



מינהל הביטוח והגבייה
אגף הגבייה מלא-שכירים

שד' ויצמן 13
ירושלים 91909
טל: 02-6709504
פקס: 02-6525034

כ"ג/ניסן/תשס"ה
02/05/2005

אל: מנהל הסניפים
מנהל תחום בכירים ביטוח וגבייה בסניפים
מנהלי סניפי משנה

הנדון: **הוראת גל"ש מס' 359 – החזר גביית יתר**

- א. בעקבות השינויים שחלו בשנים האחרונות בתהליך של החזר גביית יתר ועל פי הניסיון שהצטבר בטיפול בנושא בסניפים, הוחלט לאפשר לפקיד הגבייה להזין החזר יתרת זכות בסכום של עד 9999 ₪ ללא צורך במילוי טופס "בקשה להחזר יתרת זכות" (בל 6130).
- ב. השינוי בתהליך נכון למקרים בהם החזיר המבוטח את הספח המצורף לפנקס או שפנה בבקשה להחזר היתרה טלפונית או, כאשר פקיד הגבייה עידכן את רשומת המבוטח ובחשבון נוצרת יתרת זכות, בתנאי, כמובן, שקיימים אצלנו פרטי חשבון הבנק של המבוטח.
- ג. האמור לעיל לא יחול על החזר בסכום העולה על 10,000 ₪. במקרה זה ימלא פקיד הגבייה את הטופס ויחתים עובד נוסף על פי הסמכויות.
- בנושא זה אנו מפתחים תוכנית שתאפשר "חתימה אלקטרונית" שניה ללא צורך בטופס, ועל כך תבוא הודעה נפרדת בבה העת.
- ד. רצ"ב עדכון מס' 9 להוראה דף 9-10. נא תשומת ליבכם לשינוי בסעיף 1.4.7 (סמכויות).

בברכה,
מ.עמית

מנהל אגף הגבייה מלא-שכירים

העתק: מר י. ברזני – סמנכ"ל ביטוח וגבייה
פורום מנהלים, ביטוח וגבייה
עובדי גל"ש
בקרי איכות גלש

ת"ר 9 [022003]

הוראת גלש-1.doc

במידה ויתנגד המבוטח - גם לאחר תום האורכה שניתנה לו - להעברת יתרת הזכות לכיסוי חוב בן/בת הזוג או חלק ממנו, ניתן להחזיר את היתרה למבוטח עצמו.

יש לתעד את התנגדות המבוטח בכתב עפ"י מכתב שימציא לסניף או ע"ג מזכר, ותרשם הערה במסך לבן.

7. **בדיקת נכונות** לא תערך בין התאריכים 15 עד ה- 22 בכל חודש, זאת בכדי להמנע מבדיקת יתרה לא ראלית בחשבונו של המבוטח בשל אי קליטת תשלום המקדמה שמועד תשלומה ב- 15 לחודש.

עד ה- 22 בכל חודש מרבית התקבולים (ששולמו במועד) מעודכנים בחשבונו המבוטחים.

1.4.6
פעולות לאחר בדיקת
היתרה

פעולות מחלקת הגבייה בסניף לאחר סיום בדיקת נכונות היתרה הינן:

1. יתרת הזכות נכונה ויש להחזירה למבוטח ישירות לחשבון הבנק - ראה פרוט בהוראה זו סעיף 1.4.8.

2. יתרת חשבונו של המבוטח מאוזנת ואין מקום להחזר יתרת זכות - תשלח למבוטח הודעה.

דוגמת טופס ראה בהוראה זו סעיף 1.11 להוראה. בקשת המבוטח והעתק ההודעה יתוייקו בתיק המבוטח.

3. קיימת יתרת חוב בחשבון המבוטח - יש לפעול כאמור בסעיף 2 לעיל.

4. קיימת יתרת זכות אך יש לקזז את מלוא הסכום כנגד חוב **בגימלאות** - יש לפעול כאמור בסעיף 2 לעיל. במקביל תועבר הודעה למחלקת החשבונו בסניף לביצוע הקיזוז.

5. קיימת יתרת זכות אך יש לקזז את מלוא הסכום כנגד חוב המבוטח **כמעביד** או לחשבון **בן/בת הזוג** - יש לפעול כאמור בסעיף 2 לעיל.

במקביל תבוצע העברת יתרת הזכות לחשבון המעביד או לחשבון בן/בת הזוג כנהוג (מילוי טופסי בל/ 784 ו-בל/ 717 ז').

6. קיימת יתרת זכות אך יש לקזז חלק מיתרה זו כנגד חוב המבוטח בגימלאות או כמעביד או לחשבון בן/בת הזוג - יקוזז הסכום בהתאם והיתרה תוחזר למבוטח באמצעות המחאה - ראה בהוראה זו סעיף 1.8.

1.4.7 סמכויות
 החזר בסכום של עד 9,999 ש"ח ייבדק ויוזן ע"י פקיד הגבייה.
 כאשר הסכום עולה על 10,000 ש"ח, ימלא פקיד הגבייה את טופס ההזנה של בקשת החזר תחום ע"י הפקיד המזין את ההוראה ועובד נוסף כמפורט להלן:

1. סגן מנהל תחום הביטוח והגבייה רשאי לאשר בחתימתו השנייה החזר עד 14,999 ש"ח.
2. מנהל סניף, מנהל תחום הגבייה או מנהל סניף משנה רשאים לאשר בחתימתם השנייה החזר ללא הגבלת סכום.

1.4.8 אופן הזנת החזר מסך 253
 נמצא כי יש מקום להחזיר יתרת הזכות באמצעות התהליך הממוכן יש להזין למסך 253 את הפרטים הבאים:

בקשות החזרים

*שם פקיד :

*מתאריך :

**אופן תשלום: תב(תשלום בזכוי בנק) תה(תשלום בהמחאה)

**סוג החזר: סי (סניף יתרה)

* סיבה: תי(תשלום יתר)

**סכום: _____

*נקבע אוטומאטי

**נקבע אוטומאטי, אך ניתן לשינוי

לגבי אופן **תשלום בזכוי בנק**: במידה ואין ברשומה חשבון בנק תרשם הערה: "למבוטח אין חשבון בנק".

1.4.9 החזר גביית יתר שינוי סכום
 בעת הזנת בקשה להחזר יתרת זכות, ניתן להחזיר את היתרה כולה, או סכום חלקי מתוך יתרת הזכות שקיימת למבוטח.
 לצורך זה קיים במסך החזרי יתרת זכות - **מסך 253** - שדה לציון קוד סיבת החזר, כדלהלן:

1. **הזנת "סי" - סניף יתרה**

משמעותו החזר כל יתרת הזכות המופיעה בחשבון המבוטח.

2. **הזנת "סס" - סניף סכום**

משמעותו החזר הסכום שהוזן ע"י פקיד הגבייה.