**שאלות ותשובות לעמיתים במצב חירום – החברה המנהלת:\_יהב רופאים – חברה לניהול קופות גמל בע"מ**

מהו מצב חירום:

1. מצב שבו החברה נבצרת מלספק את שירותיה כבשגרה עקב כשל תפעולי נקודתי במשרדי החברה או אצל נותן שירות מהותי שלה (בנק מתפעל, מנהל השקעות וכו')
2. מצב שבו רשות שלטונית כגון משרד האוצר / הממשלה, הכריזו על שעת חירום ו/או על מצב מיוחד בעורף באופן שעשוי להשפיע על תפקודה השגרתי של החברה.

כיצד החברה פועלת בחירום ?

1. לחברה ולנותני השירותים המהותיים שלה ישנן תוכניות הערכות לעבודה במצבי חירום, אשר במסגרתן החברה נערכת לתת מענה בתרחישי חירום שונים

כיצד תפעל החברה במידה ונפגעו משרדיה הראשיים ?

1. החברה תפרסם באתר האינטרנט אמצעי תקשורת חליפיים עם משרדיה (ככל שהדבר ידרש)
2. במידת הצורך יפורסמו אמצעי התקשורת עם החברה גם בערוצים נוספים, זולת אתר האינטרנט של החברה

כיצד ניתן לקבל שירות בזמן חירום ?

1. יש לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון המפורסם באתר האינטרנט
2. במידת הצורך יפורסמו אמצעי תקשורת נוספים באתר האינטרנט או בערוצים נוספים.
3. אמצעי התקשורת יכללו טלפונים למתן שירות, כתובת למסירת מסמכים וכו'.
4. ייתכן שעקב אירוע או אירועי חירום, יחולו שינויים מעת לעת, אגב מצב החירום וההתאוששות ממנו בדרכי ההתקשרות עם החברה. הודעות על כל, יפורסמו בערוצי התקשורת השונים כמפורט לעיל.
5. ייתכן כי בעת חירום יחולו עיכובים במתן מענה לפניות העמיתים