חוברת כללים לבירור ויישוב תביעות

הפניקס פנסיה וגמל בע"מ - פנסיית נכות

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"ט 30070803

מבוא

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

הפניקס עומדת לשירות לקוחותיה ברגעיהם הקשים, ופועלת לבירור וליישוב תביעות בתום לב, במהירות ובמקצועיות, רואה חובה לעצמה לטפל בתביעות ביעילות, בהוגנות ובשקיפות מרבית, וכן לפעול בהתאם להוראות כל דין.

כמו כן, הפניקס הכשירה את העוסקים ביישוב תביעות של אזרחים וותיקים לתת את המענה המיטבי והמותאם לאוכלוסיה זו בשים לב למאפייניה הייחודים, לרבות ליווי אישי וצמצום זמני המענה ככל הניתן.

סוכני הביטוח הקשורים עם הפניקס בקשרים עסקיים, אמונים על מתן שירות מיטבי ללקוח, גם במהלך הטיפול בתביעות, ופועלים להגנת עניניו במקצועיות וביושר.

מסמך זה הינו מתווה של כללים מנחים לבירור וליישוב תביעות לקבלת פנסיית נכות במקרה שבו עמית הוכר כנכה, בכפוף לתקנון קרן הפנסיה.

כללים לברור ויישוב תביעות בקרן הפנסיה "הפניקס פנסיה וגמל בע"מ - פנסיית נכות"

1 הגדרות	
חוזר המפקח	חוזר גופים מוסדיים 2011-9-5, בדבר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור, מיום 28.3.2011, או כל חוזר שיפרסם הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון אשר יבוא במקומו.
אזרח ותיק	מי שמלאו לו 67 שנים.
תביעה	דרישה בכתב מהפניקס למימוש זכויות לפנסיית נכות, בהתאם לתקנון, אשר הוגשה לאחר ה- 01.06.2011.
תובע	מי שהגיש תביעה לפנסיית נכות.
תובע בר עילה	תובע שנמצא כי הינו מבוטח בקרן או היה מבוטח בקרן נכון למועד האירוע.
פונה	התובע או מי מטעמו.
איגרת הפניקס פנסיה וגמל בע"מ	מסמך הכולל פירוט הליך בירור וישוב תביעה, הנחיות בדבר הגשת התביעה ופירוט המסמכים הנדרשים לבירור התביעה.
טופס תביעה	הודעה על תביעה, בקרות אירוע מזכה, במתכונת שתקבע על ידי הפניקס ומילוי הפרטים הנדרשים בה.
2 יישוב תביעות	
א. קבלת פנייה	עם קבלת הודעת הפונה על מקרה העלול לגרום לתביעה על פי התקנון, תבוצענה כל הפעולות המפורטות להלן, בהקדם האפשרי, מיום קבלת ההודעה בחברה המנהלת: **1.** תובא לידיעת הפונה האפשרות לקבלת מידע הנוגע להגשת התביעה באמצעות אתר האינטרנט של הפניקס. **2.** תשלח לתובע איגרת הכוללת את פירוט תהליך הטיפול בתביעהלרבות טופס תביעה ורשימת המסמכים הנדרשים לשם ברור התביעה וזכויותיו בתהליך זה. 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.
ב. קבלת תביעה	**1.** לתובע בר עילה יישלח בהקדם האפשרי, מכתב פתיחת תביעה, הכולל: **א.** אישור קבלת התביעה ומועד קבלתה, וכן פירוט המסמכים שהתקבלו. **ב.** המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם ברור התביעה. **ג.** איגרת הפניקס פנסיה וגמל בע"מ והפנייה לאתר האינטרנט של הפניקס www.fnx.co.il לקבלת מידע כללי בהתאם לסוג התביעה, אלא אם הודיע כי איגרת מצויה כבר ברשותו.

ד. כללים לברור ויישוב תביעות, אלא אם הודיע כי הינם מצויים ברשותו.

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.

2. הפניקס מתחייבת בתוך 5 ימי עסקים ממועד הגשת התביעה להשיב לתובע בכתב ותפרט את המסמכים אשר התקבלו ומועד קבלתם ותפרט את המידע והמסמכים הנדרשים שטרם הומצאו.

3. סעיף משנה (2) לעיל, לא יחולו במקרה של תביעה, הנדונה בערכאה שיפוטית.

4. התקבלה פניה או תביעה ונמצא כי התובע אינו תובע בר תביעה, תפעל הפניקס כמפורט להלן:

א. במקרה בו התקבלה הפניה או התביעה טלפונית, יימסרו הממצאים טלפונית.

ב. במקרה בו התקבלה הפניה או התביעה באמצעות פקס, דואר אלקטרוני או דואר ישראל, יוחזרו המסמכים בצירוף מכתב, בו יוסבר כי התובע אינו בר עילה.

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.

3 טיפול בתביעה

עם קבלת טופס התביעה בצירוף מלוא המידע והמסמכים שנדרשו מתובע בר עילה, תשלח בתוך **14 ימים** הודעת תשלום או הודעת המשך ברור או הודעת דחייה. סעיף זה לא יחול במקרה של תביעה הנדונה בערכאה שיפוטית.

4 הודעת תשלום

א. עם סיום ברור התביעה והחלטה על זכאותו של תובע בר עילה לפנסיה, יבוצע תשלום באמצעות העברה בנקאית, בהתאם לנוהלי הפניקס.

ב. בהודעת התשלום יצוין המועד בו היו כל המסמכים בידי הפניקס, תפורט עילת התשלום, אופן החישוב, מרכיבי התביעה שהוכרו, מרכיבי התביעה שנדחו, אם נדחו, הנימוקים להחלטת הדחייה החלקית בהתאם להוראות התקנון, וקיזוז סכומים בהם הוא חייב על פי התקנון, אם חייב.

5 הודעת המשך ברור

א. נמצא כי נדרש זמן נוסף לצורך ברור התביעה, תשלח לתובע הודעת המשך ברור, המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.

ב. נמצא כי נדרש מהתובע מסמך או מידע נוסף לצורך ברור התביעה, תצוין הדרישה במסגרת הודעת המשך ברור.

ג. הודעת המשך ברור תשלח כל **90 ימים** ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח הודעת תשלום, או הודעת דחייה, למעט במקרים הבאים:

1. התובע הגיש תביעה לערכאה שיפוטית.

2. התובע לא המציא מידע או מסמכים שנדרשו ממנו, ובלבד שנשלחו לו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו לו הודעות נוספות.

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 שנדונה בערכאה שיפוטית.

6 הודעת דחיית תביעה

נמצא כי דין התביעה להידחות, תשלח לתובע הודעת דחייה מנומקת, הכוללת את נימוקי הדחייה, בהתאם להוראות התקנון ו/או הוראות הדין הרלוונטיות.

7 בדיקה מחודשת של זכאות

א. הפניקס תבדוק את זכאותו של תובע בר תביעה לקבלת פנסיית נכות, בהתאם לאמור בתקנון. התובע לא יישא בהוצאות הבדיקה המחודשת.

ב. העלתה הבדיקה כי יש צורך להפחית או להפסיק את תשלומי הפנסיה, תשלח הפניקס הודעה שתכלול את כל הנימוקים להחלטתה, בהתאם להוראות סעיף 6 לעיל.

ג. ההודעה על שינוי תשלח **30 ימים** לפני מועד ההפחתה או ההפסקה כאמור, ולא יותר מ- 60 ימים לפני המועד כאמור אך אין בה בכדי לפגוע בזכותה של הפניקס לדרוש השבת סכומים אשר שולמו ביתר, בטרם משלוח ההודעה.

8 סיום זכאות

הפניקס תשלח הודעה **30 ימים** לפני מועד הפחתת התשלומים או הפסקתם עקב מיצוי הזכאות.

9 מענה לפניות תובע

א. הפניקס תשיב בכתב לכל פניה של התובע, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ- **30 ימים** ממועד קבלת הפניה. לעניין תובע שהוא אזרח ותיק - תפעל הפניקס ככל יכולתה על מנת לצמצם את זמני המענה ולא יאוחר מ- 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

ב. הפניקס תעביר לתובע, לפי בקשתו, העתק של התקנון, בתוך **14 ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה.

ג. הפניקס תעביר לתובע, לפי בקשתו, בתוך **21 ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה, העתק מכל מסמך אשר חתם עליו וכן מכל מסמך אשר מסר לחברה המנהלת.

ד. הפניקס תעביר לתובע, לפי בקשתו, בתוך **21 ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה, מסמכים שהתקבלו אצלה מכוח הסכמתו. במידה והשגת המסמכים הייתה כרוכה בעלות כספית, תהא הפניקס רשאית לבקש מן התובע, כי יישא בעלות זו.

10 הודעה בדבר התיישנות תביעה

א. הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום, הודעת דחייה והודעת המשך ברור ראשונה, פסקה שתצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות. וכן יצוין כי כלל, הגשת התביעה לגוף מוסדי, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

ב. כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן ימוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

ג.	לא כללה הפניקס פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (א) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כלל פסקת התיישנות ואת מועד התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת הפניקס בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה במהלך השנה שקדמה למועד.
ד.	לא כללה הפניקס פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (א) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות - יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כלל פסקת התיישנות ואת מועד התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת הפניקס בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה במהלך השנה שקדמה למועד.
ה.	הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בערכאה שיפוטית.

11 הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטות הפניקס

הפניקס תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום ומכתב דחייה, פסקה מובלטת בדבר זכות התובע להשיג על החלטות הפניקס, זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו למעט, חוות דעת מומחה רפואי לעניין קביעת זכאות לפנסיית נכות בפני:

א.	הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, באמצעות הדואר לכתובת דרך השלום 53 גבעתיים / או באמצעות פקס שמספרו 03-7336950 או באמצעות דואר אלקטרוני pnioth@fnx.co.il.
ב.	גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
ג.	הפניית הסכסוך או המחלוקת לבוררות על פי הקבוע בסעיף 65 בתקנון. ובמקרה של מחלקות על החלטת הועדה הרפואית לועדת ערערים עפ"י הקבוע בסעיף 47 לתקנון.

12 שמירת מסמכים

א.	החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לעמית, כל עוד הוא מבוטח אצלה בקרן, ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחדל להיות מבוטח כאמור.
ב.	מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן א', החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לתביעה על פי תקנון, למשך תקופה של לפחות שבע שנים ממועד היישוב הסופי של התביעה.
ג.	מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן א', החברה המנהלת תשמור בגין כל תביעה רשומה הכוללת, לפי העניין, את שם התובע, שם העמית, סוג ומהדורת התקנון, מספר הפוליסה או מספר החשבון בקרן הפנסיה, מועד תחילת ביטוח ומועד סוף ביטוח, מספר התביעה, אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי, דחייה או פשרה). בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי - יישמרו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

13 פרסום הכללים

הפניקס תפרסם את הכללים המפורטים בנספח זה באופן בולט, באתר האינטרנט.

14 שמירת דינים

בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.