

# חוברת כללים לבירור ויישוב תביעות תאונות אישיות ומחלות



אנו שמחים להציג את חוברת 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 300708036



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.

### כללים לברור ויישוב תביעות - תאונות אישיות ומחלות

1 הגדרות	
חוזר המפקח	חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 - בדבר ברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור מיום 28.3.2011.
תביעה	דרישה בכתב מהפניקס למימוש זכויות מבטוח לפי תנאי פוליסת ביטוח תאונות אישיות והוראות חוק חוזה הביטוח תשמ"א-1981, אשר הוגשה החל מ- 1.6.2011.
תובע	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.
מקרה הביטוח	כהגדרתו בפוליסה.
תאונה	כהגדרתה בפוליסה.
מחלה	כהגדרתה בפוליסה.
פנייה	בקשה לפניקס בקשר להגשת תביעה או בקשר למידע אודות ברור ויישוב תביעות.
מומחה	בעל מקצוע שהפניקס נעזרת בו לשם ברור התביעה, הפוגש את התובע.
איגרת הפניקס	אמנת שירות של הפניקס לטיפול בתביעות הכוללת פירוט הליך ברור ויישוב תביעה, הנחיות בדבר הגשת תביעה ופירוט המסמכים הנדרשים לברור התביעה.
טופס תביעה	מסמך דיווח אודות נזק בגין מקרה ביטוח ומילוי פרטים בהתאם לנדרש בו.
פוליסת ביטוח	תנאי פוליסת תאונות אישיות ומחלות, במגוון מוצרי החברה, התקפים למועד קרות מקרה הביטוח, והמפורסמים באתר החברה.
2 יישוב תביעות	
א.2 קבלת תביעה או פניה בקשר להגשת תביעה	<p>2(א) עם קבלת תביעה או פניה בקשר להגשת תביעה מהתובע על מקרה ביטוח ונמצא כי קיימת פוליסת ביטוח תקפה למועד האירוע, ישלח לתובע <b>בהקדם האפשרי</b> מכתב תשובה ראשוני הכולל בין היתר:</p> <p>2(א)1.1 אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה.</p> <p>2(א)1.2 המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה.</p>

**2(א)1.3** איגרת הפניקס והפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס [www.fnx.co.il](http://www.fnx.co.il) לקבלת מידע כללי בהתאם לפוליסת הביטוח הרלוונטית, אלא אם הודיע כי איגרת הפניקס מצויה כבר ברשותו.

**2(א)1.4** כללים לברור ויישוב תביעות, אלא אם הודיע כי הינם מצויים כבר ברשותו.

**2(א)2** על אף האמור בסעיף 2(א)1, במקרים בהם תשלח הודעת תשלום בהתאם לאמור בסעיף 2(ד), לא יישלחו המסמכים המפורטים בסעיפים 2(א)1.1 - 2(א)1.3.

**2(א)3** עם קבלת מענה בכתב מהתובע, יישלח אליו **בהקדם האפשרי**, מכתב תשובה נוסף המאשר קבלת המענה ומועד קבלתו, פירוט המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו.

**2(א)4** היה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מהתובע, יישלח אליו **בהקדם האפשרי**, **תוך 14 ימי עסקים** מהיום שהתברר הצורך בהם, מכתב בקשה לקבלת המידע והמסמכים הנדרשים.

**2(א)5** עם קבלת הודעה על מקרה ביטוח מהתובע, והיה ונמצא כי לא קיימת פוליסה רלוונטית, יישלח לתובע **בהקדם האפשרי** מכתב המסביר, כי לא נמצאה בפניקס פוליסה רלוונטית למקרה.

**2(א)6** הוראות סעיף 2(א) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

**2.1 טיפול בתביעה**

**2(ב)1** עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע, תשלח לתובע **בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים** הודעת תשלום או הודעת המשך ברור או הודעת פשרה או הודעת דחייה.

**2(ב)2** הוראות סעיף 2(ב) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

**2.2 הודעת המשך ברור**

**2(ג)1** נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.

**2(ג)2** נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור.

**2(ג)3** הודעת המשך ברור תשלח **כל 90 יום** ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:

**2(ג)1.3** התובע הגיש תביעה לבית המשפט.

**2(ג)2.3** 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.

**2(ג)4** הוראות סעיף 2(ג) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

**2.2 הודעת תשלום**

**2(ד)1** עם סיום ברור התביעה וקבלת החלטה על זכאות התובע לתגמולי ביטוח יבוצע תשלום לתובע.

**2(ד)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 וקייזו חובות פרמיה וחובות אחרים.

<p>2 ה. הודעת פשרה</p> <p>2(ה)1 הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת.</p> <p>2(ה)2 הודעת הפשרה תחייב את הצדדים רק אם אושרה על ידי התובע בכתב.</p> <p>2(ה)3 הוראות סעיף 2(ה) לא יחולו על תובע המיוצג על-ידי עורך דין.</p>	
<p>1.2 הודעת דחיית תביעה</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>2.2 ברור תביעה בעזרת מומחה</p> <p>2(ז)1 החליטה הפניקס במסגרת ברור התביעה להיעזר במומחה, תודיע לתובע על זכותו להיוועץ במומחים מטעמו ו/או לפנות לייצוג, והכול כמפורט באיגרת הפניקס.</p> <p>2(ז)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 תיבת חוות הדעת.</p> <p>2(ז)3 לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל.</p> <p>2(ז)4 האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין ועל היועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.</p>	
<b>3 מענה לפניות תובע או מבוטח</b>	
<p>3 א. הפניקס תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, <b>בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים</b> ממועד קבלת הפניה.</p>	3 א.
<p>3 ב. הפניקס תעביר לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, <b>בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים</b> ממועד קבלת הבקשה.</p>	3 ב.
<p>3 ג. הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, <b>בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים</b> ממועד קבלת הבקשה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו וכן מכל מסמך אשר מסר התובע לפניקס.</p>	3 ג.
<p>3 ד. הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, <b>בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים</b> ממועד קבלת הבקשה, מסמכים שהתקבלו אצלה מכוח הסכמתו. במידה והשגת המסמכים הייתה כרוכה בעלות כספית ישא התובע בהחזר העלות.</p>	3 ד.
<b>4 הודעה בדבר התיישנות תביעה</b>	
<p>4 א. הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום, הודעת פשרה, הודעת דחיית תביעה והודעת המשך ברור ראשונה, פסקה מובלטת בדבר תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.</p>	4 א.
<p>4 ב. פסקת התיישנות תכלול בין השאר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ התיישנות.</p>	4 ב.
<p>4 ג. הוראות סעיף 4 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	4 ג.

**5 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטה**

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.

**א.5**

הוראות סעיף 5 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

**ב.5**

**6 פרסום הכללים**

הפניקס תפרסם כללים אלו באופן בולט באתר האינטרנט שלה תחת נושא תביעות.

**7 שמירת דינים**

בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.