

ממשק מעסיקים ועוד...

**תמורה**

מקבוצת כלל ביטוח

איתך ברגעים החשובים

## נושאי הדיון

- ✓ קצת עלינו...
- ✓ חוק ההסדרים 11.2015
- ✓ הגדרת סוכן מתפעל
- ✓ דמי סליקה והשפעתם על חסכון העובדים
- ✓ ממשק מעסיקים
- ✓ דיווח פיצויים
- ✓ ממשק שלילי
- ✓ עדכונים אחרונים – חוזר 06.2021
- ✓ דוח פיגורים
- ✓ דיווח סטטוסים – משמעויות
- ✓ נתונים סטטיסטיים
- ✓ שאלות



# קצת עלינו...

## מספר עובדות על תמורה



מערכת תפעול חכמה,  
מתקדמת ומחשבת  
לניהול סליקה ופיצויים

04



כחלק מהתפעול הפנסיוני  
מבצעים סליקה ישירה  
של כ4 מליארד ש"ח בשנה

03



מחוברים לכל חברות  
הביטוח בתקשורת ישירה  
וממשק רציף

02



380 עובדים ועובדות  
210 עובדי בק-אופיס  
כ- 2000 מעסיקים  
כ- 200,000 לקוחות  
פעילים

01



מחלקות רוחב מתמחות  
המבצעות בקרות יזומות  
ותקופתיות

06



מרכז שירות שנותן מענה  
בשני צלצולים (10 שני')

05

# חוק ההסדרים – 11.2015

## עיקרי השינוי החל מ- 01.02.2016

- נקבעה הפרדה בין סוכן משווק לסוכן מתפעל .
- לא עוד מעסיק שמקבל שירותים המשולמים ע"י העובד.
- נקבעו כללים לתשלום במקרה של סוכן משווק שנותן שירותים למעסיק (  $0.6\%$  או  $10.5\%$  נה צמוד מדד – הגבוה מבין השנים)
- נקבע מנגנון דיווח דמי סליקה המשולמים ע"י המעסיק .
- נקבע מנגנון החזר לעובד – העובד יקבל החזר בהתאם לדמי הסליקה ועד גובה העמלה .

## הגדרת סוכן מתפעל

- גורם מתפעל הוא מיופה כח מטעם המעסיק לביצוע פעולות שונות אגב הפקדת כספים לתכניות הפנסיוניות.
- הרגולטור הגדיר סט פעולות הנכללות במסגרת ייפוי הכח לגורם המתפעל.
- המעסיק יכול להגדיר ייפוי כח עבור כל הפעולות או רק פעולות מסוימות.
- ניתן לקבוע ייפוי כח עבור כלל המבוטחים או רק חלקם (רשימה).
- ניתן לקבוע מספר מתפעלים שונים.

# מהן הפעולות המוגדרות תחת "סוכן מתפעל"

1. צירוף עובד לקרן ברירת מחדל.
2. צירוף עובד לתכנית ביטוח המשולמת במלואה ע"ח המעסיק .
3. קבלת מידע לצורך הפקדת כספים בעד עובד לגוף מוסדי. (ממשקי מידע למעסיק)
4. הפקדת כספים בעד עובד והעברת מידע אגב הפקדה. (ממשק מעסיקים )
5. קבלת משוב לצורך ביצוע בקרות על נתוני הקליטה של העובד. (היזונים חוזרים, פיגורים , פנדינג)
6. קבלת משוב לצורך ביצוע בקרות על מימוש הנחה בדמי ניהול או הנחה ברכישת תכנית ביטוח ריסק למקרה מוות או א.כ.ע שניתנה לעובד מתוקף הסדר של המעסיק. (בקרות א.כ.ע , דמי ניהול).
7. קבלת מידע אודות יתרות פיצויים בהתייחס לתקופת החבות. (בקרות פיצויים)
8. קבלת מידע אודות ביטוח חיים קבוצתי המקושר למעסיק.

# שירותי סוכן מתפעל ומשווק

## סוגי השירות בהתאם ל"מצבי עולם"

סוכן משווק + מתפעל	גוף מתפעל	סוכן משווק	השירות / סוג ייפוי הכוח
✓	✗	✗	מסלקה לכל עובד חדש
✓	✓	✓	בקרת תשלומים תקינים של המעסיק
✓	✗	✗	טיפול בכיסוי זמני לעובד חדש
✓	✗	✓	הסדר ריסק למבוטח בעת עזיבה
✓	✗	✓	בקרת ביצוע בקשות המבוטח מול הקופות
✓	✓	✗	אתר מעסיקים פתוח
✓	✗	✓	אתר מבוטחים פתוח
✓	✗	✓	בקרת ויתור שארים
✓	✗	✓	בקרת מסלולי ביטוח
✓	✗	✓	בקרת מסלולי השקעה
✓	✓	✗	מתן איש קשר ייעודי לטיפול בפניות מעסיק
✓	✗	✗	מצגות לעובדים בהתאם למפרט שירות
✓	✗	✗	עדכונים מקצועיים שוטפים למעסיק
✓	✗	✓	ייזום פגישות להתאמות הנדרשות כתוצאה מהרגולציה
✓	✗	✓	בקרת אישורי פק"ש
✓	✗	✓	בקרת תום תוקף כיסוי א.כ.ע
✓	✗	✓	בקרת תום תוקף פוליסה
✓	✗	✓	בקה לביצוע בקשות לקוח

סוכן משווק + מתפעל	גוף מתפעל	סוכן משווק	השירות / סוג ייפוי הכוח
✓	✗	✗	גבית דמי סליקה מהמעסיק ע"פ חוק
✓	✗	✗	החזר דמי סליקה לעובד
✓	✗	✗	הכנה עבור המעסיק טופסי 161 בעזיבה
✓	✗	✓	פגישת עזיבה עם עובד
✓	✗	✓	פגישת שינוי סטטוס +
✓	✗	✓	פגישה עם עובד לטיפול בשגויים ממשק גביה
✓	✓	✗	העברת ממשקי סליקה חודשיים
✓	✓	✗	העברת ממשקי החזרים
✓	✓	✗	טיפול בהיזונים חוזרים (שליליים ושוטפים)
✓	✗	✓	בקרת דמי ניהול במקומות שיש הסכמים למעסיק
✓	✓	✓	בקרת פיצוי לא.כ.ע
✓	✓	✓	בקרת עלויות א.כ.ע
✓	✓	✓	הוצאת צבירות לעזיבה
✓	✓	✗	דוח פיצויים שנתי / רבעוני / חודשי (בהתאם למפרט השירות שסוכם)
✓	✓	✗	חשבון נאמנות לפיצול כספים
✓	✗	✓	מוקד שירות זמין לעובד בשני צלצולים
✓	✗	✓	טיפול בתביעות של העובד
✓	✓	✗	טיפול בהחזרי פרמיה למעסיק במקרה של א.כ.ע

# דמי סליקה והשפעתם על חסכון העובדים

## כיצד מתבצעת ההפחתה בדמי הניהול לעובדים מתופעלים?

- ✓ בתום התשלום נשלחת דרישת תשלום למעסיק בהתאם להסכם דמי התפעול מול המעסיק.
- ✓ דמי הסליקה מדווחים בממשק ליצרנים השונים .
- ✓ כל יצרן מבצע בדיקה לגבי גובה העמלה בקופות של העובד.
- ✓ ככל שישנה עמלה לסוכן , העובד מקבל זיכוי בחשבונו (עד גובה העמלה, ולא יותר מדמי הסליקה שדווחו)
- ✓ העובד מקבל דיווח על החזר דמי הסליקה בדוח השנתי הנשלח מהקופה.
- ✓ בכל מקרה של מעבר בין מתפעלים / הפסקת תשלום דמי סליקה העובדים מקבלים עדכון באופן ישיר מהקופות.



תאריך הדוח: 31/12/2019

## דו"ח שנתי למבוטח בביטוח חיים בחברת כלל חברה לביטוח בע"מ לשנת 2019

שם המבוטח: [REDACTED] מספר ת. [REDACTED] שם הפוליסה: פרופיל הדור החדש עוגן משלמת לקצבה מספר הפוליסה: [REDACTED]  
סוג הפוליסה: מנהלים סטטוס הפוליסה: פעילה שם המעסיק: [REDACTED]

בדוק אם סכומי הביטוח שלך מתאימים לצרכיך

א. תשלומים צפויים מהפוליסה	
סכום בש"ח	
10,418	הקצבה החודשית הצפויה לך בפרישה בגיל 67 <sup>°</sup>
954,850	סכום חד פעמי במקרה מוות <sup>°°</sup>
-	קצבה חודשית במקרה של אובדן כושר עבודה
לא קיים	שחרור תשלום הפקדות לפוליסה במקרה של אובדן כושר עבודה

<sup>°</sup>הקצבה החודשית הצפויה מחושבת בהתאם ליתרת הכספים (כספי תגמולים ופיצויים) לקצבה בסוף השנה, בהנחת רבית נטו של 2.96% לשנה ולפי מקדם מובטח 200.97  
<sup>°°</sup>כולל את סך יתרת הכספים בפוליסה בסוף השנה.  
לידיעתך, הזכאים לקבלת הכספים במקרה מוות נקבעו לאחרונה בתאריך 31/01/10

לידיעתך, ממוצע דמי ניהול בתוכנית: מהפקדה 2.22%, מחיסכון 1.11%

ג. אחוז דמי ניהול והוצאות בשנת 2019	
3.00%	דמי ניהול מהפקדה
1.00%	דמי ניהול מחיסכון
0.19%	הוצאות ניהול השקעות

ד. מסלולי השקעה ותשואות בשנת 2019 <sup>°</sup>	
12.86%	כללי

<sup>°</sup>תשואות שהושגו במהלך שנת הדוח בניכוי הוצאות ניהול השקעות.

ב. תנועות בפוליסה שלך בשנת 2019	
סכום בש"ח	
733,520	יתרת הכספים בפוליסה בתחילת השנה
131,646	כספים שהופקדו לפוליסה
100,999	רווחים בניכוי הוצאות ניהול השקעות
-12,459	דמי ניהול שניכבו בתקופת הדוח
1,145	החזר דמי ניהול בפני תשלום דמי סליקה ע"י המעסיק
954,850	יתרת הכספים בפוליסה בסוף התקופה מדווחת

שים לב לנובה דמי הניהול הנכבים ממך

- ✓ החל משכר 01.2016 נכנסה לתוקף חובת הדיווח באמצעות ממשק מעסיקים.
- ✓ חובת הדיווח כוללת פרטים מזהים לגבי המעסיק, העובד, רכיבי ההפקדה, סטטוסים, תשלומים פטורים, הפסקת עבודה ועוד..
- ✓ על המעסיק חלה החובה והאחריות לעקוב אחר קליטה תקינה של הכספים בחשבונות העובדים בהתאם לרכיבי הפרשה שדווחו.
- ✓ הצורך לתת מענה לחובות הגדולים של המעסיק הביא להקמה של גופים מתפעלים לצד מנהלי ההסדר שכבר פעלו בתחום.

# ממשק מעסיקים

## השינויים שנכנסו בעקבות הממשק והשפעתם על קליטת הכספים

### • אוטומציה :

הקבצים מועברים ישירות למערכות היצרנים במבנה האחיד באמצעות כספות/מסלקה

כתוצאה מכך הכספים נקלטים בהתאם לבקשת העובד כפי שמופיע בתלוש השכר , בשקיפות מלאה.

### • בקרה טכנית על הממשק שמועבר ליצרנים :

- היזון ראשוני :בחלוף 3 שעות מתקבל היזון ראשוני , בגין מבנה הקובץ .

- היזון חוזר מסכם – יועבר בתוך 3 ימי עסקים , מפרט את סטטוס

קליטת הכספים .

# ממשק מעסיקים

## השינויים שנכנסו בעקבות הממשק והשפעתם על קליטת הכספים

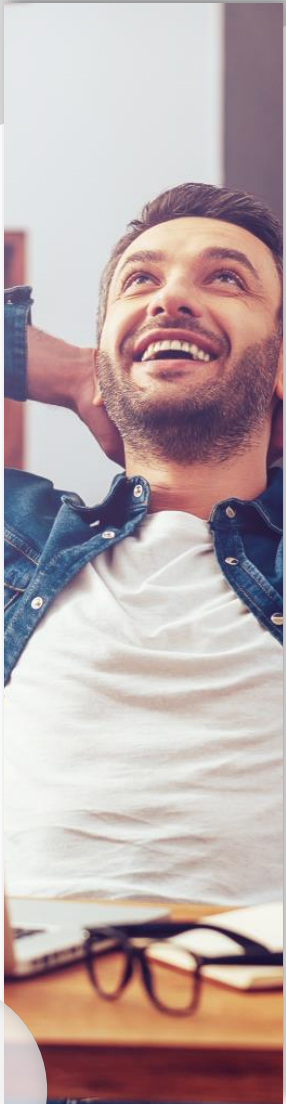
- **דיווח שלילי** – בקשה להחזר על הפקדה ביתר.
- **תיקוני תנועות באמצעות ממשק** .
- **דיווח סטטוסים** (יפורט בהמשך)
- **צביעת כספים פטורים** .
- **היזונים חוזרים** יתקבלו ישירות מהיצרנים עם סטטוס הקליטה, בהתאם לריגקט שיתקבל יפתחו תורי עבודה לגורם המטפל.  
קיימים 3 סוגי סטטוסים :
  - סטטוס "נקלט" : הכספים ששולמו ע"י המעסיק נקלטו במלואם בקופה .
  - סטטוס "נדחה" : התשלום לא נקלט בקופה ותפורט הסיבה .
  - סטטוס "בטיפול אצל יצרן" : הכספים טרם שויכו ולא הסתיים בטיפול בגינם.

## המשמעויות שמאחורי הדיווח

קוד	פירוט	הסבר
1	חודשי / רגיל	הפקדה בגין שכר חודשי
2	שעתי / יומי	הפקדה בגין שכר שעתי/יומי
3	היעדר שכר	היעדר שכר יעשה לתיאור סטטוס של עובד אשר לא עבד כלל במהלך החודש לגביו הועבר הדיווח, ובלבד שלא נותקו יחסי עובד מעביד.
4	עונתי	ידווח לשם מתן אינדיקציה לכך שעובד סיים עבודתו אצל מעסיק מפאת היותו עובד עונתי. במהלך תקופה העבודה ייעשה שימוש בקוד הרלבנטי.
5	עזיבת עבודה	עזיבת עבודה ייעשה בעת ניתוק יחסי עובד-מעביד בלבד.
8	חופשה ללא תשלום	ידווח החל מחודש השכר הראשון שבו לא בוצעה הפקדה לקופה בעקבות חל"ת ועד לחודש השכר שבו מתחדשות ההפקדות עם חזרתו של העובד מחל"ת או עד לדיווח סטטוס אחר רלבנטי לעניין.
9	פטירה	



## המשמעויות שמאחורי הדיווח



קוד	פירוט	הסבר
10	עובד החל להפקיד בקופה אחרת	יש להעביר דיווח לקופה שבה הופסקו התשלומים.
11	מעבר ממשرد למשרד	מעבר בין משרד למשרד ייעשה כאשר עובד עובר בין שני משרדים ממשלתיים או בין שתי חברות שנמצאות תחת אותה חברת אם.
12	פרישה לפנסיה	
13	אחר	יעשה בשימוש לתיאור סטטוס עובד שלא נמצא ברשימה.
14	עובד חדש	יעשה על מנת לתת אינדיקציה לכך שמדובר בדיווח המועבר לראשונה בגין עובד חדש המצטרף לקופת ברירת מחדל. יובהר כי לא ניתן לעשות שימוש בקוד זה מקום שבו המעסיק לא התקשר עם החברה בהסכם ברירת מחדל.

# הממשק השלילי – כאב הראש של המעסיקים

## הבעייתיות בממשק השלילי

הרגולטור הכתיב ממשק שלילי שמטרתו דיווח על בקשות להשבת כספים ששולמו ביתר / הופקדו לקופה לא בהתאם לבקשת העובד בהלימה למדווח בתלוש השכר.  
**המשמעות:**

הפסקת קיזוזים עם התשלום השוטף.

המעסיק נדרש להוציא כסף נוסף ולהמתין לקבלת החזר.

ישנן בקשות החזר שנדחות מסיבות שונות – עזיבה, ניווד, פדיון, דיווח לא תקין.

קיימים מקרים בהם המעסיק מבצע דיווח לטובת הספרים ולא בהכרח נדרש להחזר (תביעת א.כ.ע.).

מעסיקים מקבלים החזר לחשבון הבנק מבלי לדעת בעבור מה.

החזרים מהמבוצעים בין שנות מס שונות מבוצעים בקיזוז מס

אין אחידות בין הקופות בביצוע החזר- חלק מהקופות מוסיפות ריבית

כלומר: **אין הלימה בין הסכום שמתקבל בחשבון הבנק של המעסיק לבין נתוני ממשק (ניכוי מס, ריבית, החזר בגין מספר קבצים).**

**הפתרון:**

**נדרשת התערבות הרגולטור לטובת עדכון הממשק.**

תמורה מבצעת התאמות בנקים מול הכספים ששולמו מהקופה ישירות לחשבון הבנק של המעסיק אל מול מה שנדרש בפועל תוך התערבות ידנית מול הקופות.

# הממשק השלילי – כאב הראש של המעסיקים

## הבעייתיות בממשק השלילי

הערות	סכום זיכוי	קופה	תאריך ביצוע הפקדה
בוצעה התאמה מלאה	201.6	כלל	01.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	1446.22	כלל	13.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	2804.95	כלל	08.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	30.98	מגדל	15.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	7.56	מגדל	16.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	187.54	כלל פנסיה	20.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	171.33	כלל פנסיה	17.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	3.32	כלל	21.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	45.39	אקסלנס	30.12.2020
בוצעה התאמה מלאה	10.67	הראל פנסיה	30.12.2020
בטיפול מול הקופה	236.93	כלל ביטוח	30.12.2020
בטיפול מול הקופה	123.71	ילין לפידות	30.12.2020
בטיפול מול הקופה	655.19	כלל	31.12.2020
בטיפול סוכנות - פוליסה טרם הופקה	626.08	כלל	31.12.2020
בטיפול מעסיק - בוצע ניוד, יש להפריש תשלום זה לקופה X	626.08	כלל	31.12.2020



# עדכוני רגולציה אחרונים

1. אושרה דחייה נוספת של הוראת ביטול שימוש בחשבון נאמנות (סעיף 5 א בנספח ה' - ממשק מעסיקים) על פי החלוקה הבאה:

מעסיק המעסיק 10 עובדים ומעלה נדחה ל - 1 בפברואר 2023.

כלל המעסיקים נדחה ל - 1 בפברואר 2024.

2. הפסקת משלוח אוטומטי של הודעות לעובד מאת הגוף המוסדי בעת הפסקת תשלומים ללא סיבה .

גובש מנגנון לפיו ראשית פונים למעסיק ורק לאחר 90 יום תשלח הודעה לעובד. ההתייחסות תהיה לפיגורים בגין "שכר

היסוד" ולא בגין רכיבי שכר שאינם קבועים.

3. בוטלה החובה של המעסיק לדיווח מעמד הפיצויים בעת עזיבת עבודה.

4. בדוח הרבעוני / השנתי הגופים המוסדיים יציגו גם כספים שטרם שויכו לפוליסות ("פנדינג מבוטח").

5. בוטלה האפשרות להיזון חוזר מסכם חודשי (שבועי בלבד).

6. בקשה להשבת כספים (ממשק שלילי) תוגש עד 9 חודשים מתשלום הפרמיה , אחרת תהיה חובת צירוף בקשה החתומה ע"י העובד .

חריג: הסכם קיבוצי - המעסיק יידרש להעביר תצהיר בדבר ההסכם הקיבוצי ולדווח בהתאם בממשק.

4. מעסיק יידרש לבקשת תצהיר מאומת ע"י עו"ד.

5. הבקשה תכלול את סיבת ההחזר (שדה חדש).

6. כספים יושבו למעסיק בערכם הנומינאלי.

7. חל איסור על הגוף המוסדי לאחד החזרים של עובדים שונים ובקשות שונות.

8. חובת דיווח באמצעות ממשק מעסיקים למעסיקים עם 5-10 מבוטחים 19.02.2023, מעסיקים עם עד 4 עובדים החל מיום 24.02.2024

9. צירוף טופס חתום ע"י העובד בעת צירוף לקופת ברירת מחדל (נספח ז')

10. הסרת המידע של דמי ניהול וכיסוי ביטוחי לאובדן כושר עבודה למתפעל

# דיווח פיצויים

## בקרת פיצויים - כיצד ניתן לוודא שכספי פיצויים לא "נעלמים"

בקרת פיצויים -דיווח ובקרת יתרות פיצויים נדרש בעת עזיבת העובד (במילוי טופס 161) ומתן ביטוי בדוחות הכספיים .

הבקרה מתבצעת מול צבירות פיצויים נומינליות לנתוני קופה שמתקבלים בממשק מדי חודש בחודשו.

במערכות תמורה הצבירות הנומינליות "מדמות" את הצבירות בקופות, הצבירה הנומינלית מתעדכנת בהתאם למדד הפוליסה מדי חודש ומציגה אל מול נתוני ממשק הפיצויים את הסבירויות . במידה והסבירות מעל 1% ו/או 1,000 ₪ , הנתון ייבדק אצל המטפל.

בעיות שכיחות שיכולות להשפיע על דיווח פיצויים באופן שגוי - ניוודים באופן עצמאי, חלוקה בין רכיבי הפוליסות באופן לא תקין , מעבר בקונצרן .

# דיווח פיצויים

דוגמא 1 :

לעובד שתי קופות – הפניקס ומגדל.

בפניקס צבירת פיצויים נכון ל-31.12.19 הייתה כ-200,000 ₪

במגדל צבירת פיצויים נכון ל-31.12.19 הייתה 100,000 ₪

בבקרת פיצויים שנתית ל-31.12.2020 נמצא כי בחברת הפניקס הצבירות עומדות על סך של כ-100,000 ₪.

לאחר בדיקה נמצא כי העובד נייד כספים עצמאית מהפניקס לקופת גמל ילין לפידות.

לצורך זיהוי הכספים החסרים נדרש הסוכן להעביר בקשת מסלקה (למרות שהקופה אינה בטיפול הסוכן).

בהתאם דווחו למעסיק היתרות בהפניקס, מגדל ובילין לפידות.

# דיווח פיצויים

דוגמא 2:

עובד בחברה בעלת מספר תתי חברות .

כאשר עבר העובד מחברה אחת לשניה , למרות הרציפות בין החברות, נתקבלה יתרת פיצויים חסרה.

בבקרת דיווח פיצויים הקופות מדווחות כל חברה בנפרד .

בעת דיווח הפיצויים יש לדאוג לקבל את היתרות מכל המעסיקים ולאחדן יחד.

# פיגורים

## כיצד נוצרים? כיצד ניתן לצמצם פיגורים לא מוצדקים?

- אי דיווח סטטוס מתאים לדוגמא סטטוס עזיבה (קוד 5) , במקרה זה אם לא ידווח סטטוס זה , הקופה תשלח מכתב פיגורים לעובד . כמו כן לא ינותק יחסי עובד ומעביד בקופה .

- תשלום הפרשי שכר לעובדים .

- קרן השתלמות – תשלום רטרו: במקרים בהם התשלום מבוצע רטרו , הקופה שולחת מכתבים בגין ריבית פיגורים על הרטרו.

- תשלום בחוסר לרכיב מסוים- לדוגמא רכיב אובדן כושר עבודה שלא משולם ו/או משולם חלקי , יועבר מכתב פיגורים.

- תשלום ביום שאינו יום עסקים כמו חג או שישי שיוצא ב 15 לחודש .

# תודה על ההקשבה

**תמורה**  
מקבוצת כלל ביטוח

