



**אתם תעשו חיים
ואנחנו נשמור עליהם**

הזכויות שלך, המחוייבות שלנו

ביטוח נסיעות לחו"ל 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 את תביעותיך במהירות, בהוגנות ובשקיפות 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 שחרטת 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.

סוכני הביטוח הקשורים עם הפניקס בקשרים עסקיים, אמונים על מתן שירות מיטבי למבוטחים במהלך הטיפול בתביעות ופועלים להגנת ענייני המבוטח במקצועיות ובישור.

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 והיעיל בתביעתך.

לקוחות הפניקס מרוויחים יותר, **תבדוק שיש לך הפניקס**
הפניקס חברה לביטוח בע"מ



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 עליך לעשות כדי להגיש תביעה בגין ביטוח נסיעות לחו"ל?

המידע המופיע בחוברת זו נועד לספק מידע על אופן הפעולה הנדרש במקרה של תביעה בגין פוליסת נסיעות לחו"ל. אין במפורט להקנות כיסוי אשר אינו מצוי בפוליסה שרכשת. לפיכך וטרם קבלת החלטה על אופן הפעולה הנדרש אנא וודא כי הכיסוי אכן בפוליסה שרכשת. לתשומת לבך! **בעת קרות אירוע חירום רפואי בחו"ל עליך לפנות למוקד החירום הטלפוני אשר פרטיו מפורסמים בפוליסה. בכפוף לזכאותך לתגמולי ביטוח מוקד החירום ינחה אותך בדבר אופן הפעולה הנדרש ויפעל למול נותני השירות. הודעה מיידיית כאמור הנה תנאי מהותי לחבות החברה ויודגש כי במקרה ולא תקבל, ייתכן כי יהיה בכך לפגוע בזכאותך לתגמולי ביטוח.** על מנת לאפשר לנו טיפול מהיר בתביעתך, נבקשך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות מטה:

מילוי טופס תביעה

- יש לבחור את טופס התביעה הייעודי לפי סוג הנזק. את טופסי התביעה ניתן למצוא באתר האינטרנט של הפניקס, אצל סוכן הביטוח או במוקד קשרי לקוחות (נסיעות לחו"ל) בטלפון 03-7338141.
- עליך למלא את הפרטים הנדרשים בטופס התביעה, בתביעות בגין הוצאות רפואיות, עליך למלא בנוסף גם הכולל ויתור על סודיות רפואית ולהוסיף את חתימתך וחתמת עד לחתימתך. במקרה של מבוטח קטין נדרשת חתימת ההורים האפוטרופוסים הטבעיים/ האפוטרופוסים החוקיים.

המסמכים שעליך לצרף לטופס התביעה

- במידה והאירוע אירע בעת טיסה או שיט או כלי תחבורה, נדרש אישור של חברת התעופה או הספנות או התחבורה או ההשכרה, על הגשת תביעה וכן אישור על החזר כספים בגין האירוע במידה והתקבלו כאלה.
- צילום ברור וקריא של אישור המשטרה ממקום וממועד האירוע בחו"ל ובו פרוט נסיבות האירוע.
- צילום ברור וקריא של כרטיסי הטיסה.
- צילום ברור וקריא של הדרכון או תעודת הזהות.
- צילום ברור וקריא של המחאה מבוטלת (לצורך העברה בנקאית)
- במידה ונגרמו הוצאות רפואיות, נדרשים מסמכים רפואיים ו/או דו"ח רפואי של רופא מומחה רלוונטי המטפל בחו"ל, הכולל דיאגנוזה, סיבת הטיפול ואופן הטיפול הנדרש.
- פירוט המסמכים הנוספים הדרושים, לפי סוג הכיסוי הנתבע, מצוי בטופסי התביעה וכן באתר הפניקס www.fnx.co.il תחת חלון ניווט תביעות.

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 למרכז התביעות לטלפון *5070, 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.

לקוחות הפניקס מרוויחים יותר, תבדוק שיש לך הפניקס הפניקס חברה לביטוח בע"מ

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: Ptviothul@fnx.co.il
 - באמצעות מסרון (SMS) למספר טלפון: 055-7000887 - בעת השימוש באפשרות זו נדרש לשלוח את המילה **מסמך** למספר הנ"ל ויתקבלו הנחיות להעברת המסמכים.
 - ניתן להתקשר למוקד מידע ושירות ביטוח נסיעות לחו"ל טל' 03-7338141 פעילות המוקד בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00.

הליך טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

לאחר קבלת טופס התביעה והמסמכים הראשוניים הנדרשים בפניקס, תבוצע בדיקה ובירור זכאותך לתגמולי ביטוח בהתאם לפוליסה שרכשת.

מכתב תשובה ישלח אליך בהקדם האפשרי מיום קבלת טופס התביעה והמסמכים הראשוניים בפניקס, מכתב זה יאשר את קבלתם של המסמכים ובמידת הצורך יציג דרישה למסמכים נוספים שטרם התקבלו (להלן: מכתב "פתיחת תביעה").

בהקדם האפשרי ממועד קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו ממך ולא יאוחר מ- 30 ימים מקבלתם, תפעל הפניקס לבירור חבותה וישלח אליך מכתב בו תפורט עמדתנו, אלא אם הודענו אחרת במכתב "פתיחת התביעה":

- בתום בירור החבות היה ותוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, ישלח אליך מכתב אישור זכאות. במידה והתשלום לא יבוצע ישירות לנותן השירות ו/או כאשר מדובר בתגמול מסוג פיצוי תשלח אליך הודעת תשלום.
- אם בתום בירור החבות יתברר כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לכך.
- במידה וימצא כי נדרש זמן נוסף ו/או מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה תשלח אליך הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתביעה ובמידת הצורך את המידע והמסמכים הנוספים הדרושים ממך לבירור התביעה.
- הודעת המשך בירור תשלח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:
 - א. הוגשה תביעה לבית המשפט
 - ב. לא הומצא המידע או המסמכים שנדרשו ובלבד שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.

בירור תביעה בעזרת מומחה

לצורך בירור חבותה רשאית הפניקס להיעזר במומחה אשר יפגוש בך ואשר תפקידו לסייע לפניקס בהליך בירור התביעה ובדיקת חבותה על פי הפוליסה. במקרים אלו באפשרותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.

תקופת ההתיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח ובנוגע לקטינים 3 שנים מיום הגעתם לגיל 18 שנים וזאת בכפוף להוראות הדין. מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה לפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכל בהתאם להוראות הדין.