



הזכויות שלך, המחויבות שלנו

ביטוח לכיסויים אמבולטוריים, אלטרנטיביים וכיסויים נוספים

אמנת השירות של הפניקס 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 בפניקס עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

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

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.



ביטוח לכיסויים אמבולטורים, אלטרנטיביים וכיסויים נוספים – אמנת השירות של הפניקס, לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים

אופן שליחת המסמכים

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

- באמצעות סוכן הביטוח
- באמצעות הדואר לכתובת: פניקס חברה לביטוח בע"מ. דרך השלום 53, גבעתיים 5345433
- לתיבת דוא"ל: Tb@fnx.co.il
- פקס: 03-7336946
- באמצעות מסרון (SMS) למספר טלפון: 055-7000887 - בעת השימוש באפשרות זו נדרש לשלוח את המילה **מסמך** למספר הנ"ל ויתקבלו הנחיות להעברת המסמכים.

הליך טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

לאחר קבלת טופס התביעה והמסמכים הראשוניים הנדרשים בפניקס, תבוצע בדיקה וברור זכאותך לתגמולי ביטוח בהתאם לפוליסה שרכשת מכתב תשובה ישלח אליך בהקדם האפשרי מיום קבלת טופס התביעה והמסמכים הראשוניים בפניקס, מכתב זה יאשר את קבלתם של המסמכים ובמידת הצורך דרישה למסמכים נוספים שטרם התקבלו (להלן: "מכתב פתיחת תביעה").

בהקדם האפשרי ממועד קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו ממך ולא יאוחר מ- 30 ימים מקבלתם, נפעל לברור חבותנו וישלח אליך מכתב בו תפורט עמדתנו.

- בתום ברור החבות היה ותוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, ישלח אליך מכתב הודעת תשלום בהתאם לסוג הכיסוי.
 - אם בתום ברור החבות יתברר כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.
 - נמצא כי נדרש זמן נוסף ו/או מידע ומסמכים נוספים לצורך ברור התביעה תשלח אליך הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתביעה ובמידת הצורך את המידע והמסמכים הנוספים הדרושים ממך לברור התביעה.
- הודעת המשך ברור 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 הומצא המידע או המסמכים שנדרשו ובלבד שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.

בירור תביעה בעזרת מומחה

החברה נעזרת לעיתים במומחים חיצוניים אשר תפקידם לסייע בברור נסיבות המקרה ובדיקת הזכאות. באפשרותך להיעזר במומחה מטעמך ו/או לפנות למייצג.

תקופת ההתיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח ובנוגע לקטינים 3 שנים מיום הגעתם לגיל 18 שנים וזאת בכפוף להוראות הדין. מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה לפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכל בהתאם להוראות הדין.

לקבלת מידע נוסף:

הכללים לבירור ויישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת באתר הפניקס www.fnx.co.il בחלון ניווט תביעות או אצל סוכן הביטוח שלך או במוקד קשרי לקוחות הפניקס: 03-7332222 | *3455

תפיסת השירות של קבוצת הפניקס הינה כוללת, לכן המלצתנו בפניך מעבר למימוש זכויותך בקרן הפנסיה על פי האמנה להלן, לבדוק:

- האם קיים בעבורך ביטוח קבוצתי, ביטוח חיים או קופת גמל על שם המנוח.
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 לתקנון.
 3. הנך רשאי להשיג בכתב על ההחלטות שתתקבלנה, בהתאם לתקנון.
 4. הנך זכאי לברר תביעתך בפני הגורם המטפל, או לחילופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה, באמצעות כתובת הדואר הרשומה מטה, או באמצעות פקס שמספרו: 03-7336950, או באמצעות דואר אלקטרוני בכתובת: pniout@fnx.co.il
 5. הנך זכאי להביא את השגתך בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר.

מה עושים כדי להגיש תביעה בגין כיסויים אמבולטוריים, אלטרנטיביים וכיסויים נוספים?

האגרת נועדה לספק מידע על אופן הפעולה הנדרש במקרה של תביעות לכיסויים אמבולטוריים ואלטרנטיביים וכן כיסויים נוספים. אין במפורט באגרת זו להקנות כיסוי אשר אינו מצוי בפוליסה שרכשת. לפיכך וטרם קבלת החלטה על אופן הפעולה הנדרש אנא וודא כי אכן הכיסוי המפורט מטה מצוי בפוליסה שרכשת. אנא תשומת ליבך כי ישנם כיסויים בהם יש צורך לקבל אישור מראש מעת החברה, אשר מהווה תנאי מהותי לחבות הפניקס. יודגש כי במקרה ולא יינתן האישור האמור, ייתכן כי יהיה בכך לפגוע בזכאותך לקבלת תגמולי ביטוח. על מנת לאפשר לנו טיפול מהיר בתביעתך, נבקשך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות מטה:

מילוי טופס תביעה

את טופס התביעה ניתן למצוא באתר האינטרנט של הפניקס או אצל סוכן הביטוח או במוקד קשרי לקוחות בטלפון *3455. עליך למלא את הפרטים הנדרשים בטופס התביעה הכולל ויתור על סודיות רפואית ולהוסיף את חתימתך ובמקרה של מבוטח קטין, חתימת ההורים האפוטרופוסים הטבעיים/האפוטרופוסים החוקיים.

המסמכים שעליך לצרף לטופס התביעה

1. טופס דיווח על טיפולים רפואיים למילוי על ידי הרופא המטפל, אשר אבחן לראשונה את הבעיה הרפואית המצ"ב או לחלופין מכתב מהרופא הכולל התייחסות לכל הפרטים והשאלות המצויים בטופס דיווח על טיפולים רפואיים.
2. צילום ברור וקריא של קבלות/חשבוניות בצירוף התייחסות בטופס התביעה לגבי קבלות החזר גם מגורם נוסף.
3. צילום ברור של המחאה מבוטלת על שם המבוטח או לחלופין אסמכתא בנקאית

פרט המסמכים הנוספים הנדרשים בהתאם לסוג הנזק, מצוי בטופס התביעה וכן באתר הפניקס www.fnx.co.il תחת חלון ניווט תביעות.

לידיעתך: הכללים המפורטים ליישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת באתר האינטרנט של החברה www.fnx.co.il בחלון ניווט תביעות.

לקוחות הפניקס מרוויחים יותר, תבדוק שיש לך הפניקס הפניקס חברה לביטוח בע"מ