



הליך בירור ויישוב תביעות

להלן יפורט הליך הטיפול בתביעה לקבלת קצבה או תשלום מקרן הפנסיה, החל ממועד הגשתה ועד ליישובה:

1. בעת פניית אדם בנוגע להגשת תביעה לקבלת קצבת נכות או קצבת שאירים מקרן הפנסיה או לקבלת תשלום מהקרן ("תביעה"), תישלח לו ערכת מסמכים הכוללת את מערכת הכללים לטיפול בתביעה ("מערכת הכללים"), הליך בירור ויישוב התביעה, טפסי הגשת תביעה הנחיות בדבר אופן הגשת התביעה הכוללת, בין היתר, את פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב התביעה והודעה על תקופת התיישנות. מסמכים אלה מפורסמים גם באתר האינטרנט של אלטשולר שחם גמל ופנסיה בע"מ, החברה המנהלת את קרן הפנסיה ("החברה").
2. עם קבלת טפסי התביעה, תבחן התביעה בהתאם למערכת הכללים התקפה במועד הגשתה ולתקנון הקרן התקף במועד האירוע המזכה.
3. במסגרת הטיפול בתביעה, תיידע החברה את התובע אודות מהלך בירור תביעתו, בין היתר בנושאים הבאים: מידע ו/או מסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה, הצורך בזמן נוסף לבירור התביעה ופירוט הסיבות לכך ופרטים בדבר התיישנות התביעה בערכאות משפטיות.
4. אין באמור במסמך הליך בירור ויישוב תביעות זה כדי להחליף את האמור בתקנון הקרן ו/או בהסדר התחיקתי.

- הליך בירור ויישוב תביעות והמסמכים המצורפים הינם בתוקף החל מיום 1.6.2011.