



המוסד לביטוח לאומי
מינהל הגמלאות

תאריך: כ"ז/אייר/תשע"ד 27 מאי 2014	חוזר מינהל הגמלאות מספר: 1272/2014
נושא: חוזר מינהל הגמלאות תת נושא: טיפול ביתרות זכות שם החוזר: טיפול ביתרות זכות – שלב ב'	
מטרת החוזר: לפרט את התהליכים החדשים שפותחו במערכת הכספית בהקשר של הטיפול ביתרות הזכות המעוכבות. התהליכים כוללים: 1. טיפול ושחרור אוטומטי של יתרות זכות. 2. סימון אוטומטי ודינאמי של מאפיינים מיוחדים ליתרות הזכות שיסייעו לטיפול בהם. 3. טיפול ושחרור של יתרות הזכות, שבאחריות האגפים.	
<u>פתח דבר</u>	
עדכון אחרון :	
הנושאים:	
▪ <u>הוראות ביצוע</u>	
<u>רשימת תפוצה</u>	
נספחים: טבלת המקרים לטיפול ידני לפי ענפים	



המוסד לביטוח לאומי
מינהל הגמלאות

פתח דבר

הנדון: טיפול ביתרות זכות – שלב ב'

אנו שמחים להודיעכם על ייעול תהליכי הטיפול ביתרות הזכות בגמלאות, מיחשובם והפיכת רובם לתהליכים אוטומטיים במטרה להקל על העבודה המתבצעת כיום במטה ובסניפים.

חוזר זה מהווה המשך לחוזר 1262/2012 מיום 23/5/2012 בנושא הטיפול ביתרות זכות, והוא משלים את הנאמר בו.

לאחר ביצוע מבחני הקבלה של כל הגמלאות מול צוות המערכת הכספית, אנו עוברים לתהליך שוטף ממוחשב, אשר יתבצע אחת לרבעון. במהלך חודש אפריל, ישולם לכ-5,000 מבוטחים סך של כ-2 מיליון ₪ ולכ-5,000 חסרי חשבון בנק ישלחו מכתבים להמצאת חשבון, במנות של 2,000 מכתבים כל שבועיים.

בנוסף לתהליך האוטומטי אשר יתבצע במערכת הכספית, נדרשת תשומת לבו של פקיד התביעות וטיפולו במקרים המעוכבים על ידו ובמקרים החריגים אשר לא ניתן לטפל בהם במערכת הכספית באופן אוטומטי, כפי שבוצע עד כה.

טבלה מעודכנת של יתרות הזכות – אפריל 2014

<u>גמלה</u>	<u>מס' מקרים</u>	<u>סכום כולל של יתרות זכות</u>
ילדים	10,836	7,586,860 ₪
דמי לידה	3,735	2,146,065 ₪
ה"ה	487	1,240,738 ₪
איבה	37	190,245 ₪
זו"ש	5,733	5,140,172 ₪
נכות מעבודה	260	5,867,048 ₪
דמי פגיעה	4,945	1,376,343 ₪
פש"ר	806	13,259,080 ₪
אבטלה	9,191	3,443,912 ₪
ניידות	126	91,064 ₪
מילואים	1,244	934,095 ₪
דמי קבורה	169	140,296 ₪
שיקום	148	333,050 ₪
מזונות	1,203	1,384,078 ₪
אסירי ציון	44	189,983 ₪
סה"כ	38,964	43,323,029 ₪

הערה:

בנוסף, ישנן כ-35,000 יתרות זכות עד 20 ₪, שהוחלט בשלב זה לא לטפל בהן. אנו מקווים כי בעתיד הקרוב, ניתן יהיה לצרפן לגמלאות משתלמות.



**המוסד לביטוח לאומי
מינהל הגמלאות**

פרוט התהליך – הוראות ביצוע:

כל יתרת זכות תועבר להתחשבנות פנימית במערכת הכספית כדי לבצע קיזוז אוטומטי מול יתרות החוב במערכות השונות.

לאחר הקיזוז הפנימי, יתבצע התהליך הבא:

שלב א: סימון יתרות הזכות המעוכבות במערכת הכספית:

במסכים 521 ו-592 במערכת הכספית, יסומנו יתרות הזכות שלא שולמו אוטומטית, כדי לעזור לפקיד התביעות לזהות את המקור לעיכוב ואת הסיבה להיותם חריגים:

פירוט המקרים "המסומנים"

- **נפטר**
- **מהגר** - נמצא בחו"ל מעל 90 יום.
- **אסיר**
- **מעוכב ע"י פקיד** - עוכב לצורך טיפול וברור תוך שיקול דעתו של הפקיד.
- **ישן** - נוצר לפני יותר מ-10 שנים (בנפגעי עבודה מעל 7 שנים).
- **חדש** - נוצר תוך פחות מ-3 חודשים.
- **חזר מבנק הדואר**.
- **יתרה פעוטה (עד 20 שנה)** - לא תשולם בשלב זה ולא תופיע במסכים.
- **המקבל אפוטרופוס או גוף אחר**.
- **קידומת** – עובדים זרים ועובדי שטחים.
- **הסבה** – יתרות זכות שהוסבו מזו"ש ונ"ע.

הערות:

עם ביצוע המהלך האוטומטי, אחת לרבעון, יעודכן הסטטוס של יתרת הזכות בהתאם לפירוט שצויין לעיל.

1. העדכון האחרון בסטטוס המבוטח, הינו הסטטוס שיופיע ברשימה.

2. יתרות זכות לתושבי חו"ל בפש"ר ובנפגעי אינן יתרות אמיתיות. והן תאופסנה ע"י הענפים במשרד הראשי.

מדובר ביתרות ששולמו באמצעות המערכת הכספית המינהלית.

שלב ב: הטיפול ע"י פקיד התביעות:

"מנגנון ההסתרה" הנמצא בשימוש פקידי התביעות עד היום יבוטל.

במקום מנגנון זה, ירשום פקיד התביעות את הסיבה לאי-תשלום היתרה, לאחר בדיקתו לפי הסיבות הבאות:

- **מנותק קשר**: לא ניתן ליצור קשר עם המבוטח. יירשם לאחר נסיונותיו של הפקיד לאתר את המבוטח בכל האמצעים שלרשותו.
- **עיכוב לצורכי ברור**: משך זמן העיכוב עפ"י החלטת האגפים. מומלץ לקבוע 90 יום לצורכי ברור
- **יתרה לביטול**: מדובר בסימון בלבד. עפ"י חוות דעת משפטית, המוסד אינו רשאי למחוק יתרות זכות.
- **אסיר**
- **מהגר**
- **נפטר**

שורת יתרת זכות שטופלה ע"י הפקיד תנופה מהמסך ובשלב זה לא יבוצע עדכון אוטומטי של הקודים שסומנו כבר ע"י פקיד התביעות



**המוסד לביטוח לאומי
מינהל הגמלאות**

שלב ג: התשלום האוטומטי ע"י המערכת הכספית:

יתרת המקרים אשר לא "סוננה" באופן אוטומטי, או לא עוכבה ע"י פקידי התביעות עפ"י הקטגוריות לעיל, תטופל לפי התהליך הבא:

1. יתרה עד שנת 2004:

לא תשולם. הנחיות לטיפול ביתרות הישנות תינתנה ע"י האגפים השונים.

2. יתרה משנת 2004 ואילך:

נמצא חשבון בנק תקין לתשלום: (חשבון מאומת או חשבון אליו שולמה גימלה אחרת בעומק של שנתיים), תשולם היתרה לחשבון באופן אוטומטי, לאחר ביצוע מהלך של קיזוז מול חובות בגל"ש או בגמלאות אחרות.

במצב של חשבון בנק משותף: בגמלאות מזונות וה"ה החשבון המשותף לא יחשב כתקין לתשלום.

לא נמצא חשבון בנק תקין לתשלום:

1. יתרה מעל 20 ₪ - תישלח הודעה למבוטח להמציא חשבון בנק תקין.

2. לא ענה המבוטח תוך 3 חודשים, תועבר היתרה מעל 20 ₪ לתשלום בבנק מקוון ותישלח הודעה למבוטח.

3. חזרה היתרה מהבנק: תסומן כמקרה שטופל.

הערה:

יתרות זכות אשר נוצרו כתוצאה מתשלום "הפרשי ביקורת ניכויים" מזוהות במערכת הכספית, אך אינן "מנופות" מהמסכים בשלב זה.

חזרה

הנחיות מפורטות מאגפי הגמלאות:

1. מנהלי האגפים בגמלאות אחראים להנחות את יחידותיהם בסניפים לטפל ידנית במקרים אשר לא ישולמו אוטומטית וכן במקרים הדורשים בירור נוסף של פקידי התביעות. באחריות מנהלי תחומי הגמלאות בסניפים לנהל מעקב אחר הטיפול הידני במחלקות השונות תוך הצבת יעדים של הקטנת כמות המקרים.

2. באחריות מנהלי האגפים לדאוג לטיפול במטה ביתרות זכות המתייחסות לקטגוריות הבאות: מהגרים, קידומת (עובדים זרים, תושבי שטחים) והסבה.

חזרה



המוסד לביטוח לאומי
מינהל הגמלאות

נספח - טבלת המקרים לטיפול ע"י האגפים לפי ענפים:

מוסבים		קידומת		מהגרים		גמלה
סכום	מקרים	סכום	מקרים	סכום	מקרים	
₪ -	-	₪ 20,979	62	₪ 267,221	538	ילדים
₪ -	-	₪ 174,210	141	₪ 190,963	561	דמי לידה
₪ -	-	₪ -	-	₪ 48,506	50	ה"ה
₪ -	-	₪ 664	1	₪ 809	2	איבה
₪ 770,449	1,689	₪ 22,909	4	₪ 246,471	167	זו"ש
₪ 345,395	112	₪ 61,903	9	₪ 83,065	2	נכות מעבודה
₪ -	-	₪ 98,421	60	₪ 34,930	200	דמי פגיעה
₪ -	-	₪ 3,373,867	311	₪ 368,837	33	פש"ר
₪ -	-	₪ -	-	₪ 247,031	248	אבטלה
₪ -	-	₪ -	-	₪ -	-	ניידות
₪ -	-	₪ -	-	₪ 22,308	37	מילואים
₪ -	-	₪ -	-	₪ 658	1	דמי קבורה
₪ -	-	₪ -	1	₪ 61	1	שיקום
₪ -	-	₪ 12,323	1	₪ 104,173	43	מזונות
₪ -	-	₪ -	-	₪ -	-	אסירי ציון
₪ 1,115,844	1,801	₪ 3,765,276	590	₪ 1,615,033	1,883	סה"כ

[חזרה](#)

רשימת תפוצה:

מנהלי סניפים
מנהלי אגפים במנהל הגמלאות
מנהלי תחומי גמלאות
מנהלי תחומי הכספים
מנהלי מרכזי השירות
מנהלי סניפי משנה
סגנים, מנהלי מחלקות, רכזים
פקידי תביעות

[חזרה](#)

בברכה,

אבי צרפתי
סגן ראש מינהל גמלאות
ומנהל אגף גמלאות מחליפות שכר