



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

|  |                   |
|--|-------------------|
| חוזר מס': מינהל הגמלאות/426  | תאריך: 09/01/2017 |
| שם החוזר: אופן הגשת תביעות ומסמכים   |                   |
| מטרת החוזר<br>קביעת כללים אחידים בנוגע לדרכים להגשת תביעות ומסמכים והדרישה למסמכי מקור.  |                   |
| פתח דבר  |                   |
| עדכון אחרון  |                   |
| תהליך עבודה<br><pre>graph TD; A[הגשת תביעות ומסמכים אחרים] --&gt; B[חריגים]; B --- C[הוראות לביצוע החזרת מסמכי מקור];</pre>  |                   |
| מידע לנציגי שירות  |                   |
| הוכן על-ידי: דבורה לילך יפת  |                   |
| רשימת תפוצה<br>מנהלי סניפים, מנהלי סניפי משנה, מנהלי אגפים גמלאות, מנהלי תחום גמלאות-מ"ר וסניפים, ממונים/רכזים גמלאות, פקידי תביעות גמלאות, פקידי דלפק קידמי, מוקד טלפוני צפת/רחובות/דימונה. |                   |

ב ב ר כ ה,

אילנה שרייבמן  
סמנכ"ל גמלאות



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### פתח דבר

- שיפור השירות משמעו להקל על המבוטחים, לקצר את משך זמן הטיפול בתביעות ולייעל את תהליכי העבודה, על כן מונה לאחרונה צוות חשיבה בנושא הגשת תביעות ומסמכים למוסד לביטוח לאומי.
- הצוות המליץ לאפשר קבלת תביעות ומסמכים שאינם מקוריים, בכפוף לחריגים כפי שיפורט בחוזר. החלטה זו נתקבלה בהתאם לחוק הביטוח הלאומי ולכללים שנקבעו בפסיקה, וכן כהכנה להפעלת מערכת תב"ל בעתיד בה נתקבלו החלטות דומות בנושא.
- כיום לצערנו טרם ניתן להגיש תביעות ומסמכים באמצעות דוא"ל, אנו מקווים כי בעתיד, לאחר התאמת האמצעים הטכנולוגיים, נוכל לקבל מסמכים גם בדרך זו.
- תודה מיוחדת לחברי הצוות: מר צבי כהן-יו"ר, גב' שושי בר, גב' גלילה אבידור, גב' רותם ירדני יורמן ועו"ד תהילה כזרי.

### בתוקף:

הוראות החוזר יחולו גם על תביעות ומסמכים אשר הוגשו למוסד טרם פרסום החוזר וטרם טופלו.

### [חזרה](#)

### [הגשת תביעות ומסמכים אחרים](#)

- א. מבוטח רשאי להגיש למוסד תביעה לגמלה וכן מסמכים ואישורים שונים שאינם מקוריים. לפיכך, אין לדרוש מהמבוטח להגיש תביעה או מסמכים מקוריים לרבות מסמכים רפואיים ווסרי"ם, למעט חריגים שיפורטו להלן:
- ב. לאור האמור, על פקיד התביעות לטפל בכל תביעה, בקשה, אישור או מסמך שהתקבלו במוסד בכל אחת מהדרכים הבאות:
  - **בדואר**
  - **בסניף** – בתיבת שירות או בדלפק
  - **בפקס**
  - **באתר "שירות אישי"** של המוסד באינטרנט – כיום ניתן להגיש בדרך זו רק תביעות לדמי מילואים ללא מסמכים נוספים (בקרוב תתאפשר גם הגשת תביעה לדמי אבטלה והנחיות יפורסמו בהתאם).
- ג. יש לטפל בתביעה חתומה שהתקבלה בכל אחת מהדרכים שצויינו לעיל (דואר/סניף/פקס). חתימת התובע אינה חייבת להיות במקור.

### [חזרה](#)



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

**חריגים**

במקרים חריגים על פקיד התביעות / פקיד הדלפק / נציג שירות טלפוני להנחות את המבוטח לשלוח בדואר או למסור בסניף (לא בפקס) את המסמך המקורי או העתק של המסמך כשהוא מאומת ע"י עו"ד (אימות המסמך צריך להיות מקורי ואין לקבל צילום של ההעתק המאומת ע"י עו"ד).

**להלן רשימת המקרים החריגים:**

1. **מסמך ידני** (הכתוב ו/או חתום בכתב יד) – כאשר הפקיד חושד באמינותו של מסמך ידני לא מקורי שהתקבל במוסד.
  2. **רשימה סגורה של מסמכים** (הדבר אינו נתון לשיקול דעתו של הפקיד):
    3. צו ירושה
    4. צוואה
    5. צו קיום צוואה
    6. ייפוי כח בלתי חוזר להעברת נכס
    7. אישור אפוסטרופוס
    8. פס"ד מזונות
    9. הסכם גירושין
    10. חשבונית
  11. אישור חיים של מבוטח **בן 85 ומעלה** השוהה בחו"ל
  12. פנייה של גורמי חוץ לקבלת חומרים מהמוסד – תעשה על בסיס וס"ר מקורי.
- לעיתים במסמכים ישנים לא ניתן להמציא מקור. הסניף יפעיל שיקול דעת והחלטה תתקבל ברמה של מנהל מחלקה.

[חזרה](#)



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

**הוראות לביצוע:  
החזרת מסמכי מקור**

כאשר התובע הגיש למוסד מסמך מקורי והוא מבקש לקבל את המסמך המקורי בחזרה לידי, על הפקיד לפעול כדלקמן:

- א. הפקיד יצלם את המסמך המקורי
- ב. העתק המסמך יישאר בידי המוסד. הפקיד יציין על ההעתק "העתק נאמן למקור" בצירוף חתימת הפקיד, תאריך החתימה וכן חותמת הפקיד/המחלקה.
- ג. המסמך המקורי יוחזר למבוטח בקבלת קהל או בדואר רשום – בהתאם לבקשת המבוטח

[חזרה](#)

**מידע לנציגי שירות בדלפקים ובמוקדים הטלפוניים**

- מספרי הפקס של הסניפים לשליחת מסמכים מופיעים באתר הביטוח הלאומי באינטרנט תחת "איתור סניף".
- מסמכים שיוגשו לדלפק, יתקבלו עפ"י ההנחיות האמורות ויועברו למחלקה לקבלת החלטה אם לאשר את קבלת המסמך או לדרוש את המקור בעת הצורך.

[חזרה](#)