

## מי זכאי לקצבת נכות?

- עמיתים מבוטחים שאיבדו בעקבות האירוע לפחות 25% מכושרם לעבוד וכתוצאה מכך, מצב בריאותם אינו מאפשר להם לעבוד בעבודתם או בכל עבודה אחרת המתאימה להשכלתם, הכשרתם או ניסיונם, ויש ברשותם אישורי מחלה המעידים על הפסקת עבודה או ירידה בהיקף המשרה לתקופה רצופה של 91 ימים או יותר.
- עמיתות בשמירת הריון

### מיהו נכה סיעודי?

- נכה סיעודי הינו נכה מלא שהגורם הרפואי קבע כי התקיימו בו אחד משני אלו:
1. כתוצאה ממצב בריאותו הוא אינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו לפחות 4 מתוך 6 הפעולות הבאות: לקום ולשכב, להתלבש ולהתפשט, להתרחץ, לאכול ולשתות, לשלוט על סוגרים ולהתנייד.
  2. הינו תשוש נפש - בהתאם להגדרה בתקנון.
- יש להגיש מסמכים רפואיים התומכים במצב זה.

### מי נחשב עמית מבוטח?

עמית מבוטח הוא עמית שבמועד אירוע הנכות נעשו עבורו הפקדות לקרן הפנסיה או שהיה בתקופת ארכת הביטוח, תקופה בת חמישה חודשים ממועד ההפקדה האחרון לקרן, או שהיה בהסדר ריסק לצורך שמירת הזכויות בקרן הפנסיה ויש לו כיסוי ביטוחי לסיכוני נכות.

## הידעת?

תביעה לקבלת קצבת נכות **מתיישנת כעבור 3 שנים** ממועד האירוע. לכן, חשוב להגיש את התביעה סמוך ככל האפשר למועד האירוע

### נמצאת בשמירת הריון?

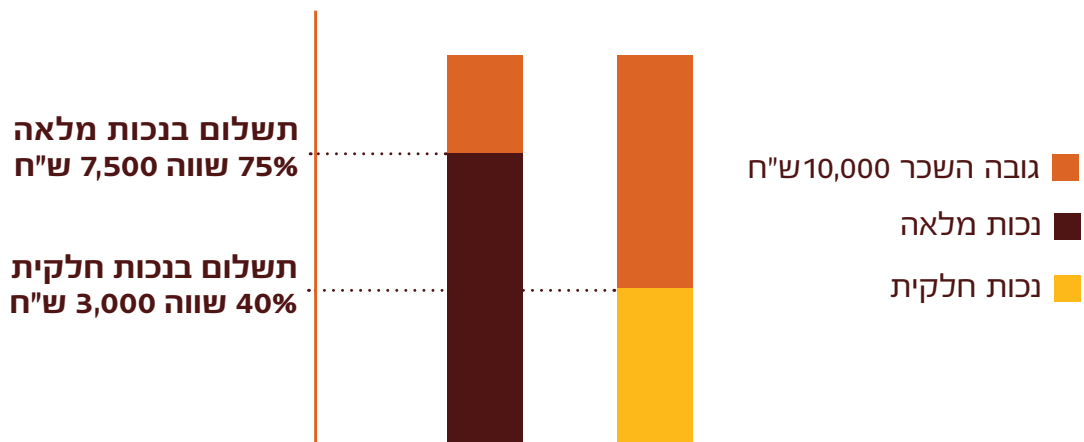
תקנון קרן הפנסיה מאפשר לך להגיש תביעת נכות בשל שמירת הריון. באפשרותך לבחור בין קבלת קצבת נכות ושחרור דמי גמולים, לבין קבלת שחרור מדמי גמולים בלבד. (שחרור הוא המשך ההפקדות לקרן בשיעור אותו הפקיד לך מעסיקך) במקרה ובחרת באפשרות הראשונה, קבלת קצבת נכות ושחרור, יתכן כי המוסד לביטוח לאומי יקזז או יקטין את הסכומים שהוא משלם לך עבור שמירת ההריון.

### המקרים בהם אין זכאות לתביעת נכות

- במידה ובמועד קרות האירוע לא היית עמית מבוטח בקרן
- במקרה שבו בוצע נידוד מהקרן לאחר מועד האירוע המזכה, ולא הוחזרו לקרן מלוא הכספים שהועברו מרכיב התגמולים
- במידה ובמועד ההצטרפות לקרן, נקבעה החרגה רפואית הרלוונטית לתביעה הנוכחית
- במידה וטרם הושלמה תקופת אכשרה בת 60 חודשים והתביעה הינה בגין ארוע או מחלה רפואית שהחלה לפני ההצטרפות לקרן
- במקרה שבו בוצעה משיכה מרכיב התגמולים לאחר מועד האירוע המזכה, והעמית לא החזיר לקרן את מלוא הכספים (לרבות מס שנוכה במקור) שמשך ממרכיב התגמולים לאחר מועד האירוע המזכה, בתוספת התשואה שהיו כספים אלו מניבים בתקופה שממועד ביצוע המשיכה ועד למועד התשלום לקרן בפועל, בהתאם לתחשיב החברה המנהלת

## כיצד מחשבים את סכום קצבת הנכות החודשית?

סכום הזכאות הינו פיצוי חודשי הנקבע על פי השכר הקובע, לפי הנוסחה הבאה:  
אחוז כיסוי לנכות במסלול הביטוח X אחוז נכות שנקבע X שכר קובע בקרן



\*הדוגמא המספרית לצורך המחשה בלבד!

**תקופת הנכות תסתיים במועד המוקדם מבין: החלטת הועדה הרפואית, או בהגיע העמית לגיל הזכאות לפנסיית זקנה או לגיל תום תקופת הביטוח בהתאם למסלול הביטוח שבו מצוי העמית ולבחירת העמית, בהתאם לתקנון הקרן**

## איך מגישים תביעת נכות?

את התביעה לקצבת נכות ניתן להגיש באמצעות מרכז קשרי הלקוחות בטלפון 2000\*. במסגרת השיחה תיבדק הזכאות להגשת תביעה וינתן מידע מקיף אודות התהליך הצפוי. יש לוודא שכל המסמכים הרלוונטיים נמצאים ברשותכם.

## רוצים לקבל עדכונים לטלפון הנייד על סטטוס התביעה? באמצעות מערכת i מסר

אנא דאגו למלא פרטי התקשרות מדויקים בטופס התביעה על מנת שניציגי מנורה מבטחים יוכלו ליידע אתכם בסטטוס התביעה ו/או לשלוח בקשה להשלמת מסמכים

## המסמכים הנדרשים לצורך לתביעה

- אישור רופא על אובדן כושר עבודה של לפחות 25% לתקופה של לפחות 91 יום רצופים
- אישורים רפואיים עדכניים התומכים בטענה לאובדן כושר עבודה מתאריך האירוע הנטען
- אישור מעסיק על ימי היעדרות מהעבודה
- צילום בהיר וקריא של תעודת זהות העמית **כולל** הספח במצב פתוח
- צילום המחאה או אישור על ניהול חשבון בנק הכולל לוגו, חתימה וחתימת הסניף
- מקצבת נכות ינוכה ביטוח לאומי בהתאם להוראות הדין - אלא אם יומצא לחברה אישור על פטור מתשלום ביטוח לאומי.
- שים לב - בהתאם לחוק הביטוח לאומי, מי שמקבל קצבת נכות מהמוסד לביטוח לאומי עשוי להיות פטור מתשלום ביטוח לאומי בגין קצבת הנכות שיקבל מקרן הפנסיה. ניתן להגיש בקשה לפטור מתשלום ביטוח לאומי באופן ממוכן באתר המוסד לביטוח לאומי או במשרדי המוסד לביטוח לאומי

## **מסמכים למילוי**

- טופס בקשה לקבלת קצבת נכות
- טופס הסכמה לויתור סודיות רפואית (וס"ר) בנוסח המקובל בחברה. **הטופס חייב להיחתם בפני רופא, עו"ד או סוכן ביטוח בעל רישיון פנסיוני בצירוף תעודת סוכן**
- טופס 101 - יש להקפיד על מילוי הטופס (בדגש על סעיף ה'), השלמת תאריך וחתימה בסעיף י' אשר בעמוד השני

**שים לב -** ככל שציינת בטופס 101 שיש לך הכנסות נוספות, ינוכה מס במקור בשיעור המירבי, אלא אם תבצע תיאום מס ותמציא לחברה אישור פקיד שומה על שיעור המס שיש לנכות מקצבת הנכות. את תיאום המס ניתן לבצע באופן ממוכן באתר רשות המיסים או במשרדי פקיד שומה

**שימו לב:** אי המצאת מלוא המסמכים הנדרשים תוביל לסגירת התביעה. הגשת התביעה מחדש תיחשב כהגשת תביעה חדשה לצורך בחינת התיישנות התביעה לאחר 3 שנים ממועד האירוע

## אישורים שיש לצרף במקרים מיוחדים

### **במקרה של אובדן כושר עבודה הנובע משמירת הריון יש לצרף:**

- אישור רופא מטפל על הסיבה לשמירת הריון והערכה למועד הלידה המשוער
- חתימה על טופס בחירה בין קבלת קצבת נכות מלאה לבין קבלת שחרור מתשלום דמי גמולים בלבד
- תעודת לידה. ניתן להגיש את התביעה קודם הלידה אולם התשלום יבוצע רק לאחר הלידה

### **במקרה בו התביעה מוגשת באמצעות אפוטרופוס שמונה לעמית יש לצרף:**

- צו מינוי אפוטרופוס לרכוש או כללי
- טופס מלא וחתום של כתב הצהרה לאפוטרופוס
- במקרה שהעמית מיוצג ע"י עו"ד - יש להציג ייפוי כוח עו"ד **המופנה ספציפית ל"מנורה מבטחים פנסיה וגמל"** (ייפוי כוח כללי בנוסח סטנדרטי אינו מספיק) או יפוי כוח לעו"ד לטפל בתביעת נכות שארעה ביום (ולציין את מועד ארוע הנכות הנטען)
- במקרה שהתביעה מטופלת ע"י סוכן - יש להציג ייפוי כוח בנוסח ב'1 או ב'2

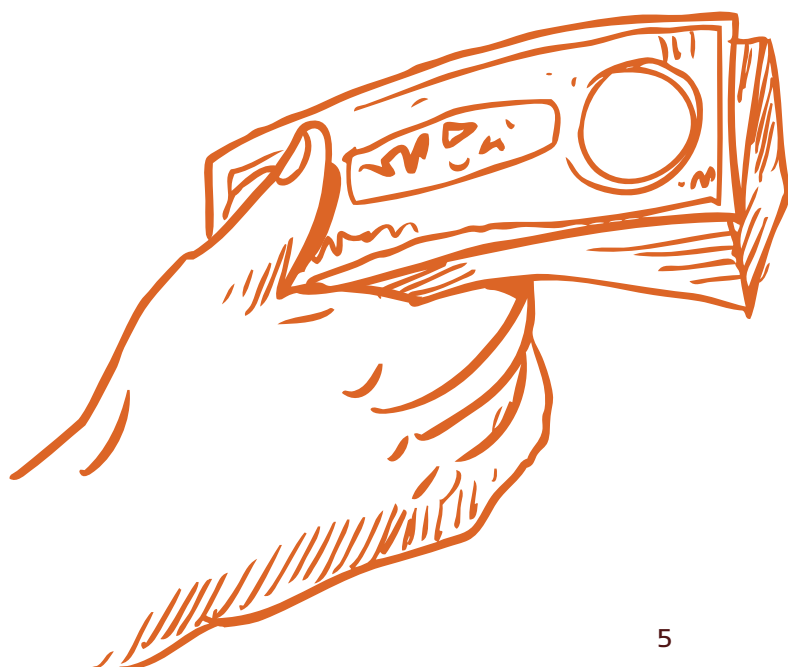
## זכאות לקצבה נוספת ממקור אחר

ככל שבגין האירוע המדובר יהיה העמית זכאי לקצבה מאחד מהמקורות הבאים, תקוזז הקצבה מהמקור האחר מקצבת הנכות מקרן הפנסיה, והעמית יהיה זכאי לקצבת נכות מופחתת. ואלו הקצבאות שיקוזזו מקצבת הנכות מהקרן:

- קצבה המשולמת על ידי המוסד לביטוח לאומי בגין תאונות עבודה ומחלות מקצוע, בהתאם לפרק ה' לחוק הביטוח הלאומי.
- קצבה המשולמת על ידי משרד הבטחון לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959.
- קצבה המשתלמת על ידי המוסד לביטוח לאומי לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970.
- קצבה המשתלמת על ידי משטרת ישראל לפי חוק המשטרה (נכים ונספים), התשמ"א-1981.

## במקרה שבגין הנכות העמית זכאי לקצבה ממקור אחר יש לצרף:

- אישור על תשלום דמי פגיעה, אישור על שיעור ותקופת הנכות והכספים ששולמו בגינה, לרבות גובה ההכנסה לפיה חושבה הקצבה
- מסמכי הועדה הרפואית מטעם המוסד לביטוח לאומי/משרד הבטחון/משטרת ישראל/שירות בתי הסוהר
- טופס כתב הצהרה והתחייבות במקרה של קצבה ממקור אחר



## מה חשוב לכם לדעת על "רופא הקרן"?

רופא הקרן בודק וקובע בנושאים הבאים:

1. בחינת הבקשה לקבלת קצבת נכות

2. בדיקה וקביעה:

- האם העמית עונה על הגדרת "נכה" בהתאם לתקנון הקרן
- מועד האירוע המזכה
- מהי דרגת הנכות ומשך הזמן שלה
- האם הנכות נגרמה מאירוע או מחלה קודמת להצטרפות העמית לקרן או למועד הרחבת הכיסוי הביטוחי
- האם הנכות נגרמה מאירוע או מחלה אשר בגינם נקבעה החרגה רפואית בקרן

3. במרבית המקרים לא תידרש נוכחות של העמית. במקרה בו יזומן, רשאי העמית להגיע בליווי מלווה (קרוב משפחה, עו"ד או כל אדם אחר כפי בחירתו).

4. רופא הקרן רשאי לדרוש מסמכים נוספים מעבר למסמכים שהומצאו ע"י העמית עד לאותה העת או להפנות את העמית על חשבון החברה לקבלת חוות דעת מומחה הרלוונטי לתחום המחלה, וכן לזמן את העמית להופיע בפניו.

**כל החלטות הגורמים הרפואיים (רופא הקרן, הועדה הרפואית והועדה הרפואית לערעורים), בצירוף מכתב נלווה, יישלחו באמצעי התקשורת שבו ביקש העמית שהתביעה תתנהל מולו. ככל שהעמית ביקש שההתנהלות תתבצע באמצעות הדואר, ההחלטה תישלח באמצעות דואר רשום.**

## כיצד ניתן לערער?

על החלטת רופא הקרן בנושאים רפואיים ניתן להגיש ערעור לועדה הרפואית, וזאת בתוך 90 ימים ממועד הודעת החברה על החלטת רופא הקרן. את הערעור יש להגיש לחברה, והוא יועבר לבחינת הועדה הרפואית.

הועדה הרפואית תהיה מורכבת שני רופאים או יותר, ולא תכלול את רופא הקרן שקבע את ההחלטה נשוא הערעור. העמית רשאי למנות רופא מטעמו לועדה, החברה תישא בעלות העסקת הרופא מטעם העמית בסכום שיקבע על ידה ושלא יפחת מתקרת העלות המשולמת לרופא בוועדה הרפואית (450 ₪ כולל מע"מ) או עלות העסקת הרופא מטעם העמית, הנמוך מבניהם ואז תמנה הועדה 3 רופאים.

על החלטות הועדה הרפואית בנושאים רפואיים ניתן להגיש ערעור לועדה הרפואית לערעורים, וזאת בתוך 90 ימים מהודעת החברה על החלטת הועדה הרפואית. את הערעור יש להגיש לחברה, והוא יועבר לבחינת הועדה הרפואית לערעורים.

הועדה הרפואית לערעורים הינה ועדה רפואית לענייני קרנות פנסיה שמרוכזת על ידי חברה פרטית או על ידי בית חולים בארץ המספקים שירותים של ניהול ועדות רפואיות עליונות.

החלטת הוועדה הרפואית לערעורים בסוגיות רפואיות היא סופית ותחייב את הצדדים לכל דבר ועניין, ולא תהיה ניתנת לערעור או לתקיפה בכל דרך שהיא, לרבות לא בדרך של הגשת תביעה בבית דין לעבודה.

לצורך הגשת ערעור יש לשלוח מכתב המפרט את מהות הערעור וסיבותיו בצרוף מסמכים רפואיים נוספים שטרם הועברו ככול שקיימים ולשלוח אל מחלקת תביעות- ועדות רפואיות, באחת מהאפשרויות הבאות:

1. מייל: [vaadot@menoramivt.co.il](mailto:vaadot@menoramivt.co.il)

2. פקס: 1533-7567329

3. מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ, מחלקת תביעות מדור ועדות רפואיות, ת.ד. 3507 רמת גן 5213603

## **ערעור בנושאים שאינם רפואיים:**

- ניתן לפנות לממונה על פניות הציבור, מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ, ת.ד. 3518, רמת גן, 5213603
- ניתן לפנות אל היחידה לפניות הציבור ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, רחוב קפלן 1, ירושלים או באמצעות אתר האינטרנט של הרשות
- ניתן להגיש ערעור לבית הדין האזורי לעבודה בתוך 45 ימים מיום המצאת ההחלטה

## **לתשומת ליבך:**

יודגש שלבית משפט שאינו בית דין אזורי לעבודה אין סמכות עניינית לדון בתביעות כנגד קרן פנסיה, ועל כן אין טעם להגיש תביעה שלא בבית הדין האזורי לעבודה

## **עדכון על סטטוס הטיפול בתביעה**

מנורה מבטחים תיידע את העמית על כל שינוי בסטטוס הטיפול בתביעתו, באמצעות מערכת i מסר. בנוסף, יעודכן סטטוס הטיפול בתביעה באיזור המידע האישי של העמית באתר החברה: [www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il)

## **כיסוי ביטוחי בקרן פנסיה נוספת (רלוונטי לאירוע שקרה ביום ה-1/6/2018 או לאחריו)**

עמית בארכת ביטוח (5 חודשים של כיסוי ביטוחי לאחר הפקדה אחרונה) שמבוטח בקרן פנסיה חדשה מקיפה נוספת (להלן: "הקרן הנוספת") בשל אותו שכר קובע ואותו אירוע ביטוחי, יהיה זכאי לקצבת נכות מהקרן הנוספת וממנה בלבד. על אף האמור, ככל שהעמית זכאי מהקרן הנוספת לקצבה נמוכה מהקצבה לה הוא זכאי מהקרן, ישולם לו ההפרש שבין הקצבה בקרן הנוספת לקצבה לה זכאי מהקרן.

## נספח א'

### מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

1. בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות במנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ (להלן - "החברה המנהלת"). מבלי לגרוע מהוראות כל דין, גוף מוסדי יברר ויישב תביעות ויטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות. אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל מוקד קשרי הלקוחות בטלפון \*2000, או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה המנהלת שכתובתו [www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il).
2. החברה תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו.
3. **הגדרות**

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

  - "יום" - כהגדרתו בתקנון קרן הפנסיה;
  - "החברה המנהלת" או "החברה" - מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ;
  - "תביעה" - דרישה מן החברה המנהלת למימוש זכויות לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור;
  - "תובע" - מי שהציג תביעה לחברה המנהלת, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי החברה המנהלת להיפרע את הטבת הנזק האמור;
  - "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, רופא הקרן, וועדה רפואית, וועדה רפואית לערעורים, הפועלים בהתאם להוראות תקנון הקרן;
  - "אירוע מזכה" - פטירת עמית או אירוע שבשלו נקבע כי עמית מבוטח נכה לפי תקנון הקרן.
4. **תחולה**

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

תחילתה של מערכת כללים זו ביום כ"ד בטבת תשע"ט (1 בינואר 2019). מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועד האמור לעיל. ביחס לתביעה שהוגשה לפני המועד האמור לעיל תחול מערכת הכללים המפורטת בנספח י' של מהדורת ינואר 2018 של תקנון קרן הפנסיה.
6. **מסמכים ומידע בבירור תביעה**
  - 6.1 פנה אדם בקשר להגשת תביעה לחברה או למי מטעמה, תמסור החברה לו או למי מטעמו, בהקדם האפשרי, את המסמכים המפורטים להלן, אשר יפורסמו גם באתר האינטרנט של החברה:
    - 6.1.1 העתק ממערכת כללים זו;
    - 6.1.2 מסמך שבו יפורט הליך בירור ויישוב התביעה;
    - 6.1.3 הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע; הנחיות אלו יכללו, בין היתר, מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שהיו לו אשר החברה חייבת לשפותו בגין;
    - 6.1.4 פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
    - 6.1.5 טופס הגשת תביעה, ככל שישנו, והנחיות לגבי מילוי;
    - 6.1.6 הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
  - 6.2 על אף האמור בסעיף 6.1, הוריד הפונה את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של החברה, תהיה החברה פטורה ממסירת המסמכים האמורים.

- 6.3. החברה לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לחברה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע.
- 6.4. החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל אצלה מידע או מסמך בקשר לתביעה, הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
- 6.5. אם יידרשו לחברה מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור התביעה, תדרוש אותם החברה מהתובע עד 5 ימים מהיום שיתברר הצורך בהם.
- 6.6. החליטה החברה על תשלום תביעה עוד בטרם מסרה לתובע את המסמכים כמפורט בסעיף 6.1, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף האמור, למעט העתק ממערכת כללים זו.
- 6.7. הוראות סעיף 6 זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בערכאות המשפטיות.

## 7. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

- 7.1. החברה תמסור לתובע, בתוך המועד המאוחר מבין 14 ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה או המועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה, עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר אישור התביעה, דחייתה או האם נדרשת התייצבותו בפני רופא הקרן ואם כן, תודיע על מועד ההתייצבות ותפרט את דרישות רופא הקרן לקראת התייצבות עמית מבוטח בפניו, ככל שיהיו לרבות בדיקות, מבדקים ומבחנים ובדיקה במכון לאבחון כושר עבודה.
- 7.2. הוראות סעיף 7.1 לא יחולו על תביעה המתנהלת בערכאות המשפטיות.

## 8. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

- 8.1. החליטה החברה על תשלום תביעה - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום) שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון חוות דעת מומחה):
- 8.1.1. לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; 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 מהגוף המוסדי בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קיזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לגוף המוסדי 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; סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הגוף המוסדי כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.
- 8.1.2. לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בסעיף 8.1.1 - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המירבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.
- 8.2. החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן - הודעת תשלום חלקי) שבה שני חלקים כמפורט להלן:
- 8.2.1. החלק הראשון - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה, ויחולו לגביו ההוראות הקבועות בסעיף 8.1.



- 8.2.1. החלק הראשון – בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 8.1.
- 8.2.2. החלק השני – בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 9.

## 9. הודעת דחייה

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

## 10. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 10.1. סברה החברה, כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה – תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה, וכן תפרט את המידע ו/או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לצורך בירור התביעה (להלן – הודעת המשך בירור).
- 10.2. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין.
- 10.3. החברה תהיה פטורה מחובתה לשלוח הודעות המשך בירור נוספות, כאמור בסעיף 10.2, אם פנה התובע לערכאות משפטיות או אם לא הגיב לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צויין, כי לא ימסרו לתובע הודעות נוספות ככל שלא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

## 11. הודעה בדבר התיישנות תביעה

- 11.1. הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה – תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכי הגשת תביעה לחברה בצורה תקינה ומלאה במהלך תקופת ההתיישנות עוצרת את מרוץ ההתיישנות, וכי במקרה שכזה אין צורך בהגשת תביעה בבית הדין לעבודה (להלן – פסקת התיישנות).
- 11.2. כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות מקרה הביטוח וכן יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד האירוע המזכה.
- 11.3. אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות יראו את החברה כמי שהסכימה 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 ההתיישנות (כל זאת – רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
- 11.4. אם לא נכללה פסקת התיישנות בהודעה בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות – יראו את החברה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה נכללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת – רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
- 11.5. הוראות סעיף 11 לא יחולו על תביעה המתנהלת בערכאות המשפטיות.

## 12. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

- הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות (למעט ככל שמדובר על תביעה המתנהלת בערכאות המשפטיות):
- 1.2.1. להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
  - 1.2.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
  - 1.2.3. להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון.

## 13. בדיקה מחודשת של זכאות

- 1.3.1. אם החברה מבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
- 1.3.2. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
- 1.3.3. התובע לא ישא בעלויות בדיקה מחדש כאמור.
- 1.3.4. 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, תמסור החברה 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 שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים. 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 לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

## 14. בירור תביעה בעזרת מומחה

- 1.4.1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, יימסר על כך לתובע מראש, יוסבר לתובע תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וכי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה. הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של חקירה סמויה המבוצעת על ידי החברה.
- 1.4.2. חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- 1.4.3. חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תשלום מקרן הפנסיה.
- 1.4.4. ככל שתסתמך החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- 1.4.5. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין (כגון חוות דעת פסיכיאטרית), תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות הדעת חסויה.

### 15. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

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

### 16. מתן העתקים

- 16.1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן התקנון, בתוך 14 ימים ממועד קבלת הבקשה. למרות האמור לעיל, החברה תהיה רשאית להפנות את התובע לנוסח התקנון שנמצא באתר האינטרנט.
- 16.2. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך 21 ימים ממועד קבלת הבקשה.

### 17. שמירת דינים

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי -

- 17.1. הוראות החוזר האמור לעיל ומערכת כללים זו מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
- 17.2. אין בהוראות החוזר האמור לעיל ומערכת כללים זו כדי לגרוע מזכותו של המבוטח על פי כל דין.

מועד בתביעת שאירים	מועד בתביעת נכות	הפעולה
5 ימים	5 ימים	דרישה מידע ומסמכים נוספים
14 ימים מהמועד בו התקבל המידע	14 ימים מהמועד בו התקבל המידע	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים	לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עייתיים או הפסקתם
14 ימים	14 ימים	העברת העתק מפסק דין או הסכם
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
14 ימים	14 ימים	מסירת העתק מתקנון
21 ימים	21 ימים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע

### כללים לבדיקה מחודשת של זכאות לקצבת נכות

1. אישור של המשך תשלום קצבת נכות לתקופה קצובה נוספת, מעבר לתקופה שאושרה על ידי הועדה הרפואית, מצריך בחינה מחודשת של מצבו של העמית הנכה מבחינה רפואית ותפקודית-תעסוקתית.
2. בעת הבחינה המחודשת של מצבו הרפואי והתפקודי-התעסוקתי של עמית-נכה יובאו בחשבון, בין היתר, מצבו הרפואי, גילו, השכלתו, ניסיונו, והכשרתו.
3. בחינת הזכאות מחדש יכול שתעשה, בין היתר, בדרך של בדיקת מסמכים רפואיים עדכניים אודות מצבו הרפואי או התפקודי-תעסוקתי של העמית-נכה, או באמצעות בדיקתו על ידי הועדה הרפואית (או מומחה מטעמה).
4. לקראת תום תקופת הנכות שנקבעה על ידי הועדה הרפואית תפנה החברה אל עמית-נכה לצורך עריכתה של בדיקת הזכאות המחודש. במסגרת זו ייתכן שעמית-נכה יידרש להעביר מסמכים רפואיים עדכניים, או להתייצב לבדיקה בפני הועדה הרפואית (או מומחה מטעמה) לצורך הערכת מצבו הרפואי והתפקודי-תעסוקתי, במועדים שיצינו בפניה.
5. אי העברת המסמכים במועד המפורט בפנייה ו/או חוסר שיתוף פעולה בקשר עם הבדיקה שהתבקשת להיבדק במועד האמור עשויים להביא להפסקת תשלום קצבת הנכות בתום תקופת הנכות שנקבעה על ידי הועדה הרפואית.
6. החברה שומרת לעצמה את הזכות לקיים בדיקה מחודשת של הזכאות לקצבת נכות גם במהלך תקופת נכות שאושרה על ידי הועדה הרפואית, ככל שיתקבל בחברה מידע השונה מזה שנמסר על ידי העמית ו/או המעיד על כך שיתכן והפסיקו להתקיים בעמית התנאים להכרה בו כ"נכה" בהתאם לתקנון הקרן.

### הודעה על תקופת התיישנות

לידיעתך, בהתאם לתקנוני קרנות הפנסיה הזכות להכרה בעמית כנכה בהתאם לתקנון תתיישן לאחר שלוש שנים ממועד האירוע המזכה הנטען. דהיינו, עליך להגיש תביעת נכות ולצרף לה את כל המסמכים הנדרשים עד 3 שנים ממועד קרות האירוע הנטען על ידך. תביעת נכות שתוגש בגין קרות אירוע מזכה בחלוף שלוש שנים ממועד האירוע, **תדחה**. האמור כפוף לקבוע בתקנוני קרנות הפנסיה המתעדכנים מעת לעת.

יובהר, כי הגשת תביעת הנכות בצורה תקינה ומלאה **לחברה במהלך 3 השנים** עוצרת את מרוץ ההתיישנות, ובמקרה שכזה אין צורך בהגשת תביעה בבית הדין לעבודה