

מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור -
אקסלנס נשואה גמל ופנסיה בע"מ ("החברה")
נוסח מעודכן ליום 04.08.2011

1. כללי

1.1 יישוב תביעות הינו חלק אינהרנטי בפעילותה של החברה המנהלת ודרך פעולתה של החברה המנהלת במסגרת הליך יישוב התביעות כאמור עלול להשפיע באופן ישיר על מימוש זכויותיו של התובע ועל יכולתו לבחון את דרכי הפעולה העומדות בפניו בשלבים השונים של ההליך. החברה המנהלת תברר ותיישב את התביעות המופנות אליה ותטפל בפניות הציבור המופנות אליה, בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

1.2 לפיכך, התקינה החברה המנהלת את מערכת הכללים להלן:

2. הגדרות

במערכת כללים זו -

2.1 "תביעה" - דרישה מהחברה המנהלת (מקרה הפנסיה), למימוש זכויות לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.

2.2 "תובע" - מי שהציג תביעה לחברה, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה המנהלת להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

2.3 "מומחה" - בין אם הוא עובד החברה המנהלת ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

2.4 "עמית" - כהגדרתו בתקנון קרן הפנסיה.

2.5 "פנסיונר" - כהגדרתו בתקנון קרן הפנסיה.

2.6 "קרן הפנסיה" - קרן הפנסיה הכללית 'אקסלנס נשואה פנסיה'.

3. מסמכים ומידע בבירור תביעה:

3.1 עם קבלת התביעה במשרדי החברה המנהלת, תנקוט החברה המנהלת את מרב המאמצים לבירור מהיר ויעיל של התביעה. במקביל תמסור החברה המנהלת לתובע ו/או למי מטעמו את המסמכים המפורטים להלן:

- 3.1.1. עותק ממערכת הכללים כאמור;
- 3.1.2. אגרת הסבר המפרטת את הליך בירור ויישוב התביעה;
- 3.1.3. פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה;
- 3.1.4. טופס הגשת התביעה לרבות הנחיות ודברי הסבר למילוי;
- 3.1.5. הודעה בדבר תקופת התיישנות;
- 3.1.6. הודעה על כך כי כל המסמכים האמורים
- 3.1.7. (להלן: "ערכת המסמכים"), מפורסמים באתר החברה המנהלת

בכתובת www.xnes.co.il.

במקרה ובו התקבלה פניה או תביעה, ונמצא כי התובע ו/או מי משאריו אינו מבוטח בקרן, יצורף מכתב הסבר ובו יצוין כי התובע או מי משאריו אינו מבוטח בקרן, בצירוף המסמכים אשר צורפו לתביעה או לפניה כאמור.

3.2 פטור ממסירת המסמכים כאמור בסעיף 3 למערכת הכללים:

- 3.2.1. במקרה שנשלחה הודעת תשלום מצד החברה, לא יישלחו המסמכים המפורטים בסעיפים 3.1.2 עד 3.1.6 לעיל;
- 3.2.2. במידה והפונה הצהיר כי הוריד את המסמכים האמורים בסעיף 3.1 מאתר האינטרנט של החברה, לא יישלחו המסמכים כאמור לפונה.

3.3 החברה המנהלת תעדכן את התובע כי בכוונתה לדרוש ממנו את כל המסמכים הרלוונטיים לעניין התביעה וכי מחובתו למסור לחברה כל מידע רלוונטי כאמור. מובהר כי כל מידע רפואי הנוגע לבירור התביעה בקשר לנכות ו/או מחלה ו/או מצבו הרפואי של התובע וכן כל מידע הנסמך על גישה למערכות רשמיות או רשמיות למחצה ו/או למרשמים המנוהלים על ידי גופים ממשלתיים ו/או ציבוריים, ייחשבו לצורך סעיף זה כמידע או מסמכים שתובע סביר יכול להשיגם.

3.4 בתוך 7 ימי עסקים ממועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה אצל ו/או מי מטעמה, תישלח הודעה לתובע, אשר תציין, בין היתר, מהו המסמך שהתקבל אצל החברה; מועד הקבלה וכן פירוט אודות המידע והמסמכים אשר נדרשו על ידי החברה המנהלת וטרם הומצאו על-ידי התובע. הודעה כאמור, יכול שתישלח גם בדרך של "המשך ברור" כהגדרת מונח זה להלן.

3.5 במקרה של ברור תביעה והיזקקות למידע ו/או מסמכים נוספים לצורך ברור התביעה, תדרוש החברה המנהלת מהתובע מסמכים אלו בתוך 14 ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

4. הודעה לתובע בדבר מהלך ברור התביעה ותוצאותיו:

4.1 החברה המנהלת תמסור לתובע, בתוך שלושים (30) ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שנדרשו על-ידה לשם ברור התביעה או עם תשלום התביעה הודעה שעניינה:

4.1.1 הודעת תשלום מלא;

4.1.2 הודעת תשלום חלקי;

4.1.3 הודעת המשך ברור ו/או הודעה בדבר הפסקת ברור;

4.1.4 הודעה מנומקת בדבר דחיית התביעה.

4.2 במסגרת הודעת תשלום מלא – תינתן התייחסות, בין היתר, לפרטים הבאים (לפי העניין) או הפניה למסמכים בעניינים כאמור:

לגבי תשלום חד-פעמי -

4.2.1 עילת התשלום;

4.2.2 פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;

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

4.2.4 פירוט בדבר קיזוז תשלומים;

4.2.5 פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע, העמית או הפנסיונר;

4.2.6 פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה;

4.2.7 סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;

4.2.8 הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה;

- 4.2.9. הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית ;
- 4.2.10. סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור ;
- 4.2.11. המועד שבו היה בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

לגבי תשלום עיתי (קצבה) -

- 4.2.12. במועד התשלום הראשון, בנוסף לכל הביאורים וההסברים החלים בעת תשלום חד-פעמי גם סכום התשלום הראשון ;
- 4.2.13. מנגנון עדכון התשלומים ;
- 4.2.14. המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום ;
- 4.2.15. משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות התקנון או הדין ;
- 4.2.16. משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות, ככל וישנה ;
- 4.2.17. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות
- 4.2.18. לתשלומים ;
- 4.2.19. מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

4.3 במסגרת תשלום חלקי – תימסר הודעת תשלום חלקי, אשר במסגרתה, תינתן התייחסות, בין היתר, לפרטים הבאים (לפי העניין) או הפניה למסמכים בעניינים כאמור :

- 4.3.1. בחלק הראשון – ביחס לחלקי התביעה שהתקבלה, תמסור החברה המנהלת פירוט של מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה המנהלת, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 4.2 לעיל.
- 4.3.2. בחלק השני - ביחס לחלקי התביעה שנדחו, יפורטו כל הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה המנהלת לדחות חלק מהתביעה, לרבות פירוט של תנאי התקנון, או הוראות הדין שבעטיין נדחת התביעה (הודעת דחייה כהגדרתה להלן).

5. הודעות לתובע ו/או למי מטעמו:

5.1 הודעת המשך בירור או הפסקת בירור:

- 5.1.1 במקרים בהם הגיעה החברה המנהלת למסקנה לפיה דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה – תימסר לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות שבעטיין נדרש זמן נוסף לבירור התביעה (לעיל ולהלן: "הודעת המשך בירור");
- 5.1.2 החברה המנהלת תציין בגוף הודעת המשך בירור כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה;
- 5.1.3 הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי התקנון נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, לא תישלח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- 5.1.4 החברה המנהלת תהא פטורה ממשלוח 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 צוין כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

5.2 הודעה בדבר התיישנות תביעה:

- 5.2.1 החברה המנהלת תכלול במכתבים המופנים לתובע, (לרבות בהודעת תשלום, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה), פסקה מובלטת בדבר תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות (להלן: "פסקת ההתיישנות").
- 5.2.2 במסגרת פסקת ההתיישנות תיכלול, בין היתר, הבהרה כי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את תקופת ההתיישנות.
- 5.2.3 הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה שנדונה בערכאה שיפוטית.
- 5.2.4 כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה האירוע המזכה וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד האירוע המזכה.

5.2.5. לא נכללה פסקת התיישנות בהודעה לפי ס"ק (ג) לעיל, שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה המנהלת כמי שהסכימה 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. למען הסר ספק, הסכמת החברה המנהלת מנהלת בפסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה של החברה המנהלת בעניין זה.

5.3 הודעת דחייה :

5.3.1. במקרה של דחיית תביעה מצידה של החברה המנהלת, תשלח לתובע ו/או למי מטעמו, הודעת דחייה מנומקת המסתמכת, בין היתר, על הוראות התקנון ו/או הוראות הדין הרלוונטיות שבעטיין נדחית התביעה כאמור (להלן: "**הודעת הדחייה**").

5.3.2. החברה המנהלת תהא רשאית להעלות נימוקים נוספים שלא פורטו בהודעת הדחייה, רק במקרים המפורטים להלן :

5.3.2.1 לא ידעה, ולא היה עליה לדעת, את המידע המונח ביסוד הנימוק הנוסף ;

5.3.2.2 ניתנה הכרעה על ידי ערכאות שיפוטיות או על ידי הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון, לעניין פרשנות התקנון ;

5.3.2.3 באשור משותף של מנהל מחלקת התביעות או מי שממלא את מקומו והיועץ המשפטי של החברה המנהלת.

5.4 הודעת זכות השגה על החלטה:

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

- 5.4.1. להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 5.4.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה המנהלת, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 5.4.3. להשיג על החלטת החברה המנהלת (או מי מטעמה) בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

6. בדיקה מחודשת של הזכאות-

- 6.1.1. החברה המנהלת רשאית לבדוק את זכאותו של תובע לקבלת פנסיה בהתאם לתקנון.
- 6.1.2. בכל המקרה, התובע לא יישא בעלויות הנובעות מהבחינה המחודשת של זכאותו לקבלת הגמלה כאמור.
- 6.1.3. העלתה בדיקת הזכאות על פי סעיף קטן (א), כי יש להקטין או להפסיק את תשלום הפנסיה בהתאם להוראות התקנון, תשלח החברה המנהלת לתובע הודעה שתכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטה כאמור ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
- 6.1.4. ההודעה כאמור תישלח לתובע 30 ימים לפני מועד הפחתת או הפסקת התשלומים. מובהר כי אין באמור כדי לגרוע ו/או לפגוע בזכותה של החברה המנהלת לדרוש השבת סכומים ששולמו ביתר לפני משלוח ההודעה כאמור.

7. סיום זכאות -

החברה המנהלת תשלח הודעה, 30 ימים לפני מועד הפחתת התשלומים או הפסקתם עקב מיצוי הזכאות.

8. בירור תביעה בעזרת מומחה וחוות דעת מומחה -

- 8.1.1. הוראות ההסדר התחקיתי כפי שיחולו מעת לעת, לעניין בירור תביעה בעזרת מומחה ואופן עריכת חוות דעת מומחה בבירור תביעה יחולו בכל מקרה בו תיעזר החברה המנהלת בשירותיו של מומחה ו/או בחוות דעת מומחה.
- 8.1.2. למעט במקרה של חקירה סמויה, במקרה של שימוש במומחה לשם בירור התביעה כאמור, תודיע על כך לתובע מראש לתובע, תסביר את תפקידו של המומחה ותיידע את התובע על זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו.
- 8.1.3. המומחה (כהגדרתו במסגרת מערכת כללים זו ולמעט עובד של החברה המנהלת שעיר עיסוקו יישוב תביעות), לא ידחה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק.
- 8.1.4. חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולים מן הקרן.

9. חוות דעת מומחה -

- 9.1.1. חוות הדעת שעליה תסתמך החברה המנהלת, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם במסגרת חוות הדעת כאמור ;
- 9.1.2. חוות דעת של המומחה, לא תתייחס במישרין לזכות התובע לקבלת תגמולי הפוליסה ;
- 9.1.3. החברה המנהלת תמסור את חוות הדעת של המומחה לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לתובע לפי סעיף 4 או 6 לעיל. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה המנהלת או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- 9.1.4. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה המנהלת הודעה בכתב לתובע המפרטת את הסיבות לחיסיון חוות הדעת ;
- 9.1.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מובהר כי היוועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד אף היא בתיק התביעה.

10. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור -

- 10.1.1. החברה המנהלת תשיב בכתב לכל פניה בכתב של התובע, בתוך 30 ימים ממועד קבלת הפניה ;
- 10.1.2. החברה המנהלת תעביר לתובע, לפי בקשתו, העתק של התקנון, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה ;
- 10.1.3. החברה המנהלת תעביר לתובע, לפי בקשתו, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו וכן מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה (לרבות מסמכים שהתקבלו מצדדים שלישיים).

11. שמירת מידע ומסמכים הנוגעים לתביעה-

- 11.1.1. ככלל, המידע והמסמכים הנוגעים לעמית, יישמרו בחברה במשך כל תקופת חברותו של העמית בקרן וכן למשך תקופה של שבע שנים לאחר שחדל להיות עמית בקרן ;
- 11.1.2. החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לתביעה למשך תקופה של שבע שנים ממועד היישוב הסופי של התביעה.
- 11.1.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף א, החברה המנהלת תשמור בגין כל תביעה רשומה הכוללת, לפי העניין, את שם התובע, שם העמית, סוג ומהדורת התקנון, מספר החשבון בקרן הפנסיה, מועד ההצטרפות ו/או הפסקת החברות בקרן, מספר התביעה, אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי, דחייה או פשרה).
- 11.1.4. בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום חד פעמי – החברה המנהלת תשמור גם את מועד התשלום, סכום התשלום ודרך תשלומו, בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי – יישמרו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

12. פרסום מערכת הכללים -

מערכת כללים תתווסף כנספח לתקנון הקרן ותהווה חלק בלתי נפרד הימנו. החברה המנהלת תפרסם את הכללים המפורטים בנספח זה באופן בולט, באתר האינטרנט של החברה המנהלת שכתובתו: www.xnes.co.il

13. שמירת דינים -

בכל מקרה של סתירה בין הוראות כללים אלו להוראות הדין, יגברו הוראות הדין.