



סל שירותים למחוייבים לכללי אמון הציבור

ארגון אמון הציבור מציע לעסקים מחויבים מספר מגוון של שירותים מקצועיים אותם הם מקבלים ללא תשלום. שירותים אלה הם בבחינת ערך מוסף לעסק ולשיפור התנהלותו כעסק המחויב לכללי אמון הציבור. אנו משקיעים מאמצים בחידוש והתאמת השירותים לצרכי העסקים ולכן נשמח תמיד לשמוע מכם, לקבל משוב ורעיונות לשירותים נוספים.

בנוסף, הארגון נמצא בקשר הדוק עם גופי תקשורת והרגולטורים השונים בישראל, עם נציגי ציבור וגופים מקצועיים שונים ומוזמן דרך קבע לדיונים בועדות כנסת ופורומים ציבוריים שונים. ארגון אמון הציבור ומעורב ומשפיע על חקיקה והסדרה בעולמות תוכן רבים כגון הגנה על הפרטיות, זכויות כלכליות וצרכניות, הגנה על הסביבה, העסקה הוגנת וההגבלים עסקיים וקידום זכויות כלכליות-חברתיות בישראל. הארגון אף פועל לקידום מערך אכיפה אפקטיבי ושוויוני בישראל על עסקים בישראל כמו גם בקידום פתרונות לבעיות ודפוסי ליקויי ענפים אותם מאתר הארגון ואשר אין די בכוחות השוק לפעול לתיקונם.

טיפול בתלונות ברמה הפרטנית והאסטרטגית

מוקד התלונות של אמון הציבור קולט ומטפל בתלונות נגד כלל העסקים והגופים בישראל, מנתח את אופי התלונות ומבקר את התנהלות העסק, לרבות אופן טיפולו בתלונה. בנתונים אלו נעשה שימוש לאיתור דפוסי ליקוי בענפים שונים. הטיפול בתלונות המוגשות נגד עסקים מחויבים למוקד מטופלות ע"י צוות יעודי, המקיים קשר אישי שוטף עם העסק וזאת כדי לספק לעסק כלי ניהולי אפקטיבי לזיהוי, צמצום ומניעה של דפוסי ליקוי צרכניים. התלונות מנוהלות במערכת ייחודית שנבנתה והותאמה לצרכי הארגון, המאפשרת לכל עסק נגישות מיידית לתלונות שהוגשו נגדו דרך ממשק אינטרנט מאובטח. טיפול המוקד בתלונות נעשה בשני מישורים: **טיפול פרטני בתלונה:** התלונות אינן מועברות באופן אוטומטי לעסק לתגובתו והתייחסותו. צוות המוקד בודק האם התלונה שהוגש מוצדקת, לרבות מבחינה משפטית. תלונה שלא נמצאת כמוצדקת, נסגרת ותשובה בהתאם מועברת לצרכן. תלונה אשר מווינה כמוצדקת, מועברת לתגובתו וטיפולו של העסק מול מוקד התלונות. **טיפול עקרוני בבית העסק בעקבות התלונה:** העסק מקבל משוב מקצועי בטיפול הפרטני וכן המלצות לטיפול בתלונות דומות. התלונה הפרטנית וניתוחה ע"י צוות המוקד משמשים ככלי ניהולי לעסק באיתור כשלים אפשריים בהתנהלות העלולים לחשוף אותו לסיכון מיותר. עסקים רבים מתייעצים תדיר עם מחלקת הבקרה בארגון במטרה למנוע כשלים בהתנהלותם.

דוח בקרה מפורט עם הצטרפות העסק ודוח בקרה תקופתי

בתקופת המועמדות להתחייבות לכללי אמון הציבור יקבל העסק דוח בקרה מקיף המתבסס על בדיקה מעמיקה של ממשקי העסק מול לקוחות, תלונות שנתקבלו בארגון כנגד העסק, ניתוח פסקי דין רלוונטיים, תביעות משפטיות, יישום והטמעת כללי אמון הציבור בהתנהלות העסק ובדיקת לקוח סמוי שמבצע הארגון לבדיקת מידת ההטמעה של העסק. בתקופת המחויבות מקבל העסק המחויב דוח בקרה תקופתי המתייחס לתחומים הנ"ל. בדוחות לעסקים מפורטות גם מסקנות והמלצות ליישומיות לתיקון ליקויים במידה ונמצאו לשיפור ההתנהלות של העסק. הנתונים בדוחות נידונים לרוב במהלך פגישות עבודה שמקיים הארגון עם העסק במטרה למנף את המידע שהצטבר לשיפור התנהלות העסק.

ליווי בניהול סיכונים ומשברים צרכניים של העסק לרבות מידע על תמחור סיכונים צרכניים

עסקים רבים נתקלים במשברים צרכניים במהלך התנהלותם מול לקוחות. משברים אלה עלולים לפגוע במוניטין העסק ובאמינותו, בייחוד כיום בעידן האינטרנט בו החשיפה לסיכונים ולשיתוף במידע בין צרכנים נגיש ככלי השפעה של צרכנים על עסקים. משברים וסיכונים אלו נמדדים במחירים כלכליים. ארגון אמון הציבור מלווה



אמון הציבור

לקידום הגינות בעסקים

עסקים ומסייע להם בצמצום סיכונים בפעילותם מול לקוחות בממשקים השונים, לרבות במתן מידע מוקדם על תימחור סיכונים שונים.

הכוונה שוטפת בהתנהלות צרכנית

בין העסקים המחויבים למחלקת הבקרה של אמון הציבור מתקיים קשר מקצועי שוטף ופורה, בהתאם לצרכי העסק ושיתוף הפעולה מצידו, כמו גם כאשר נדרשת הנחייה וייעוץ בנושאים קונקרטיים, ביישום הוראות חוק ובהיערכות להוראות חוק חדשות ובעיות אחרות בהן נתקל העסק.

דוח דירוג העסק ביחס לענף הפעילות

סקירה רוחבית של דפוסי ההתנהלות הצרכנית בענף מסוים במשק (כגון: ענף החשמל, חברות התקשורת, ספרים, אופטיקה, תיירות), בהתבסס על התלונות המתקבלות על כל העסקים בענף. הסקירה כוללת: ליקויים חוזרים, בעיות בולטות בענף, חידושים בעקבות חקיקה/פסיקה חדשה, התראות, טיפים וכיו"ב. הדוח מאפשר לעסק לקבל מידע חשוב ומהותי על ענף הפעילות, דירוג העסקים בענף מוסיף מידע השוואתי על העסקים הפועלים בענף (אם הצטבר בארגון מספיק מידע המאפשר השוואה) ועל מקומו של העסק ביחס למתחריו.

בקרת לקוח סמוי

סקירת ממשקיו הצרכניים שלה עסק מנקודת מבטו של הצרכן. השירות משקף את חווית הלקוח הן מבחינה שירותית והן מבחינת העמידה בדרישות החוק. ניתן להוסיף לסקירה, תוך תיאום עם צוות הארגון, פרמטרים נוספים לבדיקה לפי צרכי העסק ובקשתו

בקרת פרסומות ומבצעים

עסקים מחויבים המעוניינים בכך, יכולים להעביר לצוות הארגון פרסומים ומידע שיווקי לבדיקת הארגון בכדי לוודא כי הם עומדים בתנאי הדין. השירות מסייע בצמצום סיכונים להם עלול העסק להיות חשוף שכן הוא מסייע במניעת הטעיות החושפות את העסק לאחריות משפטית ו/או ביקורת ציבורית. מומלץ, למשל, להעביר לבדיקת הארגון גם את התקנונים של מבצעי פרסום נרחבים וכן את הפרסומים השיווקיים במסגרת הקמפיין. זהו שירות פופולרי בקרב העסקים ותגובת הארגון מתקבלת מיידית.

יובהר כי הוראות הנוגעות להטעיה ופרסומים הן הוראות אשר אי עמידה בקבוע בהן טומן בחובו השלכות פליליות ואזרחיות כאחד.

קורס שירות ימי עיון בתחומים שונים

ארגון אמון הציבור מעניק למחויבים את האפשרות להשתתף בקורסים עיוניים בתחומי הצרכנות ללא תשלום. בין היתר מקיים הארגון קורס צרכנות ושירות בן 20 שעות אקדמיות. הקורס מיועד למנהלי וצוות שירות בעסק ומשלב ידע תיאורטי, סדנאות, ומפגש עם רגולטורים מהתחום הצרכני, בכירים מעולם הניהול, השיווק והתקשורת הישראלית, מומחים מתחום המיומנויות מתן שירות ועוד. בין נושאי הקורס: הגנת הצרכן, סיכונים צרכניים וניהולם, רשתות חברתיות וניהול קשרים עם לקוחות בעידן האינטרנט, תביעות ייצוגיות ותביעות קטנות, ניהול השירות ככלי מרכזי להתנהלות צרכנית הגונה ובטוחה לעסק, צרכנות ותקשורת, ביטול עיסקה, ניהול משברים צרכניים, חוזים אחידים, הגבלים עסקיים, והגנת הפרטיות של הצרכן.

הדרכות בבית העסק

הצוות המקצועי של ארגון אמון הציבור מעביר הדרכות לקבוצות עובדים שונות בנושאים הרלוונטיים לעסק. ההדרכות כוללות מידע בסוגיות צרכנות שונות תוך הבאת דוגמאות מחיי היומיום, ביצוע משימות ומטלות, שאלות ותשובות ועוד. מותאם לעסקים בינוניים וגדולים.



הכוונה בהתנהלות תקשורתית

תפקיד התקשורת בהסדרה ויצירת התנהלות נאותה של עסקה הוא חשוב ביותר, אך התנהלות לא נכונה מול התקשורת ככלל, ובעת משבר בפרט, עלולה להזיק לתדמיתו של העסק ולאמון שרוחש הציבור להתנהלותו. טיפול אחראי ומקצועי במשבר צרכני חשובה לאין ערוך וארגון אמון הציבור מסייע לעסקים בעתות אלה. בנוסף, אמון הציבור מנהל פורומים צרכניים באתרים מובילים הארגון מידע עסקים בזמן אמת אודות מידע שלילי או חיובי המתפרסם בפורומים ומאפשר לו להגיב.

תחקירים

ארגון אמון הציבור מפעיל מחלקת מחקר הבודקת בדיקה מעמיקה של בעיות ענפיות מבניות הפוגעות בתחרות ההוגנת ומפרסם חוות דעת ותחקירים בנושאים אלה תוך שימוש במקורות מידע רבים ומגוונים. עסקים ככלל, ועסקים מחויבים בפרט, מוזמנים לשתף את צוות ארגון אמון הציבור בבעיות ודפוסי ליקוי בענף בו הם פועלים.

עדכונים משפטיים שוטפים והתייעצות עם רגולטורים

עסקים מחויבים זוכים לקבל עדכונים שוטפים של הוראות חוק, פסיקה, הנחיות רגולטורים ועוד – כל נושא אשר עשויה להיות לו השלכה על פעילות העסק ועמידתו בדרישות הדין. עדכונים אלה משמשים, בין היתר, כהתראה לעסקים המחויבים לתו אמון הציבור כדי "להקדים תרופה לתביעה". בנוסף מעביר הארגון באופן קבוע שאלות עקרוניות לרגולטור במטרה לקיים הליך בירור מקדים בסוגיות מורכבות שונות. הליך מעין זה מתקיים עם מרבית הרגולטורים ומופנה לרוב כשאלה עקרונית ללא ציון שם העסק.

מוסד ארצי ליישוב מחלוקות און ליין וגישור

במסגרת המוסד ניתן ליישב את כל אותן מחלוקות, שנתגלו בין הצרכן לבית העסק, אשר לא באו לידי פתרון בשל מחלוקת עובדתית במסגרת הליך הטיפול בתלונה. מדובר בהליך וולנטארי המחייב הסכמה מראש של הצרכן ושל העסק. המוסד מספק סוגים שונים של יישוב מחלוקות ובהם: יישוב מחלוקת אונליין, הצעה לפתרון, גישור, בוררות. שירות זה ניתן לעסקים מחויבים ללא תשלום.

תוכנית אכיפה פנימית

הארגון פיתח תוכנית אכיפה פנימית לעסקים בעלי היקף פעילות משמעותי אשר מטרתה לסייע בצמצום הסיכונים הצרכניים של העסק ושיפור השירות ללקוחות, במתן דגש על ניטור פעילויות שונות בעסק ויצירת נהלים לאיתור מוקדם של כשלים, דיווחים בין מחלקתיים, הטמעת הפקת לקחים ושינויים ועוד.

אימות המלצות צרכנים

הארגון פיתח מגנון מיוחד לבדיקת המלצות של צרכנים על השירות או מוצר העסק הנמכר. בסוף האימות ניתן להוסיף כי "המלצה זו נבדקה על ידי אמון הציבור". כלי זה מסייע לחזק את הערך השיווקי של המלצות צרכנים.

שימוש שיווקי בתו

עם סיום הליך המועמדות רשאי העסק להחצין את תו אמון הציבור ואת עובדת מחויבותו לכללי אמון הציבור. ניתן להחצין את התו במסמכים שונים של העסק, כגון חשבוניות, פרסומים, הסכמי התקשרות עם צרכנים, קמפיינים אינטרנטיים ועוד. כמו כן יוכל העסק להחצין את התו ואת מחויבותו באתר האינטרנט של העסק. ארגון אמון הציבור יספק לעסק את האפשרות להפיק כרזות ומדבקות לשימוש. **החצנת מחויבותו של העסק ותו אמון הציבור מחזקת את תחושת הבטחון של צרכנים ושותפים עסקיים מול העסק ומעביר מסר של הוגנות ושקיפות.**