

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

נספח ט' לתקנון קרן הפנסיה מועד מרץ 2011

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בפנסיה בהראל ניהול קרנות פנסיה 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 אגף השירות בטלפון שמספרו *2735 או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט: www.harel-pensya.co.il. החברה תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

1. הגדרות

- במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:
- יום עסקים** - יום עסקים ע"פ חוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד-1994.
 - החברה המנהלת** - הראל ניהול קרנות פנסיה 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 להיפירע 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, ועדה רפואית או רופא הקרן הפועלים מכח התקנון.

2. תחולה

מערכת כללים זו חלה על תביעות בגין סיכויי נכות ומוות בלבד במסגרת תקנון קרן הפנסיה.

3. מועד תחילה

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1/6/2011. מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועד הנקוב לעיל.

4. מסמכים ומידע בבירור תביעה

- עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל החברה המנהלת או למי מטעמה, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:
 - העתק ממערכת כללים זו;
 - מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;
 - הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זאת גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והחברה חייבת לשפותו בגין.
 - פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;
 - טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;
 - הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה;
 יש באפשרותו של הפונה לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.
- החברה המנהלת תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם ויפורטו בה המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
- אם יידרשו לחברה המנהלת מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך 14 ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.
- החברה המנהלת לא תדרוש מתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לגוף המוסדי יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור נמצאים בידי התובע. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

5. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

החברה המנהלת תמסור לתובע, בתוך 30 ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבי השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה.

עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

6. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

א. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה:

לגבי תשלום חד פעמי:

- עילת התשלום;
- פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב;
- סכום המס שנכסה 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 מהחברה בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קיזוז מהתשלום;
- פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה 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 בפיקוד וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיקוד;
- המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לכירור התביעה.

לגבי תשלום עיתי (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה א':

- סכום התשלום הראשון;
- מנגנון עדכון התשלומים;
- המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום;
- משך התקופה המרבית 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.

ב. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

- החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;
- החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים ז.א. בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחוייבים לפי נסיבות העניין.

7. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

א. אם יידרש לחברה המנהלת זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר לתובע הודעה בכתב על כך ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.

ב. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל 90 ימים ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:

- אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
- אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו 2 הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי "לא יישלחו הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת".
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

8. הודעה בדבר התיישנות תביעה

א. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה לחברה המנהלת אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

ב. גם כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.

ג. אם לא נכללה פיסקה בדבר 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 המנהלת כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את 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).

ד. אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את החברה המנהלת כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).
הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

9. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

- א. להשיג על החלטה וכן מהי והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- ב. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בחברה וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- ג. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר. הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

10. בדיקה מחודשת של זכאות

- א. חברה מנהלת המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
- ב. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
- ג. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.

ד. אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, יעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר 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 יעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של החברה המנהלת לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.

11. בירור תביעה בעזרת מומחה

- א. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, וימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
- ב. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא אם מדובר בעובד החברה המנהלת, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

12. חוות דעת מומחה

- א. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך החברה המנהלת 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.
- ב. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
- ג. ככל שתסתמך החברה המנהלת על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחודשת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה המנהלת או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (הודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
- ד. אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין (כגון חוות דעת פסיכיאטרית), תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

13. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

החברה המנהלת תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה המנהלת, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר מ-30 ימים ממועד קבלת הפניה.

14. מתן העתקים

- החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן מהתקנון, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
- למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע לנוסח התקנון שנמצא באתר האינטרנט.
- החברה המנהלת תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

15. הודעת דחייה

החליטה חברה מנהלת על דחיית תביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב (להלן - הודעת דחייה) שבה יפורטו כל נימוקי הדחייה, לרבות פירוט של תנאי התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין, אשר בשלם נדחת התביעה, ככל שהדחיה נסמכת עליהם.

16. שמירת מידע ומסמכים

- החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים למבוטח, כל עוד הוא מבוטח אצלו באותה קרן, ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחדל להיות מבוטח כאמור.
- מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן א', החברה המנהלת תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לתביעה על פי תקנון או פוליסה ארוכת טווח או פוליסה מתחדשת, למשך תקופה של לפחות שבע שנים ממועד היישוב הסופי של התביעה.
- מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן א', החברה המנהלת תשמור בגין כל תביעה רשומה הכוללת, לפי העניין, את שם התובע, שם המבוטח, סוג ומהדורת התקנון, מספר החשבון בקרן הפנסיה, מועד תחילת ביטוח ומועד סוף ביטוח, מספר התביעה, אופן ומועד היישוב הסופי של התביעה (תשלום, תשלום חלקי או דחייה).
- בתשלום או בתשלום חלקי שהוא תשלום עיתי - יישמרו גם מועד וסכום התשלום הראשון, תקופת התשלום ומנגנון ההצמדה.

17. שמירת דינים

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי -

- הוראות חוזר זה ומערכת כללים לפי חוזר זה מוסיפות על הוראות כל דין, לרבות ההוראות הקבועות בחוזרים אחרים, ואין בהן כדי לגרוע מהוראות כל דין כאמור.
- אין בהוראות חוזר זה ומערכת כללים לפי חוזר זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח על פי כל דין, ובכלל זה זכותו לתבוע פיצוי לפי סעיף 108 לחוק הפיקוח ביטוח.

18. סיכום המועדים בהתאם למערכת הכללים המצורפת:

המועד	הפעולה
14 ימי עסקים	דרישה מידע ומסמכים נוספים מהיום שהתברר הצורך בהם
30 ימים	לאחר קבלת כל המסמכים 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
14 ימי עסקים	מסירת העתקים מתקנון
21 ימי עסקים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע

הליך בירור ויישוב תביעת פנסיית שארים

כל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה ולהיפך

1. התקבלה תביעה במשרדי הקרן.
2. הקרן מחויבת תוך 14 יום מקבלת התביעה לשלוח הודעה לתובע אודות סטאטוס הטיפול בתביעה / דרישה למסמכים נוספים במידת הצורך.
3. לאחר שיתקבלו במשרדי הקרן כל המסמכים הנדרשים ובמידה וימצא זכאי על פי התקנון, תשולם פנסיית השארים. במקרים מסוימים תשלום פנסיית שארי מבוטח תותנה באישור ועדה רפואית.

הבהרות נוספות

- תוך 30 יום מהרגע שיש בידי הקרן את כל המסמכים הנדרשים ובהמשך כל 90 יום וכל עוד לא התקבלה החלטה סופית בנוגע לתביעה, תישלח הקרן הודעה בדבר סטאטוס הטיפול.
- היה ובשלב כלשהו בבירור התביעה יידרש התובע להשלמת מסמכים לקרן ואלו לא יועברו, ייעצר הטיפול בתביעה וישלחו שתי תזכורות ולאחריהם לא תישלח תזכורת נוספת.
- ככל שתתקבל באופן חלקי/מלא התביעה, יתכן ויידרש התובע להמציא מסמכים נוספים לצורך ביצוע התשלום.
- בהתאם להוראות חוק ההתיישנות וקרן הפנסיה, תקופת ההתיישנות להגשת תביעה הינה תקופה בת שבע שנים המתחילה במועד קרות מקרה הביטוח (למען הסר ספק, ככל שמקרה הביטוח הינו מסוג אי כושר אשר מתחדש מידי יום ביומו, יחל מנין שבע השנים מדי יום ביומו וכל עוד מתקיים מקרה הביטוח, ביחס לאותו היום).
- ככלל, הגשת התביעה לקרן הפנסיה אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית הדין עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

הנחיות להגשת תביעה לתשלום פנסיות שארים

כל האמור בלשון זכר משמעו גם בלשון נקבה ולהיפך

תביעת השארים המצורפת מורכבת מהחלקים העיקריים הבאים:

- דף הנחיות שמטרתו להדריך את העמית בכל הנוגע למסמכים ולמידע שיש להגיש לקרן הפנסיה על מנת לאפשר את הטיפול בתביעה.
- טופס התביעה שימולא ע"י מגיש התביעה.

1. מגיש התביעה ימלא את הטופס המצ"ב ויחתום על סעיף ויתור סודיות רפואית בשם המנוח.
2. בגמר מילוי טופס התביעה על כל חלקיו יעבירו מגיש התביעה לקרן הפנסיה בצירוף המסמכים להלן:

- תעודת פטירה
- סיבת הפטירה - דו"ח מד"א, סיכום פטירה מבית חולים ודו"ח משטרה, ככל שקיים.
- פרטי קופת חולים ושם רופא המשפחה שטיפל במנוח (ב-5 השנים האחרונות).
- צילום ת.ז. בהיר וקריא (כולל ספח) של המנוח.
- צילומי ת.ז. בהיר וקריא (כולל ספח) של שאירי המנוח.
- צילום תעודת לידה של יתומים עד גיל 21.
- כרטיס עובד (טופס 101), למילוי ע"י האלמנה ויתומים מעל גיל 18 - מצ"ב
- צילום המחאה ואישור על ניהול חשבון.
- הוראה בלתי חוזרת במקרים של חשבון משותף - מצ"ב טופס למילוי.
- במקרה של שאירי מבוסס - מכתב שחרור כספים ממעסיק המנוח..

מקבלי תשלום פנסיות שארים חייבים בדיווח לשלטונות מס הכנסה.
עפ"י החוק חלה על קרן הפנסיה, חובת ניכוי מס במקור מפנסיות השארים שסכומה מעל תקרה מסוימת שנקבעה ע"י שלטונות מס הכנסה.
אנו ממליצים בכל מקרה לגשת לפקיד השומה המקומי לקבלת אישור מתאים.

ברצוננו להדגיש כי לאחר הגשת המסמכים שצוינו לעיל, עשויה הקרן לדרוש פרטים נוספים ומסמכים אחרים לפי הצורך. אנו מודים מראש על שיתוף הפעולה להשגת המידע והמסמכים האמורים לעיל, לשם קידום הטיפול בתביעה.

לתשומת ליבך, לטופס התביעה מצורפים לעיון המסמכים הבאים:

- מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור של קרן הפנסיה.
- הליך בירור ויישוב התביעה בקרן הפנסיה.

את העמודים הבאים יש למלא ולהחזיר לכתובת:

לכבוד מחלקת תביעות פנסיה - הראל פנסיה

שם קרן הפנסיה (לסמן): **הראל גילעד פנסיה / הראל מנוף פנסיה**

אבא הלל 3 רמת גן 52118

ת.ד. 1951



או למס' פקס של מחלקת תביעות בהראל פנסיה: **03-7348575**

ניתן לוודא את קבלת הפקס כ-3 שעות לאחר המשלוח בטל' 1-700-70-28-70

הצהרת שלמות התביעה לפנסיית שאירים - טופס חובה

הריני מבקש לאשר לי פנסיית שאירים

מצורף בזאת ניש לסמן X במסמכים המצורפים):

- תעודת פטירה
- סיבת הפטירה - דו"ח מד"א, סיכום פטירה מבית חולים ודו"ח משטרה, ככל שקיים.
- צו ירושה
- פרטי קופת חולים ושם רופא המשפחה שטיפל במנוח (ב-5 השנים האחרונות).
- צילום ת.ז. בהיר וקריא (כולל ספח) של המנוח.
- צילום ת.ז. בהיר וקריא (כולל ספח) של שאירי המנוח.
- צילום תעודת לידה של יתומים עד גיל 21.
- כרטיס עובד (טופס 101).
- צילום צ'ק או אישור על ניהול חשבון.
- הוראה בלתי חוזרת במקרים של חשבון משותף.
- במקרה של שאירי מבוטח - מכתב שחרור כספים ממעסיק המנוח.

הריני מצהיר/ה כי המסמכים אשר סומנו, צורפו לבקשת התביעה.

ידוע לי כי בקשתי לא תטופל אם לא צורפו כל המסמכים הנדרשים.

תאריך: _____ שם: _____ ת.ז. _____ חתימה: _____

מס' פקס בהראל פנסיה: 03-7348575
ניתן לוודא את קבלת הפקס. כ-3 שעות לאחר המשלוח בטל. 1-700-70-28-70

תאריך _____

א פרטי מגיש התביעה

שם משפחה	שם פרטי	מספר ת.ז.	תאריך לידה	מין <input type="checkbox"/> ז <input type="checkbox"/> נ
כתובת: רח'	מס'	ישוב	מיקוד	
טלפון בית	טלפון עבודה	טלפון נייד	הקרבה למנוח	

בהתאם לתקנון קרן הפנסיה ובכפוף להוראות הדין, הגני מבקש בזאת לשלם לי פנסיה כדלקמן:

ב פרטי המנוח

הריני להודיעכם כי ביום _____ / _____ / _____ נפטר:

שם משפחה	שם פרטי	מספר ת.ז.	שם המעסיק וכתובתו
שהיה: <input type="checkbox"/> מבוטח <input type="checkbox"/> פנסינור בקרן הפנסיה <input type="checkbox"/> סיבת המוות: <input type="checkbox"/> תאונה <input type="checkbox"/> תאונת עבודה <input type="checkbox"/> מחלה <input type="checkbox"/> אחר: _____			

ג השאירים

אנא פרט את הפרטים הבאים אודות ילדי המנוח שגילם עד גיל 21 במועד הפטירה, וכן את הפרטים המבוקשים בגין בן/בת זוג המנוח:

בן/בת זוג	מספר ת.ז.	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה	מין <input type="checkbox"/> ז <input type="checkbox"/> נ
יתום 1					
יתום 2					
יתום 3					

ככל שקיימים ילדים נוספים עד גיל 21 במועד הפטירה נא לצרף את פרטיהם בנפרד.

יש לצרף:

- תעודת פטירה.
- סיבת הפטירה - דו"ח מד"א, סיכום פטירה מבית חולים.
- דו"ח משטרה, ככל שקיים.
- פרטי קופת חולים ושם רופא המשפחה שטיפל במנוח (ב-5 השנים האחרונות).
- צילום ת.ז. וספח של המנוח.
- צילומי ת.ז. וספח של שאירי המנוח.
- צילום תעודות לידה של יתומים עד גיל 21.
- כרטיס עובד (טופס 101).
- צילום המחאה ואישור על ניהול חשבון.
- הוראה בלתי חוזרת במקרים של חשבון משותף - מצ"ב טופס למילוי.
- במקרה של שאירי מבוטח - מכתב שחרור כספים ממעסיק המנוח.

ד הצהרה והתחייבות

הגני הח"מ מצהיר בזאת כדלקמן:

- כל הנתונים שנמסרו על ידי ו/או ע"י מי מטעמי בטופס זה ו/או בכל מסמך נלווה הינם נכונים ומלאים.
- הגני מתחייב בזאת להמציא לכם כל מסמך נוסף, תעודה ומידע שאדרש בקשר עם תביעתי לתשלום הפנסיה הנ"ל.

תאריך: _____ חתימת מבקש הפנסיה: _____

ה ויתור על סודיות רפואית לטובת הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ

אני, הח"מ, ת.ז. _____ שם משפחה: _____ שם פרטי: _____

נותן בזאת רשות בתוקף היותי היורש החוקי לעיזבוננו של המנוח:

ת.ז. _____ שם משפחה: _____ שם פרטי: _____

לכל שירותי הבריאות ו/או קופת החולים ו/או לעובדיהם הרופאים ו/או למוסדותיהם ו/או לסניפיהם, מכונייהם ומעבדותיהם, וכן לכל הרופאים, המוסדות הרפואיים לרבות בתי החולים, המוסד לביטוח לאומי, משרד הביטחון, החברות לביטוח וקרנות הפנסיה, למסור **להראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ** או מי מטעמה ו/או בא כוחה (להלן - "המבקש") את כל הפרטים ללא יוצא מן הכלל ובצורה שתידרש ע"י "המבקש" על מצב בריאותו ו/או על כל מחלה או מום שחלה ו/או לקה בו המנוח, והגני משחרר אתכם וכל רופא מרופאיכם ו/או כל עובד רפואי אחר ו/או כל מוסד, מכון או מעבדה ממוסדותיכם הרפואיים ו/או כל סניף מסניפכם מחובת שמירה על סודיות רפואית בכל הנוגע למצב מחלות כנ"ל ומוותר על סודיות זו כלפי "המבקש" ולא תהייה לי אליכם כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר לנ"ל.

תאריך: _____ חתימה: _____

ח. אני מבקש/ת פטור או זיכוי ממס מהסיבות הבאות (סמך/י ✓ בריבוע המתאים)

1 אני תושב/ת ישראל.

2 אני נכה 100% / עיוור/ת לצמיתות. מצורף אישור משרד הביטחון/האוצר/פקיד השומה/תעודת עיוור שהוצאה לאחר 1.1.94.

3 אני תושב/ת קבוע/ה בישוב מיוחד / באיזור פיתוח מתאריך _____ . שם הישוב _____ . מצורף אישור של הרשות ע"ג טופס 1312א.

4 אני עולה חדש/ה תושב/ת חוזר/ת מתאריך _____ . לא היתה לי הכנסה בישראל מתחילת שנת המס הנוכחית עד תאריך _____ . מי שהיתה לו הכנסה או שתקופת זכאותו (42 חודש) אינה רצופה בשל שירות חובה בצה"ל, לימודים על תכנויים או יציאה לחו"ל - יפנה לפקיד השומה. לתושב/ת חוזר/ת - חובה לצרף אישור משרד הקליטה (תעודת "תושב חוזר" מעל 6 שנים).

5 בגין בן/בת זוגי המתגורר/ת עימי ואין לו/לה הכנסות בשנת המס. (רק אם העובד/ת או בן/בת הזוג הגיע/ה לגיל פרישה או שהוא/היא נכה או עיוור/ת)

6 בגין משפחה חד הורית.

7 בגין ילדי שבחזקתי (ימולא רק ע"י אשה או ע"י גבר חד הורי) המפורטים בחלק ג. מס' ילדים שנולדו בשנת המס _____ מס' ילדים שימלאו להם 18 שנה בשנת המס _____ מס' ילדים אחרים _____

8 בגין ילדי שאינם בחזקתי המפורטים בחלק ג ואני משתתף/ת בכלכלתם.

9 בגין מזונות לבן/בת זוגי לשעבר (ימולא ע"י מי שנישא בשנית) (מצורף פסק דין).

10 מלאו לי 16 שנים וטרם מלאו לי 18 שנים.

11 אני חייל/ת משוחרר/ת / שרתתי בשירות לאומי. תאריך תחילת השירות _____ תאריך סיום השירות _____ . מצורף צילום של תעודת שחרור/סיום שירות.

12 בגין סיום לימודים לתואר אקדמי או סיום לימודי מקצוע. מצורפת הצהרה בטופס 119.

ט. אני מבקש/ת תיאום מס מהסיבות הבאות (סמך/י ✓ בריבוע המתאים)

1 לא היתה לי הכנסה מתחילת שנת המס הנוכחית עד לתחילת עבודתי אצל מעביד זה. הערות: 1. יש להמציא הוכחה כגון: אישור משטרת הגבולות בגין שהייה בחו"ל, אישור מחלה וכיו"ב. בהעדר הוכחה יש לפנות לפקיד השומה. 2. דמי לידה ודמי אבטלה הינם הכנסה חייבת.

2 יש לי הכנסות נוספות ממשכורת/קיצבה/מילגה (ממכון מחקר) כמפורט להלן:

המס שנוכה	הכנסה חודשית	סוג ההכנסה (משכורת/קיצבה/מילגה/אחר)	המעביד / משלם הקיצבה / מקור אחר		
			שם	כתובת	מספר תיק ניכויים
					9
					9
					9

3 פקיד השומה אישר תיאום לפי אישור מצורף.

י. הצהרה

אני מצהיר/ה כי הפרטים שמסרתי בטופס זה הינם מלאים ונכונים. ידוע לי שהשמטה או מסירת פרטים לא נכונים הינה עבירה על פקודת מס הכנסה. אני מתחייב/ת להודיע למעביד על כל שינוי שיחול בפרטי האישיים ובפרטים דלעיל תוך שבוע ימים מתאריך השינוי.

_____ תאריך

_____ חתימת המבקש/ת

דברי הסבר למילוי טופס 0101

- (1) "עובד" לרבות מקבל קיצבה ולרבות חוקר במכון מחקר או מכון מחקר תורני. "מעביד" לרבות משלם קיצבה ולרבות מכון מחקר המשלם מילגה. "משכורת" לרבות קיצבה. "עבודה" לרבות קבלת קיצבה. "מילגה" לחוקר בתקופת לימודיו במכון מחקר או מכון מחקר תורני.
- (2) משכורת חודש - משכורת בעד עבודה של לא פחות מ - 18 יום בחודש ויותר מ - 5 שעות בכל יום.
- (3) משכורת נוספת - משכורת בעד עבודה של לא פחות מ - 18 יום בחודש ויותר מ - 5 שעות בכל יום, נוסף למשכורת חודש ו/או בנוסף לקיצבה החייבת במס ממקום אחר. העובד רשאי לבחור את מקום העבודה בו תחשב משכורתו כ"משכורת נוספת".
- (4) משכורת חלקית - משכורת בעד עבודה במשך 5 שעות או פחות בכל יום או משכורת בעד עבודה במשך יותר מ-5 שעות ביום אך לא יותר מ-8 שעות בשבוע. ממשכורת חלקית ינוכה מס בשיעור מירבי אלא אם כן זו הכנסה יחידה שאז ינוכה מס לפי לוח הניכויים.
- (5) שכר עבודה - משכורת בעד עבודה של יותר מ - 5 שעות ביום אך פחות מ - 18 יום בחודש. משכר עבודה ינוכה מס לפי לוח יומי אלא אם כן זו הכנסה יחידה שאז ינוכה מס לפי לוח הניכויים.
- (6) קיצבה - מקיצבה שהיא הכנסה יחידה ינוכה מס לפי לוח הניכויים. אם יש הכנסות נוספות - ינוכה מס בשיעור מירבי או על-פי תיאום מס מפקיד השומה.
- (7) אם העובד לא מילא משבצת זו - המעביד מנוע מלנכות מס לפי לוח הניכויים ויש לנכות מס מירבי לפי התקנות מכל תשלומי המעביד.
- (8) אם העובד מילא משבצת זו - המעביד מנוע מלנכות מס לפי לוח הניכויים ויש לנכות מס מירבי לפי התקנות.
- (9) אם העובד לא מילא משבצת זו - על המעביד לצרף למשכורת את סכומי ההפרשות לקרן השתלמות ולנכות מס לפי התקנות או לפעול לפי אישור תיאום מס מפקיד השומה.
- (10) אם העובד לא מילא משבצת זו - על המעביד לצרף למשכורת את סכומי ההפרשות לקיצבה/לאבדן כושר עבודה ולנכות מס לפי התקנות או לפעול לפי אישור תיאום מס מפקיד השומה.

הוראה בלתי חוזרת

לכבוד: _____ תאריך: _____

בנק: _____

סניף: _____

א.ג.נ.,

הנדון: הוראה בלתי חוזרת

אני הח"מ, מר/גב' _____ ת.ז. _____

בעל חשבון מס' _____ בסניף מס' _____

נותן לכם בזאת הוראה בלתי חוזרת להעביר להראל פנסיה כל סכום שיועבר ע"י הראל פנסיה לחשבוני הנ"ל לאחר פטירתי (נלא יותר מהסך המצוי בחשבוני) וזאת מייד עם קבלת דרישת הראל פנסיה.

למען הסר ספק, ביחסים שבין הקרן לביני, ההוראה מתייחסת אך ורק להחזר סכום קצבה שתשלם הקרן ביתר ו/או מתוך טעות לחשבוני לאחר פטירתי.

דרישת הקרן תהווה ראייה מספיקה כלפי הבנק לנכונותה ואני פוטר/ת את הבנק מכל אחריות לבדיקת נכונות הדרישה.

מאחר והוראה זו ניתנת לטובת הראל פנסיה בתמורה לתשלום גימלה ישירות לחשבוני, הרי שהוראה זו תהיה בלתי חוזרת - לא תהיה לי רשות לבטלה או לשנותה וכוחה יהיה יפה גם לאחר פטירתי והיא תחייב גם את יורשי, את יורשי יורשי, את אפוסרופוסי ואת מנהלי עזבוני.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך: _____ חתימת המבוטח: _____

אני בנק _____ סניף _____

מאשר בזאת קבלת מסמך זה ונותן הסכמתי לפעול עפ"י הוראתו הנ"ל של מר/גב' _____ אלא אם אהיה מנוע מלעשות כן על פי דין והכפוף לקיום יתרת זכות בחשבון.

חותמת הבנק בצירוף חתימות בעלי בעלי זכות חתימה: _____

לכבוד:

הראל פנסיה
מחלקת תביעות

הנדון: **תשלומי פנסיה של הפנסיונר/ית**

שם: _____

ת.ז. _____

למילוי ע"י השותף בחשבון:

אני הח"מ, מר/גב' _____ ת.ז. _____

כתובת: _____ רחוב _____ מס' _____ עיר _____ טלפון: _____

מתחייב/ת בזאת להודיע להראל פנסיה מיד על כל שינוי שיחול במצב המשפחתי של מקבל/ת הפנסיה:

בעלי אשתי אבי אמי

הנני מתחייב/ת להחזיר להראל פנסיה לפי דרישתה הראשונה כל סכום מתשלומי הפנסיה שייזקף לזכות מקבל/ת הפנסיה לאחר שזכותו/ה לגמלה תפוג מסיבה כלשהי, הכל בהתאם לקביעת הראל פנסיה.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך: _____ שם: _____ חתימה: _____

העתק:

1. בנק 2. תיק אישי