

## הוראה טלפונית לרבות מסירת מידע בטלפון

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 "לקוח" - כמוגדר בסעיף 88ה1 לחוק הדואר.

3.3 "חשבון סילוקין" - חשבון סילוקין המתנהל בבנק הדואר.

### 4. רקע

על בנק הדואר לקבוע מדיניות בדבר קבלת הוראות טלפוניות מבעלי חשבון ומסירת מידע ללקוחות ולבעלי חשבון. זאת, לרבות סוג העסקאות לגביהן ניתן יהיה לקבל הוראות כאמור, סוג המידע אותו ניתן יהיה לקבל בטלפון, וכן סוגי חשבונות הסילוקין והתנאים הרלוונטיים.

הוראה זו באה להסדיר את מכלול התהליכים הכרוכים במסירת מידע ללקוחות ובעלי חשבון באמצעות הטלפון וקבלת הוראות טלפוניות מבעלי חשבון, תוך יישום ונקיטת כללים להגנה על נכסיהם וחשבונותיהם.

מטרותיה העיקריות של הוראה זו:

- הסדרת הפעילות ותהליכי העבודה השוטפים במתן שירותים באמצעות הטלפון.
- מיסוד תהליכי בקרה ופיקוח ועיגונם בנהלים.
- הגברת השירות ללקוחות ולבעלי חשבון, תוך נקיטת אמצעים לצמצום החשיפות והסיכונים.

## הוראה טלפונית לרבות מסירת מידע בטלפון

### 5. עיגון נהלי עבודה

- 5.1.** בנק הדואר יעגן נהלי עבודה בקשר עם קבלת הוראות טלפוניות מבעלי חשבון ומסירת מידע לבעלי חשבון וללקוחות, תוך הגדרת אופן הטיפול בנושאים הבאים:
- 5.1.1.** קביעת סוגי העסקאות אותן ניתן לבצע באמצעות הוראה טלפונית וקביעת המידע אותו ניתן למסור טלפונית. יש לקבוע סוגי עסקאות אשר יינתנו טלפונית ויחויבו משלוח הוראה ספציפית בכתב.
- 5.1.2.** קביעת סוגי חשבונות הסילוקין להם תינתן הרשאה למתן הוראה טלפונית ו/או לקבלת מידע טלפוני והמקרים בהם ניתן יהיה להעביר מידע טלפוני ללקוחות.
- 5.1.3.** בנק הדואר יקבע, כי ביצוע עסקאות על פי הוראות טלפוניות ו/או מתן מידע באמצעות הטלפון לבעלי חשבון, יינתן רק עבור בעלי חשבון אשר נתנו אישורם והסכמתם מראש באופן מפורש ובכתב.
- 5.1.4.** קביעת תנאי ההסכם עם בעלי חשבון לביצוע עסקאות טלפוניות ולמסירת מידע טלפוני, לרבות ניסוח תנאי ההסכם והחתמת בעל החשבון בחתימה נפרדת לעניין זה. זאת, תוך ציון מפורש של הסיכונים הכרוכים במתן הוראות טלפוניות ואחריות בעל החשבון.
- 5.1.5.** עיגון בהסכם מקרים בהם רשאי בנק הדואר להפסיק את מתן השירות הכולל ביצוע עסקאות טלפוניות ומתן מידע טלפוני.
- 5.1.6.** קביעת כללים לדיהוי, לרבות באמצעות סיסמה ותשאול של בעלי חשבון בעת ביצוע הוראות טלפוניות ו/או מסירת מידע וכללים למסירת מידע טלפוני ללקוחות.
- 5.1.7.** קביעת כללים לרישום ותיעוד של עסקאות שניתנו בהוראה טלפונית ושל מיידעים שנמסרו טלפונית (בטפסים, ברשומות מגנטיות או בשיחות מוקלטות).
- 5.1.8.** אופן שליחת הודעה ללקוחות לאחר ביצוע הוראה טלפונית והפרטים שיכללו בהודעה או יידוע הלקוח בדרך אחרת.

### 6. תהליכי העבודה, פיקוח ובקרה שיש לקבוע

- 6.1.** במערכת הממוחשבת יצוינו פרטים בהתייחס לאישור שנתן בעל החשבון לביצוע הוראות טלפוניות ו/או למסירת מידע באופן טלפוני, לרבות סוגי העסקאות המאושרות לביצוע וסוגי המיידעים המאושרים למסירה. כן, יפורטו המורשים לקבלת מידע וביצוע פעולות כאמור.
- 6.2.** יתקיים תהליך של וידוא זיהוי בעל חשבון ומורשה מטעמו, טרם ביצוע עסקה טלפונית ו/או מתן מידע טלפוני.
- 6.3.** חזרה על הוראת בעל חשבון לצורך אימות וקבלת אישור טרם ביצוע הפעולה.

### **הוראה טלפונית לרבות מסירת מידע בטלפון**

- 6.4.** רישום מפורש של עסקאות בהוראה טלפונית בספרי בנק הדואר, תוך פירוט מועד מתן ההוראה, פרטי הפקיד שקיבל את ההוראה וסימון מיוחד שההוראה ניתנה טלפונית.
- 6.5.** מתן הודעה לבעל חשבון, לאחר ביצוע עסקה שניתנה בהוראה טלפונית, תוך הכללת כל פרטי העסקה.
- 6.6.** בנק הדואר יקבע את תהליכי הבקרה הנדרשים על מנת להבטיח את תקינות תהליכי העבודה בתחום ולהבטחת צמצום חשיפותיו לסיכונים הכרוכים בפעילות זו.
- 6.7.** קביעת הגורם האחראי על הפיקוח והבקרה אחר תקינות תהליכי העבודה בתחום.

### **7. מחויבות ההנהלה**

- 7.1.** הנהלת בנק הדואר תפעל ליישום הנהלים שנקבעו בתחום, ותפקח באופן שוטף אחר יישומם.
- 7.2.** הנהלת בנק הדואר תפעל באופן שוטף לעיגון מנגנונים למניעת ביצוע פעולות בהוראה טלפונית ו/או מסירת מידע טלפוני, ללא מתן הרשאה או ללא זיהוי בעל החשבון, בהתאם לכללים שיקבעו.
- 7.3.** הנהלת בנק הדואר תדון באופן שוטף בליקויים שיתגלו בתהליכי העבודה ובאופן הטיפול בהם.

### **8. הנחיות פעולה נוספות, בהתאם לרלוונטיות**

- 8.1.** בנק הדואר יבחן מעת לעת את אופן פעולתו, תהליכי העבודה והבקורות בהתייחס לביצוע עסקאות בהוראה טלפונית, לרבות מסירת מידע טלפוני.

### **9. תחילה**

תחילתה של הוראה זו מיום 2 בנובמבר 2014, ט' בחשוון תשע"ה.