

הליך בירור ויישוב תביעות - קצבת שאירי פנסיונר

להגשת בקשה לקבלת קצבת שאירי פנסיונר ומידע נוסף על זכויותיך, ניתן לפנות או באמצעות פניה בדוא"ל:
yorshim@menoramivt.co.il

את מסמכי הבקשה ניתן להעלות ישירות לאתר [/https://ds.menoramivt.co.il/connect](https://ds.menoramivt.co.il/connect)

מי זכאי לקבל קצבת שאירי פנסיונר?

מי שצוין בטופס בקשת קצבת הזקנה של העמית, במועד פרישתו לזקנה (בן/ת זוג / ילד), והקצבה ששולמה לפנסיונר, חושבה על פי נתוניו.

הקצבה תשולם לבן/ת זוג לכל ימי חייו וליתום עד הגיעו לגיל 21.

ככל שבמועד הגשת תביעת הזקנה לא נבחר מסלול עם כיסוי לשאירים (ועל כן קצבת הזקנה של העמית חושבה כך ששאיריו לא יהיו זכאים לקצבת שאירים) - לא יהיו שאיריו, מוטביו או יורשיו זכאים לקבל מהקרן כספים במקרה של פטירת הפנסיונר, **אלא** אם בחר הפנסיונר בתקופת תשלומים מובטחים והלך לעולמו בטרם חלפה תקופה זו.

בן זוג - מי שהיה במועד פרישתו נשוי לפנסיונר, או מי שהוכר כידוע לציבור לפי החלטת ערכאה שיפוטית מוסמכת או לפי החלטת החברה המנהלת בכפוף לכך שהמוסד לביטוח לאומי הכיר בו כידוע בציבור של הפנסיונר
יתום - בנו הביולוגי, המאומץ כחוק או החורג של פנסיונר שטרם מלאו לו 21 במועד פטירת הפנסיונר.

יש לצרף לבקשה את המסמכים הבאים:

- תעודת פטירה
- טופס 101 (חתום ע"י אלמנה שהוגדרה כבת זוג וע"י יתום מעל גיל 18)
- צילום תעודת זהות בהיר וקריא כולל הספח שבו מצוין מצב משפחתי ופרטי הילדים - ביחס לכל יתום שגילו מעל ל-18;
- צילום המחאה או אישור על ניהול חשבון הכולל לוגו, חתימה וחתימת הסניף
- במידה והתביעה מטופלת ע"י עו"ד - ייפוי כוח לעו"ד, המופנה ספציפית ל"מנורה מבטחים פנסיה וגמל";
- במידה והתביעה מטופלת ע"י סוכן - ייפוי כוח לסוכן.

לוחות הזמנים לטיפול בתביעת שאירי פנסיונר ותשלומה:

- בתוך 7 ימי עסקים ממועד קבלת התביעה תמסור החברה המנהלת לשאיר בכתב אישור על קבלת תביעת השאירים, וככל שהבקשה התקבלה חסרה - יפורטו המידע והאסמכתאות החסרות בתביעת השאירים;
- בתוך 10 ימי עסקים מהמועד שבו התקבלה תביעת השאירים (או מהמועד שבו התקבל המידע הנוסף שהתבקש כאמור, לפי המאוחר) תודיע החברה המנהלת בכתב לשאיר אם נתקבלה תביעתו, או נדחתה. ככל שנדחתה התביעה, יפורטו במכתב הסיבות לדחייתה.
- קצבת השאירים הראשונה תשולם ב-1 לחודש העוקב למועד אישור תביעת השאירים. קצבאות השאירים הבאות תשולמנה עד ליום ה-3 של כל חודש, בגין החודש הקודם.
- ככל שתביעת השאירים לא הוגשה בצמידות למועד פטירת הפנסיונר, יכלול תשלום קצבת השאירים הראשונה תשלום בגין התקופה שמה-1 לחודש בחודש העוקב לפטירתו של הפנסיונר ועד לתום החודש שקדם למועד התשלום האמור.
- אופן עדכון הקצבאות: קצבת השאירים תתעדכן בהתאם לשיעור השינוי במדד אחת לשנה, בקצבה בגין חודש אפריל, בגין השנה הקודמת למועד העדכון - והכל בהתאם להוראות הממונה (ביחס למי שמקבל קצבת שאירים בגין פנסיונר שנפטר לפני יום 1 בינואר 2018, או בגין מי שפרש לפנסיה לפני יום 1 בינואר 2018 ונפטר לאחר מכן - תעודכן קצבת השאירים בהתאם לשינוי במדד מדי חודש בחודשו). בנוסף תתעדכן הקצבה בהתאם לעודף או הגרעון האקטוארי אחת לרבעון (או לשנה, בהתאם לסיבה שבגינה יש עודף או גרעון אקטוארי), בהתאם להוראות הממונה.

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 להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה המנהלת שכתובתו 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 האירוע שבשלו נקבע כי עמית מבוטח נכה לפי תקנון הקרן.
 - "אזרח ותיק" - מי שמלאו לו 67 שנים.
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 י"ח בסיוון התשע"ח (1 ביוני 2018). מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועד האמור לעיל. ביחס לתביעה שהוגשה לפני המועד האמור לעיל תחול מערכת הכללים המפורטת בנספח י' של תקנון קרן הפנסיה שהיה בתוקף במועד האירוע המזכה של אותה התביעה.
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 לשפוטו בגינן;
 - 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 14 ימים מהיום שיתברר הצורך בהם.
- 6.6. החברה תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש תביעה (תביעת נכות עבור תקופה שלפני גיל 67 או שאירי עמית או שאירי פנסיונר) בעל פה באופן שמילוי טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג החברה - בהתאם לפרטים שמסר בעל פה האזרח הוותיק. החברה תבחן הליך מזורז ופשוט לאוכלוסייה זו. בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג החברה ייצור קשר טלפוני עם התובע ויעדכן אותו בכך, בנוסף למשלוח הודעה בעניין בדואר או באמצעי אלקטרוני, למעט אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו. החברה תתעד בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.
- 6.7. 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.
- 6.8. 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. לעניין תובע שהוא אזרח ותיק, החברה תפעל ככל יכולתה לצמצם את זמני המענה.
- 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 קוזזו 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 חלה 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.
- 8.2.2. החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגביו 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 נדחית 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 ש לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת. לאזרח ותיק תימסר הודעת המשך בירור גם בעל פה ע"י נציג החברה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימו.

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 התיישנות 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 התיישנות (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 התיישנות, לא תובא במניין תקופת התיישנות (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):
- 12.1. להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 12.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 12.3. 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

- 13.1. אם החברה מבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
- 13.2. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
- 13.3. התובע לא ישא בעלויות בדיקה מחדש כאמור.
- 13.4. 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 שמצאי 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

- 14.1. 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, ו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה. לעניין אזרח ותיק - תימסר הודעה גם בעל פה ע"ו נציג החברה, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך התקשרות עימו. הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של חקירה סמויה המבוצעת על ידי החברה.
- 14.2. 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.
- 14.3. חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תשלום מקרן הפנסיה.

14.4. 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.

14.5. 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. למרות האמור לעיל, פניית ציבור שהוגשה ונוגעת לאזרח ותיק, תיענה לא יאוחר מ-21 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 הדרוש	14 ימים מהמועד בו התקבל המידע הדרוש	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו
לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים	לפחות 30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם
14 ימים	14 ימים	העברת העתק מפקס דין או הסכם
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור (שאינה נוגעת לאזרח ותיק)
21 ימים	21 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור שנוגעת לאזרח ותיק
14 ימים	14 ימים	מסירת העתק מתקנון
21 ימים	21 ימים	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע



טופס בקשת תשלום קצבת שאירי פנסיונר

אישור על קבלת הבקשה ותחילת הטיפול בה יישלח ב SMS לטלפון הנייד המצוין על גבי טופס זה בתוך 48 שעות ממועד קבלתו.
את מסמכי הבקשה ניתן להעלות ישירות לאתר [/https://ds.menoramivt.co.il/connect](https://ds.menoramivt.co.il/connect)
או באמצעות סריקת הברקוד QR שמופיע בצד שמאל שבראש העמוד.
כל האמור לעיל בלשון זכר משמע גם בלשון נקבה.

1. פרטי המנוח

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות מלא	תאריך פטירה	תאריך לידה

2. פרטי השאיר מגיש הבקשה

* אם התביעה מוגשת באמצעות עו"ד או אפוטרופוס, יש למלא את פרטי המיוצג

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות מלא	תאריך לידה	קשר למנוח
				<input type="checkbox"/> קרן למנוח <input type="checkbox"/> אלמנה <input type="checkbox"/> יתום <input type="checkbox"/> הורה נתמך <input type="checkbox"/> יורש <input type="checkbox"/> אפוטרופוס <input type="checkbox"/> אחר _____
כתובת		טלפון נייד	כתובת מייל	
פרטי חשבון בנק של השאיר				
שם הבנק	מספר בנק	מספר סניף	מספר חשבון	

אופן דיוור דואר אלקטרוני דואר *ככל שלא תיבחר אופציה או תיבחר יותר מאופציה אחת, הודעות תישלחנה לדואר האלקטרוני

* יש לצרף העתק/צילום אישור בנק הכולל את הפרטים הבאים: שם מלא, מספר ת.ז. מספר הסניף ומספר חשבון וחותמה וחותמת של הבנק, או לחילופין העתק/צילום של המחאה מבוטלת הכוללת פרטים אלו

3. פרטי עו"ד מטפל

שם עו"ד	כתובת המשרד
טלפון משרד	כתובת מייל

* יש לצרף ייפוי כח הכולל חותמת ומספר רשיון המופנה ספיציפית ל"מנורה מבטחים פנסיה וגמל" או לציין שיפוי הכוח ניתן לצורך טיפול בהגשת תביעת שאירים

הסעיפים הבאים רלוונטים רק למקרי פטירה שארעו החל מיום 1 ביוני 2018 ואין חובה למלותם:

4. שאירי פנסיונר שבחר בתקופת תשלומים מובטחים

שאיר של פנסיונר אשר הפנסיונר בחר בקבלת תשלומים מובטחים בעת פרישתו לזקנה ונפטר טרם תום תקופת ההבטחה, זכאי להוון את יתרת התשלומים המובטחים שנבחרו ע"י העמית.
האם הנך מעוניין בהיוון יתרת התשלומים המובטחים? כן לא

5. היוון קצבה לשאירי פנסיונר

שאיר פנסיונר רשאי להוון את קצבתו, בשיעור של עד 25% מקצבת השאירים לה זכאי לתקופה של עד 5 שנים. שאיר שביקש להוון את קצבתו, יקבל קצבה נמוכה יותר במהלך תקופת ההיוון (הקצבה החודשית שהייתה משולמת לו אלמלא ההיוון, כשהיא מופחתת בשיעור ההיוון). בתום תקופת ההיוון, תשולם לשאיר הקצבה לה היה זכאי, אלמלא ההיוון.
האם הנך מעוניין בהיוון קצבה? כן לא
אני מבקש להוון _____ אחוזים (להלן: "שיעור ההיוון") מהפנסיה, אשר לא יעלו על 25%, לתקופה של _____ חודשים (להלן: "תקופת ההיוון") אשר לא תעלה על 60 חודשים.
ידוע לי כי בתקופת ההיוון, אקבל פנסיה חודשית מופחתת בשיעור ההיוון.
ידוע לי כי הסכום המהוון אשר ישולם לי, הינו סופי ולא ישתנה מכל סיבה שהיא.

הצהרות:

1. הריני מתחייבת להמציא לכם מסמכים ונתונים בהתאם לדרישותיכם לצורך קביעת זכאותי לקבלת קצבת שאירים מקרן הפנסיה.
 2. הריני מצהירה כי הנני בעלת חשבון הבנק שצויין ואני מבקשת לקבל את פנסיית השאירים לחשבון זה.
- ידוע לי, כי במסגרת הטיפול בתביעת השאירים שלי, החברה תפנה אל הבנק שלי, ותאמת מולו את פרטי חשבון הבנק שמסרת לי לחברה.
- אני מאשרת בזאת לבנק למסור לחברה את המידע הדרוש לצורך אימות פרטי חשבון הבנק שלי, ומוותרת על חובת הסודיות שהבנק חייב כלפיי לפי כל דין ו/או הסכם לצורך האימות האמור.
- האימות יבוצע באמצעות בדיקת הפרטים האישיים שבטופס) שם פרטי, שם משפחה, מס' זיהוי ומס' חשבון (מול הבנק, ובמאגרי החברה יישמר תיעוד של האימות האמור.
- ידוע לי, כי המידע שיימסר במסגרת האימות הוא חיווי אם הפרטים הנ"ל תואמים את הפרטים הרשומים בבנק או לא. למען הסר ספק, לא תהיה לי כל טענה ו/או דרישה כלפי הבנק ו/או החברה בנוגע להליך אימות פרטי חשבון הבנק מול הבנק. עוד ידוע לי, כי אני רשאית לחזור בי מהסכמתי דלעיל וזאת כל עוד לא בוצע האימות בפועל.

נבקש להביא לידיעתך כי על-פי תיקון לצו הגנת הפרטיות (קביעת גופים ציבוריים), התשמ"ו-1986, שפורסם ביום 10 באפריל 2019, ובהתאם להוראות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון, תקבל קרן פנסיה מרשות האוכלוסין וההגירה מידע על שהותו של מקבל קצבה מחוץ לישראל למשך תקופה רצופה העולה על שישה חודשים, לצורך בדיקת זכאותו להמשך קבלת קצבה מקרן הפנסיה.

מאחר שהזכאות לקבלת קצבה פוקעת עם פטירתו של מקבל הקצבה, נקבע בהוראות הממונה כי **ככל שמקבל קצבה שוהה מחוץ לישראל במשך תקופה רצופה העולה על שישה חודשים, יהא עליו להמציא לקרן הפנסיה "אישור חיים" לצורך בדיקת זכאותו להמשך קבלת קצבה וכן למסור פרטים ליצירת קשר בזמן שהותו בחו"ל. ככל ששהותו של מקבל הקצבה מתארכת, יהיה עליו להמציא אישור חיים אחת לחצי שנה עד שנה, בהתאם לדרישת הקרן, כל עוד הוא שוהה מחוץ לישראל.**

תאריך	חתימה

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

1 אני תושב/ת ישראל.

2 א אני נכה 100% / עיוורת/ת לצמיתות. מצורף אישור משרד הביטחון/האוצר/פקיד השומה/תעודת עיוור שהוצאה לאחר 1.1.94. אם לא סומן בחלק ה"כ" אין לי הכנסות אחרות ממשכורת, מקצבה וממלגה" העובד יופנה לפקיד השומה לעריכת תיאום מס.

2 ב בנוסף, אני מקבל תגמול חודשי לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום) או לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה⁽¹⁴⁾. יש לצרף אישור על קבלת תגמול זה.

3 אני תושב/ת קבוע/ה ביישוב מזכה⁽¹³⁾ מתאריך _____ . אני ובני משפחתי מדרגה ראשונה, מתגוררים ביישוב _____ ואין לי "מרכז חיים" נוסף. מצורף אישור של הרשות ע"ג טופס 1312 א.

4 אני עולה חדש/ה מתאריך _____ . חובה לצרף: תעודת עולה. לא היתה לי הכנסה בישראל מתחילת שנת המס הנוכחית עד תאריך _____ . מי שתקופת זכאותו אינה רצופה בשל שירות חובה בצה"ל, לימודים על תיכונים או יציאה לחו"ל - יפנה לפקיד השומה.

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 עפ"י סעיף 9(5) לפקודה.

6 אני הורה במשפחה חד הורית⁽¹¹⁾ החי בנפרד. ימולא רק ע"י הורה כאמור החי בנפרד ומבקש נקודות זיכוי עבור ילדיו, הנמצאים בחזקתו ובגינם מקבל קצבת ילדים מהמוסד לביטוח לאומי (בהתאם לסעיף 7 להלן) ואינו מנהל משק בית משותף עם יחיד/ה אחר/ת.

7 בגין ילדיי שבחזקתי המפורטים בחלק ג. ימולא רק ע"י הורה במשפחה חד הורית שמקבל את קצבת הילדים בגינם, או ע"י אשה נשואה או ע"י הורה יחיד⁽¹²⁾.
 מספר ילדים שנולדו בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 4 שנים עד 5 שנים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם שנה אחת עד שנתיים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 3 שנים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 4 שנים עד 5 שנים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 6 שנים עד 17 שנים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 18 שנים בשנת המס _____ .

8 בגין ילדיי המפורטים בחלק ג. ימולא ע"י הורה (למעט הורה אשר סימן בפסקה 7 לעיל), אשה לא נשואה שילדיה אינם בחזקתה וכן הורה יחיד⁽¹²⁾.
 מספר ילדים שנולדו בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם שנה אחת עד שנתיים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 4 שנים עד 5 שנים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 6 שנים עד 17 שנים בשנת המס _____ .
 מספר ילדים שימלאו להם 3 שנים בשנת המס _____ .

9 אני הורה יחיד⁽¹²⁾ לילדיי שבחזקתי (המפורטים בחלק ג ובהתאם לסעיף 7 ו-8 לעיל).

10 בגין ילדיי שאינם בחזקתי המפורטים בחלק ג ואני משתתף/ת בכלכלתם. ימולא ע"י הורה החי בנפרד, שאינו זכאי לנקודות זיכוי בגין ילדיו, אשר המציא פס"ד המחייב אותו בתשלום מזונות.

11 אני הורה ל _____ ילדים עם מוגבלות שטרם מלאו להם 19 שנים, בגינם אני מקבל/ת גמלת ילד נכה מהמוסד לביטוח לאומי. מצורף אישור גמלת ילד נכה מהמוסד לביטוח לאומי לשנה נוכחית. בן זוגי אינו מקבל נקודות זיכוי אלה. לילדיי, בגינם אני מבקש את נקודות הזיכוי, אין הכנסות בשנה הנוכחית.

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

13 מלאו לי או לבן/בת זוגי 16 שנים וטרם מלאו לי או לבן/בת זוגי 18 שנים בשנת המס.

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

15 בגין סיוע לימודים לתואר אקדמי, סיוע התמחות או סיוע 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 מעסיק 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⁽¹⁾ כמפורט להלן:

המס שנוכה	הכנסה חודשית	סוג ההכנסה (עבודה/קצבה/מלגה/אחר)	ה מע ס י ק / מ ש ל מ ש כ ו ר ת ⁽¹⁾		
			מספר תיק ניכויים	כ ת ו ב ת	ש ם
(לפי ת ל ו ש י ם)			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 למעסיק על כל שינוי שיחול בפרטיי האישיים ובפרטים דלעיל תוך שבוע ימים מתאריך השינוי.

תאריך _____ חתימת המבקש/ת _____

דברי הסבר למילוי טופס 101

- (1) "עובד" יחיד המקבל משכורת. "מעסיק" אדם המשלם משכורת. "משכורת" הכנסת עבודה, קיצבה, מענק עקב פרישה או מוות, מילגה וכיו"ב. "עבודה" לרבות קבלת משכורת. "מלגה" לרבות מענק, פרס או פטור מתשלום שניתן לסטרונט או לחוקר.
- (2) משכורת חודש
- (3) משכורת בעד משרה נוספת
- (4) משכורת חלקית
- (5) שכר עבודה
- (6) קצבה
- (7) אם העובד לא מילא משבצת זו - המעסיק מנוע מלנכות מס לפי לוח הניכויים ויש לנכות מס מירבי לפי התקנות מכל תשלומי המעסיק.
- (8) אם העובד מילא משבצת זו - המעסיק מנוע מלנכות מס לפי לוח הניכויים ויש לנכות מס מירבי לפי התקנות מכל תשלומי המעסיק.
- (9) אם העובד לא מילא משבצת זו - על המעסיק 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 המעסיק לצרף למשכורת את סכומי ההפרשות לקצבה/לאובדן כושר עבודה ולנכות מס לפי התקנות או לפעול לפי אישור תיאום מס מפ"ש.
- (11) הורה במשפחה חד הורית הוא אחד מאלה: וווק, גרוש, אלמן, פרוד (עפ"י אישור פ"ש בלבד).
- (12) הורה יחיד
- (13) יישוב מזכה
- (14) עובד ימלא משבצת זו (ב') - רק בתנאי שמילא את המשבצת בסעיף 2א' ורק כך יהיה זכאי לתקרת הפטור הגבוהה.