

טיפול בתביעות

# פנסיית שארים

מקרנות הפנסיה "הפניקס פנסיה מקיפה"  
ו"הפניקס פנסיה משלימה"

בתור קבוצת ההשקעות, הביטוח והפיננסים  
המובילה בישראל, המלווה מיליוני לקוחות,  
אנחנו חותרים ליצירת השפעה מיטיבה  
על קהל לקוחותינו.

כחלק מהשקפת עולם זו, אנחנו רואים בטיפול בתביעות חלק מהותי בפעילותנו ומרכיב עיקרי באחריות שלנו כלפיך. מטרתנו היא לברר וליישב את תביעותיך במהירות, בהוגנות ובשקיפות מרבית, בהתאם להוראות הדין.

תום לב וגילוי נאות הם נדבך מהותי בטיפול בתביעות, והם חלק במשמעותי מהמחויבות ההדדית של הפניקס ולקוחותיה.

מתוך רצון להעניק לך את המענה הטוב ביותר ברגע האמת, אנשינו עוברים הכשרות לצורך יישוב תביעות במקצועיות ובאדיבות, תוך ירידה לפרטים והכרת הוראות הדין והנהלים הרלוונטיים.

בנוסף, העוסקים במלאכת יישוב התביעות של אזרחים וותיקים עוברים הכשרה ייעודית, לצורך מתן מענה מיטבי המותאם לצרכים הייחודיים שלהם, לרבות ליווי אישי וחתירה לצמצום זמני המענה.

## אנחנו כאן עבורך.

מוקדי השירות שלנו עומדים לרשותך לכל שאלה.

לצידם, סוכני הביטוח שעובדים עם הפניקס פועלים לשמירה על זכויותיך.

כחלק מהמחויבות שלנו אליך, איגרת זו מכילה את כל התהליכים והאפשרויות העומדות לרשותך בתחום הספציפי של תביעתך. מסמך זה יאפשר לך ולנו לקדם את הטיפול המהיר והיעיל בתביעתך.

## על מנת למצות את זכויותיך, באפשרותך:

1. להותיר את הטיפול בידי סוכן הביטוח שלך או להיות מיוצג על ידי עו"ד.
2. להיעזר במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה בתביעות בהן יש צורך, בכך בכפוף לתקנון הקרן.
3. להשיג בכתב על החלטות שתתקבלנה, בהתאם לתקנון.
4. לברר את תביעתך בפני הגורם המטפל במייל TP@FNX.CO.IL, או לחילופין בפני הממונה על פניות הציבור בחברה, באמצעות:
  - שליחה לדואר, עבור הפניקס חברה לביטוח בע"מ, רח' דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 534543.
  - פקס: 03-7336950
  - דואר אלקטרוני: PNIOTH@FNX.CO.IL
5. להביא את השגתך בפני גורמים נוספים ובכלל זה ערכאה שיפוטית או הממונה על פניות הציבור ברשות שוק ההון, הביטוח והחסכון.

## זכאות לפנסיית שארים

עפ"י תקנון קרן הפנסיה, במידה וקיימים שארים ופנסיית השארים גבוהה מפנסיית מינימום (5% מהשכר הממוצע במשק) לא תהיה זכאות למשיכת הצבירה בקרן הפנסיה אלא באמצעות קבלת קצבת שארים בלבד. במידה ופנסיית השארים, לכלל השארים, נמוכה מפנסיית מינימום, השארים יכולים לבחור בין קבלת פנסיית שארים בניכוי דמי ניהול לבין משיכת הכספים מחשבון קרן הפנסיה על שם המבוטח. בהיעדר שארים לא תהיה זכאות לתשלום פנסיית שארים אלא משיכת הכספים מחשבון קרן הפנסיה על שם המנוח בלבד למוטבים או ליורשים לפי צו ירושה.

## מי זכאי לקבל קצבת שארים?

1. **אלמן** - מי שהיה נשוי לעמית וגר עמו בטרם פטירתו ובעת פטירתו, או מי שהוכר כידוע בציבור לפי החלטת ערכאה שיפוטית מוסמכת או המוסד לביטוח לאומי, ובלבד 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 לו 21 שנים.
3. **בן עם מוגבלות** - ילדו של עמית מבוטח, שהמוסד לביטוח לאומי הכיר לראשונה בזכאותו לקצבת נכות כללית בהתאם לפרק ט' בחוק הביטוח הלאומי, לאחר מועד הצטרפותו של אותו עמית לקרן, אך בטרם הגיעו של הבן לגיל 21. זאת בלבד שאינו מסוגל לכלכל את עצמו ואין לו הכנסה לצורך מחייתו, במועד פטירת העמית. לעניין זה לא תחשב קצבת נכות כללית של המוסד לביטוח לאומי כהכנסה למחייתו.
4. **הורה** - הורה ביולוגי או מאמץ כחוק של עמית מבוטח שנפטר, או הורה ביולוגי או מאמץ כחוק של בן זוג של עמית מבוטח שנפטר שהיה סמוך על שלומו של העמית המבוטח בעת פטירתו ואינו מסוגל לכלכל את עצמו מעבודה, לפי החלטת הקרן, מקבל הבטחת הכנסה לפי חוק הבטחת הכנסה ואין לו הכנסה ממקור אחר פרט לגמלת הבטחת הכנסה או קצבת נכות כללית מהמוסד לביטוח לאומי.

## תנאים לזכאות של עמית מבוטח:

נפטר עמית מבוטח בקרן, יהיו שאריו זכאים לקצבת שארים בהתקיים כל התנאים שלהלן:

1. הסתיימה תקופת אכשרה, טרם מועד האירוע המזכה בהתאם לתקנון.
2. פטירת העמית המבוטח לא נגרמה כתוצאה מאירוע או מחלה אשר הוחרגה בהליך החיתום הרפואי של העמית.
3. במועד הפטירה העמית המבוטח טרם הגיע לגיל תום תקופת הביטוח.
4. העמית המבוטח לא ויתר על כיסוי ביטוחי לשארים או כיסוי ביטוחי לבת זוג, לפי העניין.
5. התביעה לקבלת קצבת שארים הוגשה לחברה המנהלת בתוך שבע שנים ממועד האירוע המזכה. במידה וקיימים שארים, ולא תהיה זכאות לפנסיית שארים של עמית מבוטח, תבחן הזכאות לתשלום פנסיית שארים של עמית שאינו מבוטח. במידה ולא תהיה זכאות לתשלום פנסיית שארים (וגם אם לא קיימים שארים) של עמית שאינו מבוטח, הזכאות תהיה למשיכת הצבירה בקרן הפנסיה.

## נושאים מהותיים לגבי הגשת תביעה לפנסיית שארים

הזכאות לפנסיית שארים הינה החל מ-1 לחודש שלאחר הפטירה ולא למן/נה לכל ימי חייו/ה וליתומים עד גיל 21 (ליתום מוגבל כל עוד הינו מוגבל).

במועד הגשת התביעה, האלמן/נה יכול/ה לבחור באפשרויות הבאות ככל שהן רלוונטיות לעניינו:

א. במידה והפטירה לפני 01/06/2018 ניתן לבחור תקופת הבטחה בה קרן הפנסיה תשלם לפחות מספר מינימאלי של תשלומים

(60, 120, 180 או 240), הדבר כרוך במילוי הצהרת בריאות ואישור החברה המנהלת.

במידה שמועד הפטירה לאחר 01/06/2018 לא ניתן לבחור תקופת הבטחה. תקופת ההבטחה כברירת מחדל הינה 240 תשלומים. אם נפטרה אלמנה/ה במהלך תשלום תקופת ההבטחה ובטרם קיבל/ה את המינימום הנבחר, יתרת התשלומים תשולם ליתומים, למוטבים או ליורשים של האלמן/ה, באופן חד פעמי בהתאם לאמור בתקנון.

ב. להוון (לקבל כסכום חד-פעמי) חלק מפנסיית השארים, בהתאם לאמור בתקנון. אפשרות זו ניתנת למימוש גם לגבי פנסיית יתומי המבוטח.

ג. במידה והפנסיה לכל השארים יחדיו נמוכה מפנסיית מינימום (5% משכר הממוצע במשק) ניתן לבחור בין קבלת פנסיה בניכוי דמי ניהול או משיכת הצבירה מחשבון המנוח ז"ל בקרן הפנסיה.

הערות ודגשים לגבי האמור:

- בחירה באפשרויות האמורות חייבת להתבצע בטרם קבלת פנסיית השארים, בהתאם לתנאים המפורטים בתקנון.
- האמור באמנה זו מהווה תקציר בלבד, ואינו מהווה ייעוץ.
- פירוט מלא הזכויות ואופן מימושן מופיעים בתקנון הקרן.

## כיצד מגישים תביעה לקבלת פנסיית שארים?

אם הנך שאיר, בהתאם להגדרה בתקנון ועל מנת לאפשר טיפול מהיר ויעיל בתביעתך, חשוב לשלוח לנו את המסמכים הבאים:

א. טופס בקשה לקבלת פנסיית שארים בפטירת מבוטח/פדיון כספים בפטירת מבוטח.

את הטופס ניתן להשיג בדרכים הבאות:

• הורדת הטופס באתר הפניקס שכתובתו [WWW.FNX.CO.IL](http://WWW.FNX.CO.IL), באזור "תביעות פנסיה"

• פנייה לסוכן הביטוח

• פנייה במייל: [INFOD@FNX.CO.IL](mailto:INFOD@FNX.CO.IL)

• שיחה למוקד 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 לפנסיית שאירי עמית מבוטח).

ד. צילומי תעודות הזהות קריאים וברורים והשארים (אלמן/ה, יתומים עד גיל 21, ילד מוגבל), כולל צילום ספח פתוח.

ה. במידה וישנם יתומים נדרש אישור כי היתומים הינם ילדי של המנוח ז"ל כגון צילום ספח ת.ז. על שם המנוח. בהיעדר צילום ספח ת.ז. של המנוח, בו רשומים היתומים, ניתן להעביר תעודות לידה או אישור ממשרד האוכלוסין על שם המנוח או צו ירושה בו הם רשומים כילדי.

ו. אישור הבנק שהחשבון אליו תשולם הפנסיה הינו בבעלות השאיר. עבור יתום מעל גיל 18 יש לצרף אסמכתא בנקאית, הכוללת את שם הילד ומספר ת.ז. או לחילופין חתימה על הצהרת ויתור יתום להורה.

ז. צו ירושה/ צו קיום צוואה וטופס ויתור סודיות רפואית (במידה שלא נצברה תקופת אכשרה של 5 שנים).

ח. במקרה של מוות שנגרם מתאונה יש להעביר אלינו אישור רשמי ממשטרת ישראל או משרד הביטחון, המעיד על נסיבות הפטירה.

ט. במידה שהשארים קטינים ואין הורה (אפוטרופוס טבעי), יש להעביר צו מינוי אפוטרופוס.

י. אם בן/בת הזוג של המבוטח אינו/ה נשואים לו, יש להמציא צו ערכאה שיפוטית המכריז עליהם כידועים בציבור או אישור המוסד לביטוח לאומי המכיר בבן/בת הזוג כידועים בציבור של המנוח.

יא. טופס 101 לכל שאיר כולל קטינים (יש למלא לכל שאיר בנפרד). ככל וישנה קצבת שארים נוספת שאינה מביטוח לאומי נדרש להעביר אישור פקיד שומה.

יב. יתום מוגבל – אישור מטעם המוסד לביטוח לאומי שהכיר לראשונה בזכאותו לקצבת נכות כללית בהתאם לפרק ט' בחוק הביטוח הלאומי, לאחר מועד הצטרפותו של העמית לקרן, אך בטרם הגיעו של היתום לגיל 21.

יג. תביעות של אזרחים ותיקים (בגילאי 67 ומעלה): ניתן להגיש תביעה בעל פה באמצעות מילוי טופס הגשת התביעה ע"י נציג הגוף המוסדי, בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק.

## איך שולחים את המסמכים

- את טופס התביעה, כמו גם את המסמכים הנדרשים, באפשרותך להעביר אלינו באחת הדרכים הבאות:
- באמצעות סוכן הביטוח
  - שליחה לתיבת המייל של מחלקת תביעות פנסיה: TP@FNX.CO.IL
  - באמצעות שליחה לפקס: 03-7337942
  - באמצעות הדואר: אל מחלקת תביעות פנסיה, דרך השלום 53, גבעתיים, מיקוד: 5345433

## טיפול בתביעה ובדיקת זכאות

עם קבלת טופס התביעה בצירוף המסמכים הנדרשים, נבדוק את זכאותך לקבלת קצבה או משיכת הצבירה בקרן בהתאם לתקנון. במידה שלא צורפו כל המסמכים הנדרשים, או אם יתעורר צורך בחומר רפואי נוסף, נודיעך על כך בכתב בתוך 5 ימים מיום קבלת טופס התביעה.

טיפול בתביעות של אזרחים ותיקים: בכל מקרה של חוסר במסמכים תימסר לך הודעה בעל-פה בנוסף למשלוח הודעה בדואר או באמצעי אלקטרוני (אלא אם ביקשת לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמך).

במהלך בירור התביעה, ובהתאם לצורך, יתכן ויידרש תיעוד רפואי נוסף, מידע רפואי ו/או מסמכים נוספים מהמוסדות הרפואיים. לשם כך יש לחתום על טופס ויתור סודיות רפואית המצורף לטופס הגשת הבקשה לפנסיית שאירים, בצירוף צו ירושה/צו קיום צוואה. איסוף המסמכים אורך לעיתים זמן רב והודעה על כך תישלח אליך בכתב.

עם קבלת מלוא המידע והמסמכים שנדרשו, נשלח אליך בתוך 10 ימים הודעת תשלום במקרה של אישור התביעה המפרט את הזכאות, הודעת דחייה, או הודעת המשך בירור המפרטת את הסיבות לעיכוב הטיפול בתיק.

הודעת המשך בירור תשלוח כל 90 יום ממועד ההודעה הקודמת, עד למשלוח ההחלטה בדבר תשלום או דחייה, למעט במקרים הבאים:

- א. הוגשה תביעה לבית המשפט.
- ב. לא נשלח המידע או המסמכים הנחוצים. זאת בתנאי שנמסרו שתי הודעות עוקבות הכוללות את הבקשה האמורה למידע נוסף, וצוין בהודעה האחרונה שלא יימסרו הודעות נוספות.
- ג. תביעות של אזרחים ותיקים: (מי שמלאו לו 67 שנים) תימסר לך הודעה כאמור בעל-פה, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

אי שליחת מלוא המידע והמסמכים הנדרשים עשויה לעכב את הטיפול בתביעה, ואף להביא להפסקת הטיפול בתביעה ולסגירתה.

במידה שהתקבלו בחברתנו כל המסמכים הנדרשים, לרבות קביעת הועדה הרפואית ככל וישנה, ונמצאת זכאית לקבלת פנסיית שאירים, נבקש ממך להמציא טופס 101 המצהיר על אופן ניכוי המס.

## מס הכנסה, דמי ביטוח לאומי ומס בריאות

מפנסיית השאירים ינוכה מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות, כמתחייב על פי חוק.

## העדר זכאות

אם בתום בירור התביעה יתברר שאין לך זכאות לפנסיית שאירים, נשלח הודעה בכתב המפרטת את הסיבות לדחייה בתוך 10 ימים ממועד קבלת מלוא המסמכים לידי חברתנו.

באין שאירים או ככל שבחרת בפדיון הכספים במקרה של פנסיה נמוכה ממינימום (5% מהשכר הממוצע במשק), יש לשלוח לנו את המסמכים הבאים:

- טופס בקשה לקבלת פנסיית 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 שיש פיצויים בקרן), ולכל מעסיק בנפרד או טופס 161 מהמעסיק במידה והפטירה הינה באותה שנת מס.

## הגשת ערר על החלטה רפואית

במידה והתביעה נדחתה מסיבה של פטירה כתוצאה ממחלה קודמת:

ניתן להגיש ערר על החלטת רופא הקרן לוועדה רפואית, וזאת בתוך 90 ימים ממועד הודעת החברה על החלטת רופא הקרן.

לערעור על החלטת רופא הקרן יש למלא את הטופס שבקישור:

<https://www.fnx.co.il/sites/docs//polarchive/Pension/300106423.pdf>

ולשלוח למחלקת תביעות פנסיה למייל [tp@fnx.co.il](mailto:tp@fnx.co.il) הערר יועבר לבחינת הוועדה הרפואית, שתורכב משני רופאים.

רופא הקרן שקבע את ההחלטה שהיא נשוא הערר לא יהיה חלק מהוועדה הרפואית.

על החלטת הוועדה הרפואית בנושאים רפואיים ניתן להגיש ערר לוועדה רפואית לעררים, וזאת תוך 90 ימים מהודעת החברה המנהלת על החלטת הוועדה הרפואית.

את הערר יש להגיש בכתב לחברה המנהלת והוא יועבר לבחינת הוועדה הרפואית לעררים. החלטת הוועדה הרפואית לעררים הינה סופית, ותחייב את כל הצדדים לכל דבר ועניין ולא ניתן יהיה לערר עליה או לתקוף אותה בכל דרך שהיא. לערעור על החלטת הוועדה הרפואית יש

למלא את הטופס שבקישור <https://www.fnx.co.il/sites/docs//polarchive/Pension/300106422.pdf>

ולשלוח למחלקת תביעות פנסיה במייל [tp@fnx.co.il](mailto:tp@fnx.co.il).

ניתן להגיע לוועדה עם רופא מטעם השארים: החברה המנהלת תישא בעלות העסקת רופא מטעם השארים בסכום שלא יעלה על עלות השכר שמשלמת החברה המנהלת לרופא מטעמה.

במידה שתתקבל התביעה בקרן הפנסיה ותאושר הזכאות לפנסיה שארים, מכתב אישור תשלום המפרט את הזכאות יישלח אליך באמצעות אמצעי ההתקשרות שבחרת בעת הגשת התביעה לקרן הפנסיה.

## סיום זכאות של יתום

הודעה תשלח כ- 3 חודשים לפני מועד הפסקת התשלומים החודשיים בעקבות הגעה לגיל 21 וסיום הזכאות.

## תקופת ההתיישנות

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

לפיכך ככל שעברו למעלה 7- שנים ממועד הפטירה, תשלום פנסיה השארים יהיה 7 שנים אחורה מהגשת התביעה בלבד.

**חשוב לדעת:** אין די בהגשת תביעה לפניקס כדי לעצור את מרוץ תקופת ההתיישנות. רק הגשת התביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ תקופת ההתיישנות, הכול בהתאם להוראות הדין.

## לקבלת מידע נוסף:

הכללים לבירור ויישוב תביעות והטפסים הרלוונטיים זמינים עבורך בכל עת באתר הפניקס [WWW.FNX.CO.IL](http://WWW.FNX.CO.IL) - בחלון ניווט תביעות.

אפשר לפנות גם לסוכן הביטוח שלך או למוקד קשרי לקוחות הפניקס: 03-7332222 | \*3455