



עמ"י חברה לניהול קופות גמל ענפיות בע"מ

נוהל פניות ציבור

תוכן עניינים

1. כללי: 2
2. מטרת הנוהל: 2
3. אישור הנוהל: 2
4. יישומים קשורים 2
5. אחריות ביצוע: 2
6. הגדרות 2
7. טיפול בפניות הציבור: 2
8. תלונת פונה בכתב מאת אגף שוק ההון: 3
9. אופן מתן תשובת הממונה לפנייה 4
10. איסוף מידע סטטיסטי לעניין פניות ציבור 5
11. דיווח לדירקטוריון וועדותיו 5
12. פרסום כללים באתר החברה 6
13. תחילה ותוקף: 6

1. **כללי:**
- במהלך פעילותה של עמ"י-חברה לניהול קופות גמל ענפיות בע"מ, מספקת החברה בין היתר, שירות לקוחות לעמיתים הפונים אליה בדרכים שונות לבירור מידע ו/או הגשת תלונה וכו'. בהתאם להנחיית אגף שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר, מונתה בחברה ממונה על פניות הציבור אשר תפקידה להשיב לפניות/תלונות עמיתי החברה שפנו לחברה באמצעות אתר האינטרנט של החברה או באמצעות הממונה על אגף שוק ההון.
2. **מטרת הנוהל:**
- מטרת הנוהל הינה להגדיר תהליך סדור ומובנה לטיפול בכל פניה/תלונה המתקבלת בחברה תוך שמירה על איכות שירות הלקוחות ושביעות רצון עמיתי החברה וכן תוך קיום הוראות הדין וחוזרי הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון, המובאת בפני הממונה על פניות הציבור.
3. **אישור הנוהל:**
- דירקטוריון החברה.
4. **יישומים קשורים**
- 4.1 חוזר גופים מוסדיים 2009-9-9 "הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות ציבור", כפי שיחול מעת לעת.
- 4.2 שה. 2016-13198 "מתן מענה לפניות ציבור באמצעות אתר אינטרנט ייחודי חדש" (פורסם ביום 25.7.2016).
- 4.3 חוזר גופים מוסדיים 2019-9-3 "איסוף מידע סטטיסטי - פניות ציבור" (פורסם ביום 18.3.2019).
5. **אחריות ביצוע:**
- האחריות ליישום הנוהל הינה על הממונה על פניות הציבור ועל מנהל התפעול ונציגי מערך התפעול בחברה.
6. **הגדרות**
- 6.1 "פונה"- עמית או מוטב כהגדרת המונח בתקנון הקופה.
- 6.2 "פניה/תלונה"- פניה של פונה בין שהינה טלפונית ובין שהיא בכתב לממונה על פניות הציבור.
- 6.3 "הממונה על רשות שוק ההון"- הממונה על רשות שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר.
- 6.4 "הממונה על תלונות הציבור"- הגורם אשר מונה לשמש כממונה על תלונות הציבור ע"י דירקטוריון החברה. גורם זה ידווח במסגרת דיווח אנשי הקשר לרשות שוק ההון (מערכת אותות).
7. **טיפול בפניות הציבור:**

7.1 ממונה על פניות הציבור וכן כל גורם בחברה אשר מטפל בפניות הציבור יכירו את הוראות הדין הרלוונטיות, את מוצרי החברה הרלוונטיים לטיפול בפניות הציבור על סוגיהן וכן יהיו בקיאים בנהלי החברה הרלוונטיים, לרבות נוהל זה.

7.2 אופן הפנייה לממונה על פניות הציבור בחברה יוצג באופן ברור ונגיש באתר האינטרנט של החברה.

7.3 קבלת תלונה טלפונית :

7.3.1 תלונת פונה המגיעה באמצעות פניה טלפונית אל נציגי השירות בחברה תיבדק וייתן מענה מיידי ככל שהדבר אפשרי.

7.3.2 במידה ולא ניתן ליתן לפונה מענה מיידי, יבדוק נציג השירות את הנושא מול מנהל התפעול והנציג יחזור אל הפונה עם תשובתו בתוך 24 שעות.

7.3.3 במקרים בהם הטיפול בתלונה דורש זמן רב יותר, יעדכן נציג השירות את מנהל התפעול והנושא יטופל על ידי נציג השירות עד שבעה ימים – עם סיום הטיפול יעודכן מנהל התפעול בכתב.

7.4 קבלת תלונה בכתב :

7.4.1 תלונת פונה בכתב אשר הועברה באמצעות מייל מוקד שירות הלקוחות, תובא מיידית לידיעת מנהל התפעול.

7.4.2 הממונה על פניות הציבור יטפל מול הגורמים הרלוונטיים בחברה בכדי לקבל נתונים ומידע הדרוש לצורך מתן המענה לפונה.

7.4.3 ככל שמדובר בפנייה מורכבת או בעלת רגישות מיוחדת- יתייעץ הממונה על פניות הציבור עם היועץ המשפטי של החברה.

7.5 קיבלה החברה פנייה של פונה, בין אם פנה הפונה באופן ישיר לחברה ובין אם באמצעות הממונה, ומצאה החברה שהיה ליקוי בהתנהלותה או בהתנהלות מי מטעמה ואותו הליקוי שנמצא מצביע על היותו ליקוי מערכתי, תערוך החברה בדיקה לאיתור מקרים דומים שבהם אירע הליקוי המערכתי; מצאה החברה ליקויים דומים תפיק לקחים ממקרים אלו ותפעל לתיקונם בתוך זמן סביר; בסעיף זה "ליקוי מערכתי" - ליקוי מהותי, ליקוי שחוזר על עצמו או ליקוי בעל השפעה על קבוצה. החברה תתעד ותשמור את כל המסמכים הקשורים לבדיקה.

8. תלונת פונה בכתב מאת אגף שוק ההון :

8.1 פנייה לחברה שהגיעה באמצעות הממונה על אגף שוק ההון תטופל בהתאם לנוהל זה.

8.2 הממונה על פניות הציבור תערוך רישום ותיעד אשר יכלול את שם הפונה, מס' חשבון הפונה אופן ומועד סיום הטיפול בפניה והכול לפי העניין.

8.3 אחת לחודש, הממונה על פניות הציבור תבדוק באתר אותות באם התקבלו פניות אשר לא דווחו לממונה על פניות הציבור. תיעוד הבדיקות החודשיות יתויקו בקלסר "פניות הציבור" וישמר במשרדי החברה.

8.4 הסדרת ההתנהלות מול ממונה פניות הציבור באגף שוק ההון הינה **בנספח ב' לנוהל**.

9. אופן מתן תשובת הממונה לפנייה

9.1 הממונה על פניות ציבור תשיב בכתב לכל פנייה של פונה שהתקבלה בכתב, תוך זמן סביר בנסיבות העניין ובכל מקרה לא יאוחר מ-30 יום ממועד קבלת הפניה במשרדי החברה. מכתב התשובה יישלח בדואר רשום לפונה.

9.2 במקביל, תגיש החברה את תשובתה ואת המסמכים המצורפים לממונה באמצעות מערכת אותות או בכל דרך אחרת שיורה עליה הממונה. על החברה לפרט לעניין הסעדים שניתנו בהתאם למפורט להלן

9.2.1 סעד כספי – יש לפרט את הסכום ששולם לפונה על ידי הגוף המוסדי, תוך שיוך הסכומים ששולמו, לאחת או לשתי הקטגוריות הבאות :

9.2.1.1 סכום ששולם - סך הכספים ששולמו לפונה לאחר הגשת פנייה, למעט כספי חיסכון, ולמעט כספים ששולמו לפונה שלא היה מקום לשלם על פי דין לפני הגשת הפנייה, ולמעט סכומים ששולמו לפני משורת הדין. לדוגמא, נפדו כספי קופת גמל שלא במועד על פי דין, ולאחר הפנייה שולמו הכספים בתוספת ריבית והצמדה, ידווח הסכום ששולם בגין ריבית והצמדה.

9.2.1.2 סכום ששולם לפני משורת הדין - סך הכספים ששולמו לפונה לאחר הגשת הפנייה שלא היה מקום לשלם על פי דין.

9.2.2 ככל שלא שולמו סכומי כסף לפונים, יש לציין "אפס" בקטגוריות הרלבנטיות .

9.2.3 הדיווח ייעשה בחלוקה לפי סכומים ששולמו מנכסי הקרן, לעומת סכומים ששולמו מכספי החברה המנהלת.

9.2.4 סיבת התשלום - הסיבה בגינה החליטה החברה ליתן סעד כספי לפונה. גוף מפקח יוכל לבחור את סיבת התשלום מתוך מספר חלופות מובנות .

9.2.5 סעד אחר שניתן על ידי המפקח - ככל שניתן סעד שאינו סעד כספי, או בוצעה פעולה בגוף המפקח, בעקבות או לאחר הגשת הפנייה, יש לפרט את הסעד שניתן, בהתאם לאחת החלופות הבאות: מסירת מידע לפונה, רענון או שינוי נהלים, תיקון מערכות תפעוליות, אחר .

9.2.6 כמו כן, המערכת תשקף בפני הגופים המפוקחים את הסעדים שניתנו לפונים בעקבות התערבות הממונה לגוף הפנייה .

9.3 באחריות החברה לוודא כי התשובה, המידע או המסמכים האמורים התקבלו בידי הממונה ונקלטו במערכת אותות.

9.4 החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של פונה, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

9.5 יש לסווג פניה אשר ניתן בה סעד לפונה באופן מלא או חלקי כפנייה שסולקה ולא כפנייה שנדחתה.

10. איסוף מידע סטטיסטי לעניין פניות ציבור

10.1 החברה תתעד את הפניות שהתקבלו בערוצי התקשרות הקיימים בה, ליחידת פניות הציבור (למעט פניות לביצוע פעולה תפעולית שהוגשה ליחידה לראשונה), במערכת ג'ניקס, בהתאם להנחיות ממונה פניות הציבור כדלקמן:

10.1.1 פנייה נוספת של העמית באותו עניין שניתן סעד ע"י החברה, אשר הגיעה באמצעות יחידה לפניות הציבור ברשות שוק ההון, כאשר ניתן סעד שונה באותו עניין- תירשם במערכת כפנייה נוספת שהתקבלה בחברה.

10.1.2 באם התקבלו מספר פניות לממונה פניות הציבור, באותו עניין, באותה שנה ומאותו פונה, ולא ניתן סעד שונה ע"י החברה בעקבות פניות אלה- יירשם כפניה בודדת.

10.1.3 פנייה בנושא אי מתן מענה על ידי מחלקת שירות הלקוחות של החברה והעניין המהותי טופל בעקבות פנייה ליחידה לפניות הציבור של החברה, תירשם הפניה כפניה שניתן בה סעד חלקי או מלא (לפי העניין).

10.1.4 פנייה שעניינה מסירת מידע שגוי לעמית ע"י החברה אשר תוקנה ונמסר מידע נכון, טרם קבלתה- תסווג כפניה שיש בה ממש ולא ניתן בה סעד, ובאם לא תוקנה כאמור- תסווג כפניה שניתן בה סעד מלא או חלקי.

10.1.5 שולמו לעמית כספים, בעקבות פנייתו, עקב הסתמכותו על מצג שהחברה הציגה בפניו, חרף אי זכאותו על פי התקנון – יירשם כפניה שניתן בה סעד מלא וחלקי (לפי העניין).

10.2 החברה תמסור דיווח שנתי, עד 15 לחודש פברואר, בגין השנה החולפת באמצעות קובץ אלקטרוני, אשר יופק ממערכת אותות ואליו יוזנו הנתונים מתוך פלט מערכת ג'ניקס.

11. דיווח לדירקטוריון וועדותיו

הממונה על תלונות הציבור יגיש לוועדת הביקורת והדירקטוריון דוח סיכום פעילות שנתי אודות פניות שהגיעו לחברה באמצעות הממונה על אגף שוק ההון.

12. **פרסום כללים באתר החברה**

החברה תפרסם את עיקרי הנוהל, הכללים וטבלת המועדים (נספח א לנוהל זה) באתר האינטרנט של החברה, במקום המיועד לכך. העתקים ממערכות כללים קודמות יופיעו באתר בציון התקופה שבה מערכת הכללים הייתה בתוקף לצד כל העתק.

13. **תחילה ותוקף:**

נוהל זה תקף מעת אישורו על ידי הדירקטוריון.

נספח א' - טבלת מועדים

תדירות	הפעולה
בתוך 14 ימים ממועד המצאת הפנייה לחברה	דרישת מידע ומסמכים נוספים מאת הפונה
בתוך 30 ימים ממועד המצאת הפנייה לחברה	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור הפנייה/ התלונה או מתן מענה בכתב לפונה
בתוך 14 ימים ממועד המצאת הבקשה לחברה	מסירת העתקים מתקנון, לפי בקשת הפונה

נספח ב' - הסדרת אופן התנהלות החברה ("המפוקחת") במסגרת בירור תלונות ציבור

המידע הנדרש

המפוקחת תשיב לממונה בכתב על פניית הפונה (להלן: "הפנייה") באופן מנומק ומפורט ותצטרף לתשובתה לממונה את כל המסמכים אשר נוגעים לבירור הפנייה. בתשובתה תפרט המפוקחת את רשימת המסמכים המצורפים ותנמק את הטעם לצירופם. הורה הממונה למפוקחת להשיב במישרין לפונה, תשיב המפוקחת באופן מנומק ומפורט גם לפונה.

תוכן ההוראה	תדירות
על המפוקח להמציא את תשובתו ואת המסמכים המצורפים לה לפי סעיף 3 בתוך 30 ימים מהיום שבו הומצאה לו הפניה	בתוך 30 ימים מהיום שבו הומצאה לחברה
ביקש הממונה מהמפוקח להמציא לו מידע או מסמכים נוספים, ימציא המפוקח את המידע או המסמכים האמורים, לפי העניין, בתוך 14 ימים מהיום שבו נתבקש לעשות כן.	בתוך 14 ימים מהיום שבו נתבקש המפוקח לעשות כן.
אם אין בידי המפוקח מידע הנוגע לבירור הפנייה שבלעדיו לא יוכל המפוקח לברר את הפנייה ומידע זה מצוי ברשות הפונה, על המפוקח, בתוך 14 ימים מהיום שהומצאה לו הפניה: (1) לפנות לפונה בבקשה מתועדת להמצאת המידע האמור בתוך 30 ימים מיום פניית המפוקח אליו; (2) לעדכן את הממונה כי אין בידו מידע כאמור וכי הוא פנה לפונה בבקשה כאמור.	בתוך 14 ימים מהיום שהומצאה למפוקח הפניה.
לא המציא הפונה את המידע האמור בסעיף 7(א) בתוך 30 ימים מיום פניית המפוקח אליו, יעדכן המפוקח את הממונה כי המידע לא הומצא על אף פניית המפוקח לפונה לפי סעיף זה.	עם תום 30 ימים מיום פניית המפוקח לפונה.
לא המציא הפונה את המידע שנתבקש בתוך 30 ימים כאמור בסעיף 7(א), ימציא המפוקח את תשובתו ואת המסמכים שניתן להמציאם מבלי המידע שברשות הפונה, בתוך 7 ימים מהיום שבו הסתיימו 30 הימים.	בתוך 7 ימים מהיום שבו הסתיימו 30 הימים.
המציא הפונה את המידע שנתבקש להמציא כאמור בסעיף 7(א), ימציא המפוקח את תשובתו ואת המסמכים, בתוך 21 ימים מהיום שבו הומצא לו המידע האמור.	בתוך 21 ימים מהיום שבו הומצא לו המידע האמור.