

## תפעול מערך כרטיסי החיוב

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 11 לחוק הדואר ("בנק הדואר").

### 3. הגדרות;

בהוראה זו-

- 3.1 "המפקח" - המפקח על בנק הדואר במשרד התקשורת
- 3.2 "התקנות" - תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), תשס"ח - 2008.
- 3.3 "לקוח" - כמוגדר בסעיף 1ה88 לחוק הדואר.
- 3.4 "שירותים כספיים" או "שירותים" - שירותים כספיים כמפורט בסעיף 88א לחוק הדואר.
- 3.5 "כרטיס חיוב" - כרטיס חיוב, לרבות כרטיס נטען "פרי פייד", בו ניתן לטעון סכומי כסף מוגדרים בלבד.
- 3.6 "צו איסור הלבנת הון" - צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של בנק הדואר למניעת הלבנת הון ומימון טרור), התשע"א 2011.

### 4. רקע;

כחלק מהשירות אותו מספק בנק הדואר ללקוחותיו, מנפיק בנק הדואר כרטיסי חיוב ללקוחותיו, לביצוע תשלומים.

מטרותיה העיקריות של הוראה זו:

- הסדרת הפעילות וצמצום החשיפות והסיכונים במסגרת הנפקת כרטיסי החיוב ללקוחות ובתפעול המערך ותהליכי העבודה השוטפים.
- הגברת השירות ללקוח, תוך עמידה בתקנות ובהוראות החוק.
- מיסוד תהליכי בקרה ופיקוח ועיגונם בנהלי עבודה.

## תפעול מערך כרטיסי החיוב

### 5. עיגון נהלי עבודה

**5.1.** בנק הדואר יעגן נהלי עבודה בתחום תפעול מערך כרטיסי החיוב ללקוחותיו, תוך הגדרת אופן הטיפול בנושאים הבאים:

**5.1.1.** אופן קבלת בקשה להנפקת כרטיס חיוב ללקוח וטפסים שיש לחתום עליהם.

**5.1.2.** אמצעים למסירה מאובטחת של כרטיסי החיוב ללקוחות.

**5.1.3.** התפעול השוטף של מערך כרטיסי החיוב.

### 6. תהליכי העבודה שיש לקבוע בתחום

#### 6.1. הנפקת כרטיס חיוב

**6.1.1.** בנק הדואר יקבע כללים להנפקת כרטיס חיוב ללקוחותיו, תוך התייחסות למקרים בהם נדרש להחתיים את הלקוח על טופס בהתאם.

**6.1.2.** בנק הדואר ינפיק ללקוח כרטיס חיוב וינקוט בתהליכים הנדרשים בהתאם להוראות צו איסור הלבנת הון.

**6.1.3.** על הבנק לקבוע כללים למסירה אישית ומאובטחת של כרטיס החיוב ללקוח.

#### 6.2. מיסוד תהליכי בקרה ופיקוח

**6.2.1.** בנק הדואר יקבע את תהליכי הבקרה הנדרשים על מנת להבטיח את תקינותם ואמינותם של כרטיסי החיוב שהונפקו על ידו.

#### 6.3. טיפול בכרטיסים שאינם פעילים

**6.3.1.** בנק הדואר יעגן נהלי עבודה בנוגע להליך הטיפול בכרטיס חיוב לא פעיל, תוך הגדרת אופן הטיפול בנושאים הבאים:

**6.3.1.1.** קביעת הגדרה לכרטיס חיוב לא פעיל.

**6.3.1.2.** קביעת אופן הטיפול בכרטיס חיוב לא פעיל.

**6.3.1.3.** קביעת אופן ותדירות הדיווח לבעל הכרטיס, בהתאם לסוג הכרטיס, ליתרה בכרטיס וסוג הלקוח.

**6.3.2.** בנק הדואר יעביר למפקח את הנוהל ואת הקריטריונים שנקבעו וכן יעביר דיווח כאשר בכוונתו לבצע בהם שינויים.

## תפעול מערך כרטיסי החיוב

### 7. מחויבות ההנהלה;

- 7.1. הנהלת בנק הדואר תמנה אחראי ליישום האמור בהוראה זו.
- 7.2. הנהלת בנק הדואר תפקח באופן שוטף אחר יישום האמור בהוראה זו ואחר כלל פעולותיו של האחראי בנוגע לנושא תפעול מערך כרטיסי החיוב.

### 8. הנחיות פעולה נוספות, בהתאם לרלוונטיות

- 8.1. בנק הדואר יבחן מעת לעת את אופן פעולתו, תהליכי העבודה והבקורות בכול הנוגע לתפעול מערך כרטיסי החיוב.

### 9. תחילה

תחילת הוראה זו ביום ט"ו באב תשע"ה, 31 ביולי 2015.

### 10. עדכונים

<u>גרסה</u>	<u>פרטים</u>	<u>תאריך</u>
1	שיבוץ בהוראות ניהול תקין	31.07.2015
2	עדכון – הוספת סעיף 6.3	16.03.2021