



על פי חוק "רשות הדואר" מופעלים שירותי בנק הדואר החל משנת 1987 באמצעות השירות הבנקאי ברשות הדואר. שירותים אלה ניתנים בכ- 700 יחידות דואר הפרוסות ברחבי הארץ כולל 48 רכבי דואר נע הפוקדים 1,208 ישובים מידי יום. היחידות מקושרות למחשב המרכזי של השירות הבנקאי.

בשנת 2005 התרחב השימוש בשירותי בנק הדואר ע"י המגזר הפרטי. נרשמה עליה בהיקף תשלומי החשבונות ביחידות הדואר, והרחבה בפעילות השירותים המקוונים.

השירותים שמספק השירות הבנקאי כיום:

א. **שירותי גביה** - בנק הדואר מספק שירותי גביה לסקטור העסקי, למשרדי ממשלה ולמגזר הפרטי. מידי שנה מבוצעים כ- 42 מיליון תשלומי חשבונות. שירות זה מהווה מרכיב חשוב בפעילות בנק הדואר, והוא מאופיין באי גביית עמלות מציבור המשלמים ביחידות הדואר. התשלום בגין השירות מבוצע על ידי המוטבים – בעלי החשבונות בבנק הדואר.

במסגרת שירותי הגבייה נקלטים המסמכים במחשב שירות הבנקאי ונתוניהם מועברים למוטבים באמצעות שידור נתונים ישירות למחשב הלקוח.

נרכשו מערכות סליקה מתקדמות על מנת לבצע סליקה אלקטרונית של השקים.

החל מ- 01.10.05 מבוצעת סליקה אלקטרונית של כל השקים מול המערכת הבנקאית.

סל שירותי הגבייה אותם מספק השירות הבנקאי כולל בתוכו:

- **תשלום בשיקים מעותדים עבור מע"מ מס הכנסה וביטוח לאומי.**
- **קבלת המחאות דחיות למשמרת המופקדות על ידי בעלי החשבון.**

השרות מאפשר קבלה ורישום ההמחאות למשמרת במערכת מתקדמת שבה מצולמות ההמחאות לארכיב אופטי. ללקוחות מועברים דוחות שוטפים על גבי מדיה מגנטית המהווים כלי ניהולי יעיל לעדכון מערכות המידע של המוטב.

לקוחות עסקיים יכולים לקבל את המידע על ידי גישה ישירה באמצעות אתר האינטרנט.

השירות הבנקאי מגוון את עיסוקיו והיקפי פעילותו על ידי כניסה לפעילויות ושירותים חדשים כל זאת תחת המגבלה שלפיו כל הפעלת שרות חדש מחייבת קבלת אישור מועדת בנק הדואר והחשב הכללי.

ב. **חשבונות עובר ושב** - בנק הדואר מציע לכ-300,000 לקוחותיו שירותי ניהול חשבונות עובר ושב. במסגרת זו מנוהלים שירותים בסיסיים של חשבון עובר ושב, ניתנים שיקים ללקוחות, מתבצעות הוראות קבע והעברות מחשבון לחשבון, מרבית השירותים ניתנים חינם. קיים איסור על פי חוק לתת אשראי ללקוחות ואין תשלום ריבית בגין יתרות זכות.

"כרטיס חיוב" מגנטי

כרטיס שבאמצעותו יכול הלקוח לבצע רכישות בבתי עסק ולמשוך כספים מכל מכשיר אוטומטי למשיכת מזומנים (ATM). ייחודו של הכרטיס בכך שכל פעולה נבדקת מיידית ומאושרת לביצוע רק במסגרת היתרה הקיימת בחשבון הלקוח. במהלך שנת 2005 הצטרפו אלפי לקוחות נוספים לשירות והם מבצעים פעילות שוטפת של רכישות בבתי עסק ומשיכת מזומנים מחשבונם באמצעות מכשירי ATM בכל הארץ.

אישור שירותי שיקים באמצעות חברת ERN

שירות לבתי עסק לאישור צקים של לקוחות בנק הדואר באמצעות מערכת ממוחשבת ON- LINE.

מידע ללקוחות

- ג. **מוקד שירות טלפוני** - לשרות ציבור לקוחות הבנק, פועלים מוקדי שירות טלפוניים:
- מוקד טלפוני אנושי הפועל בימים א'-ה' עד השעה 19:00 וביום ו' עד השעה 12:00.
 - שירותי מענה קולי ממוחשב, המערכת שודרגה בהשקעה של מיליון ש"ח ב-2005.

ד. **שירותי מידע באינטרנט** - בעלי חשבון בבנק הדואר המנויים על השירות יכולים לקבל מידע על הפעילות בחשבונם, להדפיס את דפי החשבון, להזמין פנקסי שקים וכן לקבל ולהעביר לשירות הבנקאי קבצים הנדרשים למתן השירות באמצעות גישה ישירה לאתר בנק הדואר באינטרנט.

שירותים מקוונים

השירותים המקוונים מאפשרים מגוון שירותים המתבססים על תקשורת ישירה בין מחשב הלקוח למחשב השרות הבנקאי או באמצעות קבלת קבצים למחשב השרות הבנקאי, אליו מקושרות 700 יחידות דואר ו- 2,000 תחנות קצה.

שירותים אלה מאפשרים לגופים שונים להעניק שירות ללקוחותיהם בכל יחידות הדואר באמצעות התקשרות למערכת המרכזית בשירות הבנקאי. השירות מאפשר ללקוח לקבל בסניף הדואר שירות זהה לשירות הניתן לו במשרדי ספק השרות, ללא תלות בשעות הפתיחה או במספר הסניפים של ספק השרות.

כיום מבצע השירות הבנקאי כ-10 מיליון פעולות בשנה במגוון שירותים, ביניהם: העברת בעלות על רכב עבור משרד התחבורה, רישום ומעבר לקופות החולים עבור משרד הבריאות, שירותי הנפקה ותשלום של תעודות ביטוח לחברות ביטוח ישיר, תשלומי חובות לקוחות החברות סלקום, פרטנר ועוד. שירותים נוספים שניתן לבצע: הפקדות לבנקים מסחריים ושירותי מזומן בזמן.

במסגרת השירותים המקוונים מבוצעת פעילות נוספת: ביצוע תשלומים לזכאים בתהליך מקוון, תהליך החוסך את הצורך להנפיק צ'קים ומהווה תחליף יעיל ובטוח. בין הלקוחות הנמנים על השירותים: תשלומי קצבאות לזכאי ביטוח לאומי, תשלומים לזכאי משרד העבודה והרווחה, משכורות לעובדים בחברות קבלניות, החזרי כספים לכ- 150 אלף עמיתי מבטחים ועוד. מגוון השירותים המקוונים והיקפי הפעילות גדלים מידי שנה. בשנת 2005 נרשם גידול בשיעור של 25% לעומת שנת 2004.

בשנים האחרונות החלו לפעול מספר שירותים חדשים:

הפקדות לבנקים - "הפקדות מזומנים לבנקים מסחריים".

השירות שהופעל בשנת 2002 מאפשר ללקוח להפקיד מזומנים בסניף הדואר לזכות חשבון עובר ושב בכל בנק בארץ תמורת עמלה נמוכה. בשנת 2005 בוצעו עשרות אלפי פעולות. השירות זוכה להצלחה בקרב בעלי עסקים ולקוחות שצברו כספים במהלך היום והם מנצלים את הפריסה הרחבה ושעות הפתיחה הארוכות של יחידות הדואר כדי לבצע את הפקדת הכספים והעברתם לחשבון הבנק שלהם. בשנת 2005 חל גידול בשיעור של 30% לעומת 2004.

מזומן בזמן - השרות מאפשר העברות כסף תוך דקות למוטב כלשהו בישראל.

על הלקוח להיכנס לסניף דואר הקרוב אליו, למסור את פרטי המוטב, ולשלם את הסכום במזומן. תוך מספר דקות יכול המוטב לקבל בכל יחידת דואר בישראל את הסכום שהועבר אליו. גם שירות זה זוכה להצלחה רבה בקרב הציבור. בשנת 2005 חל גידול בשיעור 32% במספר העברות הכספים שבוצעו ע"י הציבור.

שירותי המחאות

קיים שירות של הפקת המחאות בנקאיות בתהליך מקוון ומאובטח, שמשפר את השרות לאלפי לקוחות המשתמשים בשירות מידי חודש ואינו מגביל את הלקוח לסכומי המחאות נקובים מראש. המחאות הדואר מונפקות ללקוח ביחידות הדואר בתהליך ממוחשב.

שירותי מטבע חוץ

שירותי המט"ח הם תחום פעילות חשוב בשירות הבנקאי והכוונה להמשיך ולהרחיבו בעתיד.

במסגרת השרות יכולים לקוחות לקבל שירותי רכישת ומכירת מט"ח, רכישת המחאות נוסעים של חב' "אמריקן אקספרס" בכ-150 יחידות דואר.

כמו כן, בכ- 655 יחידות הדואר המקושרות למחשב המרכזי של בנק הדואר ניתן להמיר לשקלים המחאות נוסעים הנקובים בסוגי המטבע הבאים: דולר ארה"ב, אירו ולירה שטרלינג. שירותים אלה ניתנים לציבור ללא עמלת חליפין, ובשערי המרה תחרותיים למערכת הבנקאית.

שירותי העברת כספים אלקטרונית מהירה WESTERN UNION

השירות הבנקאי משמש סוכן בלעדי בישראל של החברה המובילה בהעברת כספים בעולם, חברת WESTERN UNION.

השרות פועל בכ- 500 יחידות דואר, ומאפשר ללקוחות לקבל או להעביר כספים למוטבים ב-200 מדינות באמצעות כ- 200,000 נציגים ברחבי העולם. הכספים המועברים משולמים למוטב תוך מספר דקות מרגע ההעברה, במטבע מקומי. ברוב המדינות התשלום למוטב נעשה גם בדולרים.

השרות משמש עובדים זרים המעבירים חלק ממשכורתם לבני משפחתם בחו"ל, ועולים מחבר העמים לשעבר השולחים כספים לתמיכה בבני משפחתם שנותרו במדינות אלה. כמו כן מסייע השרות לישראלים שנקלעו למצוקה, או כאלה שלומדים או שוהים בחו"ל ובני משפחתם בישראל שולחים להם כספים לצורך תמיכה או מתנה.

שירותי העברת כספים לבנקים EUROGIRO

רשות הדואר חברה ברשת היורוג'ירו המשמשת להעברות כספים בינלאומיות. במסגרת שרות זה ניתן לשלוח/לקבל כספים לבנקים בכל רחבי העולם. שירות זה דומה לשירות ה-SWIFT המוצע ע"י הבנקים המסחריים, אך המחיר נמוך באופן משמעותי.

החל משנת 1998 מפעיל השירות הבנקאי שירות של העברת כספים על ידי עובדים זרים בישראל לקרוביהם ברומניה. שירות זה ניתן על פי הסכם שנחתם בין רשות הדואר לבין BANC POST ברומניה.

השירות מאפשר לעובד המועסק בישראל להעביר את משכורתו לבני משפחתו ברומניה, תמורת עמלה נמוכה משמעותית מהעמלות הנהוגות בבנקים המסחריים. הכספים ברומניה משולמים למוטב בדולרים, וללא כל עמלה נוספת. השרות זוכה להצלחה רבה בקרב העובדים הזרים מרומניה המועסקים בישראל מאחר והוא מהווה אפיק בטוח וזול להעברת כספים לרומניה.

תשלומי פנסיה ליוצאי רומניה

הופעל שירות תשלומי פנסיה מממשלת רומניה ליוצאי רומניה בישראל בסניפי הדואר. השירות מבוצע לאחר שנחתם הסכם בין רשות הדואר בישראל עם בנק ברומניה, המאפשר ליוצאי רומניה הזכאים לפנסיה לקבל אותה באמצעות סניפי הדואר בישראל. אלפי לקוחות הצטרפו להסדר והם מקבלים את תשלומי הפנסיה שלהם באופן סדיר בסניף הדואר הקרוב לביתם. אל השירות הבנקאי ממשיכות להגיע בקשות חדשות של אזרחי ישראל יוצאי רומניה המבקשים להצטרף לשירות.

פדיון מניות קו-אופ

בשנת 2003 נבחר השירות הבנקאי של רשות הדואר לבצע את פדיון מניות קו-אופ הריבוע הכחול ואת מניות קו-אופ צפון וזבולון. במסגרת הפרויקט בוצע תשלום ראשון ע"ח פדיון המניות לכ- 50,000 בעלי מניות בהיקף כספי של כ- 700 מיליון ₪.

במהלך שנת 2005 נמשך הליך פדיון המניות לזכאים וליורשיהם וגם פדיון שלב ב', והערכות לשלב השלישי של התשלום לזכאים הצפוי להתבצע במהלך שנת 2006.

