הפניקס

טיפול בתביעות

ביטוח ניתוחים, טיפולים מחליפי ניתוח וכיסויים נלווים

הפניקס רואה בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה.

מטרתנו כחברת הביטוח שלך 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 ותיקים 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 ניתוחים, טיפולים מחליפי ניתוח וכיסויים נלווים לניתוח

איגרת הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים

כיצד מגישים תביעה בגין ניתוחים, טיפולים מחליפי ניתוח וכן כיסויים נלווים לניתוח?

האיגרת נועדה לספק מידע על אופן הפעולה במקרה של תביעות בגין ניתוחים ו/או טיפולים מחליפי ניתוח ו/או כיסויים נלווים לניתוח.
אין במפורט באיגרת זו להקנות כיסוי אשר אינו מצוי בפוליסה שרכשת. לכן, חשוב תחילה לוודא שהכיסוי המפורט מטה אכן מצוי בפוליסה שרכשת.

בהיוודע על הצורך בניתוח ו/או בטיפולים מחליפי ניתוח ו/או בכיסויים נלווים לניתוח, יש לפנות לפניקס מראש לקבלת אישור המהווה תנאי מהותי לחבות הפניקס.

הפוליסות השונות מקנות זכאויות שונות, כדוגמת זכאות לשיפוי עבור הוצאות, זכאות לביצוע ניתוח אצל רופא ומנתח שבהסכם. על מנת לדעת מהן האפשרויות העומדות בפניך בהתאם לפוליסה שברשותך, עליך לפנות אלינו בטרם ביצוע הניתוח.

כאשר יש צורך לניתוח דחוף, ניתן להתקשר למרכז התביעות לטלפון 3455*. שעות פעילות: א-ה 08:30 – 16:00.

מילוי טופס תביעה

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

- את טופס התביעה ניתן להוריד באתר האינטרנט של הפניקס
- ניתן למלא טופס תביעה דיגיטלי באתר האינטרנט של הפניקס
- לבקש אותו מסוכן הביטוח או ממוקד קשרי לקוחות בטלפון 3455*.
- יש למלא את הפרטים המבוקשים בטופס התביעה, כולל ויתור על סודיות רפואית, ולהוסיף את חתימתך.
- במקרה של מבוטח קטין, החתימה תהיה של ההורים האפוטרופוסים הטבעיים/האפוטרופוסים החוקיים.
- במידה ונקבע מועד לניתוח יש לציינו.
- אזרחים ותיקים (בגיל 67 ומעלה בהתאם לחוזר בירור ויישוב תביעות וטיפול **בפניות ציבור**), יכולים להגיש תביעה בעל פה בעזרת נציג החברה.

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 חדר תביעה באתר האינטרנט של הפניקס
- 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 יישלח 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 לבירור פנייתך ונשלח לך מכתב תשובה מפורט, אלא אם הודענו אחרת במכתב "פתיחת תביעה":

- במידה שהושלם הליך ברור התביעה ותוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, ישלח אליך מכתב המאשר את התביעה: במקרה של תביעה מראש - יישלח אישור זכאות. במידה שמדובר
- ברופא בי"ח בהסכם אנו נשלח טפסי התחייבות לכיסוי עלות המנתח וחדר הניתוח, בהתאם למצוין באישור הזכאות. במקרה של תביעה בדיעבד - תשלח הודעת תשלום (ההודעה תישלח
- תוך 7 ימים ממועד אישור התביעה).
- אם בתום ברור החבות יתברר שאינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, נשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.
- נמצא שנדרש זמן נוסף ו/או מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה – תישלח אליך הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתביעה ובמידת הצורך את המידע והמסמכים הנוספים הדרושים ממך לבירור התביעה.
  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 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 ותיקים: בנוסף להודעה זו, תימסר לך הודעה תואמת בעל-פה, אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

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, 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 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*.