

טיפול בפניות לקוחות-תקשורת כתובה בנק הדואר			
פרק:	בנק הדואר – שירותי לקוחות	נוהל מס':	
ערך:		אישר:	
אחראי:		[חתימה]	
הוצאה א':	עדכון:	עמוד 1 מתוך 4	

### תוכן עניינים

1.	כללי	2
2.	מטרה	
3.	הגדרות	2
4.	שיטה 3	
4.1.	אופן פניית לקוחות לבנק הדואר	
4.2.	טיפול התהליך בפניות	4
4.3.	תהליך הטיפול בפניות	
5.	אחריות וסמכות	5

טיפול בפניות לקוחות-תקשורת כתובה בנק הדואר			
פרק:	בנק הדואר – שירותי לקוחות	נוהל מס':	
ערך:		אישר:	
אחראי:		[חתימה]	
הוצאה א':	עדכון:	עמוד 2 מתוך 4	

## 1. כללי

חברת בנק הדואר (להלן: "בנק הדואר") מנהלת חשבונות עו"ש, וכמו כן מספקת שירותים לעוברי אורח אשר ביצעו פעולות פיננסיות באמצעות בנק הדואר ביחידות הדואר השונות.

בבנק הדואר מתקבלות פניות מלקוחות באמצעים הבאים: מכתב, פקס, מייל או וואטסאפ וכן פניות לקוחות המועברות באמצעות הסניפים ומתקבלות במוקד בנק הדואר, פניות אלה מנותבות למחלקות השונות בבנק.

1.1 הפניות מטופלות ביחידות הרלוונטיות תוך הקפדה על זמן מתן המענה (SLA) אשר הוגדר בהסכם מול הלקוח ו/או בכפוף לנהלי הבנק.

## 2. מטרה

2.1 הגדרת השירות לטיפול בפניות תקשורת כתובה עבור לקוחות בנק הדואר.

## 3. הגדרות

3.1 SLA – (SERVICE LEVEL AGREEMENT) "הסכם תנאי השירות" – הסכם בין נותן שירות ללקוחותיו על מנת להתחייב על מידת הזמינות של השירות ללקוח.

3.2 פניית לקוח - פנייה שהתקבלה מלקוח בנק הדואר (לרבות לקוח שאינו בעל חשבון בבנק הדואר) ומקורה במכתב, מייל, פקס או וואטסאפ וכן פניות לקוחות המועברות באמצעות הסניפים. מטרת הפנייה: בקשה לקבלת שירות, תלונה, בקשה לקבלת מידע וכדומה. כל הפניות בתקשורת כתובה מתועדות ומקושרות לפרטי הלקוח הפונה ומועברות לגורם המטפל הרלוונטי.

3.3 סוגי חשבונות:

חשבון פרטי - חשבון עו"ש הנפתח על ידי לקוח פרטי ומטרתו ניהול משק בית.

3.4 עובר אורח - לקוח שאינו בעל חשבון בבנק הדואר אשר ביצע שימוש באחד משירותי בנק הדואר השונים כגון: תשלום שובר למוטב, העברת כספים לבנקים, העברת בעלות רכב, רכישת כרטיס נטען וכו'.

טיפול בפניות לקוחות-תקשורת כתובה בנק הדואר			
פרק:	בנק הדואר – שירותי לקוחות	נוהל מס':	
ערך:		אישר:	
אחראי:		[חתימה]	
הוצאה א':	עדכון:	עמוד 3 מתוך 4	

### 3.5. פניות שגרתיות:

פניות לקוחות בעלי חשבון בבנק הדואר שמהותן בירור אודות פעילות בחשבון או בקשה לשחזור מסמכים, כמו כן בקשות לביצוע פעולות בחשבון כגון העברות כספים, הזמנות פנקסי שיקים וכדומה.

פניות עוברי אורח שביצעו או השתמשו בשירות של הבנק שלא באמצעות חשבון כגון: אישור תשלום שבצעו בעבר באחת מיחידות הדואר בעלי כרטיסים נטענים, מבצעי פעולות מט"ח, העברות כספים, הפקדות לבנקים זרים, מזומן בזמן.

### 3.5 פניות דחופות:

תלונות של לקוחות הבנק אשר הופנו לגופים המטפלים בפניות ציבור (מבקר המדינה, משרד התקשורת) צווי משטרה/ בתי משפט וגורמים רגולטוריים שונים.

פניות המסווגות לטיפול / ביצוע באותו יום עסקים כגון העברת כספים, ביטולי שיקים וכ"ו

## 4. שיטה:

### 4.1 אופן פניית לקוחות לבנק הדואר:

לקוחות בנק הדואר יכולים לפנות באחד מהערוצים הבאים:

4.1.1 באמצעות מכתב : בנק הדואר שדרות הרכס 21 מודיעין

- 4.1.2 מייל ללקוחות פרטיים בכתובת : [Bankdoarmail@postil.com](mailto:Bankdoarmail@postil.com)

- 4.1.3 וואטסאפ : 076-5997588

- 4.1.4 פקס : 02-5005300

- 4.1.5 באמצעות יחידות הדואר

טיפול בפניות לקוחות-תקשורת כתובה בנק הדואר				
	נוהל מס':	בנק הדואר – שירותי לקוחות		פרק:
		אישר:		ערך:
	[חתימה]			אחראי:
עמוד 4 מתוך 4			עדכון:	הוצאה א':

#### 4.2 תהליך הטיפול בפניה

הפניות המתקבלות נקלטות במערכת ומנותבות למחלקות המטפלות לפי מהות הפניה וסוג הלקוח.

##### 4.2.1 זמני המענה לטיפול בפניות:

פניות של לקוחות פרטיים, יטופלו בפרק זמן של עד 23 ימי עסקים, בהתאם לסוגי השירותים השונים.

#### 5. אחריות וסמכות:

כל יחידה בבנק אחראית על עמידה בזמני הטיפול של הנושאים שבתחום אחריותה.