1. תיקון סעיף 38 בתקנון

(ד) **פנסיה לאלמנתו של בר קיצבה / פנסיונר**

(1) ~~מת בר קיצבה~~נפטר פנסיונר והשאיר אחריו אלמנה שהיתה אשתו לפחות שלוש שנים לפני פטירתו וגרה עימו סמוך למותו, או שילדה לו ילד ~~לבר קיצבה שנפטר~~, תמשיך הקרן לשלם ~~לאלמנתו~~ לאלמנה פנסיה חודשית במשך כל ימי חייה בשיעור השווה ל - 60% מהפנסיה שהיה ~~בר קיצבה~~ מקבל לפני מותו.

(2) היה גילה של ~~ה~~אלמנ~~תו~~ת הפנסיונר בעת פטירת בעלה פחות מ - 50 (חמישים) שנה, יוקטן שיעור הפנסיה שהאלמנה זכאית לה והיא תקבל 30% מהפנסיה שהיה מקבל ~~בר קיצבה~~ פנסיונר. מלאו לאלמנה 50 שנה, תשלם לה הקרן פנסיה חודשית בהתאם להוראת ס"ק ד (1) לעיל.

(3) היתה אלמנת בר קיצבה או אלמנת פנסיונר נשואה לו פחות מ- 10 שנים לפני פטירתו ונישאה מחדש, תפסק זכותה לפנסיה אחרי שלושה חודשים מיום נישואיה.

(4) היו לבר קיצבה או לפנסיונר יותר מאלמנה אחת, תהיינה כולן ביחד זכאיות לפנסיה אחת והפנסיה החודשית תחולק ביניהן בהתאם להסכם שיתקבל ביניהן ובהעדר הסכם כאמור, בהתאם לקביעת בית משפט.

(5) נפטר ~~עמית הביניים שעבד את גיל הפרישה ולא פרש למעשה~~בר קצבה, תהא אלמנתו זכאית לקבל פנסיה השווה ל- 90% מהיתרה הצבורה מחולקת במקדם המרה בנספח ז' בהתאם למינה, גילה ושנת לידתה והיתומים יהיו זכאים באופן יחסי לפנסיה מ- 10% מהיתרה הצבורה מחולקת במקדם המרה בנספח ז1' בהתאם ללגילו .

(6) נפטר ~~עמית הביניים שעבד את גיל הפרישה ולא פרש למעשה~~בר קצבה ולא הותיר אחריו אלמנה, יהיו היורשים זכאים לקבל החזר כספים בהתאם לס"ק (ד) (5) (ב) לעיל.

(ה) **פנסיה ליתומיו של ~~בר קיצבה~~פנסיונר**

(1) ~~מת בר קיצבה~~נפטר פנסיונר והשאיר אחריו ילדים שטרם מלאו להם 18 שנה תשלם הקרן לכל ילד עד הגיעו לגיל 18 שנה פנסיה בשיעור 20%, מהפנסיה שהיה זכאי לה ~~בר הקיצבה~~ ערב פטירתו, בתנאי שסכום כל הפנסיות לפי סעיף זה וס"ק (ד) לעיל, אשר הקרן תהיה חייבת לשלמן, לא יעלה ביחד על סכום הפנסיה שהיה זכאי לה ~~בר קיצבה~~ ערב מותו.

(2) היו ילדי ~~בר הקיצבה עם פטירתו~~פנסיונר ~~ל~~יתומים מאב וגם מאם וטרם מלאו להם 18 שנה, יוגדל שיעור הפנסיה לכל ילד ל- 40%. בתנאי שהסכום הכולל של הפנסיות שתשולמנה לפי סעיף זה לא יעלה ביחד על סכום הפנסיה ~~שהיה~~ לה היה זכאי ~~בר הקיצבה עקב פטירתו~~הפנסיונר.

(ו) **החזרת כספים**

(1) עמית הביניים העוזב את עבודתו לפני ~~היותו בר קיצבה~~גיל פרישה ולא התחיל לעבוד במפעל אחר הקשור עם הקרן בהסכם פנסיוני, ולא השתמש בזכותו להמשיך חברותו בקרן יהיה זכאי לקבל את סכום הצבירה כולו או חלקו, בניכוי 3% לקרן סיכון, הכל בכפיפות להגבלות ולסייגים שיקבעו מעת לעת בהסדר התחוקתי.
קבל עמית הביניים חלק מסכום הצבירה יהיה זכאי לפנסיה חלקית בגין היתרה שתחושב לפי ס'ק (ג) (2)(ה) לעיל.

(2) בכל מקרה יהיה עמית הביניים הפורש מעבודתו בגיל הפרישה, או לאחר מכן, הזכות לבחור בין קבלת פנסיית זיקנה כאמור בסעיף(ג) לעיל או החזרת כספים או שילוב ביניהם. הסכום שיקבל עמית הביניים יהיה שווה לסכום הצבירה, כולו או חלקו, בקרן בניכוי 1% לקרן סיכון, הכל בכפיפות להגבלות ולסייגים שייקבעו מעת לעת בהסדר התחיקתי ועל יתרת סכום הצבירה, ככל שיוותר, יהיה עמית הביניים זכאי לקבל פנסיית זיקנה חלקית שתחושב לפי ס'ק (ג)(2)(ה) לעיל.

(3) נפטר עמית הביניים לפני שהחל לקבל פנסיה ולא השאיר אחריו זכאים לקבלת פנסיה יקבלו שאיריו או יורשיו את סכום שנצבר בחשבונו האישי הצבירה.

2. תיקון נספח ח' והתאמתו ליתר קרנות הפנסיה המנוהלות בפניקס

נספח ח: כללים לברור ויישוב תביעות פנסיית שאירים

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, החברה המנהלת תברר ותישב תביעות ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

הגדרות לעניין נספח זה

חוזר המפקח – חוזר גופים מוסדיים 2009-9-18, בדבר בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור, מיום 31/08/2009, כפי שיעודכן מעת לעת.

תביעה - דרישה בכתב מהחברה המנהלת למימוש זכויות לפנסיית שאירים, בהתאם לתקנון, אשר הוגשה לאחר ה - 01/01/2011.

תובע – מי שהגיש תביעה לפנסיית שאירים.

תובע בר עילה – תובע שנמצא כי הינו מבוטח בקרן, או מי משאיריו.

פונה – התובע או מי מטעמו.

איגרת הפניקס פנסיה – 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 החברה המנהלת ומילוי הפרטים הנדרשים בה.

1. **יישוב תביעות**

א) **קבלת פנייה**

עם קבלת הודעת הפונה על מקרה העלול לגרום לתביעה על פי התקנון, תבוצענה כל הפעולות המפורטות להלן, בהקדם האפשרי ~~בתוך 13 ימי עסקים~~, מיום קבלת ההודעה בחברה המנהלת:

1) תובא לידיעת הפונה האפשרות לקבלת מידע הנוגע להגשת התביעה באמצעות אתר האינטרנט של החברה המנהלת.

2) יישלחו לפונה כללים לבירור ויישוב תביעות של קרן הפנסיה, איגרת הפניקס פנסיה וטופס תביעה.

ב) **קבלת תביעה**

1) לתובע בר עילה יישלח בהקדם האפשרי ~~בתוך 13 ימי עסקים~~, 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 והפנייה לאתר האינטרנט של החברה המנהלת לקבלת מידע כללי, אלא אם הודיע כי האיגרת מצויה ברשותו.

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

1) החברה המנהלת מתחייבת להשיב לכל מכתב שהתקבל מאת תובע בר עילה בתוך ~~13~~ 14 ימי עסקים. תשובתה של החברה המנהלת תהא בכתב ובה יפורטו המסמכים אשר התקבלו ומועד קבלתם, וכן המסמכים שנדרשו וטרם הומצאו. החברה המנהלת לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברה המנהלת יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.

2) היה ויתברר הצורך בקבלת מידע ומסמכים נוספים מתובע בר עילה, יישלח אליו בתוך ~~13~~ 14 ימי עסקים מכתב, בו יפורטו המידע והמסמכים הנדרשים.

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

4) התקבלה פניה או תביעה ונמצא כי התובע אינו תובע בר תביעה, תפעל החברה המנהלת 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.

2. **<u>טיפול בתביעה</u>**

עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו מתובע בר עילה, תשלח בתוך **30 ימים** הודעת תשלום או הודעת המשך ברור או הודעת דחייה. סעיף זה לא יחול במקרה של תביעה הנדונה בערכאה שיפוטית.

3. **<u>הודעת תשלום</u>**

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

ב) בהודעת התשלום יצוין המועד בו היו כל המסמכים בידי החברה המנהלת, תפורט עילת התשלום, אופן החישוב, מרכיבי התביעה שהוכרו, מרכיבי התביעה שנדחו, אם נדחו, הנימוקים להחלטה , וקיזוז סכומים בהם הוא חייב על פי התקנון, אם חייב .

ג) בנוסף, במועד התשלום הראשון, יצויין בהודעת התשלום - סכום הפנסיה הראשון; מנגנון עדכון הפנסיה; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המירבית שבשלה זכאי התובע לפנסיה בכפוף להוראות התקנון; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות, ככל שהיא נדרשת על פי התקנון; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים

4. **<u>הודעת המשך ברור</u>**

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 ~~**60**~~ **<u>90</u> 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.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בערכאה שיפוטית.

5. **<u>הודעת דחיית תביעה</u>**

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

ב) החברה המנהלת תהא רשאית להעלות נימוקים נוספים שלא פורטו בהודעת הדחייה, רק במקרים המפורטים להלן:

1) לא ידעה, ולא היה עליה לדעת, את המידע המונח ביסוד הנימוק הנוסף.

2) ניתנה הכרעה על ידי ערכאות שיפוטיות או על ידי המפקח על הביטוח לעניין פרשנות התקנון.

3) באשור משותף של מנהל מחלקת התביעות והיועץ המשפטי של החברה המנהלת.

6. **<u>בדיקה מחודשת של זכאות</u>**

א) החברה תבדוק את זכאותו של תובע בר תביעה לקבלת פנסיית שאירים, בהתאם לאמור בתקנון.

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

ג) ההודעה תשלח **30 ימים** לפני מועד ההפחתה או ההפסקה כאמור **<u>ולא יותר מ-60 ימים</u>** <u>לפני המועד כאמור</u>, אך אין בה בכדי לפגוע בזכותה של החברה המנהלת לדרוש השבת סכומים אשר שולמו ביתר, בטרם משלוח ההודעה.

7. **<u>סיום זכאות</u>**

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

8. **<u>מענה לפניות עמית או תובע</u>**

א) החברה המנהלת תשיב בכתב לכל פניה בכתב של עמית או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה המנהלת, תוך זמן סביר ולא יאוחר מ- **30 ימים** ממועד קבלת הפניה.

ב) החברה המנהלת תעביר לתובע, לפי בקשתו, העתק של התקנון, בתוך **<u>14</u>** ~~7~~ **ימי עסקים** ממועד קבלת הבקשה.

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

9. **<u>הודעה בדבר התיישנות תביעה</u>**

א) החברה המנהלת 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 ככלל, הגשת התביעה לגוף מוסדי, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).

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

ג) לא כלל החברה המנהלת פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (א) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראוה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה המנהלת בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה.

ד) לא כללה החברה המנהלת פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה א) שנשלחה לתובע 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 ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת ההחברה המנהלת בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה במהלך השנה שקדמה למועד

ה) הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בערכאה שיפוטית.

10. **<u>הודעה בעניין זכות ההשגה על החלטות החברה המנהלת</u>**

החברה המנהלת תכלול במכתבים המופנים לתובע, לרבות בהודעת תשלום ומכתב דחייה, פסקה מובלטת בדבר זכות התובע להשיג על החלטותיה,בפני - ..

א) הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, באמצעות הדואר לכתובת דרך השלום 53 גבעתיים/ או באמצעות פקס שמספרו 03-5710276/ 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) הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בערכאה שיפוטית.

11. **<u>שמירת מסמכים</u>**

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.

12. **<u>פרסום הכללים</u>**

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

13. **<u>שמירת דינים</u>**

א) הוראות נספח זה לרבות הוראות חוזר המפקח מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.

ב) אין בהוראות נספח זה והוראות חוזר המפקח כדי לגרוע מזכותו של העמית על פי כל דין, ובכלל זה זכותו לתבוע פיצוי לפי סעיף 108 לחוק הפיקוח ביטוח..

14. **<u>ריכוז לוחות זמנים לברור ויישוב תביעה</u>**

סוגי המכתבים	המועד
מכתב תשובה ראשוני	**ימי עסקים** מיום קבלת התביעה ~~13~~ <u>14</u>
מכתב תשובה נוסף	**ימי עסקים** מיום קבלת מענה המבוטח למכתב תשובה ראשוני ~~13~~ <u>14</u>
מכתב תשובה נוסף	**ימי עסקים** מיום התברר הצורך למסמכים נוספים ~~13~~ <u>14</u>
הודעת תשלום	**30 ימי עסקים** מיום קבלת מלוא המסמכים מהתובע
הודעת המשך ברור	**ימי עסקים** מיום קבלת מלוא המסמכים מהתובע ~~30~~ <u>90</u>
הודעת דחייה	**30 ימי עסקים** מיום קבלת מלוא המסמכים מהתובע

15. טבלת מועדים של הפיקוח

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוג תביעה: _____	המועד או התקופה לסוג תביעה: _____	המועד או התקופה לסוג תביעה: _____
9(א)(8)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים~~13~~		
9(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים		
9(ה)(3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים~~60~~		
9(ח)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	30-60 ימים~~30~~		
9(יג)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים~~21~~		
9(יד)(1)	מסירת העתקים מהתקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים~~7~~		
9(יד)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים~~21~~		