

טיפול בתביעות ביטוח תאונות אישיות

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 תאונות אישיות

איגרת הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים.

כיצד מגישים תביעת תאונות אישיות?

הכיסוי במסגרת פוליסה לביטוח תאונות אישיות, מאפשר קבלת תגמולי ביטוח בגין חבלה גופנית כתוצאה מאירוע פתאומי, במידה שנגרם אובדן כושר זמני, נכות צמיתה או חלילה מוות, בהתאם לכיסוי שרכשת ובהתאם לתנאי הפוליסה.

רכישת הרחבה לביטוח מחלות מאפשרת לך ליהנות מקבלת תגמולי ביטוח בגין מחלה שחלית בה בתקופת הביטוח, וגרמה לאי כושר זמני מוחלט - עד שנה מיום תחילתה.

רכישת הרחבה עבור הוצאות רפואיות מתאונה בלבד, מאפשרת לך קבלת החזר הוצאות, בכפוף להמצאת קבלות מקוריות ובגבולות סכום הפיצוי המצוין ברשימה, והכל בהתאם לתנאי הפוליסה.

הורה לתלמיד: כאשר המוסד החינוכי מבוטח בהפניקס, הכיסוי הביטוחי עבור ילדך חל במשך 24 שעות ביממה גם ללא קשר לפעילות המוסד החינוכי, בהתאם לפוליסה לביטוח תאונות אישיות לתלמידים.

מילוי טופס תביעה

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

- מיד לאחר קרות מקרה הביטוח, יש למלא את טופס התביעה על כל פרטיו, כולל נסיבות מפורטות של האירוע, בכתב יד ברור וקריא.
- יש לצרף לטופס אישורים רפואיים ראשוניים לאחר קרות האירוע.
- יש לצרף לטופס תעודות מחלה, חתומות ע"י רופא, שניתנו סמוך לקרות האירוע.
- יש לצרף אישור ממקום עבודתך, באשר לימי ההיעדרות בפועל.
- כאשר מדובר בתאונה עבודה - יש לצרף מסמכי מל"ל מלאים ולרבות טופס בל / 250.
- יש לצרף טופס וס"ר חתום על ידי המבוטח ועל ידי עד מורשה (כולל חתימה וחותמת).
- כאשר מדובר בתאונה לתלמיד - יש להמציא אישור מנהל המוסד החינוכי בו לומד התלמיד על תקופת ההיעדרות.

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

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים התומכים, נשלח אליך בהקדם האפשרי מכתב המאשר קבלתו ובמידת הצורך דרישה למסמכים נוספים.

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).

בתוך 30 יום מיום קבלת מלוא המסמכים, יבוצעו הפעולות הנדרשות לברור החבות והיקפה.

לאחר השלמת הליך בירור התביעה ובמידה שתוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, יבוצע תשלום בהעברה בנקאית או באמצעות המחאה לפי בחירתך וישלח אליך מסמך אישור התשלום, הכולל את פירוט מרכיביו.

אם בתום בירור החבות יתברר כי אינך זכאי לפיצוי, נשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.

היה ותהליך הטיפול לא הסתיים, נשלח אליך הודעת "המשך בירור" המפרטת את סיבת העיכוב.

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 בעל-פה בנוגע לכך, למעט אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

הפניקס רשאית לדרוש מעת לעת, לפי שיקול דעתה, כי תיבדק ע"י רופא שימונה על ידה ועל חשבונה, בבדיקה אשר מועדה ומיקומה יתואמו עמך מראש, תוך ציון שמו ותפקידו של הרופא.

כמו כן, רשאית החברה להפעיל חוקר חיצוני, אשר תפקידו לסייע בבירור נסיבות המקרה ובדיקת הזכאות. במקרה זה, תועבר אליך הודעה על מינוי חוקר.

בירור תביעה בעזרת מומחה

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

טיפול בתביעות של אזרחים ותיקים: בנוסף להודעה כאמור, תימסר לך הודעה בעל-פה בנוגע לכך, למעט אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך.

על מנת למצות את זכויותיך, באפשרותך:

- להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
- להיעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה בתביעות בהן יש צורך, בכך בכפוף לתקנון.
- להשיג בכתב על ההחלטות שתתקבלנה, בהתאם לתקנון.
- 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: TB@FNX.CO.IL
 - דואר אלקטרוני: PNIOUT@FNX.CO.IL
- 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, בתביעות בגין מוות מתאונה, 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