

### באילו עניינים ניתן לפנות?

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

### אילו פניות לא יטופלו?

הממונה על פניות הציבור לא יטפל בפניות 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.

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, אך בכפוף לכל דין, תימסר לפונה תשובה המאשרת את קבלת הפניה.

### כיצד מטופלות הפניות?

לאחר קבלת הפנייה, יאשר הממונה את קבלתה ויעשה כמיטב יכולתו לבדוק אותה ולהשיב עליה בתוך פרקי הזמן המוגדרים בתמצית מערכת הכללים של החברה (בכפוף לקבלת כל הפרטים הנחוצים לצורך מתן מענה לפניה).

במסגרת תשובתו של הממונה לפניה, יכללו (לכל הפחות), הפרטים הבאים:

- זהות הפונה;
- תוכן הפניה;
- תאריך קבלת הפניה במשרדי החברה;
- ממצאי הבדיקה והבירור העולים מהפניה.

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).

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 בתמצית מערכת הכללים.

החברה רשאית להאריך את המועד למתן מענה בקשר לפניה או פניות מסוימות לתקופה של עד עשרים ואחד (21) ימי עסקים ממועד קבלת הפניה. במקרה האמור תימסר לפונה הודעה לפי החברה מטפלת בפניה ועם תום הבירור תועבר לפונה תשובה עניינית בגינה.

**תמצית מערכת הכללים לבירור ולטיפול בפניות ציבור - תכלית תעודות סל**

**1. הגדרות**

הוראה למנהלי קרנות נאמנות בנוגע לטיפול בפניות ובתלונות הציבור (הוראה לפי סעיף 97(ב) לחוק השקעות משותפות בנאמנות התשנ"ד-1994 ;	"ההוראה"
כל אחת מהחברות הבאות: תכלית גלובל בע"מ; תכלית מורכבות בע"מ; תכלית תעודות סל בע"מ; תכלית מטבעות בע"מ; תכלית דולר עולמי בע"מ; תכלית פקדונות בע"מ; תכלית אינדקס סל בע"מ; תכלית אינדקס מט"ח בע"מ.	"החברה"
הממונה על פניות הציבור של החברה;	"הממונה"
יום העסקים הראשון לאחר היום בו התקבלה הפניה במשרדי החברה.	"יום קבלת הפניה"
אדם או תאגיד אשר מחזיק/החזיק בעבר תעודות סל שהונפקו על ידי החברה אליהן מתייחסת הפניה.	"לקוח" או "לקוחות"
פניה לבקשת טיפול, מענה, בירור ואו תלונה, שהתקבלה אצל הממונה שתתקבל באמצעות דואר אלקטרוני, דואר ישראל או פקס בלבד.	"פניה" או "פניות"

**2. זהות הגורמים הרשאים לפנות לממונה ואופן הפניה**

- 2.1 כל לקוח, ראשי לפנות אל החברה בכל פניה או תלונה בקשר עם פעילות תעודות סל שהונפקו על ידי החברה.
- 2.2 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 ההוראה.
- 2.3 פניות ציבור יתקבלו בכתב (לרבות פקס או דוא"ל) בלבד.
- 2.4 **על הפונה לציין, לכל הפחות, את פרטי הזיהוי והמסמכים הבאים:**
  - 2.4.1 שם פרטי ושם משפחה;
  - 2.4.2 פרטי התקשרות תקינים (כתובת תקינה למשלוח דואר, מס' טלפון, כתובת דואר אלקטרוני);
  - 2.4.3 אישור מאת בנק/חבר בורסה בדבר החזקת תעודות סל שהונפקו על ידי החברה אליהן מתייחסת הפניה.
- 2.5 מובהר כי אי מסירת הפרטים/האישור כאמור בסעיף 2.4 לעיל עלולה להוביל לפגיעה באופן הטיפול בפניה ובמקרה של היעדר כתובת למשלוח ו/או פרטי התקשרות תקינים - לאי טיפול בפניה.
- 2.6 הפניה צריכה להיות מנוסחת בכתב ברור ונהיר על מנת לאפשר טיפול נאות בעניינה.

**3. נושאי הפניה שיטופלו על ידי החברה**

- 3.1. הציבור מוזמן לפנות אל הממונה בכל נושא הקשור עם תעודות סל שהונפקו על ידי החברה לרבות בבקשות לקבלת מידע או הסבר וכן במקרים של תלונות ביחס לאופן פעילותה ו/או התנהלותה של החברה.
- 3.2. 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.
- 3.3. **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, אך בכפוף לכל דין, תימסר לפונה תשובה המאשרת את קבלת הפניה.**

**4. אופן הטיפול והמענה בפניות ציבור**

- 4.1. עם קבלת הפרטים הנחוצים לדעתו של הממונה לצורך מתן מענה לפניה, יגבש הממונה מענה (בכתב) לפונה (במועדים המפורטים בסעיף 5 להלן).
- 4.2. במסגרת תשובתו של הממונה לפניה, יכללו (לכל הפחות), הפרטים הבאים:
- 4.2.1. זהות הפונה;
- 4.2.2. תוכן הפניה;
- 4.2.3. תאריך קבלת הפניה במשרדי החברה;
- 4.2.4. ממצאי הבדיקה והבירור העולים מהפניה.
- 4.3. 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).
- 4.4. 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 בסעיף 5 להלן.
- 4.5. החברה רשאית להאריך את המועד למתן מענה בקשר לפניה או פניות מסוימות. במקרה האמור תימסר לפונה הודעה לפי החברה מטפלת בפניה ועם תום הבירור תועבר לפונה תשובה עניינית בגינה.
- 4.6. הארכת המועד למתן מענה תהא לתקופה של עד עשרים ואחד (21) ימי עסקים נוספים ממועד קבלת הפניה.

טבלת מועדים לטיפול בפניות ציבור	
המועד להשלמה	הפעולה
7 ימי עסקים מיום קבלת הפניה	מסירת הודעה על קבלת הפניה
14 ימי עסקים מיום קבלת הפניה	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 מיום קבלת הפניה	מענה בכתב לפניית ציבור

בכבוד רב,

עו"ד צחי פייס

הממונה על פניות הציבור

תכלית תעודות סל