הפניקס

חוברת כללים לבירור ויישוב תביעות
סיעוד

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 התהליכיהנדרשים מבחינתך והאפשרויות העומדות לרשותך בטיפול בתביעתך.
אנו בהפניקס עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

מק"ט 300708034

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 מרבית 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 לאוכלוסיה זו בשים לב למאפייניה הייחודים, לרבות ליווי אישי וצמצום זמני המענה ככל הניתן.

סוכני הביטוח הקשורים עם הפניקס בקשרים עסקים, 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 שהתקבלו החל מ 1.9.2019 - והינו בכפוף להוראות הפוליסה והדין.

כללים לברור ויישוב תביעות - סיעוד

1 הגדרות	
חוזרי המפקח	חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 - בדבר ברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור מיום 28.3.2011 וחוזר ביטוח 12-1-2018 שעניינו תיקון הוראות החוזר המאוחד-שער 6 חלק 3 -ביטוח סיעודי, החל על תביעות שהתקבלו בהפניקס מיום 1.9.2019 **(להלן: "חוזר יישוב תביעות סיעוד")** 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 התקבלו החל מ-1.9.2019.
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.
פנייה	בקשה להפניקס בקשר להגשת תביעה או בקשר למידע אודות ברור ויישוב תביעות.
מומחה	בעל מקצוע שהפניקס נעזרת בו לשם ברור התביעה, הפוגש את התובע.
ספק הערכת תפקוד	בעל מקצוע, לרבות תאגיד, שהוא, או מי מעובדיו, בעל רישיון לעסוק ברפואה, לפי פקודת הרופאים [נוסח חדש], התשל"ז-1976, או בעל תעודת אח מוסמך שרשום בפנקס הרלוונטי במשרד הבריאות, שהוא בעל הכשרה מספקת לביצוע הערכת תפקוד וכן בעל ניסיון בעבודה עם האוכלוסייה המבוגרת;
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 מקרה ביטוח ומילוי פרטים בהתאם לנדרש בו.
פוליסת ביטוח	תנאי ביטוח לשירותי סיעוד התקפים למועד קרות מקרה ביטוח.
אזרח ותיק	מי שמלאו לו 67 שנים.

2 יישוב תביעות

2.א קבלת פנייה

2(א)1 פנה אדם בבקשה להגיש תביעת ביטוח בביטוח סיעודי, יישלח לו על ידי מוקד הפניקס טופס תביעה וטופס ויתור על סודיות רפואית (להלן: "הטפסים") ומכתב הדרכה למילוי הטפסים **לא יאוחר מיום עסקים אחד** ממועד הפנייה. פנה אדם כאמור באמצעות דואר או פקס, יישלחו לו הטפסים ומכתב ההדרכה כאמור **לא יאוחר מ- 5 ימי עסקים** מהמועד שבו התקבלה הפנייה. בנוסף יישלחו לו המידע והמסמכים הבאים:

2(א)1.1 מערכת הכללים לברור ויישוב תביעות.

2(א)2.1 איגרת הפניקס.

2(א)3.1 הפניה לאתר האינטרנט של הפניקס בו ניתן למצוא את כל המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לצורך ברור התביעה.

2(א)2 החברה 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.ב קבלת טפסים

2(ב)1 קיבלה הפניקס את הטפסים המלאים מהתובע, ונמצא כי עשויה להיות פוליסת ביטוח תקפה ליום האירוע, תמנה הפניקס נציג אישי אשר יהיה איש קשר מטעם חברת הביטוח מול התובע וילווה את התובע לאורך כל הליך הטיפול בתביעה. הנציג האישי יעדכן את התובע בשיחה טלפונית **תוך 2 ימי עסקים** ממועד קבלת הטפסים, או **תוך 5 ימי עסקים** במקרה בו פנה התובע בדואר או בפקס ויודיע לו אם התקבלו הטפסים במלואם (להלן: "הודעת קבלת המסמכים") ובנוסף יישלחו לו המידע והמסמכים הבאים:

2(ב)1.1 אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה.

2(ב)2.1 המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה.

2(ב)3.1 איגרת הפניקס והפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס www.fnx.co.il לקבלת מידע כללי בהתאם למקרה הביטוח, אלא אם הודיע כי איגרת הפניקס מצויה כבר ברשותו.

2(ב)4.1 כללים לברור ויישוב תביעות, אלא אם הודיע כי הינם מצויים כבר ברשותו.

2(ב)2 על אף האמור בסעיף **2(ב)1** במקרים בהם תשלח הודעת תשלום בהתאם לאמור בסעיף 2(ח) לא יישלחו המסמכים המפורטים בסעיפים 2(ב)1.1 עד 2(ב)3.1.

2(ב)3 עם קבלת מענה בכתב מהתובע יישלח אליו בהקדם האפשרי מכתב תשובה המאשר קבלת המענה ומועד קבלתו ופירוט המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו.

2(ב)4 היה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מהתובע, יישלח אליו בהקדם האפשרי **ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים** מהיום שהתברר הצורך בהם, מכתב המפרט את המידע והמסמכים הנדרשים.

2(ב)5 בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק, תימסר על כך לתובע הודעה בע"פ, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

2(ב)6 הוראות סעיף 2(ב) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

	2(ב)7 עם קבלת הודעה על מקרה ביטוח מהתובע והיה ונמצא כי לא קיימת פוליסה רלוונטית יוחזרו המסמכים לתובע בצירוף מכתב הסבר מתאים.
ג.2 טיפול בתביעה	**2(ג)1 תוך 2 ימי עסקים** ממועד הודעת קבלת המסמכים מהתובע, תפנה הפניקס לגורמים הרלוונטיים לקבלת כל המידע הנדרש לה לצורך קביעת יכולתו התפקודית של התובע. **2(ג)2 תוך 20 ימי עסקים** מיום הודעת קבלת המסמכים תחליט הפניקס אם המידע שבידה מספק כדי לקבוע את יכולתו התפקודית של התובע או לחלופין להפנותו לביצוע הערכה תפקודית. **2(ג)3** החליטה הפניקס כי המידע שנמצא ברשותה מספק באשר לקביעת יכולתו התפקודית של התובע, תכריע לגבי יכולתו התפקודית של התובע, על בסיס המידע שקיבלה מהתובע ושהשיגה באמצעות טופס ויתור על סודיות, **לא יאוחר מ- 20 ימי עסקים** ממועד הודעת קבלת המסמכים. **2(ג)4** הוראות סעיף 2(ג) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
ד.2 הערכה תפקודית קובעת	**2(ד)1 חלפו 20 ימי עסקים** ממועד הודעת קבלת המסמכים והחליטה הפניקס כי המידע שנמצא ברשותה אינו מספק באשר לקביעת יכולתו התפקודית של התובע, תפנה הפניקס את התובע לביצוע הערכת תפקוד קובעת. החלטת הפניקס כאמור תנומק ותתייחס, בין היתר, לסיבות שבגינן המידע כאמור אינו מספק. החלטת הפניקס תישלח לתובע.
ה.2 ביצוע הערכת תפקוד קובעת	**2(ה)1** הפניקס תבחר ספק הערכות תפקוד באופן אקראי ומחזורי מתוך רשימה של ספקי הערכות תפקוד. **2(ה)2** הפניקס, או מי מטעמה, תיצור קשר עם התובע, **לא יאוחר מ- 3 ימי עסקים** מהמועד שבו החליטה, כי המידע שנמצא ברשותה אינו מספק באשר לקביעת יכולתו התפקודית של התובע, לתיאום מועד לביצוע הערכת תפקוד. הערכת התפקוד תבוצע **לא יאוחר מ- 3 ימי עסקים** מהמועד שבו יצרה הפניקס, או מי מטעמה, קשר עם התובע, אלא אם ביקש התובע שההערכה תתבצע במועד מאוחר יותר. **2(ה)3** קיבלה הפניקס את תוצאות הערכת התפקוד הקובעת, תכריע בתביעה **לא יאוחר מ- 15 ימי עסקים** מהמועד שבו קיבלה את תוצאות הערכת התפקוד הקובעת. החליטה הפניקס לדחות את תוצאות הערכת התפקוד הקובעת, תמנה ספק מכריע כאמור בסעיף ו.2.
ו.2 ספק מכריע	**2(ו)1** הפניקס רשאית לדחות את תוצאות הערכת תפקוד קובעת אם התקיימו כל אלה: **2(ו)1.1** יש בידיה ממצאים שיש בהם לסתור את ממצאי הערכת התפקוד הקובעת, שלא היו ברשותה במועד ההפניה לביצועה. **2(ו)2.1** החלטת הדחיה התקבלה **לא יאוחר מ- 15 ימי עסקים** ממועד קבלת תוצאות הערכת התפקוד הקובעת. **2(ו)3.1** הפניקס הודיעה על הדחיה לתובע, בסמוך למועד ההחלטה, ופרטה בכתב את עיקרי הממצאים שעל בסיסם החליטה לדחות את הערכת התפקוד הקובעת.

	2(ו) דחתה הפניקס את תוצאות הערכת התפקוד הקובעת, תפעל הפניקס כמפורט להלן: **1.2(ו)** תבחר באופן אקראי ומחזורי ספק הערכות תפקוד, שהוא בעל הכשרה לעסוק ברפואה לפי פקודת הרופאים, מתוך רשימה של ספקי הערכות תפקוד שאינו הספק המעריך שנתן את הערכת התפקוד הקובעת (להלן - ספק מכריע). **2.2(ו)** תעביר לספק המכריע את כלל המידע הרפואי שיש בידה ואת הממצאים הסותרים וזאת **לא יאוחר מ- 3 ימי עסקים** מהמועד שבו הודיעה לתובע על דחיית הערכת התפקוד הקובעת. **3.2(ו)** חוות דעתו המנומקת של הספק המכריע תתייחס רק לשאלה: "האם יש בממצאים הסותרים כדי לדחות את ממצאי הערכת התפקוד הקובעת". חוות דעתו של הספק המכריע תוגש להפניקס **לא יאוחר מ- 5 ימי עסקים** מהמועד שבו קיבל את המסמכים. הפניקס תעביר את העתק חוות הדעת לתובע מיד עם קבלתה. חוות הדעת תהיה חוות הדעת הסופית לצורך יישוב תביעת הביטוח של התובע בפוליסה שברשותו.
ז.2 הודעת המשך ברור	**1(ז)2** נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק. **2(ז)2** נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור. **3(ז)2** הודעת המשך ברור תשלח לתובע לפחות **כל 90 יום** ממועד ההודעה הקודמת עד למשלוח הודעת תשלום או לחלופין אישור זכאות או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים: **1.3(ז)2** התובע הגיש תביעה לבית המשפט. **2.3(ז)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. **4(ז)2** הוראות סעיף 2(ז) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
ח.2 הודעת תשלום	**1(ח)2** החליטה הפניקס על זכאות התובע לתגמולי ביטוח, יישלח לתובע מכתב אישור זכאות. בסמוך לביצוע התשלום תשלח לתובע הודעת תשלום. **2(ח)2** באישור הזכאות ו/או בהודעת התשלום יצוינו בין היתר, המועד בו היו כל המידע והמסמכים בידי הפניקס, עילת התשלום, מועדי תשלום, פירוט הסכומים לתשלום ופירוט אופן חישוב הסכומים, הסבר לגבי תקופת הזכאות, הצורך בבדיקת זכאות מחודשת והמסמכים הדרושים לצורך ביצוע התשלום בפועל. וכן יפורטו במידה והם רלוונטיים. קיזוז סכומים המגיעים להפניקס מהתובע, הסכום שיתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית לרבות סוג ההצמדה והריבית החלה בציון ההוראות החלות לגביה.

2.ט הודעת פשרה	**2(ט)1** הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת. **2(ט)2** הודעת הפשרה תחייב את הצדדים רק אם אושרה על ידי התובע בכתב. **2(ט)3** הוראות סעיף 2.ט לא יחולו על תובע המיוצג על ידי עורך דין.
2.י הודעת דחיית תביעה	**2(י)1** 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.
2.יא ברור תביעה בעזרת מומחה	**2(יא)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 ע"י נציג מטעם הפניקס, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. **2(יא)2** הפניקס תעביר לתובע את חוות דעת המומחה (שאינה הערכה תפקודית), עליה היא נסמכת במסגרת יישוב התביעה. חוות הדעת תכלול את רשימת המסמכים וההודעות שהיו בפני המומחה לצורך כתיבת חוות הדעת. **2(יא)3** לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל. **2(יא)4** האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין ועל היוועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.
2.יב ברור תביעה בעזרת חקירה	**2(יב)1** בעת שימוש בחקירה לצורך בחינת יכולתו התפקודית של התובע, הפניקס לא תעשה שימוש בחקירה אלא אם מתקיימות הוראות אלה: **2(יב)1.1** קיים להפניקס יסוד סביר להעריך, כי יכולתו התפקודית של התובע, במועד שבו היא מבקשת לעשות שימוש בחקירה, שונה מזו המתוארת במידע שברשותה. **2(יב)2.1** החקירה בוצעה בהתאם להוראות חוק חוקרים פרטיים ושירותי שמירה, תשל"ג-1972, ותקנותיו. **2(יב)3.1** החקירה תכלול רק תיעוד של פעולות התובע כהווייתם. במהלך החקירה לא יגרום החוקר, או מי מטעמו, לתובע או למי מטעמו, בכל צורה שהיא, לבצע פעולות. **2(יב)4.1** החקירה לא שימשה לבחינה האם התובע תשוש נפש. **2(יב)2** דוח המתעד את מהלך החקירה כלל, לכל היותר, את הפירוט הבא: מועד ביצוע החקירה ומקומה, אימות שהחקירה מבוצעת אודות התובע, תמונות וצילום וידאו הכולל שמע; דוח החקירה לא יכלול מלל אחר הנוגע לתובע או למצבו התפקודי או הרפואי **2(יב)3** דוח החקירה לא הועבר לעיונו של הספק המעריך המבצע את הערכת התפקוד הקובעת. **2(יב)4** בחינת יכולתו התפקודית של התובע, על בסיס ממצאי החקירה, נעשתה על ידי רופא מטעם הפניקס והתייחסה, בין היתר, לפעולות ה- ADL.

	2(יב)5 להחלטת הפניקס לדחות את תביעת התובע בהסתמך על ממצאים שעלו במסגרת חקירה, יצורף להחלטתה גם מועד ביצוע החקירה ומיקומה וכן תמונה מתוך החקירה ממנה.
2.יג ברור תביעה בעזרת הערכה תפקודית	הערכה תפקודית תבוצע בהתאם לאמור: **2(יג)1** הערכת תפקוד תיעשה תוך שמירה על כבודו של התובע. **2(יג)2** הערכת התפקוד תכלול, לכל הפחות, בדיקה מקיפה של התובע ותיעוד מפורט של מהלך ההערכה, ביחס לכל אחת מהפעולות הנבחנות, וכן התייחסות לבדיקות ולמבחנים שבוצעו לתובע במסגרת הערכת התפקוד. **2(יג)3** הערכת התפקוד תכלול תיאור מילולי שרשם הספק המעריך ביחס לכל פעולה שנבדקה. הערכה תכלול, לכל הפחות, את הבאים: מידע שנמסר מאת התובע או מי מטעמו. תיאור של המעריך בדבר אופן ביצוע הפעולה על ידי התובע והתרשמות המעריך בדבר יכולתו של התובע לבצע את הפעולה בכוחות עצמו, בהתבסס על הערכת התפקוד ועל מידע רפואי נוסף שהעבירה הפניקס לספק, לצורך ביצוע הערכת התפקוד. הערכת התפקוד לא תכלול הערכה מספרית ביחס ליכולתו של תובע לבצע פעולות ADL הנבחנות במסגרת הערכת התפקוד. **2(יג)4** הערכת התפקוד תבוצע בנוכחות נציג מטעם התובע, אלא אם כן התובע ויתר על נוכחות נציג מטעמו, למעט עבור תובע שנבדק לגביו האם הוא תשוש נפש. **2(יג)5** הערכת התפקוד תבוצע בשפה אותה דובר התובע או באמצעות נציג מטעם התובע, המתרגם לתובע את תוכן השיחה בעת הליך ביצוע ההערכה. **2(יג)6** במהלך הערכת התפקוד לא ייעזר התובע באדם, למעט בספק הערכות התפקוד, ככל שנדרש. הערכת התפקוד תפרט את היקף הסיוע שניתן, והסיבות למתן הסיוע. **2(יג)7** חברת ביטוח לא תסתמך על הערכה קוגניטיבית לצורך בחינת השאלה האם התובע "תשוש נפש", אם לא נערכה ההערכה על ידי רופא מומחה לעניין זה, כגון פסיכיאטר או רופא מומחה בתחום הגריאטריה. **2(יג)8** הספק המעריך יעביר את הערכת התפקוד למבוטח ולחברה באותו המועד והנוסח וזאת תוך 3 ימי עסקים מהמועד שבו נערכה ההערכה התפקודית. **2(יג)9** ביקש התובע מהפניקס לקבל העתק מממצאי הערכת התפקוד, תשלח לו הפניקס את הממצאים תוך 3 ימי עסקים. **2(יג)10** זהותו של התובע תאומת לצורך ביצוע הערכה תפקודית.
2.יד בדיקה מחודשת של זכאות	**2(יד)1** הודעה על בדיקת זכאות מחודשת ואופן ביצועה תימסר במסגרת מכתב אישור זכאות. **2(יד)2** בוצעה בדיקת זכאות מחודשת כאמור במכתב אישור הזכאות והוחלט על הפסקת הזכאות או על הקטנתה, יישלח לתובע מכתב מנומק, הכולל את סיבות הפסקת או הקטנת הזכאות בהתאם להוראות הפוליסה ו/או הוראות הדין הרלוונטיות. הודעת שינוי תשלח **לפחות 30 יום** לפני מועד הפסקת או הקטנת התשלומים. **2(יד)3** במידה ולצורך הפסקת או הקטנת הזכאות נעזרה הפניקס בחוות דעת מומחה, תצורף חוות הדעת להודעת השינוי.

	2(יד)4 להפניקס קיימת הזכות לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם הקטנת או הפסקת התשלומים.
3 מענה לפניות תובע	
3.א	הפניקס תשיב בכתב לכל פניה בכתב של תובע, **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים** ממועד קבלת הפניה. **לעניין אזרח ותיק -** לא יאוחר מ - 21 ימים ממועד קבלת הפניה
3.ב	הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה.
3.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 להפניקס.
3.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.
4 הודעה בדבר התיישנות תביעה	
4.א	הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום, הודעת פשרה, הודעת דחייה והודעת המשך ברור, פסקה מובלטת בדבר תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.
4.ב	פסקת ההתיישנות תכלול בין השאר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
4.ג	הוראות סעיף 4 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
5 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטה	
5.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.
5.ב	הוראות סעיף 5 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
6 פרסום הכללים	
הפניקס תפרסם כללים אלו באופן בולט באתר האינטרנט שלה תחת נושא תביעות.	
7 שמירת דינים	
בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.	