

שאלות ותשובות לעמיתים במצב חירום תגמולים תל אביב - חברה לניהול קופות גמל של העובדים בעיריית תל אביב יפו בע"מ (להלן: "האגודה"):

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 וחסכון.	מהו מצב חירום?	כללי
האגודה הגדירה צוות תגובה וחירום להתמודדות עם אירועי סייבר בשיתוף עיריית תל אביב אשר יתכנס ויגבש תכנית פעולה מיידית במקרה של חירום.	מה קורה במקרה של דיווח על מצב חירום?	פעילות האגודה
האגודה תדווח לעמיתים באמצעות דוא"ל או SMS, במידת הצורך תשלח הודעה לעמיתים על עיכוב בביצוע הבקשות.	מה לעשות במקרה של פגיעה/השבתה של אתר מטה האגודה?	פגיעה באתר הראשי
יש לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון המפורסם באתר האינטרנט במידת הצורך האגודה תודיע לעמיתים להגיע פיסית למשרדי הקופה לקבלת שירות.	כיצד ניתן לקבל שירות מידע בנושא זכויות עמיתים או לברר פרטים לגבי פוליסה קיימת?	קבלת שירות בנושא זכויות עמיתים או כל שירות אחר
יש לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון המפורסם באתר האינטרנט במידת הצורך האגודה תודיע לעמיתים להגיע פיסית למשרדי הקופה לקבלת שירות.	כיצד ניתן לבצע משיכות?	קבלת שירות בנושא משיכות

תשובה	שאלה	תחום
<p>יש לפנות למוקד שירות הלקוחות בטלפון המפורסם באתר האינטרנט</p> <p>במידת הצורך האגודה תודיע לעמיתים להגיע פיסית למשרדי הקופה לקבלת שירות.</p>	<p>היכן ניתנים שירותי קבלת קהל או הגשת מסמכים?</p>	<p><b>קבלת קהל ומסירת מסמכים</b></p>