



"קו הבריאות" - חברה לניהול קופות גמל בע"מ

תאריך: 16/04/2012
סימוכין: 45/13/107

נוהל לטיפול בפניות הציבור

נקבעת בזאת מערכת כללים לגבי דרך פעולתה של החברה במסגרת הטיפול בפניות הציבור - הן כאלה המופנות ישירות לחברה, והן כאלה המופנות לחברה דרך מערכת פניות הציבור של אגף שוק ההון:

מינוי אחראי לטיפול בפניות הציבור

1. דירקטוריון החברה ימנה ממונה על פניות הציבור.
2. פרטי אופני הפניה אל הממונה - בדואר ובדואר אלקטרוני – יפורסמו באתר האינטרנט של החברה וידווחו לאגף שוק ההון במשרד האוצר.

בירור הפניות ומתן תשובות

3. הממונה על פניות הציבור יברר כל פניה שיקבל, וישקול הטיפול בה, לרבות כדלקמן:
 - ככל שיידרש, יפנה למנהל מחלקת עמיתים ו/או לכל גורם אחר לשם קבלת פרטים רלוונטיים.
 - במידת הצורך, יוכל להנחות את מח' עמיתים לפעול להעברת פרטים או מסמכים כמענה לפנייה.
 - במידת הצורך, יוכל להנחות את הבנק המתפעל לפעול להעברת פרטים או מסמכים כמענה לפנייה.
 - ככל שיידרש, יעביר את הפנייה לבדיקת היועמ"ש ו/או לטיפולו.
4. הממונה על פניות הציבור ידאג להוצאת תשובה בכתב לכל פניה שתתקבל אצלו. התשובה תוצא תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר מ-30 ימים ממועד קבלת הפנייה.
- תשובות לפניות שיגיעו דרך אגף שוק ההון, יוצאו בפרוצדורה המתחייבת לעניין פניות כאלה (דרך אתר האינטרנט של היחידה לפניות הציבור)
5. ככל שיתברר כי לא ניתן להוציא תשובה בתוך המועד האמור, תוצא תשובה האומרת כי הפנייה התקבלה, וכי הנושא בבדיקה ומיד לאחר סיומה תוצא תשובה מפורטת.

תיעוד הפניות

6. הממונה על פניות הציבור ידאג לתיעוד הפניות והתשובות לגביהן.

דיווח

7. אחת לשנה ימסור הממונה על פניות הציבור דו"ח לדירקטוריון החברה בדבר הטיפול בפניות הציבור.

שמירת הוראות

8. הוראות כללים אלה יחולו בנוסף לכל הוראות מחייבות, בהתאם להוראות הדין ו/או להוראות חוזרים מטעם הממונה על אגף שוק ההון.

אושר בישיבת דירקטוריון מס' 3/12 מיום 25.4.12