

טופס תביעה - מחלות קשות - למילוי על ידי המבוטח/ת

מבוטח/ת יקר/ה, מילוי טופס זה יסייע לטפל בתביעתך ולהגיש לך שירות יעיל ומהיר. אנא הצטייד/י בטופס בכל פנייה לרופאים והקפיד/י על מילוי כבדרש.

פרטי המבוטח/ת

מס' הפוליסה		שם פרטי ומשפחה		ת.ז.		תאריך לידה	
מקום עבודה		טלפון בית		נייד		פקס	
רחוב		מס'		מס' דירה		עיר	
שם קופת חולים		סניף		כתובת		שם הרופא המטפל	
שם איש קשר לתביעה		נייד		טלפון מסך		כתובת דואר אלקטרוני	

פרטי הכיסוי הנתבע

שם הכיסוי הנתבע	תאריך

לכל הוצאה יש לצרף את המסמכים כמפורט בעמוד 3

אופן תשלום התביעה למילוי על ידי המבוטח/ת (יש לצרף המחאה בנקאית של המבוטח או אישור על ניהול חשבון של המבוטח)

<input type="radio"/> נא להעביר לזכות חשבוני בבנק				
שם הבנק	מס' הבנק	שם הסניף	מס' הסניף	מס' חשבון
הערות				

הצהרת המבוטח - אישור כי ברשותי מערכת הכללים ואיגרת הפניקס

הנני מאשר כי ברשותי מערכת הכללים ואיגרת הפניקס הרלוונטית כפי שהם מופיעים באתר האינטרנט של החברה.

<input checked="" type="checkbox"/>	תחמת המבוטח/האפטרופוס	תאריך

הצהרת המבוטח - אישור קבלת תכתובות מהמבטח באמצעות הסוכן

הריני לאשר כי כתובת משרדו של הסוכן תשמש עבורי כמען לקבלת כל התכתובות מהמבטח, לכל דבר ועניין בהקשר לתביעה זו ולרבות עבור משלוח מערכת כללים ואיגרת הפניקס.

<input checked="" type="checkbox"/>	תחמת המבוטח/האפטרופוס	תאריך

ויתור על סודיות רפואית

אני החתום מטה, נותן בזה רשות לכל עובד רפואי ו/או לכל הרופאים ו/או לקופות החולים ו/או לעובדיה הרפואיים האחרים ו/או למוסדותיה הרפואיים ו/או לסניפיה ו/או לבתי החולים ו/או למי מטעמם ו/או לכל המוסדות הרפואיים ו/או המכונים הרפואיים ו/או בתי החולים האחרים כולל בתי החולים הכלליים ו/או הפרטיים ו/או הפסיכיאטרים ו/או השיקומיים ו/או לכל עובדיהם מכל סוג ומין של כל המפורטים עד כה ו/או לכל סניף מסניפי מוסדותיהם ו/או למי מטעמם, ו/או למשרד הביטחון ו/או לשלטונות צה"ל ו/או למשטרה ו/או למוסד לביטוח לאומי ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסייעודי ו/או לכל מוסד ו/או לחברות הביטוח האחרות ו/או לגורם אחר(להלן: "המוסדות") למסור להפניקס חברה לביטוח בע"מ ו/או למי מטעמה (להלן: "המבטח") את כל הפרטים המצויים ביד המוסדות ובאופן שידרוש המבטח, על מצבי הבריאותי ו/או הסוציאלי ו/או הפסיכיאטרי ו/או הסייעודי ו/או השיקומי ו/או כל מחלה שחליתי בה בעבר או שאני חולה בה כעת.

אני משחרר בזה את כל "המוסדות" מחובת השמירה על סודיות בכל הנוגע למצבי הבריאותי ו/או הסוציאלי ו/או הפסיכיאטרי ו/או הסייעודי ו/או השיקומי ו/או בדבר כל מלה בה חליתי בעבר ו/או אשר אני חולה בה כעת, ומתיר ל"מוסדות" בזאת מתן כל מידע ל"מבטח" מכל תיק שנפתח על שמי.

הנני מוותר על סודיות זו כלפי "המבטח" ולא תהיה לי כלפי "המוסדות" כל טענה ו/או תביעה מכל סוג שהוא בקשר למסירת המידע כאמור לעיל בכתב ויתור זה.

בקשתו זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, והיא חלה על מידע רפואי אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות.

כתב זה מחייב אותי, את באי כוחי החוקיים, עובדי, ילדי הקטינים וכל מי שיבוא במקומי ובשמי.

<input checked="" type="checkbox"/>	חתימה	תאריך

דיווח על טיפולים רפואיים - למילוי על הרופא/ה

פרטי המבוטח/ת

מס' הפוליסה	שם משפחה	שם פרטי	ת.ז.
-------------	----------	---------	------

פרטי הרופא המטפל - קופ"ח

שם משפחה	שם פרטי	התמחות	טלפון	נייד
רחוב	מס' בית	ישוב	מיקוד	פקס

נא ענה על כל השאלות

1. בא פרטי/י מהי הבעיה הרפואית ממנה סובל/ת המבוטח/ת	
2. המבוטח/ת בטיפולי החל מתאריך (שנה וחודש)	
ממתי סובל/ת המבוטח/ת מבעיה זו (על פי תיק רפואי)? מתאריך	
3. בא פרטי/י את ההיסטוריה הרפואית הקשורה לבעיה הנוכחית	
מתאריך	
מתאריך	האם האבחנה קשורה בתאונה? <input type="radio"/> כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/> תאונת דרכים <input type="radio"/> תאונת עבודה <input type="radio"/> אחר
4. בא פרטי/י מחלות וליקויים מהם סובל/ת המבוטח/ת	
מתאריך	
מתאריך	
מתאריך	
תאריך	חתימה וחותמת הרופא המטפל

הערות הרופא

יש לצרף את המסמכים המפורטים מטה הרלוונטים לסוג הכיסוי הנתבע:

1. טופס דיווח על טיפולים רפואיים המיועד למילוי על ידי הרופא/ה המטפל אשר איבחן לראשונה את הבעיה הרפואית או מכתב מרופא זה הכולל התייחסות לכל הפרטים והשאלות המצוינות בטופס הדיווח על טיפולים רפואיים.
2. תוצאות בדיקות שבוצעו לצורך אבחון הבעיה הרפואית וסיכומי אשפוז.
3. צילום המחאה מבוטלת על שם המבוטח/אסמכתא בנקאית.

בנוסף למסמכים אילו, נבקשך להעביר אך את המסמכים הבאים לפי סוג הכיסוי וכדלקמן:**סרטן - גילוי גידול ממאיר**

* תוצאות בדיקות היסטולוגיות בכפוף לתנאי הפוליסה.

קרדיומיופטיה – מחלת לב כרונית

* תיעוד רפואי המעיד על הפרעה תפקודית מדרגה 3 לפחות, במשך למעלה משלושה חודשים.

ניתוח מעקפים

* אישור מבית החולים בו נערך הניתוח, המעיד על תיקון עורקים כללי על ידי מעקף (CABG).

ניתוח אבי העורקים

* אישור מבית החולים בו נערך הניתוח של החלפת קטע או תיקון מפרצת באבי העורקים, בחזה או בבטן.

ניתוח מסתמי הלב

* אישור רפואי מבית החולים בו נערך הניתוח, המעיד על החלפה של אחד או יותר ממסתמי הלב.

התקף לב

* סיכום אשפוז בו מופיעים הקריטריונים: כאבי חזה, שינויים בא.ק.ג. ועליה באמימים.

* דו"ח א.ק.ג. ותוצאות בדיקות מעבדה מבית החולים

אי ספיקת כליות כרונית

* אישור נפרולוג מומחה המעיד על אי תפקוד כליות כרוני ובלתי הפיך הדורש חיבור לדיאליזה לצמיתות.

שבץ מוחי

* אישור רפואי של נירולוג מומחה המעיד על מק נירולוגי, בהתאם לתנאי הפוליסה.

* ממצאי בדיקות הדמיה.

אלצהיימר

* אבחנה קלינית המעידה על מחלת האלצהיימר ומתועדת במהלך 3 חודשים לפחות.

ניוון שרירים (ALS)

* אבחנה רפואית של נירולוג מומחה שיתקיימו בה כל התנאים על פי תנאי הפוליסה.

שיתוק

* תיעוד רפואי המעיד על איבוד גמור ומוחלט של יכולת השימוש בשתי הגפיים במהלך 3 חודשים לפחות.

פרקינסון

* אבחנה חד משמעית של נירולוג מומחה המעידה על מחלת פרקינסון.

טרשת נפוצה

* אישור נירולוג מומחה.

* ממצאי בדיקות MRI אופייניים למחלה.

* יש לציין כי על התופעות הניורולוגיות להתקיים במהלך 6 חודשים לפחות

פוליו (שיתוק ילדים)

* אבחנה רפואית של נירולוג מומחה.

מחלת כבד כרונית סופנית

* מסמכים המאשרים כי המחלה מתאפיינת בצהבת קבועה, מיימת, אנצפלופאיתיה כבדית או יתר לחץ דם שערי.

אי ספיקת כבד

* מסמכים המאשרים כי המחלה מתאפיינת בהקטנה חדה בגודל הכבד, נמק של אונה שלמה, ירידה חדה בתפקוד הכבד, צהבת מעמיקה או אישור ביצוע השתלת כבד בפועל.

איידס כתוצאה של עירוי דם

* אישור רפואי המאשר כי הזיהום נגרם במסגרת טיפול בבית חולים.

* אישור רפואי כי המבוטח אינו חולה המופיליה.

איידס בצוות רפואי

* אישור רפואי המעיד על כך שהזיהום נגרם במסגרת העבודה, בכפוף לתנאי הפוליסה

מחלת ריאות כרונית (C.O.P.D) - מחלת ריאות סופנית

* מסמכים רפואיים של רופא מומחה המעידים על חומרת המצב ונתמכים בבדיקות רפואיות מתאימות.

יתר לחץ דם ריאתי ראשוני

* הסימנים חייבים להיות מתועדים במהלך 3 חודשים לפחות והאבחנה הרפואית צריכה לכלול הוכחה באמצעות צינתור לב של לחץ ריאתי

השתלת איברים (לב, לב-ריאה, לבלב, מח עצם, השתלת כבד)

* אישור על ביצוע ההשתלה בפועל.

פיצוי טרם ביצוע השתלת איברים (לב, לב-ריאה, לבלב, מח עצם, השתלת כבד)

* אישור רישמי של המרכז הלאומי להשתלות בישראל.

* או מכתב משני רופאים מומחים בתחום הרלוונטי המאשר את הצורך בהשתלה.

איבוד גפיים

יש להעביר מסמכים בהתאם למקרה הספציפי:

- * אבחנה רפואית בדבר איבוד תפקוד קבוע ומוחלט.
- * אבחנה רפואית המעידה על קטיעה מעל פרק שורש כף היד.
- * אבחנה רפואית המעידה על קטיעת קרסול של 2 הגפיים.

אנמיה פלסטית – כשל מח העצם

- אישור רפואי בדבר ביצוע לפחות אחד מהטיפולים הבאים:
- * עירוי דם.
- * קבלת חומרים מעוררי מח עצם.
- * השתלת מח עצם.
- * קבלת חומרים המדכאים את המערכת החיסונית.

חירשות

אישור מומחה אף-אוזן-גרון המסתמך על בדיקות שמיעה מפורטות.

כוויות קשות

אבחנה רפואית המעידה על כוויות מדרגה שלישית המערבות לפחות 20% משטח הגוף.

טטנוס

אישור רפואי של נוירולוג או מומחה לרפואה פנימית המעיד על פגיעה במערכת העצבים המרכזית.

עיוורון

אישור רפואי המעיד על איבוד גמור ומוחלט של כושר הראייה בשתי העיניים.

אובדן דיבור

אישור רפואי המעיד על איבוד מוחלט ובלתי הפיך של יכולת הדיבור כתוצאה ממוק פזי שנגרם למיתרי הקול.

תרדמת (COMA)

מסמכים רפואיים המעידים על אובדן הכרה וחוסר תגובה מוחלט הנמשך ברציפות 96 שעות לפחות, ומסמכים רפואיים המעידים על שימוש במערכות תומכות חיים.

את טופס התביעה כמו גם את המסמכים המפורטים מעלה, עליך להעביר באמצעות סוכן הביטוח או באמצעות הדואר לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, דרך השלום 53 גבעתיים 53454 או לפקס מספר 03-7336946.

יודגש כי אין במפורט בהנחיות אלו להקנות כיסוי אשר אינו מצוי בפוליסה שרכשת, לפיכך וטרם קבלת החלטה על אופן הפעולה הנדרש, אנא וודא כי אכן הכיסוי המפורט מצוי בפוליסה שרכשת.



הזכויות שלך, המחויבות שלנו. ביטוח מחלות קשות – 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 מביחנתך והאפשרויות העומדות לרשותך בתחום הספציפי של תביעתך. מסמך זה יאפשר לך ולנו לקדם את הטיפול המהיר והיעיל בתביעתך.



ביטוח מחלות קשות – אמנת השירות של הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים

כללי

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 להוראות החוק והפסיקה.
3. 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: 7336950 - 03 או באמצעות דואר אלקטרוני: pnioth@fnx.co.il
4. זכותך לברר תביעתך בפני גורמים נוספים, ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, משרד האוצר.

מה עושים כדי להגיש תביעה עקב מחלה קשה?

כיסוי מסוג מחלות קשות מאפשר לך לקבל סכום חד פעמי במידה והינך זכאי לכך על פי תנאי הפוליסה והנספח.
על מנת לאפשר לנו טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, נבקשך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות מטה:

מילוי טופס וצירוף מסמכים

עליך למלא "טופס תביעה-ביטוח חיים ובריאות". את הטופס ניתן למצוא באתר האינטרנט של הפניקס, אצל סוכן הביטוח שלך או במוקד קשרי לקוחות בטלפון *3455
חובה למלא את הטופס בכתב יד ברור וקריא את פרטי המקרה כמו גם את פרטי הבנק אליו יועברו תגמולי הביטוח בתוספת המחאה לדוגמה.
כמו כן עליך למלא ולחתום על טופס ויתור סודיות רפואית המצורף לטופס התביעה.
לטופס התביעה יש לצרף את המסמכים הרלוונטיים לסוג המחלה בגינה הוגשה התביעה והכל כמפורט באתר האינטרנט של הפניקס.
את טופס התביעה בצירוף המסמכים עליך להעביר אלינו באמצעות סוכן הביטוח או באמצעות הדואר - מחלקת תביעות ביטוח חיים ובריאות, דרך השלום 53 גבעתיים 5345433 או באמצעות פקס מס' 7337975-03

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים הנדרשים, נבדוק את זכאותך בהתאם לתנאי הפוליסה והנספח שרכשת.
היה ולא צורפו כל המסמכים הנדרשים או אם יתעורר צורך בחומר רפואי נוסף אנו נודיעך על כך בכתב, תוך 14 ימים מיום קבלת טופס התביעה.
עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו, תישלח אליך תוך 14 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 אם הינך עומד בתנאי הפוליסה והנספח. הבקשה והנחיות לגבי אופן הזימון לבדיקה ישלחו אליך בכתב.
במסגרת ברור החבות וטרם אישור התביעה, יתכן ותבקש להמציא עבורנו תיעוד רפואי נוסף ו/או יתכן ונדרש להזמין מסמכים נוספים מהמוסדות השונים. איסוף המסמכים אורך לעיתים זמן רב והודעה על כך תשלח אליך.

העדר זכאות

אם בתום ברור החבות יתברר שאינך זכאי לתשלום, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה כל זאת תוך 30 ימים ממועד קבלת מלוא המסמכים לידי חברתנו.

התיישנות

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 לחברתנו כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מירוצ תקופת ההתיישנות, הכל בהתאם להוראות הדין.

לקבלת מידע נוסף:

הכללים לברור 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*

לקבלת מידע על התביעה ושם הגורם המטפל,

פנה למוקד קשרי לקוחות הפניקס: *3455 | 03-7332222

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



כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

* הפניקס (294589*)

מהדורת ינואר 2013

הפניקס חברה לביטוח בע"מ

חברת כללים לבירור ויישוב תביעות ביטוח חיים



אנו שמחים להציג את חברת הכללים של הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים. אנו בפניקס מאמינים שהטיפול בתביעה חייב להתנהל בענייניות, ביסודיות, במקצועיות, בהגנות וללא משוא פנים.

מסיבה זו, חשוב לנו להציג לך בשקיפות מלאה את דרך התנהלות התביעה שהגשת ולהביא בפניך את הכללים, הדרישות והזכויות העומדות לרשותך בתהליך זה. החוברת נועדה לכל פונה בין אם הוא תובע ובין אם לא. בחוברת זו תמצא את עיקרי הזכויות שלך והמחויבויות שלנו כלפיך, תוך שימת דגש על דרכי פעולה הנדרשות מאיתנו, לאורך הטיפול בתביעתך.

בנוסף, על מנת להקל על פנייתך אלינו, צירפנו למכתב זה איגרת המסבירה את התהליכים הנדרשים מבחינתך והאפשרויות העומדות לרשותך בטיפול בתביעתך. אנו בפניקס עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

מק"ט 300708042



כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

הפניקס חברה לביטוח בע"מ

הפניקס חברה לביטוח בע"מ רואה ביישוב תביעות חלק מהותי מפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה.

מתוקף כך, פועלת הפניקס לברור ויישוב תביעות במהירות ובמקצועיות ורואה חובה לעצמה לטפל בתביעות ביעילות, בהוגנות ובשקיפות מירבית וכן לפעול בהתאם להוראות הדין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות, ואנו רואים 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 העוסקים ביישוב תביעות לפעול במקצועיות ובאדיבות ומתוך הכרת הוראות הדין הרלוונטיות ונהלי הארגון.

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

מסמך זה הינו מתווה של כללים מנחים לברור ויישוב תביעות, תחולתו על תביעות שהוגשו החל מ- 1.6.2011 והינו בכפוף להוראות הפוליסה והדין.

1 הגדרות	
חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 - בדבר ברור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור מיום 28.3.2011.	חוזר המפקח
דרישה בכתב מהפניקס למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלוונטי למימוש זכויות כאמור, אשר הוגשה החל מ- 1.6.2011.	תביעה
מי שבא בתביעה כלפי הפניקס, למעט גוף מוסדי בעצמו כמשמעו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981, ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הפניקס להיפרע את הטבת הנזק כאמור.	תובע
פניית אדם באמצעות טלפון, דוא"ל, פקס או דואר ישראל לקבלת מידע אודות אופן הגשת תביעה בגין מקרה הביטוח.	פנייה באשר למקרה ביטוח
בעל מקצוע שהפניקס נעזרת בו לשם ברור התביעה, והפוגש את התובע.	מומחה
אמנת שירות של הפניקס לטיפול בתביעות הכוללת פירוט הליך ברור ויישוב תביעה, הנחיות בדבר הגשת תביעה ופירוט המסמכים הנדרשים לברור התביעה.	איגרת הפניקס
דיווח אודות נזק בגין מקרה ביטוח ומילוי פרטים על פי הנדרש.	טופס תביעה
חוזה ביטוח בין מבטח לבין מבטוח המחייב את המבטח תמורת דמי ביטוח לשלם בקרות מקרה הביטוח, תגמולי ביטוח למוטב.	פוליסת ביטוח
2 יישוב תביעות	
<p>עם קבלת הודעה מתובע, על מקרה העלול לגרום לתביעה על פי הפוליסה, תבוצענה הפעולות הבאות תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת ההודעה בחברה:</p> <p>1. תובא לידיעת התובע האפשרות לקבלת מידע באמצעות אתר האינטרנט של החברה www.fnx.co.il תחת פרק תביעות ביטוח חיים.</p> <p>2. תשלח לתובע איגרת הכוללת את פירוט תהליך הטיפול בתביעה לרבות טופס תביעה ורשימת המסמכים הנדרשים לשם ברור התביעה וזכויותיו בתהליך זה.</p>	2 א. קבלת פנייה

<p>1(ב)2 עם קבלת תביעה מהתובע על מקרה ביטוח ונמצא כי קיימת פוליסת ביטוח תקפה ליום האירוע, ישלח לתובע בהקדם האפשרי אך לא יאוחר מ- 14 ימי עסקים מכתב פתיחת תביעה הכולל בין היתר:</p> <p>1.1(ב)2 אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה.</p> <p>1.2(ב)2 המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה.</p> <p>1.3(ב)2 איגרת הפניקס והפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס www.fnx.co.il לקבלת מידע כללי בהתאם לסוג התביעה, אלא אם הודיע כי איגרת הפניקס מצויה כבר ברשותו.</p> <p>1.4(ב)2 כללים לברור ויישוב תביעות, אלא אם הודיע כי הינם מצויים כבר ברשותו.</p> <p>2(ב)2 עם קבלת מענה בכתב מהתובע, ישלח אליו תוך 14 ימי עסקים מכתב תשובה נוסף המאשר קבלת המענה ומועד קבלתו, פירוט המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו.</p> <p>3(ב)2 על אף האמור בסעיף 2(ב)1, במקרים בהם תשלח הודעת תשלום בהתאם לאמור בסעיף 2(ה) לא ישלחו המסמכים המפורטים בסעיף 2(ב)1.2 - 2(ב)1.3.</p> <p>4(ב)2 היה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מהתובע, ישלח לתובע תוך 14 ימי עסקים מהיום שבו התברר הצורך בהם, מכתב בקשה המפרט המידע והמסמכים הנדרשים.</p> <p>5(ב)2 עם קבלת הודעה או או פניה בהקשר להגשת תביעה על מקרה ביטוח מהתובע, ונמצא כי לא קיימת פוליסה רלוונטית, תבוצענה בהקדם האפשרי אחת מהפעולות הבאות:</p> <p>5.1(ב)2 בהודעה טלפונית יימסרו הממצאים טלפונית.</p> <p>5.2(ב)2 בהודעה בפקס, בדוא"ל, או בדואר ישראל, יוחזרו המסמכים לתובע בצירוף מכתב הסבר כי לא נמצאה פוליסה רלוונטית למקרה.</p> <p>6(ב)2 הוראות סעיף 2(ב) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>1.2 קבלת תביעה</p>
<p>1(ג)2 עם קבלת מלוא המידע והמסמכים וטופס התביעה (למעט במקרה פטירה) שנדרשו מהתובע, תשלח לתובע בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים הודעת תשלום או הודעת המשך ברור או הודעת פשרה או הודעת דחייה.</p> <p>2(ג)2 הוראות סעיף 2(ג) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>1.2 טיפול בתביעה</p>
<p>1(ד)2 נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.</p> <p>2(ד)2 נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור.</p>	<p>1.2 הודעת המשך ברור</p>

<p>2(ד)3 הודעת המשך ברור תשלח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום או הודעת פשרה או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:</p> <p>2(ד)3.1 התובע הגיש תביעה לבית המשפט.</p> <p>2(ד)3.2 התובע לא המציא מידע או מסמכים שנדרשו ממנו, ובלבד שנמסרו לו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו לו הודעות נוספות.</p> <p>2(ד)4 הוראות סעיף 2(ד) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	
<p>2(ה)1 עם סיום ברור התביעה והחלטה על זכאות התובע לתגמולי ביטוח יבוצע תשלום.</p> <p>2(ה)2 בהודעת התשלום יצוין המועד בו היו כל המידע והמסמכים בידי הפניקס, יפורטו עילת התשלום, פירוט אופן החישוב, מרכיבי התשלום שהוכרו, מרכיבי התשלום שנדחו, הנימוקים להחלטה וקיצוז חובות פרמיה וחובות אחרים.</p>	<p>ה.2 הודעת תשלום</p>
<p>2(ו)1 הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת פשרה, תועבר לתובע הודעת פשרה מפורטת.</p> <p>2(ו)2 הודעת הפשרה תחייב את הצדדים רק אם אושרה על ידי התובע בכתב.</p> <p>2(ו)3 הוראות סעיף 2(ו) לא יחולו על תובע המיוצג על ידי עורך דין.</p>	<p>י.2 הודעת פשרה</p>
<p>נמצא במסגרת ברור התביעה, כי דין התביעה להידחות. תשלח לתובע הודעת דחייה מנומקת הכוללת את סיבות הדחייה בהתאם להוראות הפוליסה ו/או הוראות הדין הרלוונטיות.</p>	<p>ז.2 הודעת דחיית תביעה</p>
<p>2(ח)1 החליטה הפניקס במסגרת ברור התביעה להיעזר במומחה, תודיע לתובע על זכותו להיוועץ במומחה מטעמו ו/או לפנות לייצוג, והכול כמפורט במסגרת איגרת הפניקס.</p> <p>2(ח)2 הפניקס תעביר לתובע את חוות דעת המומחה, עליה היא נסמכת במסגרת יישוב התביעה. חוות הדעת תכלול את רשימת המסמכים וההודעות שהיו בפני המומחה לצורך כתיבת חוות הדעת.</p> <p>2(ח)3 לבקשת התובע בכתב, תעביר הפניקס העתקים מההודעות והמסמכים כאמור לעיל.</p> <p>2(ח)4 האמור לעיל אינו חל על חוות דעת חסויה על פי דין ועל היועצות פנימית שאינה עולה לכדי חוות דעת.</p>	<p>ח.2 ברור תביעה בעזרת מומחה</p>
<p>2(ט)1 הפניקס תבדוק את זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, על פי הכללים שנקבעו בנספח הפוליסה הרלוונטי. כללים אלה יכללו באיגרת הפניקס.</p> <p>2(ט)2 30 יום לפני תום תקופת הזכאות תשלח לתובע הודעה, בה יפורטו המסמכים הנדרשים לצורך המשך בחינת זכאותו בתביעה. יתכן כי לצורך המשך ברור התביעה יידרש התובע להיבדק על ידי רופאים מטעם החברה.</p>	<p>ט.2 בדיקה מחודשת של זכאות בתביעות אובדן כושר עבודה</p>

<p>3(ט)3 אם לאחר בדיקת הזכאות יהיה צורך לשלם לתובע תגמולים מופחתים או להפסיק את התשלומים, החברה תשלח לתובע הודעה שנייה שתכלול את כל הנימוקים להחלטה בהתאם להוראות בסעיפים 2(ז) ו-2(ח) לעיל.</p> <p>2(ט)4 ההודעה תשלח תוך 60-30 יום לפני מועד תשלום התגמולים המופחתים או הפסקת התשלומים.</p>	
<p>הודעה תשלח 30 יום לפני מועד הפסקת התשלומים העייתיים בעקבות מיצוי זכאות.</p>	<p>2. סיום זכאות בתביעות מוות המשולמות בתשלומים עייתיים למוטבים/שאיירים</p>
3 מענה לפניות תובע	
<p>הפניקס תשיב בכתב לכל פניה בכתב של התובע, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 30 ימים ממועד קבלת הפניה.</p>	<p>3. X</p>
<p>הפניקס תעביר לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.</p>	<p>3. 1</p>
<p>הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו וכן מכל מסמך אשר מסר התובע לפניקס.</p>	<p>3. 1</p>
<p>הפניקס תעביר לתובע לפי בקשתו בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה, מסמכים שהתקבלו אצלה מכוח הסכמתו. במידה והשגת המסמכים הייתה כרוכה בעלות כספית יישא התובע בהחזר העלות.</p>	<p>3. 1</p>
4 הודעה בדבר התיישנות תביעה	
<p>הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום, הודעת פשרה, הודעת דחייה והודעת המשך ברור ראשונה, פסקה מובלטת בדבר תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות.</p>	<p>4. X</p>
<p>פסקת התיישנות תכלול בין השאר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ התיישנות.</p>	<p>4. 1</p>
<p>הוראות סעיף 4 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>4. 1</p>
5 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטה	
<p>הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע: בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי ובמכתב דחייה, פסקה מובלטת בדבר זכות התובע להשיג על החלטות הפניקס, הדרך להגשת ההשגה והגורמים בפניהם ניתן להביא את ההשגה.</p>	<p>5. X</p>
<p>הוראות סעיף 5 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.</p>	<p>5. 1</p>
6 פרסום החוזר	
<p>הפניקס תפרסם כללים אלו באופן בולט באתר האינטרנט שלה תחת פרק תביעות ביטוח חיים ומנהלים.</p>	
7 שמירת דינים	
<p>בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.</p>	