

תיקון טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר

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

3.2 "המפקח" - המפקח על בנק הדואר במשרד התקשורת.

3.3 "הרישיון" - הרישיון הכללי לחברת דואר ישראל בע"מ למתן שירותי דואר, שירותים כספיים מטעם החברה הבת ושירותים נוספים.

3.4 "התקנות" - תקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), תשס"ח - 2008.

3.5 "טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר" - כל טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר במסגרת מתן השירותים הכספיים, לרבות רישום שגוי בחשבונו של בעל חשבון או ביצוע פעולה שגויה ללקוח.

3.6 "לקוח" - כמוגדר בסעיף 88ה1 לחוק הדואר.

3.7 "רישום שגוי" - רישום של פעולה שלא היתה אמורה להירשם כלל או רישום של פעולה בסכום שגוי או במועד שגוי או אי רישום של פעולה שהיתה אמורה להירשם.

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

תיקון טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר

4. רקע;

בנק הדואר מחויב במתן שירות איכותי ואמין ללקוח, ובכלל זה, על בנק הדואר להקפיד ולוודא כי הרישומים בחשבונות בעלי החשבון ישקפו את השירות שניתן באופן אמין ומדויק.

אי לכך, קיימת חשיבות יתרה למניעה, איתור וגילוי של טעויות שנעשו במסגרת מתן השירותים שבנק הדואר מעניק ללקוחותיו, וכן לתיקון טעויות אלו.

במסגרת הפעולות שעל בנק הדואר לנקוט על מנת לוודא מניעה, איתור וטיפול במקרים שנעשתה טעות על-ידי בנק הדואר, יש לקבוע מנגנונים שיכללו לפחות את המנגנונים הבאים:

- 4.1 עיגון נהלי עבודה בתחום, כולל התייחסות לתהליכי איתור ותיקון טעויות שנעשו על-ידי בנק הדואר, וכן להערכת הנזקים שנגרמו.
- 4.2 עיגון בקורות למניעת טעויות שנעשו על-ידי בנק הדואר, ובפרט למניעת רישום שגוי.
- 4.3 הפקת דוחות לאיתור טעויות נפוצות.
- 4.4 הגדרת המקרים בהם לקוח יפוצה בגין טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר, וכן הגדרת אופן פיצוי הלקוח בגין טעויות שבוצעו, וכול זאת בכפוף לאמור בסעיף 88ח לחוק הדואר.
- 4.5 הגדרת אופן הדיווח לבעל חשבון על הפעולות שבוצעו בחשבונותיו.
- 4.6 הגדרת מעורבות ההנהלה והדירקטוריון בפעולות הבקרה והפיקוח.

5. עיגון נהלי עבודה;

- 5.1 בנק הדואר יעגן נהלי עבודה בנושא, לרבות התייחסות לנושאים הבאים:
 - 5.1.1 איתור וזיהוי טעויות שנעשו על-ידי בנק הדואר.
 - 5.1.2 מכלול התהליכים הנדרשים לטיפול בתיקון הטעות שאותרה.
 - 5.1.3 מתן דיווח ללקוח כי נתגלתה טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר, וכן דיווח אודות התיקונים שבוצעו.
 - 5.1.4 הפעלת מנגנוני בקרה למניעת טעויות, לרבות הפקת דוחות בקרה, קביעת הגורמים המעורבים באיתור ובתיקון הטעויות והפקת לקחים למניעת הישנות מקרים דומים בהתאם.

6. תהליכי העבודה שיש לקבוע בעת תיקון טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר;

- 6.1 בנק הדואר יבצע את הפעולות הבאות לתיקון טעויות לבעל חשבון או לקוח:
 - 6.1.1 נתגלתה טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר, ינקוט בנק הדואר, באופן מיידי וללא דיחוי, פעולות לתיקון הטעות לרבות העמדת

תיקון טעות שנעשתה על-ידי בנק הדואר

החשבון של בעל החשבון על יתרתו העדכנית, ויידוע הלקוח בהתאם.

6.1.2. בנק הדואר יבחן את השלכות הטעות שנתגלתה על לקוחות אחרים או על בעלי חשבון נוספים ויפעל לתיקון הטעויות בהתאם, תוך מתן דיווחים ללקוחותיו בכתב.

6.1.3. בהתאם לקבוע בנהלי בנק הדואר, על בנק הדואר לפעול לפיצוי הלקוח, וכול זאת בכפוף לאמור בסעיף 88ח לחוק הדואר.

6.1.4. בכפוף לקבוע בנהלי הבנק על פי סעיף 5.1.3, הבנק יודיע בכתב ללקוח, על כל תיקון טעות שבוצע בחשבון בעל חשבון או בפעולה שניתנה על ידו. במסגרת זו, יכלול את תמצית החישובים שבוצעו.

7. אחריות בנק הדואר לפעולות;

7.1. בנק הדואר יקבע גורם אחראי למעקב ולטיפול אחר תיקון טעויות שנעשו על-ידי בנק הדואר.

7.2. בנק הדואר יקבע הנחיות וסמכויות להיקפים הכספיים של הנזקים שניתן לשלם בגין תיקון טעויות, וכול זאת בכפוף לאמור בסעיף 88ח לחוק הדואר.

7.3. הגורם האחראי ירכז ויתעד באופן שוטף נתונים אודות טעויות שאותרו ודרכי תיקונם, לרבות מידע בנוגע לפניות של לקוחות בנושא תיקון טעויות ויידוע הלקוחות.

7.4. אחת לשנה הגורם האחראי יגיש להנהלת בנק הדואר דיווח מסכם. הדיווח יכלול, לכול הפחות, נתונים אודות מספר הטעויות שאותרו, היקפם הכספי, היקף הפיצוי ששולם ללקוחות בגין טעויות אלו, תהליכי העבודה שננקטו במסגרת הטיפול בטעויות שאותרו והצעדים שגובשו במטרה למנוע הישנות מקרים דומים בעתיד.

8. מחויבות ההנהלה;

8.1. הנהלת בנק הדואר תפעל ליישום הנהלים שנקבעו בתחום, ותפקח באופן שוטף אחר יישומם.

8.2. הנהלת בנק הדואר תפעל באופן שוטף למניעת טעויות, ובפרט למניעת רישום שגוי.

8.3. הנהלת בנק הדואר תדון בליקויים שנתגלו בתחום, ותהיה אחראית לתיקון הליקויים.

8.4. אירועים חריגים מהותיים, כפי שיוגדרו, ידווחו לדירקטוריון בהתאם.

9. תחילה;

תחילתה של הוראה זו מיום א' באייר תשע"ד, 1 במאי 2014.