

**הנדון : כללים לבירור וישוב תביעות בהתאם להוראות חוזר גופי מוסדיים 2017-9-5**  
**("החוזר")**

פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ ("**החברה**") הינה החברה המנהלת את קרנות הפנסיה "פסגות פנסיה מקיפה", "פסגות פנסיה כללית" וקרן ה.ע.ל (ביחד : "**קרנות הפנסיה**").

1. קרנות הפנסיה פועלות בהתאם לתקנון הקיים בה כפי שאושר מעת לעת על ידי הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחשבון.

2. הכללים המפורטים במסמך זה מתייחסים ליישוב תביעות בעניין נכות ושאיירים המתקבלות בחברה והמוגשות על ידי מבוטחי הקרן או שאיריהם ו/או בא כוחם.

3. למען הסר ספק יובהר, כי לעניין הליכים משפטיים תחולנה תקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984 ו/או תקנות בית הדין לעבודה (סדרי דין) התשנ"ב-1999, על פי העניין, למעט בהתייחס לעניינים אשר בהם נקבע הסדר אחר על פי הוראות החוזר.

4. תקנוני קרנות הפנסיה מגדירים לעניין עמית, נכות ושאיירים כדלקמן :

**א. עמית :**

- **עמית מבוטח** - עמית שיש לו כיסוי ביטוחי לסיכוני נכות או כיסוי ביטוחי לסיכוני מוות.
- **עמית לא מבוטח** - עמית שאינו עמית לעמית.
- **עמית לא פעיל** - עמית שאינו עמית פעיל.
- **עמית פעיל** - עמית שמשולמים בשלו דמי גמולים לקרן.

**ב. נכות :**

- **נכה** - עמית מבוטח שלפחות 25% מכושרו לעבוד נפגע מחמת מצבו הבריאותי, וכתוצאה מכך אינו מסוגל לעבוד בעבודתו או בכל עבודה אחרת המתאימה לו לפי השכלתו, הכשרתו או ניסיונו, במשך תקופה העולה על 90 ימים רצופים. קביעת הנכות תהיה בהתאם להחלטת הגורם הרפואי הרלוונטי ובכפוף להוראות התקנון.

- **נכה חלקי** - נכה שאינו נכה מלא.

- **נכה מלא** - עמית מבוטח שלפחות 75% מכושרו לעבוד נפגע מחמת מצבו הבריאותי וכתוצאה מכך אינו מסוגל לעבוד בעבודתו או בכל עבודה אחרת המתאימה לו לפי השכלתו, הכשרתו או ניסיונו, במשך תקופה העולה על 90 ימים רצופים. קביעת הנכות תהיה בהתאם להחלטת הגורם הרפואי הרלוונטי ובכפוף להוראות התקנון.

**ג. שאירים :**

- **אלמן (לגבי עמית) :**

- מי שהיה נשוי לעמית וגר עמו טרם פטירתו.
- מי שהוכר כידוע בציבור לפי החלטת ערכאה שיפוטית מוסכמת או לפי החלטת החברה המנהלת בכפוף לכך שהמוסד לביטוח לאומי הכיר בו כידוע בציבור, ובלבד שהתגורר וניהל עמי משק בית משותף במשך שנה לפחות ברציפות לפני פטירתו ועד פטירתו, או שנולד להם ילד משותף.

- **אלמן (לגבי פנסיונר) -** מי שהיה בן זוג של פנסיונר במועד פרישתו, וקצבה ששולמה לפנסיונר חושבה על פי נתוניו.

- **הורה -** הורה ביולוגי או מאמץ כחוק של עמית מבוטח שנפטר או הורה ביולוגי או מאמץ כחוק של בן זוג של עמית מבוטח שנפטר והתקיימו בו כל אחד: (א) שהיה סמוך על שולחנו במועד פטירתו; (ב) שלא יכול לכלכל את עצמו מעבודה לפי החלטת הקרן; (ג) הוא מקבל גמלה להבטחת הכנסה לפי חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980; ו-(ד) אין לא הכנסות ממקור אחר, פרט לגמלת הבטחת הכנסה או קצבת נכות כללית בהתאם לחוק לביטוח לאומי.

- **ילד:**

- בנו הביולוגי או המאומץ כחוק של פנסיונר, שקצבת הזקנה חושבה על פי נתוניו, או בנו הביולוגי או מאומץ כחוק של עמית, לרבות מי שנולד תוך 300 יום לאחר מות העמית.
- בנו החורג של פנסיונר, שקצבת הזקנה חושבה על פי נתוניו, או בנו החורג של עמית, ובלבד שכל פרנסתו הייתה על העמית ערב פטירתו.

- **יתום:**

- ילד של עמית שנפטר או של פנסיונר שנפטר שטרם מלאו לו 21 שנים.
- בן עם מוגבלות של עמית שנפטר.

- **בן עם מוגבלות -** ילדו של עמית מבוטח, שהמוסד לביטוח לאומי הכיר לראשונה בזכאותו לקצבת נכות כללית בהתאם לפרק ט' בחוק הביטוח הלאומי לאחר מועד הצטרפותו של אותו עמית לקרן אך בטרם הגיעו של הבן לגיל 21, ובלבד שאינו מסוגל לכלכל את עצמו ואין לו הכנסה כדי מחייתו במועד פטירת העמית או הפנסיונר וכל עוד אינו מסוגל לכלכל את עצמו ואין לו הכנסה כדי מחייתו כאמור. לעניין זה לא יראו כהכנסה כדי מחייתו קצבת נכות כללית של המוסד לביטוח לאומי או קצבת זקנה של המוסד לביטוח לאומי.

## 5. תביעה בעניין נכות

עמית בקרן שאינו מסוגל לעבוד מסיבות רפואיות באופן מלא או חלקי, רשאי להגיש לחברה בקשה להכיר בו כנכה. את טפסי הבקשה ניתן להוריד מאתר האינטרנט של "פסגות" בכתובת [www.psagot.co.il](http://www.psagot.co.il) או לקבל במרכז שירות הלקוחות של החברה.

על העמית לצרף לטופס הבקשה לקבלת קצבת נכות את כל המסמכים הנדרשים לביטוח של בקשתו כפי שמפורט באתר האינטרנט של החברה.

עם קבלת הטפסים העמית, תשיב החברה בתוך חמישה ימים ממועד הגשת התביעה באם טפסים תקינים ובאם אינם תקינים.

הקרן מחויבת תוך 14 יום מקבלת התביעה לשלוח הודעה לעמית אודות דרישה למסמכים נוספים במידת הצורך. לאחר קבלת מלוא המסמכים והאישורים הנדרשים על פיו בודקת החברה את בקשת העמית ובוחנת האם קמה לו זכאות לקצבת נכות וזאת כמפורט בתקנון.

לאחר קבלת הטופס ומלוא המסמכים והאישורים הנדרשים על פיו בודקת החברה את בקשת העמית ובוחנת האם קמה לו זכאות תקנונית לקצבת נכות (וזאת להבדיל מזכאות רפואית שנבחנת על ידי רופא הקרן/ועדה רפואית/ועדה לערעורים כפי שיפורט בהמשך) וזאת כמפורט בסעיפים המתייחסים בתקנון לאופן ביטוחו של העמית.

במידה ועומד העמית בתנאי הזכאות הקבועים בתקנון הרלוונטי, רופא הקרן/ועדה רפואית תדון ותחליט בעניין נכותו של העמית לא יאוחר מתום 10 ימים מיום העברת תיק לספק השירות, כמו כן יקבע רופא הקרן/ועדה רפואית באם אירוע הנכות נגרם כתוצאה ממחלה או תאונה שנגרמה לפני או אחרי חודש ההצטרפות של העמית, ויחליט מהו שיעור נכותו, המועד בו הפך לנכה ותקופת נכותו. בנוסף, בקרן חדשה רופא הקרן יחליט האם נכותו נגרמה כתוצאה מאירוע או מחלה שהוחרגו בהליך החיתום הרפואי.

עם קבלת החלטת רופא הקרן/ועדה רפואית, תשלח החברה לעמית מכתב, תוך 7 ימי עסקים (קרן ותיקה) ממועד החלטת וועדה רפואית, ותוך 14 ימים (קרן חדשה) ממועד קבלת החלטת רופא הקרן/ועדה רפואית, המפרט את החלטת רופא הקרן/ועדה רפואית וכן את האפשרויות העומדות בפני העמית לערער על החלטת רופא הקרן/ ועדה רפואית וכן את האפשרות למנות רופא מטעמו בוועדה רפואית/ ועדת ערר. למכתב יצורף פרוטוקול חתום.

#### 5.1 ערעור על החלטת רופא הקרן/ ועדה רפואית

מבוטח רשאי להגיש ערר על החלטת הועדה הרפואית בעניינו תוך 45 יום (קרן ותיקה) ועל החלטת רופא הקרן תוך 90 יום (קרן חדשה) מיום שהומצאה לו החלטה. ערר יוגש עם טופס המיועד לערעור.

על הועדה רפואית/ ועדת ערר לבחון את הבקשה ולבדוק האם היא כוללת את כל המסמכים והפרטים הרפואיים הנדרשים - באם לא עליה להודיע על כך לעמית ולבקש להשלים את הפרטים החסרים.

לצורך דיון בערר תזמן הועדה הרפואית את העמית לביצוע בדיקה רפואית.

בקרן חדשה - חברה המנהלת תודיע לעמית בתוך 7 ימים ממועד קבלת בקשת הערעור על מועד התכנסות הועדה הרפואית ועל זכאותו להתייצב בפניה ותפרט את המסמכים הרפואיים הנדרשים, כגון, בדיקות, מבדקים ומבחנים, בדיקות במכון לאבחון כושר עבודה.

מועד התכנסות הועדה הרפואית ייקבע לכל היותר בתוך 21 ימים ממועד קבלת הערעור, אלא אם ביקש העמית לדחות את המועד ההתכנסות.

בקרן ותיקה החלטת ועדת ערר הינה סופית ומחייבת וניתן לערער בפניה משפטית בלבד בפני הערכאה השיפוטית המוסמכת לכך על פי חוק.

בקרן ותיקה עם קבלת החלטת ועדת ערר תשלח חברה לעמית הודעה בכתב, תוך 10 ימי עסקים בקרן החדשה תשלח החברה תוך 2 ימים הודעה המפרטת את החלטת הועדה וכן את האפשרויות העומדות בפני העמית בהתאם לתקנון בקרן הרלוונטי.

בנוסף, יודגש כי החלטת הועדה הרפואית/ ועדת ערר יכולה לשנות את החלטת רופא הקרן/ועדה רפואית (בהתאם לתקנון הקרן) ולקבוע כי העמית אינו נכה או ששיעור נכותו הינו פחות מהשיעור שנקבע לו. במקרה זה יידרש העמית להשיב לחברה את הקצבאות ששולמו לו על פי החלטת רופא הקרן/ ועדה רפואית, כולן או חלקן (בהתאם לקביעת הועדה הרפואית בדבר שיעור נכותו של העמית).

#### 5.2 ערעור על החלטת ועדה רפואית - רלוונטי רק לקרן חדשה

מבוטח יהיה רשאי להגיש ערר על החלטת הועדה הרפואית בעניינו תוך 90 יום מיום שהומצאה לו החלטה. ערר יוגש עם טופס המיועד לערעור.

על הועדה רפואית לערעורים לבחון את הבקשה ולבדוק האם היא כוללת את כל המסמכים והפרטים הרפואיים הנדרשים - באם לא עליה להודיע על כך לעמית ולבקש להשלים את הפרטים החסרים.

החברה המנהלת תודיע לעמית בתוך 7 ימים ממועד קבלת בקשת הערעור על מועד התכנסות הועדה הרפואית לערעורים ועל זכאותו להתייצב בפניה ותפרט את המסמכים הרפואיים הנדרשים, כגון, בדיקות, מבדקים ומבחנים, בדיקות במכון לאבחון כושר עבודה.

מועד התכנסות הועדה הרפואית לערעורים ייקבע לכל היותר בתוך 30 ימים ממועד קבלת הערעור, אלא אם ביקש העמית לדחות את המועד ההתכנסות.

עם קבלת החלטת ועדה רפואית לערעורים תשלח חברה לעמית הודעה בכתב, תוך 2 ימים ממועד התכנסות הועדה, המפרטת את החלטת הועדה. החלטת הועדה הרפואית לערעורים הינה סופית ומחייבת, ולא תהיה ניתנת לערעור או לתקיפה בכל דרך שהיא.

בנוסף, יודגש כי החלטת ועדה רפואית לערעורים יכולה לשנות את החלטת רופא הקרן ולקבוע כי העמית אינו נכה או ששיעור נכותו הינו פחות מהשיעור שנקבע לו. במקרה זה יידרש העמית להשיב לחברה את הקצבאות ששולמו לו על פי החלטה, כולן או חלקן (בהתאם לקביעת הועדה הרפואית לערעורים בדבר שיעור נכותו של העמית).

## 6. כללי בירור וישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור בענייני נכות:

### מסמכים ומידע בבירור התביעה:

פנה אדם לחברה על מנת להגיש תביעת נכות תשלח לו החברה בהקדם האפשרי את המסמכים הבאים הרלוונטיים לתביעת הנכות:

- א. מסמך זה שהינו מערכת הכללים של החברה.
- ב. אופן הטיפול בתביעות נכות.
- ג. אופן הפעולה הנדרש מתובע.
- ד. פירוט המסמכים המלאים שהעמית מחויב בהגשת בעת תביעת נכות, כמפורט להלן:
  - טופס בקשה לתשלום פנסיית נכות (בהתאם לקרן).
  - על התובע למלא בטופס הבקשה את פרטי אישיים לרבות מועד תחילת הנכות ולרבות את פרטי חשבון הבנק וכן לחתום על גבי הטופס.
  - תעודות רפואיות המעידות על פגיעה בכושרו של העמית לעבוד ועל שיעור הפגיעה.
  - טופס ויתור על סודיות רפואית - טופס ימולא ע"י העמית וע"י עו"ד/רופא/סוכן.
  - טופס 101 לשנת המס הנוכחית - יש להשאיר את סעיף א' פתוח ללא תשובה (הוא ימולא על ידי קרן הפנסיה בלבד) ואילו את סעיף ה' חובה למלא בהתאם להכנסות של העמית פרט לקצבת הנכות המשולמת מהחברה. במידה ויש הכנסות נוספות, על העמית לצרף תיאום מס ע"ש פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ, מס' תיק ניכויים 936005511.
  - טופס הוראה בלתי חוזרת.
  - הצהרה על חשבון משותף (במקרה וקיים חשבון משותף) - למילוי ע"י השותף בחשבון.
  - הצהרת העמית על הגשת תביעה לפיצויי נזיקין מצד שלישי והמסמכים הרלוונטיים כפי שצוין בהצהרה, כלהלן:
    - העתק תלונה/אישור הגשת תלונה שהוגשה בגין התאונה למשטרה.
    - העתק כתב התביעה שהוגש לבית הדין בגין תביעה לפיצויי נזיקין.
    - העתק טפסי תביעה שנשלחו לביטוח לאומי.
    - פירוט סכומי הפיצויים שקיבל העמית מכל גורם.
  - טופס התחייבות להחזר תשלומים בעת קבלת כספים מביטוח לאומי - יש למלא את הטופס במקרה של תאונת עבודה. נדרש לשלוח טופס **מקור**, חתום על ידי העמית ועל ידי נציג פסגות או עו"ד.

- טופס התחייבות להחזר תשלומים בעת קבלת כספים מחברת ביטוח - יש למלא את הטופס במקרה של תאונת דרכים. נדרש לשלוח טופס **מקור**, חתום על ידי העמית ועל ידי נציג פסגות או עו"ד.
- צילום תעודת זהות בהיר וקריא (כולל ספח פתוח) של מבקש פנסיה.
- במידה וקיימת תעודת זהות ביומטרית – יש לצלם ולשלוח את שני הצדדים.
- צילום תעודת זהות בהיר וקריא (כולל ספח פתוח) של בן/בת זוג.
- במידה ולבן/בת קיימת תעודת זהות ביומטרית – יש לצלם ולשלוח את שני הצדדים.
- צילום המחאה או אישור ניהול חשבון.
- אישור העסקה המפרט כל שינוי כגון: מועד הפסקת עבודה, מועד חזרה לעבודה, שינוי באחוזי המשרה וכדומה.
- תלושי שכר מתאריך קרות האירוע, במידה ולא קבלת שכר החל מיום האירוע שבגינו הוגשה התביעה עליך להמציא על כך אישור ממעסיקך - רלוונטי לקרן חדשה.
- כל המסמכים הרפואיים הנוגעים לתביעה המצויים בבתי חולים, במוסדות רפואיים, בידי רופאים יחידים או אצל גופים אחרים המעידים על מצב הבריאותי
- אישור על מיצוי ימי מחלה (רלוונטי לקרן העל - תכנית א').
- פירוט סכומי הפיצויים שקיבל העמית מכל גורם.
- ה. יצוין כי החברה אינה משפה את העמית בגין הוצאות רפואיות.
- ו. הודעה בדבר התיישנות התביעה - יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה מנהלת, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
- ז. מסמכים המפורטים בסעיף 6א לעיל מופיעים באתר האינטרנט של החברה. באם הוריד העמית את המסמכים האמורים באתר האינטרנט של החברה, תהיה החברה פטורה ממסירת מסמכים המפורטים לעיל.
- ח. על אף האמור בסעיף 6א, שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף 8, תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים לעיל.
- ט. החברה תדרוש מהעמית את כל המסמכים הרלוונטיים לבירור התביעה כולל מסמכים רפואיים, למעט מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיג או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן, יש לחברה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- י. עם קבלת הטפסים מהעמית או מהסוכן המטפל בו, תבדוק החברה בתוך 5 ימים עסקים את התקינות הטפסים ותודיע לעמית בכתב אודות קבלת הטפסים, לרבות את מועד קבלתם בחברה, באם מסמכים שהתקבלו תקינים או אינם תקינים, באם אינם תקינים יצוין במכתב את החוסרים שעל העמית להשלים.
- יא. מצא גוף המוסדי כי דרושים לו מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, ידרוש מסמכים אלו לא יאוחר מ-14 ימי עסקים מהיום שהתברר לו צורך בהם.

#### **7. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו**

על החברה למסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידי כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף 8, אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים 9 או 10, בהתאם לנסיבות העניין. דרשה החברה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף קטן 6 א, תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.

## 8. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

- א. החליטה החברה כי העמית זכאי לתשלום תביעה - תודיעה לו בכתב על זכאותו לתשלום, מועד התשלום בין השאר התייחסות לעניינים הבאים:
- יחס לתשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; 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 מהגוף המוסדי בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קיזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לגוף המוסדי מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שיתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הגוף המוסדי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
- 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 המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
- ב. החליטה החברה על תשלום תביעה תוך דחיית חלק מהתביעה - ימסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שבה שני חלקים מפורטים:
- החלק הראשון - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום ויחולו ההוראות המפורטות בסעיף 8א.
- החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה.

## 9. הודעת דחייה

- א. הודעת דחייה 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.
- ב. נימוקי דחיה יכללו פירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה; ככל שההחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, יש להפנות אליהם ולאפשר לתובע לקבלם לפי דרישה. החברה תהיה רשאית שלא למסור מסמכים שהם חסויים על פי דין, ובלבד שתיידע את העמית על כך שיש בידיה מסמכים שהיא נמנעת מצרפם בשל חיסיון, ותצרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.
- ג. פרוטוקול ועדת ערר ישקף את עיקרי הדיון שנערך בוועדה, ככל שנערך דיון כאמור, לרבות עובדות שנלקחו בחשבון במסגרת קבלת ההחלטה, ופירוט העמדות השונות שהוצגו בוועדה. לפרוטוקול תצורף רשימת המסמכים שהוצגו לוועדה.

## 10. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- א. סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור תביעת הנכות - תמסור לעמית הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה ("הודעת המשך בירור").
- ב. על החברה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
- ג. הודעת המשך בירור תימסר לעמית כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום או הודעת דחייה, לפי העניין.

ד. החברה פטורה מלשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה העמית לערכאות משפטיות או אם לא הגיב העמית לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לעמית ציינה החברה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

#### **11. הודעה בדבר התיישנות תביעת נכות**

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 לגוף מוסדי, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

#### **12. הודעה בעניי זכות השגה על החלטה**

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

- א. להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- ב. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- ג. להשיג על החלטת הגוף המוסדי בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

#### **13. בדיקה מחודשת של זכאות**

- א. כאשר החברה תבקש לבדוק מחדש את זכאותו של העמית לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון ובהתאם להסדר התחיקתי.
- ב. חברת ביטוח רשאית לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, ובלבד שהיא תפעל על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
- ג. כללי כאמור בפסקה (1) ו-(2) יימסרו לעמית עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
- ד. העמית לא יישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקה (1) ו-(2) אשר תידרש על ידי החברה. עלויות לעניין סעיף זה משמע תשלום לרופא הקר ו/או ועדה רפואית ו/או למומחה רפואי לצורך עריכת הבדיקה.
- ה. החברה תקטין או תפסיק תשלומים עיתיים בהתאם להוראות התקנון וכל זאת לאחר שהעמית קיבל על כך הודעה בכתב.
- ו. החברה תמסור לעמית הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מששים ימים לפני המועד האמור.
- ז. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הוראת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

#### **14. בירור תביעה בעזרת מומחה**

- א. היה והחברה החליטה להיעזר לשם בירור תביעה במומחה אשר יגוש את התובע תודיע על כך החברה 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.
- ב. המומחה כאמור בפסקה (1) למעט עובד של החברה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה.

ג. הוראות פסקה (1) לא יחולו על החברה מקום בו שנעזרת החברה בחוקר במסגרת חקירה סמויה. לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של הגוף המוסדי ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

#### **15. חוות דעת מומחה**

- א. חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת החברה לצורך יישוב תביעת הנכות 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.
  - ב. חוות הדעת של המומחה, לא תתייחס במישרין לזכות העמית לקבלת תשלום קצבת נכות.
  - ג. נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לעמית במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף 7 או לפי סעיף 13.
  - ד. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר העמית לחברה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לעמית לפי בקשתו.
  - ה. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה הודעה בכתב לעמית שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
  - ו. היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק העמית.
- לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" - כהגדרתו בסעיף 14.

#### **16. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור**

החברה תשיב בכתב לכל הפניה בכתב של העמית, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

#### **17. מתן העתקים**

- א. החברה תמסור לעמית, לפי בקשתו, העתק מן התקנון בתוך ארבעה עשר ימי עסקי ממועד קבלת הבקשה.
- ב. החברה תמסור לעמית, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר העמית חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר העמית לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת העמית, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

#### **18. תביעת בעניין שאירים**

שאיירו של מבוטח/פנסיונר של החברה אשר נכנסים בגדר המונח "שאיירים" כהגדרת בתקנוני הקרן רשאים להגיש לחברה בקשה להכיר בה כזכאים לקצבת שאירים. את טפסי הבקשה ניתן להוריד מאתר האינטרנט של "פסגות" בכתובת הבאה: [www.psagot.co.il](http://www.psagot.co.il) או לקבל במרכז שרות הלקוחות של החברה.

על השאיר לצרף לטופס הבקשה לקבלת קצבת שאירים את כל המסמכים הנדרשים לבירורה של בקשתו כפי שמפורט באתר האינטרנט של החברה.

עם קבלת הטפסים משאיר, תשיב החברה בתוך חמישה ימים ממועד הגשת התביעה באם טפסים תקינים ובאם אינם תקינים.



הקרן מחויבת תוך 14 יום מקבלת התביעה לשלוח הודעה לתובע אודות דרישה למסמכים נוספים במידת הצורך. לאחר קבלת מלוא המסמכים והאישורים הנדרשים על פיו בודקת החברה את בקשת העמית ובוחנת האם קמה לו זכאות לקצבת שאירים וזאת כמפורט בתקנון.

לאחר קבלת הטופס ומלאו המסמכים והאישורים הנדרשים על פיו בודקת החברה בקשת התובע ובוחנת האם קמה לו זכאות תקנונית לקצבת שאירים וזאת כמפורט בסעיפים המתייחסים בתקנון לאופן ביטוחו של העמית.

לאחר קבלת הטופס ומלאו המסמכים והאישורים הנדרשים על פיו בודקת החברה את בקשת שאירי העמית/פנסיונר ובוחנת האם הוא עונה על הגדרת המונח "שאיר" בתקנון הקרן והאם מתקיימים בו תנאי הזכאות הנדרשים לשם קבלת קצבת שאירים מהחברה וכפי שאף מפורט באתר האינטרנט של החברה.

#### 19.1 במקרה של פטירת עמית:

במידה ועומד השאיר בתנאי הזכאות הקבועים בתקנון הרלוונטי, רופא הקרן/ ועדה רפואית תדון ותחליט בעניינו של המנוח לא יאוחר מתום 10 ימים מיום העברת תיק לספק שירות, כמו כן יקבע רופא הקרן/ ועדה רפואית מועד אירוע המזכה, באם הסתיימה תקופת האכשרה, האם פטירת העמית העמית נגרמה כתוצאה מתאונה או מחלה. בנוסף, בקרן חדשה רופא הקרן יחליט האם פטירת העמית נגרמה בתוצא מאירוע או מחלה שהוחרגה בהליך החיתום הרפואי.

עם קבלת החלטת רופא הקרן/ ועדה רפואית, תודיעה חברה המנהלת, תוך 7 ימים (קרן ותיקה) ותוך 14 ימים (קרן חדשה), המפרט את החלטת רופא הקרן/ ועדה רפואית וכן את האפשרות העמית לערער על החלטת רופא הקרן/ ועדה רפואית, וכן את האפשרות למנות רופא מטעמו בוועדה רפואית/ ועדת ערר - רלוונטי רק לקרן חדשה.

#### 19.2 ערעור על החלטת רופא הקרן - רק לקרן חדשה

שאיר רשאי להגיש ערר על החלטת רופא הקרן תוך 90 יום מיום שהומצאה לו החלטה.

הועדה הרפואית תדון בתביעת השאיר לכל היותר בתוך 21 ימים ממועד קבלת הערעור של השאיר.

עם קבלת החלטת ועדה רפואית תודיע החברה המנהלת לשאיר תוך 2 ימים ממועד התכנסות הועדה על החלטת הועדה וכן על אפשרות השאיר לערער על החלטה לוועדה רפואית לערעורים.

#### 19.3 ערעור על החלטת ועדה רפואית - רלוונטי רק לקרן חדשה

שאיר רשאי להגיש ערר על החלטת הועדה הרפואית תוך 90 יום מיום שהומצאה לו החלטה.

הועדה הרפואית לערעורים תדון בתביעת השאיר לכל היותר בתוך 21 ימים ממועד קבלת הערעור של השאיר.

עם קבלת החלטת ועדה רפואית תודיע החברה המנהלת לשאיר תוך 2 ימים ממועד התכנסות הועדה על החלטת הועדה.

החלטת הועדה הרפואית לערעורים הינה סופית ומחייבת, ולא תהיה ניתנת לערעור או לתקיפה בכל דרך שהיא.

### 19. כללים לבירור וישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור בענייני שאירים

#### מסמכים ומידע בבירור התביעה:

פנה אדם לחברה ע"מ להגיש תביעת נכות תשלח לו החברה בהקדם האפשרי את המסמכים הבאים הרלוונטיים לתביעת שאירים:

א. מסמך זה שהינו מערכת הכללים של החברה.

**פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ מקבוצת פסגות בית השקעות**

ב. אופן הטיפול בתביעת שאירים.

ג. אופן הפעולה הנדרש מהשאייר.

ד. פירוט המסמכים המלאים שהשאייר מחויב למלא בעת הגשת תביעת שאירים, כמפורט להלן:

- טופס בקשה לתשלום פנסיית שאירים (בהתאם לקרן). על השאייר למלא בטופס הבקשה את פרטיו אישיים.
  - טופס ויתור על סודיות רפואית- טופס ימולא ע"י השאייר וע"י עו"ד/רופא/סוכן - במקרה של פטירת עמית מבוטח.
  - טופס 101 לשנת המס הנוכחית עבור השאייר - יש להשאייר את סעיף א' פתוח ללא תשובה (הוא ימולא על ידי קרן הפנסיה בלבד) ואילו את סעיף ה' חובה למלא בהתאם להכנסות של התובע. במידה ויש הכנסות נוספות, עליך לצרף תיאום מס ע"ש פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ, מס' תיק ניכויים 936005511.
  - טופס הוראה בלתי חוזרת.
  - צילום תעודת זהות בהיר וקריא (כולל ספח פתוח) של העמית..
  - במידה וקיימת תעודת זהות ביומטרית – יש לצלם ולשלוח את שני הצדדים .
  - צילום המחאה או אישור ניהול חשבון.
  - כל המסמכים הרפואיים הנוגעים לתביעה המצויים בבתי חולים, במוסדות רפואיים, בידי רופאים יחידים או אצל גופים אחרים המעדים על סיבת הפטירה.
  - תעודת פטירה.
- מסמכים המפורטים בסעיף 19א לעיל מופיעים באתר האינטרנט של החברה. באם הוריד הפונה את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של החברה, החברה תהיה פטורה ממסירת מסמכים המפורטים לעיל.
- על אך האמור בסעיף 19א, שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף 21, תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים לעיל.
- החברה תדרוש מהתובע את כל המסמכים הרלוונטיים לבירור התביעה כולל מסמכים רפואיים, למעט מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיג או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן, יש לחברה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- עם קבלת הטפסים העמית או מהסוכן המטפל בו, תבדוק החברה בתוך 5 ימים עסקים את התקינות הטפסים ותודיע לעמית בכתב אודות קבלת הטפסים, לרבות את מועד קבלתם בחברה, באם מסמכים שהתקבלו תקינים או אינם תקינים, באם אינם תקינים יצוין בכתב את החוסרים שעל העמית להשלים.
- מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מ-14 ימי עסקים מהיום שהתברר לה צורך בהם.

## **20. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו**

החברה תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, הודעה לפי סעיף 21, אם טרם מסרה הודעה כאמור, הודעה לפי סעיפים 22 או 23, בהתאם לנסיבות העניין. דרשה החברה כי תביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף 19 א, תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.

## **21. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי**

- א. החליטה החברה כי התובע זכאי לתשלום תביעה - תודיע לו בכתב על זכאותו לתשלום, מועד התשלום בין השאר התייחסות לעניינים הבאים: פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; 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
- ב. אחרים שמגיעים לתובע שלא מהגוף המוסדי בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קוזזו מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לגוף המוסדי מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שיתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הגוף המוסדי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
- ג. 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 המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
- ד. החליטה החברה על תשלום תביעה תוך דחיית חלק מהתביעה - ימסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שבה שני חלקים מפורטים:
- החלק הראשון - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום ויחולו ההוראות המפורטות בסעיף 21א.
- החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה.

## **22. הודעת דחייה**

- א. 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.
- ב. נימוקי דחיה יכללו פירוט בדבר העובדות שנלקחו בחשבון במסגרת ההחלטה לדחות את התביעה; ככל שהחלטה לדחות את התביעה התבססה על מסמכים כלשהם, יש להפנות אליהם ולאפשר 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 נמנע מלצרפם בשל חיסיון, ותצרף להודעה הסבר מדוע היא סבורה שהמסמכים חסויים.

## **23. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור**

- א. סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור תביעת הנכות - תמסור לעמית בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה ("הודעת המשך בירור").
- ב. על החברה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
- ג. הודעת המשך בירור תימסר לעמית כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום או הודעת דחייה, לפי העניין.
- ד. החברה פטורה מלשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה העמית לערכאות משפטיות או אם לא הגיב העמית לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לעמית ציינה החברה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

## **24. הודעה בדבר התיישנות תביעת שארים**

- 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.

## **25. הודעה בעניי זכות השגה על החלטה**

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

- א. להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- ב. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- ג. להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.

## **26. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור**

החברה תשיב בכתב לכל הפניה בכתב של התובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

## **27. מתן העתקים**

- א. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן התקנון בתוך ארבעה עשר ימי עסקי ממועד קבלת הבקשה.
- ב. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.