



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

## פרטי החוזר:

תאריך: 26/6/2018, י"ג בתמוז תשע"ח.

חוזר שירות לקוחות מס' 91

חוזר גל"ש מס' 1441

נושא: הפחתת קנסות/הפרשי הצמדה באתר האישי

## תכני החוזר:

- 1..... מטרת החוזר
- 1..... פתח דבר
- 2..... כללי ביצוע ההפחתות
- 2..... אתר אישי – דף הבית
- 3..... מסך תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות
- 4..... פירוט קנסות ו/או הפרשי הצמדה
- 5..... מעבר לתשלום
- 6..... הסכם תשלומים באמצעות הוראת קבע
- 7..... אישור וביצוע התשלום
- 8..... עדכון במסכי גל"ש
- 10..... תודות

## מטרת החוזר

לעדכן את העובדים על שירות חדש למבוטחים באתר "שירות אישי". המבוטח יוכל לשלם חובות בדמי ביטוח ולהפחית קנסות ו/או הפרשי הצמדה בהתאם לכללים שנקבעו במוקד הטלפוני.

## פתח דבר



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

עד כה ניתן היה לשלם חוב בדמי ביטוח באמצעות פקיד גביה, מוקד טלפוני, נציג שירות בדלפק קדמי או אתר התשלומים ולקבל הפחתת קנסות ו/או הפרשי הצמדה בעת תשלום יתרת החוב. מעתה יכול מבוטח לשלם את החוב גם באמצעות האתר האישי. ולהפחית בעצמו קנסות ו/או הפרשי הצמדה מבלי להגיע לסניף או להתקשר למוקד הטלפוני.

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

## כללי ביצוע ההפחתות

מספר ההפחתות המותר למבוטח הוא **2 פעמים** בתקופה של 12 חודשים בכל הערוצים.

הערות	שיעור ההפחתה	גובה הקנס
אפשרות זו ניתנת בכל הערוצים.	משפחות ב', ג' – 100% קנס והצמדה משפחה א' – 100% קנס	עד 10% מהשכר הממוצע
אפשרות זו אינה קיימת באתר התשלומים. פקיד גביה רשאי לאשר הפחתה גבוהה יותר. מכתב בקשה להפחתת קנס מונפק באופן אוטומטי ומוצג במסך 311.	כל המשפחות – 75% מקנס בלבד	מ-10% עד 70% מהשכר הממוצע
אפשרות זו אינה קיימת באתר התשלומים. פקיד גביה רשאי לאשר הפחתה גבוהה יותר. מכתב בקשה להפחתת קנס מונפק באופן אוטומטי ומוצג במסך 311.	כל המשפחות – 50% מקנס בלבד	מעל 70% מהשכר הממוצע
מועברת ע"י מוקד טלפוני לטיפול פקיד גביה בסניף באמצעות מטלה. אפשרות זו אינה קיימת באתר האישי.	כל המשפחות	בקשה להפחתה גבוהה יותר

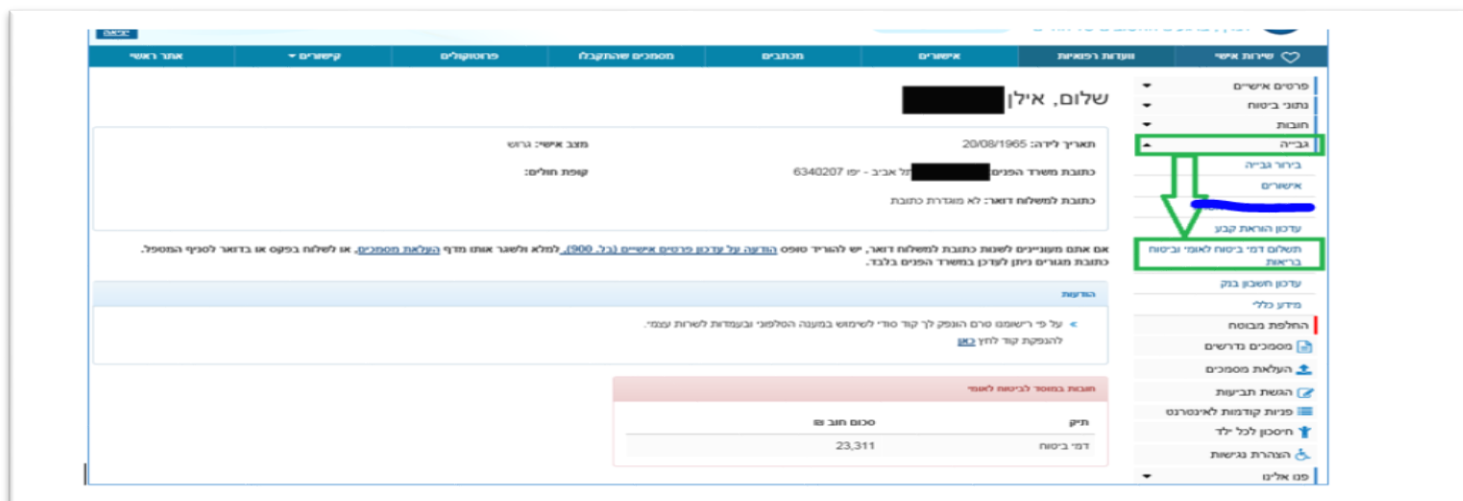
[לחזרה לתוכן העניינים](#)

## אתר אישי – דף הבית

בדף הבית על המבוטח לבחור בנושא גביה ולאחר מכן להיכנס לתשלום דמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות:



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים



[לחזרה לתוכן העניינים](#)

**מסך תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות**

בחלקו העליון של המסך מוצגים הפרטים הבאים:

- מעמד המבוטח
- גובה ומועד התשלום של המקדמה הקרובה
- יתרה נוכחית
- חיובים/קיצוזים עתידיים
- פירוט קנסות/הפרשי הצמדה

בחלקו התחתון של המסך מוצגות אפשרויות התשלום

- תשלום יתרה נוכחית, מקדמה שוטפת וחיוב עתידי לאחר הפחתת קנס/הפרשי הצמדה
- תשלום יתרה נוכחית וחיוב עתידי לאחר הפחתת קנס/הפרשי הצמדה
- תשלום יתרה נוכחית לאחר הפחתת קנס/הפרשי הצמדה
- בחירת סכום לתשלום ללא ביצוע הפחתה.



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

## תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות

במסך זה תוכלו לשלם מקדמות, חובות דמי ביטוח לאומי ודמי בטוח בריאות בכרטיס אשראי או בהוראת קבע.

1 פרטי החוב — 2 פרטי תשלום — 3 אישור פרטים — 4 סיום

פרטיים כללים	מסך 1	פרטי תשלום	מסך 2	אישור פרטים	מסך 3	סיום	מסך 4
מעמד מבוססח: עובד, עצמאי	תאריך תחילת החוב: 15/12/2016	סכום מקדמה שוטפת: 1,439 ₪ לחודש	תאריך המקדמה הקרובה: 15/07/2018				

יתרה נוכחית

יתרה בסך: 23,311 ₪ חובה

החוב כולל קנס/הצמדה: 2,160 ₪ [לפירוט לחץ כאן](#)

### אפשרויות תשלום - יש לבחור אחת מהאפשרויות הבאות:

- אבקש לשלם סך של 23,262 ₪ לאחר הפחתת קנסות בסך 1,488 ₪. סכום התשלום כולל: יתרה נוכחית ומקדמה שוטפת.
- אבקש לשלם סך של 21,823 ₪ לאחר הפחתת קנסות בסך 1,488 ₪. סכום התשלום כולל: יתרה נוכחית.
- בחירת סכום לתשלום - אפשרות זו אינה כוללת הפחתת קנסות. **שים לב! חוב שאינו משולם במלואו ממשיך לצבור קנסות והצמדה.**

מעבר לביצוע התשלום

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

פירוט קנסות ו/או הפרשי הצמדה



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

לפניך מסך המציג למבוטח את פירוט הקנסות/הפרשי ההצמדה. לצפייה בפירוט על המבוטח ללחוץ על "לפירוט לחץ כאן".

**יתרה נוכחית**

החוב כולל קנס/הצמדה: 31 ₪ **לפירוט לחץ כאן**

יתרה בסך: 756 ₪ **חובה**

קנס רטרו:	0 ₪
קנס פיגורים:	23 ₪
סה"כ קנסות:	23 ₪
-----	
הצמדה רטרו:	0 ₪
הצמדה פיגורים:	8 ₪
סה"כ הצמדה:	8 ₪

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

## מעבר לתשלום

לאחר בחירת אחת מהאפשרויות, המבוטח יועבר לביצוע התשלום.

### אמצעי התשלום הם: כרטיס אשראי (תשלום אחד, תשלומים או קרדיט) או הוראת קבע.

- הסכם תשלומים בהוראת קבע בבנק ניתן לבצע בתנאי שקיימת הוראת קבע ברשומת המבוטח.
- הסכם תשלומים בהוראת קבע בכרטיס אשראי ניתן לבצע הן אם קיימת הוראת קבע ברשומת המבוטח והן לאחר הצטרפות להוראת הקבע באמצעות האתר.

### פריסה לתשלומים בהוראת קבע:

- משפחה א' – עד 24 תשלומים (בתנאי שכל תשלום לא יפחת מ-50 ₪)
  - משפחות ב', ג' – עד 48 תשלומים (בתנאי שכל תשלום לא יפחת מ-50 ₪)
- ניתן לצפות בפרטי הריבית ופריסת התשלומים ע"י הקשה על "חישוב ריבית ופריסת תשלומים"



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

### תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות

במסך זה תוכלו לשלם מקדמות, חובות דמי ביטוח לאומי ודמי בטוח בריאות בכרטיס אשראי או בהוראת קבע.

פרטי החוב  פרטי תשלום  אישור פרטים  סיום

יערונן של תשלום בהוראת קבע: אינן תופס מסגרת אשראי (אנבלט)

בחירת אופן התשלום: אופן תשלום  תשלום בכרטיס אשראי  הסדר תשלומים בהוראת קבע

סכום לתשלום: ₪ 23,262

### תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות

במסך זה תוכלו לשלם מקדמות, חובות דמי ביטוח לאומי ודמי בטוח בריאות בכרטיס אשראי או בהוראת קבע.

פרטי החוב  פרטי תשלום  אישור פרטים  סיום

בחירת אופן התשלום: אופן תשלום  תשלום בכרטיס אשראי  הסדר תשלומים בהוראת קבע

סכום לתשלום: ₪ 23,262

נתוני תשלום בכרטיס אשראי

סוג אשראי:

מס' תשלומים: 11

מקסימום תשלומים: 18

מספר כרטיס אשראי:

תוקף הכרטיס: 04 / 2021

תוקף כרטיס: יש לבחור את השנה ואת החודש בהם יפקע תוקף הכרטיס. כבירת מחול מחנים החודש והשנה המכתיים.

בעל הכרטיס:  המבוטח  אחר

#### פרטי ריבית - אשראי

מולך קק לתשלום	23,262
מולך ריבית	345
מולך תשלום סול ריבית	23,607
אזור ריבית חודשי	0.3%
אזור ריבית שנתי	3.6%
מספר תשלומים	11
תשלום ראשון	2,117
שאר התשלומים	2,149

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

### הסכם תשלומים באמצעות הוראת קבע

1. מקדמה שוטפת לא תיכלל בהסכם תשלומים באמצעות הוראת קבע
2. לא יתאפשר ביצוע הסכם תשלומים באמצעות הוראת קבע על חלק מהחוב



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

פרטיים כללים	תאריך תחילת החוב:	סכום מקדמה שוטפת:	תאריך המקדמה הקרובה (משולמת באמצעות הוראת קבע):
מעמד מבוטח:	25/02/2018	378 ₪ לרבעון	15/07/2018
תלמיד במוסד להשכלה גבוהה			

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

## אישור וביצוע התשלום

1. לפניך מסכים המציגים את פרטי העסקה בכרטיס אשראי ואת פרטי הסכם תשלומים בהוראת קבע בהתאמה.

### תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות

במסך זה תוכלו לשלם מקדמות, חובות דמי ביטוח לאומי ודמי בטוח בריאות בכרטיס אשראי או בהוראת קבע.

פרטי החוב  פרטי תשלום  אישור פרטים  סיום

#### אישור פרטי תשלום

תשלום לנושא:	גביה
זהות מבוטח ח"יב:	[Redacted]
שם המבוטח:	[Redacted]
סה"כ לתשלום:	23,262 ₪
מספר תשלומים:	11
סיומת כרטיס:	8811
תוקף כרטיס:	4/2021
זהות בעל כרטיס:	[Redacted]

**⚠ לידיעתך, עליך להקפיד לשלם את דמי הביטוח במועדם החוקי.**



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

**תשלום דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות**

במסך זה תוכלו לשלם מקדמות, חובות דמי ביטוח לאומי ודמי ביטוח בריאות בכרטיס אשראי או בהוראת קבע.

פרטי החוב  פרטי תשלום  אישור פרטים  סיום

התשלום בוצע בהצלחה

**אישור ביצוע התשלום**

שם מבוסח:	מספר זהות מבוסח:
מספר תשלומים: <b>11</b>	מספר אישור: <b>4497809</b>
שאר התשלומים: ₪ <b>2149</b>	להלן פרטי התשלום:
	שולם סך של: ₪ <b>23607.00</b>
	תשלום ראשון: ₪ <b>2117</b>

חזרה למסך פרטי החוב

2. אם לא מתאפשר ביצוע התשלום באמצעות האתר האישי עקב יחידת עיבוד פתוחה – תוצג למבוסח ההערה הבאה:  
"לא ניתן להשלים פעולה זו. אנא פנה למוקד הטלפוני 6050\*"

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

## עדכון במסכי גל"ש

לפניך מסכי גל"ש המציגים את תוצאות ביצוע התשלום וההפחתה על ידי המבוסח באתר האישי.

**מסך 252** – הסדר תשלומים בהוראת קבע

**מסך 251** – הפחתת קנסות/הפרשי הצמדה

**מסך 311** – בקשת המבוסח





המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

26/06/2018 09:13 ניסוי

הסכמי תשלומים

252

גל"ש נהריה / 1

מסך הבא:

זהות: ת 8

טעון ברוך

להוספת הסדר, רשום קוד הסדר \_\_ והקש ENTER

הסדר תשלומים בהוראת קבע - תקף

תאריך ערך

26/06/2018

7931\_\_\_\_\_

מתאריך 26/06/2018 : סכום הסכם

מס' תשלומים: 23\_

ריבית חדשית : 0.30\_

ריבית שנתית : 3.60

חיוב עתידי :

תאריך תשלום ראשון : 27/07/2018

תשלום ראשון :

\*סיבה : א אחר

\*קוד מורשה : 19 המבוטח באתר האישי שם מורשה : המבוטח באתר האישי \_\_\_\_\_

הסכם זה מבוצע בעקבות ביקור גובים : ל

יצירה: 26/06/2018 אישי אתר-שירות 9000 דווח: שירות אישי



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

גל"ש נהריה / 1 251 הפחתות קנסות והצמדה על פיגורים ניסוי 09:09 26/06/2018  
זהות: ת 8 מסך הבא: טעון ברור

עדכון כספי

יתרה: 0.00

הפחתות קנסות והצמדה - תקף

הפחתות לימי ערך ותקופת חישוב מתאריך: 25/03/2018 עד תאריך: 26/06/2018

אחוז הפחתת קנס : 100  
אחוז הפחתת הצמדה : 000  
יתרה במקרה ביטול (סימולציה) : ח 79  
\*סיבה : 1 סילוק כל החוב  
\*קוד מורשה: 19 המבוטח באתר האישי  
שם מורשה : אתר אישי

הערות :

- יצירה: 26/06/2018 אישי אתר-שירות 9000 דווח: שירות אישי

F1=עזרה, F2=מהיר, F3=חזרה, F9=שליטה, F11=ביטול, F15=סיום, F23=ב.סימ, F24=פספס

גל"ש חולון / 2 311 הודעות למבוטח ניסוי 09:30 26/06/2018  
מסך הבא: מסך הבא:

הסדר אשראי 28870 אופן טעון ברור

תאריך סוג הודעה צרופה מצב הודעה מען הודעה מסירה

26/06/2018 בקשה להפחתת קנס (דלפק / אתר אישי) משלוח דוא

[לחזרה לתוכן העניינים](#)

## תודות

פיתוח זה הוא תוצר של שתוף פעולה פורה בין אגף הגביה במשרד הראשי (יפה זמיר, אלינה משה, פנינה גולד, שולמית אזולאי) לאגף שירות לקוחות (שירלי אבינרי) וכמובן צוותי תמ"מ בגל"ש (אלעד רמתי וצוותו) וצוות שירות קצה (משה שוקרון, דגנית קפויה) תודה מיוחדת לדניאל קרימן המעצב אשר סייע לנו מאד בעצוב האתר כך שיהיה ברור ומובן למבוטח.



המוסד לביטוח לאומי  
אגף שירות לקוחות  
אגף גביה מלא שכירים

בשאלות ניתן לפנות לאגף הגביה או לאגף שירות לקוחות.

בברכה,

**נחמה שפירא, מנהלת אגף שירות לקוחות**

נחמה שפירא

**משה עמית, סגן סמנכ"ל ביטוח וגביה**