

|                                                                                   |                                                 |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|
|  | אינפיוניטי השתלמות, גמל ופנסיה בע"מ             | תאריך אישור: 30.5.2023 |
|                                                                                   | מדיניות יישוב סכסוכים בין הגוף המוסדי ללקוחותיו |                        |

## **מדיניות ליישוב סכסוכים בין הגוף המוסדי ללקוחותיו** **אינפיוניטי השתלמות, גמל ופנסיה בע"מ**

### **1. כללי**

- 1.1. ביום 26.8.2018 פרסם אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר חוזר גופים מוסדיים 2018-31-09 בעניין דירקטוריון גוף מוסדי (להלן: "החוזר"). החוזר שולב לקודקס הרגולציה המאוחד במסגרת פרק 2, חלק 1, שער 5 – דירקטוריון גוף מוסדי (להלן: "פרק הדירקטוריון").
- 1.2. במסגרת פרק הדירקטוריון, נקבע כי על דירקטוריון גוף מוסדי לקבוע מדיניות ליישוב סכסוכים בין הגוף המוסדי לבין לקוחותיו.
- 1.3. במתן שירות ללקוחות החברה, שואפת החברה לתת מענה מקצועי, מהיר ויעיל. עם זאת, עלולים להתגלע חילוקי דעות בין נציגי החברה לבין הלקוח, בנוגע לטיפול בבקשתו של הלקוח. מסמך זה מתווה את עקרונות היסוד לפיהם פועלת החברה ביישוב סכסוכים עם לקוחותיה (להלן: "המדיניות"), וזאת על מנת להבטיח את עמידת החברה בהוראות החוק ובעקרונותיה המנחים של החברה במתן שירות ללקוחותיה.
- 1.4. מבלי לגרוע מהוראות המדיניות להלן, החברה תברר ותיישב סכסוכים ותביעות ותטפל בפניות ציבור בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות.
- 1.5. המדיניות תחול החל ממועד אישורה בדירקטוריון החברה על כלל עובדי החברה בפתרון סכסוכים מול לקוחות החברה. יובהר כי במקרה של סתירה בין הוראות המדיניות לבין הוראות החוק, הוראות החוק תגברנה.
- 1.6. המדיניות תובא לאישור הדירקטוריון אחת לשנה.

### **2. פניית לקוח לשירות הלקוחות של החברה**

- 2.1. מחלקת שירות הלקוחות של החברה מורכבת ממנהלת המוקד ומנציגים מקצועיים, המטפלים בבקשות לקוחות החברה, הן טלפונית והן באמצעות הגשת טפסים מקוונים.
- 2.2. בקשות לקוחות יטופלו בהתאם לנוהלי החברה, המבוססים על הוראות החוק והחוזרים המפורסמים על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.
- 2.3. לקוח הטוען שאינו מקבל מענה מקצועי לשביעות רצונו מנציג שירות הלקוחות בחברה, באפשרותו לבקש לשוחח עם מנהלת המוקד.
- 2.4. מנהלת המוקד תבחן את בקשת הלקוח, והכל בהתאם להוראות החוק והנהלים כאמור. במידת הצורך, תתייעץ מנהלת המוקד עם גורמים מקצועיים נוספים בחברה (מחלקת התפעול, המחלקה המשפטית, סמנכ"ל/מנכ"ל החברה וכיוצ"ב).
- 2.5. תשובת מנהלת המוקד תועבר ללקוח.

### **3. פניית לקוח לממונה על פניות הציבור בחברה**

- 3.1. בחברה ישנו ממונה על פניות הציבור, אשר פרטי הקשר עמו מפורסמים באתר החברה.
- 3.2. כל אדם יכול לפנות לממונה על פניות הציבור של החברה, ולהעלות בפניו בקשות/שאלות, אשר יתבררו על ידי הממונה על פניות הציבור בחברה ו/או מי מטעמו.

|                                                                                   |                                                 |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------|
|  | אינפיניטי השתלמות, גמל ופנסיה בע"מ              | תאריך אישור: 30.5.2023 |
|                                                                                   | מדיניות יישוב סכסוכים בין הגוף המוסדי ללקוחותיו |                        |

3.3. ממונה פניות הציבור של החברה ישיב לפונים בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-2016 – "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור", ובהתאם לנוהל החברה המבוסס על החוזר כאמור.

3.4. בבירור פניית ציבור, עשוי להתבקש הלקוח להעביר לממונה פניות הציבור מסמכים, אישורים וכיוצ"ב, וזאת על מנת לאפשר בירור מיטבי ומלא של בקשת הלקוח.

3.5. הממונה על פניות הציבור ו/או מי מטעמו, יעמדו בקשר עם הפונה, ויעדכו אותו בדבר השלבים העיקריים בבחינת פנייתו – קבלתה במשרדי החברה, בירורה בתוך פרק הזמן הקבוע בנוהל, תשובת החברה לפונה וכיוצ"ב.

3.6. פניות הציבור יתועדו על ידי החברה, לרבות כלל המסמכים הקשורים אליהן, ויישמרו במשרדה למשך הזמן הקבוע בהוראות הנוהל.

#### 4. פניית לקוח לממונה על פניות הציבור ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

4.1. באפשרות לקוח לפנות לממונה על פניות הציבור ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "רשות").

4.2. מחלקת פניות ציבור ברשות מעבירה את פניות הלקוחות הרלוונטיים לחברה, תוך קציבת זמני מענה ואופן מענה בהתאם להוראות החוק.

4.3. לאחר קבלת פניית ציבור, תערוך החברה בירור בנוגע לפנייה, לרבות בדיקה במערכות החברה, פנייה ללקוח, בקשת מסמכים וכיוצ"ב. החברה תשיב לפונה וכן לרשות שוק ההון, באמצעות מערכת פניות הציבור בפורטל "אותות".