

אמנת שירות ללקוח

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 1ו לחוק הדואר ("בנק הדואר" או "הבנק").

3. הגדרות;

בהוראה זו-

- 3.1 "המפקח" - המפקח על בנק הדואר במשרד התקשורת.
- 3.2 "הרישיון" - הרישיון הכללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים.
- 3.3 "התקנות" - תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר ינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), תשס"ח - 2008.
- 3.4 "לקוח" - כמוגדר בסעיף 1ה88 לחוק הדואר.
- 3.5 "שירותים כספיים" או "שירותים" - שירותים כספיים כמפורט בסעיף 88א לחוק הדואר.

4. רקע;

שירות איכותי ואמין מהווה נדבך מרכזי בפעילותו של בנק הדואר. בנק הדואר מחויב למתן שירות זה ללקוחותיו, על יסוד זה יכולים הלקוחות לממש את זכויותיהם. קביעת אמנת שירות הינה הבסיס עליו מושתתת השירות האיכותי והאמין האמור.

5. עיגון אמנת שירות;

בנק הדואר יעגן במסמך את אמנת השירות ללקוח ויפרסמה בכל מקום בו הוא מנהל את עסקיו, לרבות באתר האינטרנט שלו. אמנת השירות תכלול התייחסות, לכל הפחות, לנושאים הבאים:

5.1 חובת בנק הדואר למתן שירותים ללקוח;

- 5.1.1 הסדרת יחסיו וחובותיו ללקוחות הבנק, לרבות בהתאם לקבוע בחוק וברישיון.
- 5.1.2 מחויבות בנק הדואר למתן שירות מהיר, יעיל ומועיל, לכל לקוחותיו, ובהתייחס לכלל שירותיו.
- 5.1.3 מחויבות בנק הדואר לפעול באופן שוטף ומתמשך לקידום איכות השירות הניתן ביחידות הדואר.
- 5.1.4 מחויבות בנק הדואר לקיום תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו.

אמנת שירות ללקוח

- 5.1.5 מחויבות בנק הדואר ליידע את לקוחותיו בכל ענין הקשור לשירות הניתן על ידו, לרבות מיקום מתן השירות.
- 5.1.6 מחויבות בנק הדואר ליידע את לקוחותיו בדבר קרות תקלה או אי-יכולת לספק שירות כלשהו.
- 5.1.7 התייחסות לאופן פרסום המידע ללקוחות, ודרכי עדכוןם.
- 5.1.8 מחויבות בנק הדואר לספק מענה בכתב, או בטלפון או בכול אמצעי רלוונטי אחר, ללקוחותיו לכל השגה על שירותיו.
- 5.1.9 התייחסות לכבודם ולפרטיותם של לקוחות הבנק.
- 5.1.10 התייחסות לרמת שירות ולמדדי שירות.

6. הנחיות נוספות לפעולה;

6.1 קביעת מדדי שירות;

בנק הדואר יקבע מדדי שירות בתחומי השירות השונים ויפעל על מנת להשיגם. מדדים אלו עשויים לכלול התייחסות לנושאים שלהלן:

- 6.1.1 מהירות מענה טלפוני ללקוחות.
- 6.1.2 זמן מקסימלי לטיפול בפניית לקוח/בתלונת לקוח, בהתאם לסוג הפנייה/התלונה (בכתב, טלפון או בכל אמצעי אחר).
- 6.1.3 מידת שביעות רצון הלקוחות משירותי בנק הדואר.
- 6.1.4 המדדים יימדדו על ידי בנק הדואר באופן שיטתי ורציף וייבחנו על ידי הנהלת בנק הדואר.

6.2 מסירת מידע ללקוחות תוך גילוי נאות;

- 6.2.1 בנק הדואר יפרסם את כל שירותיו השונים, בכל האמצעים העומדים לרשותו, לרבות בהתאם לקבוע בהוראות החוק והרישיון, וידאג לפקח על נכונות הפרסום הניתן. בנק הדואר יכול לפרסום השירותים גם את אופן מתן השירות (שירות באשנב, מוקד מידע טלפוני, אתר אינטרנט או כול אמצעי אלקטרוני אחר). מקום שבו ניתנים שירותים חלקיים ידאג הבנק לפרסם זאת.
- 6.2.2 בנק הדואר ידאג ליידע את לקוחותיו בקרות תקלה מהותית או מתמשכת, או אי-יכולת לספק שירות כלשהו באופן מתמשך, ויפרט בהודעתו מהם השירותים שלא יסופקו ומהו המיקום בו לא יספקו את השירותים.
- 6.2.3 בנק הדואר ימסור כל מידע רלוונטי ללקוח על חשבונותיו, על פעולותיו וכן על כל השירותים שאותם הוא רכש.

אמנת שירות ללקוח

- 6.2.4.** בנק הדואר יקפיד כי המידע והנתונים אודות השירותים ינסחו בשפה פשוטה וברורה.
- 6.2.5.** בנק הדואר יפעל בשקיפות על מנת לספק מידע שלם, אמין, נכון ומדויק ללקוחותיו.
- 6.2.6.** בנק הדואר לא יבצע כל פעולה שעלולה להטעות את הלקוח בעניין מהותי הקשור לניהול חשבונו.
- 6.2.7.** בנק הדואר ימסור מידע שלם ומקיף על התעריפים אותם הוא גובה מלקוחותיו.
- 6.2.8.** בנק הדואר ימסור ללקוח כל מידע ונתונים רלוונטיים בהתאם להוראות החוק והרישיון.
- 6.2.9.** בכפוף לאמור בהוראת המפקח בנושא שמירת מסמכים, בנק הדואר ימציא ללקוח בהתאם לבקשתו, כל מסמך הקשור לניהול חשבון הלקוח תוך פרק זמן סביר שיקבע על ידי הבנק.
- 6.2.10.** בכל פנייה אל נציג שירות ימסור נציג השירות לפונה מידע מלא, ברור וענייני בהתאם לפניה, ובין היתר לגבי אופן הגשת תלונה אל הממונה על פניות ציבור, אופן קבלת שירות כלשהו וכדומה.
- 6.2.11.** במקרה של פניה בכתב, בנק הדואר יספק מענה לפונה בזמן סביר ויקפיד על מתן תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן.

6.3. מקצועיות נותן השירותים;

- 6.3.1.** בנק הדואר ידאג ויוודא כי הגורמים אשר נותנים שירותים, יהיו בקיאים בהוראות החוק, התקנות, הרישיון והוראות המפקח ובהשלכותיהן על מתן השירות ללקוחות. בנוסף, יכשיר בנק הדואר את עובדיו במטרה שיהיו בקיאים בהוראות החוק והתקנות, הרישיון והוראות המפקח.
- 6.3.2.** בנק הדואר יכשיר את עובדיו בדרגות השונות לקידום השירות ללקוח.

7. אחריות בנק הדואר לפעולות;

- 7.1.** בנק הדואר ימנה ממונה על מתן השירות ללקוח ועל יישום אמנת השירות (להלן - "הממונה"). אחריות ממונה השירות תכלול, לכל הפחות, את הנושאים הבאים:
- 7.1.1.** הגשת מיפוי מערך השירות הקיים להנהלה.
- 7.1.2.** הגשת סקר פערים להנהלה. הסקר יכלול פערים בין רמת השירות הניתנת ללקוחות ובין רמת השירות שנקבעה באמנת השירות

אמנת שירות ללקוח

- (להלן - "סקר פערים"), וכן תכנית עבודה לצמצום הפערים שימצאו
(להלן - "תכנית עבודה"), אחת לשנתיים.
- 7.1.3.** המלצה להנהלה לגבי:
- 7.1.3.1.** רמת השירות שתינתן ללקוחות והמדדים לבדיקתה.
- 7.1.3.2.** רמת השירות שתינתן ללקוחות בתקופות שיא והערכות מערך השירות בהתאם.
- 7.1.3.3.** תיעוד מידע בנוגע לפניות לקוחות למוקדי השירות, לרבות ביחס לאמצעים אשר ישמשו לתיעוד וסיווג המידע שיתועד, אשר יכלול לכל הפחות את זהות הפונה, מהות הפניה וזמני המתנה ממוצעים למענה.
- 7.1.4.** לפעול ליישום החלטות הדירקטוריון וההנהלה לגבי השירות.
- 7.1.5.** להגיש להנהלה דוח שנתי אשר יסקור את עמידת בנק הדואר בתכנית העבודה, ובהחלטות בנושא מתן השירות (להלן - "דוח שנתי").
- 7.1.6.** עיגון נהלי עבודה בתחומים השונים תוך התייחסות למתן השירות ללקוח.
- 7.1.7.** מיסוד תהליכי בקרה ופיקוח להבטחת האמור באמנת השירות.

8. מחויבות ההנהלה;

- 8.1.** הנהלת בנק הדואר תפעל ליישום אמנת השירות שנקבעה ותפקח באופן שוטף אחר יישומה.
- 8.2.** הנהלת בנק הדואר תהיה אחראית להוציא את אמנת השירות מהכוח אל הפועל.

9. מעורבות הדירקטוריון;

- 9.1.** תפקידי הדירקטוריון בנוגע לשירות לקוחות יהיו לפחות אלה:
- 9.1.1.** אישור אמנת השירות ובחינתה אחת לתקופה שתקבע, לרבות אישור כול שינוי באמנת השירות.
- 9.1.2.** אישור מינויו של הממונה, סמכויותיו, תפקידיו, תחומי האחריות שלו ומערך הכפופים אליו, ככל שישנם.
- 9.1.3.** ווידוא כי לממונה יהיו האמצעים והמשאבים לביצוע עבודתו.
- 9.1.4.** לדון בהיערכות ליישום האמור בהוראה זו.
- 9.1.5.** לאשר את תכנית העבודה.
- 9.1.6.** לוודא ביצועו של סקר פערים.
- 9.1.7.** לקבל מההנהלה דוח שנתי.

אמנת שירות ללקוח

9.1.8. להגדיר אירועים חריגים בקשר לאמנת השירות, שיחייבו דיווח לדירקטוריון.

10. תחילה;

תחילתה של הוראה זו מיום י"א בטבת תשע"ה, 02 בינואר 2015.