



קו הבריאות - חברה לניהול קופות גמל בע"מ

שם הנוהל: ממונה פניות הציבור	מספר נוהל: 08-05
מאשר הנוהל: דירקטוריון	תאריך אישור: 15.2.24

מס' עמודים : 5

נוהל בנושא ממונה פניות הציבור

מאשר המהדורה

תאריך עדכון

מהדורה

דירקטוריון

15.2.24

01



מס' עמודים : 5	שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 15.2.24
----------------	--

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.
- 2.2. חוזר גופים מוסדיים 2022-9-3 "הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור".
- 2.3. "תלונה"- תלונה היא כל פנייה שהוגשה בכתב, ויש בה טענה או תרעומת על החברה ו/או עובדיו, וזאת בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או על פעולה, שהינה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית, או בניגוד למחויבות של החברה, או בניגוד לנוהל החברה, או בניגוד למנהל תקין וכד'.
- 2.4. "אדם עם מוגבלות" - כהגדרתו בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- 2.5. "אזרח ותיק" - מי שמלאו לו 67 שנים.

3. אחריות

- 3.1. אחריות תפעולית - מנכ"ל החברה

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").

4.2. הליכי הרישום והטיפול בפניות ציבור



שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 15.2.24	מס' עמודים : 5
--	----------------

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 ותבורר 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 הציבור.

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.

4.2.6. לעניין אזרח ותיק בתוך 21 ימים מהיום שבו הומצאה לו הפניה. לעניין אדם עם מוגבלות בתוך 14 ימים מהיום שבו הומצאה לו פניה.



שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 15.2.24	מ' עמודים : 5
--	---------------

4.2.7. 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.

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

4.2.9. 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.

4.2.10. 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.

4.2.11. קיבלה החברה פנייה של עמית, בין ישירה ובין בין באמצעות הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, ומצאה כי היה ליקוי בהתנהלות או בהתנהלות מי מטעמה ואותו הליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערוך החברה בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי. למען הסר ספק, "ליקוי מערכתי" - ליקוי מהותי, ליקוי שחוזר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על העמיתים.

4.2.12. החברה תתעד ותשמור מידע על הבדיקה, הפקת הלקחים ותיקון הליקוי המערכתי שאותו.

4.2.13. החברה תציג באתר האינטרנט שלה, באופן זמין ובולט, את פרטי ממונה תלונות הציבור ואופן ההתקשרות מולו וכן את נוהל העבודה.

4.2.14. החברה תשמור את כל המידע והמסמכים הנוגעים לעמיתים למשך תקופה של לפחות 7 שנים מיום שחדל להיות עמית בה.

4.2.15. אחת לרבעון יועבר דיווח לממונה בגין תלונות שהתקבלו במהלך הרבעון בהתאם לנספח החוזר.

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. עקרונות יישוב סכסוכים וטיפול הוגן בעמיתים :



שם הנוהל: ממונה פניות הציבור מספר נוהל: 08-05 מאשר הנוהל: דירקטוריון תאריך אישור: 15.2.24	מס' עמודים : 5
--	----------------

4.4.1. החברה המנהלת תברר סכסוך ותיישב סכסוך ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.

4.4.2. ההוראות המפורטות לעיל יחולו בשינויים המחויבים בהתייחס לטיפול החברה המנהלת בסכסוך שהתגלע.

4.5. 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 אחת לשנתיים

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