

הנדון: כללים לבירור וישוב תביעות בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 (להלן: "החוזר")

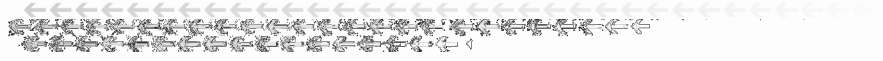
1. פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ (להלן "החברה") הינה החברה המנהלת של קרן פסגות פנסיה כללית (להלן "הקרן") שהינה קרן פנסיה כללית חדשה.
2. הקרן פועלת בהתאם לתקנון הקיים בה כפי שאושר מעת לעת על ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.
3. הכללים המפורטים במסמך זה מתייחסים ליישוב תביעות בעניין נכות ושאיירים המתקבלות בחברה והמוגשות ע"י מבוטחי הקרן או שאיריהם ו/או בא כוחם.
4. 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 1991, על פי העניין, למעט בהתייחס לעניינים אשר בהם נקבע הסדר אחר על פי הוראות החוזר.
5. תקנוני הקרן מגדירים לעניין נכות ושאיירים כדלקמן:

א. נכות:

- 1) "נכה" – מבוטח שלפחות 25% מכושרו לעבוד נפגע מחמת מצב בריאותו, וכתוצאה מכך אינו מסוגל לעבוד בעבודתו או בכל עבודה אחרת המתאימה לו לפי השכלתו, הכשרתו או נסיונו, במשך תקופה של למעלה מ-90 יום רצופים. הכל כפי שיקבע על ידי רופא הקרן או הועדה הרפואית, לפי העניין.
- 2) "נכה בעל דרגת נכות חלקית" – נכה שאינו נכה מלא.
- 3) "נכה בעל נכות מלאה" – מבוטח שלפחות 75% מכושרו לעבוד נפגע מחמת מצב בריאותו וכתוצאה מכך אינו מסוגל לעבוד בעבודתו או בכל עבודה אחרת המתאימה לו לפי השכלתו, הכשרתו או נסיונו, במשך תקופה של למעלה מ-90 יום רצופים. הכל כפי שיקבע על ידי רופא הקרן או הועדה הרפואית, לפי העניין.

ב. שאירים:

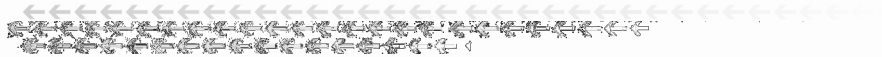
- 1) אלמן/אלמנת מבוטח - כל אחד מאלה:
 1. מי שבמועד פטירתו של המבוטח היה נשוי ורשום כדין במרשם האוכלוסין כנשוי למבוטח והתגורר עמו עד פטירתו.
 2. מי שהוכרז על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת כידוע בציבור כנשוי למבוטח, בתנאי שהתגורר עמו עד פטירתו. למען הסר ספק, ועל אף האמור לעיל, הפרדת מקום המגורים בין השניים, עקב נסיבות שאינן תלויות במבוטח ואינן מצביעות על ניתוק החיים המשותפים (כגון שהיה במוסד סיעודי), לא תגרע מהגדרתו כאלמן.
- 2) "אלמן/אלמנת פנסיונר" - מי שקצבת הזקנה של הפנסיונר חושבה על פי נתוניו ומתקיים בו אחד מאלה:
 1. במועד פרישתו של הפנסיונר היה נשוי לו ורשום כנשוי לו כדין במרשם האוכלוסין, ובלבד שנישא לו כדין טרם מועד הפרישה כאמור.
 2. הוכרז על ידי ערכאה שיפוטית מוסמכת כמי שהיה ידוע בציבור כנשוי לפנסיונר, בתנאי שהתגורר עמו במועד פרישתו.



- למען הסר ספק, ועל אף האמור לעיל, הפרדת מקום המגורים בין השניים, עקב נסיבות שאינן תלויות במבוטח ואינן מצביעות על ניתוק החיים המשותפים (כגון שהיה במוסד סיעודי), לא תגרע מהגדרתו של אדם כאלמן.
- (3) **"הורה של מבוטח"** – אביו ו/או אמו של מבוטח שהיו סמוכים על שולחנו במועד פטירתו ואין להם הכנסה ממקור אחר כלשהו, פרט לקיצבת המוסד לביטוח לאומי הכוללת הבטחת הכנסה ו/או השלמת הכנסה כמפורט בחוק הביטוח הלאומי.
- (4) **"ילד"** – ילדו של מבוטח או של פנסיונר, לרבות ילדו המאומץ ולרבות ילד חורג שפרנסתו על המבוטח.
- (5) **"יתום של מבוטח"** – ילדו של מבוטח שנפטר, שטרם מלאו לו 21; או יתום מוגבל.
- (6) **"יתום של פנסיונר"** – ילדו של פנסיונר שנפטר שטרם מלאו לו 21 או יתום מוגבל אשר קצבת הפנסיונר חושבה על פי נתוניו,
- (7) **"יתום מוגבל"** – ילדו של מבוטח או פנסיונר שנפטר, אשר מחמת מצב בריאותו אינו מסוגל לכלכל את עצמו ולא יהיה מסוגל בהגיעו לגיל 21 ובלבד שהיה יתום מוגבל לפני היותו בן 21, לא היה מוגבל קודם להצטרפות המבוטח לקרן וכן נותר מוגבל בעת פטירת המבוטח או הפנסיונר, לפי העניין, וכל עוד הינו עומד בקריטריונים שלעיל.

תביעות בעניין נכות

6. מבוטח בקרן שאינו מסוגל לעבוד מסיבות רפואיות באופן מלא או באופן חלקי, רשאי להגיש לחברה בקשה להכיר בו כנכה. את טפסי הבקשה ניתן להוריד מאתר האינטרנט של "פסגות" בכתובת הבאה :
- www.psagot.co.il או לקבלם במרכז שרות הלקוחות של החברה.
- א. על המבוטח לצרף לטופס הבקשה לקבלת קצבת נכות את כל המסמכים הנדרשים לבירורה של בקשתו כפי שמפורט באתר האינטרנט של החברה בחוצץ של חסכון פנסיוני/מדריך חסכון פנסיוני/מדריך קרנות פנסיה/פנסיית נכות.
- ב. עם קבלת הטפסים מהמבוטח, תבדוק החברה בתוך שלושה ימי עסקים, את תקינות הטפסים ובאם אינם תקינים תודיע למבוטח, בכתב, תוך ארבעה עשר ימי עסקים נוספים כי עליו להשלימם וכי החברה תראה את יום קבלת המסמכים המלאים כיום הגשת הבקשה.
- ג. לאחר קבלת הטופס ומלוא המסמכים והאישורים הנדרשים על פיו בודקת החברה את בקשת המבוטח ובוחנת האם קמה לו זכאות תקנונית לקצבת נכות (וזאת להבדיל מזכאות רפואית שנבחנת על ידי רופא הקרן כפי שיפורט בהמשך) וזאת כמפורט בסעיפים המתייחסים לתקנון לאופן ביטוחו של המבוטח וכפי שאף מפורטים באתר האינטרנט של החברה בחוצץ של חסכון פנסיוני/מדריך חסכון פנסיוני/מדריך קרנות פנסיה/פנסיית נכות.
- ד. במידה ועומד המבוטח בתנאי הזכאות הקבועים בתקנון, הרלוונטי, רופא הקרן ידון ויחליט בעניין נכותו של המבוטח לא יאוחר מתום 30 יום מיום הגשת הבקשה, כמו כן יקבע רופא הקרן באם אירוע הנכות הינו כתוצאה ממחלה או תאונה שנגרמה לו לפני או אחרי חודש ההצטרפות שלו ויחליט מהו שיעור נכותו, המועד בו נהיה לנכה ותקופת נכותו.
- ה. עם קבלת החלטת רופא הקרן ובדיקת הפרוטוקול, תשלח החברה למבוטח מכתב, תוך שבעה ימי עסקים, המפרט את החלטת רופא הקרן וכן את אפשרות המבוטח לערער על החלטת הרופא בפני ועדה רפואית כאשר למכתב יצורף פרוטוקול רופא הקרן חתום.



ו. עוד יובהר כי בהתאם לתקנון הקרן מבוטח יהא זכאי לתשלום מלא של קצבת נכות אך ורק אם אינו זכאי לקצבה, תגמול או גמלה בשל אירוע הנכות בהתאם להוראות סעיף 31 "סכומים זכות לקבלת תשלומים לפי דין" בפרק ח' בתקנון. כל תשלום כאמור יקוזז באופן קבוע מתשלום הקצבה או לחלופין יוכל לבחור המבוטח במשיכת ערכי הפדיון.

ז. ערעור על החלטת רופא הקרן לועדה רפואית

- (1) מבוטח רשאי להגיש ערר על החלטת הועדה הרפואית בעניינו תוך 60 יום מיום שהומצאה לו ההחלטה. הערר יוגש בכתב באמצעות הקרן לועדה רפואית.
- (2) על הועדה הרפואית לבחון את הערר ולבדוק האם הוא כולל את כל המסמכים והפרטים הרפואיים הנדרשים – שאם לא כן עליה להודיע על כך למבוטח ולבקשו להשלים את הפרטים החסרים.
- (3) לצורך דיון בערר תזמן הועדה הרפואית את המבוטח לביצוע בדיקה רפואית.
- (4) החלטת הועדה הרפואית בעניינים רפואיים הינה סופית ועל החלטתה ניתן לערער **בשאלה משפטית בלבד** בפני הערכאה השיפוטית המוסמכת לכך על פי חוק.
- (5) **בעניין זה יודגש כי בהחלטתה יכולה ערעורים הועדה הרפואית לשנות את החלטת רופא הקרן ולקבוע כי המבוטח אינו נכה או ששיעור נכותו הינו פחות מהשיעור שנקבע לו על ידי רופא הקרן. במקרה זה יידרש המבוטח להשיב לחברה את הקצבאות ששולמו לו על פי החלטת רופא הקרן, כולן או חלקן (בהתאם לקביעת הועדה הרפואית בדבר שיעור נכותו של המבוטח).**
- (6) **עם קבלת החלטת הועדה הרפואית** תשלח החברה למבוטח הודעה בכתב, תוך שבעה ימי עסקים, המפרטת את החלטת הועדה וכן את אפשרות המבוטח לפנות לבית הדין כאשר למכתב יצורף פרוטוקול הועדה הרפואית חתום. כמו כן תכלול ההודעה פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין.

7. כללים לבירור וישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור בעניין נכות:

א. מסמכים ומידע בבירור התביעה¹

- (1) פנה אדם לחברה ע"מ 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 המופיע באתר האינטרנט של החברה.
 - (ג) אופן הפעולה הנדרש מתובע, המופיע באתר האינטרנט של החברה.
 - (ד) פירוט המסמכים המלאים שהמבוטח מחויב בהגשתם בעת תביעת נכות, כמפורט להלן:
 1. בקשה לתשלום פנסיית נכות כמפורט להלן:
 - א. צילום ת.ז.

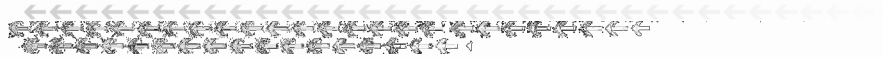
¹ לא חל על תביעה שנדונה בבית משפט.



- ב. אישורי אובדן כושר עבודה מיום תחילת המחלה / תאונה.
 - ג. אישור הרופא המטפל על מועד תחילת המחלה / תאונה שגרמה לאובדן כושר העבודה.
 - ד. צילום המחאה מבוטלת או אישור סניף הבנק – לאימות פרטי חשבון הבנק.
 - ה. הוראה בלתי חוזרת חתומה.
 - ו. אישור מפקיד שומה על שומת המס (תיאום מס) – באם ישנן הכנסות ממקורות אחרים.
 - ז. חוות דעת רופא תעסוקתי.
2. ויתור על סודיות רפואית.
 3. הצהרת המבוטח על הגשת תביעה לפיצויי נזיקין מצד שלישי והמסמכים הרלוונטיים כפי שציין בהצהרה כלהלן:
 - א. העתק תלונה/אישור הגשת תלונה שהוגשה בגין התאונה למשטרה.
 - ב. העתק כתב התביעה שהוגש לבית הדין בגין תביעה לפיצויי נזיקין.
 - ג. העתק טפסי של התביעה לביטוח לאומי.
 - ד. פירוט סכומי הפיצויים שקיבל המבוטח מכל גורם.
 4. הודעה על עדכון פרטים.
 5. כרטיס עובד.
 6. נספח א' לחוזר פנסיה 2002/9 מידע שעל הזכאי לפנסיית נכות למסור לקרן הפנסיה מדי תקופה.
 7. אישור מהמעסיק לעניין היקף עבודתו של המבוטח בהתאם למצב בריאותו והחלטת הוועדה הרפואית.
- (ה) יצוין כי החברה אינה משפה את המבוטח בגין הוצאות רפואיות.
- (ו) טופס בקשת פנסיית נכות, וההנחיות למילוי הטפסים כמפורט להלן:
1. על התובע למלא בטופס הבקשה את פרטיו אישיים לרבות מועד תחילת הנכות ולרבות את פרטי חשבון הבנק וכן לחתום על גבי הטופס. כמו כן על התובע לצרף את כל המסמכים הנדרשים בטופס כמפורט בסעיף 7(א)(1) (ד) לעיל.
 2. טופס ויתור סודיות רפואית יש לחתום על הטופס בפני עו"ד או נציג החברה.



3. טופס הצהרה על הגשת תביעה - יש למלא פרטי מגיש הבקשה, פרטים על האירוע בגינו מוגשת התביעה, האם נמסרה הודעה למשטרה, האם הוגשה תביעת נזיקין, האם הוגשה תביעה למוסד לביטוח לאומי, האם התקבלו פיצויים בגין התאונה וכן סכום הפיצויים ככל שהתקבלו. כמו כן יש לצרף את כל המסמכים הנדרשים בטופס כמפורט בסעיף 7(א)(1)(ד) לעיל.
4. טופס הודעה על עדכון פרטים בו יש לעדכן את פרטי המבוטח, בן/ת זוג ילדים, מוטבים ואחוז החלוקה ביניהם.
5. כרטיס עובד (טופס 101)- יש למלא את פרטי המבוטח, בן זוג, ילדים באם הינם קטינים, בסעיף ד' לטופס יש למלא קצבה, בסעיף ה' לטופס יש למלא את הנתון הרלוונטי.
- ז) הודעה בדבר התיישנות תביעה - יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה מנהלת, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
- (2) המסמכים המפורטים בסעיף 7(א)(1) לעיל מופיעים באתר האינטרנט של החברה. באם הוריד הפונה את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של החברה הרי שאין מקום לשלוח לפונה פעם נוספת את כל החומר.
- (3) על אף האמור בסעיף 7(א)(1), שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף 7(ג), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה 7(א)(1)(ב) עד (ו).
- (4) החברה תדרוש מהמבוטח את כל המסמכים הרלוונטיים לבירור התביעה כולל מסמכים רפואיים, למעט מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- (5) עם קבלת הטפסים מהמבוטח או מהסוכן הפנסיוני המטפל בו, תבדוק החברה תוך שלושה ימי עסקים את תקינות הטפסים ותודיע למבוטח בכתב אודות קבלת הטפסים, לרבות את מועד קבלתם בחברה ולרבות האם המסמכים שהתקבלו הינם תקינים או חסרים, לרבות החוסרים שעל המבוטח להשלים.
- (6) באם מצאה החברה כי המסמכים אינם תקינים/חסרים תודיע למבוטח, בכתב, תוך ארבע עשר ימי עסקים נוספים כי עליו להשלים וכי החברה תראה את יום קבלת המסמכים המלאים כיום הגשת הבקשה.



ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו²

(1) תוך שלושים ימים מהיום שהיו בידי החברה כל המסמכים, תודיע החברה למבוטח/תובע הודעה, בכתב שבה יפורטו כל נימוקי הדחייה, לרבות פירוט תנאי התקנון או הסייג שנקבע במועד ההצטרפות או הוראות הדין אשר בגינם נדחת התביעה או הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי לפי סעיף 7(ג) או הודעת המשך בירור או הפסקת בירור לפי סעיף 7(ה) אם טרם מסרה הודעה כאמור. במקרה ודרשה החברה כי התביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף (א)(1)(ו) תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי³

(1) החליטה החברה כי המבוטח זכאי לתשלום קצבת נכות תודיע לו בכתב על זכאותו לתשלום, במועד התשלום, בין השאר לגבי העניינים הבאים:

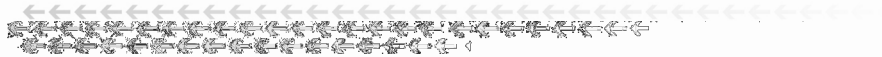
- (א) סכום הקצבה החודשית
- (ב) סכום המס שנוכה
- (ג) הפניה לתלוש שכר
- (ד) פירוט קיזוז תשלומים שנוכו והנסיבות
- (ה) פירוט קיזוז מקדמות
- (ו) משך התקופה לה זכאי המבוטח לקצבה
- (ז) מנגנון עדכון תשלום הקצבה
- (ח) המועד הראשון שבשלו זכאי המבוטח לתשלום.
- (ט) הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים.
- (י) מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
- (יא) הערה אודות התיישנות התביעה בהתאם להוראות התקנון.

(2) החליטה החברה לדחות חלק מהתביעה יימסר למבוטח, בכתב, במועד התשלום, פירוט בשני חלקים:

- (א) החלק הראשון: בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום ויחולו ההוראות המפורטות בסעיף 7(ג)(1).
- (ב) החלק השני: בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה.

² לא חל על תביעה שנדונה בבית משפט.

³ חל על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.



ד. הודעת דחייה

החליטה החברה על דחיית תביעה – תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן "הודעת דחייה") נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי התקנון, התניה או סייג 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 בירור⁴

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

ו. הודעה בדבר התיישנות תביעת נכות

- 1) ע"פ תקנון הקרן יש התיישנות לתביעת נכות בהתאם לחוק ההתיישנות, התשי"ח-1958 בנוסף יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה מנהלת, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
- 2) האמור בסעיף זה יובהר למבוטח במסגרת כל הודעה בכתב אשר תשתלח אליו מטעם החברה בכל עניין הקשור לתביעה.

ז. הודעה בעניין זכות השגה על ההחלטה⁴

החברה, תודיע בכתב למבוטח במצורף להחלטת הועדה הרפואית:

- 1) על זכותו לערער על ההחלטה בפני ועדת ערעורים לנכות וזאת תוך 60 יום מקבלת המכתב, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 2) על זכותו להשיג בפני הממונה על פניות הציבור על תהליך הוועדה הרפואית בלבד.
- 3) על זכותו לתבוע את החברה בפני ערכאה שיפוטית בגין הליך הוועדה וכן על זכותו לפנות לממונה על שוק ההון, רק אם הייתה בעיה בתהליך ולא בגין החלטת הוועדה.

⁴ לא חל על תביעה שנדונה בבית משפט.

ה. בדיקה מחודשת של זכאות

- 1) כאשר החברה תבקש לבדוק מחדש את זכאותו של המבוטח לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון ובהתאם להסדר התחיקתי.
- 2) כללים כאמור בפסקה 7(ח)(1) יימסרו למבוטח עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.
- 3) המבוטח לא יישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקה 7(ח)(1) אשר תידרש על ידי החברה. עלויות לעניין סעיף זה משמע תשלום הרפואית לרופא הקרן ו/או ועדה רפואית ו/או למומחה רפואי לצורך עריכת הבדיקה.
- 4) החברה תקטין או תפסיק תשלומים עיתיים בהתאם להוראות התקנון וכל זאת לאחר שהמבוטח קיבל על כך הודעה בכתב.
- 5) 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.

ט. בירור תביעה בעזרת מומחה

- 1) היה והחברה החליטה להיעזר לשם בירור תביעה במומחה אשר יפגוש 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.
 - 2) המומחה כאמור בפסקה 7(ט)(1), למעט עובד של החברה שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה.
 - 3) הוראות פסקה 7(ט)(1) לא יחולו על החברה מקום בו שנעזרת החברה בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
- לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – למעט וועדה רפואית הפועלת מתוקף התקנון.

י. חוות דעת מומחה

- 1) 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.
- 2) חוות הדעת של המומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תשלום קצבת נכות.
- 3) נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תמסור החברה את חוות הדעת למבוטח במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף קטן 7(ב) או לפי סעיף קטן 7(ח). לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר המבוטח לחברה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו למבוטח לפי בקשתו.
- 4) הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה הודעה בכתב למבוטח שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.

5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק המבוטח ואין למוסרה למבוטח, אלא לפי שיקול דעת החברה המנהלת.
לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – למעט וועדה רפואית הפועלת מתוקף התקנון.

י.א. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח, 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.

י.ב. מתן העתקים

- 1) החברה תמסור למבוטח, לפי בקשתו, העתק מן התקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 2) החברה תמסור למבוטח, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר המבוטח חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר המבוטח לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת המבוטח, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

תביעות שאירים:

8. שאיריו של מבוטח/פנסיונר של החברה אשר נכנסים בגדר המונח "שאירים" כהגדרת תקנון הקרן רשאים להגיש לחברה בקשה להכיר בהם כזכאים לקצבת שאירים. את טפסי הבקשה ניתן להוריד מאתר האינטרנט של "פסגות" בכתובת הבאה: www.psagot.co.il או לקבלם במרכז שרות הלקוחות של החברה.

א. על השאיר לצרף לטופס הבקשה לקבלת קצבת שאירים את כל המסמכים הנדרשים לביטוח של בקשתו כפי שמפורט באתר האינטרנט של החברה בחוץ של חסכון פנסיוני/מדריך חסכון פנסיוני/מדריך קרנות פנסיה/פנסיית נכות.

ב. לאחר קבלת הטופס ומלוא המסמכים והאישורים הנדרשים על פיו בודקת החברה את בקשת שאירי המבוטח/פנסיונר ובוחנת האם הוא עונה על הגדרת המונח "שאירים" בתקנון הקרן והאם מתקיימים בו תנאי הזכאות הנדרשים לשם קבלת גמלת שאירים מהחברה וכפי שאף מפורטים באתר האינטרנט של החברה בחוץ של חסכון פנסיוני/מדריך חסכון פנסיוני/מדריך קרנות פנסיה/פנסיית שאירי מבוטח או פנסיית שאירים.



9. כללים לבירור וישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור בעניין שאירים:

א. מסמכים ומידע בבירור התביעה⁵

- (1) פנה אדם לחברה ע"מ להגיש תביעת שאירים תשלח לו החברה בהקדם האפשרי את המסמכים הבאים הרלוונטיים לתביעת השאירים:
- (א) מסמך זה שהינו מערכת הכללים של החברה.
 - (ב) אופן הטיפול בתביעות שאירים המופיע באתר האינטרנט של החברה.
 - (ג) אופן הפעולה הנדרש מתובע, המופיע באתר האינטרנט של החברה.
 - (ד) יצוין כי החברה אינה משפה את שאירי המבוטח/הפנסיונר בגין הוצאות רפואיות.
 - (ה) פירוט המסמכים המלאים כפי שהשאיר מחויב בהגשתם בעת תביעת שאירים, כמפורט להלן:
1. טופס הסבר בנוגע לפנסיית שאירים כמפורט להלן:
 - א. תעודת פטירה
 - ב. צילום ת.ז. של כל אחד מהשאירים (שאינו קטין)
 - ג. המחאה או אישור חשבון לצורך אימות פרטי חשבון הבנק.
 - ד. הוראה בלתי חוזרת חתומה.
 2. טופס בקשה לתשלום פנסיית שאירים
 3. סיבת המוות
 4. כרטיס עובד
 5. במקרה של חוסה הרי שיש להגיש גם כתב מינוי אפוטרופוס תקף.
 6. במקרה של שאירי מבוטח הצהרת השאיר על הגשת תביעה לפיצויי נזיקין מצד שלישי והמסמכים הרלוונטיים כפי שציין בהצהרה כלהלן:
 - א. העתק תלונה/אישור הגשת תלונה שהוגשה בגין התאונה למשטרה.
 - ב. העתק כתב התביעה שהוגש לבית הדין בגין תביעה לפיצויי נזיקין
 - ג. העתק טפסי של התביעה לביטוח לאומי.
 - ד. פירוט סכומי הפיצויים שקיבלו השאירים בגין המבוטח מכל גורם.
 7. במקרה של יתום מוגבל יש להוסיף המסמכים כמפורט להלן:
 - א. אישור רפואי המעיד על סיבת הנכות ומועד תחילת הנכות
 - ב. טופס בקשת יתום לפנסיית שאירים כולל כל הטפסים הנדרשים כמפורט להלן:

⁵ לא חל על תביעה שנדונה בבית משפט.

1. צילום תעודת זהות או צילום תעודת הזהות של ההורה בו

2. תעודת פטירה של המבוטח ו/או הפנסיונר המנוח.

3. אישורים אודות קביעת הנכות לרבות בהתייחס לאחוז הנכות, לרבות בהתייחס לאחוז הנכות מהמוסד לביטוח לאומי.

4. צו מינוי אפוטרופוס מקורי או מאומת על ידי בית המשפט (במידה ולמבקש מונה אפוטרופוס על ידי בית המשפט).

5. פירוט תנועות של 12 חודשים אחרונים בחשבון הבנק על שמו, באם יש, או המנוהלים ע"י האפוטרופוס לטובתו.

6. אישור לגבי רכב מנועי, באם יש, כולל אישור רפואי מטעם מי שהוסמך בתקנה 11(ג) (1) ו – (4) לתקנות הבטחת הכנסה שמתקיימים לגביו אחד התנאים שלהלן:

א. רכב מנועי שנכה ברגליו מקבל מאוצר המדינה תשלום להחזקתו.

ב. רכב מנועי של מי שאינו מסוגל לעבוד בעבודה כלשהי בגלל מחלה לתקופה שלא תעלה על ששה חודשים מיום שהגיש תביעה לגמלה ובלבד שהפקיד את רישיון הרכב המנועי אצל הרשות המוסמכת להוצאת אותו רישיון.

ג. רכב מנועי שאני או בן משפחתי המטפל בי זקוקים לרכב לצורך קבלת טיפול רפואי במיתקן רפואי לפי תכנית טיפול שנקבעה מראש או שש פעמים בחודש לפחות בפרק זמן העולה על 90 ימים רצופים.

(ו) טופס בקשת פנסיית שארים, וההנחיות למילוי הטפסים, כמפורט להלן:

1. טופס הסבר מסביר לשאירים מה עליהם למלא ואלו מסמכים יש לצרף לתביעה וכן יש לצרף את כל המסמכים הנדרשים בטופס וכפי שאף פורטו בסעיף ד) לעיל.

2. טופס בקשת יתום לקבלת פנסיית שאירים מסביר את כל מה שיש למלא בגין היתום וכן יש לצרף את כל המסמכים הנדרשים בטופס וכפי שאף פורטו בסעיף 9(א)(1) לעיל.

(ז) יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה מנהלת, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.



- (2) המסמכים המפורטים בפסקה 9(א)1 מופיעים באתר האינטרנט של החברה. באם חריד הפונה את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של החברה הרי שאין מקום לעלות לפונה פעם נוספת את כל החומר.
- (3) על אף האמור בפסקה 9(א)1, שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף קטן 9(ג), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה 9(א)1(ב) עד (ו).
- (4) החברה תדרוש מהשאר את כל המסמכים הרלוונטיים לבירור התביעה כולל מסמכים רפואיים, למעט מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- (5) עם קבלת הטפסים מהשאר או מהסוכן הפנסיוני המטפל בו, תבדוק החברה תוך שלושה ימי עסקים את תקינות הטפסים ותודיע לשאר בכתב אודות קבלת הטפסים, לרבות את מועד קבלתם בחברה לרבות האם המסמכים שהתקבלו הינם תקינים או חסרים, לרבות החוסרים שעל השאר להשלים.
- (6) באם מצאה החברה כי המסמכים אינם תקינים/חסרים תודיע לשאר, בכתב, תוך ארבע עשר ימי עסקים נוספים כי עליו להשלימם וכי החברה תראה את יום קבלת המסמכים המלאים כיום הגשת הבקשה.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו⁶

(1) החברה, תוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המסמכים, תודיע לשאר הודעה, בכתב שבה יפורטו כל נימוקי הדחייה, לרבות פירוט תנאי התקנון או הסייג שנקבע במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי או במועד הפרישה או הוראות הדין אשר בגינן נדחת התביעה, או הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי על פי סעיף 9(ג) להלן או הודעת המשך בירור או הפסקת בירור על פי סעיף 9(ה) להלן באם לא שלחה הודעה כאמור, במקרה ודרשה החברה כי התביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף 9(א)1(ו) תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי⁷

(1) החליטה החברה כי השאר זכאי לתשלום קצבת שאירים תודיעה לו בכתב על זכאותו לתשלום, במועד התשלום, בין השאר לגבי העניינים הבאים:

א) החברה תודיע לשאר הזכאי לתשלום קצבה, בכתב, את הפרטים הבאים:

1. סכום הקצבה החודשית
2. סכום המס שנוכה
3. הפניה לתלוש שכר
4. פירוט קיזוז תשלומים שנוכו, ככל שנוכו, והנסיבות
5. פירוט קיזוז מקדמות
6. משך התקופה לה זכאי השאר לקצבה

⁶ לא חל על תביעה שנדונה בבית משפט.

⁷ חל על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.

7. מנגנון עדכון תשלום הקצבה
8. המועד הראשון שבשלו זכאי המבוטח לתשלום.
9. מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים לגבי יתום מוגבל, אשר ייבדק מעת לעת ע"פ ההסדר התחיקתי
10. הערה אודות אי התיישנות התביעה בהתאם להוראות התקנון.
- (2) החליטה החברה לדחות חלק מהתביעה יימסר לשאיר, בכתב, במועד התשלום, פירוט בשני חלקים:
- (א) החלק הראשון: בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שמופיע ויחולו ההוראות המפורטות בפסקה 9(ג)(1).
- (ב) החלק השני: בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה.

ד. הודעת דחייה

החליטה החברה על דחיית תביעה – תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן "הודעת דחייה") נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי התקנון, התניה או סייג 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 בירור⁸

- (1) סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור תביעת השאירים – תמסור לשאיר הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן "הודעת המשך בירור").
- (2) על החברה לציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהשאיר לשם בירור התביעה.
- (3) הודעת המשך בירור תימסר למבוטח כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום או הודעת דחייה, לפי העניין.
- (4) החברה פטורה מלשלוח הודעות המשך בירור נוספות אם פנה השאיר לערכאות משפטיות או אם לא הגיב השאיר לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לשאיר ציינה החברה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

⁸ לא חל על תביעה שנדונה בבית משפט.

ג. הודעה בדבר התיישנות תביעת שאירים

- 1) ע"פ תקנון הקרן אין התיישנות לתביעת שאירים ופנסיות נכות תשלום וסחאט כנפית מה 1 לחודש שלאחר מועד קרות האירוע ובהתאם להוראות התקנון.
- 2) בנוסף יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה מנהלת, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
- 3) האמור בסעיף זה יובהר לשאיר במסגרת על הודעה בכתב אשר תשלח אליו מטעם החברה בכל עניין הקשור לתביעה.

ד. הודעה בעניין זכות השגה על ההחלטה⁸

דחיית תביעת שאירים הינה לגבי זכאותם התקנונית דהיינו האם התובעת הינה אלמנה כמשמעות התקנון, האם קיימים יתומים וכיו"ב הודעת תשלום לרבות תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע להשיג על ההחלטה בדרך שנקבע בתקנון או בפני הממונה על פניות הציבור של החברה המנהלת תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו או בפני גורמים נוספים לרבות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר ולרבות בפני ערכאה שיפוטית.

ה. בדיקה מחודשת של זכאות יתום מוגבל

- 1) כאשר החברה תבקש לבדוק מחדש את זכאותו של שאיר מבוטח/פנסיונר שהינו יתום מוגבל לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בהסדר התחיקתי.
- 2) כללים כאמור בפסקה 9(ח)1) יימסרו ליתום המוגבל עם הודעת התשלום.
- 3) יתום מוגבל לא יישא בעלויות בדיקה כאמור בפסקה 9(ח)1) אשר תידרש על ידי החברה. עלויות לעניין סעיף זה משמע תשלום הרפואית לרופא הקרן ו/או הועדה הרפואית ו/או למומחה רפואי לצורך עריכת הבדיקה.
- 4) החברה תקטין או תפסיק תשלומים עיתיים בהתאם להוראות התקנון וההסדר התחיקתי וכל זאת לאחר שהיתום המוגבל קיבל על כך הודעה בכתב.
- 5) בסעיף זה "יתום מוגבל" משמע כהגדרתו בתקנון.

ו. בירור תביעה בעזרת מומחה

- 1) היה והחברה החליטה להיעזר לשם בירור תביעה במומחה אשר יפגוש את התובע 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 שעיקר עיסוקו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה.

3) הוראות סעיף 9(ט)1 לא יחולו על החברה כשנעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה.
לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – למעט וועדה רפואית הפועלת מתוקף התקנון.

י. חוות דעת מומחה

- 1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת החברה לצורך יישוב תביעת השאירים, 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) חוות הדעת של המומחה, לא תתייחס במישרין לזכות שאיר המבוטח לקבלת תשלום קצבת שאירים.
- 3) נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לשאיר מבוטח/פנסיונר במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף 9(ב) או לפי סעיף 9(ח) לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר המבוטח לחברה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לשאיר לפי בקשתו.
- 4) הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה הודעה בכתב לשאיר שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
- 5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק המבוטח ולא תימסר לשאירים, אלא על פי שיקול דעת החברה המנהלת.
לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – למעט וועדה רפואית הפועלת מתוקף התקנון.

יא. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של שאיר, 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.

יב. מתן העתקים

- 1) החברה תמסור לשאיר, לפי בקשתו, העתק מן התקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 2) החברה תמסור לשאיר, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר המבוטח חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר המבוטח לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל חברה מכוח הסכמת המבוטח, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.