הפניקס
פנסיה וגמל

חוברת כללים לבירור וישוב תביעות

הפניקס פנסיה וגמל בע"מ - קרן פנסיה ותיקה "מגן" בלבד

אנו שמחים להציג את חוברת הכללים של הפניקס פנסיה וגמל לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים. אנו בפניקס פנסיה וגמל מאמינים שהטיפול בתביעה חייב להתנהל בעניניות, ביסודיות, במקצועיות, בהוגנות 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 פנסיה וגמל עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

מק"ס 300104396

נספח ו' מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור – פוליסה וותיקה "מגן" בלבד

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בקרן פנסיה מגן קרן פנסיה ותיקה (באמצעות החברה המנהלת אותה, הפניקס פנסיה וגמל בע"מ) (להלן: "הקרן"). תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1.4.2018.

ניתן לקבל העתק ממערכת כללים זו מהקרן או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט שכתובתו: www.fnx.co.il

הקרן תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. יום עסקים	יום עסקים על פי חוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד - (1994).
2. החברה המנהלת	הפניקס פנסיה וגמל בע"מ.
3. תביעה	דרישה מן החברה המנהלת למימוש זכויות לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
4. תובע	מי שהציג תביעה לחברה המנהלת, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה המנהלת להיפרע את הטבת הנזק האמור.
5. מומחה	בין אם הוא עובד של החברה המנהלת ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי, ועדה רפואית או רופא הקרן הפועלים מכח התקנון.
6. אזרח ותיק	אזרח שמלאו לו 67 שנים.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על תביעות בגין סיכוני נכות ומוות בלבד במסגרת תקנון קרן הפנסיה.

ג. תחולה

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1.4.2018.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועד הנקוב לעיל.

ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל החברה המנהלת או למי מטעמה, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן-

(א) העתק ממערכת כללים זו;

(ב) מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה ;

(ג) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זאת גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והחברה חייבת לשפותו בגינן (כגון וככל ורלוונטי לסוג התביעה - שיפוי בשל

	צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה). (ד) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה; (ה) החברה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג הגוף המוסדי בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. (ו) טופס הגשת תביעה, ככל שקיים והנחיות לגבי מילויו; (ז) הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה לפי סעיף ח' להלן; • יש באפשרותו של הפונה לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט. • במידה והוריד הפונה את המסמכים המפורטים לעיל מאתר האינטרנט של החברה המנהלת, תהא פטורה החברה המנהלת ממסירת המסמכים כאמור בסעיף ד 1 לעיל.
.2	החברה המנהלת תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
.3	אם יידרשו לחברה המנהלת מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך 14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק, תימסר על כך לתובע הודעה בע"פ, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
.4	החברה המנהלת לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לגוף המוסדי יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.

- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה המנהלת תמסור לתובע, בתוך 30 ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים) עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה.

עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה.

- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

.1	אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים, ככל שהם רלבנטיים, או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו, ומצורפים להודעה: **(א) לגבי תשלום חד פעמי:** (1) עילת התשלום (2) פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; (3) גובה הנזק;

(4) סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; (5) פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; (6) פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע; (7) פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; (8) סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; (9) הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; (10) הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; (11) סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; (12) המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה. **(ב) לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א)** (1) סכום התשלום הראשון; (2) מנגנון עדכון התשלומים; (3) המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; (4) משך התקופה המרבית בשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; (5) משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; (6) הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; (7) מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.	
אם נתקבלה החלטה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו- תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן: - • החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל ; • החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט **בסעיף טו** להלן. • בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו. • בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.	**2.**
ז. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור	
אם יידרש לחברה המנהלת זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר לתובע הודעה בכתב על כך ויפורטו בה הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.	**1.**

2.	הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל 90 ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים: • אם פנה התובע לערכאות משפטיות; • אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו 2 הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי **"לא יישלחו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת"**. • לתובע שהוא אזרח ותיק תימסר הודעה כאמור גם בעל פה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. • הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ח. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1.	בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה לחברה המנהלת אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
2.	גם כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3.	אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה המנהלת כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
4.	אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה המנהלת כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת רק –גבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות)

• הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ט. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1.	להשיג על ההחלטה וכן מהי והדרך להשגת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

2.	להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בחברה וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
3.	להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

י. בדיקה מחודשת של זכאות

1.	חברה מנהלת המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
2.	הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
3.	אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
4.	אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים תובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ - 60 ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
5.	הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים. בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים ; למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה המנהלת לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

יא. בירור תביעה בעזרת מומחה

1.	אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה. ראש לתובע, יובהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת אלא אם מדובר בחוקר במסגרת – חקירה סמויה).
2.	מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא אם מדובר בעובד החברה המנהלת, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

יב. חוות דעת מומחה

1.	כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך החברה המנהלת לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2.	חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

3.	ככל שתסתמך החברה המנהלת על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה המנהלת או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (הודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
4.	אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין (כגון חוות דעת פסיכיאטרית) תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.
5.	היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

יג. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה המנהלת תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה המנהלת, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר מ - 30 ימים ממועד קבלת הפניה. לעניין אזרח ותיק, לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה

יד. מתן העתקים

1.	החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן התקנון, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2.	למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע לנוסח התקנון שנמצא באתר האינטרנט.
3.	החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסמכת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

טו. הנמקה והודעת דחייה

החליטה חברה מנהלת על דחיית תביעה תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת דחייה) שבה יפורטו כל נימוקי הדחייה, לרבות פירוט של תנאי התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

טז. שמירת מידע ומסמכים

1.	החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח, כל עוד הוא מבוטח אצלו באותה קרן, ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחדל להיות מבוטח כאמור.
2.	מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן א', החברה המנהלת תזמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לתביעה על פי תקנון או פוליסה ארוכת טווח או פוליסה מתחדשת, למשך תקופה של לפחות שבע שנים ממועד היישוב הסופי של התביעה.
3.	מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן א', החברה המנהלת תשמור בגין כל תביעה רשומה הכוללת, לפי העניין, את שם התובע, שם המבוטח, סוג ומהדורת התקנון, מספר החשבון בקרן הפנסיה, מועד תחילת ביטוח ומועד סוף ביטוח, מספר תביעה, אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי או דחייה).

4.	בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי יישמרו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

יז. סיכום המועדים בהתאם למערכת הכללים המפורטת לעיל

הפעולה	המועד
דרישה מידע ומסמכים נוספים מהיום שהתברר הצורך בהם	14 ימי עסקים
לאחר קבלת כל המסמכים מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים
מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים
מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים
העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים
מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים
מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק	21 ימים
מסירת העתקים מתקנון	14 ימי עסקים
מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים