



קו הבריאות - חברה לניהול קופות גמל בע"מ

שאלות ותשובות לעמיתים במצב חירום בקו הבריאות- חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: "החברה"):

תחום	שאלה	תשובה
כללי	מהו מצב חירום?	מצב שבו הכריזה הממשלה על שעת חירום, על מצב מיוחד בעורף, או מצב שבו קיים כשל מהותי בתפקוד גוף מוסדי שעלול לסכן, מידית או בטווח ארוך, את פעילותו. מצב זה יכול שיוגדר על ידי הגוף המוסדי, או על ידי הרשויות המוסמכות לכך, או על ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון.
פעילות החברה	מה קורה במקרה של דיווח על מצב חירום?	החברה הגדירה צוות חירום אשר יתכנס ויגבש תכנית פעולה מיידיית במקרה של חירום.
פגיעה באתר הראשי	מה לעשות במקרה של פגיעה/השבתה של אתר מטה החברה?	הנהלת החברה תפרסם מיד באתר האינטרנט מידע בדבר האתר שהושבת. לאחר 24 שעות, תפרסם הנהלת החברה את פרטי האתר החלופי בהתאם לתכנית המשכיות עסקית שגיבשה, אשר יספק שירות ללקוחות – יפורסמו טלפונים וכתובות בהתאם לפעילות שתתקיים.
קבלת שירות בנושא זכויות עמיתים או כל שירות אחר	כיצד ניתן לקבל שירות מידע בנושא זכויות עמיתים או לברר פרטים לגבי חשבון בקרן?	ניתן לפנות באמצעים הבאים: טלפון: מוקד שירות עמיתים - 072-2790003 מייל: מוקד שירות עמיתים: Moked@Kavb.org.il פרטי התקשרות נוספים יפורסמו באתר בשעת חירום.
קבלת שירות בנושא משיכות	כיצד ניתן לבצע משיכות?	תהליך משיכת הכספים יבוצע על פי המתכונת הקיימת בשינוי כתובת למשלוח טופס המשיכה, שיעודכן באתר החברה בשעת חירום.
קבלת קהל ומסירת מסמכים	היכן ניתנים שירותי קבלת קהל או הגשת מסמכים?	לאחר 24 שעות, תפרסם הנהלת החברה את פרטי האתר החלופי אשר יספק שירות ללקוחות - טלפונים וכתובות במקרה הצורך.