



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

י"ב בטבת תשפ"ד
24 בדצמבר 2023
2023-000101

אל: כלל העובדים במשרדי רשות המסים

הנדון: נוהל רישום לקוחות במשרדי רשות המסים

1. כללי

בהתאם לתפיסת השירות ברשות המסים, חטיבת שרות לקוחות פועלת בהתמדה להרחבת השירותים הדיגיטליים, שניתן לקבלם בשירות עצמי באינטרנט. השימוש ביישומי האינטרנט מאפשר ללקוחות לקבל מידע ושירותים מרחוק ומצמצם משמעותית את הצורך להגיע או לפנות למשרדי הרשות בטלפון או באופן פרונטאלי. בשל חובת הסודיות שבדיני המס וחוק הגנת הפרטיות, קבלת מידע אישי ו/או ביצוע פעולות באמצעות יישומי האינטרנט של רשות המסים, מחייבים זיהוי ואימות הלקוחות.

לשם כך, פותח באגף שירות הלקוחות בשע"מ יחד עם חטיבת שירות לקוחות, יישום ייעודי ל"רישום לקוח לשירותים דיגיטליים", המאפשר לזהות ולאמת את הלקוחות, באינטרנט, בטרם הצגת המידע או ביצוע הפעולות.

יישום זה הינו למעשה, "שער הכניסה" ליישומי האינטרנט המחייבים זיהוי ואימות, שפותחו באתר הרשות.

נוהל זה נועד להנחות את הציבור ועובדי המשרדים באשר לאופן רישום לקוחות לשירותים הדיגיטליים והפקת "קוד משתמש קבוע" במשרדי הרשות.

כל אזרח יכול לבצע באופן עצמאי את הרישום לשירותים הדיגיטליים שרשות המסים, לאחר תהליך רישום חד פעמי ומענה על מספר שאלות זיהוי.

לקוחות ללא אוריינות דיגיטלית מספקת, המתקשים להירשם בצורה מקוונת, או שמסיבות שונות אינם מצליחים להנפיק סיסמא באופן עצמאי, פותח יוכלו לקבל קוד משתמש קבוע באחד ממשרדי מס הכנסה או מע"מ באמצעות יישום המוצג בשע"מ-נט.

יובהר כי כל העובדים במשרדי רשות המסים, רשאים ומורשים להפיק ללקוחות קוד משתמש קבוע לאחר זיהוי פרונטאלי במשרד בהתאם למפורט בנוהל זה.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

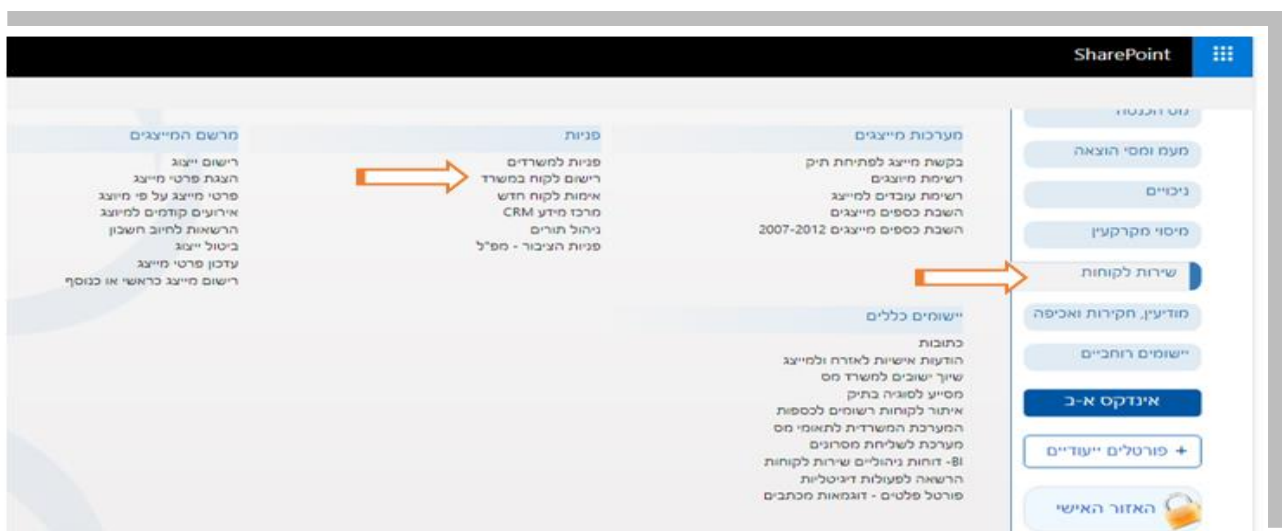
יודגש, כי לקוחות שלא מצליחים להזדהות ביישום, בדרך כלל מקבלים תמיכה וסיוע מנציגי השירות במרכז המידע והשירותים הדיגיטליים של הרשות (במספרי הטלפון: 02-5656400 או כוכבית 4954). לפיכך, ההפניה לקבלת קוד משתמש קבוע בשירות פרונטאלי, הינה רק אם אין לפונים למרכז המידע את כל פרטי הזיהוי ההכרחיים לצורך הרישום או כאשר נציגי השירות אינם מצליחים לסייע מרחוק לפונים. לפיכך, על מנהלי המשרדים, סגניהם ומנהלי המחלקות, להנחות את עובדיהם להפיק ללקוחות הללו קוד משתמש קבוע בהתאם להנחיות במסמך זה.

2. מטרת ההנחיה

כאמור, הנחיה זו נועדה להנחות את עובדי המשרדים לגבי אופן הפקת קוד משתמש ללקוחות באמצעות היישום "רישום וניהול לקוחות לשירותים הדיגיטליים".

ההנחיה כוללת הסברים מפורטים ודוגמאות להפקת קוד משתמש קבוע, ללקוחות המגיעים למשרד ומבקשים את השירות, תוך התייחסות לאוכלוסיות מיוחדות שאינן יכולות להירשם ולהזדהות באופן עצמאי בהיעדר אמצעי זיהוי, כגון: יורשים, תושבים על פי הפקודה שאינם אזרחי מדינת ישראל וכדומה. בנוסף, בהנחיה ניתן הסבר לגבי אופן השחרור מנעילה חסימה ו/או אופן איפוס הטלפון או תיבת הדואר האלקטרוני.

היישום "רישום וניהול לקוחות לשירותים הדיגיטליים (רישום לקוח במשרד)" מצוי באתר שע"מ – נט תחת ספריית "שירות לקוחות" – נושא "פניות" – "רישום לקוח במשרד". כל עובדי הרשות במשרדי השדה במע"מ, מס הכנסה הוגדרו ומורשים לעשות שימוש ביישום.





סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

3. תהליך רישום הלקוחות במשרד

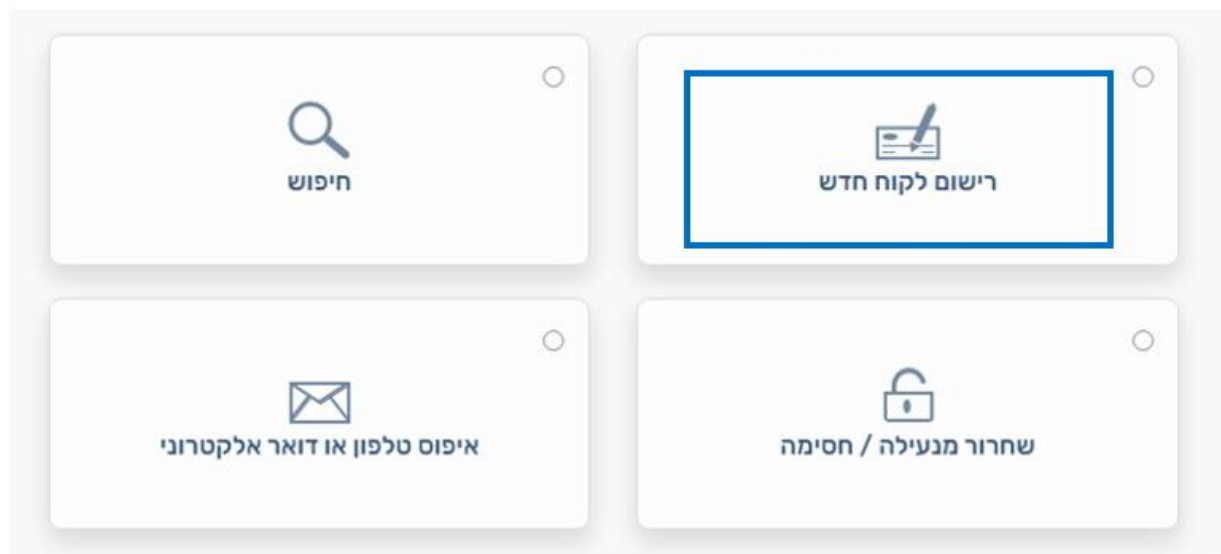
להלן פירוט התהליכים שנותני השירות במשרדים יכולים לבצע אל מול הלקוחות (מוצגים להלן בסוף הנוהל צילומי מסך של המערכת):

3.1 רישום לקוח – קוד קבוע :

שירות זה מיועד ללקוחות שיש ברשותם במעמד קבלת השירות, שני אמצעי התקשורת (טלפון נייד ותיבת דואר אלקטרוני).
במהלך הרישום יתבצע אימות מספר הטלפון הנייד וכתובת דוא"ל.

ביישום "רישום לקוח במשרד" נבחר בכפתור - "רישום לקוח חדש"

רישום וניהול לקוחות לשירותים המקוונים



3.1.1 בלשונית "רישום לקוח חדש", מקלידים את מספר הזהות של הלקוח, לאחר שמוודאים את זהותו באמצעות תעודה מזהה, כגון: תעודת זהות, דרכון ו/או רישיון נהיגה. יש לשים לב שהתעודה שהוצגה בתוקף.

יש לסמן שבוצע הליך זיהוי ואז מסמנים את האפשרות למתן קוד קבוע.

3.1.2 בשלב הבא יש לאמת את מספר הטלפון הנייד ואת כתובת הדוא"ל:



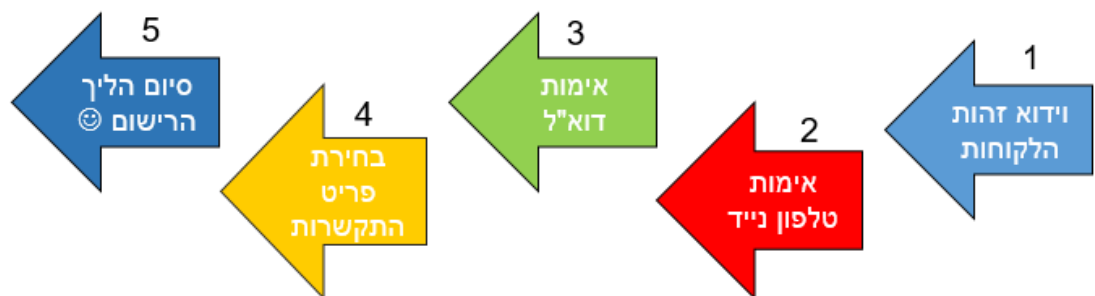
סמנל"ל בכיר שירות לקוחות

מזינים את מספר הטלפון הנייד ומסמנים את העדפת הלקוח לקבל את הקוד (אפשר לקבל מסרון או הקראה קולית ללקוחות עם טלפון כשר).
מזינים את הקוד שנשלח ללקוח לטלפון הנייד ולוחצים על לשונית "המשך".
באופן דומה אנו מזינים את כתובת הדואר האלקטרוני של הלקוח ולאחר מכן, מזינים ואת הקוד שהתקבל אצל הלקוח בדוא"ל ולוחצים "המשך".

3.1.3 במסך הבא, בוחרים אמצעי ההתקשרות המועדף על הלקוח: טלפון נייד או דוא"ל, ולוחצים "המשך".

לאחר השלמת תהליך האימות של שני אמצעי הזיהוי (טלפון ודוא"ל), מקבלים על המסך הודעה כי הליך הרישום הסתיים בהצלחה.
יש לוודא עם הלקוח כי הוא קיבל את הקוד הקבוע באמצעי הקשר המועדף שהוא בחר.

להלן תרשים של תהליך העבודה:



3.2 רישום לקוח - קוד זמני:

שירות זה מיועד ללקוחות שאין ברשותם במעמד קבלת השירות שני אמצעי זיהוי: מספר טלפון נייד זמין ותיבת דואר אלקטרוני.

בכניסה לשע"מ – נט ל"רישום לקוח במשרד" נפתח חלון "מערכת רישום לקוחות לשירותים הדיגיטליים".

3.2.1 בלשונית "רישום לקוח חדש", מקלידים את מספר הזהות של הלקוחות, לאחר שמוודאים את הזהות באמצעות תעודה מזהה, כגון: תעודת זהות, דרכון ו/או רישיון נהיגה. יש לשים לב שהתעודה שהוצגה בתוקף.

יש לסמן כי בוצע הליך זיהוי ואז מסמנים את האפשרות למתן קוד זמני.



סמנ"ל בכיר שירות לקוחות

3.2.2 העובדים נותני השירות יקבלו הודעה על גבי המסך המאשרת כי ללקוחות הופק קוד משתמש וסיסמה חד פעמית שיפוג תוקפה במועד הנקוב בהודעה (48 שעות).

יש להדפיס את ההודעה, ולמסור אותה ללקוחות ולהסביר כי יש להיכנס בפרק הזמן הנקוב למערכת השירותים הדיגיטליים לביצוע הפעולות שבגינן ביקשו להירשם. חשוב להבהיר ללקוחות, שבמידה ולא יבצעו את הפעולות המצריכות כניסה מאומתת בתוך הזמן הנקוב (48 שעות), יאלצו להגיע שוב כדי לקבל קוד, לצורך שימוש בשירות מקוון המחייב זיהוי.

חשוב! להפיק עבור הלקוחות קוד קבוע ולא זמני, ככל שקיים טלפון נייד אישי וכתובת דוא"ל זמינה.

הערה:

נציין, כי כל הלקוחות יכולים להשתמש במספר הטלפון הנייד ובכתובת המייל שמסרו, רק פעמיים - עבור עצמם ועבור עוד קרוב משפחה אחד נוסף מקרבה ראשונה. כלומר, השימוש באותו מספר טלפון ובאותה כתובת מייל יתאפשר פעמיים לכל היותר ורק אם קיימת קרבת משפחה מדרגה ראשונה בין שני הלקוחות למשל, בעל ואישה, אב ובן.

4. שחרור לקוחות מנעילה/ חסימה:

במקרה בו הלקוחות מנסים מספר פעמים להירשם לשירותים הדיגיטליים והזדהותם נכשלת בין היתר, בשל כך שהם הזינו מספר פעמים נתונים שגויים, המערכת תחסום אותם ולא תאפשר להם להמשיך בניסיונות להירשם על מנת להגן על המערכת מפריצתה על ידי פצחנים או מי שמנסה "לגנוב" זהויות. אם לקוחות מגיעים למשרד וטוענים כי הם נחסמו ואין להם אפשרות להירשם או לעשות שימוש במערכת השירותים הדיגיטליים, על העובדים, לערוך זיהוי פיזי (פנים מול פנים), של הלקוחות באמצעות תעודה מזהה ולאחר מכן, לשחרר את הלקוחות מנעילה באמצעות האופציה הייעודית הקיימת ביישום. לאחר מכן, הלקוחות יוכלו להמשיך בתהליך הרישום והזיהוי לקבלת השירות המקוון או להיכנס לשירותים הדיגיטליים המבוקשים.

5. איפוס טלפון או תיבת דואר אלקטרוני:

במקרה בו הלקוחות אינם זוכרים את מספר הטלפון או הדוא"ל עימם נרשמו לשירותים הדיגיטליים, עובדי המשרד יכולים לאפס את מספר הטלפון הנייד או כתובת הדוא"ל ולאפשר ללקוחות לקבל קוד קבוע במשרד כמפורט לעיל.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

יצוין שפעולת האיפוס מוחקת את רשומת הלקוחות ועליהם לבצע תהליך רישום מחדש באופן עצמאי או בסיוע עובד השירות במשרד.

6. חיפוש נתונים:

במקרה בו עובדי המשרד מעוניינים לאתר את פרטי התקשרות של לקוחות מסוימים, ניתן לערוך חיפוש על ידי הקשה על תיבת החיפוש (ריבוע עליון מצד שמאל). קיימות שם מספר אפשרויות לאיתור הנתונים המבוקשים.

7. הפקת סיסמה במקרים מיוחדים:

7.1 קוד קבוע ליורשי נפטר – לעת עתה, לא ניתן לאפשר ליורשים לקבל קוד משתמש קבוע על שם המוריש.

7.2 קוד קבוע לתושבי חוץ – השירות ל תושבי חוץ (ללא מספר זהות ישראלי הינו רק לתושבי חוץ שקיבלו מספר תיק המתחיל בקידומת 66 בהתאם למפורט להרחבה ראו בדף השירות:

[קישור לדף שירות בנושא תושבי חוץ](#)

תושבי חוץ אינם יכולים לבצע רישום עצמאי באינטרנט. לכן, במקרה זה, הרישום לשירותים הדיגיטליים, ניתן רק באמצעות היישום במשרדים (רישום אצל פקיד). זיהוי הלקוחות יהיה באמצעות דרכון בתוקף.

8. כללי אבטחת מידע

כאמור, יש להנפיק סיסמא ללקוחות במשרד רק לאחר זיהוי פיזי (פנים מול פנים), באמצעות תעודה מזזה - תעודת זהות, דרכון או רישיון נהיגה ולוודא שהתעודה המוצגת בתוקף. הפקת הסיסמא מיועדת רק ליחידים עבור עצמם. **תאגידים, מייצגים או עובדיהם** הרשאים לקבל שירותים או מידע בערוצים דיגיטליים, חייבים, לעת עתה, בהזדהות רק באמצעות כרטיס חכם של "גורם מאשר".

יודגש, כי אין להנפיק סיסמא למייצגים או לגורמים אחרים, עבור המיוצגים שלהם, אפילו אם מציגים ייפוי כח או שהם רשומים כמייצגים במרשם המייצגים.

יש להבהיר ללקוחות שקוד המשתמש הינו אישי- ואין להעבירו לאחרים בשל הסיכונים הכרוכים לפגיעה בפרטיות הכרוכה בהעברת קוד המשתמש לאדם אחר. למשל, באזור האישי מוצג מידע אישי רב מאוד, שעלול להיחשף למי שאינו מורשה שיוכל גם לבצע פעולות בעלות משמעות כספית ומשפטית כגון: מידע על נדל"ן, אישורים לטאבו ועוד.



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

שאלת VTEL

ממועד פרסום הנחיה זו, אין להנפיק ללקוחות סיסמת VTEL כאמצעי לזיהוי ואימות משתמש ביישומי האינטרנט הדיגיטליים, אלא רק כפרמטר נוסף לצורך רישום לקוחות ומתן מידע בטלפון.

מייצגים ועובדיהם ימשיכו לקבל סיסמת VTEL לצורך זיהויים בעת קבלת שירות בטלפון במשרדים ו/או במרכז המידע והשירותים המקוונים של רשות המסים כמפורט בהרחבה בהוראת ביצוע 12/2010: "סיסמה טלפונית למייצגים ולציבור הרחב – שאלת VTEL"

9. אחריות

מנהלי המשרדים, סגניהם ומנהלי המחלקות במס הכנסה, במע"מ, ובמש"מ אחראים להנחות את עובדיהם נותני השירות, להציע לכל הלקוחות שטרם נרשמו לשירותים הדיגיטליים של רשות המסים, את השירות להפקת קוד משתמש קבוע (או קוד זמני) בהתאם לאמור בהנחיה זו.

לסיוע, תמיכה ומענה לשאלות לגבי השימוש ביישום במשרדים, ניתן לפנות לגב' שרית גרוס בן ציון, מחטיבת שירות לקוחות במייל SaritGr@taxes.gov.il

בברכה,

שלמה אוחיון



סמנכ"ל בכיר שירות לקוחות

מצ"ב צילומי מסך של היישום בתהליך רישום הלקוחות במשרד למתן קוד משתמש קבוע :

מסך ראשי של מערכת רישום לקוחות לשירותים המקוונים.

המסך כולל את הלוגו של רשות המסים בישראל (Israel Tax Authority) בראש ימין, וסמל מדינת ישראל. בצד שמאל יש תפריט נגישות. הכותרת המרכזית היא "מערכת רישום לקוחות לשירותים המקוונים".

במרכז המסך, תחת הכותרת "רישום וניהול לקוחות לשירותים המקוונים", יש ארבע תיבות לחיצה:

- חיפוש (מגנט)
- רישום לקוח חדש (מגנט)
- איפוס סלפון או דואר אלקטרוני (מגנט)
- שחרור מנעילה / חסימה (מגנט)

ברגל המסך, יש קישורים: "עמוד הבית" ו"לראש העמוד".

מסך "רישום לקוח חדש" במערכת רישום לקוחות לשירותים המקוונים.

המסך כולל את הלוגו של רשות המסים בישראל (Israel Tax Authority) בראש ימין, וסמל מדינת ישראל. בצד שמאל יש תפריט נגישות. הכותרת המרכזית היא "מערכת רישום לקוחות לשירותים המקוונים".

במרכז המסך, תחת הכותרת "רישום לקוח חדש", יש:

- מספר זהות: 12345678
- חובה: וידאפי את הלקוח באמצעות תעודה מזוהה.
- בחירת תוקף קוד המשתמש שהלקוח יקבל:
 - קוד קבוע - מיועד ללקוח שיש ברשותו סלפון נייד ודוא"ל זמניים כעת לצורך אימות.
 - קוד זמני - תקף לשעה אחת בלבד מבלי לקבל הודעות מהמערכת.
- לתשומת ליבך: יש להפיק ללקוח גם סיסמה סלפנית במערכת VTEL, לצורך שיחות סלפניות עתידיות עם משרדי הסס והמוקד הסלפוני, וכן לצורך רישום עצמי באינטרנט במעמד מאוחר יותר (עבור מי שיקבל כעת קוד זמני).

ברגל המסך, יש כפתורים: "חזרה" ו"המשך".

ברגל המסך, יש קישורים: "עמוד הבית" ו"אודות".



מערכת רישום לקוחות לשירותים המקוונים

רשות המסים בישראל | שירות המס
Israel Tax Authority

ראשי עזרה

בניית

- 1 אימות סלען ניד
- 2 אימות דוא"ר
- 3 בחירת פרט התקשרות מועדף
- 4 סיום

רישום

גורם בן-צען שרת - 123456

* דואר אלקטרוני

* אימות דואר אלקטרוני

המשך



רח' בנק ישראל 7, ת"ד 1170 ירושלים, 9195024 טל: 074-7613045 פקס: 074-7409620
Go.gov.il/taxes