ב"ה אוגוסט-2016

**מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור - שיבולת**

* תביעות מסוג כל שהן, בכתב(באמצעות מייל) על ידי נציגי הקיבוצים בלבד, וזאת על פי תקנון הקופה.
* החברה המנהלת תנחה את התובע אילו נתונים/מסמכים עליו להמציא לצורך בירור התביעה.
* החברה המנהלת תדון באופן התביעה בלוחות הזמנים הנדרשים.
* החברה המנהלת תערוך דיאלוג שוטף בכתב עם נציג הקיבוץ בכל הנוגע לתביעה שהוגשה.
* החברה המנהלת תפעל על פי תקנונה ועל פי הכללים הקבועים בתקנות ליישוב התביעה.