FOIRE AUX QUESTIONS

PANEEM facilite l'inscription aux programmes d'indemnisation de la Claims Conference

PANEEM est utilisé comme preuve d'identité et preuve de vie
Le survivant peut maintenant, confortablement installé chez lui, confirmer son identité au lieu de demander un certificate de vie sur papier, le faire certifier et l'envoyer pour vérification à la Claims Conference.

Paneem aide le survivant à confirmer son identité plus rapidement afin de recevoir son paiement plus rapidement.

Qu'est-ce que PANEEM?

PANEEM est un système de vérification d'identité en ligne, sécurisé, rapide et ne néssitant pas de papier. Il est conçu pour simplifier le processus de vérification d'identité, si bien que les survivants auront la possibilité de recevoir les versements plus rapidement. L'enregistrement prend de 5 à 10 minutes et les survivants apprécieront l'aide apportée par une entité digne de confiance.

Pourquoi les survivants doivent-ils utiliser PANEEM?

Afin de pouvoir continuer à percevoir les compensations, le Gouvernement Allemand, qui est à la source de ces paiements, demande aux survivants la verification de l'identité. Veuillez n'utilisez PANEEM que si le survivant a reçu un courriel ou une lettre lui demandant de vérifier son identité en utilisant PANEEM.

Quels programmes nécessiteront PANEEM?

Tous les survivants qui reçoivent une compensation de la Claims Conference sont invités à utiliser PANEEM, soit les bénéficiaires des rentes de l'Article 2, CEEF ou RSP et les destinataires des paiements supplémentaires du Fonds Hardship (HFS).

What is needed to do PANEEM?

- Du numéro à 7 chiffres de la Claims Conference (indiqué sur tous les courriers de la Claims Conference);
- D'un document d'ídentité avec photo et délivré par le gouvernement. (ce document d'identité doit comporter une photo, la date de naissance et peut être utilisé au-delà de sa date d'expiration);
- De la date de naissance;
- D'une adresse e-mail ou d'un numéro de téléphone pour notifier les résultats de PANEEM;
- D'un portable, d'une tablette ou d'un ordinateur pouvant être connecté/e à Internet et possédant une caméra.

Oú puis-je trouver mon numéro d'enregistrement?

Il s'agit d'un numéro à 7 chiffres indiqué dans toute correpondance avec la Claims Conference; en particulier sur le courrier que nous vous avons envoyé au sujet de PANEEM.

Quelle date de naissance doit être utilisée?

Dans le courrier concernant PANEEM nous avons mentionné la date de naissance que nous avons dans votre dossier. Assurez-vous d'utiliser le format suivant: mois/jour/année (par ex. pour le 1er décembre 1940, inscrivez 12/01/1940. Si le document d'identité actuel indique une date de naissance différente de celle qui est indiquée dans notre courrier, **veuillez contacter** la Claims Conference immédiatement

Comment accéder à PANEEM?

Tout d'abord, assurez-vous que vous avez un appareil connecté à internet.
Vous pouvez accéder à PANEEM sur notre site internet: **Paneem.claimscon.org** depuis un portable, un ordinateur ou un ordinateur portable possédant une camera.
Si vous possédez une portable ou une tablette, vous trouverez PANEEM sur l'application que vous pouvez télécharger depuis **Apple Store** sur votre iPhone et iPad ou **Google Play** sur un appareil android en indiquant "PANEEM".

Où puis-trouver les instructions me guidant sur l'enregistrement/l'authentification sur PANEEM?

https://www.claimscon.org/paneem-helpful-resources/paneem-digital-certification-frequently-asked-questions/

Quelle est la différence entre ENREGISTREMENT et AUTHENTIFICATION?

l'enregistrement doit se faire lors de la première utilisation de PANEEM. Tout d'abord, vous devez télécharger l'application su vous utilisez un portable ou un iPad et aller sur notre site internet. Ensuite, vous devez fournir une photo et un document d'identité délivré par votre gouvernement et présentant votre propre photo. Dans les cas où les informations personnelles sont indiquées au recto du document d'identité (par ex. la date de naissance) vous devrez également photographier le recto de votre n document d'identité.
l'authentification se fait à la suite de son enregistrement sur PANEEM. Dans ce cas, il devrait pouvoir allez directement sur l'application ou le site internet et saisir son numéro d'enregistrement, sa date de naissance et se prendre en photo. Il ne lui sera pas demander de scanner son document d'identité.

Quand dois-je m'inscrire pour le prochain paiement supplémentaire du Fonds Harsdhip?

Une preuve de vie valide doit être addressee avant le 31 décembre 2023. Ceci aidera à accélérer le processus du paiement.

Comment puis-je obtenir le paiement supplémentaire du Fonds Hardship en 2023?

Si vous avez perçu des paiements HFS en 2021 et 2022, il lui suffira, pour recevoir le paiement HFS de 2023, de valider votre demande sur PANEEM. Une lettre vous sera envoyée à la dernière adresse connue et indiquée dans votre dossier à la Claims Conference et il suffira de la valider sur PANEEM. En cas de changement d'adresse ou de compte bancaire, vous devez le signaler à la Claims Conference par un écrit signé et date. (**cliquez ici** pour information ou allez au n° **6**).

Quel est le timing pour le paiement HFS 2023?

Tout survivant éligible doit s'enregistrer sur 'PANEEM le plus rapidement possible. Une fois enregistré, le paiement devrait parvenir en l'espace de 8 à 10 semaines. Le premier groupement de paiements sera effectué durant la première semaine d'avril. Si vous vous êtes bien enregistré mais n'avez pas reçu de paiement, nous procéderons chaque mois à des paiements supplémentaires. Si au bout de 10 semaines après l'enregistrement sur PANEEM vous n'avez toujours pas reçu de paiement, veuillez contacter la Claims Conference.

Les héritiers sont-ils éligibles au paiement HFS 2023?

Les destinataires du HFS doivent être en vie lors du paiement de HFS 2023. Les héritiers ne sont pas éligibles au paiement HFS 2023. Exception: les héritiers peuvent être éligibles à l'obtention du paiement HFS 2023, s'il s'agit de la toute première demande soumise; la demande sera traitée après le décès du requérant.

Comment puis-je savoir que j'ai réussi à compléter PANEEM?

PANEEM enverra une confirmation par courriel ou un texto pour informer les utilisateurs des démarches sur PANEEM et si tout est correct. Mais dans certains cas, le système ne pourra pas approuver la vérification. Nous vous demandons alors de recontacter PANEEM. Veuillez aller à **paneem.claimscon.org** pour répéter le processus.

Dois-je photographier les deux côtés de mon document d'identité?

Oui, s'il y a des informations personnelles au recto du document d'identité (par ex. La date de naissance) PANEEM demandera un cliché des deux côtés du document et PANEEM devra vérifier le verso et le recto du document d'identité.

Que doit-je présenter après un changement de banque. Cela peut-il être réglé sur PANEEM?

Non, cela n'est pas possible. Si vous avez change vos informations bancaires, vous devez nous contacter immédiatement. Nous vous demanderons une notification écrite et signée indiquant les nouvelles données bancaires. Elle devra nous parvenir par courrier postal ou électronique.

Que se passe-t-il si je ne peux pas utiliser PANEEM correctement?

Il est compréhensible que cette nouvelle technologie puisse être cette année difficile à gérer pour certaines personnes. Merci d'utiliser PANEEM au moins une fois pour vérifier votre preuve de vie. Si vous êtes incapable d'utiliser PANEEM correctement et si vous n'avez pas accès à la technologie nécessaire ou la connexion appropriée, veuillez tout simplement visiter le site internet de la Claims Conference **paperlc.claimscon.org** et remplissez le formulaire de demande d'un certificat de vie papier; nous vous adresserons ensuite un certificate de vie papier. Vous **pouvez également nous appeler ou nous** envoyer un courriel pour demander un certificate de vie papier.

Besoin d'aide?

Europe:
Tel: +49 69 970 7010
Email: A2-HF-CEEF2@claimscon.org

Israël et l'Ex-Union soviétique:
+972-(3)-519-4400
(Tel Aviv de l'intérieur d'Israël)
03-519-4400
Email: infodesk@claimscon.org

USA
et Tous Les Autres Pays:
Tel: +1-646-536-9100
Email: info@claimscon.org

Comment réussir à photographier le survivant?

- Assurez-vous d'un bon éclairage (ni trop sombre, ni trop clair)
- Ecartez tout ce qui peut cacher le visage, i.e. un chapeau, des lunettes, un masque
- Assurez-vous que le survivant ne ferme pas ses yeux au moment du déclenchement
- Le survivant doit rester directement en face de l'appareil mobile ou de l'ordinateur pour faire face à la camera de manière à ce que son visage soit bien en vue. Il n'a pas besoin d'être assis tout droit.
- Essuyez l'objectif avec un tissu pour éliminer le flou.

Comment réussir à prendre une photo du document d'identité

- Assurez-vous que tout le document apparaisse bien dans le cadre et soit bien pris en photo
- Le cliché doit montrer toutes les données indiquées sur ce document
- Ne mettez pas vos doigts sur le document.
- Si vous utilisez un portable ou une tablette, posez le document sur une surface plane pour prendre la photo
- Assurez-vous que la photo ne sera ni trop sombre ni trop claire, qu'il n'y aura pas de reflets et pourra être lisible.
- Evitez un arrière-plan de couleur blanche lors du cliché du document d'identité comportant une photo et délivré par le gouvernement car ces photos peuvent ressembler à une copie du document et ne pas sembler authentiques.