

## מעריך הכללים לטיפול בפניות

### 1. הגדרות

- 1.1 "פניה"- באמצעות דואר, דואר אלקטרוני או פקס.
- 1.2 "פונה"- לקוח הפונה באמצעות פניה.
- 1.3 "יום קבלת הפניה"- יום העסקים הראשון לאחר היום בו התקבלה הפניה במשרדי מנהל הקרן.
- 1.4 "מקבל הפניה"- עובדי מנהל הקרן, שיקבעו ע"י מנכ"ל מנהל הקרן ויוכשרו ע"י הממונה על פניות הציבור, אשר יקבלו את הפניה במוקד קבלת הפניות.
- 1.5 "יום השלמת המידע החסר לפניה"- יום העסקים הראשון לאחר היום שבו יועבר המידע החסר לפניה, כהגדרתו להלן.

### 2. מעריך הטיפול בפניות ותלונות הציבור

- ככלל, פניה תתקבל בדרכים ובמועדים שיפורסמו ע"י מנהל הקרן ותטופל כמפורט להלן:
- 2.1 מקבל הפניה ישלח לפונה אישור על קבלת הפניה תוך 7 ימי עסקים מיום קבלת הפניה.
  - 2.2 במידה והפונה לא יעביר לידי מנהל הקרן את הפרטים הנדרשים לשם בירור הפניה, כפי שיפורסם ע"י מנהל הקרן ו/או ידרש מידע נוסף ו/או מסמכים נוספים לשם בירור הפניה, ישלח מקבל הפניה תוך 10 ימי עסקים, מיום קבלת הפניה, תשובה לפונה המפרטת את המידע ו/או המסמכים החסרים לשם בירור הפניה (להלן: "המידע החסר לפניה").
  - 2.3 מנהל הקרן ישלח תשובה בכתב תוך 21 ימי עסקים מיום קבלת הפניה או מיום השלמת המידע החסר לפניה, לפי המאוחר. מכתב תשובה יכלול, בין היתר, את זהות הפונה, תוכן הפניה, תאריך קבלת הפניה וממצאי הבדיקה והבירור (להלן: "מועד ההשבה על הפניה"). מכתב התשובה ייחתם על ידי הממונה על פניות הציבור.
  - 2.4 הממונה על פניות הציבור, באישור מנכ"ל מנהל הקרן, יהיה רשאי להאריך את מועד ההשבה על הפניה ב-7 ימי עסקים נוספים, מטעמים מיוחדים שיתועדו.

### 3. עניין תלוי ועומד

- במקרה בו מנהל קרן החליט להימנע ממתן תשובה לפונה, בין היתר, במקרה בו נושא הפניה קשור לעניין התלוי ועומד בבית המשפט, ידווח על כך מנהל הקרן לנאמן.

### 4. תלונות כנגד הממונה על פניות הציבור

- פניה שעניינה תלונה כנגד הממונה על פניות הציבור, תועבר לטיפול המשנה למנכ"ל.