



הזכויות שלך, המחויבות שלנו

ביטוח אבדן כושר עבודה 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.

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

תקופת המתנה - התקופה מיום קרות מקרה הביטוח, כנקוב בדף פרטי הביטוח, בה לא ישלם המבוטח תגמולי ביטוח למבוטח.

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים הנדרשים, נבדוק את זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה שרכשת. היה ולא צורפו כל המסמכים הנדרשים או אם יתעורר צורך בחומר רפואי נוסף או נודיעך על כך בכתב, תוך 14 ימים מיום קבלת טופס התביעה.

עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו, תישלח אליך תוך 30 ימים הודעת תשלום או הודעת המשך ברור או הודעת פשרה או הודעת דחייה המפרטת את נימוקי הדחייה.

נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח אליך הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.

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 מסמכים שנדרשו, ובלבד שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.

אם יתעורר צורך, לפני אישור התביעה או במהלכה, נבקש ממך להיבדק על ידי רופאים מקצועיים מטעמנו, אשר יקבעו את כושרך לעבודה בהתאם לתנאי הפוליסה. הבקשה והנחיות לגבי אופן הזימון לבדיקה ישלחו אליך בכתב.

במסגרת ברור החבות וטרם אישור התביעה, יתכן ותתבקש להמציא עבורנו תיעוד רפואי נוסף ו/או יתכן ונדרש להזמין מסמכים נוספים מהמוסדות השונים. איסוף המסמכים עורך לעיתים זמן רב והודעה על כך תשלח אליך.

בדיקה מחודשת של זכאות

30 יום לפני תום תקופת הזכאות תישלח אליך הודעה בה יפורטו המסמכים הנדרשים לצורך המשך בחינת זכאותך בתביעה. יצוין כי יתכן כי לצורך המשך ברור התביעה תיידרש להיבדק על ידי רופאים מטעמנו.

סיום זכאות בתביעות אובדן כושר עבודה

אם על פי בדיקת הזכאות בתביעה, יוחלט על תשלום תגמולים מופחתים או על הפסקת התשלומים, תשלח החברה 30 יום טרם הפחתת/הפסקת התשלומים הודעה אשר תכלול את כל הנימוקים להחלטה.

מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי ומס בריאות קצבת אובדן כושר עבודה חייבת במס במקור על פי תקנות מס הכנסה ובמקרה של קצבה המשולמת במסגרת ביטוח מנהלים - גם בדמי ביטוח לאומי ומס בריאות.

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 עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכל בהתאם להוראות הדין.

לקבלת מידע נוסף:

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

כללי

- הנך זכאי להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
- הנך זכאי להיעזר במומחה מטעמך במהלך ברור התביעה בתביעות בהן יש צורך בכך בכפוף להוראות החוק והפסיקה.
- הנך זכאי להשיג על החלטות הפניקס לגבי אופן הטיפול בתביעה בפני הגורם המטפל, ולחלופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה באמצעות הדואר לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח" דרך השלום 53, גבעתיים 5345433 או באמצעות הפקס: 03-7336950 או באמצעות דואר אלקטרוני: pnioth@fnx.co.il
- זכותך לברר תביעתך בפני גורמים נוספים, ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

מה עושים כדי להגיש תביעה עקב אובדן כושר עבודה?

כיסוי אובדן כושר עבודה מאפשר לך קבלת תשלום חודשי ו/או שחרור מתשלומי פרמיות לאחר תקופת המתנה הנקובה בפוליסה, כל עוד הנך במצב של אי כושר עבודה, כמוגדר בפוליסה. על מנת לאפשר לנו טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, נבקשך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות מטה:

מילוי טופס וצירוף מסמכים

עליך למלא טופס תביעה, את הטופס ניתן למצוא באתר האינטרנט של הפניקס, אצל סוכן הביטוח שלך או במוקד קשרי לקוחות בטלפון *3455.

עליך למלא את הטופס בכתב יד ברור וקריא, לרבות תאריך תחילת אי כושר העבודה, פרטי המקרה, האם תבעת או שאתה זכאי לתבוע חברת ביטוח אחרת, מועד משוער לחזרה לעבודה ופרטי הבנק אליו תופקד הקצבה החודשית. כמו כן עליך למלא ולחתום על טופס ויתור סודיות רפואית המצורף לטופס התביעה.

לטופס התביעה יש לצרף את המסמכים הבאים:

- מסמכים רפואיים מתחילת אי כושר העבודה כגון: דוחות אשפוז מבתי חולים, חוות דעת של רופאים מומחים ואישורי מחלה.
- תוצאות של בדיקות עזר כגון: צילומי רנטגן, בדיקות M.R.I, C.T וכו'.
- במקרה של תאונת דרכים יש לצרף אישור משטרה.
- במקרה של תאונת עבודה, צרף אישורים מהמוסד לביטוח לאומי והעתקי פרוטוקולים מדיונים והחלטות הוועדות הרפואיות.
- אישורי שכר:
- א. לגבי שכר - 12 תלושי שכר חודשיים אחרונים לפני אובדן כושר העבודה או טופס 106.
- ב. לגבי עצמאי - אישור ר"ח על הכנסתך השנתית החייבת במס או אישור מס הכנסה על הכנסה חייבת במס, לפני אובדן כושר העבודה.

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: Tviothaim@fnx.co.il
 - פקס: 03-7336946
 - באמצעות מסרון (SMS) למספר טלפון: 055-7000887 - בעת השימוש באפשרות זו נדרש לשלוח את המילה **מסמר** למספר הנ"ל ויתקבלו הנחיות להעברת המסמכים.

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