

מערך הכללים לטיפול בפניות ציבור

הגדרות

- "פונה" - לקוח הפונה באמצעות פניה;
- "פניה" - פניה באמצעות דואר, דואר אלקטרוני או פקסימיליה;
- "יום קבלת הפניה" - יום העסקים הראשון לאחר היום בו התקבלה הפניה במשרדי קסם;
- "מקבל הפניה" - עובדי החברה, שייקבעו על ידי מנכ"ל החברה ויוכשרו על ידי הממונה על פניות הציבור, אשר יקבלו את הפניה במוקד קבלת הפניות.

מעריך הטיפול בפניות ותלונות הציבור

1. ככלל, פניה תתקבל בדרכים ובמועדים שיפורסמו ע"י קסם ותטופל כמפורט להלן:
 - 1.1. מקבל הפניה ישלח לפונה אישור על קבלת הפניה תוך 7 ימי עסקים מיום קבלת הפניה. מובהר, כי פניה באמצעות הפקסימיליה תיחשב כפניה שהתקבלה רק לאחר שהפונה התקשר וקיבל אישור טלפוני ממקבל הפניה כי הפניה התקבלה באופן תקין ומלא.
 - 1.2. במידה והפונה לא יעביר את הפרטים הנדרשים לשם בירור הפניה, כפי שיפורסם ע"י קסם ו/או יידרש 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.
 - 1.3. מובהר, כי תחילתו של יום קבלת הפניה הינה ביום קבלת כל המסמכים הנחוצים לשם בירור הפניה, כמפורט בסעיף 1.2 לעיל.
 - 1.4. קסם תשלח תשובה בכתב תוך 21 ימי עסקים מיום קבלת הפניה. 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.
 - 1.5. הממונה על פניות הציבור, באישור מנכ"ל קסם, יהיה רשאי להאריך את מועד ההשבה על הפניה ב-7 ימי עסקים נוספים, מטעמים מיוחדים שיתועדו.

עניין תלוי ועומד

2. במקרה בו קסם החליטה להימנע ממתן תשובה לפונה, בין היתר, במקרה בו נושא הפניה קשור לעניין התלוי ועומד בבית המשפט, ידווח על כך לנאמן תעודות הסל.

תלונות כנגד הממונה על פניות הציבור

3. פניה שעניינה תלונה כנגד הממונה על פניות הציבור, תועבר לטיפול מנכ"ל קסם.



מובהר, כי קסם רשאית להאריך את המועד האמור בהתאם לשיקול דעתה, לשנות את כללי הטיפול בפניות וכן להימנע ממתן תשובה בנושאים מסוימים, בהתאם לשיקול דעתה ולהוראות הדין.