

צפייה וטיפול בפניות תפעול

שאלות
נפוצות

דוחות

קבצי דיווח

פניות ציבור

תפעול-צפייה
וטיפול בפניות

תפעול-פתיחת
פניות

הצהרה
שנתית

ניהול גופים
ואנשי קשר

הגדרות
ותחילת
שימוש

הקדמה

צפייה בפניות תפעול – לוח מחוונים (דשבורד)

פניות שהתקבלו ממערכת נתוני אשראי, ופניות שנפתחו ע"י מקור המידע

לטיפול = לטיפול הארגון/היחידה
בטיפול מנ"א = בטיפול בנק ישראל

תפעול

תמונת מצב עדכנית

חיפוש לפי מספר פנייה

נפריט ראשי

עדכונים

פניות הציבור

תפעול

תמונת מצב - קבצי דיווח

התפלגות פניות

פתיחת פנייה

לשליפת שאילתה

ניהול גופים

פניות המוקצות לך

14

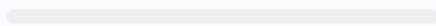


לטיפול

14

פניות פתוחות

0



בטיפול מנ"א

פניות הנוגעות לארגון

119

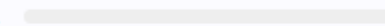


לטיפול

121

פניות פתוחות

2



בטיפול מנ"א

לתשומת ליבך!

דיווח על לקוח חדש שפרטיו אינם מאומ...

מספר פנייה -

לטיפול

מסופל ע"י

שלב

עובד תפעול מערכת נתוני אשראי

לטיפול יחידת התפעול

לקוח דווח שהוא בחיים ע"י מקור המידע...

מספר פנייה -

לטיפול

מסופל ע"י

שלב

ממתין לתיקון מקור ...

דיווח על לקוח חדש שפרטיו אינם מאומ...

מספר פנייה -

לטיפול

מסופל ע"י

שלב

לטיפול יחידת התפעול

שאלות נפוצות

דוחות

קבצי דיווח

פניות ציבור

תפעול-צפייה וטיפול בפניות

תפעול-פתיחת פניות

הצהרה שנתית

ניהול גופים ואנשי קשר

הגדרות ותיחילת שימוש

הקדמה

צפייה בפניות תפעול – טבלת פירוט

חזרה >

פניות תפעול - בטיפול הארגון

*בהמשך יתווספו שדות נוספים לטבלה, בניהם שדה "נושא הפניה"

סינון לפי

תעודת זהות:

מקור הפנייה:

התייחסות הארגון:

טווח תאריכים:

בחירת תאריכים:

סוג הפנייה:

נושא הפנייה:

מספר פנייה	מספר זיהוי	מסוכל ע"י	שלב	תאריך יצירה	מספר פנייה	נושא פנייה	סוג פנייה	מנאית אחרונה	תאריך הקצאה
-	-	הארגון	לטיפול יחידת התפעול	12/08/2024	[REDACTED]	חקירת לקוח בודד	חקירת נתונים	-	12/08/2024
-	[REDACTED]	הארגון	לטיפול יחידת התפעול	05/08/2024	[REDACTED]	חקירת לקוח בודד	חקירת נתונים	-	05/08/2024
-	-	הארגון	לטיפול יחידת התפעול	05/08/2024	[REDACTED]	חקירת לקוח בודד	חקירת נתונים	-	06/08/2024
-	-	הארגון	לטיפול יחידת התפעול	05/08/2024	[REDACTED]	וויז עונ שניאוי גנונץ משוב	חקירת נתונים	05/08/2024 - הארגון	05/08/2024
-	[REDACTED]	הארגון	לטיפול יחידת התפעול	01/08/2024	[REDACTED]	חקירת לקוח בודד	חקירת נתונים	18/09/2024 - מניא	18/09/2024
[REDACTED]	-	ואוגן	לטיפול יחידת התפעול	24/07/2024	[REDACTED]	קונץ משוב לא וויזקבל	טעינו קבצי ויזון	-	24/07/2024 ★
[REDACTED]	[REDACTED]	מערכת נתוני אשראי	לטיפול יחידת התפעול	05/06/2024	[REDACTED]	חקירת לקוח בודד	חקירת נתונים	-	-
-	-	מערכת נתוני אשראי	לטיפול יחידת התפעול	05/06/2024	[REDACTED]	קורץ משור לא החקרל	טעינו קראי דיווח	-	-

חיפוש לפי מספר פנייה

תפריט ראשי

פניות הציבור

תפעול

תמונת מצב - קבצי דיווח

התפלגות פניות

פתיחת פנייה

לשליפה ושאיחה

ניהול גופים

כתבו לנו

שאלות נפוצות

דוחות

קבצי דיווח

פניות ציבור

תפעול-צפייה וטיפול בפניות

תפעול-פתיחת פניות

הצהרה שנתית

ניהול גופים ואנשי קשר

הגדרות ותחילת שימוש

הקדמה

צפייה בפניות תפעול – דוגמא

20240 - דיווח על לקוח חדש שפרטיו אינם מאומתים מול מרשם האוכלוסין

08/05/2024 בתאריך: הפתחה

לטיפול יחידת התפעול
פתוח

פעולות



פרטי הלקוח

שם פרטי ושם משפחה: מספר דרכון: מדינה: לא רשום

התכתבויות

*ניתן לקיים שיח פנימי בין העובדים בארגון, ביחס לפניה (לא מוחצן מחוץ לארגון) מלבד השיח מול בנק ישראל



לא קיימות התכתבויות

פניות תפעול בנושא לקוחות חריגים

עפ"י הוראת הדיווח "לקוח" מוגדר כיחיד שאינו קטין והינו אזרח או תושב מדינת ישראל ובעל נתוני אשראי. פניות נפתחות באופן אוטומטי כאשר נוצר חוסר סנכרון בין נתוני מקור המידע לבין הנתונים הקיימים במרשם האוכלוסין. פניות אלו מחולקות לשלושה נושאים עיקריים:

נפטרים

אם המקור דיווח כי הלקוח חי אך במרשם האוכלוסין הלקוח נפטר:

במקרה זה, לא ייתכן שינוי במרשם האוכלוסין והמקור יידרש לעדכן בקובץ דיווח כי הלקוח נפטר

- מקור המידע יתייחס לתאריך הפטירה כתאריך בו למד על פטירת הלקוח, כלומר, תאריך פתיחת הפניה.
- מידע לגבי פטירת הלקוח ידווח בדיווח החודשי הנכון לסוף החודש של תאריך הפטירה (ע"פ סעיף קודם).
- על המידע להכיל:

• סימון נפטר במקטע לקוח. (Flag Deceased = TRUE)

• כאשר הנפטר הינו לקוח יחיד - יש לדווח סגירת תיק ולאחר מכן להפסיק לדווח.

• אם ישנם לקוחות נוספים - יש לנתק את הנפטר מהתיק המשותף ולהמשיך לדווח עליו לפי המצב העסקי.

אם המקור דיווח כי הלקוח נפטר אך במרשם האוכלוסין הלקוח חי:

בכדי לאשר את הדיווח, המקור יספק אסמכתא (כגון תעודת פטירה) כדי לאמת את הדיווח בגין פטירת הלקוח.

קטינים

לקוחות שלא מלאו להם 18 שנים ולא אמור להתקבל עליהם מידע.

יש לסנן לקוחות מסוג זה טרם העברת הדיווח.

- יש לשלוח קובץ מחיקה עבור הדיווח אשר מכיל את הלקוח.
- יש להימנע מדיווח נוסף על הלקוח בחודשים העוקבים לרבות תיקוני היסטוריה.

לא מאומתים

לקוחות ששם המלא/תעודת הזהות שלהם אינה תואמת את רישומי מרשם האוכלוסין.

- אם מדובר על אזרח - יש לדווח בשנית מידע תקין ומתוקף עפ"י מרשם האוכלוסין.
- אם מדובר על תושב - יש לאמת בשנית כי המידע המדווח תקין ומתוקף.
- אם מדובר על תושב הרשות הפלסטינאית, שעל פי בדיקה אל מול המרשם אינו מוגדר כאזרח/תושב מדינת ישראל יש לשלוח שדר מחיקה על הנתונים הרלוונטיים ולהפסיק לדווח עליו.

שאלות
נפוצות

דוחות

קבצי דיווח

פניות ציבור

תפעול-צפייה
וטיפול בפניות

תפעול-פתיחת
פניות

הצהרה
שנתית

ניהול גופים
ואנשי קשר

הגדרות
ותחילת
שימוש

הקדמה