



הזכויות שלך, המחוייבות שלנו

ביטוח דירה אמנת השירות של הפניקס לטיפול בתביעות

הפניקס חברה לביטוח בע"מ רואה בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה.

מטרתנו כחברת הביטוח שלך היא לברר וליישב תביעות במהירות, במקצועיות, בהוגנות ובסקיפות מרבית וכן, בהתאם להוראות כל דין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות ואנו רואים בכך 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 אנשיה, העוסקים ביישוב תביעות, לפעול במקצועיות ובאדיבות ומתוך הכרת הוראות הדין הרלוונטיות ונהלי הארגון.

אנו בפניקס עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

כחלק מהמחויבות שלנו ללקוחותינו, אנו מצרפים עבורך איגרת זו המציגה את כל התהליכים הנדרשים מבחינתך והאפשרויות העומדות לרשותך בתחום הספציפי של תביעתך. מסמך זה יאפשר לך ולנו לקדם את הטיפול המהיר, המקצועי והיעיל בתביעתך.



כללי

1. הנך זכאי להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
2. הנך זכאי להיעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה בתביעות בהן יש צורך בכך בכפוף להוראות החוק והפסיקה.
3. הנך זכאי להשיג על החלטות הפניקס לגבי אופן הטיפול בתביעה בפני הגורם המטפל, ולחלופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה באמצעות הדואר לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים 5345433 או באמצעות הפקס: 7336950 - 03 או באמצעות דואר אלקטרוני: pnioth@fnx.co.il
4. זכותך לברר תביעתך בפני גורמים נוספים, ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, משרד האוצר.

מה עלייך לעשות אם נגרם לך נזק בדירתך?

הכיסוי במסגרת פוליסת דירה, מאפשר לך לקבל תגמולי ביטוח בגין נזק למבנה דירתך ולתכולה בהתאם לכיסוי שרכשת ובהתאם לתנאי הפוליסה. כדי לאפשר לנו טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, עליך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות להלן:

דיווח על נזקים

- בנזקי מים בכיסוי באמצעות "אמינות אקספרס בע"מ"**, עבור פוליסות שנרכשו לפני ה-3.9.2017, עלייך לפנות למוקד "אמינות אקספרס בע"מ" מקבוצת שחר, בטלפון *5420 או 03-5769238 או 1-700-70-71-71. המוקד פעיל 24 שעות ביממה.
- בכל נזק אחר ובנזקי מים בכיסוי באמצעות "שרברב הסדר" או "שרברב פרטי"** עלייך לפנות למרכז התביעות של הפניקס בטלפון *5070 או 1-700-50-50-73.
- שעות פעילות מרכז התביעות של הפניקס בימים א'-ה' בין השעות 8:00-20:00 כולל ימי חול המועד (סוכות ופסח), בימי ו' וערבי חג בין השעות 8:00 - 12:00. מעבר לשעות הפעילות ניתן מענה טלפוני באמצעות מוקד חירום או לסוכן הביטוח שלך לקבלת הנחיות. באפשרותך לבחור שרברב הסדר מתוך רשימת השרברבים באתר החברה www.fnx.co.il איתור שרברבים.

מילוי טופס תביעה וצירוף מסמכים

מייד לאחר קרות מקרה הביטוח, עליך למלא את טופס התביעה על כל פרטיו, בכתב יד ברור וקריא.

אופן שליחת המסמכים

- את טופס התביעה כמו גם את המסמכים הנדרשים, באפשרותך להעביר לחברה לבחירתך באחת מהאפשרויות הבאות:
- באמצעות סוכן הביטוח
 - באמצעות הדואר לכתובת: פניקס חברה לביטוח בע"מ. דרך השלום 53, גבעתיים 5345433
 - לתיבת דוא"ל: rechush@fnx.co.il
 - פקס: 03-7337792
 - באמצעות מסרון (SMS) למספר טלפון: 055-7000887 - בעת השימוש באפשרות זו נדרש לשלוח את המילה **מסמך** למספר הנ"ל ויתקבלו הנחיות להעברת המסמכים.

תהליך הטיפול בתביעה ובדיקת זכאות

לאחר שהודעתך על הנזק התקבלה במוקד, תבוצע בדיקה מיידית לברור ראשוני של הכיסוי, בהתאם לפוליסה שרכשת ויבדק הצורך בשליחת שמאי. במידה וקיימת פוליסה תקפה, תפתח תביעה. עם פתיחת התביעה, ישלח אליך מכתב המאשר את קבלת התביעה, את מספרה והמסמכים הנדרשים. במקרים בהם ימונה שמאי לבדיקה והערכת הנזק, ישלח אליך ואל סוכן הביטוח שלך מכתב ובו פרטי השמאי ופרטי התביעה. במקרים אלו השמאי ינחה אותך באשר למסמכים הנדרשים להמשך הטיפול.

תוך 30 יום מיום קבלת מלוא המסמכים הנדרשים ממך, יבוצעו הפעולות הנדרשות לברור היקף זכאותך לתגמולי ביטוח, החבות והיקפה בהתאם לפוליסה שרכשת.

משהושלם תהליך ברור התביעה ותוכר זכאותך לפיצוי, יבוצע תשלום ותישלח אליך הודעת תשלום הכוללת את פירוט מרכיבי התשלום. אם בתום ברור החבות יתברר כי אינך זכאי לפיצוי, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.

היה ותהליך הטיפול לא הסתיים תשלח הודעת המשך ברור המפרטת את סיבת העיכוב. הודעת המשך בירור תשלח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:

א. הגושה תביעה לבית המשפט.

ב. לא הומצא המידע או המסמכים שנדרשו ובלבד שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור וצוין בהודעה האחרונה כי לא ימסרו הודעות נוספות.

החברה נעזרת לעיתים במומחים חיצוניים אשר תפקידם לסייע בברור נסיבות המקרה ובדיקת הזכאות. במקרים בהם הוחלט להפעיל מומחה, תועבר אליך הודעה על מינוי המומחה שמו ותפקידו. באפשרותך להיעזר במומחה מטעמך ו/או לפנות למייצג. במקרים בהם יוחלט להגיש תביעה כנגד גורם הנזק (לאחר תשלום תביעתך), נודיעך בהתאם.

תקופת ההתיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח וזאת בהתאם להוראות הדין.

מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה לחברתנו כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות הכול בהתאם להוראות הדין.

הינך יכול לברר בכל שלב את מצב הטיפול בתביעה באמצעות קוד אישי דרך אתר הפניקס או באמצעות סוכן הביטוח שלך.

לקבלת מידע נוסף:

הכללים לבירור ויישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת באתר הפניקס www.fnx.co.il בחלון ניווט תביעות או אצל סוכן הביטוח שלך או במוקד קשרי לקוחות הפניקס: 03-7332222 | *3455

לקבלת מידע על התביעה ושם הגורם המטפל, פנה למוקד דיווח נזקי רכוש: *5070 | 1-700-50-50-73
שעות פעילות: א'-ה' 08:00 - 20:00, ו' 08:00 - 12:00

לידיעתך: הכללים המפורטים ליישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת באתר האינטרנט של החברה www.fnx.co.il בחלון ניווט תביעות.