

עמלות ואגרות

1. בהתאם לסמכותי לפי סעיף 88 יד(א) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986 ("החוק" או "חוק הדואר"), אני קובע הוראות אלה:

2. תחולה;

הוראה זו תחול על חברת דואר ישראל בע"מ ("חברת הדואר" או "החברה") בנותנה את השירותים הכספיים לפי הוראות פרק 10 לחוק הדואר ("בנק הדואר").

3. הגדרות;

בהוראה זו-

3.1 "בעל חשבון" - כמוגדר בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) תשע"א-2011.

3.2 "יחידות הדואר" - סוכנויות, סניפים ובתי דואר הפזורים ברחבי הארץ.

3.3 "לקוח" - כמוגדר בסעיף 188 לחוק הדואר.

3.4 "סוכן דואר" - כמשמעותו בסעיף 46 (א) לחוק הדואר.

3.5 "שירותים כספיים" או "שירותים" - שירותים כספיים כמפורט בסעיף 88 א לחוק הדואר.

3.6 "תעריפון" - טבלת תעריפי עמלות ואגרות המפורסמת באתר האינטרנט של בנק הדואר, וביחידות הדואר.

3.7 "תקנות תשלומים בעד שירותים כספיים" או "התקנות" - תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), התשע"א-2011.

4. רקע;

שירותי בנק הדואר הניתנים ללקוחות ולבעלי חשבון מחויבים בעמלות ואגרות, בהתאם לקבוע בתקנות.

מטרתה העיקרית של הוראה זו:

- הסדרת הפעילות ותהליכי העבודה השוטפים בתחום גבית עמלות ואגרות.
- מיסוד תהליכי בקרה ופיקוח ועיגונם בנהלים.
- הסדרת טיב השירות ללקוח, תוך עמידה בהוראות החוק ובתקנות.

עמלות ואגרות

5. עיגון נהלי עבודה;

- 5.1** בנק הדואר יעגן נהלי עבודה בתחום גביית עמלות ואגרות מלקוחותיו, תוך התייחסות לנושאים הבאים:
- 5.1.1** תפעול שוטף של תהליכי חיוב עמלות ואגרות, לרבות:
- 5.1.1.1** התייחסות לגביית העמלות והאגרות בהתאם לקבוע בתקנות.
- 5.1.1.2** התייחסות לאמצעי התשלום.
- 5.1.1.3** התייחסות לאופן חיוב בעלי חשבון בחשבונותיהם, תוך עמידה בהוראות סעיף 88ד לחוק.
- 5.1.1.4** התייחסות לשירותים הפטורים מעמלות ואגרות בהתאם לקבוע בתקנות.
- 5.1.2** בקרה ופיקוח לרבות:
- 5.1.2.1** התייחסות לתהליכי הבקרה הנדרשים לעדכון התעריפים במערכות המיכוניות הרלוונטיות, בתעריפון המפורסם באתר האינטרנט של בנק הדואר וביחידות הדואר.
- 5.1.2.2** התייחסות למנגנוני מעקב ופיקוח, לרבות בנושא עדכון עובדי מטה בנק הדואר וסוכני הדואר בעת עדכון עמלות ואגרות, ובנושא ביצוע הדרכות לעובדים ולסוכני הדואר.
- 5.1.2.3** הסדרת הגורם האחראי על הפיקוח והבקרה אחר תקינות תהליכי העבודה והמנגנונים שנקבעו.
- 5.1.2.4** התייחסות לתדירות בחינת אופן הפעילות, תהליכי העבודה, המנגנונים שנקבעו ואפקטיביות הבקורות שמוסדו.
- 5.1.3** עמלות ואגרות שנגבו ביתר או בחסר מהלקוחות¹ לרבות:
- 5.1.3.1** התייחסות לפעולות איתור של עמלות ואגרות שנגבו ביתר או בחסר מהלקוחות, לפעולות שיש לבצע לצורך תיקון הטעויות ולמניעת הישנותן.
- 5.1.4** עדכון ופרסום תעריפי עמלות ואגרות לרבות:
- 5.1.4.1** התייחסות לעדכון ולפרסום התעריפון המעודכן בציבור, הן באתר האינטרנט של בנק הדואר והן ביחידות הדואר.
- 5.1.4.2** התייחסות לשירותים הפטורים מעמלות ואגרות.

¹ בעניין זה ראה גם הוראת המפקח על בנק הדואר בנושא תיקון טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר.

עמלות ואגרות

6. מחויבות ההנהלה;

- 6.1.** הנהלת בנק הדואר תפעל ליישום האמור בנהלים שיקבעו בתחום, לרבות באמצעות קביעת תהליכי עבודה והסדרת המנגנונים הנדרשים ותפקח באופן שוטף אחר ישום תהליכי העבודה ואופן תפקוד המנגנונים.
- 6.2.** בנוסף, הנהלת בנק הדואר תפעל באופן שוטף לקביעת תהליכי עבודה ולהסדרת מנגנונים לאיתור ולמניעת חיובי עמלות ואגרות ביתר או בחסר, וכן תקבע תהליכי עבודה ותסדיר מנגנונים לזיכוי או לחיוב של עמלות ואגרות שנגבו ביתר או בחסר.
- 6.3.** הנהלת בנק הדואר תדון באופן שוטף בליקויים שיתגלו הן בתהליכי העבודה והן במנגנונים שהוסדרו, וכן תבחן את התאמתם לנהלים ולבקורות שנקבעו.

7. תחילה;

תחילת הוראה זו ביום י"א בשבט תשע"ה, 31 בינואר 2015.