



## תביעות נסיעות לחו"ל - כללים לבירור ויישוב תביעות

### טבלת השוואת מועדים

בין המועדים הנקובים בכללי ה"פניקס", למועדים והתקופות הקבועים בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור"

המועד או התקופה לסוג תביעה: ביטוח נסיעות לחו"ל	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה למידע ומסמכים נוספים	8(א)(6)
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8(ב)
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8(ו)(3)
לא רלוונטי	60-30 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8(ט)(6)
לא רלוונטי	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8(יב)(2)
לא רלוונטי	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	8(יג)(1)
לא רלוונטי	7 ימי עסקים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	8(יג)(2)
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8(יד)
21 ימים	21 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור - אזרח ותיק*	
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	8(טו)(1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8(טו)(3)

\* אזרח ותיק - מי שמלאו לו 67 שנים.