הפניקס

חוברת כללים לבירור ויישוב תביעות

רכב רכוש

אנו שמחים להציג את חוברת הכללים של הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים. אנו בהפניקס מאמינים שהטיפול בתביעה חייב להתנהל בעניניות, 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.

מק"ט 30070804

מבוא

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 מידה 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 הייחודים, 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 רכוש

1 הגדרות	
חוזר המפקח	חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 - בדבר ברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור מיום 28.3.2011 או כל חוזר שיפרסם הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון אשר יבוא במקומו.
תביעה	דרישה בכתב מהפניקס למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטי למימוש זכויות כאמור, אשר הוגשה החל מ-1.6.2011.
תובע	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 ולמעט מי שבבעלותו לפחות ארבעים כלי רכב.
תובע אזרח ותיק	מי שמלאו לו 67 שנים.
מומחה	בעל מקצוע שהפניקס נעזרת בו לשם ברור התביעה, הפוגש את התובע או הבודק את הרכוש נשוא התביעה.
איגרת הפניקס	אמנת שירות של הפניקס לטיפול בתביעות הכוללת פירוט הליך ברור ויישוב תביעה, הנחיות בדבר הגשת תביעה ופירוט המסמכים הנדרשים לברור התביעה.
טופס תביעה	מסמך דיווח אודות נזק בגין מקרה ביטוח ומילוי פרטים בהתאם לנדרש בו.
פוליסת ביטוח	תנאי ביטוח רכב רכוש, במגוון מוצרי החברה, התקפים למועד מקרה הביטוח והמפורסמים באתר החברה.
2 יישוב תביעות	
2.א קבלת תביעה או פניה בקשר להגשת תביעה	**2(א)1** עם קבלת פניה או הודעה מהתובע על מקרה ביטוח, ונמצא כי עשויה להיות פוליסת ביטוח תקפה ליום האירוע, יישלח לתובע **בהקדם האפשרי** מיום שהתקבלה ההודעה בחברה מכתב תשובה ראשוני, הכולל בין היתר: **2(א)1.1** אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה. **2(א)1.2** המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה. **2(א)1.3** איגרת הפניקס והפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס www.fnx.co.il לקבלת מידע כללי בהתאם לסוג הנזק, אלא אם הודיע התובע כי איגרת הפניקס מצויה כבר ברשותו. **2(א)1.4** כללים לברור ויישוב תביעות, אלא אם הודיע התובע כי הינם מצויים כבר ברשותו. **2(א)2** על אף האמור בסעיף 2(א)1 במקרים בהם תשלח הודעת תשלום בהתאם לאמור בסעיף 2(ד), לא יישלחו המסמכים המפורטים בסעיף 2(א)1.1 - 2(א)1.3.

	2(א)3 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. **2(א)4** עם קבלת מענה בכתב מהתובע, יישלח אליו **בהקדם האפשרי** מכתב תשובה נוסף המאשר קבלת המענה ומועד קבלתו, פירוט המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו. **2(א)5** היה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מהתובע, יישלח אליו **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים** 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. **2(א)6** עם קבלת הודעה על מקרה ביטוח מהתובע, ונמצא כי לא קיימת פוליסה רלוונטית תבוצענה אחת מהפעולות הבאות: **2(א)6.1** בהודעה טלפונית ימסרו הממצאים טלפונית. **2(א)6.2** בהודעה בפקס, בדוא"ל או בדואר ישראל, יוחזרו המסמכים לתובע **בהקדם האפשרי** בצירוף מכתב הסבר, כי לא נמצאה פוליסה רלוונטית למקרה. **2(א)7** הוראות סעיף 2(א) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
2.ב טיפול בתביעה	**2(ב)1** לאחר קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע, תשלח לתובע **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים** הודעת תשלום או הודעת המשך ברור או הודעת פשרה או הודעת דחייה. **2(ב)2** הוראות סעיף 2(ב) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
2.ג הודעת המשך ברור	**2(ג)1** נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק. **2(ג)2** נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור. **2(ג)3** הודעת המשך ברור תשלח **כל 90 יום** ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים: **2(ג)3.1** התובע הגיש תביעה לבית המשפט. **2(ג)3.2** 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. **2(ג)4** הוראות סעיף 2(ג) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
2.ד הודעת תשלום	**2(ד)1** עם סיום ברור התביעה וקבלת החלטה על זכאות התובע לתגמולי ביטוח יבוצע תשלום לתובע. **2(ד)2** בהודעת התשלום יצוין המועד בו היו כל המידע והמסמכים בידי הפניקס, יפורטו בין היתר עילת התשלום, פירוט אופן החישוב, מרכיבי התשלום שהוכרו, מרכיבי התשלום שנדחו, הנימוקים להחלטה וקיזוז חובות פרמיה וחובות אחרים.

ה.2	**הודעת פשרה**	**2(ה)1** הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת. **2(ה)2** הודעת הפשרה תחייב את הצדדים רק אם אושרה על-ידי התובע בכתב. **2(ה)3** הוראות סעיף 2(ה) לא יחולו על תובע המיוצג על-ידי עורך דין.
ו.2	**הודעת דחיית תביעה**	נמצא במסגרת ברור התביעה, כי דין התביעה להידחות, תשלח לתובע הודעת דחייה מנומקת, הכוללת את סיבות הדחייה בהתאם להוראות הפוליסה ו/או הוראות הדין הרלוונטיות.
ז.2	**ברור תביעה בעזרת מומחה**	**2(ז)1** החליטה הפניקס במסגרת ברור התביעה להיעזר במומחה, תודיע לתובע על זכותו להיוועץ במומחה מטעמו ו/או לפנות לייצוג, והכול כמפורט באיגרת הפניקס. **לעניין תובע שהוא אזרח ותיק** – תימסר הודעה גם בעל-פה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. **2(ז)2** 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. **2(ז)3** לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל. **2(ז)4** האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין ועל היוועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.
3	**תביעת צד שלישי**	
א.3		פנה תובע שהינו צד שלישי לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות אירוע מסוים, תמסור הפניקס את המידע בעניין זה לתובע, **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים** ממועד דרישתו של התובע.
ב.3		דרש צד שלישי מחברת הביטוח תגמולי ביטוח, תודיע הפניקס למבוטח בכתב **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 7 ימי עסקים** מיום קבלת הדרישה בפניקס, כי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי **בתוך 30 ימים**, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח ככל שהיא חייבת בתשלומם.
ג.3		לא התנגד המבוטח לתשלום כאמור בסעיף 3(ב) **במהלך 30 הימים**, בין אם הודיע על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל לפניקס, תשלם הפניקס לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח ככל שהיא חייבת בתשלומם.
4	**תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי**	
א.4		במידה והפניקס עומדת לתבוע צד שלישי, מכוח זכות התחלוף, תודיע על כך למבוטח בכתב תוך זמן סביר מראש.
ב.4		ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תעביר הפניקס למבוטח העתק מהפסק או מההסכם **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים** מיום קבלת הפסק או מיום קבלת ההסכם החתום בחברה.
ג.4		אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הפניקס לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

5 מענה לפניות תובע או מבוטח

5.א הפניקס תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים** ממועד קבלת הפניה.
לעניין תובע אזרח ותיק - לא יאוחר מ - 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

5.ב הפניקס תעביר לתובע שהינו מבוטח, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה.
תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות ימצא את נוסח הפוליסה באתר האינטרנט של החברה.

5.ג הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו וכן מכל מסמך אשר מסר התובע לפניקס.

5.ד הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה, מסמכים שהתקבלו אצלה מכוח הסכמתו. במידה והשגת המסמכים הייתה כרוכה בעלות כספית יישא התובע בהחזר העלות.

5.ה הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים** ממועד קבלת דרישתו, מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות אירוע מסוים.

6 הודעה בדבר התיישנות תביעה

6.א 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.

6.ב פסקת ההתיישנות תכלול בין השאר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

6.ג הוראות סעיף 6 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

7 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטה

7.א הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע: בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי ומכתב דחייה, פסקה מובלטת בדבר זכות התובע להשיג על החלטות הפניקס, הדרך להגשת ההשגה והגורמים בפניהם ניתן להביא את ההשגה.

7.ב הוראות סעיף 7 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

8 פרסום הכללים

הפניקס תפרסם כללים אלו באופן בולט באתר האינטרנט שלה תחת נושא תביעות.

9 שמירת דינים

בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.