



כד סיון, תשע"ז
18 יוני, 2017

חוזר גל"ש : 1429
חוזר שירות לקוחות: 82

אל : מנהלי סניפים
מנהלי אגפים – גמלאות וביטוח וגביה
מנהלי סניפי משנה
ביטוח וגביה – מנהלי תחום בסניפים
ביטוח וגביה – מנהלי אגפים
גמלאות – מנהלי תחום מ.ר. וסניפים
מנהלי מרכזי שירות בסניפים
מנהלי מוקדים טלפוניים
נציגי שירות בסניפים ובמוקדים

הנדון: גרסת דלפק קדמי – גירסה מס' 43 – הפחתת קנסות בגל"ש

פתח דבר

בתאריך 18/6/2017 נוספו חידושים לגרסת הדלפק הקדמי בנושא הרחבת הסמכויות של נציגי השירות במוקדים הטלפוניים ובמרכזי השירות להפחתת קנסות מעל 10% מהשכר הממוצע במשק ללא צורך בשליחת בקשה להפחתה על ידי המבוטח. מאחר והשיחות עם המבוטחים במוקד מוקלטות תיווצר בקשה במערכת באופן אוטומטי אותה יהיה ניתן לראות במסך 311 בגל"ש.

פיתוח זה הינו ביטוי לחשיבות יישום תפישת השירות של המוסד המפחית באופן משמעותי את הצורך של המבוטח להגיע אל פקיד הגביה בסניף ו/או לשלוח מכתב בקשה להפחתת קנסות באינטרנט, בדואר או בפקס ומאפשר יצירת קשר בין המבוטח לפקיד הגביה על ידי שליחת מטלה מהמבוטח אל פקיד הגביה באמצעות נציגי השירות.

בעתיד הקרוב, התוכנית תועבר אל סביבת האתר האישי ותאפשר למבוטח לבצע בעצמו את מה שניתן לבצע באמצעות נציגי השירות.

א. כללי

להלן הסמכויות הקיימות של נציגי השירות (ללא שינוי מהגרסה הקודמת).

הערות נוספות	אחוז הפחתה אוטומטי באמצעות נציגי השירות	גובה הקנס
אין צורך במכתב בקשה להפחתה מהמבוטח	• 100% של קנס והצמדה עבור משפחות ב, ג	עד 10% משכר ממוצע
	• למשפחות א' – 100% קנס ו- 0% הצמדה	חיוב עתידי בקו ישר – ללא מגבלה בסכום
	הפחתה של 100% קנס בקו ישר	
מספר ההפחתות בשנה: הפחתה אחת בשנה קלנדרית (למעט ההפחתות עד 50 ₪) מנקודת ה-0		

הערה: הסמכות של נציגי השירות לבצע הפחתה מותנית בתשלום יתרת החוב, לאחר שהמערכת ביצעה את החישוב.



ב. כללים חדשים להפחתת קנסות והצמדה אוטומטית באמצעות נציגי השירות

להלן הכללים:

הערות נוספות	אחוז הפחתה אוטומטי באמצעות נציגי השירות	גובה הקנס
מכתב בקשה להפחתת קנס יופק באופן אוטומטי ויהיה ניתן לראותו במסך 311	<ul style="list-style-type: none"> 75% מהקנסות 0% מההצמדה זהה לכל המשפחות 	מ- 10% ועד 70% משכר ממוצע
	<ul style="list-style-type: none"> 50% מהקנסות 0% מההצמדה זהה לכל המשפחות 	מעל 70% משכר ממוצע
<p>1. תועבר לפקיד הגביה מטלה לפנות למבוטח טלפונית להסדר החוב</p> <p>2. מכתב בקשה אוטומטי להפחתת קנס יופנה לפקיד הגביה. ניתן לראותו במסך 311.</p>	<ul style="list-style-type: none"> אין סמכות לשינוי. הסמכות להפחתה היא של פקיד הגביה בלבד 	המבוטח מבקש לקבל אחוזי הפחתה גבוהים מההפחתה האוטומטית המוצעת לו על ידי נציגי השירות

ג. המבוטח מבקש לשלם את יתרת החוב עם הפחתה המוצעת לו

שלב 1 - הצגת פרטי החוב ואפשרויות הפחתה על ידי נציגי השירות

דוגמא להפחתה:

למבוטח יתרת חוב בסך של 54,083 ₪. סכום הקנסות הוא 4,929 ₪. סכום זה מהווה כ- 51% מהשכר הממוצע (9673 ₪ נכון ל-1/1/2017). במקרה זה הנציג יכול לבטל 3,696 ₪ מההווים 75% מהקנסות בלבד, ובתנאי שהמבוטח ישלם את יתרת החוב במלואה באמצעות כרטיס אשראי או בהוראת קבע. לחיצה על ה - V ליד היתרה מציגה את פירוט הקנסות וההצמדה, כך שהנציג יכול למסור למבוטח את פירוט הפחתה בשיעור של 75% מהקנסות.

שים לב: ברבוע האדום מוצגת החלטת המערכת להפחתת קנסות.

The screenshot shows a web application interface with a summary of a debt and a pop-up window. The summary includes:

- יתרה נוכחית: 54,083
- קנס/הצמדה: 5,198
- הפחתה: 3,696
- יתרה לתשלום: 50,387
- בצע הפחתה יתרה נוכחית: 50,387

The pop-up window, titled "פירוט קנסות והצמדה", contains the following table:

סכום	פירוט
3,683	קנס רטר
1,246	קנס פיגורים
4,929	סה"כ קנסות
45	הצמדה רטר
224	הצמדה פיגורים
269	סה"כ הצמדה

Below the table, there is a red text box with the following text:

הפחתת הקנס האפשרית במוקד היא 75% מגובה הקנס. אם המבוטח מבקש הפחתת קנס גבוהה יותר, יש להעביר בקשה לפקיד הגביה בסניף סניף השירות על ידי לחיצה על כפתור "שלה בקשה להפחתה לפקיד גביה בסניף ללא תשלום". יידע את המבוטח שנציגי הגביה יצורו איתו קשר בהקדם.

At the bottom of the interface, there are options for payment method: "אופן התשלום" with radio buttons for "הסדר תשלומים בהוראת קבע" (selected) and "תשלום בכרטיס אשראי". There is also a field for "סכום לתשלום" and a note: "יתחום של תשלום בהוראת קבע: אינו תופס מסגרת אשראי (אובליגו)".



שלב 2 – תשלום החוב על ידי המבוטח

לאחר ביצוע התשלום על ידי המבוטח יתבצעו הפעולות הבאות במערכת גל"ש

- א. תשלום החוב ייקלט במסך 252
- ב. תבוצע הפחתת קנסות אוטומטית בהתאם לסמכויות נציג השירות (במסכים 251, 256)
- ג. קליטת התשלום (במסכים 536, 531, 511) תאפס את יתרת החוב
- ד. יופק מכתב בקשה להפחתת קנסות באופן אוטומטי בהתאם לשיעור ההפחתה שבוצע. מכתב זה ניתן לראות במסך 311 בסוג הודעה: "בקשה להפחתת קנס {דלפק} ". מצ"ב דוגמת המכתב

www.btl.gov.il
המוסד לביטוח לאומי
הסניף: תל אביב
יחידת שדה 17 ת"ד 20222
תל אביב-יפו 6777517
חוליה: 06

ביטוח ונגייה מלא-שכירים
טל: 04-8812345 *6050
שקבלה: א.ג.ח 12:30 08:00
מועצה טל: א.ח 17:00 08:00
פקס: 03-6250467

17:00-8:00
04-8812345 *6050
04-8812345 *6050

לכבוד:
המוסד לביטוח לאומי

דף 1 מתוך 1

כינסיון תשע"ז
14/06/2017

ת.ו. [redacted]

הגורן: בקשה להפחתת קנסות אוטומטית בשיעור של 75%

א. פרטי המבקש
שם משפחה: [redacted]
שם פרטי: מאיר
מספר זהות: [redacted]
טלפון: [redacted]

ב. סיבה לבקשה:
שילמתי את יתרת חובי

הבקשה הועברה ממרכז שירות מסגרת תל אביב.

מכתב רשמי
מאיר [redacted]

ת.ד. 1772224

טיוטה



ד. המבוטח מבקש לשלם את החוב עם הפחתה גבוהה מההפחתה המוצעת לו

עד גרסה זו, מבוטחים הונחו לשלוח בפקס או באינטרנט מכתב בקשה להפחתת קנסות לשיקול דעתו של פקיד הגביה.

בגרסה זו, מכתב הבקשה להפחתת הקנסות **יישלח לפקיד הגביה באופן אוטומטי**. במקביל, תיפתח **מטלה לפקיד** - ליצור קשר טלפוני (הטלפון יירשם על ידי הנציג) עם המבוטח להסדר החוב.

שימו לב, מכתב הבקשה אינו חתום על ידי המבוטח, אבל הוא תקף!

ד.1. שליחת מטלה לפקיד הגביה מהדלפק

The screenshot shows a dashboard with several data points: "יתרה נוכחית" (32,575), "יתרת חוב" (n), "קנס/הצמדה" (7,363), "הפחתה" (3,641), "יתרה לתשלום" (28,934), and "בצע הפחתה יתו". A button labeled "שלח בקשה להפחתה לפקיד גביה בסניף ל" is circled in blue. Below the button, a red warning message states: "הפחתת הקנס האפשרית במוקד היא 50% מגובה הקנס. אם המבוטח מבקש הפחתת קנס גבוהה יותר, יש להעביר בקשה לפקיד הגביה בסניף, מבלי לשלם. על ידי לחיצה על כפתור 'שלח בקשה להפחתה לפקיד גביה בסניף ללא תשלום' יידע את המבוטח שניציג הגבייה יצור איתו קשר בהקדם." A link for "הערות כלליות" is also visible.

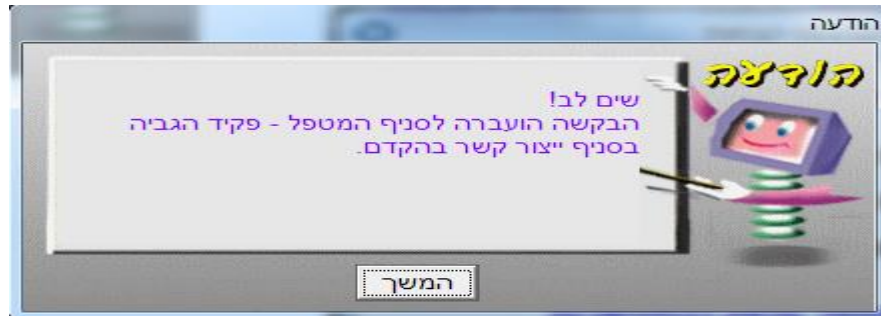
חלון הסיבה – מדוע הוא מבקש להפחית קנסות ורישום מספר הטלפון של המבוטח

The dialog box, titled "בקשה להפחתת קנסות", contains the following fields and options:

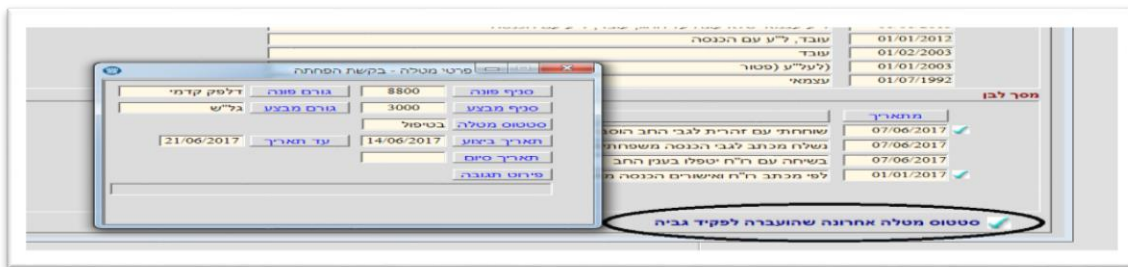
- סמן סיבות להפחתת הקנסות:**
 - סיבות בריאותיות
 - סיבות כלכליות
 - תשלום כל החוב
- הכנס מספר טלפון להתקשרות:** [] - []
- הבקשה להפחתה תועבר לפקיד הגביה בסניף.**
- ידע את המבוטח:**
 - אופן התשלום
 - תשלום בברטיס
- הודעות:**
 - שפקיד הגביה יתקשר טלפונית בהקדם.
 - שהזכאות להפחתה ניתנת פעם ב- 12 חודשים
- Buttons: **בטל** and **אשר**



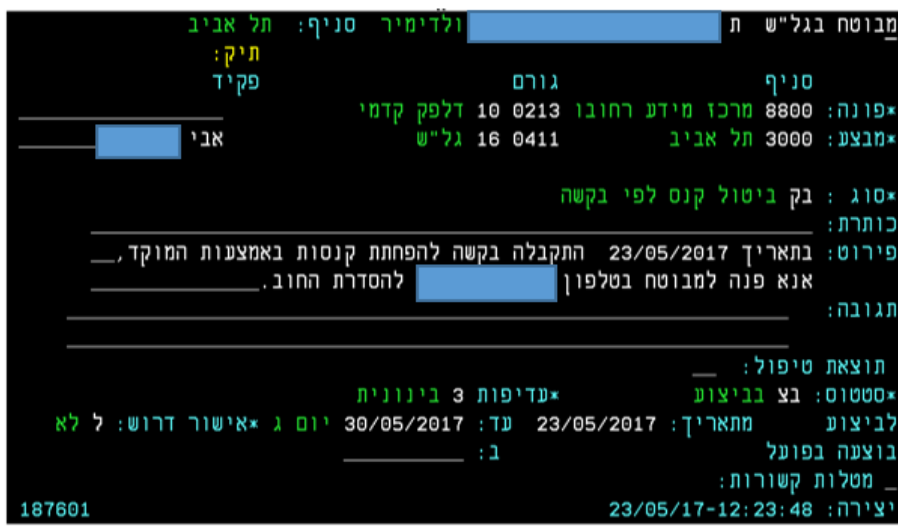
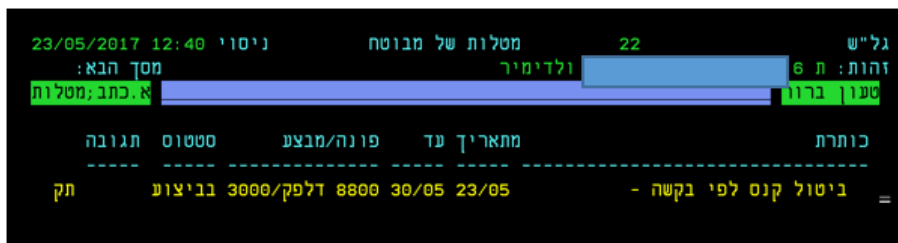
הצלחה בשליחת המטלה



תצוגת המטלה בבירור גל"ש - מציגה את סטטוס המטלה ואת המועד הצפוי לסגירתה.
סגירת המטלה על ידי פקיד גביה - תציג שהמטלה בוצעה.
מלל שיכניס פקיד הגביה למטלה - יוצג בחלון זה.



ד.2. תצוגה במערכת גל"ש לפקיד הגביה





מכתב המופיע ב- 311 המיועד לפקיד הגביה ועל החתום המבוטח



3.ד. הטיפול של פקיד גל"ש

עם קבלת המטלה על פקיד הגביה ליצור קשר בהקדם עם המבוטח לצורך גביית החוב ולתעד את תהליך הטיפול בתוך המטלה.
יש להקפיד ולרשום את תוצאות הטיפול בתוך המטלה באופן ברור מאחר ותיעוד זה יוצג לנציג השירות במוקד.
התיעוד יוצג בחוצץ הבירור, ולכן חשוב מאד לתעד את התקשורת עם המבוטח: כגון ניסיונות התקשרות שלא צלחו, תשלום על ידי המבוטח ואיזה אחוז הפחתה קיבל, המתנה למסמכים וכד'...

ה. מטלה שטרם נסגרה על ידי הפקיד

נציג השירות יהיה מנוע מלשלוח מטלה נוספת. במידה וחלף הזמן שהוגדר למטלה, הפניה לפקיד הגביה תתבצע באמצעות מערכת קשר ובירורים.





גירסה חדשנית זו היא תוצר של חשיבה יצירתית שבאה בעיקר מפקידי גביה מהסניפים, ועל כך תודות לכל מי שתרום מהסניפים.

תודה לצוות של מינהל הביטוח והגביה : יפה זמיר, שולמית אזולאי, פנינה גולד וכמובן ללינה משה מסניף תל אביב .

תודה גם לצוותי הפתוח מתמ"מ: אלעד רמתי, חנה חובב, הדס זנגילבף - מצוות ישומי הגביה, וכן לחטיבת שירותי קצה – ובמיוחד דגנית קפויה וזהר סתת.

תודה גם לשירלי אבינרי מאגף שירות לקוחות

בשאלות והבהרות שונות לחוזר זה ניתן לפנות לאגף שירות לקוחות, לשירלי אבינרי וכמובן לצוותים המקצועיים במינהל הביטוח והגביה: יפה זמיר, שולמית אזולאי ופנינה גולד.

בברכה,

משה עמית
סגן ראש מינהל הביטוח והגביה
ומנהל אגף הגביה

נחמה שפירא
מנהלת אגף שירות לקוחות