>2(א)1. אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה.</p> <p>2(א)2. המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה.</p> <p>2(א)3. הפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס <a href="http://www.fnx.co.il">www.fnx.co.il</a> תוך ציון כי באתר ניתן למצוא את המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לצורך בירור תביעה, איגרת הפניקס, כללים לבירור ויישוב תביעות, טופס הגשת תביעה ומידע אודות תקופת ההתיישנות.</p>	<p>2(א) קבלת תביעה או פניה בקשר להגשת תביעה</p>

<p><b>2(א)1.4</b> הודעה לפיה במידה והתובע יודיע כי ברצונו לקבל את המידע והמסמכים שלא באמצעות אתר האינטרנט, תמציא הפניקס את המידע והמסמכים לידיו.</p> <p><b>2(א)2</b> הפניקס תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג הגוף המוסדי. בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק.</p> <p><b>2(א)3</b> עם קבלת מענה בכתב מהתובע, ישלח אליו <b>בהקדם האפשרי</b> מכתב תשובה נוסף המאשר קבלת המענה ומועד קבלתו, וכן פירוט המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו.</p> <p><b>2(א)4</b> היה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מהתובע, ישלח אליו בהקדם האפשרי <b>ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים</b> מהיום שהתברר הצורך בהם, מכתב המפרט המידע והמסמכים הנדרשים. בכל מקרה של חוסר במסמכים של אזרח וותיק, תימסר על כך לתובע הודעה בעל-פה, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.</p> <p><b>2(א)5</b> עם קבלת הודעה על מקרה ביטוח מהתובע, ונמצא <b>כי לא קיימת פוליסת ביטוח רלוונטית</b>, ישלח לתובע <b>בהקדם האפשרי</b> מכתב המסביר כי לא נמצאה בפניקס פוליסה רלוונטית למקרה.</p> <p><b>2(א)6</b> הוראות סעיף 2 (א) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	
<p><b>2(ב)1</b> לאחר קבלת <b>מלוא המידע המסמכים</b> שנדרשו מהתובע, תישלח לתובע בהקדם האפשרי <b>ולא יאוחר מ- 30 ימים</b>, הודעת תשלום או הודעת המשך בירור או הודעת פשרה או הודעת דחייה.</p> <p><b>2(ב)2</b> הוראות סעיף 2 (ב) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p><b>2.2</b> טיפול בתביעה</p>
<p><b>2(ג)1</b> נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך בירור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.</p> <p><b>2(ג)2</b> נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך בירור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך בירור.</p> <p><b>2(ג)3</b> הודעת המשך בירור תשלח <b>כל 180 יום</b> ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:</p> <p><b>2(ג)3.1</b> התובע הגיש תביעה לבית המשפט.</p> <p><b>2(ג)3.2</b> התובע לא המציא מידע או מסמכים שנדרשו ממנו, ובלבד שנמסרו לו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו לו הודעות נוספות. לתובע שהוא אזרח ותיק תימסר הודעה כאמור גם בעל פה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.</p> <p><b>2(ג)4</b> הוראות סעיף 2 (ג) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p><b>2.2</b> הודעת המשך בירור</p>

<p><b>ד.2</b> הודעת תשלום</p>	<p><b>2(ד)1</b> עם סיום בירור התביעה וקבלת החלטה על זכאות התובע לפיצוי, יבוצע תשלום כנגד חתימה על שטר קבלה ושחרור.</p> <p><b>2(ד)2</b> בהודעת התשלום יצוין המועד בו היו כל המידע והמסמכים בידי הפניקס, יפורטו עילת התשלום וסכום הפיצוי וכן יפורטו, במידה והם רלוונטיים, סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, קיזוז סכומים המגיעים לפניקס מהתובע, הסכום שהתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית לרבות סוג ההצמדה, הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה.</p>
<p><b>ה.2</b> הודעת פשרה</p>	<p><b>2(ה)1</b> הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת בכתב.</p> <p><b>2(ה)2</b> הודעת הפשרה תחייב את הצדדים רק אם אושרה על ידי התובע בכתב.</p> <p><b>2(ה)3</b> הוראות סעיף 2 (ה) לא יחולו על תובע המיוצג על ידי עורך דין.</p>
<p><b>י.2</b> הודעת דחיית תביעה</p>	<p><b>2(ו)1</b> נמצא במסגרת בירור התביעה, כי דין התביעה להידחות, תשלח לתובע הודעת דחייה מנומקת, הכוללת את סיבות הדחייה בהתאם להוראות הפוליסה ו/או להוראות הדין הרלוונטיות.</p>
<p><b>ז.2</b> בירור תביעה בעזרת מומחה</p>	<p><b>2(ז)1</b> החליטה הפניקס במסגרת בירור התביעה להיעזר במומחה, תודיע לתובע על זכותו להיוועץ במומחה מטעמו ו/או לפנות ליוצג, והכול כמפורט באיגרת הפניקס.</p> <p><b>לענין תובע שהוא אזרח ותיק -</b> תימסר הודעה גם בעל-פה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.</p> <p><b>2(ז)2</b> הפניקס תעביר לתובע את חוות דעת המומחה, עליה היא נסמכת במסגרת יישוב התביעה. חוות הדעת תכלול את רשימת המסמכים וההודעות שהיו בפני המומחה לצורך כתיבת חוות הדעת.</p> <p><b>2(ז)3</b> לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל.</p> <p><b>2(ז)4</b> האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין, על היוועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת, ועל חוות דעת מומחה רפואי <b>מוסכם</b> על שני הצדדים, אשר מונה עפ"י חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה-1975.</p>
<p><b>ח.2</b> תשלומים עיתיים</p>	<p>תשלום תביעה באמצעות תשלומים עיתיים ו/או בחינה מחודשת של זכאות התובע לקבלת תשלומים עיתיים כאמור, תעשה בהתאם לתקנות הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תשלומים עיתיים) התשל"ח-1978.</p>
<p><b>3 מענה לפניות מבוטח או תובע</b></p>	
<p><b>א.3</b></p>	<p>הפניקס תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בהקדם האפשרי <b>ולא יאוחר מ- 30 ימים</b> ממועד קבלת הפניה.</p> <p><b>לענין תובע אזרח ותיק -</b> לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.</p>
<p><b>ב.3</b></p>	<p>הפניקס תעביר לתובע שהינו מבוטח, לפי בקשתו, בהקדם האפשרי <b>ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים</b> ממועד קבלת הבקשה, העתק מהפוליסה. תובע שהינו צד שלישי ימצא את נוסח הפוליסה באתר האינטרנט של החברה.</p>
<p><b>ג.3</b></p>	<p>הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, בהקדם האפשרי <b>ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים</b> ממועד קבלת הבקשה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו וכן מכל מסמך אשר מסר התובע לפניקס.</p>

<p><b>21 מ- יא</b> הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו בהקדם האפשרי <b>ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים</b> ממועד קבלת הבקשה, מסמכים שהתקבלו אצלה מכוח הסכמתו. במידה והשגת המסמכים הייתה כרוכה בעלות כספית ישא התובע בהחזר העלות.</p>	<p><b>7.3</b></p>
<p><b>4 הודעה בדבר התיישנות תביעה</b></p>	
<p>הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום, הודעת פשרה, הודעת דחייה והודעת המשך ברור ראשונה, פסקה מובלטת בדבר תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.</p>	<p><b>4.4 א</b></p>
<p>פסקת התיישנות תכלול, בין השאר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ התיישנות.</p>	<p><b>4.4 ב</b></p>
<p>הוראות סעיף 4 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p><b>4.4 ג</b></p>
<p><b>5 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטה</b></p>	
<p>הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע: בהודעת תשלום ובהודעת דחייה, פסקה מובלטת בדבר זכות התובע להשיג על החלטות הפניקס, הזך להגשת ההשגה והגורמים בפניהם ניתן להביא את ההשגה.</p>	<p><b>5.4 א</b></p>
<p>הוראות סעיף 5 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p><b>5.4 ב</b></p>
<p><b>6 פרסום הכללים</b></p>	
<p>הפניקס תפרסם כללים אלו באופן בולט באתר האינטרנט שלה תחת נושא תביעות.</p>	
<p><b>7 שמירת דינים</b></p>	
<p>בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.</p>	
<p></p>	