



כ"ז אייר, תש"ע
11 מאי, 2010

102/2010
1259
18

אל: מנהלי סניפים
מנהלי סניפי משנה
מנהלי אגפים גמלאות
מנהלי אגפים בטוח וגביה
מנהלי סניפי משנה
מנהלי תחום גמלאות חוזר כללי:
מנהלי תחום בטוח וגביה חוזר מילואים:
מנהלי מחלקות מילואים בסניפים חוזר שירות לקוחות:
מנהלי מרכזי שירות
עובדי מחלקת מילואים בסניפים
מנהלות מרכזי מידע טלפוניים

הנדון: אתר שירות אישי – הגשת תביעה בנושא תגמולי מילואים
אנו שמחים לבשר לכם שהחל מתאריך 2.5.2010 שולב שירות חדש באתר האישי המאפשר הגשת תביעה אישית לתגמולי מילואים, קליטתה במערכת הממוחשבת וביצוע תשלום ישירות לחשבון הבנק.

א. אוכלוסיית היעד

באמצעות האתר יכולים להגיש תביעה אישית משרתים במילואים אשר הינם ערב השירות במעמד של: עצמאי, לא עובד ולא עצמאי, סטודנט ותלמיד ישיבה.

ב. תהליך הגשת התביעה באתר האישי

- כניסה לאתר האישי באמצעות קוד משתמש וסיסמה
- כניסה לתפריט "ביצוע פעולות/הגשת תביעות/תביעה למילואים"
- במסך התביעה למילואים מתבקש המבוטח לציין:
 - מעמדו במחלקת הגביה בביטוח לאומי
 - תקופות השירות במילואים
- בסיום ההזנה של המבוטח נשלחים הנתונים לבדיקה מול נתוני הגביה ונתוני צה"ל במערכת מילואים.
 - אם הנתונים תואמים את הקיים במערכות המידע של המוסד המבוטח מקבל הודעה: "תביעתך התקבלה. התשלום יועבר לחשבונך תוך כ-10 ימים".
 - המבוטח רשאי להוסיף תקופות נוספות בשלב הזנת הפרטים.
- בשלב זה יכולים להגיש תביעה באמצעות האתר האישי משרתים במילואים אשר כבר היתה להם תביעה קודמת במערכת המילואים, מאחר ונתוני חשבון הבנק ידועים. בקרוב תינתן אפשרות להזין חשבון בנק שלא היה קיים במערכת ויתבצע אימות אוטומטי של החשבון.

ג. קליטת התביעה במערכת מילואים

- תביעה שנשלחה דרך האתר ואושרה תיקלט במערכת מילואים. במסך 716 מקור הקלט יהיה "אינטרנט".
- במקרים חריגים בהם לא עברה התביעה לגמר טיפול, יוכל פקיד התביעות למשוך את התביעה לטיפולו.
- כאשר התביעה תיקלט במערכת "מיל" וקיימת תביעה נוספת, תיבנה אוטומטית תביעה מאזנת אשר תבצע חישוב כולל של התגמול המגיע למשרת במילואים.

ד. בירור מצב התביעה והתשלום באתר האישי

- משרת במילואים יכול לראות את מצב התביעה והתשלום באופן מפורט באופן הבא:
- במסך פרטי תביעה מוצגים תאריכי תביעה (החל מ- 1.3.2010 ובהמשך תאריכי התביעה יוגבלו לתביעות שהוגשו במהלך 12 חודשים אחרונים).
 - בחירה בתאריך תביעה מסויים פותחת את פרטי התביעה: תקופת שירות, מספר ימים, מצב תביעה (אישור/דחייה/בטיפול). במצב של דחיה מוצגת גם סיבת הדחיה.
 - פרטי תשלומים – פרוט התשלום כולל את תאריך התשלום, מרכיבי התשלום ברוטו, פרוט הניכויים השונים וסכום התשלום נטו לבנק.
- המידע באתר האישי למשרתים במילואים אינו קיים במערכת הדלפק הקדמי עקב מגבלות אבטחת מידע.

ב ב ר כ ה



אבי צרפתי
סגן ראש מינהל גמלאות
ומנהל אגף גמלאות מחליפות שכר



נחמה שפירא
מנהלת אגף שירות לקוחות

העתק: המנהלת הכללית
חברי מינהלה