



מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בקרנות הפנסיה הוותיקות שבהסדר.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל מוקד השירות הטלפוני במספר *6667 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של הקרנות בכתובת: www.amitim.com.

הקרנות יפעלו בכל הקשור לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

1. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים המשמעות כדלהלן:

א. "יום עסקים" - כהגדרתו בחוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994.

ב. "קרנות הפנסיה הוותיקות שבהסדר", "הקרנות" או "קרנות הפנסיה" -

- מבטחים מוסד לביטוח סוציאלי של העובדים בע"מ (בניהול מיוחד);
- קרן מקפת מרכז לפנסיה ותגמולים אגודה שיתופית בע"מ (בניהול מיוחד);
- קרן הגמלאות המרכזית של עובדי ההסתדרות בע"מ (בניהול מיוחד);
- קרן ביטוח ופנסיה לפועלים חקלאיים ובלתי מקצועיים בישראל - א.ש. בע"מ (בניהול מיוחד);
- קרן הביטוח והפנסיה של פועלי הבניין ועבודות ציבוריות א.ש. בע"מ (בניהול מיוחד);
- קופת הפנסיה לעובדי הדסה בע"מ (בניהול מיוחד);
- קרן הגמלאות של חברי "אגד" בע"מ (בניהול מיוחד);
- נתיב - קרן הפנסיה של פועלי ועובדי משק ההסתדרות בע"מ (בניהול מיוחד);

ג. "תביעה" - דרישה מאחת או יותר מקרנות הפנסיה הוותיקות למימוש זכויות לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.

ד. "תובע" - מי שהציג תביעה לקרנות הפנסיה הוותיקות, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי קרנות הפנסיה הוותיקות להיפרע את הטבת הנזק האמור.

2. תחולה

מערכת כללים זו חלה על תביעות בגין סיכוני נכות ומוות בלבד במסגרת תקנון קרן הפנסיה.

קרן הדסה
קופת הפנסיה לעובדי הדסה בע"מ (בניהול מיוחד)

קרן קגמ
קרן הגמלאות המרכזית של עובדי ההסתדרות בע"מ (בניהול מיוחד)

קרן מקפת
קרן מקפת מרכז לפנסיה ותגמולים א.ש. בע"מ (בניהול מיוחד)

קרן מבטחים
מבטחים מוסד לביטוח סוציאלי של העובדים בע"מ (בניהול מיוחד)

קרן אגד
קרן הגמלאות של חברי אגד בע"מ (בניהול מיוחד)

קרן בניין
קרן הביטוח והפנסיה של פועלי בניין ועבודות ציבוריות אגודה שיתופית בע"מ (בניהול מיוחד)

קרן נתיב
נתיב קרן הפנסיה של פועלי ועובדי מפעלי משק ההסתדרות בע"מ (בניהול מיוחד)

קרן חקלאים
קרן ביטוח ופנסיה לפועלים חקלאיים ובלתי מקצועיים בישראל א.ש. בע"מ (בניהול מיוחד)

מוקד שירות לקוחות: *6667

אתר אינטרנט: www.amitim.com

מען למשלוח מכתבים: ת.ד. 7280, תל-אביב 6107201

כתובת דואר אלקטרוני: amitimmail@amitim.com

3. מועד תחילה

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1 ביוני 2011.
מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועד הנקוב לעיל.

4. מסמכים ומידע בבירור תביעה

א. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל קרנות הפנסיה הוותיקות, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי מסמכים שיכללו פרטים אלה:

- קישור לצפייה במערכת כללים זו;
- פירוט הליך בירור התביעה ויישובה;
- הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע;
- פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
- טופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי;
- הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

יש באפשרותו של הפונה לעיין במסמכים אלה באתר האינטרנט של קרנות הפנסיה הוותיקות בכתובת המפורטת לעיל.

- ב. קרנות הפנסיה הוותיקות ימסרו לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב על דבר קבלת מסמכי התביעה ומועד קבלתם ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשים לצורך בירורה וטרם הומצאו על ידי התובע.
 - ג. מצאו הקרנות כי נדרשים להן מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, תופנה לתובע דרישה להמצאת המידע והמסמכים כאמור תוך 14 ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.
 - ד. קרנות הפנסיה הוותיקות לא ידרשו מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש להן יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

5. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הקרנות ימסרו לתובע, בתוך 30 ימים מהמועד שבו נתקבלו אצלן כל המידע והמסמכים הדרושים לשם בירור התביעה או מהמועד שבו נתקבל אצלן טופס תביעה מלא כנדרש על ידן (לפי המאוחר מבין השניים) עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה.

6. הודעת תשלום

א. התקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב או תלוש קצבה שיכללו התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה, ככל שהם רלבנטיים בנסיבות העניין:

- עילת התשלום;
- פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;
- 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 מקרן הפנסיה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי התקנון או הוראות הדין קוזזו מהתשלום;
- פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לקרן הפנסיה 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 שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית;
- המועד שבו היו בידי קרן הפנסיה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;
- סכום התשלום הראשון;
- מנגנון עדכון התשלומים;
- המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;
- משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות 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. התקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה, תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

- החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;
- החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

7. הודעת דחייה

החליטו קרנות הפנסיה הוותיקות על דחיית תביעה, ימסרו לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו כל נימוקי הדחייה, לרבות פירוט של תנאי התקנון או הוראות הדין, אשר בגינם נדחת התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

8. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

א. ככל שיידרש לקרנות הפנסיה הוותיקות זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר לתובע הודעה בכתב על כך ויפורטו בה הסיבות בגינן נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.

ב. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל 90 ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:

- אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
- אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה, ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא יישלחו הודעות נוספות אם לא יתקבלו מהתובע המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

9. הודעה בדבר התיישנות תביעה

א. הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה יכללו פסקה המציינת בהבלטה את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי ככלל הגשת התביעה לקרנות הפנסיה הוותיקות אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

ב. כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות האירוע המזכה בקצבה מהקרן, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות האירוע המזכה כאמור.

ג. בכל מקרה, הארכת תקופת ההתיישנות תחול אך ורק במקרה של הודאה בזכות בנסיבות המנויות בסעיף 9 לחוק ההתיישנות.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

10. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

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

- א. להשיג על החלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון;
- ב. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בקרנות הפנסיה הוותיקות וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו;
- ג. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

11. בדיקה מחודשת של זכאות

- א. בסעיף זה, "בדיקה מחודשת של זכאות", לעניין קצבת נכות - בדיקה או בחינה נוספים שנערכים לפי החלטת קרן הפנסיה במהלך תקופת הזכאות לקצבת נכות, לעניין זכאותו של התובע לקצבת נכות, לרבות שיעור הנכות, וזאת לגבי התקופה האמורה.
- ב. קרנות הפנסיה הוותיקות המבקשות לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, יפעלו על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון, ככל שנקבעו.
- ג. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
- ד. אם יידרשו עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
- ה. אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ-60 ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
- ו. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה, בשינויים המחויבים.
- ז. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותן של קרנות הפנסיה הוותיקות לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

12. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

קרנות הפנסיה הוותיקות ישיבו בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בקרנות הפנסיה הוותיקות, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר מ-30 ימים ממועד קבלת הפניה.

13. מתן העתקים

- א. קרנות הפנסיה הוותיקות ימסרו לתובע, לפי בקשתו, העתק מן מהתקנון, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- ב. קרנות הפנסיה הוותיקות ימסרו לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר להן על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלן מכוח הסכמת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה. הקרנות יהיו פטורות ממסירת העתקים כאמור, אם המסמכים כבר הומצאו לתובע בעקבות פנית קודמות או אם לא קיימת רלבנטיות כלשהי במסמכים אלה לתביעה.

14. סיכום המועדים בהתאם למערכת הכללים המצורפת:

המועד	הפעולה
14 ימי עסקים	דרישת מידע ומסמכים נוספים מהיום שהתברר הצורך בהם
30 ימים	לאחר קבלת כל המסמכים, מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
14 ימי עסקים	מסירת העתקים מתקנון
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע