

## הליך בירור ויישוב תביעות – קצבת שאירי פנסיונר

להגשת בקשה לקבלת קצבת שאירי פנסיונר ומידע נוסף על זכויותיך, ניתן לפנות למוקד קשרי הלקוחות של החברה ב-2000\*.

המוקד פעיל בימים א-ה בין השעות 08:00-16:00 או באמצעות פניה בדוא"ל: [pensia@menoramivt.co.il](mailto:pensia@menoramivt.co.il)  
את מסמכי הבקשה ניתן להעלות ישירות לאתר <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 וחותרמת הסיניף
- 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 למועד פטירתו 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

**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 פנסייה 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 לפנות לשם כך אל מוקד קשרי הלקוחות בטלפון \*2000, או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה המנהלת שכתובתו [www.menoramivt.co.il](http://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 הפנסייה;
  - "החברה המנהלת" או "החברה" - מנורה מבטחים פנסייה וגמל בע"מ;
  - "תביעה" - דרישה מן החברה המנהלת למימוש זכויות לפי תקנון קרן פנסייה 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.
4. **תחולה**

מערכת כללים זו חלה על תביעות בגין סיכוני נכות ומוות בלבד במסגרת תקנון קרן הפנסייה.
5. **מועד תחילה**

תחילתה של מערכת כללים זו ביום כ"ד בטבת תשע"ט (1 בינואר 2019). מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועד האמור לעיל. ביחס לתביעה שהוגשה לפני המועד האמור לעיל תחול מערכת הכללים המפורטת בנספח י' של מהדורת ינואר 2018 של תקנון קרן הפנסייה.
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 5 ימים מהיום שיתברר הצורך בהם.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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.
- 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 קיזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לגוף המוסדי מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שניים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה 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 לגבי הוראות הקבועות בסעיף 8.1.

8.2.2. החלק השני – בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי הוראות 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 שלא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

## 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 התיישנות, 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 התיישנות 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):

- 1.2.1. להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בתקנון, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 1.2.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 1.2.3. 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

- 1.3.1. אם החברה מבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
- 1.3.2. הכללים לבדיקה מחודשת של זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
- 1.3.3. התובע לא ישא בעלויות בדיקה מחדש כאמור.
- 1.3.4. 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 שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה 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

- 1.4.1. 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, וכי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה. הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה של חקירה סמויה המבוצעת על ידי החברה.
- 1.4.2. 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.
- 1.4.3. חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תשלום מקרן הפנסיה.
- 1.4.4. 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.
- 1.4.5. 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.

### 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 נכות	מועד בתביעת שאירים	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 התביעה ותוצאותיו
כל 90 ימים	כל 90 ימים	מסירת הודעת המשך בירור תביעה
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 מפסק דין או הסכם
30 ימים	30 ימים	מענה בכתב לפניית ציבור
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/> או באמצעות סריקת הברקוד QR שמופיע בצד ימין 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"/> 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		
<b>פרטי חשבון בנק של השאיר</b>				
שם הבנק	מספר בנק	מספר סניף	מספר חשבון	
<input type="checkbox"/> דואר אלקטרוני <input type="checkbox"/> 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 וחתומה 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.

## מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ

## 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 שמסרתי לחברה. אני מאשרת בזאת לבנק למסור לחברה את המידע הדרוש לצורך אימות פרטי חשבון הבנק שלי, ומוותרת על חובת הסודיות שהבנק חייב כלפי 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 וחיסכון, 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 שווה 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 שווה מחוץ לישראל.

תאריך	חתימה



# כרטיס עובד<sup>(1)</sup>



סמך/י ✓ בריבוע המתאים

## ובקשה להקלה ולתיאום מס על ידי המעביד<sup>(1)</sup>

לפי תקנות מס הכנסה (ניכוי ממשכורת ומשכר עבודה), התשנ"ג - 1993

### שנת המס

טופס זה ימלא על-ידי כל עובד עם תחילת עבודתו, וכן בתחילת כל שנת מס (א"כ המנהל אישר אחרת). הטופס מהווה אסמכתא למעביד למתן הקלות במס ולעריכת תיאומי מס בחישוב משכורת<sup>(1)</sup> העובד. אם חל שינוי בפרטים - יש להצהיר על כך תוך שבוע ימים.  
[ראה הסברים (לפי המספרים) מעבר לדף]

### א. פרטי המעביד (למילוי ע"י המעביד)

שם	כתובת	מספר טלפון	מספר תיק ניכויים
מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ	ז'בוטינסקי 23 רמת גן	*2000	936300342

### ב. פרטי העובד/ת (יש לצרף צילום תעודת זהות כולל ספח. אם צורף בעבר, יש לצרף צילום רק אם היו שינויים בפרטים. למי שאין מספר תעודת זהות יש לצרף צילום דרכון ואישור / רישיון שהייה בישראל שנתנו על ידי רשות האוכלוסין וההגירה)

מספר זהות (9 ספרות)	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה	תאריך עליה
מספר דרכון (למי שאין מספר ת.ז.)	כתובת פרטית			
מין	מצב משפחתי	תושב ישראל	חבר קיבוץ/מושב שיתופי	חבר בקופת חולים
<input type="checkbox"/> זכר <input type="checkbox"/> נקבה	<input type="checkbox"/> נשוי/אה <input type="checkbox"/> רווק/ה <input type="checkbox"/> אלמן/ה <input type="checkbox"/> פרוד/ה (חובה לצרף אישור פ"ש)	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	<input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/> כן, שם הקופה
כתובת דואר אלקטרוני	מספר טלפון	מספר טלפון נייד		

### ג. פרטים על ילדיי שבשנת המס טרם מלאו להם 19 שנה (עפ"י ספח תעודת זהות) ד. פרטים על הכנסותיי ממעביד זה

אני מקבל/ת: (ראה הסברים מעבר לדף)	בטור 1 אם הילד נמצא בחזקתך	בטור 2 אם את/ה מקבל/ת בגינו קצבת ילדים מב"ל
<input type="checkbox"/> משכורת חודש <sup>(2)</sup>		
<input type="checkbox"/> משכורת בעד משרה נוספת <sup>(3)</sup>		
<input type="checkbox"/> משכורת חלקית <sup>(4)</sup>		
<input type="checkbox"/> שכר עבודה (עובד יומי) <sup>(5)</sup>		
<input checked="" type="checkbox"/> קצבה <sup>(6)</sup>		
<input type="checkbox"/> מלגה <sup>(1)</sup>		

### ה. פרטים על הכנסות אחרות - חובה למלא!

אין לי הכנסות אחרות ממשכורת (משכורת חודש, בעד משרה נוספת, משכורת חלקית, שכר עבודה), מקצבה וממלגה <sup>(1)</sup>	אין לי הכנסות אחרות כמפורט להלן: את מקור הקצבה	<input type="checkbox"/> משכורת חודש <sup>(2)</sup>	<input type="checkbox"/> משכורת בעד משרה נוספת <sup>(3)</sup>	<input type="checkbox"/> משכורת חלקית <sup>(4)</sup>	<input type="checkbox"/> שכר עבודה (עובד יומי) <sup>(5)</sup>	<input type="checkbox"/> קצבה <sup>(6)</sup>	<input type="checkbox"/> מלגה <sup>(1)</sup>
אם יש לך הכנסה אחרת - נא סמך/י:							
<input type="checkbox"/> אבקש לקבל נקודות זיכוי ומדרגות מס כנגד הכנסתי זו (סעיף ד). איני מקבל/ת אותן בהכנסה אחרת <sup>(7)</sup>							
<input type="checkbox"/> אני מקבל/ת נקודות זיכוי ומדרגות מס בהכנסה אחרת ועל כן איני זכאי/ת להן כנגד הכנסה זו <sup>(8)</sup>							
<input type="checkbox"/> אין מפרישים עבורי לקרן השתלמות בגין הכנסתי האחרת, או שכל הפרשות המעביד לקרן השתלמות בגין הכנסתי האחרת מצורפות להכנסתי האחרת <sup>(9)</sup>							
<input type="checkbox"/> אין מפרישים עבורי לקצבה/לביטוח אובדן כושר עבודה/פיצויים בגין הכנסתי האחרת, או שכל הפרשות המעביד לקצבה/לביטוח אובדן כושר עבודה/פיצויים בגין הכנסתי האחרת מצורפות להכנסתי האחרת <sup>(10)</sup>							

### ו. פרטים על בן/בת הזוג

מספר זהות (9 ספרות)	שם משפחה	שם פרטי	תאריך לידה	תאריך עליה
מספר דרכון (למי שאין מספר זהות)	אין לבן/בת הזוג כל הכנסה <input type="checkbox"/> יש לבן/בת הזוג הכנסה מ: <input type="checkbox"/> עבודה/קצבה/עסק <input type="checkbox"/> הכנסה אחרת			

### ז. שינויים במהלך השנה (כולל שינויים הקשורים לבקשה להקלה בחישוב המס מעבר לדף)

תאריך השינוי	פרטים	תאריך ההודעה	חתימת העובד/ת
		/ /	
		/ /	
		/ /	

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

1	<input type="checkbox"/> אני תושב/ת ישראל.
2	<input type="checkbox"/> אני נכה %100 / עיוורת/ת לצמיתות. מצורף אישור משרד הביטחון/האוצר/פקיד השומה/תעודת עיוור שהוצאה לאחר 1.1.94. אם לא סומן בפרק ה"י אין לי הכנסות אחרות לרבות מלגות" העובד יופנה לפקיד השומה לעריכת תיאום מס.
3	<input type="checkbox"/> אני תושב/ת קבוע/ה בישוב מזכה <sup>(13)</sup> מתאריך _____ . אני ובני משפחתי מדרגה ראשונה, מתגוררים בישוב _____ ואין לי "מרכז חיים" נוסף. מצורף אישור של הרשות ע"ג טופס 1312.א.
4	<input type="checkbox"/> אני עולה חדש/ה מתאריך _____ . לא היתה לי הכנסה בישראל מתחילת שנת המס הנוכחית עד תאריך _____ . מי שתקופת זכאותו (42 חודש) אינה רצופה בשל שירות חובה בצה"ל, לימודים על תכנוניים או יציאה לחו"ל - יפנה לפקיד השומה. <b>חובה לצרף:</b> תעודת עולה.
5	<input type="checkbox"/> 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 עיוורת/ת עפ"י סעיף 9(5) לפקודה.
6	<input type="checkbox"/> אני הורה במשפחה חד הורית <sup>(11)</sup> 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	<input type="checkbox"/> 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 <sup>(12)</sup> . <input type="checkbox"/> מספר ילדים שנולדו בשנת המס _____ . <input type="checkbox"/> מספר ילדים שימלאו להם 6 שנים עד 17 שנים בשנת המס _____ . <input type="checkbox"/> מספר ילדים שימלאו להם שנה אחת עד 5 שנים בשנת המס _____ . <input type="checkbox"/> מספר ילדים שימלאו להם שנה אחת עד 5 שנים בשנת המס _____ .
8	<input type="checkbox"/> בגין ילדיי הפעוטים. ימולא ע"י הורה (למעט הורה אשר סימן בפסקה 7 לעיל), אשה לא נשואה שילדיה אינם בחזקתה וכן הורה יחיד <sup>(12)</sup> . <input type="checkbox"/> מספר ילדים שנולדו בשנת המס _____ . <input type="checkbox"/> מספר ילדים שימלאו להם שנה אחת עד 5 שנים בשנת המס _____ .
9	<input type="checkbox"/> אני הורה יחיד <sup>(12)</sup> לילדיי שבחזקתי (המפורטים בסעיף 7 ו-8 לעיל).
10	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> בגין מזונות לבן/בת זוגי לשעבר. ימולא ע"י מי שנישא בשנית. מצורף פסק דין.
13	<input type="checkbox"/> מלאו לי או לבן/בת זוגי 16 שנים וטרם מלאו לי או לבן/בת זוגי 18 שנים בשנת המס.
14	<input type="checkbox"/> אני חייל/ת משוחרר/ת / שרתתי בשירות לאומי. תאריך תחילת השירות _____ תאריך סיום השירות _____ . מצורף צילום של תעודת שחרור/סיום שירות.
15	<input type="checkbox"/> בגין סיום לימודים לתואר אקדמי, סיום התמחות או סיום לימודי מקצוע. מצורפת הצהרה בטופס 119.

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

1	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> יש לי הכנסות נוספות ממשכורת <sup>(1)</sup> כמפורט להלן:																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">המס שנוכה</th> <th rowspan="2">הכנסה חודשית</th> <th rowspan="2">סוג ההכנסה (עבודה/קצבה/מלגה/אחר)</th> <th colspan="3">המעביד / משלם המשכורת<sup>(1)</sup></th> </tr> <tr> <th>מספר תיק ניכויים</th> <th>כתובת</th> <th>שם</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>9</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				המס שנוכה	הכנסה חודשית	סוג ההכנסה (עבודה/קצבה/מלגה/אחר)	המעביד / משלם המשכורת <sup>(1)</sup>			מספר תיק ניכויים	כתובת	שם				9						9						9		
המס שנוכה	הכנסה חודשית	סוג ההכנסה (עבודה/קצבה/מלגה/אחר)	המעביד / משלם המשכורת <sup>(1)</sup>																											
			מספר תיק ניכויים	כתובת	שם																									
			9																											
			9																											
			9																											
3	<input type="checkbox"/> 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 בפרטיי האישיים ובפרטים דלעיל תוך שבוע ימים מתאריך השינוי.

תאריך \_\_\_\_\_  
חתימת המבקש/ת \_\_\_\_\_

דברי הסבר למילוי טופס 101

- "עובד" יחיד המקבל משכורת. "מעביד" 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 לסטודנט או לחוקר.
- משכורת חודש - משכורת בעד עבודה של לא פחות מ- 18 יום בחודש.
- משכורת בעד משרה נוספת - משכורת בעד עבודה של יותר מ- 5 שעות ביום, נוסף למשכורת ו/או בנוסף לקצבה החייבת במס ממקום אחר. העובד רשאי לבחור את מקום העבודה בו תחשב משכורת כ"משכורת בעד משרה נוספת".
- משכורת חלקית - משכורת בעד עבודה של 5 שעות או פחות ליום או משכורת בעד עבודה במשך יותר מ- 5 שעות ליום אך פחות מ- 8 שעות בשבוע. ממשכורת חלקית ינוכה מס בשיעור מירבי אלא אם כן זו הכנסה יחידה שאז ינוכה מס לפי לוח הניכויים.
- שכר עבודה - משכורת בעד עבודה של פחות מ- 18 יום בחודש אך לא פחות מ- 8 שעות בשבוע. משכר עבודה ינוכה מס לפי לוח יומי אלא אם כן זו הכנסה יחידה שאז ינוכה מס לפי לוח הניכויים.
- קצבה - אין לדווח על קצבה פטורה מביטוח לאומי וקצבת שאירים שכולה פטורה.
- אם העובד לא מילא משבצת זו - המעביד מנוע מלנכות מס לפי לוח הניכויים ויש לנכות מס מירבי לפי התקנות מכל תשלומי המעביד.
- אם העובד מילא משבצת זו - המעביד מנוע מלנכות מס לפי לוח הניכויים ויש לנכות מס מירבי לפי התקנות מכל תשלומי המעביד.
- אם העובד לא מילא משבצת זו - על המעביד לצרף למשכורת את סכומי הפרשות לקצבה/לאובדן כושר עבודה ולנכות מס לפי התקנות או לפעול לפי אישור תיאום מס מפקיד השומה.
- אם העובד לא מילא משבצת זו - על המעביד לצרף למשכורת את סכומי הפרשות לקצבה/לאובדן כושר עבודה ולנכות מס לפי התקנות או לפעול לפי אישור תיאום מס מפ"ש.
- הורה במשפחה חד הורית הוא אחד מאלה: רוקן, גרוש, אלמן, פרוד (עפ"י אישור פ"ש בלבד).
- הורה יחיד - הורה במשפחה חד הורית שהיה לו ילד שבשנת המס טרם מלאו לו 19 שנים ושההורה השני של הילד נפטר או שהילד רשום במרשם האוכלוסין בלא פרטי ההורה השני.
- ישוב מזכה - ישוב שחל עליו סעיף 11 לפקודה או סעיף 11 לחוק אס"ח, לפי העניין.