



מס' עמודים : 4	שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 28.11.17
----------------	---

נוהל בנושא ממונה פניות הציבור

קו הבריאות- חברה לניהול קופות גמל בע"מ

<u>מהדורה</u>	<u>תאריך עדכון</u>	<u>מאשר המהדורה</u>
01	21.4.15	ועדת ביקורת
	5.8.15	דירקטוריון
	2.8.17	ביקורת
	28.11.17	דירקטוריון



מס' עמודים : 4	שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 28.11.17
----------------	---

1. כללי

- 1.1. במסגרת מתן שירות לעמית ממנה "קו הבריאות"- חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: "החברה") ממונה פניות הציבור מטעם החברה, יטפל בכל פניה מצד גורם חיצוני.
- 1.2. לצורך כך, מעגנת החברה נוהל "ממונה פניות הציבור". נוהל זה בא להסדיר את אופן הטיפול בפניות הציבור. הפניה תיעשה באמצעות פקס/מייל/מכתב ותוגש לממונה הפניות הציבור להמשך טיפול. ממונה פניות הציבור ייתן מענה מקצועי תוך פרק זמן סביר שיוגדר בנוהל זה.

2. מונחים, הוראות דין ונהלים קשורים

- 2.1. חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

3. אחריות

- 3.1. אחריות מנהלתית - מנכ"ל החברה הנו אחראי המנהלתי למעקב אחר ביצוע נוהל זה.
- 3.2. אחריות תפעולית - מזכיר החברה הנו אחראי התפעולי למעקב אחר ביצוע נוהל זה.

4. שיטת עבודה

מינוי ממונה על פניות הציבור: מזכיר החברה, כפי שיהיה מעת לעת, ישמש כממונה על פניות הציבור בחברה (להלן: "ממונה פניות הציבור").

4.1 הגשת תלונה

כל אדם, מתלונן, רשאי להגיש תלונה לממונה פניות הציבור, במידה והוא סבור כי נגרם לו עוול במעשה ו/או במחדל על ידי מי מעובדי החברה ו/או אחד הגורמים המפוקחים על ידה ו/או מי מנותני השירותים (להלן: "מתלונן" ו - "הנילון" בהתאמה). כמו כן רשאי מתלונן להגיש תלונתו לגורם המוסמך ברשות שוק ההון במשרד האוצר (להלן: "הממונה").



מס' עמודים : 4	שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 28.11.17
----------------	---

4.2. הליכי הרישום והטיפול בפניות ציבור

4.2.1. כל תלונה שהתקבלה, הן על ידי מתלונן במשרדי הממונה על פניות הציבור והן תלונה שהופנתה באמצעות הממונה, תוטבע עם הגעתה בחותמת "נתקבל", נושאת תאריך הקבלה.

4.2.2. התלונה תיסרק ותתויק במערכת הממוחשבת בתיקיית "פניות הציבור" ותקבל מספר סידורי.

4.2.3. ממונה פניות הציבור ינהל רישום ממוחשב מסודר ומרוכז בו תירשם כל תלונה המגיעה לחברה. הרישום יכלול את הפרטים הבאים:

4.2.3.1. מס' סידורי לתלונה.

4.2.3.2. תאריך מכתב התלונה.

4.2.3.3. שם המתלונן, כתובתו ומספר הטלפון שלו.

4.2.3.4. נושא ומהות התלונה.

4.2.3.5. באם התלונה הועברה ע"י המתלונן לרשות שוק ההון.

4.2.4. התלונה תיבדק ותברור לרבות עם הנילון ע"י ממונה פניות הציבור, באופן מידי וללא משוא פנים. בירור נסיבות ו/או הגורמים שהביאו לתלונה, יתבצעו באמצעות הכלים הבאים (כולם או חלקם בהתאם לתלונה):

4.2.4.1. בדיקת החוק, התקנות והנהלים הפנימיים ואופן מימושם.

4.2.4.2. איתור המסמכים הרלוונטיים לתלונה ובדיקתם.

4.2.4.3. פגישות ו/או שיחות ברור עם הגורמים המעורבים והנוגעים לתלונה לרבות עם המתלונן.

4.2.4.4. תלונה הדורשת ייעוץ ו/או בירור משפטי יועברו לבחינת היועץ המשפטי של החברה ותשובתו תתקבל תוך 15 ימי עסקים.

הכל בהתאם לשיקול דעתו של ממונה פניות ציבור.

4.2.5. תוך פרק זמן סביר ולא יאוחר מ- 30 ימי עסקים ממועד קבלת התלונה, תשלח תגובת החברה למתלונן על ידי ממונה פניות הציבור בחברה.



מס' עמודים : 4	שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 28.11.17
----------------	---

4.2.6. ככל שלא הגיע ממונה פניות הציבור לכלל תגובה סופית בתוך 30 ימי עסקים מיום קבלת התלונה ורישומה, יעדכן את המתלונן בכתב וכן יקבע מועד אחרון לקבלת תגובת החברה.

4.2.7. ממונה פניות הציבור יעדכן בתיק התלונה את מועד שליחת תגובת החברה, תמציתה וכל מסמך אחר הרלבנטי לתלונה.

4.2.8. בתום הטיפול בתלונה ו/או עם עדכון סטאטוס הטיפול בתלונה המעיד על סגירת התיק באתר רשות שוק ההון, יעדכן ממונה פניות הציבור את סטאטוס הטיפול בקובץ המרוכז.

4.2.9. באם סבר ממונה על פניות הציבור כי קיים צורך בשינוי כלשהו בהתנהלות החברה בשל ליקוי שהעלה בירור התלונה, יצביע על כך בפני מנכ"ל החברה ובפני ועדת הביקורת, במטרה להביא לשיפור איכות השירות.

4.3. הנחיות כלליות לבירור התלונה

כל תלונה תטופל באופן יסודי ואובייקטיבי. כל תלונה תזכה לתשובה ממצה ועניינית, תוך שמירה על כבודו ופרטיותו של המתלונן. מידע אישי שנמסר לחברה לצורך הטיפול בתלונה יישמר בסוד בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.

4.4. דיווח לדירקטוריון

ממונה פניות הציבור בחברה ימסור לדירקטוריון/ ועדת הביקורת **דיווח שנתי**, בדבר הפניות שהגיעו לחברה ואופן הטיפול בהן.

5. גורם מאשר

דירקטוריון החברה יאשר נוהל זה.

6. תחולת הנוהל

תחולת הנוהל הנה מיום אישורו ע"י הדירקטוריון.

יובהר כי האמור פונה הן לנשים והן לגברים, הניסוח בלשון זכר הנו לשם הנוחות בלבד