

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור" החברה אימצה מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור, אשר אלה עיקריה.

1. הגדרות

"יום עסקים" -	יום עסקים כהגדרתו בפרק ההגדרות של קודקס הרגולציה של אגף שוק ההון ביטוח וחסכון.
"תביעה" -	דרישה מהחברה המנהלת למימוש זכויות תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור;
"תובע" -	מי שהציג תביעה לחברה המנהלת, למעט חברה מנהלת ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה המנהלת להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

2. עקרונות יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

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

3. פרסום ומסירת מערכת הכללים

- (א) החברה המנהלת תציג באתר האינטרנט שלה, באופן זמין ובולט, את מערכת הכללים וטבלת המועדים לפי חוזר זה.
- (ב) החברה המנהלת תציג באתר האינטרנט שלה העתקים ממערכות כללים קודמות ותציין לצד כל העתק את התקופה שבה מערכת הכללים הייתה בתוקף.
- (ג) העתק ממערכת הכללים יימסר לכל פונה, לפי דרישתו.

4. הכשרת העוסקים ביישוב תביעות

החברה המנהלת תוודא כי כל מי שפועל מטעמה ביישוב תביעות יהיה בעל הכישורים הנדרשים לכך ויכיר את הוראות הדין הרלוונטיות, את מוצרי החברה המנהלת הרלבנטיים לסוג התביעות שבהן הוא מטפל ואת נהלי החברה המנהלת.

5. כללים לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

א. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- (1) פנה אדם בקשר להגשת תביעה לחברה המנהלת או למי מטעמה (בפסקה זו - **הפניה**), תמסור לו החברה המנהלת בהקדם האפשרי ממועד הפניה אליה או למי מטעמה, את המסמכים המפורטים להלן, הרלבנטיים לסוג התביעה:
- (א) מערכת הכללים של החברה המנהלת;
- (ב) מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה;
- (ג) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר החברה המנהלת חייבת לשפוטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה);

- (ד) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
- (ה) טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
- (ו) הודעה על תקופת ההתיישנות.
- (2) המסמכים המפורטים בפסקה (1) יפורסמו באתר האינטרנט של החברה המנהלת.
- (3) על אף האמור בפסקה (1), שלחה החברה המנהלת הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן (ג), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה (1) (ב) עד (ו).
- (4) על אף האמור בפסקה (1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים שם מאתר האינטרנט של החברה המנהלת, החברה המנהלת תהיה פטורה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).
- (5) החברה המנהלת לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- (6) החברה המנהלת תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל החברה המנהלת או מי מטעמה, הודעה בכתב. בהודעה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. החברה המנהלת רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור לפי סעיף קטן (ד) (2).
- (7) מצאה החברה המנהלת כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר 5 ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

על החברה המנהלת למסור לתובע, בתוך 14 ימי עסקים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף קטן (ה), אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיף (ג) או לפי סעיף קטן (ד). דרשה החברה המנהלת כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן (א) (1) (ה), תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה המנהלת.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

(1) החליטה החברה המנהלת על תשלום תביעה – תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן – **הודעת תשלום**) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון חוות דעת מומחה):

(א) **לגבי תשלום חד פעמי (דהיינו פדיון או החזר)** – עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה המנהלת בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה המנהלת מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי החברה המנהלת כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) **לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א)** – סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2) החליטה החברה המנהלת על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - **הודעת תשלום חלקי**) שבה שני חלקים כמפורט להלן:

א) החלק הראשון - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה המנהלת, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בפסקה (1).

ב) החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה המנהלת לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 5(ד).

ד. הודעת דחייה

החליטה החברה המנהלת על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - **הודעת דחייה**). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

ה. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1) סברה החברה המנהלת כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לו זמן נוסף לבירור התביעה (להלן - **הודעת המשך בירור**).

2) על החברה המנהלת לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.

3) הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל 90 ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה, לפי העניין.

4) החברה המנהלת פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה החברה המנהלת כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

ו. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1) הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה המנהלת, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - **פסקת התיישנות**).

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

3) לא כללה החברה המנהלת פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) 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 של החברה המנהלת.

4) לא כללה החברה המנהלת פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) 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 כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה המנהלת בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה המנהלת במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

ז. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

- (1) להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכות התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- (2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה המנהלת, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- (3) להשיג על החלטת החברה המנהלת בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

ח. בדיקה מחודשת של זכאות

- (1) חברה מנהלת המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
- (2) כללים כאמור ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
- (3) התובע לא ישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקה (1), אשר תדרוש החברה המנהלת.
- (4) החברה המנהלת לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן – **הודעת שינוי**). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור החברה המנהלת לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ- 60 ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקה (1) הראה כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של חברה מנהלת לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
- (5) הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה המנהלת להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחוייבים.

ט. בירור תביעה בעזרת מומחה

- (1) אם החברה המנהלת נעזרה לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
- (2) המומחה כאמור בפסקה (1), למעט עובד של החברה המנהלת שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה.
- (3) הוראות פסקה (1) לא יחולו על החברה המנהלת הנעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
- (4) הודעה לפי פסקה (1) יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 5א(1)(ב).
- (5) לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – בין אם הוא עובד של החברה המנהלת ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט הועדה הרפואית הפועלת מתוקף התקנון.

י. חוות דעת מומחה.

- (1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת החברה המנהלת לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- (2) נסמכה החברה המנהלת על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה המנהלת את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף קטן ב' או לפי סעיף קטן ח'. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה המנהלת או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- (3) הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה המנהלת הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.

- (4) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.
 (5) לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – כהגדרתו בסעיף קטן ט'.

יא. מתן העתקים

- (1) החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מהתקנון, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
 (2) החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה המנהלת, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה המנהלת מכוח הסכמת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

יב. שמירת מידע ומסמכים

- (א) חברה מנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח, כל עוד הוא מבוטח אצלה בקרן, ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחדל להיות מבוטח כאמור.
 (ב) מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), חברה מנהלת 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), חברה מנהלת תשמור בגין כל תביעה רשומה הכוללת, לפי העניין, את שם התובע, שם המבוטח, סוג ומהדורת התקנון, 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 חד פעמי – יישמרו גם מועד התשלום, סכום התשלום ודרך תשלומו; בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי – יישמרו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

יג. שמירת דינים

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי –

- (1) הוראות חוזר זה ומערכת כללים לפי חוזר זה מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
 (2) אין בהוראות חוזר זה ומערכת כללים לפי חוזר זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח על פי כל דין, ובכלל זה זכותו לתבוע ריבית מיוחדת לפי סעיף 28 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 או פיצוי לפי סעיף 108 לחוק הפיקוח ביטוח.