



# חוברת כללים לביורר ויישוב תביעות תאונות אישיות ומחלות

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 לאוכלוסיה 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 - תאונות אישיות ומחלות**

|   |  |
|---|--|
| <p>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 וחסכון אשר יבוא במקומו.</p>   | <p><b>1 הגדרות</b><br/><b>חוזר המפקח</b></p>                 |
| <p>דרישה בכתב מהפניקס למימוש זכויות מבוטח לפי תנאי פוליסת ביטוח תאונות אישיות והוראות חוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981, אשר הוגשה החל מ- 1.6.2011.</p>  | <p><b>תביעה</b></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><b>תובע</b></p>   |
| <p>כהגדרתו בפוליסה.</p>   | <p><b>מקרה הביטוח</b></p>                                    |
| <p>כהגדרתה בפוליסה.</p>   | <p><b>תאונה</b></p>  |
| <p>כהגדרתה בפוליסה.</p>   | <p><b>מחלה</b></p>   |
| <p>בקשה לפניקס בקשר להגשת תביעה או בקשר למידע אודות ברור ויישוב תביעות.</p>   | <p><b>פנייה</b></p>  |
| <p>בעל מקצוע שהפניקס נעזרת בו לשם ברור התביעה, הפוגש את התובע.</p>  | <p><b>מומחה</b></p>  |
| <p>אמנת שירות של הפניקס לטיפול בתביעות הכוללת פירוט הליך ברור וישוב תביעה, הנחיות בדבר הגשת תביעה ופירוט המסמכים הנדרשים לברור התביעה.</p>  | <p><b>איגרת הפניקס</b></p>                                   |
| <p>מסמך דיווח אודות נזק בנין מקרה ביטוח ומילוי פרטים בהתאם לנדרש בו.</p>  | <p><b>טופס תביעה</b></p>                                     |
| <p>תנאי פוליסת תאונות אישיות ומחלות, במגוון מוצרי החברה, התקפים למועד קרות מקרה הביטוח, והמפורסמים באתר החברה.</p>  | <p><b>פוליסת ביטוח</b></p>                                   |
| <p>מי שמלאו לו 67 שנים.</p>   | <p><b>אזרח ותיק</b></p>                                      |
| <p><b>2 יישוב תביעות</b></p>  |  |
| <p><b>2(א)1</b> עם קבלת תביעה או פניה בקשר למידע אודות ברור ויישוב תביעות מהתובע על מקרה ביטוח, ונמצא כי עשויה להיות פוליסת ביטוח תקפה למועד האירוע, יישלח לתובע <b>בהקדם האפשרי</b> מכתב תשובה ראשוני הכולל בין היתר:</p> <p><b>2(א)1.1</b> אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה.</p> <p><b>2(א)2.1</b> המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה.</p> <p><b>2(א)3.1</b> איגרת הפניקס והפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס <a href="http://www.fnx.co.il">www.fnx.co.il</a> לקבלת מידע כללי בהתאם לפוליסת הביטוח הרלוונטית, אלא אם הודיע כי איגרת הפניקס מצויה כבר ברשותו.</p> | <p><b>2.א</b> <b>קבלת תביעה או פניה בקשר להגשת תביעה</b></p> |

|  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <p><b>2(א)4.1</b> כללים לברור ויישוב תביעות, אלא אם הודיע כי הינם מצויים כבר ברשותו.</p> <p><b>2(א)2</b> 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.</p> <p><b>2(א)3</b> על אף האמור בסעיף 2(א)1, במקרים בהם תשלח הודעת תשלום בהתאם לאמור בסעיף 2(ד), לא יישלחו המסמכים המפורטים בסעיפים 2(א)1.1 - 2(א)1.3.</p> <p><b>2(א)4</b> עם קבלת מענה בכתב מהתובע, יישלח אליו <b>בהקדם האפשרי</b>, מכתב תשובה נוסף המאשר קבלת המענה ומועד קבלתו, פירוט המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו.</p> <p><b>2(א)5</b> יהיה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מהתובע, יישלח אליו <b>בהקדם האפשרי</b>, <b>תוך 14 ימי עסקים</b> מהיום שהתברר הצורך בהם, מכתב בקשה לקבלת המידע והמסמכים הנדרשים.</p> <p><b>2(א)6</b> 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.</p> <p><b>2(א)7</b> עם קבלת הודעה על מקרה ביטוח מהתובע, והיה נמצא כי לא קיימת פוליסה רלוונטית, יישלח לתובע <b>בהקדם האפשרי</b> מכתב המסביר, כי לא נמצאה בפניקס פוליסה רלוונטית למקרה.</p> <p><b>2(א)8</b> הוראות סעיף 2(א) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p> |                                   |
| <p><b>2(ב)1</b> עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע, תשלח לתובע <b>בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים</b> הודעת תשלום או הודעת המשך ברור 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>2.1</b> טיפול בתביעה</p>    |
| <p><b>2(ג)1</b> נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.</p> <p><b>2(ג)2</b> נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור.</p> <p><b>2(ג)3</b> הודעת המשך ברור תשלח <b>כל 90 יום</b> ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:</p> <p><b>2(ג)1.3</b> התובע הגיש תביעה לבית המשפט.</p> <p><b>2(ג)2.3</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.</p> <p>לתובע שהוא אזרח ותיק תימסר הודעה כאמור גם בעל פה, למעט אם האזרח הוותיק 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 ברור</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>1(ז)2</b> עם סיום ברור התביעה וקבלת החלטה על זכאות התובע לתגמולי ביטוח יבוצע תשלום לתובע.</p> <p><b>2(ז)2</b> בהודעת התשלום יצוין המועד בו היו כל המידע והמסמכים בידי הפניקס, יפורטו עילת התשלום, פירוט אופן החישוב, מרכיבי התשלום שהוכרו, מרכיבי התשלום שנדחו, הנימוקים להחלטה וקיצוז חובות פרמיה וחובות אחרים.</p>   | <p><b>2.2</b> <b>הודעת תשלום</b></p>            |
| <p><b>2(ה)1</b> הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת.</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>2.2</b> <b>הודעת פשרה</b></p>             |
| <p>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.</p>  | <p><b>1.2</b> <b>הודעת דחיית תביעה</b></p>      |
| <p><b>1(ז)2</b> החליטה הפניקס במסגרת ברור התביעה להיעזר במומחה, תודיע לתובע על זכותו להיוועץ במומחים מטעמו ו/או לפנות ליועץ, והכול כמפורט באיגרת הפניקס.</p> <p><b>לעניין תובע שהוא אזרח ותיק -</b> תימסר הודעה גם בעל-פה ע"י נציג מטעם הפניקס, 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 ויישוב התביעה. חוות הדעת תכלול את רשימת המסמכים וההודעות שהיו בפני המומחה לצורך תיבת חוות הדעת.</p> <p><b>3(ז)2</b> לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל.</p> <p><b>4(ז)2</b> האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין ועל היוועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.</p> | <p><b>2.2</b> <b>ברור תביעה בעזרת מומחה</b></p> |
| <p><b>3 מענה לפניות תובע</b></p>   |   |
| <p>הפניקס תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוסס או תובע, <b>בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים</b> ממועד קבלת הפניה.</p> <p><b>לעניין אזרח ותיק -</b> לא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה</p>   | <p><b>3</b> <b>א.3</b></p>                      |
| <p>הפניקס תעביר לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, <b>בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים</b> ממועד קבלת הבקשה.</p>   | <p><b>3.3</b></p>                               |
| <p>הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, <b>בהקדם האפשרי 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>3.3</b></p>                               |
| <p>הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, <b>בהקדם האפשרי 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>3.3</b></p>                               |

|   |  |
|---|--|
| <b>4 הודעה בדבר התיישנות תביעה</b>                                      |  |
| <b>א.4</b>  | הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום, הודעת פשרה, הודעת דחיית תביעה והודעת המשך ברור ראשונה, פסקה מובלטת בדבר תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.      |
| <b>ב.4</b>  | פסקת ההתיישנות תכלול בין השאר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.  |
| <b>ג.4</b>  | הוראות סעיף 4 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.  |
| <b>5 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטה</b>                               |  |
| <b>א.5</b>  | הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע: בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי ובמכתב דחייה, פסקה מובלטת בדבר זכות התובע להשיג על החלטות הפניקס, הדרך להגשת ההשגה והגורמים בפניהם ניתן להביא את ההשגה. |
| <b>ב.5</b>  | הוראות סעיף 5 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.  |
| <b>6 פרסום הכללים</b>   |  |
| הפניקס תפרסם כללים אלו באופן בולט באתר האינטרנט שלה תחת נושא תביעות.    |  |
| <b>7 שמירת דינים</b>  |  |
| בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין. |  |
|   |  |