

מערכת כללים בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

אינפיניטי השתלמות, גמל ופנסיה בע"מ

1. הגדרות
 - 1.1. החברה - אינפיניטי השתלמות, גמל ופנסיה בע"מ;
 - 1.2. הקרן / קרן הפנסיה - אינפיניטי פנסיה מקיפה או אינפיניטי פנסיה כללית, לפי העניין;
 - 1.3. התקנון - תקנון הקרן בנוסחו מעת לעת;
 - 1.4. אינפיניטי פנסיה מקיפה - קופת גמל לקצבה שהיא קרן חדשה מקיפה המנוהלת על ידי החברה על פי תקנונה;
 - 1.5. אינפיניטי פנסיה כללית - קופת גמל לקצבה שהיא קרן חדשה כללית המנוהלת על ידי החברה על פי תקנונה;
 - 1.6. תביעה - דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי תקנון הקרן או לפי הוראות הדין

הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור, לסיכוני נכות ומוות בלבד, שתוגש בכתב, באמצעות טופס תביעה, ככל שנדרש לפי סוג התביעה;
 - 1.7. תובע - מי שהציג דרישה לחברה למימוש זכויות לסיכוני נכות ומוות לפי התקנון, ולמעט גוף מוסדי.
 - 1.8. אזרח ותיק - מי שמלאו לו 67 שנים.

2. בירור תביעה

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, החברה תפעל לבירור ויישוב תביעות בנאמנות כלפי עמיתה, בתום לב, ביסודיות ומקצועיות ובהתאם להוראות הממונה על רשות שוק ההון (להלן: "הממונה") כפי שיהיו בתוקף לענין זה, מעת לעת.

3. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- 3.1. משנמסרה תביעה לקרן, תפעל החברה לביצוע כל הדרוש לצורך בירור התביעה.
- 3.2. פנה אדם בקשר להגשת תביעה, תמסור לו החברה בהקדם האפשרי, את המפורט להלן, בהתאם לסוג התביעה:
 - 3.2.1. העתק ממערכת כללים זו;
 - 3.2.2. מסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה, לרבות הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע;
 - 3.2.3. ופירוט המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב תביעה;

3.2.4. טופס הגשת תביעה, ככל שישנו והנחיות לגבי מילוי;
3.2.5. הודעה על תקופת ההתיישנות.

מבלי לפגוע באמור לעיל, החברה תאפשר למי שהוא אזרח ותיק ובהתאם לבקשתו להגיש את תביעתו לקרן בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה, בהתאם לפרטים שיימסרו בעל פה על ידי האזרח הוותיק.

- 3.3. המפורט בסעיף 3.2 יפורסם באתר האינטרנט של החברה.
- 3.4. בעת הגשת תביעה, תאפשר החברה לתובע לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה. תובע יוכל לבחור במסגרת טופס התביעה האם לקבל או לשלוח הודעות כאמור בדרך של דואר, דואר אלקטרוני (בכפוף להוראות ונהלי החברה לענין אבטחת מידע), למעט, במקרים בהם יידרש התובע למסור לחברה מסמכי מקור הדרושים לבירור התביעה.
- 3.5. החברה תמסור לתובע, בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל מידע או מסמך בקשר לתביעה, הודעה בכתב ובה יצוין המסמך שנתקבל, מועד קבלתו, ויפורטו בה המידע והמסמכים הנדרשים ואשר טרם הומצאו על ידי התובע. החברה רשאית לשלוח הודעה כאמור במסגרת הודעת המשך בירור כפי שיפורט בסעיף 7 להלן.
- 3.6. ככל שנדרשים לחברה מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור תביעה, תדרוש החברה מסמכים אלו לא יאוחר מארבעה עשר ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם. דרישה לקבלת מסמכים נוספים מאת אזרח ותיק תבוצע בנוסף לפנייה בכתב, באמצעות פנייה טלפונית מאת נציג מטעמה של החברה אל האזרח הוותיק שיעדכן אותו על כך, למעט במקרים בהם ביקש האזרח הוותיק לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמו.
- 3.7. החברה לא תדרוש מהתובע 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.
- 3.8. החברה תיישב תביעה על בסיס המידע המועדכן או הרלבנטי ביותר שיהיה ברשותה.
- 3.9. החברה תפעל לבירור התביעה אף אם היה לתובע חוב במועד הגשת התביעה. אין באמור כדי לגרוע מזכותה של החברה לקזז חוב כאמור מכל סכום שתחוב לתובע, ככל שתחוב.

4. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה

החברה תמסור לתובע, בתוך שלושים (30) ימים מהיום שהיו בידיה כל המידע והמסמכים שדרשה מהתובע לשם בירור התביעה או עם תשלום התביעה, את אחת מההודעות שלהלן, בהתאם לנסיבות העניין:

- 4.1. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור, כמפורט בסעיף 7 להלן.
- 4.2. הודעת תשלום מלא או תשלום חלקי, כמפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.3. הודעת דחיה כמפורט בסעיף 6 להלן.

5. הודעת תשלום מלא או תשלום חלקי

החליטה החברה על **תשלום מלא** - תמסור לתובע הודעת תשלום מלא או תשלום חלקי בכתב שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים:

- 5.1. שם העמית;
- 5.2. עילת התשלום (בגין פנסיית זקנה / נכות / שאירים);
- 5.3. סכום המס שנוכה במקור ואופן חישובו;
- 5.4. המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;
- 5.5. פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה המנהלת מאת התובע;
- 5.6. פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה;
- 5.7. סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה;

- 5.8. הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה ;
5.9. הסכום שהתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית ;
5.10. סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור ;

לגבי **תשלום עיתי** (לרבות קצבה) יפורטו במועד התשלום הראשון (בנוסף למפורט לעיל), הפרטים שלהלן :

- 5.11. סכום התשלום הראשון ;
5.12. מנגנון עדכון התשלומים ;
5.13. המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום ;
5.14. משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים, בכפוף להוראות התקנון או הדין ;
5.15. משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של הזכאות ;
5.16. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים ;
5.17. מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים ;
5.18. במקרה שבו החליטה החברה על **תשלום חלקי** – תוך דחיית חלק מהתביעה, לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו – תימסר לתובע במועד התשלום הודעה הכוללת שני חלקים : חלק ראשון – בו יפורטו מרכיבי התשלום שאושר ; חלק שני – בו יפורטו הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

6. הודעת דחייה

החליטה החברה על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב ובה נימוקי הדחייה, לרבות פירוט של תנאי התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד ההצטרפות לאחרונה (מועד חידוש הכיסוי הביטוחי) או במועד שינוי הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה.

7. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

- 7.1. ככל שיידרש לחברה זמן נוסף לשם בירור התביעה, תמסור על כך לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגינן נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה. הודעה על המשך בירור תביעה של אזרח ותיק תבוצע בנוסף להודעה בכתב, באמצעות פנייה טלפונית מאת נציג מטעמה של החברה אל האזרח הותיק שיעדכן אותו על כך, למעט במקרים בהם ביקש האזרח הותיק לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמו.
7.2. החברה תציין בהודעת המשך בירור את שם העמית, סוג הכיסוי הביטוחי שמכוחו מיושבת התביעה. כמו כן תפרט החברה בהודעה כאמור, כל מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה.
7.3. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים (90) ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה לפי העניין. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי התקנות נקבע מועד עתידי לבדיקת זכאות (לראשונה / חוזרת / תקופתית), לא תשלח החברה הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, למעט הודעת המשך בירור לאחר שנה.
7.4. החברה לא תשלח 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 ציינה החברה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

8. הודעה בדבר התיישנות תביעה

- 8.1. הודעת תשלום, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה - תכלול פסקה אשר בה תצוין תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין

כי ככלל, הגשת התביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות (להלן: "פסקת התיישנות").

- 8.2. כל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקת התיישנות, את מועד קרות האירוע המזכה וכן, יצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות האירוע המזכה.
- 8.3. ככל שלא נכללה פסקת התיישנות בהודעה שלפי סעיף 8.1 לעיל, שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה כמסכימה 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 ההתיישנות. הסכמת החברה בסעיף זה - תחול רק לגבי ההודעה הראשונה שבה לא נכללה פסקת ההתיישנות.

9. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

הודעת תשלום (מלא או חלקי) או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

- 9.1. להשיג על ההחלטה וכן את הדרך להגשת השגה על ההחלטה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו בכפוף להליכי הערעור הקבועים בתקנון.
- 9.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 9.3. להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה.

10. בדיקה מחודשת של זכאות

- 10.1. החברה רשאית מעת לעת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת פנסיה בהתאם לתקנון.
- 10.2. עם אישור התביעה, תודיע החברה לתובע על משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של הזכאות ועל המידע והמסמכים שעל התובע לספק לה לפחות שלוש (30) יום לפני תום תקופת הזכאות לצורך הבדיקה המחודשת, המהווים תנאי להמשך ביצוע תשלום הפנסיה בהתאם לתקנון.
- 10.3. כמו כן, תודיע החברה לתובע כי אם לא יימסרו לחברה, כל המידע והמסמכים הדרושים לה לצורך הבדיקה המחודשת של הזכאות תפסיק החברה את תשלום הפנסיה בתום תקופת הזכאות. עוד תציין החברה במסגרת הודעה זו כי לאחר קבלת המידע הנדרש יכול והחברה תזמן את התובע לבדיקה באמצעות הרופא מטעם הקרן ו/או מומחה מטעמה.
- 10.4. מסר התובע את המידע הנדרש עד 30 יום לפני תום תקופת הזכאות תיבחן החברה את זכאותו של התובע להמשך ביצוע תשלום הפנסיה או כל חלק הימנו גם לאחר תום תקופת הזכאות בהתאם למסמכים שנמסרו לה תוך 30 ימים מהמועד שנמסר לה המידע הנדרש (להלן: "המועד להשלמת הבדיקה").
- 10.5. תוך 14 ימים מהמועד להשלמת הבדיקה תודיע החברה לתובע אחת מההודעות הבאות:
- 10.5.1. הודעה על המשך תשלום הפנסיה גם לאחר תום תקופת הזכאות.
- 10.5.2. הודעה על הקטנה או הפסקת תשלום הפנסיה לאחר תום תקופת הזכאות ("הודעת שינוי"). הודעת השינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד החלטת החברה להקטין או להפסיק את תשלום הפנסיה, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה, בשינויים המחויבים.
- 10.5.3. הודעה על הצורך בביצוע בדיקה של התובע באמצעות רופא מטעם הקרן ו/או מומחה. בהודעה כאמור יפורט שם המומחה והמועד לביצועה ("בדיקת המומחה"). התובע לא יישא בעלות בבדיקת רופא מטעם הקרן ו/או מומחה כאמור למעט, במקרה בו העמית יבקש להיבדק אצל רופא מטעמו. במסגרת הודעה כאמור תפרט החברה את תפקיד המומחה כאמור בסעיף 11.1 למערכת כללים זו להלן.

- 10.6. תוך 14 ימים ממועד ביצוע בדיקת רופא מטעם הקרן ו/או המומחה, תודיע החברה לתובע אחת מבין ההודעות המפורטות בסעיפים 10.5.1-10.5.3 לעיל.
- 10.7. היה והתובע לא ימסור את כל המידע שנדרש ממנו כאמור בסעיף 10.4 לעיל במועדים שהתבקשו או לא יתייצב לבדיקת רופא מטעם הקרן ו/או המומחה כאמור 10.5.3 יופסק ביצוע תשלום הפנסיה בתום תקופת הזכאות.
- 10.8. היה וישלים התובע את המידע הנדרש ממנו ו/או יבצע בדיקה באמצעות רופא מטעם הקרן ו/או מומחה במועד מאוחר יותר, תמסור לו החברה הודעה לפי סעיף 10.5.3-10.5.1, לפי העניין, בסמוך לאחר השלמת המידע ו/או ביצוע בדיקת הרופא מטעם הקרן ו/או המומחה כאמור.
- 10.9. למען הסר ספק, אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של החברה לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם המועד האמור.
- 10.10. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי אין באמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה לבצע בירורים שונים כמו בדיקות, חקירות וכד' במהלך תקופת הזכאות ולהקטין או להפסיק את תשלום הפנסיה בהתאם להוראות התקנון או הדין עוד טרם תום תקופת הזכאות. הוקטן או הופסק תשלום כאמור בסעיף זה לעיל תמסור החברה לתובע הודעת שינוי בהתאם לכללים הקבועים בתקנון. אם לא נקבעו כללים כאמור, תימסר לתובע הודעת שינוי לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר מ- 60 יום לפני המועד האמור.
- 10.11. הכללים לבדיקה מחודשת יימסרו לתובע עם הודעת התשלום כאמור בסעיף 5 לעיל ויפורסמו באתר האינטרנט של החברה.
- 10.12. בבדיקה מחודשת של זכאות לפי סעיף 10.1 לעיל, התובע לא יישא בעלויות בדיקה רפואית של רופא מטעם הקרן, אולם ככל שהתובע יבקש לערער על החלטת הרופא מטעם הקרן יחול מנגנון ערעור על החלטת רופא הקרן / וועדה רפואית הקבועים בתקנון הקרן.

11. בירור תביעה בעזרת מומחה

- 11.1. ככל שהחברה נעזרה במומחה לבדיקת תביעתו של התובע, בין אם בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה. הודעה כאמור במסגרת טיפול בתביעה של אזרח ותיק תבוצע בנוסף להודעה בכתב, באמצעות פנייה טלפונית מאת נציג מטעמה של החברה אל האזרח הותיק שיעדכן אותו על כך, למעט במקרים בהם ביקש האזרח הותיק לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עמו.
- 11.2. הודעה לפי סעיף 11.1 יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 3.2.2 לעיל.
- 11.3. 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.
- 11.4. חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות העמית לקבלת תשלומי פנסיה או לדחייתם.
- 11.5. נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית לפי סעיף 4 או לפי סעיף 10 לעיל. 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.
- 11.6. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, תמסור החברה לתובע הודעה בכתב שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
- 11.7. היועצות פנימית שלא עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק התביעה.
- 11.8. לעניין סעיף זה, "מומחה" - בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון מומחה רפואי, אך כאמור, למעט יועץ משפטי ולמעט רופא מטעם הקרן ו/או ועדה רפואית ו/או ועדה רפואית לערעורים בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

12. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים (30) ימים ממועד קבלת הפניה ולענין פניית אזרח ותיק – לא יאוחר מ – 21 ימים ממועד קבלת הפניה.

13. מתן העתקים

- 13.1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן התקנון, בתוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- 13.2. 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 עשרים ואחד (21) ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

14. שונות

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי:

- 14.1. ההוראות שבמערכת כללים זו מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
- 14.2. הוראות סעיף 4 לעיל יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט בהתאם לנסיבות העניין, בשינויים המחויבים.
- 14.3. הוראות סעיפים 3, 5, 7, 8, ו – 9 לעיל לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.
- 14.4. תביעה תתברר לפי מערכת הכללים אשר תהיה תקפה במועד שבו הוגשה התביעה.

14.5. סיכום המועדים בהתאם למערכת הכללים :

המועד לביצוע	הפעולה
14 ימי עסקים	דרישת מידע ומסמכים נוספים
30 ימים	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
30-60 ימים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
14 ימי עסקים	העברת העתק מפסק דין או הסכם
30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
21 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור של אזרח ותיק
14 ימי עסקים	מסירת העתק מתקנון
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע