# נוהל פניות הציבור

**המטרה:**

1. בהתאם לסעיף 60 בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1891 ("**חוק הפיקוח**") למפקח על שוק ההון סמכויות לברר פניות ציבור מול המבטחים. מכוח סמכותו זו של המפקח, מועברות פניות ציבור בעניינה של החברה לידיעתה ולתגובתה של החברה באמצעות הממונה על פניות הציבור בחברה, אשר משיבה על הפניות בהתאם להוראות היחידה לפניות הציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר ("**פניות פיקוח**"). נוסף על פניות הפיקוח, מתקבלות בחברה פניות באמצעות פנייה ישירה לממונה, אשר עליהן משיבה הממונה באופן ישיר לפונה ("**פניות ישירות**") ופניות באמצעות מבקר המדינה בתפקידו כנציב תלונות הציבור שעליהן משיבה הממונה למבקר המדינה כאמור ("**פניות מבקר המדינה**"). (כל הפניות יחד יקראו להלן: "**פניות הציבור**").
קיימת חשיבות רבה לצורך במתן מענה מהיר ואיכותי לפניות הציבור לאור ערכי החברה בדבר מתן שירות מקצועי, יעיל, זמין ואדיב לקהל לקוחותיה תוך ראיית צרכיהם וטובתם.
לפיכך וברוח הוראת סעיף 4 לחוזר "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור" וחוזר "הסדרת אופן התנהלותם של הגופים המפוקחים במסגרת בירור תלונות הציבור של הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון ולצורך בקרה על פניות הציבור ועל הזמן ואופן המענה הניתן להן, מעגן נוהל זה את אופן הטיפול והמענה לפניות הציבור, אשר ינחה את החברה.

**הגדרות:**

"**האגף הרלוונטי**" האגף בחברה בו עוסקת הפנייה או מטופלת אצלו או עובד אותו אגף שטיפל בנשוא הפנייה.

"**היחידה לפניות הציבור**" היחידה לפניות הציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

"**הממונה**" הממונה על פניות הציבור בחברה.

"**פנייה מטופלת**" פנייה שהגיעה לממונה והועברה למתן התייחסות על ידי האגף הרלבנטי.

**הטיפול בפניות:**

2. **הוראות כלליות לטיפול בפניות הציבור:**

א. הגורם המוסמך לטיפול בפניות הציבור בחברה היא הממונה על פניות הציבור בחברה או מי משהוסמך לכך מטעמה.
ב. הסמכות להשיב לפניות ציבור נתונה בלעדית לממונה או מי שהוסמך על ידי הממונה. אין להשיב לפנייה שלא באמצעות הממונה.
ג. מכתבי תשובה לפניות הציבור יהיו על נייר מכתבים רשמי של החברה, ויישאו את חתימת הממונה או אדם אחר שהוסמך לכך מטעם הממונה.

3. **אופן הטיפול בפניות ישירות:**

א. כל פנייה המופנית אל הממונה אשר התקבלה בחברה על ידי גורם כלשהו, תועבר לטיפולו של הממונה לא יאוחר מ-48 שעות ממועד קבלת הפנייה בחברה.
ב. הממונה יעביר את הפנייה למנהל האגף הרלוונטי לצורך קבלת תגובת האגף הרלוונטי, אשר ישיב לממונה תשובה עניינית ומפורטת על הפנייה שנתקבלה וזאת, לא יאוחר משבוע ממועד קבלת הפנייה.

ג. במקביל להעברת הפנייה לקבלת תגובתה של האגף הרלוונטי, יוציא הממונה הודעה לפונה ולפיה, הפנייה התקבלה בחברה והועברה לתגובת האגף הרלוונטי.
ד. ככל שלצורך מתן התשובה לממונה נדרש מידע נוסף מהפונה החסר באגף, יפנה האגף הרלוונטי לממונה, לא יאוחר משבוע לאחר קבלת הפנייה באגף הרלוונטי והממונה יעביר את בקשת האגף למידע נוסף, לפונה. בהתאם לכך ידחה מועד למתן התשובה של האגף הרלוונטי ל-21 ימים לאחר קבלת המידע הנוסף כמבוקש.
ה. במקרה שנדרשת ארכה למתן תשובה לפנייה, יודיע מנהל האגף על סיבת העיכוב והממונה יהיה רשאי להאריך את המועד למתן התשובה בשבוע נוסף.
ו. יובהר ,כי הממונה רשאי לבקש מהאגף הרלוונטי להשלים מידע חסר ולהשיב לשאלות הממונה בקשר לפנייה.
ז. לאחר קבלת תשובת האגף הרלוונטי ,ישיב הממונה לפונה תשובה מפורטת מטעם החברה, זאת בהתבסס על תשובת האגף הרלוונטי ולא יאוחר מ-36 ימים ממועד פנייתו לחברה, אלא אם כן נדרשה אורכה כאמור למעלה, וייכתב את הגורם שטיפל בפנייה, מנהל האגף הרלוונטי וכל גורם רלוונטי אחר.

4. **<u>אופן הטיפול בפניות פיקוח:</u>**

א. פניות פיקוח מתקבלות ישירות אצל הממונה, הממונה יעביר את פניות הפיקוח להתייחסות האגף הרלוונטי.
ב. האגף הרלוונטי תעביר לממונה את התייחסותה לפנייה לא יאוחר משבוע לאחר קבלת הפנייה אצל האגף הרלוונטי.
ג. במקרה שלצורך מתן תשובה לפונה נדרש מידע נוסף מהפונה שאינו נמצא בידי האגף הרלוונטי או בידי החברה (״**מידע נוסף**״), יפנה האגף הרלוונטי לממונה, לא יאוחר משבוע לאחר קבלת הפנייה באגף הרלוונטי והממונה יעביר את בקשת האגף למידע נוסף לפונה, ויעדכן את היחידה לפניות הציבור בדבר הבקשה לקבלת המידע הנוסף.
ד. לאחר קבלת המידע הנוסף מהפונה, יעביר הממונה את המידע הנוסף ליחידה הרלוונטית אשר תעביר לממונה את התייחסותה לפנייה לא יאוחר משבוע לאחר קבלת המידע הנוסף.
ה. לא התקבל המידע הנוסף שנתבקש מהפונה בתוך 36 ימים מיום שפנה אליו הממונה, יעביר האגף הרלוונטי לממונה את התייחסותה לפנייה בתוך 4 ימים מיום שחלפו 36 הימים כאמור בסעיף קטן זה. הממונה יעביר את עמדתו ליחידה לפניות הציבור לא יאוחר מ-3 ימים מיום שהועברה אליו התייחסות האגף הרלוונטי ויעדכן את היחידה לפניות הציבור בכך שהפונה לא העביר את המידע שהתבקש להעביר.
ו. לאחר קבלת התייחסות האגף הרלוונטי לפנייה, רשאי הממונה לבקש מהאגף הרלוונטי להשלים מידע חסר ולהשיב לשאלות הממונה הנוגעות לפנייה.
ז. יובהר, כי על הממונה להשיב לפונה על פניית הפיקוח בתוך 36 ימים ממועד קבלת הפנייה, ולהעביר העתק מתשובתו ליחידה לפניות הציבור באמצעות מערכת המופעלת על ידי היחידה לפניות הציבור או בכל אמצעי מקובל אחר ולוודא את הגעת התשובה לפונה וליחידה לפניות הציבור.
ח. הממונה רשאי לצרף לתשובתו מסמכים רלוונטיים לפנייה ככל שיראה לנכון. ראה הממונה שמסמך שבכוונתו להעביר ליחידה לפניות הציבור הוא מסמך שעליו חל חיסיון, יפריד הממונה את המסמך החסוי מיתר המסמכים הנשלחים ליחידה לפניות הציבור ויסווגו כמסמך חסוי.
ט. במקרה בו היחידה לפניות הציבור דורשת מידע נוסף מהממונה על פניות הציבור בקשר לפנייה שמטופלת על ידי הממונה, יעביר הממונה את הדרישה לאגף הרלוונטי אשר תשיב לממונה תוך 7 ימים.
י. נתקבלה אצל הממונה הכרעה מטעם היחידה לפניות הציבור בעניין פניית פיקוח ,יעביר הממונה את ההכרעה לאגף הרלוונטי ולגורמים נוספים ככל שיראה לנכון.
יא. התקבלה אצל הממונה טיוטת הכרעה לתגובת החברה, יעביר הממונה את טיוטת ההכרעה ליחידה הרלוונטית, אשר תמסור את תגובתה לא יאוחר משלושה ימים ממועד קבלת הטיוטה. לאחר קבלת תגובת היחידה הרלוונטית לטיוטת ההכרעה ,יגבש הממונה את עמדתו ויעבירה ליחידה לפניות הציבור וזאת תוך התקופה שנקבעה לכך.

5. **<u>אופן הטיפול בפניות מבקר המדינה:</u>**

א. פניית מבקר המדינה תועבר לממונה מיד עם הגעתה לחברה, אשר יודיע למנכ"ל החברה ולראש האגף הרלוונטי על דבר קבלת הפנייה.
ב. הממונה יעביר את הפנייה למנהל האגף הרלוונטי לצורך קבלת תגובת האגף הרלוונטי, אשר יגיש את התייחסותו תוך 5 ימים, בצירוף כל המסמכים הרלוונטיים.
ג. במקביל להעברת הפנייה לקבלת תגובתו של האגף הרלוונטי, יוציא הממונה הודעה לנציבות תלונות הציבור ובה יודיע כי הפנייה התקבלה בחברה והועברה לתגובת האגף הרלוונטי.
ד. במקרה שמורכבות הפנייה או חשיבותה מחייבת התייחסות ו/או היערכות מיוחדת, יקבע הממונה דיון בהשתתפות הגורמים הרלוונטיים לצורך בירור הפנייה והדרכים למניעת הישנותה.
ה. לאחר קבלת התייחסות היחידה הרלוונטית ו/או גיבוש עמדת החברה, יערוך הממונה את תשובת החברה לפנייה ויעבירה לנציבות תלונות הציבור.
ו. יובהר, כי המועד להגשת התשובה לנציבות תלונות הציבור יהיה תוך הזמן שנקבע על ידי נציבות תלונות הציבור בפנייה. לא נקבע מועד להגשת תשובה, תוגש התשובה תוך 21 ימים ממועד קבלת הפנייה.

6. **<u>תיעוד, בקרה ופיקוח:</u>**

א. לצורך מעקב ובקרה אחר פניות הציבור, הן יתועדו אצל הממונה על פניות הציבור.
ב. הממונה ישמור על כל המסמכים הקשורים לפניות למשך 7 שנים מיום קבלת פניות הציבור בחברה.
ג. במקביל למתן ההתייחסות לפנייה, יבדוק מנהל היחידה הרלוונטית האם יש מקום ליצירת קשר עם הפונה ו/או לפעול בצורה אחרת על מנת להבטיח טיפול בפנייה על הצד הטוב ביותר , כל זאת באישור הממונה.
ד. פרטי הממונה על פניות הציבור יופיעו באתר האינטרנט של החברה.
ה. אחת לשנה יציג הממונה על פניות הציבור את הפניות שנתקבלו במהלך השנה בפני דירקטוריון החברה.

**אחריות ביצוע: הממונה על פניות הציבור.**