

איגרת מידע לעניין בירור ויישוב תביעות: סיעוד

מבוטח/ה יקר/ה,

מדנס סוכנות לביטוח בע"מ רואה בטיפול בתביעות עבור הפניקס חברה לביטוח בע"מ חלק מהותי בפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה. מטרתנו הנה 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 מדנס והתובעים הבאים בתביעה כלפי חברות הביטוח, להתנהגות בהתאם לאמות מידה אלה. כמי שחרטה על דגלה את נושא איכות השירות בטיפול בלקוחותיה, הכשרנו את אנשינו, העוסקים ביישוב תביעות, לפעול במקצועיות ובאדיבות ומתוך הכרת הוראות הדין הרלוונטיות ונהלי הארגון. כחלק מהמחויבות שלנו ללקוחותינו, אנו מצרפים עבורך אגרת 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.

אנו עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך. זה חשוב לנו.

לידיעתך: הכללים המפורטים ליישוב תביעות ניתנים לעיון בכל עת באתר האינטרנט של מדנס www.madanes.com או באתר הפניקס www.fnx.co.il בחלון "טפסים שימושיים" ובמוקד תביעות "מאוחדת זהב 03-6380340

מה עליך לעשות כדי להגיש תביעת סיעוד?

חוברת זו נועדה לספק מידע על אופן הפעולה הנדרש במקרה של תביעת סיעוד. אין במפורט בחוברת כדי להקנות כיסוי אשר אינו מצוי בפוליסה שרכשת. לפיכך וטרם קבלת החלטה על אופן הפעולה הנדרש, אנא וודא כי אכן הכיסוי מצוי בפוליסה שרכשת. כדי לאפשר לנו טיפול מהיר בתביעתך, **נבקשך לפעול בהתאם להנחיות המפורטות מטה:**

מילוי טופס תביעה:

- את טופס התביעה ניתן למצוא באתר האינטרנט של קופ"ח מאוחדת, או באתר האינטרנט של מדנס, או במוקד קשרי לקוחות של קופ"ח מאוחדת בטלפון *3833.
- עליך למלא את הפרטים הנדרשים בטופס התביעה, הכולל ויתור על סודיות רפואית ולהוסיף את חתימת המבוטח או לשלוח חתימת אצבע של המבוטח בצרף אימות חתימה על ידי רופא או עו"ד. במידה והמבוטח אינו כשיר לחתימה ניתן להחתים אפוטרופוס ולשלוח צו מינוי אפוטרופוסות.

המסמכים שעליך לצרף לטופס התביעה:

- א. טופס תביעה.
- ב. טופס דיווח.
- ג. צילום המחאה מבוטלת על שם המבוטח ו/או אסמכתא בנקאית.

על מנת ליעל ולהקל על הטיפול בתביעה נמליץ לך להעביר גם את המסמכים הבאים:

- א. מסמכים רפואיים לרבות טפסי שחרור מבית החולים המצביעים על הבעיה הרפואית.
- ב. בכפוף לאישור התביעה למבקשים מסלול "מוסד סיעודי" התובע ידרש להעביר לחברה קבלות עבור השהות במוסד הסיעודי - הכול בהתאם להוצאות המוכרות בפוליסה.

אופן שליחת המסמכים

- את טופס התביעה כמו גם יתר המסמכים עליך להעביר באמצעות קופ"ח מאוחדת. לאחר אישור התביעה ובמידה והתובע נדרש להעביר קבלות במסלול "מוסד סיעודי" יש להעביר למדנס סוכנות לביטוח באחד מהדרכים הבאות:
- לכתובת רח' השלושה מספר 2, ת"א 6706054 לחטיבת הבריאות – "תביעות מאוחדת זהב".
 - לכתובת דוא"ל - meuhedet-siud@madan.es.co.il
 - באמצעות מסרון (SMS) למספר טלפון 055-7000887 - בעת השימוש באפשרות זו נדרש לשלוח את המילה **מסמך** למספר הנ"ל והתקבלו הנחיות להעברת המסמכים.

הליך טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

- לאחר קבלת טופס התביעה והמסמכים הראשוניים הנדרשים במדנס, תבוצע בדיקה וביור זכאותך לתגמולי ביטוח בהתאם לפוליסה שרכשת.
- מכתב תשובה ישלח אליך בהקדם האפשרי **מיום קבלת טופס התביעה והמסמכים לצורך בירור התביעה**. מכתב זה יאשר את קבלתם של המסמכים ובמידת הצורך תוצג דרישה למסמכים נוספים שטרם התקבלו (להלן: "מכתב פתיחת תביעה").
- במידה והתקבלו מלוא מסמכי התביעה יכלול המכתב, בין היתר, הודעה על ביצוע הערכה תפקודית למבוטח ע"י חברה מקצועית לצורך בחינת התקיימות מקרה ביטוח וכן הודעה על הזמן הנדרש לחברתנו לצורך בדיקת הזכאות. בהקדם האפשרי ממועד קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו ממך **ולא יאוחר מ-30 ימים מקבלתם**, נפעל לבירור התביעה וישלח אליך מכתב בו תפורט עמדתנו:
- במידה והושלם הליך בירור התביעה ותוכר זכאותך לתגמולי ביטוח, ישלח אליך מכתב אישור זכאות. בסמוך לביצוע התשלום תשלח אליך הודעת תשלום.
 - אם בתום בירור החבות יתברר כי אינך זכאי לתשלום תגמולי ביטוח, תשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחיית התביעה.
 - אם ימצא כי נדרש זמן נוסף ו/או מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תשלח אליך הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתביעה ובמידת הצורך את המידע והמסמכים הנוספים הדרושים ממך לבירור התביעה.
- הודעת המשך ברור תשלח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, הודעת פשרה, הודעת דחיה. למעט במקרים הבאים:
- א. הגשת תביעה לבית המשפט.
 - ב. לא הומצא המידע או המסמכים שנדרשו ובלבד שנמסרו 2 הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור וצויין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.

בדיקת זכאות מחודשת

בסמוך לחלוף תקופת הזכאות המוגדרת במכתב אישור הזכאות, תבוצע בדיקת זכאות חוזרת במסגרתה נודיעך באם ידרשו מסמכים רפואיים ו/או מידע ו/או תיאום מועד לביצוע הערכה תפקודית. במידה ויינתן אישור המשך זכאות – ישלח אליך מכתב בו תוגדר מחדש תקופת הזכאות. במידה ותופסק הזכאות – ישלח אליך מכתב הודעת שינוי **לפחות 30 יום** טרם מועד הפסקת הזכאות בו יפורטו הסיבות להפסקת התשלום.

בירור תביעה בעזרת מומחה

לצורך בירור חבותה רשאית החברה להיעזר במומחה אשר יפגוש בך ואשר תפקידו לסייע למדנס בהליך בירור התביעה ובדיקת החבות על פי הפוליסה. במקרים אלו באפשרותך להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך.

כללי

1. הנך זכאי להיות מיוצג על ידי עו"ד.
2. הינך זכאי להיעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה, בתביעות בהן יש צורך בכך בכפוף להוראות החוק והפסיקה.
3. הנך זכאי להשיג על החלטות מדנס לגבי אופן הטיפול בתביעה בפני הגורם המטפל ולחילופין בפני הממונה על פניות הציבור במדנס באמצעות הדואר לכתובת: מדנס סוכנות לביטוח בע"מ, רח' השלושה 2, ת"א 6706054 או באמצעות הפקס: 03-6380011 ולחילופין בפני הממונה על פניות הציבור בפניקס באמצעות הדואר לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים 53454 או באמצעות הפקס: 03-7336950 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 במשרד האוצר.

תקופת ההתיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח ועבור קטינים 3 שנים מיום הגעתם לגיל 18 שנים, וזאת בכפוף להוראות הדין. מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה למדנס סוכנות לביטוח ו/או 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 קופ"ח מאוחדת www.meuhedet.co.il באתר מדנס www.madanes.com או במוקד שירות הלקוחות של קופ"ח מאוחדת 3833*.
* האיגרת מיועדת לנשים ולגברים כאחד.