



הזכויות שלך, המחויבות שלנו.

פנסיית שאירים מקרנות הפנסיה "הפניקס פנסיה מקיפה" ו"הפניקס פנסיה משלימה" – אמנת השירות של הפניקס לטיפול בתביעות.

הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל בע"מ רואה בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותה ומרכיב עיקרי באחריותה לציבור לקוחותיה.

מטרנתנו כחברה המנהלת של קרן הפנסיה שלך היא לברר וליישב את תביעותיך במהירות, בהוגנות ובסקיפות מרבית וכן, בהתאם להוראות כל דין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות ואנו רואים בכך מחויבות הדדית של הפניקס והתובעים הבאים בתביעה כלפיה, להתנהגות בהתאם לאמות מידה אלה.

כמי שחרטה על דגלה את נושא איכות השירות בטיפול בלקוחותיה, הכשירה הפניקס את אנשיה, העוסקים ביישוב תביעות, לפעול במקצועיות ובאדיבות ומתוך הכרת הוראות הדין הרלוונטיות ונהלי הארגון.

אנו בפניקס עומדים לשירותך תמיד בכל שאלה ובעיה, כי כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

סוכני הביטוח הקשורים עם הפניקס בקשרים עסקיים, אמונים על מתן שירות מיטבי למבוטחים במהלך הטיפול בתביעות ופועלים להגנת ענייני המבוטח במקצועיות וביישר.

כחלק מהמחויבות שלנו ללקוחותינו, אנו מצרפים עבורך איגרת זו המציגה את כל התהליכים הנדרשים מבינתך והאפשרויות העומדות לרשותך בתחום הספציפי של תביעתך. מסמך זה יאפשר לך ולנו לקדם את הטיפול המהיר והיעיל בתביעתך.

ניתן למצוא בתקנון הקרן פירוט בדבר הליכי התביעה בקרן.



פנסיית שאירים מקרן הפנסיה "הפניקס פנסיה מקיפה" ו"הפניקס פנסיה משלימה" – אמנת השירות של הפניקס לטיפול בתביעות ולהבטחת זכויות המבוטחים

כללי

1. הנך זכאי להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
2. הנך זכאי להעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה, בכפוף לתקנון הקרן.
3. הנך זכאי להשיג על החלטות הפניקס לגבי אופן הטיפול בתביעה בפני הגורם המטפל, ולחלופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה באמצעות הדואר לכתובת: הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים 5345433 או באמצעות דואר אלקטרוני: pnioth@fnx.co.il
4. זכותך לברר תביעתך בפני גורמים נוספים, ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, משד האוצר.

מי זכאי לקבל קצבת שאירים ?

1. **אלמן** – מי שהייה נשוי לעמית וגר עמו בטרם פטירתו ובעת פטירתו או מי שהוכר כידוע בציבור לפי החלטת ערכאה שיפוטית מוסמכת או המוסד לביטוח לאומי ולבד שהתגורר וניהל עמו משק בית משותף במשך שנה לפחות ברציפות לפני פטירתו, או שנולד להם ילד משותף.
 2. **יתום** – ילדו של העמית שנפטר או של פנסיונר שנפטר שטרם מלאו מלאו 21 שנים.
 3. **בן עם מוגבלות** – ילדו של עמית מבוטח, שהמוסד לביטוח לאומי הכיר לראשונה בזכאותו לקצבת נכות כללית בהתאם לפרק ט' בחוק הביטוח האלוני, לאחר מועד הצטרפותו של אותו עמית לקרן, אך בטרם הגיעו של הבן לגיל 21 ובלבד שאינו מסוגל לכלכל את עצמו ואין לו הכנסה כדי מחייתו, במועד פטירת העמית. לעניין זה לא יראו הכנסה למחייתו קצבת נכות כללית של המוסד לביטוח לאומי.
 4. **הורה** – הורה ביולגי או מאמץ כחוק של עמית מבוטח שנפטר או הורה ביולוגי או מאמץ כחוק של בן זוג של עמית מבוטח שנפטר שהיה סמוך על שולמו של העמית המבוטח בעת פטירתו ואינו מסוגל לכלכל את עצמו מעבודה, לפי החלטת הקרן, מקבל הבטחת הכנסה לפי חוק הבטחת הכנסה ואין לו הכנסה ממוקר אחר פרט לגמלת הבטחת הכנסה או קצבת נכות כללית מהמוסד לביטוח לאומי
- תקופת אכשרה** – תקופה של 60 חודשים שבמהלכה לא תהיה זכאות לכיסוי ביטוחי בקרן בשל אירוע מזכה. אם העמית שנפטר לא צבר תקופה של 60 חודשי אכשרה ממועד ההצטרפות או ממועד חידוש חברותו בקרן לפי המאוחר מביניהן ועד למועד פטירתו, תבחן הקרן האם סיבת הפטירה נובעת ממצב בריאותי קודם להצטרפות.

מה עליך לעשות כדי להגיש תביעה לקבלת פנסיית נכות?

חילוי טופס וצירוף מסמכים

- אם הנך שאיר, כהגדרתו בתקנון (שאיר הינו אלמנה/ יתומה/ עד גיל 21), ועל מנת לאפשר טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, נבקשך להמציא את המסמכים הבאים:
- א. טופס בקשה לקבלת פנסיית שאירי מבוטח או פנסיית שאירי פנסיונר, לפי העניין. את הטופס ניתן להשיג בדרכים הבאות:

- באתר האינטרנט של "הפניקס" שכתובתו www.fnx.co.il תחת "תביעות"/"פנסיה"
- באמצעות סוכן הביטוח שלך
- במוקד קשרי לקוחות בטלפון *3455

ב. תעודת פטירה.



- ג. סיכומי מחלה ו/או אישור מד"א ו/או דו"ח פתולוגי (נדרשים רק במקרה של תביעה לפנסייית שאירי מבוטח פעיל).
- ד. צילומי תעודות הזהות קריא וברור של השארים (אלמנה, יתומים עד גיל 21, ילד מוגבל), כולל צילום ספח פתוח.
- ה. אישור הבנק כי החשבון אליו תשלום הפנסיה בבעלותך.
- ו. צו ירושה/ צו קיום צוואה (במידה ולא נצברה תקופת אכשרה של 5 שנים).
- ז. במקרה של מוות שנגרם מתאונה יש להעביר אלינו אישור רשמי ממשטרת ישראל או משרד הביטחון, המעיד על נסיבות הפטירה.
- ח. במידה והשארים הינם קטינים ואין הורה (אפטרופוס טבעי) יש להעביר צו מינוי אפטרופוס.
- ט. אם בן/בת הזוג של המבוטח אינה/ו נשוי/אה לזוה, יש להמציא צו ערכאה שיפוטית המכריז על/וה כידועה בציבור או אישור המוסד לביטוח לאומי המכיר בבן/בת הזוג כידועים בציבור של המנוח.
- י. עבור יתום מעל גיל 18 יש לצרף אסמכתא בנקאית הכוללת את שם הילד ומספר ת.ז או לחילופין חתימה על הצהרת יתור יתום להורה.
- יא. טופס 101 לכל שאיר כולל קטינים (יש למלא לכל שאיר בנפרד).

את המסמכים הנדרשים כאמור ניתן להעביר אלינו באמצעות:

- מייל של מחלקת תביעות פנסיה tp@fnx.co.il
- סוכן הביטוח שלך
- דואר, אל מחלקת תביעות הפנסיה, דרך השלום 53, גבעתיים, 5345433

נושאים מהותיים לגבי הגשת תביעה לפנסייית אלמנות מבוטח פעיל

פנסייית האלמנה/ה משולמת לכל ימי חייו/ה. במועד הגשת התביעה, באפשרותם לבחור באחת האפשרויות המפורטות להלן, או בשתייהן:

- א. להבטיח כי קרן הפנסיה תשלם לפחות מספר מינימאלי של תשלומים (180, 60, 120, או 240). במידה ומועד הפטירה לאחר 1.6.2018 לא ניתן לבחור תקופת הבטחה, תקופת ההבטחה הינה 240 תשלומים בלבד. אם נפטרה אלמנה/ה בטרם קיבלה את המינימום הנבחר. יתרת התשלומים תשלם ליתומים, למוטבים או ליורשים של האלמנה/ה, בהתאם לאמור בתקנון. מובהר כי גם במקרה של הבטחת מינימום תשלומים כאמור, תשלום פנסייית השאירים לאלמנה/ה לכל ימי חייהם.*
- ב. להוות (לקבל כסכום חד-פעמי) חלק מפנסייית השאירים, בהתאם לאמור בתקנון. אפשרות זו ניתנת למימוש גם לגבי פנסייית יתומי המבוטח.

הערות ודגשים לגבי האמור:

- בחירה באפשרויות האמורות חייבת להתבצע בטרם קבלת פנסייית השאירים בהתאם לתנאים המפורטים בתקנון
- האמור באמנה זו מהווה תקציר בלבד, ואינו מהווה ייעוץ
- פירוט מלוא הזכויות ואופן מימושן מופיע בתקנון הקרן

טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים הנדרשים, נבדוק את זכאותך בהתאם לתקנון. היה ולא צורפו כל המסמכים הנדרשים, ואם יתעורר צורך בחומר רפואי נוסף, נודיעך על כך בכתב בתוך 14 ימים מיום קבלת טופס התביעה. עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו, תישלח לידך בתוך 30 ימים הודעת תשלום. במקרה אישור, או הודעת המשך בירור המפורטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק, או הודעת דחייה. הודעת המשך ברור תשלח כל 90 ימים ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח ההחלטה בדבר תשלום או דחייה, למעט במקרים הבאים:

- א. הוגשה תביעה לערכאה שיפוטית.
- ב. לא הומצא המידע ו/או מסמכים שנדרשו, ובלבד שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות דרישה כאמור, וצוין בהודעה האחרונה כי לא יימסרו הודעות נוספות.



במהלך בירור התביעה, ובהתאם לצורך, יתכן ותתבקש להמציא תיעוד רפואי נוסף. כמו כן, יתכן ונדרש להזמין מידע רפואי ו/או מסמכים נוספים מהמוסדות הרפואיים. לשם כך נדרש לחתום על טופס ויתור סודיות רפואית המצורף לטופס הגשת הבקשה לפנסיה שאירים בצירוף צו ירושה/צו קיום צוואה. איסוף המסמכים אורך לעיתים זמן רב והודעה על כך תישלח אליך בכתב. התקבלו בחברתנו כל המסמכים הנדרשים, לרבות קביעת הועדה הרפואית, ונמצאת זכאי לקבלת פנסיה שאירים, תידרש להמציא טופס 101.

הפנסיה תשולם לחשבון הבנק בתוך 30 ימים ממועד קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לתביעה, וישלח מכתב המפרט את זכאותך.

העדר זכאות

אם בתום בירור התביעה יתברר שאינך זכאי לפנסיה שאירים, תשלח הודעה בכתב, המפרטת את הסיבות לדחייה, וכל זאת בתוך 30 ימים ממועד קבלת מלוא המסמכים לידי חברתנו.

באין שאירים או ככל שבחרת בפדיון הכספים במקרה של פנסיה נמוכה ממינימום, יהיה עליך להמציא לרשותנו את המסמכים הבאים:

- טופס בקשה לקבלת פנסיה שאירים/פדיון שאירים של המבוטח
- תעודת פטירה
- צו ירושה או צו קיום צוואה
- צילום ברור וקריא של ת.ז כל אחד מהשאירים/מוטבים/יורשים
- צילום ברור וקריא של המחאה או אישור הבנק שהחשבון אליו יופקד הפדיון בבעלותך.
- אישור פקיד שומה להנחיות מס על הפיצויים של הנפטר (ככל יש פיצויים בקרן) ולכל מעסיק בנפרד

סיום זכאות של יתום

הודעה תשלח כ-90 ימים לפני מועד הפסקת התשלומים החודשיים בעקבות מיצוי הזכאות.

מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי ומס בריאות

מפנסיה שאירים ינוכה מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות, כמתחייב על פי חוק.

תקופת התיישנות

תקופת התיישנות הינה 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ובנוגע לקטינים 7 שנים מיום הגעתם לגיל 18, וזאת בכפוף להוראות הדין.

מודגש בזאת, כי אין די בהגשת תביעה לחברתנו בכדי לעצור את מרוץ תקופת התיישנות, וכי רק הגשת התביעה לבית המשפט עצרת את מרוץ תקופת התיישנות, והכל בהתאם להוראות הדין.

*על פי תקנון 1.6.2018. תקופת התיישנות הינה 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח.

לקבלת מידע נוסף:

הכללים לבירור ויישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת באתר הפניקס www.fnx.co.il בחלון ניווט תביעות או אצל סוכן הביטוח שלך או במוקד קשרי לקוחות הפניקס: 03-7332222 | *3455.

לקבלת מידע על התביעה

פנה למוקד קשרי לקוחות הפניקס: *3455 | 03-7332222

לידיעתך: הכללים המפורטים ליישוב תביעות והטפסים ניתנים לעיון בכל עת

באתר האינטרנט של החברה www.fnx.co.il בחלון ניווט תביעות.