



מינהל הכספים והבקרה

מינהל הגמלאות

מינהל משאבי אנוש
ארגון ומינהל

י"ח כסלו, תשע"א
25 נובמבר, 2010

מספרי חוזרים
גמלאות: 419
כספים: 2151
שירות לקוחות: 21

אל: מנהלי סניפים
מנהלי סניפי משנה
מנהלי אגפים
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי תחום כספים
מנהלי דלפק קדמי

הנדון: כרטיס נטען

בחודש מאי 2010 החל ניסוי בסניף תל אביב להנפקתו של של כרטיס נטען למבוטחים. בשבועות הקרובים יתחילו כל הסניפים בהנפקת כרטיסים נטענים כמפורט בחוזר זה ובנוהל העבודה המצורף.

הכרטיס הנטען הוא תוצר של פרוייקט רב מינהלי שבראשו עמדה גב' זולי אבגנים, סגנית ראש מינהל הכספים.

ברצוננו להודות לכל השותפים בפרוייקט זה: צוות כספית גמלאות, צוות מבוטח וצוות שירותי קצה ממינהל תמ"מ, אתי שיריזלי ולבנה עזרא ממינהל הגמלאות ושבי ונה מאגף שירות לקוחות.

א. כללי

כרטיס חיוב נטען משמש כאמצעי תשלום גמלה למבוטחים בהתאם להגדרות המפורטות בסעיף ג' בחוזר.

כרטיס החיוב הנטען של המוסד לביטוח לאומי מונפק ע"י חברת ישראלכרט, בהתאם לבקשה של המבוטח אשר תועבר לחברה על ידי המוסד.

לאחר מסירת הכרטיס למבוטח בסניפי המוסד תתבצע טעינה שוטפת של הכרטיס בסכום הגמלה לה זכאי המבוטח.

באמצעות הכרטיס ניתן למשוך כספים ממכשירי כספומט וכן לבצע תשלומים בדומה לכרטיס אשראי.

ביצוע התשלום או משיכת הכספים מוגבל בגובה של היתרה בכרטיס. הן התשלום בכרטיס והן משיכת הכספים מקטינים את היתרה מיידית. (אין מדובר באשראי על אף שהכרטיס דומה לכרטיס אשראי). הכרטיס אינו תקף בחו"ל ולא ניתן להשתמש בו בעסקאות אשראי טלפוניות או בתשלום בתחנות דלק.

תוקף הכרטיס הינו 5 שנים ממועד הנפקתו. כרטיס זה ישמש לתשלומי קצבאות בכל התקופה שבה הוא תקף.

ב. יתרונות הכרטיס

- זמינות הכרטיס - ניתן למשוך כספים מכספומטים ללא עמלות עד 1,000 ₪ ביום (בקרב יעלה סכום המשיכה ליום ל-4000 ₪).
- רכישות בבתי עסק - מאפשר קניה בכרטיס בחנויות בדומה לכרטיס אשראי (אבל בחיוב מיידי כמו ארנק אלקטרוני או כרטיס מתנה).
- צמצום היקפי גניבת קצבאות - מפחית את גניבות המזומנים של הלקוחות אשר נאלצים היום להוציא בסכום אחד את כל כספי הקצבה.
- עלות ביצוע למוסד נמוכה יותר - אין עמלות בביצוע תשלומים.

ג. אוכלוסיות היעד

המוסד לביטוח לאומי ינפיק את הכרטיסים למי שזכאי לקצבה מהמוסד והוא אינו יכול לפתוח חשבון בנק מאחר והוא מוגדר **כמוגבל**.

- אוכלוסיה קיימת - מבוטחים אשר מקבלים כבר היום את קצבאותיהם באמצעות בנק דואר מקוון. למבוטחים אלו עומדת האפשרות לבחור בין לעבור לקבלת הקצבה באמצעות הכרטיס הנטען, או להמשיך ולקבל את הקצבה באמצעות בנק הדואר כפי שקיבלו עד כה. האוכלוסיה הקיימת תוזמן לסניף לדלפק הקדמי לחתימה על טפסים לצורך קבלת כרטיס נטען.
- מבוטחים חדשים - מבוטחים חדשים שהינם מוגבלים בפתיחת חשבון בנק לא יוכלו לקבל את הקצבה בבנק הדואר, אלא יחוייבו לקבל את קצבאותיהם באמצעות הכרטיס הנטען.

הבהרה: אין ליזום ואין להנפיק כרטיס נטען למבוטח אשר מקבל קיצבה כלשהיא בחשבון רגיל, אף אם בעבר אושר לו בנק מקוון. רשימת חשבונות הבנק ניתן לראות במסך 109 במערכת מבוטח. מבוטח אשר מקבל קצבה אחת בבנק מקוון וקצבה אחרת בחשבון פרטי, יש לדרוש ממנו להעביר את הקצבה שבבנק מקוון לחשבון פרטי.

ד. תהליך העבודה בסניף (נוהל עבודה מפורט מצורף בקובץ נפרד)

שלבי הטיפול מול מבוטחים מכילים באופן כללי את השלבים הבאים:

- פקיד הגמלה - ההחלטה בהתאם לכללים למבוטחים חדשים הינה על ידי פקיד הגמלה. החלטת פקיד הגמלה תתבטא בהזנת פרטי כרטיס נטען במסך פרטי חשבון בנק.
- פקיד הדלפק הקדמי - מטפל בכל שלבי הקשר עם המבוטח: משלב מילוי הטפסים בסניף ועד לשלב מסירת הכרטיס למבוטח. לרשות פקיד הדלפק פותח במערכת הדלפק הקדמי מסך מיוחד, המותאם לשלב הטיפול במבוטח עד לקבלת הכרטיס.
- הזנת הקצבאות לכרטיס הנטען - עדכון הקצבאות לכרטיס הנטען תבוצע רק לאחר מסירת הכרטיס למבוטח, על פי מועדי התשלום הרגילים.

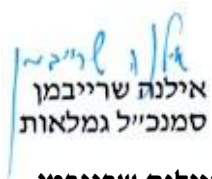
בשאלות הבהרה ניתן לפנות לגב' שבי ונה אגף שירות לקוחות, לגב' אתי שיריזלי, גב' לבנה עזרא ממינהל הגמלאות או לגב' זולי אבגנים, סגן ראש מינהל הכספים.

בברכה,



זולי אבגנים

סגן ראש מינהל הכספים



אילנה שרייבמן
סמנכ"ל גמלאות

אילנה שרייבמן

סמנכ"ל גמלאות



נחמה שפירא

נחמה שפירא

מנהלת אגף שירות לקוחות

העתק: חברי מינהלה

מר ארז טלבי – מנהל חטיבת יישומי כספית גמלאות
גב' אתי שיריזלי – מנהלת תחום גמלאות
גב' לבנה עזרא – מנהלת תחום זקנה ושארים.