



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

כללי

1. פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ (להלן "החברה") הינה החברה המנהלת של קרן פסגות פנסיה מקיפה (להלן "הקרן") שהינה קרן פנסיה מקיפה חדשה.
2. הקרן פועלת בהתאם לתקנון הקיים בה כפי שאושר מעת לעת על ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
3. הכללים המפורטים במסמך זה מתייחסים ליישוב תביעות בעניין תביעות נכות ושאיירים המתקבלות בקרן והמוגשות ע"י עמיתי הקרן או שאיריהם ו/או בא כוחם.
- ניתן לקבל העתק ממערכת כללים זו מהחברה המנהלת או להדפיס אותה ישירות מאתר החברה שכתובתו: www.psagot.co.il.

הגדרות:

4. תביעה – דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תקנון הקרן או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
5. תובע – מי שהציג תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי.

עקרונות יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור:

6. מבלי לגרוע מהוראות כל דין, החברה המנהלת תברר ותיישב תביעות ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות ובהתאם להוראות הדין כפי שיהיו בעניין מעת לעת.
7. כללים לבירור וישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור

א. מסמכים ומידע בבירור התביעה

- 1) פנה אדם בקשר להגשת תביעה לחברה או למי מטעמה, תמסור לו החברה בהקדם האפשרי את המסמכים המפורטים להלן הרלוונטיים לסוג התביעה:
 - א. מסמך זה שהינו מערכת הכללים של החברה;
 - ב. מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב תביעה;
 - ג. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע;
 - 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 בסעיף 9(א)(1) לעיל מופיעים באתר האינטרנט של החברה. על אף האמור בסעיף 9(א)(1), שלחה החברה הודעת תשלום כאמור בסעיף 9(ג), תהיה פטורה ממסירת המסמכים המפורטים בפסקה 9(א)(1)(ב) עד (ו).
- (3) על אף האמור בסעיף 9(א)(1), הוריד הפונה את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של החברה, תהיה פטורה החברה ממסירת המסמכים כאמור בפסקה (1).
- (4) החברה תדרוש מהעמית 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) החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל החברה או מי מטעמה הודעה בכתב אשר תציין את המסמך שהתקבל, מועד קבלתו ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. החברה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור כמפורט בסעיף 9(ה)(2).
- (7) באם מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תדרוש מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

ב. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה תמסור לתובע, תוך שלושים ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שדרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, את אחת ההודעות שלהלן, בהתאם לנסיבות העניין:

(א) הודעת המשך בירור או הפסקת בירור, כמפורט בסעיף 9(ה)

(ב) הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי, כמפורט בסעיף 9(ג)

(ג) הודעת דחייה, כמפורט בסעיף 9(ד)

במקרה ודרשה החברה כי התביעה תוגש בכתב, באמצעות טופס הגשת תביעה כאמור בסעיף 9(א)(1)(ה) תחל להימנות התקופה כאמור בסעיף קטן זה לא לפני שנתקבל הטופס בידי החברה.

ג. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

(1) החליטה החברה על תשלום תביעה – תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום") שתכלול, בין השאר, התייחסות לנושאים הבאים, ככל שהם רלבנטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור שיצורפו להודעה:

(א) לגבי תשלום חד פעמי: 1. עילת התשלום;

2. פירוט סביר ובהיר בדבר אופן חישוב;

3. סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה;

4. פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי התקנון או הדין קוזזו מהתשלום;

5. פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע;

6. פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה;

7. סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;
8. הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה;

9. הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;
10. סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור;
12. המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;

(ב) לגבי תשלום עיתי יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א)

1. סכום התשלום הראשון;
2. מנגנון עדכון התשלומים;
3. המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;
4. משך התקופה המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות התקנון או הדין;
5. משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות;
6. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
7. מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים;

(2) החליטה החברה על תשלום חלקי של 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 בו יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה ויחולו לגביו ההוראות המפורטות בפסקה (1).
- ב. החלק השני בו יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה כמפורט בסעיף 9(ה).

ד. הודעת דחייה

החליטה החברה 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 נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

ה. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

(1) סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה – תמסור לתובע 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 לעמית לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה החברה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.

(4) על אף האמור בסעיף (3), החברה תהא פטורה ממשלוח 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.

ג. 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 לגוף מוסדי, ובכלל זה לקרן, אינה עוצרת את מירוץ ההתיישנות (להלן: "פסקת התיישנות").

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

3) לא נכללה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה 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 בפסקה זו, תחול רק לגבי ההודעה הראשונה שבה לא נכללה פסקת התיישנות.

4) לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות – יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה נכללה פסקת התיישנות ומועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה בפסקה זו, תחול רק לגבי ההודעה הראשונה שבה לא נכללה פסקת התיישנות במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.

ד. הודעה בעניין זכות השגה על ההחלטה

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 זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

2) להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

3) להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

ה. בדיקה מחודשת של זכאות

1) החברה רשאית לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, בהתאם לכללים שנקבעו לכך בתקנון ובהתאם להסדר התחיקתי.

2) הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי.



3) התובע לא ישא בעלויות בדיקה מחדש של זכאותו על ידי החברה. עלויות לעניין סעיף זה משמע תשלום לוועדה הרפואית ו/או למומחה רפואי מטעם הועדה לצורך עריכת הבדיקה.

4) החברה לא תקטין ולא תפסיק תשלומים עיתיים בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בתקנון הקרן ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את תשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור בתקנון, תמסור החברה לתובע הודעת שינוי לפחות שלוש ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.

5) הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת 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 (1), למעט עובד של החברה שעיקר עיסוקו הינו יישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה.

3) הוראות פסקה (1) לא יחולו על החברה במקום שבו נעזרת החברה בחוקר במסגרת חקירה סמויה. לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

י. חוות דעת מומחה

1) חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת החברה 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) חוות הדעת של המומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

3) נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

4) הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה הודעה בכתב לעמית שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.

5) היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

לעניין סעיף קטן זה, "מומחה" – בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, אך למעט יועץ משפטי וועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.



יא. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של תובע, 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 לתובע, לפי בקשתו, העתק מן התקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 2) 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.

יג. שמירת דינים

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי -

- א. הוראות מערכת הכללים מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
- ב. מערכת הכללים תחול ביחס לתביעה שהוגשה לאחר ה-1 ביוני 2011.
- ג. הוראות סעיפים 7(א)-7(ג) ו-7(ה)-7(ז) לא יחולו על תביעה שנדונה בבית המשפט.



טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור" לבין המועדים

והתקופות שנקבעו על ידי החברה

המועד או התקופה לתביעת נכות או שארית	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים	8(א)(7)
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	8(ב)
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	8(ו)(3)
30-60 ימים	30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	8(ט)(6)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם	8(יב)(2)
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	8(יד)
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מתקנון הקרן	8(טו)(1)
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	8(טו)(3)