

טבלת המועדים והתקופות שנקבעו על ידי אקסלנס נשואה גמל ופנסיה בע"מ
בהתאם לחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור"

הערות:	המועד או התקופה לסוג תביעה שארית	המועד או התקופה לסוג תביעה: נכות	המועד או התקופה הקביעים בחוזר	הפעולה	סעיף בחוזר
-	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים	9(א)(8)
-	30 ימים	30 ימים	30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	9(ב)
-	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	9(ג)(3)
-	30 ימים	30 ימים	30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עייתיים או הפסקתם	9(ה)(6)
הכללים אשר פורטו בחוזר מתייחסים למבטחים, ואינם רלוונטיים לבירור תביעות הנובעות מחברות בקרנות הפנסיה. יחד עם זאת ולמען הזהירות בלבד ניתנה התייחסות במסגרת מערכת הכללים לתחלוף וזכויות כלפי צד שלישי (באופן כללי), על מנת לשמור על זכויות התביעה של הקרו במקרים כאמור.	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	העברת העתק מפקד דין או הסכם במסגרת תביעת תחלוף	9(א)(2)
חל על מבטח בלבד	-	-	14 ימי עסקים	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	9(ב)(1)
חל על מבטח בלבד	-	-	7 ימים	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	9(ב)(2)
-	30 ימים	30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור	9(ג)
-	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	מסירת עותק מהתקנון	9(ד)(1)
-	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	9(ד)(3)