



המוסד כביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חוזר מס': מינהל הגמלאות/ 424	תאריך: כח' אב התשע"א 28.8.2011
שם החוזר: הפסקת תשלום גמלאות קיום עקב תיקון טעות של המוסד	
מטרת החוזר קביעת נוהל אחיד להפסקת תשלום גמלאות קיום עקב טעות של המוסד.	
פתח דבר	
הגדרות	
עדכון אחרון	
תהליך עבודה <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;">הוראות לביצוע</div>	
נספחים 1. נספח 1 תרשים זרימה 2. נספח 2 הודעה למקבל הגמלה	
רשימת תפוצה נמענים לביצוע: מנהלי אגפים – גמלאות, מנהלי תחום גמלאות, פקידי תביעות הבטחת הכנסה, מזונות וזו"ש העתק לידיעה: מנהלי סניפים, מנהלי סניפי משנה, פקידי תביעות – גמלאות, פקידי דלפק קדמי, נציגי מוקד טלפוני צפת/רחובות/דימונה	
הוכן על-ידי: דבורה לילך יפת	

בברכה,


אילנה שרייבמן
סמנכ"ל גמלאות



המוסד כביטוח לאומי מינהל גמלאות

פתח דבר

- לאחרונה נתקלנו במקרה בו פקיד תביעות טעה בהחלטתו ואישר השלמת הכנסה למקבל קצבת זקנה שלא מילא אחר תנאי הזכאות. פקיד התביעות לא הביא בחשבון במבחן ההכנסות את הכנסותיו של התובע מהשכרת נכס, על אף שהתובע הצהיר על כך. הטעות בהחלטה נעשתה שלא באשמת התובע. כשהטעות התגלתה, תשלום הגמלה הופסק מיידית. בנוסף, על אף מצבו הכלכלי הקשה של התובע, הוא חויב להשיב את הגמלה שקיבל בעד החודשים שעברו.
- אחריות גדולה מוטלת על כתפיו של פקיד תביעות הדן בזכאותו של תובע לגמלאות בכלל, ולגמלאות הבטחת הכנסה (כולל השלמת הכנסה למקבלי קצבאות ז"ש) ודמי מזונות - בפרט. גמלאות המשולמות במסגרת חוק הבטחת הכנסה וחוק המזונות (הבטחת תשלום) נועדו להבטיח הכנסה מינימלית לקיום מקבל הגמלה ומשפחתו ומהוות להם רשת ביטחון אחרונה. תיקון טעות בהחלטה, הגורם להפסקת הגמלה אליה התרגלו ועליה הם מסתמכים, קשה לאוכלוסיה זו לאין ערוך. לפיכך הוחלט לנהוג במקרים אלה **לפנים משורת הדין** בטרם תופסק הזכאות לגמלה, כפי שיפורט להלן.

בתוקף: ממועד פרסום החוזר

[חזרה](#)

הגדרות

- **"גמלת קיום"** – לעניין חוזר זה, משמעותה, דמי מזונות או גמלה להבטחת הכנסה, לרבות השלמת הכנסה למקבלי קצבאות זקנה ושירים.

[חזרה](#)

הוראות לביצוע

הפסקת תשלום גמלת קיום עקב טעות של פקיד תביעות

במקרים בהם מתברר כי [גמלת קיום](#) משולמת למבוטח שלא כדין עקב טעות של פקיד התביעות, על פקיד התביעות לא להפסיק ולא להקטין (בהתאם למקרה) את תשלום גמלת הקיום בחודש התשלום בו אותרה הטעות, בהתקיים כל התנאים הבאים **במצטבר**:
א. המבוטח מסר למוסד במועד מידע העשוי להשפיע על זכאותו [לגמלת קיום](#) או על



המוסד כביטוח לאומי מינהל גמלאות

שיעורה.

ב. בבדיקת הזכאות לגמלת קיום **פקיד התביעות טעה** ולא הביא בחשבון את המידע שהתקבל מהמבוטח.

ג. המבוטח מקבל את גמלת הקיום **במשך 6 חודשים רצופים לפחות**.

במקרים אלה על פקיד התביעות לפעול כדלקמן:

שלב ראשון: הודעה למבוטח

1. אין להזין במערכת הגמלה את המידע שיגרום לשלילת הזכאות או להקטנת התשלום.
2. הפקיד ישלח למבוטח **הודעה על הטעות**, ויאפשר לו להציג את עמדתו בתוך 45 יום. במהלך תקופה זו יש להמשיך לשלם למבוטח את הגמלה השגויה ואין ליצור לו חוב.
3. הפקיד ירשום את התיק למעקב 45 יום בהמתנה לטיפול.

שלב שני: בתום 45 יום ממשלוח ההודעה

- **אפשרות א'** - לא נתקבלה תגובת המבוטח תוך 45 יום או הוא לא הוכיח לפקיד התביעות כי הוא זכאי לגמלה:
פקיד התביעות יזין את הנתונים שיביאו להפסקת זכאות או הקטנת גובה הגמלה (בהתאם למקרה) וייווצר חוב לתקופה בה המבוטח לא היה זכאי לה או היה זכאי לגמלה נמוכה יותר.
פקיד התביעות יטפל בחוב – ראה **שלב שלישי**: טיפול בחוב גמלת קיום.
- **אפשרות ב'** – המבוטח הוכיח כי היה בכל זאת זכאי לגמלה בתקופה הנטענת או שאין סיבה להקטנת שיעור הגמלה:
פקיד התביעות לא יפסיק את תשלום הגמלה ולא יקטין את שיעורה (בהתאם למקרה).
תשלום הגמלה ימשיך ולא ייווצר חוב.
פקיד התביעות יודיע למבוטח בכתב על המשך תשלום הגמלה.

שלב שלישי: טיפול בחוב גמלת קיום

במקרים, כאמור, בהם נוצר חוב גמלת קיום עקב תיקון טעות של המוסד, יש לפעול כדלקמן:

- **ביטול חוב**
על פקיד התביעות לפעול לביטול החוב, בתנאי שהמבוטח עומד בקריטריונים לביטול חוב כמפורט בפרק 2 "**טיפול בחובות**" בתדריך מינהל הגמלאות.
ביטול החוב יבוצע על ידי פקיד התביעות ללא צורך בבקשת המבוטח.
פקיד התביעות ישלח הודעה על ביטול החוב במצורף להודעה על הפסקת הזכאות לגמלה.



המוסד כביטוח לאומי מינהל גמלאות

• קיזוז חוב/גביית חוב

במקרים בהם המבוטח אינו עומד בקריטריונים לביטול חוב, יש לקזז את החוב לפי כללי הקיזוז הנהוגים באותה גמלה.
אם הוא אינו זכאי לגמלה כלשהי – על פקיד התביעות לפעול לגביית החוב כמפורט בפרק 2 "טיפול בחובות" בתדריך מינהל הגמלאות.

דוגמה:

ביום 12.1.2011 הגישה מבוטחת תביעה לקצבת זקנה ולתוספת השלמת הכנסה. בטופס התביעה ציינה המבוטחת כי היא מקבלת פנסיה מעבודה. גובה הפנסיה שולל את הזכאות להשלמת הכנסה.

פקיד התביעות בטעות לא הביא בחשבון את הכנסותיה מפנסיה, ואישר לה זכאות לקצבת זקנה בתוספת השלמת הכנסה מיום 1.1.2011.

ביום 8.8.2011 התקבלה בקשה מהמבוטחת לשינוי מקום תשלום הקצבה. פקיד התביעות, בבואו לעדכן את חשבון הבנק החדש שלה, גילה לפתע כי הוא לא הביא בחשבון את הכנסותיה מפנסיה.

שלב ראשון: מאחר ותשלום גמלת השלמת הכנסה נמשך יותר מ-6 חודשים רצופים, פקיד התביעות לא יזין את נתוני הכנסותיה מפנסיה, אלא ישלח למבוטחת [הודעה על הטעות](#).
בינתיים תשלום גמלת השלמת הכנסה ימשיך כרגיל. פקיד התביעות ירשום את התיק למעקב למשך 45 יום.

שלב שני (לאחר 45 יום):

עד יום 22.9.2011 (45 יום מיום 8.8.2011 – מועד משלוח ההודעה למבוטחת) לא התקבלה תגובה מהמבוטחת, או שהיא לא הוכיחה זכאות להשלמת הכנסה.

פקיד התביעות יזין את נתוני הכנסותיה מפנסיה.

עקב הזנת הנתונים תישלל רטרואקטיבית זכאותה לגמלת השלמת הכנסה מיום 1.1.2011 ואילך, וייוצר חוב בהשלמת הכנסה.

שלב שלישי (טיפול בחוב):

פקיד התביעות יבדוק האם המבוטחת עומדת בקריטריונים לביטול חוב.

אם כן – יפעל לביטול החוב.

אם לא – החוב יקוזז מקצבת הזקנה המשולמת לה בהתאם לכללי הקיזוז הקיימים בגמלה.
הפקיד יודיע למבוטחת על הפסקת הזכאות לגמלת השלמת הכנסה, החוב שנוצר ודרך הטיפול בו.



המוסד כביטוח לאומי
מינהל גמלאות

שימו לב!

- הוראות החוזר חלות רק על [גמלאות קיום](#) ולא על גמלאות אחרות.
- הוראות החוזר אינן חלות במקרה שתשלום קצבת הקיום נמשך פחות מ-6 חודשים.
- הוראות החוזר חלות רק במקרים בהם **מקבל הגמלה מסר את המידע** ופקיד התביעות לא השתמש בו בטעות ועקב כך אישר תשלום שלא כדין.
- הוראות החוזר אינן חלות במקרים בהם התקבל במוסד **מידע חדש** היוצר שלילת זכאות רטרואקטיבית לקצבת קיום או הקטנת שיעורה. במקרים אלו יש להמשיך ולפעול לפי הכללים הקיימים בכל גמלה.

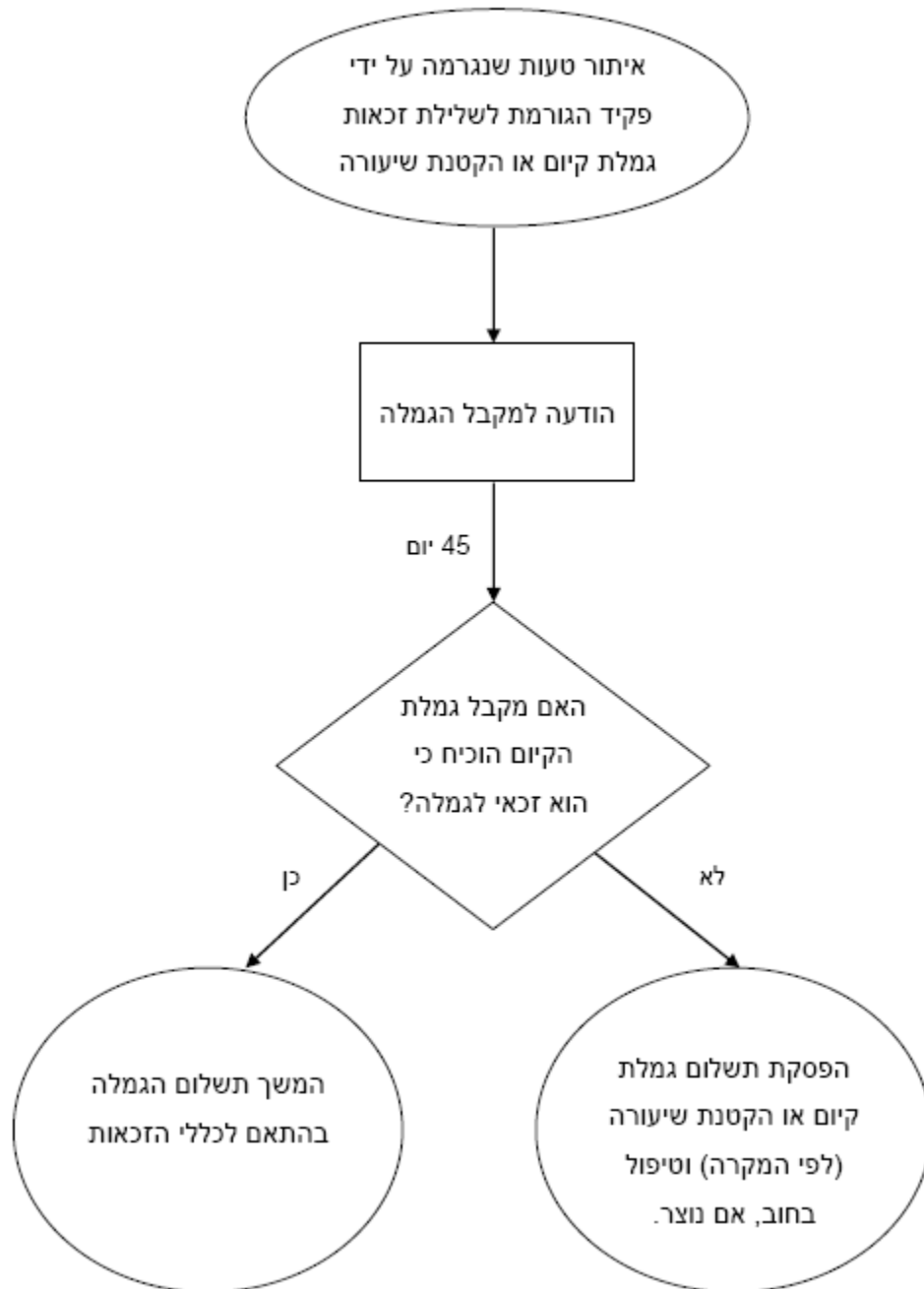
[חזרה](#)



המוסד כביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 1

תרשים זרימה - טיפול בקצבת קיום לאחר איתור טעות של המוסד





המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 2

הודעה למקבל הגמלה

אדון נכבד/ גברת נכבדה,

הנדון: גמלה להבטחת הכנסה / השלמת הכנסה / דמי מזונות – הודעה על הפסקת זכאות

על פי המידע שיש בידי המוסד לביטוח לאומי, (פירוט הנסיבות) _____,
ועל כן לכאורה אינך זכאי/ת לגמלת הבטחת הכנסה / השלמת הכנסה / דמי מזונות (בגובה שאושר
לך) החל מתאריך _____.

הנך רשאי/ת להביא בפני המוסד לביטוח לאומי השגות וטענות כנגד ההחלטה, **בתוך 45 ימים**
ממועד מכתב זה.
ניתן לפנות בכתב, בצירוף הוכחות לטענותיך והשגותיך, באמצעות תיבת השירות שבכניסה לסניף
המוסד לביטוח לאומי או בדואר.

בתקופה של עד 45 הימים האמורים שבהם את/ה רשאי/ת לפנות אלינו כדי להציג את טענותיך,
לא יופסק תשלום הגמלה.

אם לא תתקבל אצלנו פנייתך תוך 45 יום כאמור, תקבל "ההחלטה לכאורה" תוקף של החלטה
סופית ותשלום הגמלה יופסק/יוקטן לתקופה בה לא היית זכאי לגמלה (בגובה ששולם לך),
ותישלח אליך הודעה כיצד אנו פועלים לגביית הגמלה ששולמה לך שלא כדין.

מלל חופשי

הנך רשאי/ת לערער על ההחלטה בפני בית הדין האזורי לעבודה ב- _____, וזאת
תוך 12 חודשים מתאריך קבלת מכתב זה.

הנך רשאי/ת לבקש מהלשכה לסיוע משפטי ייעוץ לייצוג בפני בית הדין לעבודה. את הבקשה
יש להגיש בטופס שאפשר להשיגו בסניפי המוסד לביטוח לאומי, במזכירות בית הדין לעבודה
ובלשכה לסיוע משפטי ב- _____.

אם בעתיד תראה/י את עצמך זכאי/ת לקבל גמלה להבטחת הכנסה/השלמת הכנסה/דמי מזונות
(בשיעור גבוה יותר), באפשרותך להגיש תביעה חדשה וזכאותך תיבדק בהתאם להוראות החוק
והנהלים.

בכבוד רב,

פקיד תביעות הבטחת הכנסה/
זקנה ושאיירים/מזונות

[חזרה](#)