

## אתר אינטרנט

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 1 לחוק הדואר ("בנק הדואר").

### 3. הגדרות

בהוראה זו-

- 3.1 "בעל חשבון" - כמוגדר בתקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים) תשע"א-2011.
- 3.2 "חשבון" - חשבון סילוקין המתנהל בבנק הדואר.
- 3.3 "לקוח" - כמוגדר בסעיף 188 לחוק הדואר.
- 3.4 "שירותים כספיים" או "שירותים" - שירותים כספיים כמפורט בסעיף 88א לחוק הדואר.
- 3.5 "תעריפון" - טבלת תעריפי עמלות ואגרות בנק הדואר המפורסמת באתר האינטרנט של בנק הדואר.

### 4. רקע

אתר האינטרנט של בנק הדואר מאפשר מתן מידע ומהווה כלי שיווקי ושירותי ללקוחות בנק הדואר ולבעלי חשבונות.

הוראה זו באה להסדיר את מכלול ההנחיות בהתייחס לסוג הפעולות הניתנות לביצוע באתר האינטרנט ולסוג המידע המפורסם באתר האינטרנט של בנק הדואר, אופן עדכון אתר האינטרנט ואופן הצגת התכנים המופיעים באתר האינטרנט. לרבות, הצגת המידע באופן נכון ומהימן ובצורה ברורה, נגישה ופשוטה.

מטרתיה העיקריות של הוראה זו:

- הסדרת הצגת המידע ותוכנו באתר האינטרנט של בנק הדואר.
- מיסוד תהליכי בקרה ופיקוח ועיגונם בנהלים.
- הגברת השירות ללקוחות ולבעלי חשבון, תוך נקיטת אמצעים לצמצום החשיפות והסיכונים.

## אתר אינטרנט

### 5. עיגון נהלי עבודה

- 5.1.** בנק הדואר יעגן נהלי עבודה בקשר למידע המוצג באתר האינטרנט ובקשר לשירותים ולפעולות אותם ניתן לבצע באמצעות אתר האינטרנט, תוך הגדרת אופן הטיפול בנושאים הבאים:
- 5.1.1.** קביעת המידע שיוצג באתר האינטרנט וקביעת סוגי הפעולות אותן ניתן לבצע באמצעות אתר האינטרנט. לרבות בהתייחס לנושאים הבאים:
- 5.1.1.1.** מידע הנדרש להציג באתר עפ"י הוראות הדין, הוראות המפקח על בנק הדואר ונהלי בנק הדואר.
- 5.1.1.2.** פירוט השירותים המסופקים על ידי בנק הדואר והפעולות שניתן לבצע באמצעות אתר האינטרנט, ללקוחות ולבעלי חשבון בבנק הדואר.
- 5.1.1.3.** אמצעי ההתקשרות עם בנק הדואר, לרבות בעלי תפקידים, נציג תלונות ציבור, איתור סניפים, כתובות, מספרי טלפון, שעות פעילות ועוד.
- 5.1.1.4.** מידע אודות התשלומים הנגבים בעד שירותי בנק הדואר והצגת תעריפון בנק הדואר,
- 5.1.1.5.** טפסים הנדרשים ללקוחות ולבעלי חשבון לצורך ביצוע פעולות באמצעות אתר האינטרנט.
- 5.1.1.6.** מידע לבעלי חשבון בהתייחס לפעילות בחשבונם.
- 5.1.2.** אופן הצגת המידע והתכנים באתר האינטרנט, לרבות קביעה בדבר הצגת המידע בצורה ברורה ונגישה, מנוסחת באופן פשוט ובהיר. כמו כן, הצגת טפסים באופן שתתאפשר שמירה והדפסה שלהם.
- 5.1.3.** קביעת מועד ותדירות עדכון המידע והנתונים המוצגים באתר האינטרנט של בנק הדואר ובכל עת של עדכון או שינוי הנתונים המוצגים בו.
- 5.1.4.** קביעת כללים לזיהוי, לרבות באמצעות שם משתמש וסיסמה בעת ביצוע פעולות באמצעות אתר האינטרנט ומסירת מידע לבעלי חשבון באמצעות אתר האינטרנט.
- 5.1.5.** עיגון הוראות בהתייחס לאבטחת מידע בגין ביצוע עסקאות תשלום באמצעות אתר האינטרנט, העברות כספים ומידע הניתן לבעלי חשבון בהתייחס לפעילות בחשבונם.
- 5.1.6.** בנק הדואר יקבע, כי ביצוע עסקאות באמצעות אתר האינטרנט ו/או מתן מידע באמצעות האתר, יינתן בכפוף לקבלת אישור והסכמה בכתב ומראש ממבצע הפעולה או ממבקש המידע.

## אתר אינטרנט

- 5.1.7.** קביעת תנאי ההסכם עם בעל חשבון למסירת מידע ולביצוע עסקאות באמצעות אתר האינטרנט, לרבות ניסוח תנאי ההסכם והחתמת בעל החשבון בחתימה נפרדת לעניין זה. זאת, תוך ציון מפורש והפניית שימת הלב לסיכונים הכרוכים בשימוש באתר האינטרנט והאחריות החלה על בעל החשבון.
- 5.1.8.** עיגון בהסכם מקרים בהם רשאי בנק הדואר להפסיק את מתן השירות באמצעות אתר האינטרנט.
- 5.1.9.** קביעת כללים לתיעוד בבנק הדואר של פעולות שבוצעו באמצעות אתר האינטרנט.
- 5.1.10.** אופן שליחת הודעות ללקוח ולבעל חשבון לאחר ביצוע פעולות באמצעות אתר האינטרנט, והפרטים שיכללו בהן.

## 6. תהליכי העבודה, פיקוח ובקרה שיש לקבוע

- 6.1.** רישום מפורש בספרי בנק הדואר של פעולות שבוצעו באמצעות אתר האינטרנט, בהתייחס לתשלומים כספיים והעברות כספים בין חשבונות, תוך פירוט מועד ביצוע הפעולה ופרטי הפעולה וסימון מיוחד כי הפעולה בוצעה באמצעות אתר האינטרנט.
- 6.2.** קביעת מועדי עדכון מידע וביצוע בקרה אודות המידע המפורסם באתר האינטרנט, נכונותו ושלמותו.
- 6.3.** יתקיים תהליך מאובטח של וידוא זיהוי בעל חשבון, טרם ביצוע פעולה או מתן מידע מקוון וכן בקרה אחר אבטחת הפעולות הכספיות המבוצעות ע"י לקוחות בנק הדואר באמצעות אתר האינטרנט.
- 6.4.** שליחת הודעה בכתב לבעל חשבון וללקוח, לאחר ביצוע פעולה כספית באמצעות אתר האינטרנט, תוך הכללת כל פרטי הפעולה.
- 6.5.** בנק הדואר יקבע את תהליכי הבקרה הנדרשים על מנת להבטיח את תקינות תהליכי העבודה בתחום ולהבטחת צמצום חשיפותיו לסיכונים הכרוכים בפעילות זו.
- 6.6.** 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.

## אתר אינטרנט

- 7.2.** הנהלת בנק הדואר תפעל באופן שוטף לעיגון מנגנוני אבטחת מידע, בהתאם לכללים שיקבעו.
- 7.3.** הנהלת בנק הדואר תפעל באופן שוטף לעיגון מנגנונים למניעת ביצוע פעולות באמצעות אתר האינטרנט, ללא מתן הרשאה מפורשת, מראש ובכתב ו/או ללא זיהוי בעל החשבון, בהתאם לכללים שיקבעו.
- 7.4.** 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 למידע המפורסם באתר האינטרנט ובהתייחס לשירותים ולפעולות שניתן לבצע באמצעות אתר האינטרנט.

### 9. תחילה

- 9.1.** לעניין יישום סעיף 5 בנושא עיגון נהלי עבודה: תחילתה של הוראה זו ביום 26 במאי 2016, י"ח באייר תשע"ו.
- 9.2.** לעניין יישום שאר חלקי ההוראה: תחילתה של הוראה זו ביום 2 בנובמבר 2014, ט' בחשוון תשע"ה.