

נהלי 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 ו' 1 לחוק הדואר ("בנק הדואר").

3. הגדרות;

"אחראי" - עובד בנק הדואר האחראי על נהלי הבנק, כפי שקבע ומינה מנכ"ל הבנק, בהודעה לדירקטוריון הבנק.

"הוראות המפקח" - הוראות שהורה המפקח על בנק הדואר.

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

"התקנות" - תקנות הדואר (תשלומים בעד השירותים הכספיים), התשע"א-2011 ותקנות הדואר (שירותי דואר בסיסיים ושירותים כספיים אשר יינתנו לכלל הציבור בכל המדינה), תשס"ח - 2008.

4. רקע;

4.1 מבוא;

בשנים האחרונות התגבשה מגמה לאימוץ קוד ממשל תאגידי שבמרכזו חקיקה וכללי רגולציה המחזקים את מנגנוני הפיקוח והבקרה בגופים הפיננסיים.

בנוסף, המחוקק וגורמי הרגולציה השונים מייחסים חשיבות רבה גם לקיומה של מסגרת המקבצת באופן מסודר את נהלי העבודה של הגופים הפיננסיים השונים, ברמה המבטיחה בקרה פנימית אפקטיבית בכול רמות הפעילות, ושמהווה בסיס לתפעול ולניהול תקין של כל ענייניו. כל זאת כאשר הדירקטוריון והנהלת הגוף הפיננסי אחראים להבטיח שהמסגרת הנהלית כאמור, פועלת באופן אפקטיבי, יחד עם מערך בקרות פנימיות מתאימות ויעילות, תוך יישום שיטות מתאימות לניטור אופן הציות לחוקים, לתקנות ולהוראות הרשויות הממונות עליו, וכן בהתאמה למדיניותו הפנימית. מטרת נהל זה הינה לפרט את שלבי הגיבוש, ההכנה, העדכון, הפרסום, ההפצה וההפעלה של נהלי הבנק.

4.2 כללי;

הסביבה הרגולטורית והעסקית בה פועל בנק הדואר מגדירה, בין השאר, את תפקידיו של הבנק, את תחומי פעילותו ואת תחומי אחריותו, לרבות בהתייחס לנושאים הנוגעים לאופן הניהול, טיב השירות, התפעול, הבקרה והפיקוח בבנק הדואר.

נהלי בנק הדואר

משכך, על בנק הדואר לתרגם ולתעד בכתב, את הסביבה הרגולטורית והעסקית לדרכי פעולה ספציפיות, שקובעות בפירוט את דרכי ביצוען של כלל פעולות הבנק בתחומי הפעילות השונים (להלן: "נהלי בנק הדואר"), לרבות ביחס לבקורות שמפעיל בנק הדואר וביחס לממשקים הקיימים בין הבנק לגורמי חוץ עמם הוא פועל.

4.3 אין באמור בנהלי בנק הדואר כדי לגרוע מאחריותם של מנהלי ועובדי בנק הדואר בהפעלת שיקול דעת, מחשבה ויוזמה בעת ביצוע תפקידם.

5. קווים מנחים להכנה ולפרסום נהלי בנק הדואר;

5.1 כאמור, פעילות בנק הדואר תתבצע על-פי נהלים כתובים. בהעדר נוהל כתוב ומתאים, יזום האחראי הכנת נוהל חדש או תיקון הנוהל הקיים. אי-קיומו של נוהל סדור, אינו פוטר את האחראי מלקבוע סדרים, הנחיות ונהלים זמניים עד לאשור הנוהל הקבוע.

5.2 הנוהל ייכתב בתבנית שנקבעה לעריכת נוהלי החברה (ראה סעיף 6 להלן).

5.3 האחראי יקבע לנהל תאריך תחולה, ויגיש אותו לאישור המנכ"ל ו/או לדירקטוריון הבנק, בהתאם לנדרש.

5.4 הנוהל המאושר ישולב בקובץ הנהלים הממוחשב של הבנק.

5.5 נהלי הבנק המאושרים יוטמעו ויופצו בהתאם לרשימת התפוצה הספציפית שנקבע.

6. מבנה ועריכת נוהל;

6.1 נוהלי הבנק יהיו אחידים בצורת כתיבתם. ניסוחם יהיה בלשון עתיד, והספרור בשיטת הסימול העשרוני. במקומות בהם מתייחס הניסוח בלשון זכר, הכוונה היא ללשון זכר ונקבה כאחד.

6.2 מבנה נוהל ותוכנו יוצגו כך שיתייחסו לכל אלה לפחות;

6.2.1 סיבת כתיבת הנוהל/רקע כללי,

6.2.2 הבסיס החוקתי לנהל (החוק, התקנה, החלטת גורם מוסמך וכיו"ב),

6.2.3 מדיניות בנק הדואר בנושא,

6.2.4 תכלית/מטרת הנוהל,

6.2.5 הגדרת מונחים,

6.2.6 הפעולות גופא הנדרשות לביצוע, לרבות תיאור מפורט וברור של תת-תהליכי העבודה הדרושים לביצוע הפעולות הנחוצות להשגת מטרת הנוהל (ולרבות תרשימי תהליך).

6.2.7 העיתוי ו/או התדירות לביצוע הפעולות הנדרשות בנהל,

6.2.8 הגורמים עליהם חל הנוהל, לרבות ציון הגורם שיבצע כל פעולה, ציון המקום, הזמן והדרך שבהם תבוצע (יש לצרף לנהל דוגמאות של טפסים ורישומים שהינם חלק אינטגרלי מיישום הנוהל).

6.2.9 הגורם האחראי לקיום מעקב אחר אופן יישום הנוהל וביצועו.

6.2.10 האמצעים הנדרשים לביצוע הנוהל,

6.2.11 האמצעים שהוקצו לטובת ביצוע הנוהל,

6.2.12 המקום בו יבוצע הנוהל,

נהלי בנק הדואר

- 6.2.13. תחולה ותוקף: סעיף זה יפרט את הגורמים עליהם חל הנוהל, המועד בו הוא נכנס לתוקפו או פג תוקפו.
- 6.2.14. רשימת תפוצה. קרי, רשימת הגורמים שצריכים להיות מודעים לקיומו של הנוהל.
- 6.2.15. רשימת הנספחים הנלווים לנוהל והטפסים שבשימוש הפעולות המפורטות בנוהל (מספר הנספח ונושא).
- 6.2.16. מנגנון הדיווח ותדירות הדיווח הנגזרים מביצוע הנוהל.

7. מבנה קובץ הנהלים;

- 7.1. נהלי בנק הדואר יאוגדו בקובץ מרכז. הקובץ ינוהל באמצעות מערכת מידע שתאפשר שימור ידע, איחזור הוראות לפי נושא או מילות חיפוש, בכפוף לקבלת הרשאות מתאימות לצפייה או לביצוע עדכון, והכול תוך גיבוי ואבטחת המידע המתחייבים (להלן: "קובץ נהלי בנק הדואר").
- 7.2. קובץ נהלי בנק הדואר נועד, בין היתר, להבטיח שיטת ביצוע אחידה, מוסכמת ויעילה של פעילות הבנק, לאפשר בקרה על הפעילויות המבוצעות ע"י המחלקות והיחידות השונות של הבנק, למנוע ביצוען של פעולות חריגות ולשמש מדריך יעיל לעובדי ולמנהלי הבנק בתחומי עבודתם השוטפת.
- 7.3. קובץ נהלי בנק הדואר יאורגן ב- 2 רמות:
 - 7.3.1. פרק – כול פרק בקובץ נהלי בנק הדואר ירכז נהלים הדנים בנושא מסוים.
 - 7.3.2. פרק משנה – כול פרק משנה ירכז נהלים הדנים בתת נושא הנגזר מנושאי הפרק.
- 7.4. הנהלים יסמלו ב- 6 ספרות המציינות את הפרק, פרק המשנה ומספר הנוהל כדלקמן:
 - 7.4.1. שתי הספרות הראשונות יסמלו את מספר הפרק.
 - 7.4.2. שתי הספרות הבאות אחריהן יסמלו את מספר פרק המשנה.
 - 7.4.3. שתי הספרות האחרונות יסמלו את מספר הנוהל השוטף.
- הנהלים המתפרסמים בקובץ נהלי בנק הדואר, אינם עומדים ולא יעמדו בניגוד להוראות החוק, הרשיון, התקנות, הוראות המפקח על בנק הדואר ולהסכמים המחייבים עפ"י הדין את כלל העובדים והמנהלים של הבנק ובאים בנוסף לכל דין.
- 7.5. הנהלים יפורסמו, יעודכנו ויופצו עפ"י עקרונות והליכים קבועים, כפי שתקבע הנהלת בנק הדואר והדירקטוריון, ובהתאמה לקבוע בנוהל זה.

8. עדכון קובץ נהלי בנק הדואר;

- 8.1. עדכון קובץ נהלי בנק הדואר ייעשה בכל עת שנוצר צורך בעדכון נוהל קיים. הליך ביצוע העדכון, פרסומו והפצתו ייעשו בדומה לעריכת נוהל חדש ובשינויים המתחייבים.
- 8.2. הנוהל המעודכן יישא את מספר הנוהל המקורי, כאשר מספר המהדורה ישתנה בהתאם. כמו כן, ישתנה תאריך הנוהל.

נהלי בנק הדואר

9. אחריות, תחולה ותוקף;

9.1. האחראי יהיה אמון על מימוש הוראה זו.

10.1. תחילתה של הוראה זו מיום ט"ז באב תשע"ה, 01 באוגוסט 2015.

10.2. נהלים קיימים יעודכנו בהתאם לנהל זה תוך 6 חודשים ממועד מתן הוראה זו.