



## מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 2011-9-5, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור וליישוב תביעות בקרן הפנסיה שבניהול אלטשולר שחם גמל ופנסיה בע"מ (להלן: "החברה המנהלת").

ניתן לקבל העתק ממערכת כללים זו מהחברה המנהלת או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט שכתובתו: [www.as-invest.co.il](http://www.as-invest.co.il).

החברה תפעל בכל הקשור לבירור וליישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת הכללים זו, כמפורט להלן:

### **א. הגדרות (בנספח זה בלבד):**

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלקמן:

- 1) **יום עסקים** - יום עסקים ע"פ חוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד - 1994.
- 2) **תביעה** - דרישה מן החברה המנהלת למימוש זכויות לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
- 3) **תובע** - מי שהציג את התביעה לחברה המנהלת, למעט גוף מוסדי.
- 4) **מומחה** - בין אם הוא עובד של החברה המנהלת ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי, ועדה רפואית או רופא הקרן הפועלים מכח תקנון קרן הפנסיה.

### **ב. תחולה**

מערכת כללים זו חלה על תביעות בגין סיכוני נכות ומוות בלבד בהתאם לתקנון קרן הפנסיה.

### **ג. מועד תחילה**

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1/6/2011. מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועד הנקוב לעיל.

### **ד. עקרונות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור**

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, החברה המנהלת תברר ותיישב תביעות ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהגינות.

### **ה. מסמכים ומידע בבירור תביעה**

1) עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל החברה המנהלת או למי מטעמה, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי את המסמכים המפורטים להלן, ככל שהפונה לא הורידם מאתר האינטרנט של החברה:

- א. העתק ממערכת כללים זו;
- ב. מסמך המפרט את הליך בירור התביעה וליישובה;
- ג. הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע;
- ד. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור וליישוב תביעה;;
- ה. טופס הגשת תביעה, ככל שקיים – והנחיות לגבי מילוי;
- ו. הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה;

- יש באפשרותו של הפונה לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט של החברה המנהלת.
  - החברה המנהלת תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
- (2) אם יידרשו לחברה המנהלת מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך 14 ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.
- (3) החברה המנהלת לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן לחברה המנהלת יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

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

- החברה המנהלת תמסור לתובע, בתוך 30 ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה.
- עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

#### ז. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

- (1) אם קיבלה החברה המנהלת החלטה על תשלום בגין התביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה:

##### א. לגבי תשלום חד פעמי:

1. עילת התשלום;
2. פירוט בדבר אופן החישוב;
3. סכום המס שנוכה במקור ואופן חישובו.
4. פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהחברה המנהלת בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי התקנון או הדין קוזזו מהתשלום;
5. פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה המנהלת מאת התובע;
6. פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים 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;
11. המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;

**ב. לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון (בנוסף לאמור בפסקה א) לעיל) -**

1. סכום התשלום הראשון ;
2. מנגנון עדכון תשלומים ;
3. המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום ;
4. משך התקופה המרבית 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) אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של תביעה, 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.
- בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ה לעיל, למעט העתק ממערכת כללים זו.
- בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

**ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור**

1. אם יידרש לחברה המנהלת 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.
2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל 90 ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה, לפי עניין, למעט במקרים הבאים :
  - אם פנה התובע לערכאות משפטיות.
  - אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו 2 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 ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת".
  - אם בהודעת המשך הברור האחרונה לתובע נקבע מועד עתידי להערכת נזק, פטורה החברה המנהלת משליחת הודעת המשך בירור נוספת עד למועד הערכת הנזק ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות אחת לשנה.
  - הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

**ט. הודעה בדבר התיישנות תביעה**

1. בהודעת תשלום חלקי, בהודעת דחייה ובהודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה לחברה המנהלת אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

2. כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פיסקה בדבר התיישנות, את מועד קרות האירוע המזכה, וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות האירוע המזכה.

3. לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, בהודעת תשלום חלקי, בהודעת דחייה או בהודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה המנהלת כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות – לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת- רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

4. אם לא נכללה פיסקה בדבר ההתיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה המנהלת כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת – התיישנות לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת – רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).

▪ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

### י. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

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

1. להשיג על החלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.

2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בחברה וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.

3. 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 המשפט.

### יא. בדיקה מחודשת של זכאות

1. חברה מנהלת המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.

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

3. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש של האמור לעיל, התובע לא יישא בהן.

4. במקרה בו 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. הודעת השינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.

5. בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה המנהלת להפסיק את התשלומים העיתיים במקרה של חוסר שיתוף פעולה של התובע, בהתאם לתקנון, או לגרוע מזכותה של החברה המנהלת לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

#### **יב. בירור תביעה בעזרת מומחה**

1. החליטה החברה המנהלת להיעזר לשם בירור תביעה במומחה בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, במסגרתה יובהר לתובע תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת מומחה (למעט אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה). הודעה כאמור יכול שתימסר לתובע במסגרת המסמך המתאר את הליך בירור התביעה ויישובה כמפורט בסעיף ה לעיל.
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא אם מדובר בעובד החברה המנהלת, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

#### **יג. חוות דעת מומחה**

1. חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך החברה המנהלת לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות העמית לקבלת תשלומי פנסיה.
3. ככל שתסתמך החברה המנהלת על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר 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 המנהלת או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
4. אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

#### **יד. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור**

החברה המנהלת תשיב בכתב לכל פניה בכתב של עמית או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה המנהלת, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר מ-30 ימים ממועד קבלת הפניה.

#### **טו. מתן העתקים**

1. החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן התקנון, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות את התובע לנוסח התקנון שנמצא באתר האינטרנט.
3. החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסמכת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

#### **טז. הודעת דחייה**

החליטה החברה המנהלת על דחיית תביעה – תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן: "הודעת הדחייה"). נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי או הוראות הדין אשר בשלם נדחית התביעה, ככל שהדחייה נסמכת עליהם.

#### **יז. שמירת מידע ומסמכים**

- 1) החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לעמית, כל עוד מנוהל חשבון על שמו באותה הקרן, ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחדל להיות מנוהל חשבון על שם העמית כאמור.
- 2) מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (1) לעיל, החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לתביעה על פי התקנון, למשך תקופה של לפחות שבע שנים ממועד היישוב הסופי של התביעה.
- 3) מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (1) לעיל, החברה המנהלת תשמור בגין כל תביעה מידע הכולל לפי העניין, את שם התובע, שם העמית, סוג ומהדורת התקנון, מספר החשבון בקרן הפנסיה, מועד תחילת הכיסוי הביטוחי ומועד סיום הכיסוי הביטוחי, אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי או דחייה).
- 4) בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי-יישמו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

#### **יח. שמירת דינים**

למען הסר ספק מובהר בזאת כי -

- 1) מערכת הכללים על פי נספח זה מוסיפה על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
- 2) אין בהוראות חוזר זה ומערכת כללים לפי חוזר זה כדי לגרוע מזכותו של העמית על פי כל דין.

## סיכום המועדים בהתאם למערכת הכללים המצורפת:

המועד	הפעולה
14 ימי עסקים	דרישה 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
30-60 ימים לפני מועד השינוי	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
14 ימי עסקים	מסירת העתק מפסק דין או הסכם
30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
14 ימי עסקים	מסירת העתקים מתקנון
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע