



ז' אב, תשע"ה 23 יולי, 2015	חוזר נכות מס' 1970
<p>נושא: נכות כללית</p> <p>תת נושא: מערכת מכתבים</p> <p>שם החוזר: מכתבי שינוי קצבה עקב שינוי במצב משפחתי</p>	
<p>מטרת החוזר ליידע את פקידי התביעות בנכות כללית על פיתוח מכתבי שינוי קצבה חדשים המופקים כאשר מתקבל שינוי במצבו המשפחתי של המבוטח.</p>	
<p>פתח דבר</p>	
<pre> graph RL A[סוגי מכתבים] --> B[תהליך עבודה] B --> C[חריגים] </pre>	
<p>נספח דוגמת מכתב</p>	
<p>רשימת תפוצה מנהלי מחלקת נכות פקידי תביעות נכות מנהלי הסניפים מנהלי סניפי משנה מנהלי תחום גמלאות סגני מנהלי תחום גמלאות פקידי שירות</p>	

תודה רבה לאבי שביט מצוות נכות וללנה אברמוביץ מצוות תמ"מ ותודה מיוחדת לגלית הראל – יועצת תקשורת, על העבודה היצירתית והמאומצת!

בברכה,

לימור לוריא
מנהלת אגף א' גמלאות נכות



פתח דבר

במסגרת תהליך שינוי ושיפור המכתבים הנשלחים למבוטחים, ובהמשך למכתבים החדשים המודיעים למבוטחים על שינוי בסכום הקצבה בעקבות עדכוני הכנסות, פותחו מכתבים חדשים המודיעים למבוטח על שינוי בסכום הקצבה כתוצאה משינוי במצבו המשפחתי. המכתבים יופקו במקרים בהם שונה המצב המשפחתי של המבוטח (נישואין, גירושין, ידועים בציבור והתאלמנות) או שונה הסטטוס של אחד הילדים עבורם הוא זכאי לתוספת (גיל 18, חיילים / שירות לאומי, לימודים, עתודה ועוד).

המכתבים החדשים נוסחו ונבנו תוך שימוש בקונספט החדש המתמקד בהנגשת המידע, הדגשה של המסרים המרכזיים ושימוש בשפה פשוטה וקלה יותר להבנה.

בנוסף לכך, הוחלט על טיפול מיוחד ורגיש במקרים בהם שינוי הקצבה נובע מפטירת בן/ת זוג או ילד. במקרים אלו הקצבה תופחת מהשוטף ואם המידע התקבל בעיכוב – יש לבטל החובות שייוצרו.

[חזרה](#)



סוגי
מכתבים

- המכתבים החדשים יופקו כתוצאה משינויים בהרכב הקצבה במקרים הבאים:

☒ שינוי מצב משפחתי – בן/ת זוג:

1. נישואין;
2. גירושין;
3. שינוי סטטוס לידוע בציבור;
4. פטירת בן/ת זוג (ראה/י **חריגים**).

☒ שינוי מצב משפחתי – ילדים:

1. לידת ילד (כולל לידה של תאומים);
2. גיל 18;
3. גיוס לצבא / שירות לאומי;
4. שחרור מצבא / שירות לאומי;
5. תחילת לימודים;
6. סיום לימודים;
7. תחילת עתודה;
8. סיום עתודה;
9. פטירת ילד (ראה/י **חריגים**).

לתשומת ♥, מדובר רק במצבים של שינוי אחד בהרכב הקצבה ולא בשילוב עם עדכון הכנסות המשפיע על סכום הקצבה.

[חזרה](#)



תהליך
עבודה

- כאשר מתעדכן מידע על שינוי בהרכב הקצבה של המבוטח ובעקבותיו משתנה סכום הקצבה, יופק וישלח למבוטח באופן אוטומטי מכתב המודיע על המידע שעודכן, כיצד העדכון משפיע על הרכב וסכום הקצבה, יצירת חוב או זיכוי לתשלום במידה ונוצרים, טבלה המפרטת את השינוי בחודשים הרלוונטיים והמלצות בהתאם לשינוי שאירע.
- מכתבים אלו יופקו כאשר השינוי היחיד שנקלט במנה מסוימת הוא שינוי במצב המשפחתי שמשפיע על הרכב הקצבה.
כך לדוגמא, אם אחד הילדים של המבוטח מגיע לגיל 18 וקיים ילד נוסף שמזכה בתוספת – **לא** יהיה שינוי בקצבה ו**לא** יופק המכתב.
במקרים בהם במנה אחת ייקלט שינוי בהכנסות בנוסף לשינוי במצב המשפחתי, יופק **מכתב שינוי קצבה רגיל**, תוך ציון השינוי במצב המשפחתי אך ללא הסבר מפורט על מהות השינוי והשפעתו.
- המכתבים החדשים יופיעו במסך האחזור 901 כמקובל.
- כמו כן, ניתן להפיק את המכתב ידנית ממסך 929 ע"י הזנת מספר המנה בה נקלט השינוי (או בחירת המנה הרלוונטית מתוך הרשימה).

[חזרה](#)



חריגים

- **מכתבי שינוי קצבה עקב פטירת בן/ת זוג או ילד המזכה בתוספת:**
 - במקרים בהם נקלטת פטירה של בן/ת זוג או ילד וסכום הקצבה משתנה, לא יופק המכתב באופן אוטומטי.
קליטת הפטירה תפתח משימה להפקת המכתב באופן ידני ממסך 929.
 - **לתשומת ♥ :** במקרים בהם נוצרים חובות עקב קליטה מאוחרת של פטירת תלוי מזכה, יש להעביר חובות אלו לביטול לגב' סוזי בכר מאגף הבנקים, מימון ומחשב.
בהתאם לכך, מכתבי שינוי הקצבה עקב פטירת תלוי לא יודיעו במכתב על חוב, גם אם קיימת יתרת חוב שנוצרה עקב השינוי.
לעניין מקרים חריגים, בהם קיים עיכוב בקבלת מידע אודות הפטירה, יש להתייעץ עם רפרנט הסניף.

[חזרה](#)



נספח – דוגמת מכתב (עמוד 1)

כי בסיון, תשע"ה
07 ביוני 2015

טיוטה

הנדון: שינוי בקצבת הנכות

שלום,

כללי

לאחרונה קיבלנו דיווח אודות שינוי בזכאות עבור בתך שיר המשפיע על סכום קצבת הנכות שלך. לפי הדיווח, שיר התחילה שרות לאומי החל מתאריך 01/01/2014.

1. מאחר והדיווח החדש משפיע על סכום הקצבה שלך, חישבנו את הקצבה החודשית שלך בהתאם לדיווח החדש עבור התקופה שבין 01/01/2014-05/2015.
נוצר לך זיכוי בסכום של 15,929 ש"ח עבור חודשים בהם היית זכאי לתוספת עבור שיר אשר לא שולמה לך.
סכום זה יועבר לחשבונוך בתאריך 11/06/2015.

2. החל מחודש 06/2015 ואילך, תעודכן הקצבה החודשית שלך לסכום 3,229 ש"ח.

הקצבה מחושבת על פי הנתונים מחודש 01/2015:

הרכב משפחתי לצורך חישוב זכאות:	יחיד+1;
הכנסתך מעבודה:	0 ש"ח;
הכנסתך שלא מעבודה:	50 ש"ח.

3. אם ברשותך מידע שונה מזה שמוצג במכתב - שלח אלינו לסניף ירושלים את המידע המעודכן.



נספח – דוגמת מכתב (עמוד 2)

הסבר

מירוט הזיכוי עבור התקופה שבין 01/2014-05/2015 :

החודש	מצב משפחתי לצורך חישוב קצבה *		שינויים בקצבה בש"ח	
	לפי הדיווח הקודם	לפי הדיווח החדש	הקצבה לפי הדיווח החדש	ההפרש שנוצר
01/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
02/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
03/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
04/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
05/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
06/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
07/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
08/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
09/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
10/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
11/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
12/2014	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
01/2015	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
02/2015	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
03/2015	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
04/2015	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
05/2015	יחיד	יחיד+1	468	1,405 + 937
		סך הכל זיכוי:		+15,929

* ההרכב המשפחתי משפיע על תוספת לקצבה עבור בני המשפחה:
 - תוספת עבור עד שני ילדים מתחת לגיל 18
 ובגילאים 18-24 רק במצבים המפורטים בחוק.

המלצות

זכאות לתוספת בעבור ילד המשרת בשירות צבאי / שירות לאומי
 שים לב, לצורך מניעת היווצרות חובות אנה הודיע לנו בעת סיום שירותה הלאומי של שיר.
 כך נוכל לחשב בזמן אמת את סכום הקצבה המדויק שאתה זכאי לו.

בכל שאלה או בירור, אנחנו כאן לשירותך
בסניף ירושלים, במוקד טלפוני הארצי *6050 או 04-8812345
ובאתר הביטוח הלאומי www.btl.gov.il

בברכה,
 פקיד תביעות, קצבת נכות.