



טיפול בתביעות

מקיף דירה צד ג'

בתור קבוצת ההשקעות, הביטוח והפיננסים המובילה בישראל, המלווה מיליוני לקוחות, אנחנו חותרים ליצירת השפעה מיטיבה על קהל לקוחותינו.

כחלק מהשקפת עולם זו, אנחנו רואים בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותנו ומרכיב עיקרי באחריות שלנו כלפיך. מטרתנו היא לברר וליישב את תביעותיך במהירות, בהוגנות ובשקיפות מרבית, בהתאם להוראות הדין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות, והם חלק במשמעותי מהמחויבות ההדדית של הפניקס ולקוחותיה.

מתוך רצון להעניק לך את המענה הטוב ביותר ברגע האמת, אנשינו עוברים הכשרות לצורך יישוב תביעות במקצועיות ובאדיבות, תוך ירידה לפרטים והכרת הוראות הדין והנהלים הרלוונטיים.

בנוסף, העוסקים במלאכת יישוב התביעות של אזרחים וותיקים עוברים הכשרה ייעודית, לצורך מתן מענה מיטבי המותאם לצרכים הייחודיים שלהם, לרבות ליווי אישי וחתירה לצמצום זמני המענה.

אנחנו כאן עבורך.

מוקדי השירות שלנו עומדים לרשותך לכל שאלה.

לצידם, סוכני הביטוח שעובדים עם הפניקס פועלים לשמירה על זכויותיך.

כחלק מהמחויבות שלנו אליך, איגרת זו מכילה את כל התהליכים והאפשרויות העומדות לרשותך

בתחום הספציפי של תביעתך. מסמך זה יאפשר לך ולנו לקדם את הטיפול המהיר והיעיל בתביעתך.

על מנת למצות את זכויותיך, באפשרותך:

1. להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
2. להיעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה בתביעות בהן יש צורך בכך, בכפוף לתקנון.
3. להשיג בכתב על ההחלטות שתתקבלנה, בהתאם לתקנון.
4. לברר את תביעתך בפני הגורם המטפל, או לחילופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה, באמצעות:
 - שליחה לדואר, עבור הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 534543.
 - דואר אלקטרוני: PNIOTH@FNX.CO.IL
5. לברר את תביעתך בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר.

מה עושים כאשר נגרם לצד ג' נזק שמקורו בדירה המבוטחת?

במידה שרכשת כיסוי ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, במסגרת פוליסה לביטוח דירתך, אנו נכיר בחבות צדדים שלישיים, בכפוף לתנאי הפוליסה וסייגיה.

כדי לאפשר לנו טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, חשוב לפעול בהתאם להנחיות הבאות:

דיווח על נזקים

מיד עם קרות הנזק או בסמוך אליו, יש לפנות למוקד במרכז התביעות של הפניקס. יש ליידיע את נציג התביעות, כי נגרם נזק גם לצד ג' (רכוש או גוף). נציג התביעות יבדוק את הכיסוי הביטוחי ויבחן אם נדרש לפתוח תביעה. בנזקי רכוש - ייבדק הצורך במינוי שמאי לבדיקת הנזק והערכתו. במידה שנדרש יבוצע תאום עמך ועם הצד השלישי. בנזקי מים - נציג התביעות יפנה אותך לחברת נת"ב, לצורך בחינת טיפול במסגרת שרברב שבהסדר.

שעות פעילות מרכז התביעות של הפניקס:
ימים 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.

מילוי טופס תביעה

בכל נזק לצד ג' (רכוש או גוף) המכוסה על פי הפוליסה ואשר הינך עלול להיחשב כאחראי לו חוקית, מיד לאחר קרות מקרה הביטוח יש למלא טופס תביעה על כל פרטיו ולהעבירו לחברה. במידה שהומצאה לך דרישת צד ג' בכתב יש לצרפה לטופס התביעה, לרבות כל מסמך שנלווה אליה. תביעות של אזרחים ותיקים (מי שמלאו להם 67 שנים): ניתן להגיש תביעה בעל פה באמצעות נציג החברה.

איך שולחים את המסמכים

- את טופס התביעה, כמו גם את המסמכים הנדרשים, באפשרותך להעביר אלינו באחת הדרכים הבאות:
- באמצעות שליחה לתיבת המייל:
בנזקי רכוש - TVIOTRECHUSH@FNX.CO.IL
בנזקי גוף - PTVIOT_HAVUIOT@FNX.CO.IL
 - באמצעות מסרון (SMS) למספר: 055-7000887 - יש לשלוח את המילה "מסמך" למספר זה, כדי לקבל הנחיות להעברת המסמכים
 - באמצעות סוכן הביטוח
 - באמצעות הדואר, לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ,
דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 5345433

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים הרלוונטיים תיפתח תביעה, ונשלח אליך מכתב המאשר את קבלתו ובמידת הצורך דרישה למסמכים נוספים. העתק יישלח לסוכן הפוליסה שלך.

במידה שתוגש לחברתנו דרישה בכתב מאת צד ג' התובע פיצוי על נזקיו, בין במצורף לטופס התביעה ובין ישירות, נשלח לתובע מכתב המאשר את קבלתו, ובמידת הצורך בקשה למידע ולמסמכים נוספים.

תביעות של אזרחים וותיקים: בכל מקרה של חוסר במסמכים, תימסר לך הודעה בעל פה בנוגע לכך, וזאת בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

במקרה של קבלת דרישה מצד ג', נשלח אליך תוך 7 ימי עסקים, מיום קבלת הדרישה, מכתב בו נבקש ממך להמציא את גרסתך לאירוע הנטען. בתוך 30 יום מיום קבלת מלוא המסמכים, הכוללים את גרסתך ואת המסמכים שנדרשו מהתובע, יבוצעו הפעולות הנחוצות לבירור הכיסוי הביטוחי, לבדיקת החבות והיקפה.

משהושלם הליך בירור תביעתו ותוכר זכאותו של התובע לפיצוי, נודיעך על כוונתנו לפצותו כמו גם גובה הפיצוי. אם לא תודיענו על התנגדותך לתשלום הפיצוי בתוך 30 ימים מיום הודעתנו, תישלח לתובע הודעת פשרה ושטר פטור ליישוב תביעתו, כמוסכם עמו. לאחר חתימתו נשלח אליך בקשה לגביית השתתפות עצמית הקבועה בפוליסה.

משהושלם הליך ברור התביעה ותוכר זכאותו של התובע לפיצוי - יבוצע תשלום בהעברה בנקאית או באמצעות המחאה לפי בחירתו, ויישלח אליו מסמך אישור התשלום, הכולל את פירוט מרכיביו. אם בתום ברור החבות יתברר שצד ג' התובע אינו זכאי לפיצוי, נשלח לו הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.

במידה שתהליך הטיפול לא הסתיים, נשלח לתובע הודעת המשך בירור המפרטת את סיבת העיכוב. הודעת המשך בירור תישלח לתובע 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 נשלח המידע או המסמכים הנחוצים. זאת בתנאי שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות את הבקשה האמורה למידע נוסף, וצוין בהודעה האחרונה שלא יימסרו הודעות נוספות.
תביעות של אזרחים וותיקים: בנוסף להודעות אלו, יימסרו לך הודעות תואמות בעל-פה, אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

בירור תביעה בעזרת מומחה

החברה נעזרת לעיתים במומחים חיצוניים אשר תפקידם לסייע בבירור נסיבות המקרה ובדיקת הזכאות. באפשרותך להיעזר במומחה מטעמך ו/או לפנות למייצג.

טיפול בתביעות של אזרחים וותיקים: במידה שהחליטה החברה במסגרת בירור התביעה להיעזר במומחה, תימסר לך גם הודעה בעל פה בנוגע לכך, למעט אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

ההתיישנות

תקופת ההתיישנות לתובע צד ג' הינה 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ובנוגע לקטינים 7 שנים מיום הגעתם לגיל 18 שנים וזאת בכפוף להוראות הדין.

חשוב לדעת: אין די בהגשת תביעה לפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות. רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכול בהתאם להוראות הדין.

באפשרותך 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 הרלוונטיים זמינים עבורך בכל עת באתר הפניקס WWW.FNX.CO.IL - בחלון ניווט תביעות. אפשר לפנות גם לסוכן הביטוח שלך או למוקד קשרי לקוחות הפניקס: 03-7332222 | 3455*