



אגף נפגעי עבודה
מערך נכויות ושיקום

פרטי החוזר: פירוט תהליך האימות הווירטואלי של מקבלי קצבת נכות מעבודה שאינם תושבי ישראל ומקבלי קצבת תלויים (בן משפחה של מבוטח שנהרג כתוצאה מפגיעה בעבודה).

תאריך: 03/09/2026 , כ"א אלול תשפ"ו

חוזר נפגעי עבודה מס': 167-2026

שם החוזר: אימות חיים ווירטואלי למקבלי קצבת נכות עבודה למבוטחים שאינם תושבי ישראל.

כותב החוזר: רותם דהן ולירון חיימוב

תכני החוזר:

- 2..... מטרת החוזר.
 - 2..... פתח דבר.
 - 2..... אוכלוסיית יעד.
 - 3..... טבלת השוואה – לפני ואחרי - תושבי אזור יהודה ושומרון.
 - 3..... תהליך עבודה מפורט.
 - 4..... טבלת החלטות – כל תרחישי המענה.
 - 5..... חשוב לדעת.
 - 6..... נספחים.
 - 7..... הערות מסך לבן לפי קוד סיבה.
 - 7..... נוסחי מכתבים.
 - 8..... מכתב 1 - אין פרטי התקשרות, לא מולא טופס ("לפ").
 - 8..... מכתב 2 - יש פרטי התקשרות, לא סיים תהליך ("לס").
 - 8..... מכתב 3 - נכשל בזיהוי פנים ("זפ").
 - 9..... מכתב 4 - השלים תהליך בהצלחה ("הת").
- רשימת תפוצה..... שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.

החוזר מפרט את תהליך האימות הווירטואלי של מקבלי קצבת נכות מעבודה ומקבלי קצבת תלויים (בן משפחה של מבוטח שנהרג כתוצאה מפגיעה בעבודה) למבוטחים שאינם תושבי ישראל.

פתח דבר

תהליך אימות חיים נועד לוודא זכאות להמשך תשלום, למקבלי קצבאות שאינם מנוהלים ברשות האוכלוסין. התהליך מתבצע אחת לשנה.

עד כה, מדובר היה בהליך ידני שהצריך אימות פיזי של מקבל הקצבה אצל גורם שהוסמך לכך.

אנחנו שמחים לעדכן על שיפור השירות כך שמקבל הקצבה לא יצטרך להופיע פיזית בפני המוסמך לאמת חיים. בנוסף, מדובר בהליך בעל מהימנות גבוהה.

התהליך יתבצע בשלבים :

שלב א' - התהליך החדש חל על תושבי אזור יהודה שומרון ועזה, בעלי דרגת נכות צמיתה בשיעור 20% ומעלה ומקבלי קצבת תלויים ומתבצע אחת לשנה.

אימות החיים הווירטואלי פועל באופן הבא :

המבוטח מקבל מסרון עם קישור אישי לאימות זהות ופנים, מבצע את האימות מרחוק, ותוצאתו מועברת אוטומטית למערכות הביטוח הלאומי.

שלב ב' - התהליך יורחב גם לעובדים זרים שאינם שוהים בישראל ולישראלים המקבלים גמלה בחו"ל.

שלב ג' - המטרה להרחיב ליתר הגמלאות בביטוח לאומי המשלמות קצבאות למבוטחים ששוהים מחוץ לישראל.

חוזר זה מפרט את תהליך הטיפול, הטפסים שפותחו והתאמת המערכות המיחשוביות.

אוכלוסיית יעד

אימות החיים חל על מבוטחים העומדים בכל התנאים הבאים :

תושבי אזור יהודה שומרון ועזה המקבלים קצבת נכות : 20% נכות צמיתה מחושבת ומעלה.

תושבי אזור יהודה שומרון ועזה המקבלים קצבת תלויים (בן משפחה של מבוטח שנהרג כתוצאה מפגיעה בעבודה).

טבלת השוואה – לפני ואחרי - תושבי אזור יהודה ושומרון

נושא	מצב קיים (לפני)	מצב חדש	השפעה על פקיד
שיטת אימות חיים*	נסמכים על רשימות הרשות הפלסטינית, אין תהליך מקוון ומסודר	אימות דיגיטלי מקוון באמצעות חברת התקשרות חיצונית - קישור אישי שנשלח במסרון	בקרה על תוצאות המערכת
הפסקת קצבה	ידנית	אוטומטית על בסיס תשובת המערכת	עיבוד אוטומטי, אפשרות חריגים
שיגור מכתבים	ידני	אוטומטי לפי סיבת ההפסקה	אין פעולה ידנית בתהליך הרגיל

*ב-10.2024 התקבלה החלטת מנהלה על הצורך בהסדרת התהליך עם תושבי אזור יהודה ושומרון, זאת לאור מקרים רבים בהם הסתבר בדיעבד על פטירות שלא דווחו/דווחו באיחור.

תהליך עבודה מפורט

שלב א' - איתור מבוטחים ופתיחת מעקב

איתור האוכלוסייה הרלוונטית לאימות חיים מתוך מערכת "נתע", ורישומה במערכת אישורי חיים ("גמלי").

פתיחת מעקב מתאים במסך 451 במערכת "נתע" ב 24/03/2026 "חיי" - אישור חיים משלוח ראשון.

שלב ב' – איסוף פרטי התקשרות

בתאריך 23/3/26 פורסמה באתר הביטוח הלאומי [הודעה](#) למקבלים קצבת נכות מעבודה או תלויים שאינם תושבי ישראל, לאימות חיים שלצורך המשך קבלת הקצבה עליהם למלא [טופס](#) פרטי התקשרות.

שלב ג' - פנייה למבוטח ואימות

שליחת מסרון אישי עם קישור לאימות זהות ופנים לכל מי שמילא את הטופס או למי שהיו קיימם פרטי התקשרות במערכת "מבוטח".
מקבל הגמלה מבצע את האימות מרחוק דרך הקישור שנשלח.
תוצאות האימות מועברת אוטומטית ממערכת "גמל" למערכת "נתע".

שלב ד' - קבלת תשובה ועדכון אוטומטי

מערכת "נתע" מקבלת את תשובת "גמל" ("מאושר" / "לא מאושר" + סיבה).
ההחלטה מתעדכנת באופן אוטומטי, המעקב נסגר, ומתווספת הערה במסך 454 ונשלח מכתב - בהתאם לטבלת ההחלטות.
במקרים חריגים נפתחות מטלות שמטופלות בשלב זה במשרד הראשי.

טבלת החלטות – כל תרחישי המענה במערכת "נתע"

- ❖ כאשר אין פרטי התקשרות/המבוטח לא מילא את הטופס לפרטי התקשרות באתר, הזכאות תתעדכן ב –"אש" (לא התקבל אישור חיים) זכאות שלילית, המעקב חיים ייסגר ב"לפ" תתווסף [הערה](#) במסך 454 וישלח [מכתב](#) למבוטח על הפסקת קצבה –
[במידה והמבוטח פונה יש להנחות אותו למלא טופס פרטי התקשרות באתר ביטוח לאומי.](#)
- ❖ הצלחת תהליך האימות – מסך 481 יתעדכן [מאושר](#), מעקב חיים ייסגר ב-"הת" (התקבל אישור חיים), הזכאות תישאר חיובית, תתווסף [הערה](#) במסך 454 וישלח [מכתב](#) למבוטח.
- ❖ כישלון בתהליך – מסך 481 יתעדכן [בלא מאושר](#) מעקב חיים ייסגר בהתאם לסיבה :
 1. "לס" – לא סיים תהליך
הזכאות תתעדכן ב –"אש" (לא התקבל אישור חיים) זכאות שלילית, תתווסף [הערה](#) במסך 454 וישלח [מכתב](#) למבוטח על הפסקת קצבה.
[במידה והמבוטח פונה יש להנחות אותו לסיים את התהליך באמצעות הקישור שקיבל.](#)
 2. "זפ" – זהות פנים נכשל – קיימת הפרדה בין כשל טכני ללא טכני.
הזכאות תתעדכן ב –"אש" (לא התקבל אישור חיים) זכאות שלילית, תתווסף [הערה](#) במסך 454 וישלח [מכתב](#) למבוטח על הפסקת קצבה.

אגף נפגעי עבודה
מערך נכויות ושיקום

סיבות טכניות :

- תעודת זהות זוהתה כהדפס צבעוני- במידה והמבוטח פונה יש להנחות את המבוטח לצלם תעודת זהות מקורית בלבד ולא לצלם ממסך.
- תעודת זהות מאוד בלויה- במידה והמבוטח פונה יש להנחות את המבוטח להנפיק תעודת זהות חדשה.
- צילום תעודת הזהות ממסך ולא צילום התעודה עצמה- במידה והמבוטח פונה יש להנחות את המבוטח לצלם תעודת זהות מקורית בלבד ולא לצלם ממסך.
- צילום תעודת זהות ישראלית במקום פלסטינית- במידה והמבוטח פונה יש להנחות את המבוטח לבצע הזדהות עם תעודת זהות פלסטינית.

סיבות לא טכניות:

- הזדהות מנייד לא תקין - במידה והמבוטח פונה יש לציין למבוטח להמציא מספר נייד אחר לקבלת קישור חדש.

❖ כאשר המבוטח נכשל בתהליך ומתקבלת החלטה חדשה מ"גמל" מאושר, יפתח מעקב חיים חדש וייסגר באופן אוטומטי ב- "הת" – הזכאות תתעדכן לזכאות חיובית רטרו מיום ההפסקה, תתווסף הערה במסך 454 וישלח מכתב למבוטח על הצלחה באימות. במידה והמעקב חיים הראשון נסגר בסיבה "זפ" (זהות פנים נכשל) – תפתח מטלה לרפרנט באגף לבדיקה.

חשוב לדעת

- התהליך אוטומטי והפקיד אינו נדרש לפעולה ידנית במרבית התרחישים.
- תדירות האימות : אחת לשנה לכל מבוטח מאוכלוסיית היעד.

הטבלה מסכמת את כל הפעולות האוטומטיות לפי מצב המעקב ב-"נתע" ותשובת "גמל":

מצב מעקב ב-נתע	תשובה מגמל	פעולה אוטומטית	מכתב	הערה
חי (מעקב פתוח)	מאושר	סגירת מעקב "הת", שמירת זכאות חיובית	מכתב 4 (אישור)	הערה במסך לבן
חי (מעקב פתוח)	לא מאושר - לפ (אין פרטי התקשרות)	עדכון החלטה "אש", שלילה, סגירת מעקב	מכתב 1 (הפסקה)	הערה במסך לבן
חי (מעקב פתוח)	לא מאושר - לס (לא סיים תהליך)	עדכון החלטה "אש", שלילה, סגירת מעקב	מכתב 2 (הפסקה)	הערה במסך לבן
חי (מעקב פתוח)	לא מאושר - זפ (זהות פנים נכשל)	עדכון החלטה "אש", שלילה, סגירת מעקב	מכתב 3 (הפסקה)	הערה במסך לבן + מטלה לרפרנט מטה
קיימת החלטה "לא מאושר", ומעקב סגור	מאושר מ"גמל"	פתיחת מעקב "חי", סגירה לפי "הת", עדכון החלטה	מכתב 4 (אישור)	במידה והמעקב הקודם נסגר בסיבה "זפ" – נפתחת מטלה לרפרנט מטה לבדיקה

הערות מסך לבן לפי קוד סיבה

בכל מקרה של הפסקת קצבה תיכתב הערה אוטומטית במסך לבן לפי הקוד הרלוונטי:

קוד	נוסח הערה במסך לבן
"לס"	תושב שטחים - מילא טופס אימות פרטים המפורסם באתר אך לא סיים את תהליך אימות זהות ופנים באמצעות הקישור שנשלח במסרון ולכן הופסק תשלום הקצבה החל מחודש _____
"לפ"	תושב שטחים - אין פרטי התקשרות ובנוסף לא מילא טופס אימות פרטים המפורסם באתר - לא עבר תהליך אימות זהות ופנים ולכן הופסק תשלום הקצבה החל מחודש _____
"זפ"	תושב שטחים - התחיל תהליך אימות זהות ופנים באמצעות הקישור שנשלח אליו במסרון אך נכשל בתהליך ולכן הופסק תשלום הקצבה החל מחודש _____
"הת"	סיים את תהליך אימות החיים הווירטואלי עד סופו - זכאותו עודכנה

נוסחי מכתבים

מכתב	מצב	סיבת קוד	ערוץ שיגור	תנאי
מכתב 1	לא מאושר	"לפ" - אין פרטי התקשרות, לא מילא טופס	מכתב מהגמלה	אוטומטי
מכתב 2	לא מאושר	"לס" - יש פרטי התקשרות, לא סיים תהליך	מכתב + מסרון + מייל	אוטומטי
מכתב 3	לא מאושר	"זפ" - נכשל בזיהוי פנים	מכתב + מסרון + מייל	אוטומטי
מכתב 4	מאושר	השלים תהליך אימות חיים בהצלחה	מכתב + מסרון + מייל	אוטומטי

מכתב 1 - אין פרטי התקשרות, לא מולא טופס ("לפ")

הנדון: תשלום קצבת נכות מעבודה

ב- 23/3/26 פורסמה בקשה למלא טופס אימות פרטים וזאת כדי לוודא שהקצבה מועברת אל נכה עבודה או אל בני משפחתו של מי שנהרג כתוצאה מפגיעה בעבודה.

מכיוון שעד כה לא מולא הטופס ולא אומתו פרטים, נאלץ להפסיק את תשלום הקצבה החל מחודש יולי 2026.

אם יאומתו פרטיך בהמשך כנדרש, נוכל לחדש תשלום הקצבה.

[מצורף קישור לטופס: \[לינק\]](#)

בברכה, הביטוח הלאומי

מכתב 2 - יש פרטי התקשרות, לא סיים תהליך ("לס")

שלום רב,

הנדון: תשלום קצבת נכות מעבודה

ב- 23/3/26 פורסמה בקשה למלא טופס אימות פרטים וזאת כדי לוודא שהקצבה מועברת אל נכה עבודה או אל בני משפחתו של מי שנהרג כתוצאה מפגיעה בעבודה.

מכיוון שעד כה לא סיימת את תהליך אימות זהות ופנים בקישור שנשלח אליך במסרון, נאלץ להפסיק את תשלום הקצבה החל מחודש יולי 2026.

אם תיכנס לקישור ותסיים את תהליך האימות כנדרש, נוכל לחדש תשלום הקצבה בהמשך.

בברכה, הביטוח הלאומי

מכתב 3 - נכשל בזיהוי פנים ("זפ")

שלום רב,

הנדון: תשלום קצבת נכות מעבודה

ב- 23/3/26 פורסמה בקשה למלא טופס אימות פרטים וזאת כדי לוודא שהקצבה מועברת אל נכה עבודה או אל בני משפחתו של מי שנהרג כתוצאה מפגיעה בעבודה.

מכיוון שתהליך האימות נכשל, נאלץ להפסיק את תשלום הקצבה החל מחודש _____ 2026.

בברכה, הביטוח הלאומי

אגף נפגעי עבודה
מערך נכויות ושיקום

מכתב 4 - השלים תהליך בהצלחה ("הת")

שלום רב,

הנדון: תשלום קצבת נכות מעבודה

ב- _____

תהליך האימות הסתיים בהצלחה.

בברכה, הביטוח הלאומי