

מערכת כללים לבירור ולטיפול בפניות ציבור

1. זהות הגורמים הרשאים לפנות לממונה ואופן הפניה

כל לקוח, כהגדרתו בנוהל, רשאי לפנות אל החברה בכל פניה או תלונה בקשר עם פעילות תעודות הסל שבניהולה של החברה.

1.1. החברה שומרת על הזכות שלא להתייחס לפניה של גורם לגביו יש לממונה חשד, כי הוא מועסק בגוף המתחרה בחברה ואשר תכלית פנייתו אינה עולה בקנה אחת עם תכלית הוראת רשות ניירות ערך בנושא¹, ובלבד שהממונה יתעד את הנסיבות ו/או העובדות המצויות בידו המבססות את החשד כאמור.

1.2. פניות ציבור יתקבלו בכתב (לרבות פקס או דוא"ל) בלבד.

1.3. על הפונה לציין, לכל הפחות, את פרטי הזיהוי והמסמכים הבאים:

1.3.1. שם פרטי ושם משפחה;

1.3.2. פרטי התקשרות תקינים (כתובת תקינה למשלוח דואר, מס' טלפון, כתובת דואר אלקטרוני);

1.4. מובהר כי אי מסירת הפרטים/האישור כאמור בסעיף 1.3 לעיל עלולה להוביל לפגיעה באופן הטיפול בפניה ובמקרה של היעדר כתובת למשלוח ו/או פרטי התקשרות תקינים - לאי טיפול בפניה.

1.5. הפניה צריכה להיות מנוסחת בכתב ברור ובהיר על מנת לאפשר טיפול נאות בעניינה.

2. נושאי הפניה שיטופלו על ידי החברה

2.1. הציבור מוזמן לפנות אל הממונה בכל נושא הקשור עם תעודות הסל שבניהולה של החברה לרבות בבקשות לקבלת מידע או הסבר וכן במקרים של תלונות ביחס לאופן פעילותה ו/או התנהלותה של החברה.

2.2. פניות בעניינים התלויים ועומדים בערכאות שיפוטיות ו/או מנהליות כמו גם פניות בנושאים המוגדרים על ידי החברה כ"סוד מסחרי" (כהגדרת מונח זה בהוראות הדין), לא ייענו לגופו של עניין, אולם לפונה תימסר תשובה על כך.

2.3. פניות בנושאים שחלה על החברה חובת איסור פרסום ו/או מתן מידע - מכוח צו שיפוטי ו/או הוראה של רשות מוסמכת (לרבות מידע שמסירתו אסורה בהוראות הדין), לא ייענו לגופו של עניין, אף בכפוף לכל דין, תימסר לפונה תשובה המאשרת את קבלת הפניה.

¹ הוראה למנהלי קרנות נאמנות בנוגע לטיפול בפניות ובתלונות הציבור (הוראה לפי סעיף 97(ב) לחוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד-1994.

3. אופן הטיפול והמענה בפניות ציבור

- 3.1. כל פניה של לקוח בהתאם להוראות נוהל זה המתקבלת אצל גורם כלשהו בחברה (בכל דרך שהיא), תועבר באופן מיידי לממונה (עם העתק למנכ"ל החברה), ולא יאוחר מתום 3 ימי עסקים ממועד קבלתה.
- 3.2. עם קבלת הפניה בדואר ו/או בפקס במשרדי החברה – תוטבע על הפניה חותמת "נתקבל" נושאת תאריך עדכני.
- 3.3. פניות המתקבלות בדוא"ל – יועברו לממונה באמצעות העברת הדוא"ל לממונה על מנת לתעד את מועד קבלת הפניה.
- 3.4. פניות כנגד הממונה יטופלו על ידי מבקר הפנים של החברה.
- 3.5. העתק מפניות המגיעות אל הממונה באופן ישיר יועברו על ידו למנכ"ל החברה.
- 3.6. הממונה ינהל מעקב שוטף על לוחות הזמנים (בהתאם לטבלת המועדים המפורטת להלן), לצורך בירורה של הפניה ומתן מענה בגינה. האמור יחול גם ביחס למשלוח אישור לפונה על קבלת פנייתו.
- 3.7. הממונה יבחן את הפניה לגופה ויעבירה, לפי העניין, לקבלת התייחסות ומענה מהגורמים הרלוונטיים לדעתו לצורך מתן מענה ברור מלא וענייני בנושא.
- 3.8. עם קבלת הפרטים הנחוצים לדעתו של הממונה לצורך מתן מענה לפניה, יגבש הממונה מענה (בכתב) לפונה.
- 3.9. במסגרת תשובתו של הממונה לפניה, יכללו (לכל הפחות), הפרטים הבאים:
- 3.9.1. זהות הפונה;
- 3.9.2. תוכן הפניה;
- 3.9.3. תאריך קבלת הפניה במשרדי החברה;
- 3.9.4. ממצאי הבדיקה והבירור העולים מהפניה.
- 3.10. במסגרת תשובתו של הממונה, לא ייכלל כל מידע שהוא בגדר "ייעוץ השקעות" או "שיווק השקעות" כהגדרתם בחוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות, התשנ"ה-1995, (ובכלל זה מידע בנוגע לכדאיות של השקעה, החזקה, קניה או מכירה של תעודות סל).
- במסגרת זו ועל גבי כל תשובה מטעם הממונה, יתווסף דיסקליימר בשולי התשובה המבהיר, למען הזהירות, כי "אין באמור לעיל בכדי להוות ייעוץ או שיווק השקעות המתחשב בצרכים ובנתונים הפרטניים של כל אדם".
- 3.11. ככל ולדעת הממונה נדרשים פרטים נוספים לצורך מתן מענה ברור, מלא וענייני – יפנה הממונה בכתב לפונה בבקשה לקבלת מידע נוסף או מסמכים משלימים. תשובת החברה לפניה תינתן בתוך פרק הזמן מוגדר כמפורט במערכת הכללים.
- 3.12. בסמכותו של מנכ"ל החברה, להאריך את המועד למתן מענה בקשר לפניה או פניות מסוימות על פי בקשתו של הממונה. במקרה האמור תימסר לפונה הודעה לפי החברה מטפלת בפניה ועם תום הבירור תועבר לפונה תשובה עניינית בגינה.

3.13. להלן רשימת נסיבות, **בלתי ממצה**, שבהן רשאי מנכ"ל החברה לאשר להאריך את המועד למתן המענה:

3.13.1. היעדרות של הממונה;

3.13.2. היעדרות ו/או חוסר זמינות של הגורם הרלוונטי בחברה לביור הפניה;

3.13.3. אירוע חירום ו/או פעולה במתכונת חירום;

3.13.4. מורכבות הפניה וצורך באיסוף מידע ממספר גורמים ו/או מצדדים שלישיים;

3.13.5. כל אירוע אחר שנסיבותיו הפרטניות ייבחנו על ידי מנכ"ל החברה.

3.14. הארכת המועד למתן מענה תהא לתקופה של עד עשרים ואחד (21) ימי עסקים נוספים ממועד קבלת הפניה.

3.15. במקרה של מתן הארכה כאמור, תתועד הסיבה שבעטיה ניתנה הארכה כאמור.

3.16. במקרה בו הוחלט על ידי החברה, שלא ליתן מענה לפניה (בין היתר, בנסיבות המתוארות בסעיף 2 למערכת כללים זו לעיל), **תדווח החברה על כך לועדת הביקורת**

4. לוחות זמנים

טבלת מועדים לטיפול בפניות ציבור	
המועד להשלמה	הפעולה
7 ימי עסקים	מסירת הודעה על קבלת הפניה
14 ימי עסקים	מסירת דרישה לקבלת מידע נוסף או מסמכים משלימים
10 ימי עסקים ממועד קבלת המידע הנוסף ו/או המסמכים המשלימים	מענה לפניות לאחר קבלת מידע נוסף ו/או מסמכים משלימים
21 ימי עסקים	מענה בכתב לפניית ציבור