

## הדרכות בבנק הדואר

1. בהתאם לסמכותי לפי סעיף 88 יד(א) לחוק הדואר, התשמ"ו-1986, 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 ו'1 לחוק הדואר ("בנק הדואר").

### 3. הגדרות;

"החוק" או "חוק הדואר"      חוק הדואר, התשמ"ו-1986;

"סניפים ייעודיים"

סניפים שמתמקדים בפלחי אוכלוסייה ספציפיים לצורך צמצום הסיכון הטמון בשירות אוכלוסייה זו כגון לקוחות בעלי פעילות עתירת מזומנים, לקוחות בעלי הפקדות מרובות של שיקים מוסבים, לקוחות בעלי העברות כספים מרובות מהחשבון ואל החשבון בארץ ומחו"ל וכו' הדורשות ביצוע הליך הכרת לקוח מורחב ובכך בדיקות מדוקדקות ומקיפות בנוגע למהות העסקאות עצמן ולמקורות הכספים;

### 4. מבוא;

4.1. פעולות הדרכה הינן כלי הכרחי לצורך הבטחת תפקודם המקצועי של עובדי בנק הדואר, לרבות בכול הנוגע לפונקציות הבקרה השונות כדוגמת צוות הכרת הלקוח וצוות ניהול הסיכונים בתחום הלקוחות בבנק הדואר, ולנותני שירות מקצועיים כדוגמת נציגי השירות והמכירות בסניפים הייעודיים. הדרכה בנושא בנקאות הינה הדרכה הדורשת מומחיות ייעודית במטרה לספק ידע, להקצות משאבי שיווק ומכירות ולמנוע עבירות על הוראות החוק השונות, לרבות בכול הקשור להוראות צו איסור הלבנת הון (חובות זיהוי, דיווח וניהול רישומים של בנק הדואר למניעת הלבנת הון ומימון טרור), תשע"א-2011. ההדרכות יהוו אמצעי להכשרת העובדים הנדרשים לכך במסגרת תפקידם לרבות לצורך עדכון הידע באופן שוטף ושגרתי ולצורך שימור רמת מיומנות גבוהה המתאימה לשינויים במפת הסיכונים ובשירותים שמעניק בנק הדואר ללקוחותיו.

## הדרכות בבנק הדואר

### 5. עיקרי ההוראה;

5.1. בנק הדואר ימנה מנהל תחום הדרכות שירכז את צרכי ההדרכה בבנק הדואר לרבות מושא ההדרכה, נושאי ההדרכה והיקפם, מועדי ההדרכה ותדירותם והמשאבים הנדרשים.  
בנוסף, באחריות מנהל מחלקת הדרכות להוציא אל הפועל את תכנית ההדרכות שגיבשה ועדת ההדרכות.

5.2. בנק הדואר ימנה ועדת הדרכות לצורך גיבוש תכנית הדרכה שנתית ורב שנתית ע"פ מוקדי הסיכון בבנק הדואר. חברי הועדה יהיו לכל הפחות מנהל בנק הדואר, מנהל הסיכונים בבנק הדואר, מנהל תחום לקוחות בבנק הדואר ומנהל תחום הדרכות בבנק הדואר.

5.3. ועדת ההדרכות תגדיר מהי פעולת הדרכה, לרבות מסגרת שעות מזערית.

5.4. ועדת ההדרכות תפעל לגיבוש חומרי ההדרכה.

5.5. אחת לשנה, תוצג תכנית ההדרכה שנתית ורב שנתית, לרבות סעיף העלויות, בפני הנהלת החברה והדירקטוריון.

### 6. פיקוח ומעקב;

6.1. חברת הדואר תקבע נהלים וכללים ליישום הוראה זו.

6.2. נהלים וכללים שיקבעו כאמור יובאו לידיעת דירקטוריון חברת הדואר.

6.3. פעם בשנה, יגיש מנהל מחלקת פיתוח והדרכות דו"ח שנתי להנהלה ולדירקטוריון אשר מסכם את מכלול ההדרכות וההשתלמויות שבוצעו במהלך אותה השנה. הדיווח יכלול גם השוואה בין תכנית העבודה השנתית והרב שנתית לבין ביצוע ההדרכות בפועל.

### 7. תחילה;

7.1. תחילת הוראה זו ביום 01 במאי 2018, ט"ז באייר תשע"ח.