



הזכויות שלך, המחוייבות שלנו. ביטוח פנסיה שאירים מקרן הפנסיה "יסוד-עמית" – אמנת השירות של הפניקס לטיפול בתביעות.



הפניקס פנסיה חברה לניהול קרנות פנסיה מאוחדות בע"מ.

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

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

כמי שחרט 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.

* איגרת זו מיועדת לנשים וגברים כאחד וכתובה בלשון זכר לשם נוחות בלבד.

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

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.

הזכויות שלך, המחוייבות שלנו. ביטוח פנסיה שאירים מקרן הפנסיה "יסוד-עמית" – אמנת השירות של הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים

תפיסת השירות של קבוצת הפניקס הינה כוללת, לכן המלצנו בפניך מעבר למימוש זכויותך בקרן הפנסיה על פי האמנה להלן, לבדוק:

האם קיים בעבורך ביטוח קבוצתי, ביטוח חיים או קופת גמל על שם המנוח.

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: pnioout@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 פנסיה 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 פנסיה 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 השאירים (אלמנה או שאיר נוסף, יתומים עד גיל 21, ילד מוגבל).

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

ה. במידה והשאירים הינם קטינים יש למלא תצהיר אפוסטרופוס 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. אם בת זוגתו של המבוטח אינה נשואה לו, יש להמציא צו ערכאה שיפוטית המכריז עליה כידועה בציבור.

את המסמכים הנדרשים כאמור ניתן להעביר אלינו באמצעות:

● סוכן הביטוח שלך

● הדואר, אל מחלקת תפעול הפנסיה, דרך השלום 53 גבעתיים, 53454

● פקס מס' 03-7337942 לידי מחלקת תפעול הפנסיה

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 ימים מיום קבלת טופס התביעה.

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

הודעת המשך ברור תשלם כל 90 ימים 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 פנסיה שאירים, תידרש להמציא טופס 101.

הפנסיה תשלום לחשבון הבנק בתוך 30 ימים ממועד קבלת מלוא המסמכים, וישלח מכתב המפרט את זכויותך.

העדר זכאות

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

סיום זכאות של יתום

הודעה תשלם 30 ימים לפני מועד הפסקת התשלומים החודשיים בעקבות מיצוי הזכאות.

מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי ומס בריאות

מפנסיה שאירים ינוכה מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות, כמתחייב על פי חוק.

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 כדי 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: 03-7332222 | *3455

לקבלת מידע על התביעה ושם הגורם המטפל, ניתן לפנות לסוכן הביטוח שלך
או למוקד קשרי לקוחות הפניקס: *3455 | 03-7332222

לידיעתך: הכללים המפורטים ליישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת
באתר האינטרנט של החברה www.fnx.co.il בחלון ניווט תביעות.



הפניקס פנסיה חברה לניהול קרנות פנסיה מאוחדות בע"מ.

מאהדרת יוני 2011

הפניקס (294589)