



# הזכויות שלך, המחויבות שלנו

## ביטוח תאונות אישיות 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 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.**

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.



## 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: 03-7336950 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.

## 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: Tb@fnx.co.il
  - פקס: 03-7336946
  - 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

- עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים התומכים, ישלח אליך, בהקדם האפשרי, מכתב המאשר קבלתו ובמידת הצורך דרישה למסמכים נוספים.
- בתוך 30 יום מיום קבלת מלוא המסמכים, יבוצעו הפעולות הנדרשות לבירור החבות והיקפה.
- משהושלם הליך בירור התביעה ובמידה ותוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, יבוצע תשלום בהעברה בנקאית או באמצעות המחאה לפי בחירתך וישלח אליך מסמך אישור התשלום, הכולל את פירוט מרכיביו. אם בתום בירור החבות יתברר, כי אינך זכאי לפיצוי, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה. היה ותהליך הטיפול לא הסתיים, תשלח אליך הודעת 'המשך בירור' 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. 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.
- החברה רשאית לדרוש מעת לעת, לפי שיקול דעתה, כי תיבדק ע"י רופא שימונה על ידה ועל חשבונה, בבדיקה אשר מועדה ומיקומה יתואמו עמך מראש, תוך ציון שמו ותפקידו של הרופא.
- כמו כן, רשאית החברה להפעיל חוקר חיצוני, אשר תפקידו לסייע בבירור נסיבות המקרה ובדיקת הזכאות. במקרה זה, תועבר אליך הודעה על מינוי חוקר.

## 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.

## לקבלת מידע נוסף:

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

## מה עליך לעשות כדי להגיש תביעה לקבלת פיצוי על חבלה גופנית כשברשותך פוליסת לביטוח תאונות אישיות?

הכיסוי במסגרת פוליסה לביטוח תאונות אישיות, מאפשר קבלת תגמולי ביטוח בגין חבלה גופנית כתוצאה מאירוע פתאומי, באם נגרם אובדן כושר זמני, נכות צמיתה או חלילה מוות, והכל בהתאם לכיסוי שרכשת ובהתאם לתנאי הפוליסה.

רכישת הרחבה לביטוח מחלות מאפשרת לך ליהנות מקבלת תגמולי ביטוח בגין מחלה שחלית בה בתקופת הביטוח, וגרמה לאי כושר זמני מוחלט - עד שנה מיום תחילתה.

רכישת הרחבה עבור הוצאות רפואיות מתאונה בלבד, מאפשרת לך קבלת החזר הוצאות, בכפוף להמצאת קבלות מקוריות ובגבולות סכום הפיצוי המצוין ברשימה, והכל בהתאם לתנאי הפוליסה.

כחורה לתליד שהמוסד החינוכי בו הינו לומד מבוטח בפניקס, דע כי, הכיסוי הביטוחי עבורו חל במשך 24 שעות ביממה, אף ללא קשר לפעילות המוסד החינוכי, בהתאם לפוליסה לביטוח תאונות אישיות לתלמידים.

## כדי לאפשר לנו טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, עליך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות להלן:

- מייד לאחר קרות מקרה הביטוח עליך למלא את טופס התביעה על כל פרטיו, בכתב יד ברור וקריא.
- יש לצרף לטופס תעודות מחלה, חתומות ע"י רופא, שנתנו סמוך לאחר קרות מקרה הביטוח.
- יש לצרף אישור ממקום עבודתך, באשר לימי ההיעדרות בפועל.
- כשמדובר בתאונה המהווה "תאונת דרכים", בהתאם להגדרת החוק - יש לציין פרטי הרכב המעורב ומבטחיו.
- כשמדובר בתאונה לתלמיד - יש להמציא אישור מנהל המוסד החינוכי בו לומד התלמיד על תקופת ההיעדרות.

לידיעתך: הכללים המפורטים ליישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת באתר האינטרנט של החברה [www.fnx.co.il](http://www.fnx.co.il) בחלון ניווט תביעות.