

נספח י - בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור – מערכת כללים
יוזמה קרן פנסיה לעצמאים בע"מ (להלן: "החברה" או "יוזמה")

מערכת הכללים:

1. הגדרות למסמך מערכת הכללים

- 1.1 **החברה-** יוזמה קרן פנסיה לעצמאים בע"מ;
- 1.2 **הקרן /קרן הפנסיה-** "קרן ותיקה" - קופת גמל לקצבה שאינה קופת ביטוח, שאושרה לראשונה לפני יום כ"ט בטבת התשנ"ה (1 בינואר 1995), המנוהלת על ידי החברה על פי תקנותיה;
- 1.3 **התקנות-** תקנות הקרן כפי שהן מעת לעת;
- 1.4 **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;
- 1.5 **תובע -** מי שהציג דרישה לחברה למימוש זכויות לסיכוני נכות ומוות לפי התקנות, למעט גוף מוסדי.

2. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- 2.1 משנמסרה תביעה לקרן, תפעל החברה לביצוע כל הדרוש לצורך בירור התביעה.
- 2.2 פנה אדם בקשר להגשת תביעה, תמסור לו החברה בהקדם האפשרי, את המפורט להלן, בהתאם לסוג התביעה:
 - 2.2.1 מערכת הכללים של החברה לבירור וליישוב תביעות;
 - 2.2.2 מסמך ובו פירוט הליך בירור ויישוב התביעה, לרבות הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע ופירוט המידע והמסמכים הנדרשים ממנו לשם בירור ויישוב תביעה;
 - 2.2.3 טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
 - 2.2.4 הודעה על תקופת ההתיישנות.
- 2.3 המפורט בסעיף 2.2 יפורסם באתר האינטרנט של החברה.
- 2.4 על אף האמור בסעיף 2.2, היה ונשלחה לפונה הודעת תשלום בגין תביעתו, תהיה החברה פטורה ממשלוח המפורט בסעיפים 2.2.2 עד 2.2.4 לעיל.
- 2.5 על אף האמור בסעיף 2.2, הוריד הפונה את המפורט בסעיף 2.2 מאתר האינטרנט של החברה, תהיה פטורה החברה ממשלוח המפורט בסעיף 2.2.
- 2.6 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 6 להלן.

2.7. 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.

2.8. 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.

3. 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:

3.1. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור, כמפורט בסעיף 6 להלן.

3.2. הודעת תשלום או תשלום חלקי, כמפורט בסעיף 4 להלן.

3.3. הודעת דחיה כמפורט בסעיף 5 להלן.

4. 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:

4.1. סוג הפנסיה המשולמת;

4.2. המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

4.3. שיעור הנכות;

4.4. המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;

4.5. משך התקופה שבשלה זכאי התובע לתשלומים;

4.6. משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות והכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים;

4.7. סכום תשלום הפנסיה הראשון;

4.8. פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;

4.9. פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהקרן בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושילפי התקנות או הדין קיזוז מהתשלום;

4.10. פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה/לקרן מאת התובע;

4.11. מנגנון עדכון התשלומים, סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;

4.12. הפניה לתלוש שכר (פנסיה) שיכלול בין היתר גם פירוט בדבר קיזוז מקדמות, אם שולמו כאלה והסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;

4.13. 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.

5. 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 שינוי הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה.

6. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

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

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

6.3. 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.

6.4. 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.

7. הודעה בדבר התיישנות תביעה

7.1. 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).

7.2. 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.

7.3. ככל שלא נכללה פסקת התיישנות בהודעה שלפי סעיף 7.1 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 התיישנות. הסכמת החברה בסעיף זה - 7.3, תחול רק לגבי ההודעה הראשונה שבה לא נכללה פסקת התיישנות.

7.4. ככל שהחברה שלחה לתובע הודעה שלפי סעיף 7.1 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 ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה בסעיף זה - 7.4, תחול רק לגבי ההודעה הראשונה שבה לא נכללה פסקת ההתיישנות.

8. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

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

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

9. בדיקה מחודשת של זכאות

- 9.1. החברה רשאית מעת לעת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים בהתאם לתקנות.
- 9.2. הקרן לא תקטין ולא תפסיק תשלומי פנסיית נכות בעקבות בדיקה מחודשת של זכאות, אלא בהתאם לכללים שנקבעו לכך בתקנון ולאחר שהודיעה לתובע כי בכוונתה להקטין או להפסיק את התשלומים (להלן - הודעת שינוי). לא נקבעו כללים כאמור, תמסור החברה לתובע הודעת שינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה לפי הוראות פסקה 9.1 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. בבדיקה מחודשת של זכאות לפי סעיף 9.19.1, התובע לא ישא בעלויות בדיקה רפואית של רופא מטעם הקרן, אולם ככל שהתובע יבקש לערער על החלטת הרופא מטעם הקרן יחול מנגנון בוררות הקבוע בתקנות הקרן לרבות לענין נשיאה בהוצאות הבוררות בהתאם לקביעת הבוררים.

10. בירור תביעה בעזרת מומחה

- 10.1. 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.
- 10.2. הוראות סעיף 10.1 לא יחולו על רופא מטעם הקרן ו/או בוררות כהגדרתם בתקנות הקרן ולא יחולו על חוקר במסגרת חקירה סמויה.

- 10.3. הודעה לפי סעיף 10.1 יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 2.2.2.
- 10.4. 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.
- 10.5. חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תשלומי פנסיה או לדחיה.
- 10.6. נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף 3 או לפי סעיף 9. 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.
- 10.7. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, ימסור הגוף המוסדי הודעה בכתב לתובע שבה יסביר מדוע הוא סבור כי חוות הדעת חסויה.
- 10.8. היועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.
- 10.9. 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 בוררות בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

11. 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.

12. מתן העתקים

- 12.1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 12.2. 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.

13. שונות

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי -

- 13.1. ההוראות שבמערכת כללים זו מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים של הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
- 13.2. מערכת הכללים תחול ביחס לתביעה שהוגשה לאחר ה- 1 לינואר 2011.
- 13.3. הוראות סעיף 4 יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.

13.4. הוראות סעיפים 2, 3, 6, 7 ו-8 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

13.5. 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	2.7
30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	3
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	6.3
30-60 ימים	30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	9.2
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	11
14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת העתקים מתקנון הקרן	12.1
21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	12.2