הפניקס

חוברת כללים לבירור ויישוב תביעות

ניתוחים, טיפולי מחליפי ניתוח וכיסויים נילווים לניתוח

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.

מב"ס 30070803

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 ותיקים 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 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 - ניתוחים, טיפולים מחליפי ניתוח וכיסויים נלווים לניתוח

1 הגדרות

חוזר המפקח	חוזר גופים מוסדיים 2011-9-5 - 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.
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.
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 לניתוחים, טיפולים מחליפי ניתוח וכיסויים נלווים לניתוח התקפים למועד קרות מקרה ביטוח.
אזרח ותיק	מי שמלאו לו 67 שנים.

2 יישוב תביעות

2.א קבלת פנייה

2(א)1 אדם הפונה להפניקס בקשר להגשת תביעה או בקשר למידע אודות ברור ויישוב תביעות יימסרו ו/או יישלחו לו על ידי מוקד הפניקס, **בהקדם האפשרי** המידע ו/או המסמכים 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)4.1 טופס הגשת תביעה.

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.

ב.2 קבלת תביעה	**2(ב)1** עם קבלת תביעה מהתובע על מקרה ביטוח, ונמצא כי עשויה להיות פוליסת ביטוח תקפה ליום האירוע, יישלח לתובע **בהקדם האפשרי** מיום קבלת התביעה מכתב תשובה פתיחת תביעה הכולל בין היתר: **2(ב)1.1** אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה. **2(ב)1.2** המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה. **2(ב)1.3** 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)1.4** 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(ה), לא יישלחו המסמכים המפורטים בסעיף 2(ב)1.2 - 2(ב)1.3. **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 **בהקדם האפשרי** בצירוף מכתב הסבר מתאים.
ג.2 טיפול בתביעה	**2(ג)1** עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע, תשלח לתובע **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים** הודעת המשך ברור או הודעת תשלום או לחלופין אישור זכאות או הודעת פשרה או הודעת דחייה, אלא אם נמסר אחרת במכתב פתיחת תביעה. **2(ג)2** הוראות סעיף 2(ג) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
ד.2 הודעת המשך ברור	**2(ד)1** נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק. **2(ד)2** נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור. **2(ד)3** הודעת המשך ברור תשלח **כל 90 יום** ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום או לחלופין אישור זכאות או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים: **2(ד)3.1** התובע הגיש תביעה לבית המשפט.

	3.2(ד)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(ד)4** הוראות סעיף 2(ד) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
ה.2 הודעת תשלום	**2(ה)1** החליטה הפניקס על זכאות התובע לתגמולי ביטוח, יישלח לתובע מכתב אישור זכאות. כאשר לא נדרש אישור זכאות, תשלח לתובע הודעת תשלום בסמוך לביצוע התשלום. **2(ה)2** באישור הזכאות ו/או בהודעת התשלום יצוינו בין היתר, המועד בו היו כל המידע והמסמכים בידי הפניקס, עילת התשלום, מועדי תשלום, פירוט הכיסויים והסכומים לתשלום, פירוט אופן חישוב הסכומים וכן יפורטו במידה והם רלוונטיים: קיזוז סכומים המגיעים להפניקס מהתובע, הסכום שהתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית לרבות סוג ההצמדה, הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה.
ו.2 הודעת פשרה	**2(ו)1** הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת. **2(ו)2** הודעת הפשרה תחייב את הצדדים רק אם אושרה על ידי התובע בכתב. **2(ו)3** הוראות סעיף 2(ו) לא יחולו על תובע המיוצג על ידי עורך דין.
ז.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.
ח.2 ברור תביעה בעזרת מומחה	**2(ח)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(ח)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(ח)3** לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל. **2(ח)4** האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין ועל היוועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.

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 לפניקס.
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 ישא 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 ובמכתב 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.	