

# FAQs



PANEEM facilita l'iscrizione a un programma d'indennizzo della Claims Conference. PANEEM si usa per la prova dell'identità e del certificato di esistenza in vita.

Ora potete dimostrare la vostra identità comodamente da casa vostra e se lo preferite, invece di richiedere un certificato di esistenza in vita, potete farla autenticare e poi inviarla alla Claims Conference per la verifica.

**PANEEM vi aiuterà a verificare più rapidamente la vostra identità, consentendovi di ricevere il pagamento più rapidamente.**

**IMPORTANTE: usate PANEEM solo se avete ricevuto un'e-mail o una lettera in cui vi viene chiesto di dimostrare la vostra identità tramite PANEEM.**

## Cos'è PANEEM?

PANEEM è un sistema di verifica dell'identità online sicuro, veloce e non cartaceo. Il suo scopo è facilitare il processo di verifica dell'identità, in modo che i sopravvissuti possano ricevere più rapidamente il pagamento dell'indennizzo. La registrazione richiede dai 5 ai 10 minuti se effettuata da qualcuno che ha familiarità con questa tecnologia. Alcuni potrebbero aver bisogno di assistenza nell'utilizzo di questa tecnologia, pertanto vi consigliamo di rivolgervi a un organo di fiducia che vi potrà aiutare.

## Perché i sopravvissuti dovrebbero usare PANEEM?

Per continuare a ricevere gli indennizzi, il governo tedesco, che finanzia questo programma, richiede ai sopravvissuti di dimostrare la propria identità. Usate PANEEM solo se avete ricevuto un'e-mail o una lettera che vi chiede di dimostrare la vostra identità con PANEEM.

## Quali programmi richiedono PANEEM?

Tutti i sopravvissuti che ricevono un indennizzo dalla Claims Conference sono invitati a fornire una prova di esistenza in vita con PANEEM, i beneficiari di pensioni ai sensi dell'articolo 2, del CEEF o RSP e i beneficiari di dell'Hardship Fonds [Fondo per le indigenze (HFS)].

## Cosa mi serve per usare PANEEM?

- Il vostro numero di domanda a 7 cifre della Claims Conference (si trova su ogni lettera della Claims Conference);
- un documento di identificazione ufficiale (il documento di identificazione deve essere munito di foto e data di nascita e può essere utilizzato anche se è scaduto). Alcuni esempi: passaporto, patente di guida, certificato di naturalizzazione, carta d'identità);

- la data di nascita;
- un indirizzo e-mail o un numero di telefono per ricevere le notifiche relative al completamento di PANEEM (riuscito, non riuscito, in corso di elaborazione);
- un cellulare, un tablet o un computer collegato a Internet e dotato di fotocamera.

## **Dove posso trovare il numero di domanda?**

Si tratta di un numero di 7 cifre allegato a tutta la corrispondenza con la Claims Conference, in particolare alla lettera che vi abbiamo inviato relativa a PANEEM.

## **Come faccio a sapere quale data di nascita devo indicare?**

Nella lettera su PANEEM vi abbiamo inviato la data di nascita registrata da noi per voi. Vi preghiamo di utilizzare il seguente formato: data/mese/anno (ad esempio, se è il 1° dicembre 1940, inserire 01/12/1940). Se la carta d'identità attuale di un superstite riporta una data di nascita diversa da quella indicata nella nostra lettera vi preghiamo di contattare immediatamente la Claims Conference.

## **Come posso accedere a PANEEM?**

Innanzitutto, assicuratevi che il vostro dispositivo mobile sia collegato a Internet. È possibile accedere a PANEEM dall'indirizzo [paneem.claimscon.org](http://paneem.claimscon.org) utilizzando uno smartphone, un computer o un portatile munito di fotocamera.

Se si ha uno smartphone o un tablet, PANEEM è disponibile anche come applicazione, scaricabile cercando PANEEM nell'[Apple Store](#) sull'iPhone e iPad o in [Google Play](#) sul proprio dispositivo Android e scaricandolo.

## **Dove posso trovare le istruzioni per la registrazione/autenticazione in PANEEM?**

<https://www.claimscon.org/PANEEM-helpful-resources/>

## **Qual è la differenza tra REGISTRAZIONE e AUTENTICAZIONE?**

È necessario **registrarsi** quando si utilizza PANEEM per la prima volta. Se si utilizza uno smartphone o un iPad, è necessario prima scaricare l'applicazione o visitare il nostro sito web. In secondo luogo, con PANEEM dovete scattare un selfie e una foto del fronte del vostro documento d'identità ufficiale. Nei casi in cui le informazioni personali (come la data di nascita) si trovino sul retro del documento d'identità, dovete scattare anche una foto del retro del documento.

È necessario **autenticarsi** se in passato ci si è registrati con esito positivo in PANEEM. In tal caso, è necessario accedere direttamente all'app o al sito web e scattare un selfie. Se Paneem vi riconosce, vi verrà chiesto di confermare il vostro nome e la vostra data di nascita. In caso contrario dovete effettuare il login con il vostro numero di domanda e la vostra data di nascita e scattare una foto del vostro volto con PANEEM. Non è necessario scansionare il vostro documento d'identità.

## **Come faccio a sapere se ho eseguito PANEEM correttamente?**

PANEEM invia un'e-mail o un messaggio di conferma agli utenti per informarli se hanno completato correttamente il processo. Potete anche verificare lo stato della vostra verifica tornando all'applicazione, inserendo il vostro numero di domanda a 7 cifre e la vostra data di nascita e cliccando sul pulsante "Verifica stato". In alcuni casi è possibile che il sistema non accetti la prova dopo avere verificato il vostro tentativo. In questo caso è possibile che vi chiediamo di usare nuovamente PANEEM.

Accedere a [paneem.claimscon.org](http://paneem.claimscon.org) per ripetere la procedura.

## **Cosa succede se non riesco a utilizzare PANEEM?**

È comprensibile che quest'anno potrebbe essere difficile per qualcuno utilizzare questa nuova tecnologia. Vi preghiamo di provare a utilizzare PANEEM almeno una volta per fare controllare il vostro certificato di esistenza in vita.

## **Devo fotografare entrambi i lati della mia carta d'identità?**

Sì, se ci sono informazioni personali (come la data di nascita) sul retro del documento d'identità PANEEM avrà bisogno di una foto di entrambi i lati del documento e PANEEM dovrà controllare fronte e retro del vostro documento d'identità.

## **Entro quando devo registrarmi per i prossimi pagamenti dal fondo A2 e RSP?**

I sopravvissuti che ricevono pagamenti pensionistici dal fondo A2 o RSP devono fornire la prova di esistenza in vita entro il 15 marzo per evitare interruzioni dei pagamenti. Se la verifica viene completata dopo la scadenza del termine, non potremo effettuare il pagamento per questo trimestre ad aprile. Riceverete invece un doppio pagamento nel trimestre successivo, a luglio. Vi chiediamo di completare la verifica PANEEM prima possibile per assicurarvi di ricevere i vostri pagamenti in tempo.

## **Come faccio ad avere il pagamento HFS nel 2026?**

Se avete ricevuto pagamenti HFS negli anni precedenti, l'unico requisito per ricevere HFS nel 2026 è la convalida tramite PANEEM. Vi verrà inviata una lettera al vostro ultimo indirizzo registrato alla Claims Conference e tutto ciò che dovete fare è completare il processo di convalida con PANEEM. In caso di cambio di indirizzo o di conto in banca, accertatevi sempre di informare la Claims Conference per iscritto e con firma. ([Cliccate qui](#) per visualizzare l'indirizzo di contatto).

## **Qual è la tempistica prevista per il pagamento dell'HFS?**

Ogni superstito idoneo dovrebbe completare il processo di convalida con PANEEM prima possibile. Dopo la conferma potrebbero essere necessarie dalle otto alle dieci settimane per ricevere il pagamento. Se sono passate 10 settimane dalla convalida di PANEEM e non avete ricevuto il pagamento, contattate la Claims Conference.

## **Qual è la tempistica prevista per il pagamento A2 o RSP?**

I pagamenti vengono effettuati trimestralmente nei mesi di aprile, luglio, ottobre e gennaio. Se inviate la prova di esistenza in vita entro la scadenza del 15 marzo, il prossimo pagamento verrà effettuato all'inizio di aprile. Se effettuate la verifica dopo la scadenza, il pagamento verrà effettuato nel trimestre successivo.

## **I coniugi hanno diritto a ricevere la pensione di reversibilità di un sopravvissuto?**

I coniugi o i partner di persone aventi diritto alla pensione, a determinate condizioni tra cui la prova di un matrimonio o di un'unione civile riconosciuta, possono avere diritto alla pensione di reversibilità per un periodo massimo di nove mesi. Il diritto alla pensione dipende da fattori quali lo status del coniuge, la cronistoria dei pagamenti del beneficiario della pensione e la percezione di altre indennità. Per informazioni dettagliate sui requisiti, si prega di contattare la Claims Conference.

## **Cosa deve fare un cliente per cambiare le sue coordinate bancarie? È possibile farlo con l'applicazione PANEEM?**

No, non è possibile. Se dovete modificare i vostri dati bancari, vi preghiamo di contattarci immediatamente; abbiamo bisogno di una comunicazione scritta e firmata con le nuove informazioni bancarie, che possono essere inviate per posta o per via elettronica. In alternativa potete aggiornare sia il vostro indirizzo che le vostre coordinate bancarie online sul [portale dei sopravvissuti](#) (Survivor Portal).

## Come scattare una bella foto di sé stessi

- Fare in modo che ci sia una buona illuminazione (né troppo scura né troppo chiara);
- togliere tutto ciò che copre il volto (cappello/occhiali/mascherina);
- sedersi direttamente di fronte al dispositivo mobile o al computer, in modo che nella fotocamera si veda tutto il vostro volto. Non è necessario stare seduti diritti;
- durante la registrazione delle immagini tenere gli occhi aperti;
- pulire la fotocamera con un panno di carta in modo che l'obiettivo sia pulito e la foto non sia sfocata;
- se avete difficoltà a tenere fermo il dispositivo mobile, appoggiate lo su una superficie piana.

## Come fotografare correttamente il documento d'identità

- Accertarsi che l'intero documento appaia all'interno della cornice e che sia leggibile;
- l'immagine deve comprendere completamente il testo del documento d'identità;
- non tenere le dita appoggiate sul documento;
- se si utilizza un telefono o un tablet, posizionare il documento su una superficie piana per catturare l'immagine;
- evitare uno sfondo bianco quando si scatta la foto di un documento d'identità ufficiale perché le foto potrebbero sembrare una copia del documento e quindi non autentiche;
- accertarsi che la foto non sia troppo scura o troppo chiara e che il testo sia leggibile;
- accertarsi inoltre che non vi siano riflessi e che l'immagine non sia sfocata.

## Serve aiuto?

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

**Israele ed Unione Sovietica:**  
+972-(3)-519-4400  
**(Tel Aviv all'interno di Israele)**  
03-519-4400  
Email: Paneemil@claimscon.org

**Stati Uniti  
en andere statened altri stati**  
Tel: +1-646-536-9100  
Email: info@claimscon.org