



שאלות ותשובות לעמיתים במצב חירום ביהב אחים ואחיות חברה לניהול קופות גמל בע"מ (להלן: "החברה"):

תשובה	שאלה	תחום
מצב שבו הכריזה הממשלה על שעת חירום, על מצב מיוחד בעורף, או מצב שבו קיים כשל מהותי בתפקוד גוף מוסדי שעלול לסכן, מידית או בטווח ארוך, את פעילותו. מצב זה יכול שיוגדר על ידי הגוף המוסדי, או על ידי הרשויות המוסמכות לכך, או על ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.	מהו מצב חירום?	כללי
החברה הגדירה צוות חירום אשר יתכנס ויגבש תכנית פעולה מיידית במקרה של חירום.	מה קורה במקרה של דיווח על מצב חירום?	פעילות החברה
הנהלת החברה תפרסם מיד באתר האינטרנט מידע בדבר האתר שהושבת. לאחר 24 שעות, תפרסם הנהלת החברה את פרטי האתר החלופי בהתאם לתכנית המשכיות עסקית שגיבשה, אשר יספק שירות ללקוחות – יפורסמו טלפונים וכתובות בהתאם לפעילות שתתקיים.	מה לעשות במקרה של פגיעה/השבתה של אתר מטה החברה?	פגיעה באתר הראשי
ניתן לפנות באמצעים הבאים: טלפון: מוקד שירות הלקוחות - 03-6914941 פרטי התקשרות נוספים יפורסמו באתר בשעת חירום.	כיצד ניתן לקבל שירות מידע בנושא זכויות עמיתים או לברר פרטים לגבי פוליסה קיימת?	קבלת שירות בנושא זכויות עמיתים או כל שירות אחר
תהליך משיכת הכספים יבוצע על פי המתכונת הקיימת בשינוי כתובת למשלוח טופס המשיכה, שיעודכן באתר החברה בשעת חירום.	כיצד ניתן לבצע משיכות?	קבלת שירות בנושא משיכות
לאחר 24 שעות, תפרסם הנהלת החברה את פרטי האתר החלופי אשר יספק שירות ללקוחות - טלפונים וכתובות במקרה הצורך.	היכן ניתנים שירותי קבלת קהל או הגשת מסמכים?	קבלת קהל ומסירת מסמכים