

ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות

פרק א - כללי

1. תאגידי בנקאיים נוהגים להעניק ללקוחותיהם שירות ותמיכה במגוון דרכי התקשרות ובאמצעים טכנולוגיים שונים, לרבות באמצעות אתר אינטרנט, אפליקציה, מוקד שירות טלפוני, צ'אט עם בנקאי, מכשיר אוטומטי לביצוע פעולות, קבלת קהל בסניפים וכיוצ"ב (להלן - "ערוץ שירות").
2. מערכי שירות ותמיכה אפקטיביים, זמינים, ברורים והוגנים, תורמים לקיומה של תקשורת יעילה ואחראית בין התאגידי הבנקאיים ללקוחותיהם. מערכים אלו מאפשרים ללקוחות לקבל את המידע והשירות הדרוש להם בעיתוי ובאופן המאפשר להם להבין את המוצרים והשירותים שמציע התאגיד הבנקאי ואת מאפייניהם וכן את האפשרויות העומדות בפניהם, ולקבל החלטות מושכלות אודות נכסיהם והתחייבויותיהם הפיננסיות.
3. מתן שירות מקצועי הולם, זמין, אפקטיבי ואיכותי ללקוחות הוא מרכיב מרכזי ובעל חשיבות רבה ביצירת חוויית לקוח חיובית בעת ביצוע פעילות פיננסית, בהפקת תועלת מהשירות ומהמוצרים המוצעים ללקוחות ובחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאית.
4. מתן שירות הולם ללקוחות מחייב יצירה של סביבה עסקית ותרבות ארגונית בהן מתקיימת התנהלות הוגנת והגונה כלפי הלקוחות בכל הממשקים בינם לבין התאגיד הבנקאי, ולאורך כל שלבי ההתקשרות, החל משלב התעניינות בקבלת שירות, ההצטרפות לתאגיד הבנקאי ולשירותים ו/או למוצרים מסוימים, במהלך תקופת ההתקשרות, בסיומה ולאחר סיומה.
5. במסגרת זו, הפיקוח על הבנקים מבקש לקדם הטמעה של גישה פרואקטיבית, לפיה התאגידי הבנקאים "ישימו עצמם בנעלי הלקוחות", ויפעלו על מנת שמערכי השירות והתמיכה יאפשרו ללקוחות לקבל מידע הרלוונטי (ובכלל זה מידע אודות התועלות, הסיכונים והעלויות), בעיתוי ובאופן שיאפשר ללקוח להגיע להחלטה מיטבית עבורו.
6. הוראה זו מעגנת עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית בערוצי השירות השונים, כמפורט בפרק ג' להוראה (להלן - **העקרונות**) וקובעת חובות בתחום הממשל התאגידי ותהליכי העבודה של התאגידי הבנקאיים, על מנת לקדם תרבות ארגונית ששמה דגש על איכות וזמינות השירות והתמיכה הניתנים ללקוחות. במסגרת זו, נדרשים דירקטוריון והנהלת התאגיד הבנקאי לקבוע אסטרטגיה, מדיניות, תכניות ותהליכי עבודה אשר יבטיחו קידום של עמידת התאגיד הבנקאי בעקרונות כאמור. התאגידי הבנקאיים נדרשים לפעול באופן שיטתי, מתמיד ומתמשך לצורך שיפור עמידתם בעקרונות, תוך הפעלת שיקול דעת וקביעת תעודף בהתאם למהותיות ללקוח.
7. למען הסר ספק, הדרישה לאיכות וזמינות בשירות ובתמיכה הניתנים ללקוחות נגזרת, בין היתר, מחובות האמון, הזהירות ותום הלב המוטלות על התאגידי הבנקאיים, כפי שנקבעו בד"ן. הוראה זו משלימה להוראות הדין, לרבות להוראות ניהול בנקאי תקין אחרות המסדירות גם הן היבטים שונים במתן שירות ותמיכה ללקוחות המערכת הבנקאית, ואין בה כדי לגרוע מחובות אחרות שנקבעו בד"ן.

תחולה

8. הוראה זו תחול על תאגיד בנקאי, כהגדרתו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - **תאגיד בנקאי**).

פרק ב - ממשל תאגידי

דירקטוריון

9. **גיבוש אסטרטגיית שירות ותמיכה ללקוחות** - דירקטוריון התאגיד הבנקאי יגבש אסטרטגיית שירות ותמיכה ללקוחות התאגיד הבנקאי, אשר תקדם את העמידה בעקרונות ותתמוך בשיפור מתמיד לאורך זמן. האסטרטגיה תחול על כל ערוצי השירות שמפעיל התאגיד הבנקאי, והיא תבטיח כי השירות והתמיכה בלקוחות התאגיד הבנקאי יינתנו באפקטיביות ובמהירות, תוך שמירה על הוגנות, אחריות ושקיפות כלפי הלקוחות.

10. **פיקוח אחר יישום האסטרטגיה ואישור המדיניות** - דירקטוריון התאגיד הבנקאי יפקח אחר יישומה של האסטרטגיה שהתווה, יאשר את מדיניות השירות והתמיכה בלקוחות ואת תכניות העבודה שיגובשו בהתאמה על ידי ההנהלה הבכירה ויוודא שהנושא משולב בהתאם גם בתכניות העבודה של הביקורת הפנימית.

11. **קביעת דיווחים וקיום דיונים** - דירקטוריון התאגיד הבנקאי יקבע את סוג, תוכן ותדירות הדיווחים שיועברו אליו מההנהלה הבכירה בנושא השירות והתמיכה הניתנים ללקוחות בערוצי השירות השונים ובהתאם למגוון השירותים והמוצרים שמציע התאגיד הבנקאי, לרבות במקרים של אירועים חריגים או אירועים בעלי השפעה מהותית על התאגיד הבנקאי או לקוחותיו. דיון הדירקטוריון בנושא יעסוק, בין היתר, במידת האפקטיביות של מערכי השירות הקיימים, בבחינת ההתאמות והשינויים הנדרשים ובהערכת הסיכונים השונים הגלומים במתן שירות ותמיכה ללקוחות, לרבות סיכונים תפעוליים ומשפטיים וסיכונים מוניטין. דיון בדירקטוריון בנושא מערך השירות והתמיכה יערך לכל הפחות אחת לשנה.

הנהלה בכירה

12. **יישום אסטרטגיית השירות והתמיכה ללקוחות** - ההנהלה הבכירה אחראית על יישום אסטרטגיית השירות והתמיכה שנקבעה על ידי הדירקטוריון. לשם כך, תקבע ההנהלה הבכירה מדיניות, נהלים, תהליכי עבודה, כלי מעקב ומדידה ותכניות עבודה שנתיות ורב-שנתיות, שיקדמו את העמידה בעקרונות, יתמכו בשיפור מתמיד לאורך זמן ויבטיחו מתן שירות הולם לכל סוגי הלקוחות בערוצי השירות השונים, בהתאם למאפייני הלקוחות ולסוגי המוצרים והשירותים ומורכבותם. במסגרת זו, ההנהלה הבכירה תקבע, בין היתר, תכנית עבודה שנתית ורב-שנתית ויעדים להרחבת השירותים הניתנים באופן דיגיטלי, בהתאם לצרכי הלקוחות, נהלים ותהליכים לתכנון ולבחינה של "מסע הלקוח" ואת נקודות הממשק עם הלקוחות הקיימות בו, אמנת שירות כמפורט בסעיף 26 להוראה, וכן נהלים לטיפול מקצועי בפניות הלקוחות, תוך הקפדה על איכותם, על פעילותם האפקטיבית והמקצועית ועל זמינותם לטובת הלקוחות, בהתייחס לסוגי הלקוחות ומאפייניהם.

13. **קביעת סמכויות ותחומי אחריות** - ההנהלה הבכירה תקבע סמכויות ותחומי אחריות לניהול אפקטיבי של ערוצי השירות השונים.

14. **הקצאת משאבים** - ההנהלה הבכירה אחראית להקצות את המשאבים הנדרשים, לרבות תקציב וכוח אדם מיומן, שעבר ויעבור הכשרות מקצועיות נדרשות ומערכות טכנולוגיות תומכות, לצורך הטמעת המדיניות שקבעה והבטחת שירות הולם, זמין, אפקטיבי ומקצועי ללקוחות. כמו כן, ההנהלה הבכירה תקצה משאבים מתאימים לצורך ניטור, פיקוח, מדידה ובקרה על אופן מתן השירות ללקוחות בכל ערוצי השירות, וכן לצורך קביעת מנגנונים להטמעת ערוצי השירות בקרב הלקוחות, בדגש על סיוע ללקוחות המתקשים באימוץ טכנולוגיות חדשות.

15. **מנגנוני הערכה ותגמול** - ההנהלה הבכירה תגבש מנגנוני הערכה ותגמול לעובדים העוסקים במתן שירות ותמיכה ללקוחות, לרבות עובדי מיקור חוץ, אשר יבטיחו את ההתנהלות ההוגנת והמקצועית כלפי הלקוחות.

16. **מנגנוני פיקוח ובקרה** -

א. ההנהלה הבכירה תפתח מנגנוני פיקוח ובקרה באמצעותם תפקח, תמדוד ותעריך את איכות וזמינות השירותים הבנקאיים והתמיכה בלקוחות, ותנהל מעקב, בין היתר, על מקרים של חריגה מהמדיניות, מהנהלים או מאמנת השירות שנקבעו. בכלל זאת, תקבע ההנהלה הבכירה מדדים לבחינת האיכות והאפקטיביות של מערך השירות והתמיכה בלקוחות, ותפתח כלים שיאפשרו ניטור, מדידה וניתוח של דפוסי השימוש, דפוסי המענה וזמני ההמתנה בערוצי השירות השונים. כמו כן, תיבחן שביעות רצון הלקוחות, בין היתר בהתבסס על סקרים וניתוחי התנהגות, ותינתן התייחסות להיקף ומאפייני תלונות של לקוחות.

ב. ההנהלה הבכירה תפתח מנגנוני פיקוח ובקרה שוטפים אודות אופן ציות התאגיד הבנקאי ועובדיו למדיניות ולנהלים בתחום השירות והתמיכה בלקוחות, אשר יתבססו, בין היתר, על המדדים לבחינת האיכות והאפקטיביות שנקבעו ויאפשרו לאתר חסמים, כשלים וליקויים במערך השירות והתמיכה ולטפל בהם.

ג. ההנהלה הבכירה תבטיח כי תהליכי הפיקוח והבקרה כאמור יבוצעו על ידי גורמי בקרה שאינם הגורם העסקי.

17. **ביצוע שינויים והתאמות באופן מתמיד** - ההנהלה הבכירה תקיים תהליך שוטף לבחינת והערכת הצורך בביצוע שינויים והתאמות במערך השירות והתמיכה, בהתאם לצורכי הלקוחות, בין היתר, על בסיס מנגנוני הפיקוח והבקרה המפורטים בסעיף 16 לעיל. בהתאם להערכה זו, תפעל ההנהלה הבכירה לביצוע שינויים נדרשים במדיניות, בנהלים, בתהליכי הפיקוח והבקרה, במשאבים, או באמנת השירות וכל זאת לצורך שמירה על האיכות והאפקטיביות של מערכי השירות והתמיכה בלקוחות של התאגיד הבנקאי לאורך זמן.

פרק ג - עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות

כללי

18. בפרק זה מפורטים עקרונות למתן שירות ותמיכה ללקוחות. על התאגיד הבנקאי לפעול, באמצעות יישום פרק ב' להוראה, לקידום ולשיפור העמידה בעקרונות באופן מתמיד, גמיש ודינמי, תוך

- הפעלת שיקול דעת ותעדוף קידום נושאים על פי המהותיות ללקוחות בכלל ותוך מתן דגש ללקוחות יחידים ועסקים קטנים בפרט.
19. דוגמאות ליישום העקרונות מפורטות בנספח א' להוראה. במסגרת יישום ההוראה, על התאגיד הבנקאי לפעול לשלב את הטיפול בדוגמאות בתכנית העבודה שלו מוקדם ככל הניתן. עוד יובהר כי אין בדוגמאות המובאות כדי למצות את העקרונות שנקבעו בפרק זה.
20. **מעריך שירות ותמיכה מיטבי** - תאגיד בנקאי יקיים מעריך שירות ותמיכה ללקוחות, שיבטיח מתן שירות ותמיכה נאותים ההולמים את צרכי הלקוחות. השירות והתמיכה יינתנו במגוון ערוצי שירות, בשפה פשוטה, מכבדת וברורה, באופן מקצועי, זמין, מהיר ומועיל.
21. **תקשורת מועילה (effective)** - תאגיד בנקאי יעניק ללקוחותיו שירות ותמיכה באופן שיאפשר להם להתנהל מולו באופן מועיל ולקבל, בעיתוי המתאים, מידע והסברים פשוטים וברורים, הנדרשים לצורך קבלת החלטות וביצוע פעולות פיננסיות באופן מושכל, בהתאם לסוגי המוצרים והשירותים ומורכבותם, ויעודד אותם להיות מעורבים (engaging). התאגיד הבנקאי יודא כי המידע המהותי יוצג בצורה ישירה, בולטת ומידית ללקוח, תוך מתן אפשרות להרחיב במידע ככל שהלקוח מעוניין להעמיק (ריבוד המידע - layering) וכן ינקוט צעדים במטרה לוודא הבנה של הלקוח. במסגרת זו, תאגיד בנקאי יודא כי הניווט בערוצי השירות יהיה קל וידידותי לשימוש וכי אפשרויות הבחירה יוצגו באופן ברור והוגן, ויאפשרו ללקוח לקבל שירות ותמיכה אפקטיביים.
22. **מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה** - התאגיד הבנקאי יודא כי מעריך השירות והתמיכה ללקוחות מנהל באופן המונע חסמים בקבלת השירות על ידי הלקוחות ומונע גרימת נזק, הטעיה, קושי או השתת עלויות עודפות על הלקוחות. מבלי לגרוע מכלליות האמור, על התאגיד הבנקאי לפעול לאיתור הסיבות התנהגויות שעלולות להביא לשירות שאינו מטיב עם הלקוח ולתת להן מענה.
23. **זמינות ואיכות לאורך כל תקופת ההתקשרות** - התאגיד הבנקאי יודא כי רמת הזמינות ואיכות השירותים הניתנים ללקוחות בערוצי השירות השונים תהיה נאותה במסגרת כל תקופת ההתקשרות עם הלקוח, החל משלב ההצטרפות ועד לשלב סיום ההתקשרות (לרבות במקרה שבו הלקוח מבקש להתנתק משירות או לבטל מוצר) ואף לאחריו, במידת הצורך ולפי העניין. מעריך השירות והתמיכה יתמוך בטיפול מתמשך בלקוח, כך שיינתן לו טיפול שלם, יעיל ושקוף מתחילת פניית הלקוח ועד סופה.
24. **שירות ותמיכה מותאמים ללקוחות** - תאגיד בנקאי יעניק ללקוחות שירות ותמיכה בהתאם למאפייני המוצר והשירות ובהתאם לצרכיהם המגוונים והמשתנים של הלקוחות. זאת, בין היתר, בשים לב לצורך לתת מענה מותאם ללקוחות שהם אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות, לקוחות המשתייכים לאוכלוסיות פגיעות או לקבוצות אוכלוסייה אחרות, וכן ללקוחות המתמודדים עם מקרים דחופים, חריגים או מצבי קיצון.
25. **מתן שירות נאות ואיכותי במגוון ערוצים** - תאגיד בנקאי יציע ללקוחותיו מגוון ערוצי שירות ויבטיח רמת שירות נאותה ואיכותית בכל ערוצי השירות השונים המוצעים ללקוח. התאגיד הבנקאי יאפשר ללקוחות לקבל את השירותים באופן דיגיטלי. במטרה לסייע ללקוחות לבחור את ערוץ השירות המתאים לצרכיהם, תאגיד בנקאי יאפשר, בין היתר, חיפוש ידידותי ומכוון של הפעולות הבנקאיות שניתן לבצע ושל השירותים השונים שניתן לקבל בכל אחד מערוצי השירות

שהוא מפעיל. כמו כן, בעת פניית לקוח לקבלת שירות בערוץ בו קיימת תקלה או השבתה, יודיע התאגיד הבנקאי, כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ככל שניתן או ידוע בהתאם לנסיבות, ויידע אותו לגבי ערוצי שירות תחליפיים.

פרק ד - קביעת אמנת שירות ופרסום פרטים אודות מערך השירות והתמיכה ללקוחות

26. תאגיד בנקאי יקבע אמנת שירות, אשר תורכב מהצהרת שירות ארגונית בה יבטא התאגיד הבנקאי את תפיסת השירות והמדיניות שהוא מבקש לקדם מול לקוחותיו ומהסכם תנאי שירות (Service Level Agreement - "SLA"), בו יפורטו השירותים המוצעים ללקוחות, ערוצי השירות והתמיכה שבאמצעותם יכול הלקוח לקבל שירותים מהתאגיד הבנקאי, התנאים לקבלת השירותים השונים בערוצי השירות השונים ורמות השירות להן מתחייב התאגיד הבנקאי בכל ערוץ שירות. רמות השירות צריכות להיות מוגדרות באופן ברור, כמותי ומדיד (דקות, שעות, ימי עסקים וכו'). כמו כן, ככל שקיים פער בין רמות השירות בערוצי השירות למיניהם, הנובע מהבדלים אובייקטיביים בין ערוצי השירות השונים, יש לשקף זאת ללקוחות במסגרת אמנת השירות.

27. תאגיד בנקאי יפרסם את אמנת השירות בערוצים בהם הוא נוהג לפרסם מידע ללקוחותיו, ולכל הפחות בערוץ פומבי מקובל. כמו כן יפרסם תאגיד בנקאי מידע אודות ערוצי השירות והתמיכה הזמינים לשימוש ללקוחותיו, כך שיתאפשר איתור ידידותי ונוח של השירותים. מידע זה יכלול, לכל הפחות, את המידע הבא:

- (א) הימים, השעות ודרכי ההתקשרות בהם ניתן לקבל שירות בערוצי השירות השונים, לרבות קבלת מענה אנושי בסניפים, במוקד הטלפוני ובמוקדי התמיכה הטכנית.
- (ב) פירוט השירותים שניתן לקבל באמצעות כל אחד מערוצי השירות וזמני המענה, ובכלל זה לצורך סיום התקשרות. תאגיד בנקאי המאפשר ללקוח לקבוע תור לקבלת שירותים מסוימים, יפרסם באופן נגיש, בולט וברור את הדרכים לזימון תורים לשירותים.
- (ג) בגין כל רבעון קלנדרי יפרסם התאגיד הבנקאי ממוצע של זמני המתנה ומענה בפועל בהתייחס לכל אחד מהשירותים וערוצי השירות המפורטים באמנת השירות ובהשוואה לרמות השירות אליהם התחייב באמנת השירות. הפרסום יהיה חודש מתום הרבעון.
- (ד) בנוסף על הקבוע בסעיף 25, במקרה של תקלה או השבתה יודיע התאגיד הבנקאי כי ישנה תקלה ואת המועד המשוער לתיקונה, ככל שניתן או ידוע בהתאם לנסיבות, ויצג מידע לגבי ערוצי שירות תחליפיים.

נספח א' - דוגמאות ליישום העקרונות

דוגמאות	עקרון	
<p>על התאגיד הבנקאי לבחון את שעות וימי הפעילות של המוקד הטלפוני האנושי ולוודא כי הם הולמים את צרכי הלקוחות. לעניין זה יובהר כי הגדרת "שעות גרעין" בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 426 בנושא "מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי" מהווה סף מינימלי בלבד, ועל התאגיד הבנקאי לבחון האם נדרשת הרחבה של שעות הפעילות של המוקד הטלפוני.</p>	<p>מערך שירות ותמיכה מיטבי (סעיף 20 בהוראה)</p>	1
<p>1. על התאגיד הבנקאי לוודא כי מידע מהותי לא ישולב בתוך כמויות גדולות של מידע או יהיה קשה לאיתור וכי המידע יוצג באופן מרוכז, תוך אפשרות להרחיב ולהעמיק ותוך הימנעות מהצגת מידע מיותר, משימוש במונחים מורכבים שלא לצורך, מעגה משפטית ומקצועית שאינה נדרשת ומעומס יתר.</p> <p>2. הפיקוח על הבנקים נתן את דעתו לנושא עיתוי מתן הודעות ללקוחות כפי שניתן לראות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת", בה נדרש התאגיד הבנקאי, בין היתר, לבחור את ערוץ התקשורת המתאים למשלוח הודעה מסוימת ללקוח שהצטרף לשירות, בהתאם לרמת מהותיות המידע והמהירות הנדרשת למסירתו, ולבחון האם קיים צורך לאפשר ללקוח לקבל את המידע באופן מיידי ונגיש, והאם קיים צורך במעקב, שמירה והדפסה של ההודעה.</p>	<p>תקשורת מועילה (effective) (סעיף 21 בהוראה)</p>	2
<p>1. הפיקוח על הבנקים נתן את דעתו לנושא מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה כפי שניתן לראות בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 401 בנושא "ימי פתיחה של משרדי התאגידים הבנקאיים", בה נדרש התאגיד הבנקאי, בין היתר, לא למנוע קבלת שירות פרונטאלי בסניפים מלקוחות, גם במקרים בהם תאגיד בנקאי מפעיל מערכת לזימון תורים לקבלת שירות מקצועי בסניפים והלקוח לא תיאם תור מראש, וזאת במטרה לתת שירות הולם, להימנע מחסמים בשירות ולהימנע מגרימת נזק, הטעיה, קושי או עלויות עודפות כתוצאה מאי מתן השירות ללקוח.</p> <p>2. תכנון נתב השיחות במענה טלפוני צריך לתת מענה לנטייה התנהגותית של לקוחות לנטוש את המערכת במקרה של נתב בו מוצגות אפשרויות בחירה רבות מידיי או במקרה של זמני המתנה ממושכים. במקרים אלו, נטישת הלקוח את הנתב עלולה לגרום לו לנזק שכן משמעות הדבר היא אי קבלת שירות. לכן, על התאגיד</p>	<p>מניעת חסמים בשירות, נזק או הטעיה (סעיף 22 בהוראה)</p>	3

<p>הבנקאי לאפשר פתרונות כדוגמת מתן אפשרות ללקוח להשאיר הודעה או לבקש לקבל שיחה חוזרת במועד המתאים לו (בהתאם לשעות הפעולה של ערוצי השירות הרלוונטיים בתאגיד הבנקאי), מתן אפשרות לתיאום שיחה מראש מול המוקד הטלפוני ותכנון של תפריט נתב השיחות כך שיהיה אינטואיטיבי ומבוסס על צרכי הלקוחות.</p>		
<p>בעת פנייה חוזרת של לקוח לקבלת שירות במוקד הטלפוני בעניין מסוים, יהיו לנגד עיניו של נציג שירות פרטי הפניות הקודמות של הלקוח באותו עניין.</p>	<p>זמינות ואיכות לאורך כל תקופת ההתקשרות (סעיף 23 בהוראה)</p>	<p>4</p>
<p>על התאגיד הבנקאי "לשים עצמו בנעלי הלקוח" ולתת את הדעת, בין היתר, לצרכי אזרחים ותיקים להגיע לנציג שירות במוקד הטלפוני ישירות ומבלי להידרש לניווט בתפריט נתב השיחות, כפי שקבוע באמנה הוולונטרית לקידום ערבות הדדית מיום 30 בדצמבר 2020.</p>	<p>שירות ותמיכה מותאמים ללקוחות (סעיף 24 בהוראה)</p>	<p>5</p>
<p>הפיקוח על הבנקים נתן את דעתו לצורך להרחיב את סוגי השירותים הניתנים באופן דיגיטלי בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 432 בנושא "העברת פעילות וסגירת חשבון של לקוח", בה נדרש התאגיד הבנקאי, בין היתר, לאפשר ללקוחות להגיש באופן מקוון בקשה להעברת תיק ניירות ערך לגוף פיננסי אחר, מבלי לחייבו להגיע אל סניף הבנק.</p>	<p>מתן שירות נאות במגוון ערוצים (סעיף 25 בהוראה)</p>	<p>6</p>

עדכונים

תאריך
26/03/2023

פרטים
חוזר מקורי

גרסה
1

חוזר 06 מס'
2744