הפניקס

טיפול בתביעות

פנסיית נכות

מקרנות הפנסיה "הפניקס פנסיה מקיפה"
ו"הפניקס פנסיה משלימה"

בתור קבוצת ההשקעות, הביטוח והפיננסים המובילה בישראל, המלווה מיליוני לקוחות, אנחנו חותרים ליצירת השפעה מיטיבה על קהל לקוחותינו.

כחלק מהשקפת עולם זו, אנחנו רואים בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותינו ומרכיב עיקרי באחריות שלנו כלפיך. מטרתנו היא לברר וליישב את תביעותיך במהירות, בהוגנות ובשקיפות מרבית, בהתאם להוראות הדין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות, והם חלק במשמעותי מהמחויבות ההדדית של הפניקס ולקוחותיה.
מתוך רצון להעניק לך את המענה הטוב ביותר ברגע האמת, אנשינו עוברים הכשרות לצורך יישוב תביעות במקצועיות ובאדיבות, תוך ירידה לפרטים והכרת הוראות הדין והנהלים הרלוונטיים.

בנוסף, העוסקים במלאכת יישוב התביעות של אזרחים וותיקים עוברים הכשרה ייעודית, לצורך מתן מענה מיטבי המותאם לצרכים הייחודיים שלהם, לרבות ליווי אישי וחתירה לצמצום זמני המענה.

אנחנו כאן עבורך.

מוקדי השירות שלנו עומדים לרשותך לכל שאלה.
לצידם, סוכני הביטוח שעובדים עם הפניקס פועלים לשמירה על זכויותיך.
כחלק מהמחויבות שלנו אליך, איגרת זו מכילה את כל התהליכים והאפשרויות העומדות לרשותך בתחום הספציפי של תביעתך. מסמך זה יאפשר לך ולנו לקדם את הטיפול המהיר והיעיל בתביעתך.

על מנת למצות את זכויותיך, באפשרותך:

1. להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
2. להיעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה בתביעות בהן יש צורך, בכך בכפוף לתקנון הקרן.
3. להשיג בכתב על ההחלטות שתתקבלנה, בהתאם לתקנון.
4. לברר את תביעתך בפני הגורם המטפל במייל TP@FNX.CO.IL.
5. להשיג בכתב על ההחלטה שהתקבלה בפני הממונה על פניות הציבור בחברה, באמצעות:
   - שליחה לדואר, עבור הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 534543.
   - פקס: 03-7336950
   - דואר אלקטרוני: PNIOTH@FNX.CO.IL
6. להביא את השגתך בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על פניות הציבור ברשות שוק ההון, הביטוח והחיסכון.

הגדרת עמית נכה

עמית שאיבד לפחות 25% מכושרו לעבוד בשל מצבו הבריאותי, וכתוצאה מכך אינו מסוגל לעבוד בעבודתו או בכל עבודה אחרת בהתאם להשכלתו, הכשרתו או ניסיונו במשך תקופה העולה על 90 ימים רצופים ובהתאם להחלטת הגורם הרפואי.

מי זכאי לקצבת נכות:

1. עמית שהיה מבוטח בקרן במועד האירוע המזכה.
2. הסתיימה תקופת האכשרה טרם מועד האירוע המזכה בהתאם לתקנון.
3. הנכות לא נגרמה כתוצאה מאירוע או מחלה שהוחרגה בהליך החיתום הרפואי של העמית.
4. רופא הקרן קבע כי העמת נכה/ נכה סיעודי בהתאם להגדרות בתקנון קרן הפנסיה.

באילו מקרים אין זכאות לקצבת נכות:

1. במקרה בו בוצע ניוד מקרן הפנסיה לאחר מועד האירוע המזכה, ולא הוחזרו הכספים לקרן.
2. כאשר במועד ההצטרפות לקרן הפנסיה נקבעה החרגה המתייחסת לתביעה הנוכחית.
3. אם טרם הושלמה תקופת האכשרה (60 חודשים), והתביעה הינה בגין אירוע או מחלה שהחלה בטרם הצטרפת לקרן הפנסיה.
4. כאשר משיכת כספי תגמולים היא לאחר מועד האירוע המזכה, והעמית לא החזיר את מלוא כספי התגמולים לקרן הפנסיה (כולל מיסים שנוכו בעת הפדיון).
5. במידה שחלפה תקופת ההתיישנות: כאשר מועד האירוע המזכה לאחר יוני 2018 - וחלפו 3 שנים ממועד האירוע המזכה, או כאשר האירוע המזכה אירע לפני יוני 2018 - וחלפו 7 שנים ממועד האירוע המזכה.
6. רופא הקרן קבע כי אינך עומד בהגדרת נכה בהתאם לתקנון קרן הפנסיה.

כיצד מגישים תביעה לקבלת פנסיית נכות?

על מנת לאפשר לנו טיפול מהיר בתביעתך, חשוב לפעול בהתאם להנחיות הבאות:

א. יש למלא טופס בקשה לקבלת פנסיית נכות. את הטופס ניתן להשיג בדרכים הבאות:

- באופן דיגיטלי בקישור - https://dipclaim.fnx.co.il/home
- ניתן להוריד את הטופס מאתר הפניקס שכתובתו WWW.FNX.CO.IL, באזור "תביעות פנסיה"
- פנייה לסוכן הביטוח שלך
- פנייה במייל: infod@fnx.co.il
- שיחה למוקד קשרי לקוחות, בטלפון 3455*

חשוב למלא את הטופס בכתב יד ברור וקריא, לרבות פרטי המקרה, תאריך הפסקת עבודה, תאריך חזרה לעבודה (אם חזרת לעבודה), עיסוק נוכחי, פרטי המעסיק ואחוזי משרה.

ב. יש לצרף מסמכים רפואיים ממועד אובדן כושר העבודה, כגון דוחות אשפוז מבתי חולים, חוות דעת של רופאים מומחים, אישורי מחלה לתקופה רציפה של 90 ימים, אישור רופא תעסוקתי, תוצאות של בדיקות כגון צילומי רנטגן, בדיקות M.R.I, C.T ועוד וכן פרוטוקולים של הביטוח הלאומי, במידה שיש.

ג. צילום תעודת הזהות.

ד. במקרה של תאונת דרכים יש לצרף אישור משטרה ואישורים נוספים ממוסדות ממשלתיים, במידה שהם מצויים ברשותך.

ה. במקרה שיש לך זכאות לתשלום קצבה ממקור אחר כפי שהוגדר בתקנון הקרן לרבות קצבה בגין תאונת עבודה מביטוח לאומי, יש לצרף: אישור על תשלום ממקור אחר המפורט בטפסי התביעה, או אישור ביטוח לאומי המפרט את השכר הרבע שנתי לפיו חושבה הקצבה מביטוח לאומי, וכן אחוזי נכות ומשך תקופת הנכות שנקבעה.

ו. טופס הסכמה לוויתור סודיות רפואית. הטופס חייב להיחתם בפני רופא, עו"ד או סוכן ביטוח בעל רישיון פנסיוני בתוקף ובצירוף תעודת סוכן.

ז. אישור לחשבון הבנק על כך שהחשבון אליו תשולם הפנסיה אכן בבעלותך.

ח. טופס 101 המופנה לפניקס ומופיע בטפסי התביעה לשנת מס נוכחית כאשר אין הכנסה נוספת או אישור פקיד שומה, במידה שקיימת הכנסה נוספת. בנוסף, ניתן להעביר פטור מניכוי בטוח לאומי ובריאות מהמוסד לביטוח לאומי, במידה שישנו.

ט. תביעות של אזרחים ותיקים (בגילאי 67 ומעלה):תוכל להגיש תביעה בעל פה באמצעות מילוי טופס הגשת התביעה ע"י נציג הגוף המוסדי, בהתאם לפרטים שתמסור לנו.

י. בהתאם לתקנון, לא ניתן לתבוע קצבת נכות בגין אירוע שחל לאחר גיל 67.

איך שולחים את המסמכים

את טופס התביעה, כמו גם את המסמכים הנדרשים,
באפשרותך להעביר אלינו באחת הדרכים הבאות:

- באופן דיגיטלי בקישור https://dipclaim.fnx.co.il/home
- באמצעות שליחה לתיבת המייל: tp@fnx.co.il
- באמצעות שליחה לפקס: 03-7337942
- באמצעות סוכן הביטוח.
- באמצעות הדואר: הפניקס פנסיה וגמל בע"מ אל מחלקת תביעות פנסיה, דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 5345433

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

לאחר קבלת טופס התביעה והמסמכים הנדרשים כשהם מלאים וחתומים כנדרש, תועבר התביעה למחלקת תביעות פנסיה. אנו נבדוק את זכאותך בהתאם לתקנון, לרבות העברת התיק לרופא הקרן. במידה שלא צורפו כל המסמכים הנדרשים או אם יתעורר צורך במידע וחומר חומר רפואי נוסף, נודיע לך על כך בכתב תוך 5 ימים ממועד קבלת התביעה.

טיפול בתביעות של אזרחים ותיקים: בכל מקרה של חוסר במסמכים תימסר לך הודעה בעל-פה בנוסף למשלוח הודעה בדואר או באמצעי אלקטרוני (אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך).

רופא הקרן רשאי לבקש מסמכים נוספים מעבר למסמכים אותם העברת או להפנות אותך לבדיקת רופא מומחה לתחום המחלה בגינה תבעת. במרבית המקרים לא יהיה צורך בנוכחותך, אך במקרה של הזמנה שלך לבדיקה ע"י רופא הקרן, באפשרותך להגיע עם מלווה על פי בחירתך.

טיפול בתביעות של אזרחים ותיקים: במקרה בו תוזמן לבדיקה רפואית תימסר לך הודעה בעל-פה בנוסף למשלוח הודעה בדואר או באמצעי אלקטרוני (אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך).

במידה שלא צברת תקופת אכשרה (60 חודשים) יידרש איסוף חומר רפואי, והודעה על כך תישלח אליך בכתב. עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו, תישלח אליך בתוך 14 ימים הודעת תשלום במקרה של אישור התביעה, הודעת דחייה, או הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.

הודעת המשך בירור תשלח אליך כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח ההחלטה בדבר תשלום או דחייה, למעט במקרים הבאים:

א. הוגשה תביעה לבית המשפט.

ב. לא נשלח המידע או המסמכים הנחוצים. זאת בתנאי שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות את הבקשה האמורה למידע נוסף, וצוין בהודעה האחרונה שלא יימסרו הודעות נוספות.

ג. תביעות של אזרחים ותיקים: (מי שמלאו לו 67 שנים) תימסר לך הודעה כאמור בעל-פה, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

אי שליחת מלוא המידע והמסמכים הנדרשים עשויה לעכב את הטיפול בתביעה, ואף להביא להפסקת הטיפול בתביעה ולסגירתה.

קיזוז מקור אחר

קבעה החברה המנהלת כי הנכות נגרמה מאירוע מזכה המקנה זכאות לתשלום קצבה ממקור אחר בהתאם לגורמים המפורטים בתקנון (כולל תאונות עבודה מטעם המוסד ביטוח לאומי) תותנה זכאותך המלאה לקצבת נכות בכך שתתבע את התשלומים המגיעים לך לקצבה ממקור אחר.

במידה ולא הגשת בקשה לתשלום קצבה ממקור אחר או טרם קבלת את החלטת המקור האחר תשולם לך קצבה חלקית אשר מחושבת כמכפלה של 25% בשכר הקובע בתביעה ובאחוזי הנכות שנקבעו על יד קרן הפנסיה.

במידה והגשת תביעה לקצבה ממקור אחר והעברת את החלטת הנכות מטעם המקור האחר לקרן הפנסיה אזי קרן הפנסיה תחשב את זכאותך לקצבת נכות בהתאם לתשלומים אשר הנך מקבל מטעם המקור האחר וכפי שמופיע בתקנון קרן הפנסיה.

מעקב נכים

בהתאם לתקנון קרן הפנסיה, על החברה המנהלת לבדוק מעת לעת את מצבך הרפואי ולבקש ממך להמציא מסמכים בנוגע להכנסותיך, הכנסות מעבודה, דמי אבטלה או קצבה ממקור אחר כמפורט בתקנון.

אחת לשנה ישלח אליך טופס הצהרה על הכנסותיך, אותו יש למלא בצירוף המסמכים המצוינים בטופס. במידה שהטופס האמור לא יועבר לחברתנו באופן מלא ותקין, תשלח אליך תזכורת למילוי הטופס כעבור חודש בדואר רשום. במידה שהטופס לא יתקבל כעבור חודש נוסף, יעוכב תשלום קצבת הנכות עד לקבלת המסמכים כנדרש ויישלח אליך מכתב על הפסקת הקצבה.

במידה שנמצא לאחר קבלת המסמכים והנתונים הנדרשים כי יש לעדכן את שיעור קצבת הנכות, יבחן הגורם הרפואי את מצבך וקצבת הנכות תעודכן בהתאם לכך.

אם יש לך הכנסה נוספת מעבר לקצבת הנכות המתקבלת מקרן הפנסיה, תהיה לך זכאות למלוא קצבת הנכות, כל עוד סכום הקצבה מקרן הפנסיה ביחד עם ההכנסות הנוספות שלך אינם עולים על כלל הכנסתך החודשית הממוצעת ב- 12 החודשים שקדמו למועד האירוע המזכה. אם סך ההכנסות הנוכחי עולה על הכנסתך החודשית הממוצעת ב- 12 החודשים שקדמו למועד האירוע, תנוכה מחצית ההפרש שביניהם מקצבת הנכות.

מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי ומס בריאות

מפנסיית הנכות ינוכה מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות, כמתחייב על פי חוק.

העברת דמי גמולים לחשבון קרן הפנסיה

בהתאם לתקנון קרן הפנסיה הקרן תזקוף מידי חודש במהלך תקופת הנכות, דמי גמולים (כלומר ההפרשות לקרן הפנסיה) לחשבון העמית בקרן.
דמי הגמולים יחושבו כמכפלה של שיעור ממוצע דמי הגמולים לפני האירוע, השכר הקובע בתביעה, אחוז הנכות ו- 94%.
לאור האמור לעיל, ככל שנקבעה נכות חלקית בגין תקופת הנכות בכדי לשמור על הכיסוי הביטוחי יש להשלים את דמי הגמולים לשיעור מלא באמצעות העברת הוראות קבע או ניכוי ריסק מצבירה.
אי השלמה של דמי הגמולים תפגע משמעותית בכיסוי הביטוחי לנכות ושארים וכן בהמשך הצבירה בקרן הפנסיה לפנסיית זקנה.
הפגיעה בכיסוי הביטוחי לנכות עשויה למנוע זכאות לפנסיית נכות בעתיד ובמקרה של נכות חלקית למנוע הגדלת הפנסיה בשל החמרה במצב הרפואי.

סיום זכאות בתביעה לפנסיית נכות

בתום הנכות בהתאם להחלטת הגורם הרפואי, או בעקבות הגעתך לגיל פרישה בהתאם למסלול הביטוח שחל עליך, תישלח הודעה על סיום הזכאות לפנסיית נכות.
ההודעה תישלח כ- 3 חודשים לפני מועד הפסקת התשלומים החודשיים. במידה שברצונך לטעון להמשך נכות, יש להעביר מסמכים רפואיים עדכניים כחודש לפני תום הזכאות.
במידה שהגעת לגיל פרישה ובהתאם למסלול הביטוח שלך, לא ניתן לטעון להמשך נכות בגין התקופה שלאחר גיל פרישה.
במידה שחזרת לעבודה, יש לעדכן את מחלקת תביעות פנסיה על מנת שלא ייווצר חוב בתביעה בעקבות תשלום ביתר.

העדר זכאות

אם בתום בירור התביעה יתברר שאינך זכאי לפנסיית נכות, נשלח אליך הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחייה בתוך 14 ימים ממועד קבלת מלוא המסמכים לידי חברתנו.

הגשת ערר

ניתן להגיש ערר על החלטת רופא הקרן לוועדה רפואית, וזאת בתוך 90 ימים ממועד הודעת החברה על החלטת רופא הקרן.
לערעור על החלטת רופא הקרן יש למלא את הטופס שבקישור: https://www.fnx.co.il/sites/docs//polarchive/Pension/300106423.pdf,
ולשלוח למחלקת תביעות פנסיה למייל tp@fnx.co.il הערר יועבר לבחינת הועדה הרפואית, שתורכב משני רופאים. רופא הקרן שקבע את ההחלטה שהיא נשוא הערר לא יהיה חלק מהועדה הרפואית.
על החלטת הוועדה הרפואית בנושאים רפואיים ניתן להגיש ערר לוועדה רפואית לעררים, וזאת תוך 90 ימים מהודעת החברה המנהלת על החלטת הוועדה הרפואית.
את הערר יש להגיש בכתב לחברה המנהלת והוא יועבר לבחינת הוועדה הרפואית לעררים. החלטת הוועדה הרפואית לעררים הינה סופית, ותחייב את כל הצדדים לכל דבר ועניין ולא ניתן יהיה לערר עליה או לתקוף אותה בכל דרך שהיא. לערעור על החלטת הוועדה הרפואית יש למלא את הטופס שבקישור: https://www.fnx.co.il/sites/docs//polarchive/Pension/300106422.pdf
ולשלוח למחלקת תביעות פנסיה במייל tp@fnx.co.il.
באפשרותך להגיע לוועדה עם רופא מטעמך: החברה המנהלת תישא בעלות העסקת רופא מטעמך בסכום שלא יעלה על עלות השכר שמשלמת החברה המנהלת לרופא מטעמה.
במידה שתתקבל תביעתך בקרן הפנסיה ותאושר זכאותך לקבלת פנסיית נכות, מכתב אישור תשלום המפרט את זכויותיך יישלח אליך באמצעות אמצעי ההתקשרות שבחרת בעת הגשת התביעה לקרן הפנסיה.

תקופת ההתיישנות

באירועים שחלו לאחר יוני 2018, תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח. תקופת התיישנות באירועים שחלו עד יוני 2018, הינה 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח.
חשוב לדעת: אין די בהגשת תביעה לפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות. רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכול בהתאם להוראות הדין.

לקבלת מידע נוסף:

הכללים לבירור ויישוב תביעות והטפסים הרלוונטיים זמינים עבורך בכל עת באתר הפניקס WWW.FNX.CO.IL - בחלון ניווט תביעות.
אפשר לפנות גם לסוכן הביטוח שלך או למוקד קשרי לקוחות הפניקס: 03-7332222 | 3455*