



טיפול בתביעות

ביטוח נסיעות לחו"ל



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 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 נסיעות לחו"ל

איגרת הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים.

כיצד מגישים תביעה בגין ביטוח נסיעות לחו"ל?

המידע המופיע באיגרת זו נועד לספק מידע על אופן הפעולה הנדרש במקרה של תביעה בגין פוליסת נסיעות לחו"ל.

אין במפורט באיגרת זו להקנות כיסוי אשר אינו מצוי בפוליסה שרכשת. לכן, חשוב תחילה לוודא שהכיסוי המפורט מטה אכן מצוי בפוליסה שרכשת.

חשוב לדעת: בעת קרות אירוע חירום רפואי בחו"ל, יש לפנות למוקד החירום הטלפוני אשר פרטיו מפורסמים בפוליסה. בכפוף לזכאותך לתג' מולי ביטוח, מוקד החירום ינחה אותך בדבר אופן הפעולה הנדרש ויפעל למול נותני השירות. הודעה מיידיית כאמור היא תנאי מהותי לחבות החברה. במקרה והיא לא תתקבל, עלולה להיפגע זכאותך לתגמולי ביטוח.

מילוי טופס תביעה

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

- יש לבחור את טופס התביעה הייעודי לפי סוג הנזק. את טופסי התביעה ניתן למצוא באתר האינטרנט של הפניקס, אצל סוכן הביטוח או במוקד קשרי לקוחות (נסיעות לחו"ל) בטלפון 03-7141000.
- יש למלא את הפרטים הנדרשים בטופס התביעה. עבור תביעות בגין הוצאות רפואיות, יש למלא בנוסף גם ויתור על סודיות רפואית ולהוסיף את חתימתך וחתימת עד לחתימתך. במקרה של מבוטח קטין, נדרשת חתימת ההורים האפוטרופוסים הטבעיים/האפוטרופוסים החוקיים.
- אזרחים ותיקים (בגיל 67 ומעלה בהתאם לחוזר בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור), יכולים להגיש תביעה בעל פה בעזרת נציג החברה.

לטופס התביעה יש לצרף את המסמכים הבאים:

- במידה שהאירוע אירע בעת טיסה, שיט או נסיעה בכלי תחבורה, נדרש אישור של חברת התעופה או הספנות, חברת התחבורה או ההשכרה על הגשת תביעה, וכן אישור על החזר כספים בגין האירוע במידה שהתקבלו.
- צילום ברור וקריא של אישור המשטרה ממקום וממועד האירוע בחו"ל, ובו פרוט נסיבות האירוע.
- צילום ברור וקריא של כרטיסי הטיסה.
- צילום ברור וקריא של הדרכון או תעודת הזהות.
- צילום ברור וקריא של המחאה מבוטלת (לצורך העברה בנקאית).
- במידה שנגרמו הוצאות רפואיות, יש לצרף מסמכים רפואיים ו/או דו"ח רפואי של רופא מומחה רלוונטי המטפל בחו"ל, הכולל דיאגנוזה, סיבת הטיפול ואופן הטיפול הנדרש.

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: TVIOTHUL@FNX.CO.IL
- באמצעות מסרון (SMS) למספר: 055-7000887 - יש לשלוח את המילה "מסמך" למספר זה, כדי לקבל הנחיות להעברת המסמכים
- באמצעות שיחה למוקד מידע ושירות ביטוח נסיעות לחו"ל:
- 03-7141000. שעות פעילות המוקד: ימים א'-ה', בין השעות 08:00-18:00, יום ו' 08:00-12:00

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים הנדרשים, נבדוק את זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה 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").

במידה שלא צורפו המסמכים הנדרשים או אם יתעורר צורך בחומר רפואי נוסף, נפנה אליך בכתב תוך 14 ימים מיום קבלת טופס התביעה.

תביעות של אזרחים ותיקים: בכל מקרה של חוסר במסמכים, תימסר לך הודעה בעל-פה בנוגע לכך, וזאת בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

בהקדם האפשרי ממועד קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו ממך ותוך 30 ימים מקבלתם, נפעל לבירור התביעה ונשלח אליך מכתב בו תפורט עמדתנו, אלא אם הודענו אחרת במכתב "פתיחת התביעה":

- בתום בירור החבות, במידה שתוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, נשלח אליך מכתב אישור זכאות. במידה שהתשלום לא יבוצע ישירות לנותן השירות ו/או כאשר מדובר בתגמול מסוג פיצוי, נשלח אליך הודעת תשלום.
- במידה שבתום בירור החבות יתברר כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, נשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לכך.
- במידה שצריך 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 לבירור התביעה.

המשך בירור

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 רשאית להיעזר במומחה אשר יפגוש אותך, ותפקידו לסייע בהליך בירור תביעה ובדיקת חבותה של החברה בהתאם לפוליסה. במקרים אלו באפשרותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.

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 לביור 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: 03-7141000 ו *3455 - TVIOTHUL@FNX.CO.IL.