



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות  
מינהל הכספים

תאריך: 27.12.2015	חוזר מינהל הגמלאות מספר חוזר כספים: 2259
<p align="center"><b>נושא: הפסקת הנפקת כרטיס נטען ותשלום בדואר מקוון שם החוזר: שינוי מקום התשלום</b></p>	
<p align="right"><b>מטרת החוזר</b></p> <p>שינוי תהליך העבודה בהנפקת כרטיס נטען ותשלום בדואר מקוון. מעטה, תשלום גמלאות לתביעות חדשות ישולמו רק בזיכוי לחשבון הבנק.</p>	
<p align="right"><b><u>פתח דבר</u></b></p> <p>1. על פי תקנות המוסד לביטוח לאומי, המוסד רשאי לבחור את אמצעי התשלום למבוטח. 2. על פי הוראה 422 של המפקח על הבנקים מטעם בנק ישראל, (המצורפת בנספח 2), חובה על הבנקים לפתוח חשבון עובר ושב לכל מבוטח, אפילו במקרה של מוגבל חמור, פושט רגל, כינוס נכסים וכו' - הוראה זו לא חלה על בנק הדואר אלא על בנקים מסחריים בלבד! 3. גמלה המשולמת לחשבון בנק, ניתנת למשיכה למשך 30 יום, גם אם החשבון נמצא בחובה או מעוקל. כלומר המבוטח יכול למשוך מחשבונו את כספי הגמלה. <b>בעקבות פרסום להוראה 422 של המפקח על הבנקים ובתיאום עמו, מתוך רצון לצמצם את הוצאות המוסד, הוחלט כי החל מיום פרסום החוזר, יופסק תהליך הנפקת כרטיס נטען ויופסק התשלום בדואר מקוון.</b></p> <p align="center"><b>טיפול בשינוי חשבון הבנק יבוצע בשלבים :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>שלב הראשון</b> - בוצע ניסוי במרכזי השירות של הסניפים נתניה, ת"א וחיפה. המהלך בוצע על תביעות חדשות בלבד. לאור הצלחת הניסוי, אנו מרחיבים את המהלך ליתר הסניפים.</li><li>● <b>שלב השני</b> – הרחבת הנוהל לכלל הסניפים ביום פרסום חוזר זה.</li><li>● <b>שלב שלישי</b> – טיפול במלאי – בהתאם לשלבים המפורטים בחוזר.</li></ul>	
<p align="right"><b>עדכון אחרון</b></p>	
<p align="right"><b>נספחים</b></p> <p align="right"><a href="#">נספח 1. מכתב למבוטח לצורך הפניה לבנק</a> <a href="#">נספח 2. הוראה 422 של המפקח על הבנקים</a></p>	



**המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות  
מינהל הכספים**

**קישורים רלוונטיים**

תקנות הביטוח הלאומי (הגשת תביעה ואופן תשלומה) - תקנה 18  
חוק הביטוח הלאומי - סעיף 303

**רשימת תפוצה**

מנהלי סניפים, מנהלי סניפי משנה, גמלאות - מנהלי אגפים, מנהלי תחומי גמלאות סניפים ומ"ר,  
מנהלי מרכזי שירות, עובדי מינהל הגמלאות, עובדי מרכזי שירות, עובדי המוקדים הטלפוניים,  
כספים ובקרה- מנהלי אגפים מ"ר, כספים- מנהלי תחום בסניפים.



**המוסד לביטוח לאומי**  
**מינהל גמלאות**  
**מינהל הכספים**

**הוראות לביצוע**

**שלב א'**

בכל תביעה חדשה יש לבקש מהמבוטח להמציא פרטי חשבון בנק לצורך תשלום הגמלה. ככלל אין לאפשר למבוטח תשלום באמצעות כרטיס נטען או בנק מקוון. במקרים בהם המבוטח טוען שהבנק מסרב לפתוח לו חשבון בנק או שהבנק מסרב לאפשר לו למשוך את הגמלה בשל עיקולים או יתרת חוב, יש להציע למבוטח לנסות לפנות לבנק אחר לצורך פתיחת חשבון וכן יש להפנות את המבוטח לבנק ולצייד אותו במכתב המצורף בנספח 1. יש להדגיש בפניו כי במקרים שבהם הבנק מסרב לפתוח חשבון עובר ושב או מסרב לאפשר למשוך את כספי הגמלה, הבנק מחויב לפי הוראה 422 להודיע ללקוח על הסירוב לפתיחת החשבון בכתב. במקרים אלו, יש להפנות את המבוטח אל בנק ישראל מחלקת תלונות הציבור רק בדרכים הבאות:

- לשלוח פקס' למספר: 02-6669077
- לברורים דחופים ולשאלות ניתן לפנות בטלפון: 02-6552680. (אין קבלת קהל בבנק ישראל), שעות פעילות המוקד הן בימים א'-ה' בין השעות 9.00-14.00 ובנוסף ביום ב' בין השעות 15.00-17.00.
- או באמצעות אתר האינטרנט של בנק ישראל (טופס פניה מקוון). על המבוטח לציין את פרטי הבנק שמסרב: שם הבנק, שם הסניף, שם הפקיד, ולצרף את מכתב הסירוב של הבנק.

בנוסף, ניתן להעביר לאגף הבנקים במשרד הראשי את פרטי הבנק שמסרב (שם הבנק, שם הסניף, שם הפקיד, ולצרף את מכתב הסירוב של הבנק), על מנת שביטוח לאומי יפנה לבנק ישראל באופן מרוכז.

**טיפול במלאי – יבוצע במספר שלבים (הנחיות ישלחו בהמשך)**

- טיפול במבוטחים המקבלים מספר גמלאות במקביל, לשני חשבונות בנק שונים (גמלה אחת בבנק ושניה בכרטיס נטען).
- טיפול בחידושים של כרטיסים נטענים - שלושה חודשים לפני תפוגת הכרטיס, ישלח מכתב המודיע למבוטח כי אנו לא מחדשים את הכרטיס, ושעליו להמציא חשבון בנק. אי חידוש הכרטיסים, יחל מפברואר 2016.
- כרטיס שנגנב או אבד - אגף שירות לקוחות ידאג לבטל את האפשרות של המבוטח לפנות ישירות לחברת האשראי לצורך קבלת כרטיס נטען בעת אובדן / גניבה. בעת הופעת מבוטחים אלו בסניף – יש להנחותם לפתוח חשבון חדש, בדומה למבוטחים חדשים.



**המוסד לביטוח לאומי**  
**מינהל גמלאות**  
**מינהל הכספים**

**חריגים –**

- להחלטה בתביעה יש השלכות נוספות מעבר לתשלום הגמלה (הנחות, מענק לימודים ועוד), ולכן במקרה שמבוטח טוען שהבנק אינו מוכן לפתוח לו חשבון בנק, אין לעכב את ההחלטה בתביעה וניתן לאשר תשלום בקוד 100 – דואר מקוון. **יש לומר למבוטח שזה לחודש אחד בלבד**, על מנת לאפשר למבוטח להסדיר את ענינו מול הבנק. בפרט, כשמדובר במצבים מיוחדים, כגון אסיר משוחרר בהבטחת הכנסה.  
כמו כן, אם מבקש המבוטח, זמן להתארגנות לפתיחת חשבון הבנק, פקיד תביעות יאשר **לחודש** תשלום מקוון. יש להדגיש למבוטח, שאם לא יסדר את פתיחת החשבון, הקצבה תופסק.  
על מנת שהפקידים יעקבו אחר הפסקת התשלום והבאת פרטי הבנק בהקדם, יש לשים את התיקים במעקב, ואחרי חודש לבטל.
- יש סמכות למנהל/סניף/מנהל תחום גמלאות לאשר מקרים חריגים לתשלום לתקופה ממושכת, תוך הוספת נימוק בתיק. התשלום יבוצע, בכרטיס נטען או תשלום מקוון, לפי בחירת המבוטח.
- מטופלים בקהילה טיפולית - סוכם כי יונפקו כרטיסים נטענים למטופלים בקהילה טיפולית, למרות שיש להם חשבון בנק. מדובר על כ- 500 מטופלים בשנה שהינם נגמלים מאלכוהול וסמים. השוהים בקהילות טיפוליות סגורות לתקופה של עד שנה.
- במקרה של בעיה עם הבנק במשיכת כספים מחשבון מוגבל, או כאשר מדובר על קצבה חד – פעמית. יש להנחות את המבוטח להגיע עם המכתב שהתקבל בגין הגמלה לבנק, על מנת שהבנק יזהה שמדובר בקצבה ויאפשר את משיכת הכסף. (במקרה של תשלום חודשי, לא צריכה להיות בעיה, מאחר והבנק מזהה שמדובר בקצבה)

בברכה,

איתן שטיין

מנהל אגף א' חשבונות  
וסגן ראש מינהל כספים

אוריאל כזום

מנהל אגף א' חקיקה ותו"ע



**המוסד לביטוח לאומי**  
**מינהל גמלאות**  
**מינהל הכספים**

**נספח 1 - מכתב למבוטח לצורך הפניה לבנק**

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד \_\_\_\_\_

שלום רב,

**הנדון : פתיחת חשבון עובר ושב**

על פי נהלי הביטוח לאומי תשלום הקצבאות והגמלאות יעשה בדרך של זיכוי לחשבון הבנק של המבוטח. על כן הנד נדרש לצורך טיפול בפנייתך להמציא לנו את פרטי הבנק לשם יועברו בזיכוי כספי הגמלה/ קצבה שצריכה להיות משולמת לך כפי שיקבע. בהתאם ל הוראה 422 של המפקח על הבנקים, הבנקים מחויבים לאפשר פתיחת חשבון בנק עבורך (למעט בנק הדואר).

כמו כן, סעיף 303 לחוק הביטוח הלאומי קובע כי :  
"א) זכות לגמלת כסף אינה ניתנת להעברה, לערבות או לעיקול בכל דרך שהיא אלא לשם תשלום מזונות המגיע מהזכאי לגמלה לפי פסק דין של בית משפט או של בית דין מוסמך.

ב) הוראת סעיף קטן (א) תחול גם על גמלת כסף ששולמה באמצעות בנק או החברה כהגדרתה בחוק הדואר, התשמ"ו 1986, בנותנה שירותים לפי סעיף 88 א' לאותו חוק (בסעיף זה - חברת הדואר), במשך שלושים ימים מיום ששולמה, ואולם רשאי הבנק או חברת הדואר, לפי העניין, לנכות מהגמלה כל סכום שנתנו לזכאי לגמלה על חשבון הגמלה."  
ובנוסף עפ"י סעיף 23 (ב) לחוק הבטחת הכנסה - הגימלה להבטחת הכנסה "אינה ניתנת להעברה, לערבות או לעיקול בכל דרך שהיא, אף לא לשם תשלום מזונות המגיעים מהזכאי לגימלה לפי פסק דין של בית משפט או בית דין מוסמך".

**המשמעות היא, שמעבר לחובת הבנק לאפשר פתיחת חשבון, הבנק מחויב, במשך 30 ימים, לאפשר לך למשוך את כספי הגמלה גם במקרים בהם החשבון נמצא בחובה או שמוטלים עליו עיקולים.**

במקרים שבהם הבנק מסרב לפתוח חשבון עובר ושב או מסרב לאפשר לך למשוך את כספי הגמלה, יש לדרוש מהבנק לקבל אישור בכתב. הבנק מחויב לפי הוראה 422 למסור בכתב תוך 5 ימי עסקים את החלטתו בדבר הבקשה לפתיחת החשבון.

לאחר מכן יש לפנות אל בנק ישראל מחלקת תלונות הציבור.  
ניתן לפנות בדרכים הבאות- לשלוח פקסי למספר 02-6669077  
לברורים דחופים ולשאלות ניתן לפנות בטלפון : 02-6552680.  
שעות פעילות המוקד הן בימים א-ה' בין השעות 9.00-14.00 ובנוסף ביום ב' בין השעות 15.00-17.00.  
או באמצעות אתר האינטרנט של בנק ישראל (טופס פניה מקוון).

יש לציין את פרטי הבנק שמסרב : שם הבנק, שם הסניף, שם הפקיד, ולצרף את מכתב הסירוב של הבנק.

בבקשה להעביר העתק מהודעת הסירוב של הבנק לסניף המוסד לביטוח לאומי המטפל בפנייתך לצורך טיפול נוסף.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

העתק : \_\_\_\_\_



**המוסד לביטוח לאומי**  
**מינהל גמלאות**  
**מינהל הכספים**

**נספח 2 – הוראה 422 של המפקח על הבנקים**

המפקח על הבנקים : ניהול בנקאי תקין [1] (5/14)
הוראה 422 – פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו
עמ' 1 - 422

**הוראה 422 – פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו**

**מבוא**

1. חשבון עובר ושב הוא חשבון חיוני, באמצעותו מנהל לקוח את רוב פעילותו הפיננסית. מטעם זה נקבע, בין היתר, בסעיף 2(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א – 1981 (להלן – החוק), כי על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו, ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן שירות (להלן "סירוב סביר").
2. הוראה זאת באה להבהיר מהם המקרים בהם לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות. בנוסף, ההוראה מבהירה מהן החובות המוטלות על התאגיד הבנקאי בניהול חשבון עובר ושב ביתרת זכות, בכפוף לעמידת הלקוח בתנאי ההסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי, כנדרש בחוק.
3. יובהר, למען הסר ספק, כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובות התאגיד הבנקאי על פי כל דין, ובכלל זה לפי סעיף 2 לחוק, או כדי לחייב תאגיד בנקאי לתת שירות שלא בהתאם לתנאי הרישיון שלו או בניגוד למדיניות עסקית כאמור בסעיף 2(ד) לחוק.

**הגדרות**

4. בהוראה זו –
  - "הליך פשיטת רגל" – הליך אשר מתנהל מכוח פקודת פשיטת הרגל (נוסח חדש), תשי"ם-1980, על שלביו השונים, לרבות מתן צו כינוס, הכרזה על פשיטת רגל ומתן צו הפטר.
  - "חשבון" – חשבון עובר ושב במטבע ישראלי ביתרת זכות לטובת לקוח.
  - "לקוח" – יחיד, כהגדרתו בצו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של תאגידי בנקאיים למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשס"א-2001, שהוא תושב ישראל, המקבל או המבקש לקבל שירות מתאגיד בנקאי.
  - "תושב" – כמשמעותו בחוק מרשם האוכלוסין, התשכ"ה-1965.

**סירוב בלתי סביר**

5. (א) תאגיד בנקאי לא יסרב לפתוח חשבון ללקוח, רק בשל היות הלקוח אחד או יותר מאלה:
  - (1) לקוח מוגבל, או לקוח מוגבל חמור, או לקוח מוגבל מיוחד, כמשמעותם בחוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, לרבות לקוח כאמור שהוגבל בעבר לפי הוראות חוק זה.
  - (2) לקוח בהליך פשיטת רגל, לרבות לקוח שהיה בעבר בהליך פשיטת רגל.
  - (3) לקוח אשר הוטל עיקול על חשבוניתו.



**המוסד לביטוח לאומי**  
**מינהל גמלאות**  
**מינהל הכספים**

**המבקש על הבנקים** : ניהול בנקאי תקין [1] (5/14)  
הוראה 422 – פתיחת חשבון עובר ושב בירת זכות וניהולו  
עמ' 2 - 422

(4) לקוח אשר מתנהל, או התנהל בעבר, בינו לבין תאגיד בנקאי אחר, הליך משפטי שמקורו בגביית חוב.

(ב) על אף האמור בס"ק (א), היה הלקוח בהליך פשיטת רגל, וטרם הופטר מחובותיו, רשאי התאגיד הבנקאי להתנות את פתיחת החשבון, או את ניהולו בהתאם לסעיף 8 להוראה זו, בקבלת אישור מראש של הנאמן או המנהל המיוחד.

(ג) האמור בס"ק (א) לא יחול לגבי לקוח המבקש לפתוח חשבון עובר אחר, מכוח דין, מינוי, או הסכם.

**בחינת בקשה לפתיחת חשבון**

6. תאגיד בנקאי, אשר אינו מוסר ללקוח את החלטתו בבקשה לפתיחת חשבון במועד הגשת הבקשה, ימסור ללקוח, במועד זה, אישור בכתב אשר יכלול את הפרטים הבאים:

(א) שם הלקוח;

(ב) שם הבנק ומספר הסניף בו הוגשה הבקשה לפתיחת החשבון;

(ג) מועד הגשת הבקשה;

(ד) פירוט המסמכים אשר נדרש הלקוח להמציא לצורך בחינת בקשתו לפתוח חשבון, ככל שהחלטה בבקשה תלויה בהמצאת מסמכים כלשהם.

**החלטה בבקשה לפתיחת חשבון**

7. (א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח את החלטתו בבקשה בכתב, תוך 5 ימי עסקים, ממועד הגשת הבקשה, או ממועד קבלת המסמכים בהתאם לסעיף 6(ד), המאוחר מבין השניים.

(ב) האמור בס"ק (א) לא יחול במקרה בו התקשר הלקוח עם התאגיד הבנקאי בהסכם לפתיחת חשבון עובר ושב וניהולו, במהלך התקופה הקבועה בס"ק (א).

**ניהול החשבון**

8. אמצעי תשלום –

תאגיד בנקאי לא יסרב, סירוב בלתי סביר, לבקשת לקוח לנהל את חשבונו באמצעים הבאים:

(א) ביצוע תשלומים בדרך של חיובים על פי הרשאה.

(ב) קבלת כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, שחיוב חשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי בו הוא חיוב מידי.

(ג) קבלת כרטיס בנק, כהגדרתו בחוק כרטיסי חיוב, התשמ"ו - 1986, למשיכת מזומנים.

9. אחזור מידע ובקרה –

תאגיד בנקאי יפעל כדלקמן:



**המוסד לביטוח לאומי**  
**מינהל גמלאות**  
**מינהל הכספים**

**המפקח על הבנקים** : ניהול בנקאי תקין [1] (5/14)

הוראה 422 – פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו עמ' 3 - 422

(א) יצרף את לקוחותיו לשירות אחזור מידע באמצעות עמדת שירות, כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 441 (אחזור מידע על ידי לקוחות).

(ב) לא יסרב לבקשת לקוח לקבל גישה למידע אודות החשבון באמצעות אתר האינטרנט, בכפוף להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 (מסירת מידע באמצעים אלקטרוניים).

10. הסבר ללקוח –

(א) תאגיד בנקאי ימסור ללקוח המבקש לפתוח חשבון, דף הסבר בו פירוט רשימת השירותים המופיעים בסעיפים 8 ו-9 לעיל, העומדים לרשות הלקוח לצורך ניהול החשבון, לרבות הבהרות בנוגע לכל אחד מהם.

(ב) תאגיד בנקאי יפרסם באתר האינטרנט שלו את רשימת השירותים העומדים לרשות לקוחותיו, בהתאם להוראה זו.

\* \* \*

תאריך	פרטים	עדכונים	
		גרסה	חוזר 06 מס'
26/05/14	הוראה מקורית	1	2423