



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 הפנייה 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)		