

חברת כללים לבירור ויישוב תביעות ביטוח חיים



אנו שמחים להציג את חברת הכללים של הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים. אנו בפניקס מאמינים שהטיפול בתביעה חייב להתנהל בענייניות, ביסודיות, במקצועיות, בהגנות 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 בפניקס עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

מק"ט 300708042



כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

הפניקס חברה לביטוח בע"מ

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.

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.

1 הגדרות	
חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 - בדבר ברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור מיום 28.3.2011.	חוזר המפקח
דרישה בכתב מהפניקס למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטי למימוש זכויות כאמור, אשר הוגשה החל מ- 1.6.2011.	תביעה
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.	תובע
פניית אדם באמצעות טלפון, דוא"ל, פקס או דואר ישראל לקבלת מידע אודות אופן הגשת תביעה בגין מקרה הביטוח.	פנייה באשר למקרה ביטוח
בעל מקצוע שהפניקס נעזרת בו לשם ברור התביעה, והפוגש את התובע.	מומחה
אמנת שירות של הפניקס לטיפול בתביעות הכוללת פירוט הליך ברור ויישוב תביעה, הנחיות בדבר הגשת תביעה ופירוט המסמכים הנדרשים לברור התביעה.	איגרת הפניקס
דיווח אודות נזק בגין מקרה ביטוח ומילוי פרטים על פי הנדרש.	טופס תביעה
חוזה ביטוח בין מבטח לבין מבטוח המחייב את המבטח תמורת דמי ביטוח לשלם בקרות מקרה הביטוח, תגמולי ביטוח למוטב.	פוליסת ביטוח
2 יישוב תביעות	
<p>עם קבלת הודעה מתובע, על מקרה העלול לגרום לתביעה על פי הפוליסה, תבוצענה הפעולות הבאות תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה בחברה:</p> <p>1. תובא לידיעת התובע האפשרות לקבלת מידע באמצעות אתר האינטרנט של החברה www.fnx.co.il תחת פרק תביעות ביטוח חיים.</p> <p>2. תשלח לתובע איגרת הכוללת את פירוט תהליך הטיפול בתביעה לרבות טופס תביעה ורשימת המסמכים הנדרשים לשם ברור התביעה וזכויותיו בתהליך זה.</p>	2 א. קבלת פנייה

<p>1(ב)2 עם קבלת תביעה מהתובע על מקרה ביטוח ונמצא כי קיימת פוליסת ביטוח תקפה ליום האירוע, ישלח לתובע בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים מכתב פתיחת תביעה הכולל בין היתר:</p> <p>1.1(ב)2 אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה.</p> <p>1.2(ב)2 המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה.</p> <p>1.3(ב)2 איגרת הפניקס והפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס www.fnx.co.il לקבלת מידע כללי בהתאם לסוג התביעה, אלא אם הודיע כי איגרת הפניקס מצויה כבר ברשותו.</p> <p>1.4(ב)2 כללים לברור ויישוב תביעות, אלא אם הודיע כי הינם מצויים כבר ברשותו.</p> <p>2(ב)2 עם קבלת מענה בכתב מהתובע, ישלח אליו תוך 14 ימי עסקים מכתב תשובה נוסף המאשר קבלת המענה ומועד קבלתו, פירוט המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו.</p> <p>3(ב)2 על אף האמור בסעיף 2(ב)1, במקרים בהם תשלח הודעת תשלום בהתאם לאמור בסעיף 2(ה) לא ישלחו המסמכים המפורטים בסעיף 2(ב)1.2 - 2(ב)1.3.</p> <p>4(ב)2 היה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מהתובע, ישלח לתובע תוך 14 ימי עסקים מהיום שבו התברר הצורך בהם, מכתב בקשה המפרט המידע והמסמכים הנדרשים.</p> <p>5(ב)2 עם קבלת הודעה או או פניה בהקשר להגשת תביעה על מקרה ביטוח מהתובע, ונמצא כי לא קיימת פוליסה רלוונטית, תבוצענה בהקדם האפשרי אחת מהפעולות הבאות:</p> <p>5.1(ב)2 בהודעה טלפונית יימסרו הממצאים טלפונית.</p> <p>5.2(ב)2 בהודעה בפקס, בדוא"ל, או בדואר ישראל, יוחזרו המסמכים לתובע בצירוף מכתב הסבר כי לא נמצאה פוליסה רלוונטית למקרה.</p> <p>6(ב)2 הוראות סעיף 2(ב) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>1.2 קבלת תביעה</p>
<p>1(ג)2 עם קבלת מלוא המידע והמסמכים וטופס התביעה (למעט במקרה פטירה) שנדרשו מהתובע, תשלח לתובע בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים הודעת תשלום או הודעת המשך ברור או הודעת פשרה או הודעת דחייה.</p> <p>2(ג)2 הוראות סעיף 2(ג) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>1.2 טיפול בתביעה</p>
<p>1(ד)2 נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.</p> <p>2(ד)2 נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור.</p>	<p>1.2 הודעת המשך ברור</p>

<p>2(ד)3 הודעת המשך ברור תשלח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:</p> <p>2(ד)3.1 התובע הגיש תביעה לבית המשפט.</p> <p>2(ד)3.2 התובע לא המציא מידע או מסמכים שנדרשו ממנו, ובלבד שנמסרו לו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות.</p> <p>2(ד)4 הוראות סעיף 2(ד) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	
<p>2(ה)1 עם סיום ברור התביעה והחלטה על זכאות התובע לתגמולי ביטוח יבוצע תשלום.</p> <p>2(ה)2 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 וקיזוז חובות פרמיה וחובות אחרים.</p>	<p>ה.2 הודעת תשלום</p>
<p>2(ו)1 הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת.</p> <p>2(ו)2 הודעת הפשרה תחייב את הצדדים רק אם אושרה על ידי התובע בכתב.</p> <p>2(ו)3 הוראות סעיף 2(ו) לא יחולו על תובע המיוצג על ידי עורך דין.</p>	<p>י.2 הודעת פשרה</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>ז.2 הודעת דחיית תביעה</p>
<p>2(ח)1 החליטה הפניקס במסגרת ברור התביעה להיעזר במומחה, תודיע לתובע על זכותו להיוועץ במומחה מטעמו ו/או לפנות לייצוג, והכול כמפורט במסגרת איגרת הפניקס.</p> <p>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.</p> <p>2(ח)3 לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל.</p> <p>2(ח)4 האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין ועל היועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.</p>	<p>ח.2 ברור תביעה בעזרת מומחה</p>
<p>2(ט)1 הפניקס תבדוק את זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, על פי הכללים שנקבעו בנספח הפוליסה הרלוונטי. כללים אלה יכללו באיגרת הפניקס.</p> <p>2(ט)2 30 יום לפני תום תקופת הזכאות תשלח לתובע הודעה, בה יפורטו המסמכים הנדרשים לצורך המשך בחינת זכאותו בתביעה. יתכן כי לצורך המשך ברור התביעה יידרש התובע להיבדק על ידי רופאים מטעם החברה.</p>	<p>ט.2 בדיקה מחודשת של זכאות בתביעות אובדן כושר עבודה</p>

<p>3(ט)3 אם לאחר בדיקת הזכאות יהיה צורך לשלם לתובע תגמולים מופחתים או להפסיק את התשלומים, החברה תשלח לתובע הודעה שנייה שתכלול את כל הנימוקים להחלטה בהתאם להוראות בסעיפים 2(ז) ו-2(ח) לעיל.</p> <p>2(ט)4 ההודעה תשלח תוך 60-30 יום לפני מועד תשלום התגמולים המופחתים או הפסקת התשלומים.</p>	
<p>הודעה תשלח 30 יום לפני מועד הפסקת התשלומים העייתיים בעקבות מיצוי זכאות.</p>	<p>2. סיום זכאות בתביעות מוות המשולמות בתשלומים עייתיים למוטבים/שאיירים</p>
3 מענה לפניות תובע	
<p>הפניקס תשיב בכתב לכל פניה בכתב של התובע, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים ממועד קבלת הפניה.</p>	<p>3. X</p>
<p>הפניקס תעביר לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.</p>	<p>3. 1</p>
<p>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.</p>	<p>3. 1</p>
<p>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 יישא התובע בהחזר העלות.</p>	<p>3. 1</p>
4 הודעה בדבר התיישנות תביעה	
<p>הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום, הודעת פשרה, הודעת דחייה והודעת המשך ברור ראשונה, פסקה מובלטת בדבר תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.</p>	<p>4. X</p>
<p>פסקת ההתיישנות תכלול בין השאר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.</p>	<p>4. 1</p>
<p>הוראות סעיף 4 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>4. 1</p>
5 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטה	
<p>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.</p>	<p>5. X</p>
<p>הוראות סעיף 5 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>5. 1</p>
6 פרסום החוזר	
<p>הפניקס תפרסם כללים אלו באופן בולט באתר האינטרנט שלה תחת פרק תביעות ביטוח חיים ומנהלים.</p>	
7 שמירת דינים	
<p>בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.</p>	