



המוסד לביטוח לאומי - מינהל גמלאות
אגף גמלאות משפחה - ילדים

חוזר מס': 1333	תאריך: י"ג תשרי תשע"ד 17 ספטמבר 2013
נושא: מערכת ממוכנת תת נושא: חשבון בנק שם החוזר: שינוי ועדכון חשבון בנק לקצבת ילדים באינטרנט	
מטרת החוזר תיאור התהליך של הקלדת פרטי חשבון בנק ע"י המבוטח או המקבל באתר האינטרנט וקליטתו במערכת "ילד". תיאור התהליך הידני המשלים שנדרש פקיד התביעות לבצע במקרים מסויימים.	
פתח דבר	
גלריית רכיבים 	
רשימת תפוצה	
הוכן ע"י: ריקי שנזיק	



המוסד לביטוח לאומי - מינהל גמלאות אגף גמלאות משפחה - ילדים

פתח דבר

בשנת 2012 התקבלו בתחום ילדים למעלה מ- 55,000 בקשות לשינוי מקום תשלום. בפיתוח חדשני שביצענו יתאפשר למבוטחים ולמקבלים להקליד ולשנות את פרטי חשבון הבנק מכל עמדה אינטרנטית ללא שימוש בקוד סודי.

מדובר בתהליך ייחודי בו אנו מנגישים לקהל לקוחותינו את השירות ומאפשרים לו לבצע שינוי פשוט במקום ובזמן הנוחים לו.

המבקש יימלא באתר האינטרנט את פרטיו האישיים (לצורך זיהוי) ויקליד את פרטי החשבון המבוקשים.

לאחר אימות הפרטים מול הבנק תאושר בקשתו.

פיתוח זה בא בנוסף לכל המסלולים האחרים הקיימים היום לעדכון פרטי חשבון בנק והם:

קליטה אוטומטית בלידה ראשונה של בנק שהוגש ואומת באימהות, הגשת טופס בסניף,

הגשת טופס בפקס, מילוי ספחים בתביעות חסרות בנק ומילוי טפסים בבנקים.

אני מודה מאד לציון מזרחי על היוזמה המבורכת שתשפר מאוד את השירות למבוטחים ותקל גם על פקידי התביעות.

כמו כן, אני מודה גם לריקי שנזיק שנרתמה ליישום הרעיון והוצאתו לפועל ביחד עם צוות תמ"מ שרה גרינצייג יצחק גוזלן ונתי לוי וצוותו.

[חזרה](#)

תהליך מקוון

במרבית המקרים בהם יוקלדו פרטי חשבון הבנק, הפרטים יתעדכנו אוטומטית בתיק ילדים. להלן פירוט התהליך:

1. המבוטח או המקבל מקלידים באינטרנט את פרטי הזיהוי הבסיסיים הכוללים: מספר זהות (9 ספרות), שם פרטי ומשפחה, תאריך לידה, מין ושם האב.
 2. בנוסף יתבקשו להקליד מספר טלפון נייד ולאשר אם ברצונם לקבל מסרון על קבלת המידע. כמו כן יתאפשר להזין תיבת דואר אלקטרוני שגם אליו יוכלו לקבל הודעה על קבלת המידע.
 3. לאחר זיהוי, המבקש יקליד את פרטי החשבון המבוקשים.
 4. לאחר סיום ההקלדה יקבל הודעה על הצלחת קבלת הנתונים בביטוח הלאומי, ואם מילא יוכל לקבל גם אישור לטלפון הנייד ולמייל.
- אישור סופי על קליטת הנתונים במערכת "ילד", יינתן רק לאחר ביצוע האימות מול הבנק.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל גמלאות אגף גמלאות משפחה - ילדים

5. במידה והמערכת תסיק על פי הנתונים הקיימים כיום במערכת "ילד" ובמערכת "מבוטח" שאין ביכולתה לבצע השינוי, יוזמן המבוטח לסניף. מדובר במקרים כגון: כל הילדים עברו את גיל 18, בני הזוג אינם תושבים, בני הזוג נמצאים בבדיקת תושבות.
 6. הקלדת הנתונים באינטרנט תפיק תנועה (מסך 425) לשינוי חשבון בנק שתמתין לעדכון במנה הקרובה.
 7. במנה נקלוט התנועה ונפתח אוטומטית פנייה לשינוי חשבון בנק (מסך 121) שתאופיין כפנייה שנקלטה מהאינטרנט. לאחר קליטת הפנייה, פרטי הבנק יעברו בדקת אימות הפרטים מול הבנק על כל המשמעויות שלו.
- [חזרה](#)

טיפול ידני

טיפול ידני

במקרים בהם המערכת לא תדע לקלוט הנתונים שהוקלדו בשל מורכבות התיק, יועבר הטיפול לפקיד התביעות לטיפול ידני.

מדובר במקרים כגון: הזהות שהוזנה מופיעה במספר תיקים, התביעה נדחתה כבר בשל חוסר בפרטי חשבון, בני הזוג התגרשו, אחד מההורים נפטר, התיק מופסק בשל אימות או החזרת כסף מהבנק, התיק מופסק עקב ניתוק מגע, בתיק ממתיונות פניות בתחנת עיכוב לחזרה לארץ או ליציאה מהארץ, קיימת יתרת זכות בתיק ועוד.

המקרים ירוכזו במסך 433 "ליווח תנועות" בסטטוס "ידני", סוג התנועה הוא: שינוי בנק באינטרנט ("שבא"). ניתן יהיה לראות את הסיבה להעברה לטיפול ידני בהקלדת PF-5 "שגיאה". התנועה תירשם עפ"י רוב בזהות האישה ובתוך התנועה נוכל לראות את זהות מגיש הבקשה. הפקיד יטפל במקרים בהתאם לנדרש, למצב התיק ולהוראות הקיימות.

כל הזנה של הפקיד במסכים 121, 122, 112, 127 ו-128 תביא לכך שהתנועה הידנית תעבור אוטומטית לסטטוס "נקלט ידני".

אם הפקיד יגיע למסקנה שעל פי המידע הקיים לא ניתן לטפל בבקשה, ניתן תמיד להעביר ידנית את התנועה לסטטוס "נקלט ידני" ע"י הקלדת האות "נ" ליד התנועה. הפקיד ישלח מכתב הסבר למבקש בהתאם למצב התיק ואף ינסה לייצור עמו קשר טלפוני.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי - מינהל גמלאות
אגף גמלאות משפחה - ילדים

שיווק ופרסום

תחום ילדים יפעל במספר דרכים כדי להביא החידוש לידיעת הלקוחות כמפורט:

1. בכל ההודעות היוצאות היום שבהן אנו מבקשים למלא פרטי חשבון בנק ולהעביר אלינו במעטפת החזר, נוסיף האפשרות שניתן לשנות החשבון באינטרנט.
2. נפרסם הודעות בדף הראשי באינטרנט ובאתר ילדים.
3. נפרסם מודעה בעיתונות הארצית.
4. נשלח פליירים וכרזות לסניפים.

[חזרה](#)

רשימת תפוצה:

- **נמענים לביצוע:** מנהלי תחום גמלאות, ממונים/רכזי גמלאות, פקידי תביעות ילדים.
- **העתק לידיעה:** מנהלי סניפים, מנהלי סניפי משנה, פקידי דלפק קדמי, מוקד טלפוני צפת/רחובות, דימונה.

[חזרה](#)

בברכה,


אלון שריבמן
סמנכ"ל גמלאות