

**בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור – מערכת כללים**  
**מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ (להלן: "מגדל מקפת")**

**מערכת הכללים:**

**1. הגדרות למסמך מערכת הכללים**

- 1.1. **החברה-** מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ;
- 1.2. **הקרן /קרן הפנסיה-** מגדל מקפת אישית או מגדל מקפת משלימה, לפי העניין;
- 1.3. **התקנות-** תקנות הקרן כפי שהן מעת לעת;
- 1.4. **מגדל מקפת אישית-** קופת גמל משלמת לקצבה שהיא קרן חדשה מקיפה המנוהלת על ידי החברה על פי תקנותיה;
- 1.5. **מגדל מקפת משלימה-** קופת גמל משלמת לקצבה שהיא קרן חדשה כללית המנוהלת על ידי החברה על פי תקנותיה;
- 1.6. **תביעה-** דרישה מהקרן למימוש זכויות לפי תנאי התקנות או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור, לסיכוני נכות ומוות בלבד, שתוגש בכתב, באמצעות טופס תביעה, ככל שנדרש לפי סוג התביעה;
- 1.7. **תובע -** מי שהציג דרישה לחברה למימוש זכויות לסיכוני נכות ומוות לפי התקנות, למעט גוף מוסדי.

**2. יישוב תביעות**

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, החברה תפעל לבירור ויישוב תביעות בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות ובהוגנות ובהתאם להוראות חוזרי האוצר כפי שיהיו בעניין זה מעת לעת ותפעל בהתאם לחובת הנאמנות של החברה כלפי כלל עמיתיה בקרן.

**3. מסמכים ומידע בבירור תביעה**

- 3.1. משנמסרה תביעה לקרן, תפעל החברה לביצוע כל הדרוש לצורך בירור התביעה.
- 3.2. פנה אדם בקשר להגשת תביעה, תמסור לו החברה בהקדם האפשרי, את המפורט להלן, בהתאם לסוג התביעה:
  - 3.2.1. מערכת הכללים של החברה לבירור וליישוב תביעות;
  - 3.2.2. מסמך ובו פירוט הליך בירור ויישוב התביעה, לרבות הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע ופירוט המידע והמסמכים הנדרשים ממנו לשם בירור ויישוב תביעה;
  - 3.2.3. טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
  - 3.2.4. הודעה על תקופת ההתיישנות.
- 3.3. המפורט בסעיף 3.2 יפורסם באתר האינטרנט של החברה.
- 3.4. על אף האמור בסעיף 3.2, היה ונשלחה לפונה הודעת תשלום בגין תביעתו, תהיה החברה פטורה ממשלוח המפורט בסעיפים 3.2.2 עד 3.2.4 לעיל.

- 3.5. על אף האמור בסעיף 3.2, הוריד הפונה את המפורט בסעיף 3.2 מאתר האינטרנט של החברה, תהיה פטורה החברה ממשלוח המפורט בסעיף 3.2.
- 3.6. החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה, הודעה בכתב ובה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע. החברה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור כפי שיפורט בסעיף 7 להלן.
- 3.7. ככל שנדרשים לחברה מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור תביעה, תדרוש החברה מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.
- 3.8. תובע לא יידרש להמציא 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.

#### 4. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

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

- 4.1. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור, כמפורט בסעיף 7 להלן.
- 4.2. הודעת תשלום או תשלום חלקי, כמפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.3. הודעת דחיה כמפורט בסעיף 6 להלן.

#### 5. הודעת תשלום פנסיה או תשלום פנסיה חלקי

החליטה החברה על תשלום תביעה - תמסור לתובע הודעת תשלום פנסיה או תשלום פנסיה חלקי בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים:

- 5.1. סוג הפנסיה המשולמת;
- 5.2. המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
- 5.3. שיעור הנכות;
- 5.4. המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;
- 5.5. משך התקופה שבשלה זכאי התובע לתשלומים;
- 5.6. משך התקופה עד לבדיקה מחדשת של זכאות והכללים לבדיקה מחדשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;
- 5.7. סכום תשלום הפנסיה הראשון;
- 5.8. פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;
- 5.9. פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהקרן בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי התקנות או הדין קוזזו מהתשלום;
- 5.10. פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה/לקרן מאת התובע;

5.11. מנגנון עדכון התשלומים, סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;

5.12. הפניה לתלוש שכר (פנסיה) שיכלול בין היתר גם פירוט בדבר קיזוז מקדמות, אם שולמו כאלה, פירוט הניכויים שבוצעו מהתשלום (ניכוי מס ואחרים) והסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;

5.13. במקרה שבו החליטה החברה על תשלום חלק מתביעת הפנסיה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי שיעור נכות / תקופות נכות / סכומי פנסיה (נכות או שאירים) שנדרשו- תכלול ההודעה לתובע פירוט בדבר מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה והנימוקים העומדים בבסיס החלטת החברה לדחות חלק מהתביעה.

## 6. הודעת דחייה

החליטה החברה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב ובה נימוקי הדחייה, לרבות פירוט של תנאי התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד ההצטרפות לאחרונה (מועד חידוש הכיסוי הביטוחי) או במועד שינוי הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה.

## 7. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

7.1. ככל שדרוש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה.

7.2. החברה תציין בהודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.

7.3. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי התקנות נקבע מועד עתידי לבדיקת זכאות (לראשונה / חוזרת / תקופתית), לא תשלח החברה הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, למעט הודעת המשך בירור לאחר שנה.

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

## 8. הודעה בדבר התיישנות תביעה

8.1. הודעת תשלום, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תצוין תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן - פסקת התיישנות).

8.2. 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 מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

8.3. ככל שלא נכללה פסקת התיישנות בהודעה שלפי סעיף 8.1 לעיל, שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראו את החברה כמסכימה לכך 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 בסעיף זה - 8.3, תחול רק לגבי ההודעה הראשונה שבה לא נכללה פסקת ההתיישנות.

8.4. ככל שהחברה שלחה לתובע הודעה שלפי סעיף 8.1 לעיל, בשנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות ולא נכללה בה פסקת התיישנות, יראו את החברה כמסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה החברה הודעה שבה נכללה פסקת התיישנות ואת מועד התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה בסעיף זה - 8.4, תחול רק לגבי ההודעה הראשונה שבה לא נכללה פסקת ההתיישנות.

## 9. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

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

- 9.1. להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה על החלטה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו בכפוף להליכי הערעור הקבועים בתקנות.
- 9.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 9.3. להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

## 10. בדיקה מחודשת של זכאות

- 10.1. החברה רשאית מעת לעת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת פנסיה בהתאם לתקנות.
- 10.2. עם אישור התביעה, תודיע החברה לתובע על משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של הזכאות ועל המידע והמסמכים שעל התובע לספק לה לפחות 30 יום לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום הפנסיה בהתאם לתקנות.
- 10.3. כמו כן תודיע החברה לתובע כי אם לא יימסרו לחברה, כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחודשת של הזכאות תפסיק החברה את תשלום הפנסיה בתום תקופת הזכאות. עוד תציין החברה במסגרת הודעה זו כי לאחר קבלת המידע הנדרש יכול והחברה תזמן את התובע לבדיקה באמצעות הרופא מטעם הקרן ו/או מומחה מטעמה.
- 10.4. מסר התובע את המידע הנדרש עד 30 יום לפני תום תקופת הזכאות תיבחן החברה את זכאותו של התובע להמשך ביצוע תשלום הפנסיה או כל חלק הימנו גם לאחר תום תקופת הזכאות בהתאם למסמכים שנמסרו לה תוך 30 ימים מהמועד שנמסר לה המידע הנדרש ("המועד להשלמת הבדיקה").
- 10.5. תוך 14 ימים מהמועד להשלמת הבדיקה תודיע החברה לתובע אחת מההודעות הבאות:
  - 10.5.1. הודעה על המשך תשלום הפנסיה גם לאחר תום תקופת הזכאות.
  - 10.5.2. הודעה על הקטנה או הפסקת תשלום הפנסיה לאחר תום תקופת הזכאות ("הודעת שינוי"). הודעת השינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את תשלום הפנסיה, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה, בשינויים המחויבים.
  - 10.5.3. הודעה על הצורך בביצוע בדיקה של התובע באמצעות רופא מטעם הקרן ו/או מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקת המומחה"). תובע לא יישא בעלות בדיקת רופא מטעם הקרן ו/או מומחה כאמור. במסגרת הודעה כאמור תפרט החברה את תפקיד המומחה כאמור בסעיף 11.1 למערכת כללים זו להלן.

- 10.6. תוך 14 ימים ממועד ביצוע בדיקת רופא מטעם הקרן ו/או המומחה תודיע החברה לתובע אחת מההודעות המפורטות בסעיפים 10.5.1-10.5.3 למערכת כללים זו לעיל.
- 10.7. היה והתובע לא ימסור את כל המידע שנדרש ממנו כאמור בסעיף 10.4 לעיל במועדים שהתבקשו או לא יתייצב לבדיקת רופא מטעם הקרן ו/או המומחה כאמור 10.5.3 יופסק ביצוע תשלום הפנסיה בתום תקופת הזכאות.
- 10.8. ישלים התובע את המידע הנדרש ממנו ו/או יבצע בדיקה באמצעות רופא מטעם הקרן ו/או מומחה במועד מאוחר יותר, תמסור לו החברה הודעה לפי סעיף 10.5.1-10.5.3, לפי העניין, בסמוך לאחר השלמת המידע ו/או ביצוע בדיקת הרופא מטעם הקרן ו/או המומחה כאמור.
- 10.9. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
- 10.10. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין באמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לבצע בירורים שונים כמו בדיקות, חקירות וכד' במהלך תקופת הזכאות ולהקטין או להפסיק את תשלום הפנסיה בהתאם להוראות התקנות או הדין עוד טרם תום תקופת הזכאות. הוקטן או הופסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל תמסור החברה לתובע הודעת שינוי בהתאם לכללים הקבועים בתקנות. אם לא נקבעו כללים כאמור, תימסר לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ- 60 יום לפני המועד האמור.
- 10.11. הכללים לבדיקה מחדשת יימסרו לתובע עם הודעת התשלום כאמור בסעיף 5 לעיל ויפורסמו באתר האינטרנט של החברה.
- 10.12. בבדיקה מחדשת של זכאות לפי סעיף 10.1, התובע לא ישא בעלויות בדיקה רפואית של רופא מטעם הקרן, אולם ככל שהתובע יבקש לערער על החלטת הרופא מטעם הקרן יחול מנגנון ערעור על החלטת רופא הקרן / וועדה רפואית הקבועים בתקנות הקרן לרבות לענין נשיאה בהוצאות הרופא מטעם התובע בוועדה הרפואית / וועדה רפואית לערעורים וכן במחצית מהוצאות הרופא השלישי בוועדה הרפואית לערעורים.

## **11. בירור תביעה בעזרת מומחה**

- 11.1. ככל שהחברה נעזרה במומחה לבדיקת תביעתו של התובע, בין אם בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, 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.
- 11.2. הוראות סעיף 11.1 לא יחולו על רופא מטעם הקרן ו/או וועדה רפואית ו/או ועדה רפואית לערעורים כהגדרתם בתקנות הקרן ולא יחולו על חוקר במסגרת חקירה סמויה.
- 11.3. הודעה לפי סעיף 11.1 יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 3.2.2.
- 11.4. 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.
- 11.5. חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין ליזכות המבוטח לקבלת תשלומי פנסיה או לדחיה.
- 11.6. נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף 4 או לפי סעיף 10. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.

11.7. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, ימסור הגוף המוסדי הודעה בכתב לתובע שבה יסביר מדוע הוא סבור כי חוות הדעת חסויה.

11.8. היועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.

11.9. לעניין סעיף זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך כאמור, למעט יועץ משפטי ולמעט רופא מטעם הקרן ו/או ועדה רפואית ו/או ועדה רפואית לערעורים בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

## **12. 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.

## **13. מתן העתקים**

13.1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

13.2. 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.

## **14. שונות**

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי -

14.1. ההוראות שבמערכת כללים זו מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.

14.2. מערכת הכללים תחול ביחס לתביעה שהוגשה לאחר ה- 1 ליוני 2011.

14.3. הוראות סעיף 4 יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.

14.4. הוראות סעיפים 3, 5, 7, 8 ו-9 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

14.5. תביעה תתברר לפי מערכת הכללים אשר תהיה תקפה במועד שבו הוגשה התביעה.

**נספח - טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות  
ציבור" לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי החברה**

המועד או התקופה לתביעה לכיסוי נכות או פטירה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	הפעולה	סעיף במערכת הכללים
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה למידע ומסמכים נוספים	3.7
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	4
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	7.3
30-60 ימים	30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	10
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	12
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מתקנון הקרן	13.1
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	13.2