

10.2025

מדיניות יישוב תביעות

העקרונות המנחים

כלל פנסיה וגמל בע"מ (להלן: "החברה") מייחסת חשיבות רבה לנושא יישוב תביעות ורואה בו כאחד מתהליכי המפתח של החברה בכל הקשור להתנהלות נאותה של החברה מול ציבור העמיתים בקרנות הפנסיה שבניהולה.

החברה מחויבת לפעול כלפי העמיתים בכל נושא - לרבות בנושא של יישוב תביעות - בתום לב, בשקיפות ובהוגנות, ומחויבת לפעול כלפי העמיתים השונים באופן שוויוני וללא הפליה ביניהם, והכל בהתאם לעקרונות המפורטים במדיניות לטיפול הוגן בלקוחות.

החברה תתייחס בתשומת הלב הראויה לכל תביעה של עמית ותעשה כל מאמץ ליישב את התביעה או להשיב לפניה בהקדם האפשרי, תוך מסירת כל המידע הרלוונטי.

לצורך מתן שירות הולם לעמיתים, החברה תאמץ את מערכת הכללים הקובעת מהם המסמכים והמידע שיש למסור לתובע והמועדים למסירתם, כפי שמופיעה בסעיף 8 לחוזר גופים מוסדיים מספר 9-9-2016 (בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור), ואשר עיקריה יובאו להלן.

בכל הנוגע לתביעות שהוגשו בשל אירוע מזכה אשר אירע לאחר מועד כניסת התקנון האחד לתוקף (06/2018), תפעל החברה בהתאם לזמני הטיפול שנקבעו במסגרת התקנון האחד.

החברה תקצה את המשאבים הנדרשים לצורך הטמעת הכללים ליישוב תביעות בתהליכי העבודה הקיימים בחברה, לרבות בנהלי העבודה, מערכות המחשב התפעוליות והמסמכים המשמשים את עובדי החברה הרלוונטיים, והחברה תקפיד על כך שהעוסקים ביישוב תביעות בחברה יהיו בעלי הכישורים וההכשרה הנדרשים לצורך ביצוע תפקידם באופן נאות.

החברה פועלת להנגשת המידע לתובע אודות שלבי הטיפול בתביעה.

עיקרי הכללים

מסמכים ומידע בבירור התביעה

החברה תאפשר לתובע בעת הגשת תביעה לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה, בהתאם לחלופות הקיימות בחברה ואשר כוללות דואר ודואר אלקטרוני. החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד בו נתקבלה אצלה תביעתו, ערכת מסמכים הכוללת, בין היתר, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מהתובע לצורך בירור ויישוב התביעה ופירוט המסמכים והמידע שעל התובע להמציאם לצורך בירור התביעה.

החברה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק¹ להגיש תביעה בעל פה כך שמילוי טופס התביעה יבוצע על ידי נציג החברה.

לאחר שנתקבל אצל החברה מידע או מסמך בקשר לתביעה, החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי (בתוך 5 ימי עסקים - ביחס לתביעות עליהן חל התקנון האחד) הודעה בכתב על קבלת המסמך ועל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע אך טרם נתקבלו אצל החברה.

¹ בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור – מי שמלאו לו 67 שנים.

אם החברה זקוקה למסמך נוסף על אלו שנדרשו על ידי החברה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע - החברה תדרוש את המסמך מהתובע לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום בו נתברר לה הצורך במסמך הנוסף.

במידה ומדובר בתובע אשר הינו אזרח ותיק, החברה תיצור קשר טלפוני עם התובע ותעדכן על ההודעה כאמור, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו ולמעט במקרים שהאזרח הותיק מיוצג.

מידע שעל בסיסו תיושב תביעה

החברה תיישב את התביעה על בסיס המידע המעודכן או הרלבנטי ביותר שיש ברשותה. החברה תפעל להשגת מידע רלבנטי ליישוב התביעה אם מהנתונים שברשותה עולה כי קיים מידע נוסף שנדרש לצורך יישוב התביעה. במידת הצורך, תפנה החברה לתובע, בבקשה להשלמת מידע בעת הליך בירור תביעה ויישובה, גם אם מסר לה את פירוט המידע והמסמכים שנדרשו על ידה במסגרת ערכת המסמכים הראשונית שנמסרה לתובע. מועד האירוע המזכה ייקבע בהתאם לכלל המידע הרלוונטי והמסמכים המצויים בידי החברה.

הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תעשה כל מאמץ ליישב את התביעה בהקדם האפשרי מהמועד בו התקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנתבקשו לראשונה מהתובע, ובכל מקרה בתוך - 14 יום בתביעת נכות ו- 10 ימים בתביעת שארים (ובתוך 30 יום במקרים עליהם לא חל התקנון האחיד). החברה תמסור הודעה לתובע על יישוב התביעה (בדרך של תשלום, תשלום חלקי, פשרה או דחייה), או תמסור לו הודעה בדבר המשך בירור. לענין תובע שהוא אזרח ותיק החברה תפעל ככל יכולתה על מנת לצמצם את זמני המענה.

הודעת יישוב תביעה שתימסר לתובע, תכלול את כל הפרטים הרלוונטיים הנדרשים על פי החוזר, בהתאם לאופן בו יושבה התביעה :

הודעת תשלום תכלול, בין השאר, פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב שבוצע. ככל שמדובר בהודעת תשלום עיתי, ההודעה תכלול בנוסף, בין השאר, גם את משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות לתשלומים ואת הכללים לבדיקה המחודשת של הזכאות.

הודעת תשלום חלקי תכלול בנוסף לפירוט מרכיביו של התשלום, גם פירוט הנימוקים העומדים בבסיס ההחלטה לדחות חלק מהתביעה.

מקום שנמסרת לתובע הודעת המשך בירור, תכלול ההודעה את הסיבות בגינן נדרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה וכן את פירוט המידע והמסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע, ככל שהם נדרשים. לאזרח ותיק תמסר הודעת המשך בירור גם בעל פה על ידי נציג החברה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו ולמעט במקרים שהאזרח הותיק מיוצג.

ככלל, הודעת המשך בירור תימסר לתובע כל תשעים ימים ועד משלוח הודעת יישוב תביעה.

ככל שהתובע זנח את תביעתו לאחר תקופה, יופסק הטיפול בתביעה והתובע יהיה רשאי, בכפוף לתקופת ההתיישנות לפנות מחדש להמשך טיפול בה.

הודעות דחיה

- א. הודעת דחיה תכלול, בין השאר, את נימוקי הדחייה לרבות התנאי, התניה או הסייג המהווים בסיס לדחיית התביעה ופירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה.
- ב. ככל שההחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, החברה תפנה אליהם ותאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. החברה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את התובע על כך שיש בידיה מסמכים שהיא נמנעת מלצרפם בשל חיסיון, ותצרך להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
- ג. הודעת דחיה תכלול התייחסות לחוות דעת מומחה שהוגשה מטעם התובע, ככל שהוגשה וככל שהיא רלוונטית לנימוקי הדחיה, תוך מתן הסבר מפורט מדוע הוחלט שלא לקבל את האמור בה.
- ד. החלטה בתביעה המבוססת על דוח חקירה, תכלול פירוט של עיקרי הממצאים מדוח החקירה שמעידים על כך שלא קיימת זכאות לקצבה לפי תקנון הקרן.

בירור תביעה בעזרת מומחה

מקום שהחברה מתכוונת להיעזר במומחה לצורך בירור התביעה, החברה תודיע על כך מראש לתובע ותיתן הסבר לתובע בדבר תפקידו של המומחה ובדבר זכותו של התובע להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו.

הסתמכו רופא הקרן או הועדה הרפואית בהחלטתם על חוות דעת מומחה לצורך יישוב התביעה, חוות הדעת תהיה מנומקת, ותכלול את כל הפרטים הנדרשים על פי החוזר לרבות רשימת המסמכים עליהם נסמכת חוות הדעת. חוות הדעת תועבר לידי התובע כחלק מהודעת יישוב התביעה הרלוונטית שתימסר לו.

היענות לפניית עמית או תובע

בקשה של תובע לקבל העתק מהתקנון תיענה בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה אצל החברה.

בקשה של תובע לקבל העתק ממסמך אשר התובע חתום עליו או ממסמך אשר הגיע לידי החברה מהתובע או בהסכמתו, תיענה בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה בחברה.

למען הסר ספק יובהר כי האמור לעיל מהווה רק את העקרונות על פיהם תנהג החברה וכי החברה מחויבת לעמוד בכל הדרישות הקבועות בסעיף 8 לחוזר ובנספח ב' לחוזר כלשונן וכן בהוראות תקנון קרן הפנסיה החלות בעניינו של התובע. בכל סתירה בין האמור לעיל לבין האמור בסעיף 8 ובנספח ב' לחוזר או בהוראות התקנון, יגבר האמור בחוזר ובתקנון הקרן.