

## תחולה

מערכת כללים זו חלה על תביעות בגין סיכוני מוות ונכות בלבד במסגרת תקנון קרן הפנסיה.

זמן טיפול	הפעולה
עד 5 ימים	דרישת מידע ומסמכים נוספים
שאירים - עד 10 ימים נכות - עד 14 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה בגין סיכוני מוות ונכות ותוצאותיו
כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
עד 14 יום	העברת העתק מפסק דין או הסכם
עד 30 יום	מענה בכתב לפניית ציבור
עד 14 יום	מסירת העתק מתקנון
עד 21 יום	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע