| אשרא החברה הישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ | | |
|---|---|---|
| **נהלי החברה** | **נוהל מספר** | |
| נושא: **דירקטוריון** | **גרסה מספר** | **01** |
| הנדון: **מדיניות יישוב סכסוכים עם מבוטחים וטיפול הוגן במבוטחים** | **תאריך** | **29.1.2023** |

**כללי:**

לקבוע מדיניות ליישוב סכסוכים וטיפול הוגן במבוטחי החברה.

**מטרה:**
קביעת מדיניות הדירקטוריון ליישוב סכסוכים וטיפול הוגן במבוטחי החברה במסגרת נוהל זה על מנת להבטיח עמידת החברה בדרישות הציות ויישוב תביעות ברמה מקצועית וגבוהה .

**מסמכים קשורים:** סעיף 26(א)(14) לפרק 2 לחלק 1 בשער 5: "דירקטוריון גוף מוסדי" בקודקס הרגולציה, הקוד האתי, אמנת שירות לקוחות.

**תהליך:**

1. אשרא תנהג בהתאם לקוד האתי ולערכי החברה בשקיפות מלאה, מקצועיות והגינות בעת טיפול בתביעות שהוגשו על ידי מי ממבוטחי החברה.
2. לאחר קבלת תביעה מהמבוטח יבחנו הגורמים המקצועיים מאגף חיתום והאגף המשפטי, כי הדרישה לתשלום תביעה כוללת את הפרטים והמסמכים השונים בהתאם למפורט בפוליסה, אימות הסכומים הנדרשים על ידי המבוטח למול המסמכים שברשות החברה ועוד, הכל בהתאם לתנאי הפוליסה ולנהלי התביעות.
3. לאחר בדיקה ואישור פנימי של התביעה, החברה תפנה ללא דיחוי לחשב הכללי על פי ערבות המדינה לדרישת סכומי התביעה, ותעדכן ותנחה את אגף כספים לגבי סכומי התביעה ותשלומם למבוטח.
4. הבדיקה תעשה בצורה מקצועית ושקופה כלפי המבוטח ו/או מי מטעמו.
5. חישוב תביעת המבוטח ייעשה בהתאם לאמור בפוליסה ולאחר בדיקה כפולה של מנהלי התביעות.
6. מנהלי התביעות יטפלו בכל פניה ו/או תלונה ו/או שאלה שתופנה למחלקה באופן מקצועי ומהיר.
7. המבוטח יהיה רשאי לערער על החלטת אשרא בהתאם למנגנון הנקוב בפוליסה.

8. כל תלונה שתוגש על ידי מבוטח תטופל בצורה מהירה ומקצועית, תוך שמירה על סודיות ואבטחת מידע וכן תשלח התייחסות למבוטח בנוגע לאופן הטיפול בה.

**דיון ועדכון הנוהל:**

דירקטוריון החברה ידון אחת לשנה בנוהל זה ויעדכנו לפי הצורך.

**אחריות וסמכות**

מנכ"ל אשרא.