

טיפול בתביעות ביטוח מחלות קשות

הפניקס רואה בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותה ומרכיב עיקרי באחריות לקוחותיה.

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.

ביטוח מחלות קשות

איגרת הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים.

כיצד מגישים תביעה עקב מחלה קשה?

כיסוי מסוג מחלות קשות מאפשר לך לקבל סכום חד פעמי בהתאם לזכאותך, עפ"י תנאי הפוליסה והנספח.

על מנת לאפשר לנו טיפול מהיר בתביעתך, חשוב לפעול בהתאם להנחיות המפורטות מטה:

מילוי טופס תביעה וצירוף מסמכים

על מנת לטפל בצורה מהירה בתביעתך, חשוב לפעול בהתאם להנחיות הבאות:

- יש למלא טופס תביעה מחלות קשות. את הטופס ניתן למצוא באתר האינטרנט של הפניקס, אצל סוכן הביטוח שלך או במוקד קשרי לקוחות בטלפון 3455*.
- יש למלא את הטופס בכתב יד ברור וקריא, כולל פירוט פרטי המקרה ופרטי חשבון הבנק אליו יועברו תגמולי הביטוח, בתוספת המחאה לדוגמה.
- יש למלא ולחתום על טופס ויתור סודיות רפואית המצורף לטופס התביעה.
- לטופס התביעה יש לצרף את המסמכים הרלוונטיים לסוג המחלה בנייה הוגשה התביעה, כפי שמפורט באתר האינטרנט של הפניקס.
- אזרחים ותיקים (בגיל 67 ומעלה בהתאם לחוזר יישוב ובירור תביעות וטיפול בפניות ציבור), יכולים להגיש תביעה בעל פה בעזרת נציג החברה.

איזה מסמכים לצרף לתביעה

- טופס תביעה
- וס"ר חתום על ידי המבוטח וכן עד מורשה (חתימה וחותמת)
- תיעוד רפואי רלוונטי לרבות תוצאות הדמיה, סיכומי אשפוז, תשובה פתולוגית מהמכון לפתולוגיה וכל מסמך רפואי רלוונטי נוסף.
- צילום המחאה מבוטלת על שם המבוטח/ אישור ניהול חשבון

בנוסף, ישנם מקרים/כיסויים בהם יהיה צורך במסמכים נוספים. פירוט המסמכים הנדרשים מופיע בטופס התביעה, וכן באתר הפניקס WWW.FNX.CO.IL בחלון נווט תביעות.

איך שולחים את המסמכים

- את טופס התביעה, כמו גם את המסמכים הנדרשים, באפשרותך להעביר אלינו באחת הדרכים הבאות:
- באמצעות סוכן הביטוח
- באמצעות הדואר, לכתובת: פניקס חברה לביטוח בע"מ, דרך השלום 53, גבעתיים 5345433
- באמצעות שליחה לתיבת המייל: TB@FNX.CO.IL
- בפקס: 03-7336946
- באמצעות מסרון (SMS) למספר: 055-7000887 - יש לשלוח את המילה "מסמך" למספר זה, כדי לקבל הנחיות להעברת המסמכים.

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

לאחר קבלת טופס התביעה והמסמכים הראשוניים הנחוצים, נבדוק את זכאותך לתגמולי ביטוח בהתאם לפוליסה שרכשת. מכתב תשובה ישלח אליך בהקדם האפשרי מיום קבלת טופס התביעה והמסמכים הראשוניים בהפניקס: מכתב זה יאשר את קבלתם של המסמכים ובמידת הצורך יכלול בקשה למסמכים נוספים שטרם התקבלו (להלן: "מכתב פתיחת תביעה").

טיפול בתביעות של אזרחים ותיקים: בכל מקרה של חוסר במסמכים תימסר לך הודעה בעל-פה בנוסף למשלוח הודעה בדואר או באמצעי אלקטרוני (אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך).

בהתאם לקבלת המידע והמסמכים הנחוצים, ותוך 30 ימים מקבלתם, נפעל בהקדם האפשרי לברור פנייתך ונשלח לך מכתב תשובה מפורט:

- במידה שתוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, ישלח אליך מכתב הודעת תשלום בהתאם לסוג הכיסוי.
- אם בתום הבדיקה יתברר כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.
- טיפול בתביעות של אזרחים ותיקים: בכל מקרה של חוסר במסמכים תימסר לך הודעה בעל-פה בנוסף למשלוח הודעה בדואר או באמצעי אלקטרוני (אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך).
- במידה שנחוץ זמן נוסף ו/או מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה – נשלח אליך הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתביעה, ובמידת הצורך את המידע והמסמכים הנוספים הנחוצים ממך לברור התביעה.

הודעת המשך בירור תישלח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:

- א. הוגשה תביעה לבית המשפט.
- ב. לא נשלחו המידע או המסמכים הנחוצים. זאת בתנאי שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות את הבקשה האמורה למידע נוסף וצוין בהודעה האחרונה שלא יימסרו הודעות נוספות. בנוסף להודעה זו, תימסר לך הודעה תואמת בעל-פה, אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

במידת הצורך, לפני אישור התביעה או במהלכה, נבקש ממך להיבדק על ידי רופאים מקצועיים מטעמנו, אשר יקבעו את זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה והנספח. הבקשה והנחיות לגבי אופן הזימון לבדיקה ישלחו אליך בכתב.

במסגרת בירור החבות וטרם אישור התביעה, יתכן ונבקש ממך להמציא עבורנו תיעוד רפואי נוסף ו/או יתכן מסמכים נוספים מהמוסדות השונים. איסוף המסמכים אורך לעיתים זמן רב והודעה על כך תישלח אליך.

אם בתום בירור החבות יתברר שאינך זכאי לתשלום, נשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה, כל זאת תוך 30 ימים ממועד קבלת מלוא המסמכים לידי חברתנו.

בירור תביעה בעזרת מומחה

הפניקס נעזרת לעיתים במומחים חיצוניים שתפקידם לסייע בברור נסיבות המקרה ובדיקת הזכאות. באפשרותך להיעזר במומחה מטעמך ו/או לפנות למייצג.

טיפול בתביעות של אזרחים ותיקים: במידה שהפניקס החליטה במסגרת בירור התביעה להיעזר במומחה תימסר לך הודעה בעל-פה בנוגע לכך, למעט אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

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 (דואר אלקטרוני: TB@FNX.CO.IL), או לחילופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה, באמצעות:
 - שליחה לדואר, עבור הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 534543.
 - פקס: 03-7336950
 - דואר אלקטרוני: PNIOUT@FNX.CO.IL
5. לברר את תביעתך בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר.

ההתיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ובמקרה של קטינים 3 שנים מיום הגעתם לגיל 18 שנים וזאת בכפוף להוראות הדין. בפוליסות שהחלו או התחדשו החל מ- 26.11.2020, תקופת ההתיישנות תהיה 5 שנים מיום קרות מקרה הביטוח.

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.

לקבלת מידע נוסף:

הכללים לביטוח 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