

# אובדן כושר עבודה אמנת השירות 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 בהפניקס עומדים לשירותך תמיד לכל בירור או שאלה.**

סוכני הביטוח הקשורים עם הפניקס בקשרים עסקיים, אמונים על מתן שירות מיטבי למבוטחים במהלך הטיפול בתביעות ופועלים להגנת ענייני המבוטח במקצועיות ובישר.

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**

3. ככל שפנית בתביעה למוסד לביטוח לאומי בקשר לתאונת עבודה, נכות כללית, חופשת לידה ושמירת הריון - העתק החלטת המוסד לביטוח לאומי, ככל שיש החלטה;
4. אם הינך שכיר - 12 תלושי שכר אחרונים לפני קרות מקרה הביטוח, וככל שחזרת לעבוד באופן מלא או חלקי, תלושי שכר מיום חזרתך למעגל העבודה;
5. אם הינך עצמאי - אישור רואה חשבון על הכנסה שנתית החייבת במס או דו"ח שומה לשנה שקדמה למקרה הביטוח, וכן אישור רואה חשבון על הכנסותיך לאחר מקרה הביטוח, ככל שקיימות הכנסות כאמור;
6. ככל שהינך מקבל ו/או זכאי לקבל קצבה מגורמים אחרים - אישור על גובה הקצבה והתקופה שאושרה;
7. טופס 101;
8. העתק המחאה או אישור ניהול חשבון;

**אופן שליחת המסמכים**

את טופס התביעה כמו גם את המסמכים הנדרשים, באפשרותך להעביר לחברה לבחירתך באחת מהאפשרויות הבאות:

- ← באופן דיגיטלי בקישור <https://wicclaim.fnx.co.il>
- ← לתיבת דוא"ל: [Tviothaim@fnx.co.il](mailto:Tviothaim@fnx.co.il)
- ← באמצעות מסרון SMS למספר טלפון: 055-7000887 - בעת השימוש באפשרות זו נדרש לשלוח את המילה **מסמך** למספר הנ"ל ויתקבלו הנחיות להעברת המסמכים.
- ← באמצעות פקס: 03-7337975
- ← באמצעות סוכן הביטוח שלך
- ← באמצעות הדואר לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ. דרך השלום 53, גבעתיים 5345433
- ← בחדר התביעה שלך, קישור ישלח אליך עם פתיחת התביעה

**טיפול בתביעה ובדיקת הזכאות**

1. בתוך 3 ימי עסקים מיום קבלת המסמכים אנו נודיעך על קבלתם ונעדכן אותך אם יש צורך במסמכים נוספים.
2. עם קבלת מלוא המידע והמסמכים תשלח אליך תוך 20 ימי עסקים הודעה על החלטתנו בתביעה או האם נדרשת התייצבותך בפני רופא החברה לבדיקה רפואית.

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 או בפני ועדה רפואית בעניינים רפואיים 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 דוא"ל: [pnioth@fnx.co.il](mailto:pnioth@fnx.co.il).
4. זכותך לברר את תביעתך בפני גורמים נוספים, ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון.
5. הוראות אגרת זו יחולו על תביעות אובדן כושר עבודה שהתקבלו לראשונה בהפניקס לאחר 01.09.2021.

**מה עושים כדי להגיש תביעה עקב אובדן כושר עבודה?**

הכיסוי הביטוחי לאובדן כושר עבודה מאפשר לך קבלת תשלום חודשי ו/או שחרור מתשלומי פרמיות לאחר תקופת המתנה הנקובה בפוליסה, כל עוד הנך במצב של אבדן כושר עבודה, כמוגדר בפוליסה.

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

**מילוי טופס וצירוף מסמכים**

- לצורך מימוש זכויותיך, עליך למלא טופס תביעה. ניתן למלא טופס תביעה באופן דיגיטלי בקישור <https://wicclaim.fnx.co.il> האינטרנט של הפניקס [www.fnx.co.il](http://www.fnx.co.il) או אצל סוכן הביטוח שלך או במוקד קשרי לקוחות בטלפון \*3455
- כמו כן עליך למלא ולחתום על טופס ויתור סודיות רפואית המצורף לטופס התביעה.
- לטופס התביעה יש לצרף את המסמכים הבאים:
  1. אישורים רפואיים המעידים על מצבך הרפואי הנמצאים ברשותך;
  2. טופס ויתור על סודיות רפואית;

# אובדן כושר עבודה אמנת השירות לטיפול בתביעות

קבלת השלמת המסמכים.

## תום תקופת הזכאות לתגמולי ביטוח ותביעת המשך

60 יום לפני תום תקופת הזכאות תישלח אליך הודעה בה יפורטו המסמכים הנדרשים לצורך המשך בחינת זכאותך בתביעה. יתכן כי לצורך המשך בירור התביעה תידרש להיבדק ע"י רופאים מטעמנו.

## בדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת תשלום

### תגמולי הביטוח

הפניקס רשאית לבחון מחדש את זכאותך לקבלת תגמולי ביטוח בשל מידע רלבנטי חדש אודות שינוי מצבך הרפואי ו/או התעסוקתי ובתנאי שחלפו 60 יום מהחלטתנו האחרונה בענייך.

בכל מקרה, לא נפסיק ולא נקטין את תגמולי הביטוח, אלא לאחר שנודיע לך על השינוי והנימוקים לכך, לפחות 15 ימים לפני מועד השינוי.

## מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי ומס בריאות

קצבת אובדן כושר עבודה חייבת בניכוי מס במקור על פי תקנות מס הכנסה ובמקרה של קצבה המשולמת במסגרת ביטוח מנהלים - גם בניכוי דמי ביטוח לאומי ומס בריאות.

## תקופת ההתיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ובפוליסות שיכרתו או יחודשו מיום 25.11.2020 ואילך הינה 5 שנים מיום קרות מקרה הביטוח ובנוגע לקטינים 3 שנים/ 5 שנים (בהתאמה) מיום הגעתם לגיל 18 שנים, וזאת בכפוף להוראות הדין. מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה להפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכל בהתאם להוראות הדין.

- אם נדרשת התייצבותך בתוך 3 ימי עסקים אנו נתאם עמך מועד הנוח לך להתייצבות.
- לידיעתך הינך זכאי למלווה מטעמך בהתאם להוראות חוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996.

## ערעור לוועדה רפואית

- אם נדחתה תביעתך מטעמים רפואיים, הינך רשאי להגיש ערעור על כך לוועדה רפואית בתוך 90 ימי עסקים ממועד הכרעת החברה בתביעה.
- אנו נודיעך בתוך 3 ימי עסקים ממועד הגשת הערעור על מועד התכנסות הוועדה הרפואית ועל זכאותך להתייצב בפניה ולמנות רופא מטעמך, שאנו נשא בעלויות העסקתו בסכום שלא יפחת מתקרת העלות המשולמת לרופא בוועדה הרפואית או עלות העסקת הרופא מטעמך, הנמוך מביניהם.
- יתכן ותידרש לעמוד לבדיקה רפואית או להמציא לוועדה מידע נוסף.
- אנו נודיעך על החלטת הוועדה בתוך 5 ימי עסקים ממועד התכנסות הוועדה או 7 ימי עסקים ממועד קבלת השלמת המסמכים.

## ערעור לוועדה רפואית לערעורים

- הינך רשאי לערער על החלטת הוועדה הרפואית לוועדה רפואית לערעורים בתוך 90 ימי עסקים ממועד ההודעה על החלטת הוועדה הרפואית.
- חלקה הפניקס על קביעת הוועדה הרפואית - תהיה רשאית להגיש ערעור על קביעת הוועדה הרפואית בתוך 5 ימי עסקים.
- אנו נודיעך בתוך 3 ימי עסקים ממועד הגשת הערעור על מועד התכנסות הוועדה הרפואית ועל זכאותך להתייצב בפניה.
- יתכן ותידרש לעמוד לבדיקה רפואית או להמציא לוועדה מידע נוסף.
- אנו נודיעך על החלטת הוועדה בתוך 5 ימי עסקים ממועד התכנסות הוועדה או 7 ימי עסקים ממועד

## 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 במרכז התביעות בטלפון \*5070 | שעות פעילות: א'-ה' 08:00 - 16:00, ו' 08:00 - 12:00 | באמצעות וואטסאפ 054-9893455

**לידיעתך** - תוכל לברר את סטטוס התביעה שלך, להגיש מסמכים ולצפות במסמכי התביעה שלך באזור המידע האישי באתר או בחדר התביעה בקישור שישלח אליך עם פתיחת התביעה (לצורך כך עליך לעדכן מס' טלפון נייד וכתובת דוא"ל בטופס התביעה).

טופס זה מנוסח בלשון זכר אך פונה לנשים וגברים כאחד.



**תביעות ביטוח חיים – כללים לבירור ויישוב תביעות אבדן כושר עבודה**

בין המועדים הנקובים בכללי "הפניקס" למועדים והתקופות הקבועים בנספח א' בחוזר וישוב תביעות אובדן כושר עבודה חוזר ביטוח 2020-1-22 לתביעות אובדן כושר עבודה שהוגשו לחברה החל מיום 01.09.2021.

מועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר	נושא	
עד 2 ימי עסקים מהמועד שבו התקבלה הפנייה	מסירת המסמכים הנדרשים בקשר להגשת התביעה	7(א)	תביעה לקבלת תגמולי ביטוח אובדן כושר עבודה	
עד 3 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים	עדכון המבוטח בשיחה טלפונית על קבלת המסמכים ובקשת מידע נוסף לפי הצורך	7(ו)		
עד 3 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים	פנייה לכל הגורמים הרלוונטיים לקביעת יכולתו התפקודית והתעסוקתית של המבוטח (לרבות חקירה ואיסוף תיק רפואי)	8(א)		
עד 20 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים	הודעה בדבר תוצאות מהלך בירור התביעה	8(ח)		
עד 3 ימי עסקים ממועד ההודעה של החברה על הצורך בהתייצבות לבדיקה רפואית	פנייה טלפונית למבוטח לצורך קביעת מועד להתייצבות לבדיקה בפני רופא החברה	9(א)		
עד 10 ימי עסקים ממועד הפניה הטלפונית למבוטח	מועד התייצבות לבדיקה בפני רופא החברה	9(ב)		
עד 3 ימי עסקים ממועד התייצבות או 7 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים בהתאם לבקשת רופא החברה	מסירת ההכרעה בתביעה לאחר בדיקה רפואית	9(ה)		
עד 90 ימי עסקים ממועד הכרעת החברה בתביעה	הגשת ערעור	10(א)		ועדה רפואית
עד 3 ימי עסקים ממועד קבלת הערעור	הודעה למבוטח על מועד התכנסות הוועדה הרפואית	10(ג)		
עד 21 ימי עסקים ממועד קבלת הערעור	התכנסות הוועדה הרפואית	10(ד)		
עד 5 ימי עסקים ממועד ההתכנסות או 7 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים בהתאם לבקשת הוועדה הרפואית	הודעה למבוטח על החלטת הוועדה הרפואית	10(ז)		
עד 90 ימי עסקים ממועד הודעת החברה על החלטת הוועדה הרפואית	הגשת ערעור ע"י המבוטח	11(א)	ועדה רפואית לערעורים	
עד 5 ימי עסקים ממועד החלטת הוועדה הרפואית	הגשת ערעור ע"י החברה	11(ב)		
עד 3 ימי עסקים ממועד קבלת הערעור	הודעה למבוטח על מועד התכנסות הוועדה הרפואית לערעורים	11(ד)		
עד 21 ימי עסקים ממועד קבלת הערעור	התכנסות הוועדה הרפואית לערעורים	11(ה)		
עד 5 ימי עסקים ממועד ההתכנסות או 7 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים בהתאם לבקשת הוועדה הרפואית לערעורים	הודעה למבוטח על החלטת הוועדה הרפואית לערעורים	11(ח)		