הפניקס
פנסיה וגמל

קרנות פנסיה ותיקות "מגן קרן פנסיה ותיקה", "יסוד-עמית", "קרן גמלאות של עורכי דין בישראל"

אמנת השירות של הפניקס לטיפול בתביעות.

הזכויות שלך, המחוייבות שלנו.

הפניקס פנסיה חברה לניהול קרנות פנסיה מאוזנות בע"מ רואה בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה.

הפניקס עומדת לשירות לקוחותיה ברגעיהם הקשים ופועלת לבירור ויישוב תביעות במהירות, בהגינות ובשקיפות מרבית וכן לפעול בהתאם להוראות כל דין.

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.

מבו"ס 300104398

סוכני הביטוח הקשורים עם הפניקס בקשרים עסקיים, אמונים על מתן שירות מיטבי למבוטחים במהלך הטיפול בתביעות ופועלים להגנת ענייני המבוטח במקצועיות וביושר. סוכנינו הונחו ככל שיתבקשו, לסייע ללקוח בכל הקשור והנוגע להתנהלותו בעת בירור התביעה ביעילות ובמקצועיות.

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.

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 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 Pniot@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 עליך לעשות כדי להגיש תביעה לקבלת פנסיית שאירים?
מילוי טופס וצירוף מסמכים

אם הנך שאיר, כהגדרתו בתקנון, ועל מנת לאפשר טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, נבקשך להמציא את המסמכים הבאים:

א. טופס בקשה לקבלת פנסיית שאירי פנסיונר. את הטופס ניתן להשיג בדרכים הבאות:
- באתר האינטרנט של "הפניקס" שכתובתו www.fnx.co.il תחת "תביעות" / "פנסיה"
- באמצעות סוכן הביטוח שלך
- במוקד קשרי לקוחות בטלפון 3455 *

ב. תעודת פטירה המציינת את סיבת הפטירה.

ג. צילומי תעודות הזהות של השארים (אלמנה או שאיר נוסף, יתומים עד גיל 21, ילד מוגבל).

ד. אישור הבנק כי החשבון אליו תשולם הפנסיה אכן בבעלותך, וכי במקרה של תשלומי יתר, יוחזרו הכספים.

ה. במידה והשארים הינם קטינים יש למלא תצהיר אפוטרופסות שנחתם ואומת בפני עו"ד. כחלק מהשירות, ניתן לחתום על התצהיר במחלקה המשפטית של חברתנו ללא תשלום. יש לתאם מראש את מועד החתימה באמצעות מוקד קשרי הלקוחות בטלפון מס': 3455*, או באמצעות סוכן הביטוח שלך.

ו. במידה והנך חיי שיתוף עם בן הזוג ואינך נשוי, יש להמציא צו ערכאה שיפוטית המכריז עליו/ה כידוע/ה בציבור או אישור המוסד לביטוח לאומי המכיר בן/בת זוג כידועים בציבור.

ז. טופס 101 של מס הכנסה לצורך תיאום מס.

ח. עבור אזרח ותיק - החברה תאפשר לתובע להגיש תביעה בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג הגוף המוסדי בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק.

את המסמכים הנדרשים כאמור ניתן להעביר אלינו באמצעות:

- סוכן הביטוח שלך
- דוא"ל בכתובות הבאות :
  n12@fnx.co.il – עבור קרנות פנסיה וותיקות "מגן קרן פנסיה ותיקה", "קרן גמלאות של עורכי דין בישראל"
  tp@fnx.co.il – עבור קרן פנסיה וותיקה "יסוד- עמית"
- דואר ישראל, אל מחלקת תפעול תשלומי קצבאות פנסיה,
  דרך השלום 53 גבעתיים, 53454

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים הנדרשים, נבדוק את זכאותך בהתאם לתקנון. היה ולא צורפו כל המסמכים הנדרשים, נודיעך על כך בכתב **בתוך 14 ימי עסקים** מיום קבלת טופס התביעה.

עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו, תישלח לידך **בתוך 30 ימי עסקים** הודעת תשלום, במקרה אישור, או הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק, או הודעת דחייה.

הודעת המשך ברור תשלח **כל 90 ימי עסקים** ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח ההחלטה בדבר תשלום או דחייה, למעט במקרים הבאים:

א. הוגשה תביעה לערכאה שיפוטית.

ב. לא הומצא המידע ו/או מסמכים שנדרשו, ובלבד שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.

במידה וכל המסמכים הנדרשים, התקבלו בחברתנו ונמצאת זכאי לקבלת פנסיית שאירים, תידרש להמציא טופס 101 .

הפנסיה תשולם לחשבון הבנק בתוך 30 ימי עסקים ממועד קבלת מלוא המסמכים, וישלח מכתב המפרט את זכאותך.

עבור אזרח ותיק -

1. תימסר הודעה כאמור גם בעל פה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.
2. לעניין פניות בכתב, משך המענה לא יאוחר מ-21 ימים ממועד קבלת ההפניה.

- **לתשומת לבך,** מצורף לעיונך תקנון פנסיה תביעות נכות עבור "מגן קרן פנסיה ותיקה" בלבד (**לחץ כאן**)

העדר זכאות

אם בתום בירור התביעה יתברר שאינך זכאי לפנסיית שאירים, תשלח הודעה בכתב, המפרטת את הסיבות לדחייה, וכל זאת בתוך 30 ימי עסקים ממועד קבלת מלוא המסמכים לידי חברתנו.

סיום זכאות של יתום

הודעה תשלח 30 ימי עסקים לפני מועד הפסקת התשלומים החודשיים בעקבות מיצוי הזכאות.

התיישנות

תקופת ההתיישנות הינה 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ובנוגע לקטינים 7 שנים מיום הגעתם לגיל 18, וזאת בכפוף להוראות הדין.

מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה לחברתנו בכדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, והכל 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 בכתובת המייל pensiond@fnx.co.il, בווטסאפ במס' 054-9893455 ובטלפון 3455*

- הוראות כללים אלו בהתאם להוראות הדין ולהוראות התקנון כפי שתיקבע מעת לעת.

אזרח וותיק - אזרח שמלאו לו 67 שנים.