
נוהל עבודה בין המסלוקה הפנסיונית למעסיקים ומייצגיהם

היסטוריית עדכונים				
גרסה	תיאור השינויים במסמך	תאריך	עודכן	בודק/מאשר
1.0	גרסה ראשונית	05/11/2015		גיא שמר
1.1	גרסה מתוקנת	11/01/2016		גיא שמר

תוכן עניינים

4	כללי	1
4	מטרה והיקף	1.1
4	הגדרות ומושגים	1.2
5	ההרשמה לשירותי המסלוקה והקמת המעסיק במערכת	2
5	תהליך ההרשמה	2.1
6	היערכות לעבודה בנתיב גישה B2B	2.2
7	שלב הפעילות השוטפת של המעסיק ומייצגו מול המסלוקה	3
7	תהליך עבודה של מעסיק דרך הפורטל	3.1
9	תהליך עבודה של מעסיק מול המסלוקה בנתיב גישה B2B	3.2
10	תהליך עבודה של מעסיק דרך בנתיב משולב B2B ופורטל	3.3
11	חיוב וגביה	3.4
11	חומרי הדרכה	3.5
12	תהליכי עבודה מנהליים וארגוניים	4
12	דרכי פניה למוקד	4.1
12	תהליך חיוב וגביית דמי שימוש	4.2
13	תהליך ערעור משתמש על חיוב	4.3
13	איחור בתשלום	4.4
14	סיום התקשרות עם לקוח	4.5
15	נספחים	5
15	נספח א' – תהליך רישום לפורטל מעסיקים	5.1
18	נספח ב' – מסירת טוקן והשלמת תהליך הרישום	5.2
19	נספח ג' – פירוט תהליך עבודה דרך הפורטל	5.3
20	נספח ד' – תהליך הקמת נתיבי הגישה	5.4
21	נספח ה' – פירוט תהליך עבודה B2B	5.5

1 כללי

1.1 מטרה והיקף

נוהל זה מגדיר את תהליכי העבודה בין חברת סוויפטנס בע"מ לבין לקוחות מסוג מעסיקים, הפועלים באופן עצמאי או באמצעות מייצגים. הנוהל מפרט את הפעילויות אותן יבצעו המעסיקים או המייצגים מול המסלוקה, בחלוקה לשלושה תחומים:

- שלב ההרשמה לשירותי המסלוקה והקמת המעסיק במערכת
- שלב הפעילות השוטפת של המעסיק או מייצגו
- תהליכי עבודה מנהליים ואירגוניים

1.2 הגדרות ומושגים

מס'	מושג	תיאור
1.	"הספק" או "סוויפטנס" או "המסלוקה" או "המסלוקה הפנסיונית"	חברת סוויפטנס בע"מ
2.	המזמין	משרד האוצר – אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון
3.	לקוחות	גופים להם מספקת המסלוקה שירותים – גופים מוסדיים, מפיצים ומעסיקים או מייצגיהם
4.	גופים מוסדיים	חברות ביטוח, חברות מנהלות קופות גמל וקרנות פנסיה
5.	מעסיק/מעסיקים	תאגיד רשום (כגון חברה פרטית, חברה ציבורית, חברה ממשלתית, אגודה שיתופית, עמותה וכד') או אדם המעסיקים עובדים ומפרישים בעבורם כספים לביטוח פנסיוני. משרד האוצר מעדכן מפעם לפעם על אילו מעסיקים חלה חובת דיווח לגופים מוסדיים.
6.	מייצג/מייצגים	גורם מייצג של מעסיק (כגון רואה חשבון מייצג, סוכן מפעלי, לשכת שכר, ספק שירותי תפעול וכד'). מעסיק יכול להירשם לשירותי המסלוקה ע"י מספר מייצגים שונים.
7.	איש קשר ראשי	אדם מטעם המעסיק או המייצג המבצע את הרישום. אדם זה יהיה בעל ההרשאה הגבוהה ביותר. איש הקשר הראשי יוכל לרשום למעסיק נציגים שיבצעו גם פעולות עבורו
8.	נציג	אדם בעל הרשאה לביצוע פעולות ו/או לצפייה במענים עבור מעסיק. מטעמו או מטעם מייצגו

2 הרשמה לשירותי המסלוקה והקמת המעסיק במערכת

השימוש בפורטל המעסיקים מיועד למעסיקים המעוניינים לדווח לגופים מוסדיים אודות ההפקדות בגין עובדיהם ולטפל בהיזון החוזר המגיע מהגופים המוסדיים. השימוש בפורטל יכול להתבצע ע"י המעסיק עצמו או ע"י מייצג הפועל בשמו.

פירוט התהליך, כולל צילומי מסך ניתן לראות במסמך המסלוקה הפנסיונית: "מדריך: רישום מעסיקים למערכת המסלוקה הפנסיונית"

2.1 תהליך ההרשמה

תהליך הרישום יבוצע ע"י "איש קשר ראשי" שהמעסיק/מייצג יגדיר. אדם זה ירשום את המעסיק לשירות המסלוקה הפנסיונית ואת הנציגים המורשים לפעול בשם המעסיק. לכל מעסיק יוגדר איש קשר ראשי אחד בלבד.

תהליך ההרשמה וההזדהות בהמשך יתבסס על אמצעי זיהוי חזקים:

- **באמצעות "כרטיס חכם"** (נקרא גם: "תעודה אלקטרונית") אשר הונפק באחת משתי החברות הפועלות בישראל (PersonallD ,Comsign)

- **באמצעות טוקן**

אישר הקשר יגדיר את נתיב ההתקשרות למסלוקה:

- באמצעות פורטל המסלוקה בלבד
- באמצעות מערך כספות ע"י העברת וקבלת קבצים בלבד (B2B).
- באמצעות עבודה משולבת דרך מערך הכספות והפורטל

איש הקשר הראשי יגדיר את אופן החיוב:

- **חיוב מיידי** – חיוב על כל פעולה באמצעות כרטיס אשראי
- **חיוב מרוכז באמצעות כרטיס אשראי** – חיוב בסוף כל חודש קלנדרי בעבור הפעולות שבוצעו בתקופת החיוב באמצעות כרטיס אשראי
- **חיוב מרוכז באמצעות הוראה לחיוב חשבון** – חיוב בסוף כל חודש קלנדרי בעבור הפעולות שבוצעו בתקופת החיוב באמצעות הוראה לחיוב חשבון
- **חבילת פעולות** –אפשרות לרכישה מראש של חבילות פעולות בעלות מוזלת (מחירון מפורט מפורסם באתר המסלוקה הפנסיונית)

איש הקשר יכול להגדיר נציגים נוספים למעסיק. לנציגים אלה ניתן לשייך הרשאות שונות.

בסיום תהליך הרישום יקבלו המעסיק והנציגים שמות משתמש לעבודה במערכת.

2.2 היערכות לעבודה בנתיב גישה B2B

אחד מנתיבי הגישה האפשריים לעבודה מול המסלוקה הינו נתיב גישה המושתת על תהליכי File Transfer (להלן: B2B) על ידי העברת קבצים באמצעות כספות. על מנת לעבוד מול המסלוקה ב-B2B, על המעסיק או מייצגו להיות בעלי יכולת טכנולוגית להקמת מערך כספות. הטכנולוגיות מחויבות בניהול מבוקר של הקבצים היוצאים והנכנסים וכן יכולת ייצור וקליטה של כל סוגי קבצי ה"ממשק האחיד" המוגדרים ע"י אגף שוק ההון.

2.2.1 הקמת תשתית כספות

מעסיק או מייצגו המעוניינים להתחבר למסלוקה באמצעות נתיב גישה B2B (מלא או משולב) יקימו מערך כספות המחובר לכספות המסלוקה. תהליך הרכישה וההקמה יבוצע מול מוקד השירות של המסלוקה.

2.2.2 ביצוע בדיקות לנתיב גישה B2B

לאחר הקמת מערך הכספות, יש לבצע בדיקות אינטגרציה משותפות עם המסלוקה. הבדיקות מהוות תנאי לתחילת הפעילות בסביבת הייצור. במסגרת הבדיקות יינתן דגש על:

- תקינות הממשקים ועמידה בכללי מבנה ותוכן שהוגדרו ע"י משרד האוצר
- הבנה של תהליכי הדיווח – כולל התייחסות לסוגי הפעולות השונות
- הבנה של תהליכי ההיזונים החוזרים – מהמסלוקה אל המעסיק/מייצג ומהמעסיק/מייצג אל המסלוקה
- היכרות עם תהליכי הדיווח כולל התייחסות למצבים של רשומות שגויות

בדיקות האינטגרציה יכללו מספר תסריטים, בהתאם למאפייני המעסיק/מייצגו. פירוט המידע אודות הבדיקות קיים במסמך "בדיקות אינטגרציה מול המסלוקה הפנסיונית – ממשק מעסיקים". באחריות המעסיק או המייצג לתאם בדיקות מול נציג המכירות.

3 שלב הפעילות השוטפת של המעסיק ומייצגו מול המסלוקה

לאחר השלמת תהליך הרישום וקבלת אמצעי הזיהוי החזקים ולאחר השלמת בדיקות האינטגרציה (למשתמשי B2B), יוצא אישור תקינות ע"י המסלוקה שיהיה תנאי לתחילת שימוש במסלוקה ע"י המעסיק או מייצגו.

3.1 תהליך עבודה של מעסיק דרך הפורטל

העבודה בפורטל האינטרנט הייעודי מתבצעת באמצעות מסכי פעולה, מסכי תצוגת מידע ומסכי ניווט. ככלל, נועד הפורטל הייעודי של המסלוקה לשמש כנתיב הגישה של מעסיקים ומייצגיהם (סוכנים, סוכנויות, יועצים וכד') אשר תשתיות המיכון שלהם ו/או היקפי הפעילות שלהם אינם מאפשרים או מצדיקים הקמת נתיב גישה מושתת העברת קבצים. הפעולות בפורטל יבוצעו ע"י איש הקשר הראשי שהוגדר בתהליך הרישום או ע"י נציגים שהוגדרו במערכת, בכפוף להרשאות (ראה פירוט בסעיף 5.1.5). לפירוט תהליך עבודה המושתת על עבודה בפורטל, ראה נספח ג' – פירוט תהליך עבודה דרך הפורטל.

3.1.1 כניסה מזוהה לפורטל המעסיקים של המסלוקה

הכניסה לפורטל המעסיקים תתאפשר למשתמשים רשומים בעלי כרטיס חכם או טוקן:

- משתמשים בעלי **כרטיס חכם** (תעודה אלקטרונית) – על המשתמש להצטייד בקורא כרטיס חכם הניתן לחברו למחשב. יש לחבר את קורא הכרטיס למחשב ולהכניס את הכרטיס החכם לקורא הכרטיסים ולהזין את סיסמת הכרטיס החכם.
- משתמשים בעלי **טוקן פיזי** או **טוקן סלולרי** – על המשתמש להזין "שם משתמש" שניתן לו בסיום תהליך הרישום ו-"קוד טוקן". נציג שאין ברשותו אמצעי זיהוי יצור קשר עם מוקד שירות הלקוחות של המסלוקה הפנסיונית לצורך הפעלת טוקן סלולרי, אשר ישמש את המסלוקה לצורך אימות זיהוי במעמד כניסה מזוהה של "נציגים" למערכת.

איש קשר ראשי/נציג, המייצגים יותר ממעסיק אחד יידרשו לבחור את שם המעסיק לאחר כניסה מזוהה ולפני תחילת דיווח/ביצוע פעולות.

3.1.2 דיווח שוטף

המעסיק ידווח דיווח עיתי (עפ"י רוב חודשי) הנשלח ממנו אל כל קופה שאליה הוא מפקיד כסף עבור עובדיו. הדיווח יפרט את ההפקדות הכספיות ורשימת הזיכויים לעובדים המושתתת על תשלום השכר שביצע המעסיק בחודש הקודם למועד הדיווח. ניתן לבצע את הדיווח במספר אופנים:

- על בסיס **טעינת נתוני דיווח קודם** – תתאפשר טעינת רשימת הפרשות והפקדות כספיות מדיווחים קודמים שהועברו ע"י המשתמש המזוהה בפורטל

- על ידי טעינת נתונים מתוך קובץ XML – תתאפשר טעינת קובץ במבנה קובץ XML של ממשק גביה מעסיקים

- הקלדת נתוני הדיווח באופן ידני

לאחר הזנת הנתונים הראשונית, המשתמש יוכל לעדכן את הפרטים, להוסיף ולגרוע עובדים, קופות ועוד. כמו כן, ניתן יהיה לשמור טיוטה במהלך התהליך ולחזור אליה מאוחר יותר.

הדיווח השוטף עשוי לכלול גם דיווחים משלימים בגין חודשי שכר קודמים.

3.1.3 צפייה במענים לדיווחים

הפורטל ירכז את כל המענים שקיבל חזרה המעסיק, מאוגדים ברמה חודשית. כלומר, לכל חודש דיווח תיפתח בפורטל בקשה אחת, אשר תאגד בתוכה את כל הבקשות לדיווח על הפקדות המעסיק אשר הוגשו באותו חודש דיווח, ע"י כל המייצגים הפועלים בשם אותו מעסיק (כולל דיווחים מתקנים/מבטלים/משלימים אשר הוגשו באותו חודש דיווח). לכל מענה יוצגו:

- סטטוס קליטת תנועות והפקדות כספיות
- נתונים סיכומיים על הבקשה המאגדת
- פעולות לביצוע:
 - אישור התנועות
 - מעבר לתיקון או ביטול תנועות שגויות
 - עדכון נתוני הפקדות

3.1.4 פעולות נוספות

ניתן לבצע פעולות נוספות וביניהן:

- דיווח שלילי – ביטול זכויות שדווחו / נרשמו בטעות
- דיווח על תשלום ריבית פיגורים
- בקשות מידע על יתרות פיצויים
- בקשה להחזר תשלום על הפקדה ביתר
- דיווח על הפקדה נוספת ללא דיווח על תנועות
- נתוני חיובים וגביה – צפייה בנתוני החיובים של המעסיק ע"י המסלקה הפנסיונית

3.1.5 ניהול רשימת קופות למעסיק

המעסיק יגדיר וינהל את רשימת הקופות להן הוא מדווח.

3.1.6 ניהול רשימת עובדים למעסיק

המעסיק יגדיר וינהל את רשימת העובדים עבורם הוא מפריש כספים.

3.1.7 עדכון פרטי רישום

בכדי לעדכן פרטי רישום יש לבצע כניסה מזהה לאתר המסלוקה הפנסיונית. ניתן לבצע פעולות כגון:

- עדכון פרטי מעסיק/מייצג
- שינויי נתיב גישה
- שינויי בפרטי התשלום
- הוספה וגריעה של נציגים
- עדכון פרטים אישיים מסוימים

בכדי למנות איש קשר ראשי חדש, על איש הקשר החדש לפנות למוקד שרות הלקוחות של המסלוקה לצורך מינוי כ- "איש קשר ראשי".

3.2 תהליך עבודה של מעסיק מול המסלוקה בנתיב גישה B2B

בסעיף זה מתואר תהליך העבודה למעסיק או מייצג שבחרו לעבוד באמצעות מערך כספות ע"י העברת וקבלת קבצים בלבד (B2B).

3.2.1 תהליך הדיווח

המעסיק או המייצג יוכלו לבצע בערוץ ה-B2B את אותן הפעולות המתבצעות בפורטל. תהליך העבודה יהיה כדלקמן:

- המעסיק או המייצג יטען לכספת את קובץ הדיווח
 - כאשר מדובר במעסיק, יבצע המעסיק את הדיווח עבור עצמו
 - כאשר מדובר במייצג, יוכל המייצג לשלוח דיווחים עבור מעסיק אחד או מספר מעסיקים באותו הדיווח. באחריות המסלוקה לפצל את הקבצים בהתאם
- הקובץ ייקלט במסלוקה
- תתבצע בדיקת תקינות הממשק (שם קובץ, כפילות, בדיקות מול XSD וכו')
- נשלח ממשק היזון חוזר ראשוני (משוב א') מהמסלוקה אל המעסיק. המשוב יכול להודיע על קליטה תקינה של הקובץ, או להחזיר שגיאה ברמת קובץ בציון קודי השגיאות שנמצאו
- אם הממשק תקין ברמת הקובץ, המסלוקה תבצע בדיקות ברמת המנהלתיק מסלוקה
 - לכל מנה שתמצא תקינה ישלח למעסיק משוב מנהלי א' אשר יכלול את מספר תיק המסלוקה שהוקצה לה

- אם נמצאה שגיאה טכנית כל שהיא ברמת המנה (עד וכולל רמת הרשומה), המנה תידחה. המסלוקה תשלח משוב מנהלי א' אשר יכלול את מספר הזיהוי אשר דווח ע"י המעסיק ומספר תיק המסלוקה שהוקצה לכל מספר זיהוי, סטטוס "לא נקלט", ואת פירוט השגיאה
- אם נמצאה שגיאה טכנית כל שהיא ברמת המנה (עד וכולל רמת הרשומה), המנה תידחה. המסלוקה תשלח משוב מנהלי א' אשר יכלול את מספר הזיהוי של במנה כפי שדווח ע"י המעסיק, וכן את פירוט הרשומות בהן נמצאה שגיאה.

3.2.2 תהליך קבלת המענה

- לאחר קבלת המענה מהגופים המוסדיים, המסלוקה תבצע בדיקת תקינות הממשק (שם קובץ, כפילות, בדיקות מול XSD וכו') וכן בדיקות נוספות, כפי שמפורט במסמך כללי המערכת.
- אם הממשק תקין, המסלוקה תעבד את המענה ותפיץ אותו אל הכספת של המעסיק/ מייצג
- באחריות המעסיק לבצע בדיקות נוספות הנדרשות, מעבר לבדיקות המבוצעות ע"י המסלוקה.
- המעסיק יחזיר למסלוקה ממשק היזון חוזר ראשוני (משוב א') על קבלת המענה ותקינותו

על המעסיק חלה האחריות לביצוע בדיקות תקינות, שלמות ואיכות המענה שהתקבל ממוסדי ולבצע סגירת דיווח.

3.2.3 עבודה בפורטל

איש הקשר הראשי של מעסיק או מייצג בערוץ B2B מלא יוכל להיכנס לפורטל על מנת:

- לצפות בנתוני חיובים וגבייה
- לעדכן פרטי הרישום (הן עבור המעסיק והן עבור המייצג) – כפי שמוגדר בסעיף 3.1.7

3.3 תהליך עבודה של מעסיק דרך בנתיב משולב B2B ופורטל

3.3.1 תהליך העבודה

מעסיקים שבחרו בתהליך עבודה משולב, יבצעו את הדיווח השוטף בערוץ ה-B2B כפי שמתואר בסעיף 3.2.1.

בניגוד לערוץ ה-B2B המלא, לאחר קבלת המענים מהגופים המוסדיים, משתנה תהליך העבודה והוא מבוצע באמצעות פורטל המעסיקים. כלומר, נציג מטעם המעסיק או המייצג, יזדהה לפורטל המעסיקים והוא יכול לצפות במענה ולבצע פעולות כגון תיקון תנועות, ביטול תנועות ועוד.

דגשים לתהליך:

- על אף המתואר בסעיף זה, המעסיק או מייצגו יוכלו לבצע את פעולות ההמשך בערוץ B2B במקום דרך הפורטל

- במידה ומדובר במייצג שהגיש בקשה עבור מספר מעסיקים, תצוגת המענה בפורטל תהיה ברמת מעסיק בודד בלבד. המייצג יבחר את המעסיק בשלב ההזדהות לפורטל

3.3.2 פעולות נוספות בפורטל

בנוסף לפעולות שתוארו, איש הקשר הראשי של המעסיק או המייצג יוכל להיכנס לפורטל על מנת:

- לצפות בנתוני חיובים וגבייה
- לעדכן פרטי הרישום (הן עבור המעסיק והן עבור המייצג) – כפי שמוגדר בסעיף 3.1.7

3.4 חיוב וגבייה

המעסיק או המייצג מטעמו יחויבו עבור שירותי המסלקה על פי מחירון סוויפטנס או בהתאם לחבילת השירותים אותה הם קנו. החיוב בפועל יבוצע לפי אמצעי התשלום אותו הגדיר איש הקשר הראשי. לאחר התשלום המסלקה תפיק חשבונית מס ותשלח אותה ללקוח. נושאים הקשורים לחיובים יטופלו מול מוקד שירות הלקוחות.

3.5 חומרי הדרכה

לתמיכה בהבנת תהליכי העבודה ולנוחות המשתמשים, מספקת המסלקה:

- חוברות הדרכה הניתנות להורדה מאתר המסלקה בהם מידע כתוב על אופן הקמת כל בקשה
- סרטוני הדרכה הנגישים מתוך האתר בהם מתואר תהליך ההקמה של כל בקשה
- מסמכי "כללי מערכת" הניתנים להורדה מאתר המסלקה המתארים את התהליכים ברמה טכנית גבוהה יותר
- ליווי ותמיכה של המוקד כמפורט בפרק 4

הורדת מסמכים מאתר המסלקה תיעשה מהדף <http://www.swiftness.co.il/documents>.

4 תהליכי עבודה מנהליים וארגוניים

במסגרת פעילות המסלקה קיים מוקד שירות ותמיכה בלקוחות. המוקד מסייע בתמיכה אפליקטיבית ותפעולית, בטיפול בבעיות הזדהות והתחברות, וכן בטיפול ומעקב אחר סטטוס בקשות, ביצוע פעולות, נושאי תשלום וגבייה – בהתאם לפניית המתקבלות. המוקד מספק

- מידע למבקשים לבצע זיהוי ראשוני ורישום לשירותי המסלקה (הסברים על תהליך הרישום בפורטל, הסברים על אמצעי הזיהוי האפשריים, הסברים על תהליך הרישום המלא וכד')
- מידע לפונים בשאלות בדבר המידע הגלוי הנמצא באתר המידע
- תמיכה בתהליך הרישום
- מידע כללי בנוגע לקטלוג מוצרים, שעות פעילות, עלויות שימוש, הנחיות רגולציה וכו'
- מידע למבקשים סיוע בתהליך ההתחברות הראשוני
- מידע למבקשים סיוע בתהליך הזיהוי בפורטל
- מידע למבקשים סיוע בהבנת ההיזון החוזר אשר נשלח מהמסלקה
- מידע למשתמשים בשאלות בדבר החיוב הכספי המבוקש או שנעשה בגין דמי שימוש

יודגש כי המוקד אינו אחראי לספק מידע, הבהרות ותמיכה ביחס לתכנים המועברים בתוך ממסרי המידע והוראות הביצוע השונות. בשאלות בתחומים אלו יופנה הגורם השואל אל הגורם המדווח אשר הינו אחראי על מתן תמיכה ושירות בנושאים אלה.

4.1 דרכי פניה למוקד

הפניה למוקד תתבצע בדרכים הבאות:

- פנייה טלפונית – מענה יינתן בשעות העבודה המקובלות בטלפון 076-8020400
- דוא"ל לתיבת הדוא"ל של מוקד התמיכה בכתובת helpdesk@swiftness.co.il
- באמצעות פורטל האינטרנט (טופס אלקטרוני) המאפשר פתיחת פניות ומעקב אחר הטיפול בפנייה (תתאפשר צפייה בהיסטוריית הפניות) בדף <http://www.swiftness.co.il/contact-us>

שעות העבודה של המוקד הינן בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 ל-19:00 וביום ו' בין השעות 08:00-14:00.

4.2 תהליך חיוב וגביית דמי שימוש

התשלום בגין שירותי המסלקה יעשה על פי מחירון שיפורסם באתר המסלקה בכתובת <http://www.swiftness.co.il/about/price-list>

בשלב הרישום יוכל המעסיק או מייצגו לבחור את שיטת התשלום ולהגדיר אמצעי תשלום לפי האפשרויות הבאות:

- **תשלום מידי** – בשיטת תשלום זו המשתמש יחויב בעלות הפעולה שבוצעה, ויזין פרטי כרטיס אשראי בסוף התהליך
- **תשלום מרוכז** – בשיטת תשלום זו המשתמש יחויב בעלות הפעולה שבוצעה ובסוף חודש קלנדרי יופק חיוב על כל הפעולות שביצע באמצעות המסלוקה הפנסיונית. התשלום במקרים אלה יהיה באמצעות הוראת קבע או תשלום בכרטיס אשראי
- **חבילת שימוש** – בשיטת תשלום זו המשתמש יצפה בעלות הדיווח שהוזנה בפעולת הדיווח, והיא תרד באופן אוטומטי מחבילת הפעולות המוזלת שרכש.

הגדרת אמצעי תשלום מהווה תנאי להשלמת תהליך הרישום ותחילת העבודה עם המסלוקה.

ניתן לשנות את אמצעי התשלום גם לאחר הגדרתו ותחילת העבודה במערכת

במידה ומעסיק/ מייצגו יבחר לשלם מראש עבור כל פעולה אותה הוא מבצע באמצעות המסלוקה, תישלח אליו חשבונית מס/קבלה חתומה אלקטרונית באמצעות נתיב הגישה בה בחר לעבוד בסיום ביצוע הפעולה (B2B או פורטל).

במידה ומעסיק/ מייצגו יבחר לשלם אחת לחודש, תופק חשבונית מס/קבלה במועד ביצוע התשלום ותישלח אליו באמצעות נתיב הגישה בה בחר לעבוד בסיום ביצוע הפעולה (B2B או פורטל).

מערכת המסלוקה תאפשר למעסיק ולמייצגו לצפות בהיסטורית החיובים שלו, באמצעות פורטל האינטרנט של המסלוקה. המערכת תאפשר צפייה ברמת חשבונית כמו גם ברמת חיוב בודד. הצפייה בחיובים תתאפשר עבור כלל החיובים. הצפייה אפשרית גם למשתמש B2B.

4.3 תהליך ערעור משתמש על חיוב

כל לקוח יהיה רשאי לערער בפני החברה על גובה החיוב תוך 30 ימים ממועד קבלת חשבונית מס/קבלה. את הערעור ניתן להגיש באמצעות פנייה טלפונית למוקד השירות, שליחת דואר אלקטרוני לכתובת המוקד או על ידי משלוח הודעת פקס.

4.4 איחור בתשלום

במקרה של איחור בתשלום דמי השימוש העולה על 11 ימים מהמועד לתשלום (להלן: "המועד אחרון לתשלום"), דמי השימוש יישאו ריבית על פי המדרג הבא:

- בגין איחור בתשלום דמי השימוש בחודש הראשון – דמי השימוש יישאו ריבית בסך 2%.

- בגין איחור בתשלום דמי שימוש בחודש השני, דמי השימוש יישאו ריבית בסך 2%.
- בגין איחור בתשלום דמי השימוש החל מחודש השלישי, יישאו דמי השימוש ריבית פיגורים חודשית (כהגדרתה על ידי חשכ"ל) עבור מלוא החודש או חלקו היחסי בשיעור של ריבית פיגורים חודשית כפי שתהיה במועד האחרון לתשלום.

4.5 סיום התקשרות עם לקוח

במידה ולקוח המעוניין לסיים התקשרות עם המסלוקה, יתקשר הלקוח למוקד שרות הלקוחות של המסלוקה ויבקש לסיים התקשרותו. לאחר שינוי סטטוס הלקוח ל"לא פעיל" על-ידי נציג המוקד, יישלח ללקוח מכתב אודות סיום ההתקשרות.

5 נספחים

5.1 נספח א' – תהליך רישום לפורטל מעסיקים

5.1.1 איש קשר ראשי

תהליך הרישום יבוצע ע"י "איש קשר ראשי" שיוגדר למעסיק/מייצג, אשר ירשום את המעסיק לשרות המסלוקה הפנסיונית ואת הנציגים המורשים לפעול בשם המעסיק. לכל מעסיק יוגדר איש קשר ראשי אחד בלבד.

איש הקשר הראשי יקבל באופן אוטומטי ע"י המערכת הרשאת ביצוע פעולות וצפייה בתשובות עבור כל הבקשות שהוגשו בשם המעסיק. כמו כן, איש הקשר הראשי (והוא בלבד) יהיה רשאי לעדכן את פרטי הרישום של המעסיק (שינוי נתיב גישה, עדכון פרטי אמצעי תשלום, עדכון פרטי נציגים, הוספה והסרה של נציגים).

בעת ההרשמה המסלוקה תזהה את מבצע הרישום ותאמת את שיוכו למעסיק או למייצג הנרשם. הרישום יתבצע באמצעות פורטל המסלוקה הייעודי עבור מעסיקים או באמצעות מוקד שירות הלקוחות של המסלוקה.

5.1.2 זיהוי איש הקשר הראשי

בתהליך הרישום יידרש איש הקשר הראשי להזדהות באחת משתי האפשרויות הבאות:

- **באמצעות "כרטיס חכם"** (נקרא גם: "תעודה אלקטרונית") אשר הונפק באחת משתי החברות הפועלות בישראל (PersonallD ,Comsign). תהליך רישום מעסיקים באמצעות כרטיס חכם יבוצע באמצעות פורטל המעסיקים
- **באמצעות טוקן** אשר מונפק על ידי המסלוקה הפנסיונית. תהליך רישום מעסיקים באמצעות טוקן יבוצע באמצעות פורטל המעסיקים. מעסיק/מייצג מפיץ שיש ברשותו טוקן (פיזי או סולררי) של המסלוקה מתוקף עבודתו כמפיץ, יכול להירשם באמצעות הטוקן הקיים.
- **מעסיק/ מייצג שאין ברשותו טוקן** יצור קשר עם מוקד שירות הלקוחות של המסלוקה הפנסיונית לרכישה ולתיאום קבלת הטוקן. בכדי לקבל טוקן על מבקש הטוקן להזדהות פיזית ולהציג תעודת זהות בפני נציג מטעם המסלוקה הפנסיונית. במעמד זה, ימציא מבקש הטוקן שני מסמכים אשר יאמתו כי היינו אדם מורשה חתימה בתאגיד:
 - אישור זכויות חתימות בתאגיד
 - תעודת התאגדות

לפירוט תהליך מסירת אמצעי זיהוי חזקים למעסיקים ומייצגיהם, ראה נספח ב' – מסירת טוקן והשלמת תהליך הרישום

5.1.3 בחירת נתיב ההתקשרות למסלוקה

העברת וקבלת המידע דרך המסלוקה הפנסיונית יכולה להתבצע באחת מתוך שלושת האפשרויות הבאות:

- באמצעות **פורטל המסלוקה בלבד** (לרבות תהליך טעינה ידני (Upload) של קובץ XML מוכן לפורטל, עבור דיווח הפקדות בלבד).
- באמצעות **מערך כספות ע"י העברת וקבלת קבצים בלבד (B2B)**.
יובהר כי נתיב ההתקשרות מול המסלוקה הפנסיונית עבור מעסיקים אשר בחרו באפשרות: "מייצג הפועל בשם קבוצת מעסיקים המקבלת שרות מרוכז" הינה באמצעות מערך כספות בלבד.
- באמצעות **עבודה משולבת דרך מערך הכספות והפורטל**. משלוח קובץ דרך מערך הכספות למסלוקה וממנה ישירות לגופים המוסדיים. צפייה במענה לצורכי בקרה וביצוע תיקונים לאחר קבלת משוב שוטף או מסכם יתאפשרו דרך הפורטל עבור דיווח הפקדות בלבד.

יובהר כי נתיב ההתקשרות הנבחר מול המסלוקה יהיה תקף לכל הפעולות המבוצעות ע"י מעסיק/מייצג מטעמו באמצעות מערכת המסלוקה.

מעסיקים אשר נתיב ההתקשרות הנבחר שלהם הינו B2B או B2B משולב פורטל יידרשו לבצע תהליך אינטגרציה לפני תחילת פעילות מבצעית מול המסלוקה. ראה נספח ד' – תהליך הקמת נתיבי הגישה

5.1.4 אופן החיוב

המעסיק/מייצג יוכל לבחור באחת מבין אפשרויות החיוב הבאות:

- **חיוב מידי** – חיוב על כל פעולה באמצעות כרטיס אשראי. החיוב יבוצע עם ביצוע הפעולה בפורטל המסלוקה הפנסיונית. החיוב יבוצע בעת שידור הממשק הראשוני אל הגוף המוסדי. בבחירת אמצעי תשלום זה לא יהיה רשאי המעסיק/מייצג להגיש בקשה לקבלת מידע על יתרות פיצויים, מאחר והחיוב עבור בקשה זו מתבצע במעמד קבלת התשובות לבקשה ולא בהגשתה.
- **חיוב מרוכז באמצעות כרטיס אשראי** – חיוב בסוף כל חודש קלנדרי בעבור הפעולות שבוצעו בתקופת החיוב באמצעות כרטיס אשראי

- **חיוב מרוכז באמצעות הוראה לחיוב חשבון** – חיוב בסוף כל חודש קלנדרי בעבור הפעולות שבוצעו בתקופת החיוב באמצעות הוראה לחיוב חשבון. עבור אפשרות זאת יש לצרף מסמך הוראה לחיוב חשבון חתום בידי הבנק בעת ביצוע הרישום למערכת.
 - **חבילת פעולות** – קיימת אפשרות לרכישה מראש של חבילות פעולות לצורך העברת ממשק מעסיקים בעלות מוזלת (מחירון מפורט מפורסם באתר המסלוקה הפנסיונית). רכישת החבילה תבצע מול מוקד שירות הלקוחות של המסלוקה הפנסיונית.
- יובהר כי איש קשר ראשי/נציג בעל הרשאה "לביצוע פעולות וצפייה בתשובות שהתקבלו עבור כל הבקשות שהוגשו בשם המעסיק" יהיה רשאי לצפות בהיסטורית החיובים וכן בחיובים עתידיים שנזקפו למעסיק, וזאת ללא קשר לנתיב הגישה שנבחר.

5.1.5 הגדרת נציגים

תהליך זה רלוונטי רק למשתמשי פורטל או משתמשי B2B משולב. איש הקשר הראשי יהיה תמיד הגורם המבצע את הרישום, אולם הוא יוכל להגדיר כמשתמשים מורשים נוספים עובדים מטעם המעסיק ומטעם המייצג (להלן "נציגים"). נציג יוכל להזדהות לפורטל באמצעות טוקן סלולרי או כרטיס חכם (במידה ומזדהה באמצעות טוקן, הנציג לא יידרש להגיע למוקד אלא הזיהוי שלו יתבצע באמצעות טוקן סלולרי אותו יקבל לאחר זיהוי איש הקשר הראשי במוקד).

על איש הקשר הראשי להגדיר הרשאות עבודה לנציגים:

- ביצוע פעולות וצפייה בתשובות שהתקבלו עבור כל הבקשות שהוגשו בשם המעסיק (הרשאה זו תינתן ע"י המערכת באופן אוטומטי גם לאיש הקשר הראשי)
- ביצוע פעולות וצפייה בתשובות שהתקבלו רק עבור הבקשות שהוגשו על ידי הנציג
- צפייה בכל התשובות שהתקבלו עבור כל הבקשות שהוגשו בשם המעסיק (ללא ביצוע פעולות).

5.1.6 סיום הרישום וקבלת שם משתמש

בסיום תהליך הרישום יקבל איש הקשר הראשי וכל אחד מנציגי המעסיק "שם משתמש" לצורך כניסה מזוהה לפורטל ולצרכי זיהוי בעת פנייה למוקד השירות של המסלוקה הפנסיונית. שם המשתמש יישלח לכתובת הדוא"ל של איש הקשר הראשי / נציגים עפ"י כתובת הדוא"ל שלהם, כפי שהוזנו בתהליך הרישום. לכל איש קשר ראשי/נציג, המערכת תקצה שם משתמש אחד בלבד אשר יהיה תקף עבור כל המעסיקים עבורם הוא רשאי לפעול.

איש הקשר הראשי/נציג יוכל לשחזר את שם המשתמש שלו באמצעות פורטל המעסיקים.

5.2 נספח ב' – מסירת טוקן והשלמת תהליך הרישום

5.2.1 טוקן עבור איש הקשר הראשי

לצורך השלמת הרישום, ייצור נציג הספק קשר עם איש הקשר הראשי מטעם המעסיק תוך שלושה ימי עסקים ממועד רישום המעסיק ומייצגו באמצעות הפורטל לצורך העברת מסמכים נדרשים לאישור וחתימה:

- טופס קבלת טוקן הכולל פרטי מורשה גישה, פרטי הטוקן, חתימה על קבלת הטוקן וכן התחייבות להחזרת הטוקן בעת סיום עבודה (במקרה של טוקן פיזי)
 - טופס פרטי גבייה בגין כספות וטוקנים, הכולל הרשאה לחיוב חשבון
 - טופס הרשאה לחיוב חשבון עו"ש
 - הסכם פעילות בין הצדדים
 - קביעת מועד ומקום למפגש הדרכה ומסירת אמצעי הזיהוי החזקים
- אמצעי הזיהוי יכולים להיות טוקן פיזי או טוקן סלולרי.

5.2.2 טוקן עבור נציגים נוספים

במידה וקיימים נציגים ללא טוקן או כרטיס חכם, הנציג לא יידרש לקבל טוקן לאחר זיהוי פיזי. זיהוי הנציג יתבצע באמצעות טוקן סלולרי אותו יקבל לאחר זיהוי איש הקשר הראשי במוקד.

5.3 נספח ג' – פירוט תהליך עבודה דרך הפורטל

5.3.1 כללי

תהליך זה מיועד למעסיקים או מייצגיהם אשר בחרו בגישה למסלוקה על בסיס פורטל האינטרנט הייעודי אותו מעמידה המסלוקה לרשות המשתמשים. חלקים מהתהליך רלוונטיים גם עבור מעסיקים או מייצגיהם שבחרו בנתיב גישה למסלוקה מושתת B2B או תהליך משולב.

5.3.2 תנאי הסף להתחברות באמצעות פורטל האינטרנט למסלוקה

מעסיק או מייצגו המבקשים לפעול מול המסלוקה באמצעות פורטל האינטרנט חייבים לפעול ולעמוד בתנאים הבאים:

- לרשות מעסיק או מייצגו קישוריות לאינטרנט ודפדפן סטנדרטי
- המעסיק או מייצגו נרשמו לשירות המסלוקה ובחרו בנתיב גישה באמצעות הפורטל או B2B משולב
- איש הקשר הראשי ונציגי המעסיק או המייצג קיבלו אמצעי זהוי אישיים
- במידה ותהליך הרישום הושלם, איש הקשר הראשי/ והנציגים יוכלו להתחבר באמצעות אמצעי הזהוי שלהם ולבצע את כל הפעולות במערכת שעבורם ניתנה להם הרשאה
- במידה ותהליך הרישום **טרם** הושלם, איש הקשר הראש בלבד יוכל להתחבר למערכת באמצעות אמצעי הזהוי שלהם ולהשלים את תהליך הרישום

5.3.3 תהליך העיבוד במסלוקה

תהליך העיבוד של המסלוקה מטפל ורושם את כל בקשות המידע וההוראות שהתקבלו, מקצה מספר תיק מסלוקה לאירועים חדשים, קובע את הגורמים אליהם יש להעביר את הבקשה שהתקבלה ומטפל בהפצת הבקשות אל הגורמים המוסדיים.

רישום המידע בבסיסי הנתונים של המסלוקה נעשה בהתאם להוראות אבטחת מידע מחמירות במיוחד אשר נקבעו להחזקת מידע זה.

בהתאם להוראות החוק, המידע הנמסר ללקוח זמין במערכות המסלוקה למשך 7 שנים ממועד העברת המענה אל הגורם הפונה.

5.3.4 הורדת המידע שהתקבל מהפורטל למערכות המשתמש

במסכים השונים במערכת, מופיעה גם אפשרות לשמירת המידע שהתקבל מהגופים המוסדיים כקובץ בפורמט אקסל. תהליך הורדת הקובץ מושתת על תהליכי הורדת קבצים סטנדרטי הנהוג במערכות הפועלות בסביבת מיקרוסופט.

5.4 נספח ד' – תהליך הקמת נתיבי הגישה

5.4.1 נתיב גישה – פורטל אינטרנט

מעסיק או מייצג שבחרו לעבוד באמצעות פורטל האינטרנט אינו נדרש להתקנות טכנולוגיות כלשהן. העבודה בפורטל דורשת קישור לאינטרנט ודפדפן סטנדרטי בלבד.

5.4.2 נתיב גישה – B2B

מעסיק או מייצגו שבחר לעבוד מול המסלוקה בנתיב גישה B2B מלא או חלקי יבצע תהליך התקנה כדלקמן:

- א. המסלוקה תספק למעסיק ומייצגו כתובת לפנייה (URL) לחדר הכספות של המסלוקה, שם הכספת, שם משתמש, סיסמה
- ב. המעסיק ומייצגו יבצע הגדרות במערכות שלו בהתאם לנתונים שנשלחו ובהתאם להנחיות היצרן (Cyber-Ark)
- ג. ביצוע אינטגרציה מלאה של כל סוגי הבקשות הנשלחות ע"י המסלוקה וכן בקשות הנשלחות ע"י המעסיק ומייצגו למסלוקה ויידוא שנתיב הגישה שנבחר פועל כראוי

חלק מהטכנולוגיות אותן מאפשרת המסלוקה בנתיבי הגישה בשיטת B2B מחייבות תהליך התקנה משותף ומסונכרן בין המסלוקה למעסיק ומייצגו ו/או תהליך בדיקה טכנית בכדי לוודא כי ההתקנה בוצעה נדרש וכי נתיב הגישה פועל כראוי. בסיומן התקין של הבדיקות תנפיק המסלוקה אישור על השלמת שלב הגדרת הכספות למעסיק ומייצגו.

דרישות ההתקנה והבדיקה עפ"י טכנולוגיות הגישה הן:

הערות	דרישות להתקנה משותפת	טכנולוגיה משנית	טכנולוגיה ראשית
	הורדת התוכנה מאתר המסלוקה וביצוע הגדרות חיבור בהתאם למאפיינים הספציפיים ללקוח שנמסרו ע"י המסלוקה	One-Click Transfer	כספות
חיבור חדר כספות של המעסיק ומייצגו לבין חדר כספות המסלוקה V2V	מאפייני כספות שיתואמו בין המסלוקה למעסיק ומייצגו	DCA	כספות

בנוסף, המעסיק או המייצג יוכלו לבצע פעולות שונות באמצעות הפורטל. לשם כך נדרש קישור לאינטרנט ודפדפן סטנדרטי

5.5 נספח ה' – פירוט תהליך עבודה B2B

5.5.1 תנאי הסף להתחברות B2B למסלוקה

לקוח המבקש לפעול מול המסלוקה בערוץ B2B חייב לפעול ולעמוד בתנאים הבאים כתנאי להתחברות למסלוקה:

- המעסיק או מייצגו נרשמו לשירות המסלוקה ובחרו באחד בנתיב B2B מלא או משולב
- המעסיק או מייצגו הקימו מול המסלוקה את נתיב הגישה הנבחר לפי ההנחיות
- למעסיק או מייצגו יכולת להפיק ממשקים בפורמט "חוזר המבנה האחיד" והם עמדו במבחני הקבלה שנקבעו לתקינות ממשקים אלו
- ברשות המעסיק או מייצגו מערכת לזיהוי חד ערכי של עובדיו העושים שימוש בחיבור למערכת הסליקה מטעמו, וביכולתם לנטר את השימוש העובדים במערכת הסליקה. הכל בכפוף להוראות תקנות אבטחת המידע בהן חייב המעסיק ומייצגו, כנדרש ע"פ דין

5.5.2 תהליך הדיווח

פעולות הדיווח של המעסיק יבוצעו עפ"י השלבים הבאים:

- המעסיק או מייצגו יכינו קובץ XML על פי כללי הממשק האחיד. פעולה זו תבוצע במערכות המידע הפנימיות שלהם
- המעסיק או מייצגו יעבירו את קובץ הדיווח ל"שטח הכנה למשלוח", כלומר אל תיקיית הרשת של הכספת מול המסלוקה
- הקובץ יועבר דרך הכספת אל המסלוקה
- המסלוקה תכין קובץ משוב מנהלי א' ותעביר אותו בכספת אל המעסיק או מייצגו

5.5.3 תהליך קליטת קובץ

פעולות קבלת קובץ ממשק אחיד (מכל סוג שהוא) אשר נשלח מהמסלוקה למעסיק ומייצגו של המעסיק יבוצעו עפ"י השלבים הבאים:

- המסלוקה תכין את הקובץ למשלוח
- המסלוקה תעביר את הקובץ אל הכספת המתאימה
- הקובץ יועבר אל משטח ההמתנה ברשת המעסיק או המייצג לצורך משיכה
- המעסיק או המייצג ימשכו את הקובץ יעבדו את הקובץ לפי שיטות העבודה המקובלות אצלם
- המעסיק או המייצג יכינו קובץ משוב מנהלי א' ויעבירו אותו בכספת אל המסלוקה

5.5.4 הממשקים בהם נעשה שימוש

העברת הבקשות, ההוראות והמיידעים "אל" ו-"מ" המסלקה הפנסיונית בנתיב B2B נעשית על פי הממשקים המוגדרים במסגרת "חוזר המבנה האחיד" של אגף שוק ההון.

הממשקים המרכזיים בהם נעשה שימוש עבור מעסיקים הינם:

- ממשק מעסיקים
- ממשק היזון + היזון מסכם
- ממשק יתרות פיצויים

רשימה זו עשויה להתעדכן מעת לעת בהתאם להנחיות משרד האוצר ובהתאם לשירותים המוצעים למעסיקים ומייצגיהם ע"י המסלקה הפנסיונית.