

שאלות ותשובות לעמיתים במצב חירום יחד רופאים – 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 החברה שעלול לסכן מיידית או בטווח ארוך, את פעילותו. מצב זה יכול שיוגדר על ידי החברה, או על ידי הרשויות המוסמכות לכך, או על ידי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.	מהו מצב חירום?	כללי
החברה הגדירה תכנית הערכות לעבודה במצבי חירום, אשר במסגרתן החברה נערכת לתת מענה בתרחישי חירום שונים.	מה קורה במקרה של דיווח על מצב חירום?	פעילות החברה
החברה תפרסם באתר האינטרנט אמצעי תקשורת חליפיים עם משרדיה, במידת הצורך יפורסמו אמצעי התקשורת עם החברה גם בערוצים נוספים, זולת אתר האינטרנט של החברה.	מה לעשות במקרה של פגיעה/ השבתה של אתר מטה החברה?	פגיעה באתר הראשי
יש לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון המפורסם באתר האינטרנט של החברה במידת הצורך יפורסמו אמצעי תקשורת נוספים באתר האינטרנט של החברה או בערוצים נוספים.	כיצד ניתן לקבל שירות מידע בנושא זכויות עמיתים או לברר פרטים לגבי חשבון קיים?	קבלת שירות בנושא זכויות עמיתים או כל שירות אחר
תהליך משיכת הכספים יבוצע על פי המתכונת הקיימת. היה ותהיה בעיה לזהות עמית המבקש למשוך כספים מהקופה לפי מסמכי זיהוי מקוריים שלו (קרי ת"ז מקורית וכו'), זיהוי העמית יבוצע באמצעות כל תעודה	כיצד ניתן יהיה לבצע משיכות כספים?	קבלת שירות בנושא משיכות
רשמית אחרת של מדינת ישראל הכוללת תמונה ומספר ת"ז. תינתן אפשרות למשיכת כספים עד 50,000 ₪		
בתוך 24 שעות מהכניסה למצב חירום, תפרסם 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