


מספר הנהל: <b>100.03.23</b>	תחום: הנהלה נושא : כללי תאריך תוקף : <b>09.2011</b>	
מס' עמודים: 7	שם: מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים מאשר: דירקטוריון תאריך אישור: <b>09.2011</b>	

**איילון ביטוח**

**מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים**

**מס' – 100.03.23**

תאריך	מאושר בשם	תפקיד	שם מאשר
09.2011	הנהלה		
09.2011	דירקטוריון		

**הערות**  
 ביצוע התאמת המסמך לפורמט  
 מסמך מדיניות

**תאריך עדכון**  
**14.09.17**

**מהדורה**  
**1**

תחום : איילון ביטוח נושא : הנהלה	נוהל מס': 100.03.23
שם: מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 09.2011	עמוד מספר 2 מתוך 7

### תוכן עניינים

1. מבוא ..... 3
2. כללי ..... 3
3. מסמכים קשורים ..... 4
4. הגדרות ומונחים ..... 4
5. אחריות לקביעת מדיניות ופיקוח על מימושה ..... 4
6. ערכי החברה ..... 5
7. הקוד אתי ..... 6
8. פעולות לצורך עמידה במדיניות החברה ..... 6
9. אופן מימוש המדיניות
- שג ..... 7
10. תחולה ותוקף ..... 7

יאה! הסימניה אינה מוגדרת.

תחום : איילון ביטוח נושא : הנהלה	נוהל מס': 100.03.23
שם: מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 09.2011	עמוד מספר 3 מתוך 7

#### 1. מבוא

1.1 מסמך מדיניות זה הינו מסמך התקף עבור איילון חברה לביטוח בע"מ (להלן: "איילון").

#### 2. כללי

- 2.1 מסמך זה קובע את עקרונות היסוד של מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים בחברת איילון.
- 2.2 מסמך זה יתווה קווים מנחים לפעילות החברה בתחום, וזאת כדי להבטיח עמידת החברה בדרישות הציות החיצוניות והפנימיות בתחום זה והתאמת המדיניות לחזון החברה ויעדיה.
- 2.3 מדיניות זו נרשמה בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים מספר 9-9-2016 -"בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור", להלן "חוזר".
- 2.4 מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים תחול החל מיום אישורה בדירקטוריון איילון, על כל עובדי אגפי ויחידות החברה האמונים על מלאכת טיפול בסילוק תביעות כמוגדר ב"חוזר" מול מבוטחים, עמיתים ותובעי צד ג' כאחד.
- 2.5 הוראות והנחיות המתפרסמות במסגרת מדיניות זו מחייבים את כלל הגורמים הקשורים לנושא, והם באים בנוסף לכל דין.
- 2.6 במקרה של סתירה בין הוראות המדיניות והוראות החוק, הוראות החוק גוברות.

#### 3. מטרות

- 3.1 מתן שירות בנושא יישוב תביעות ברמה גבוהה ומקצועית
- 3.2 עמידה בהוראות הפיקוח
- 3.3 שיפור מיקום החברה בסקרי שירות ציבוריים שונים

#### 4. אישור המדיניות

- 4.1 מסמך המדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור יאושר על ידי הדירקטוריון ותובא לאישור מחדש אחת לשנתיים, או בהתאם לצורך מיוחד (למשל, שינוי במבנה הארגוני של החברה, שינויים בהנחיות רגולטוריות).
- 4.2 מסמך המדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור יעודכן באחריות מנהל אגף מטה, תכנון ומשאבי אנוש.

תחום : איילון ביטוח נושא : הנהלה	נוהל מס': 100.03.23
שם: מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 09.2011	עמוד מספר 4 מתוך 7

4.3 מערכות הכללים שהוכנו עבור כל תחום בנפרד יעודכנו באחריות מנהל האגף של אותו תחום.

#### **5. מסמכים קשורים**

- 5.1 חוזר גופים מוסדיים מספר 2016-9-9 - "בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
- 5.2 קוד אתי איילון ביטוח.
- 5.3 אמנת שירות - רמת שירות ודרישת ביצועים (SLA) – איילון ביטוח.
- 5.4 ניהול תלונות הציבור – 100.01.03.

#### **6. הגדרות ומונחים**

- 6.1 דירקטוריון - מועצת המנהלים של איילון.
- 6.2 הממונה – הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון ברשות שוק ההון והביטוח.
- 6.3 הנהלת החברה - המנהל הכללי של החברה ונושאי המשרה הכפופים לו.
- 6.4 אמנת שירות - (SLA) – הסכם הקובע את דרישות הלקוח והתחייבויות נותן השירות (ספק) בכל הקשור לרמת השירות.
- 6.5 "תביעה" - דרישה מגוף מוסדי למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
- 6.6 "תובע" - מי שהציג תביעה לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור.

#### **7. אחריות לקביעת מדיניות ופיקוח על מימושה**

האחריות לגיבוש המדיניות ולמימושה מוטלת ישירות על הגורמים השונים בחברה כמפורט להלן:

##### **7.1 דירקטוריון**

דירקטוריון החברה נושא באחריות כוללת למדיניות. הדירקטוריון יתווה קווים מנחים לפעילות החברה בתחום, וזאת כדי להבטיח עמידת החברה בדרישות הציות החיצוניות והפנימיות בתחום זה והתאמת המדיניות לחזון החברה ויעדיה ובכלל זה:

7.1.1 אישור מסמך מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת

הכללים.

תחום : איילון ביטוח נושא : הנהלה	נוהל מס': 100.03.23
שם: מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 09.2011	עמוד מספר 5 מתוך 7

7.1.2 דיון חוזר במדיניות אחת לשנתיים, לכל הפחות.

## 7.2 מנכ"ל החברה

7.2.1 פיקוח על הכנת מסמך מדיניות והבאתו לאישור הדירקטוריון.

## 7.3 מזכיר החברה

7.3.1 בקרה אחר קיום דיון חוזר בנושא מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים בדירקטוריון אחת לשנתיים.

7.3.2 תיעוד החלטות המתקבלות בדירקטוריון.

## 7.4 קצין ציות

7.4.1 מעקב אחר ביצוע החלטות דירקטוריון.

## 7.5 מנהל אגף מטה, תכנון ומשאבי אנוש

7.5.1 הכנת מסמך המדיניות ועדכון המסמך בהתאם לשינויים בהוראות ו/או להחלטות הדירקטוריון.

## 7.6 מנהלי אגפים - גורם עסקי

7.6.1 יישום המדיניות באגפים השונים עליהם חל הוראות חוזר בירור וישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור של הפיקוח.

7.6.2 אחריות להכנה ועדכון מערכות הכללים, כל מנהל אגף בתחומו.

## 8. ערכי החברה

8.1 חזון קבוצת איילון הינו יצירת בידול לחברה במתן שירות בתביעות תוך הענקת יתרון תחרותי, עסקי ושיווקי המשקף את המוטו של "אנשים לשרות אנשים" שקבוצת איילון חרטה על דגלה.

8.2 בכל הנוגע ליישוב תביעות, יישוב סכסוכים או מחלוקות וכן בטיפול בפניות ציבור, עובדי תחום תשלומי ביטוח בחברה וכן נציגות פניות הציבור נדרשים ליישם הלכה למעשה את עקרונות היסוד הבאים :

תחום : איילון ביטוח נושא : הנהלה	נוהל מס': 100.03.23
שם: מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 09.2011	עמוד מספר 6 מתוך 7

- 8.2.1 שירותיות - הלקוח מרכז
- 8.2.2 תום לב
- 8.2.3 אנושיות והוגנות
- 8.2.4 שקיפות
- 8.2.5 מקצועיות
- 8.2.6 יסודיות
- 8.2.7 ענייניות
- 8.2.8 יעילות

#### **9. הקוד אתי**

הקוד האתי של איילון, הופנם והוטמע בקרב כל יחידות החברה. עקרונותיו חלים כמובן גם על פעילות יישוב פניות המבוטחים/עמיתים לתשלום תגמולי ביטוח ו/או סכסוכים, בין אם הם מיושבים ע"י עובדי החברה ובין אם הם מיושבים באמצעות מיקור חוץ מטעמה. כן חל הקוד על כל פעילות מענה לפניות הציבור.

#### **10. פעולות לצורך עמידה במדיניות החברה**

בנוסף לערכי החברה והקוד האתי, יפעלו עובדי החברה ומנהליה בתחום תשלום תגמולי ביטוח ומענה לפניות הציבור בביצוע הפעולות ויישום העקרונות הבאים:

10.1 הכנת נהלי עבודה ומערכות כללים ליישוב תביעות תוך הקפדה על מילוי הוראות חוזרי הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן-"המפקח") ויוכנו על פי העקרונות הבאים:

10.1.1 התייחסות לערכים דלעיל, ככל שרלוונטי, בכל הקשור לסילוק תביעות וטיפול בפניות הציבור.

10.1.2 בניסיון להגיע לתהליכי עבודה ותהליכי שרות אחידים ככל שניתן בין מחלקות התביעות השונות בשאיפה לסטנדרטים דומים וגבוהים של שרות.

10.1.3 תהליכים אחידים וברורים ושוויוניים ככל שניתן לכל סוגי המבוטחים (ישיר או צד ג') למעט מקרים של מסלולי שרות/סילוק ייעודיים שיוגדרו בהתאם לסוג המבוטח וסוג

תחום : איילון ביטוח נושא : הנהלה	נוהל מס': 100.03.23
שם: מדיניות ליישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור ולמערכת הכללים	מהדורה מס': מתאריך:
תאריך תוקף : 09.2011	עמוד מספר 7 מתוך 7

התביעה (לרבות בדרך של מסלול סילוק מהיר).

- 10.2 קביעת מדדי שרות כמותיים כאשר עבור כל מדד שירות, ככל שניתן, ייקבע יעד וינוהל מעקב אחר עמידה ביעד.
- 10.3 מתן תגובה לכל פנייה בזמן סביר ובהתאמה ללוחות הזמנים הקבועים בדין או חוזרי המפקח.
- 10.4 תשלום מלוא הסכומים להם זכאים המבוטחים שאינם שנויים במחלוקת במועדים הקבועים בחוק/חוזרי המפקח, תוך שיקוף למבוטח/הנפגע את ההנמקות העומדות ביסוד התשלום או ביסוד אי ההכרה בתביעה או בחלק מרכיביה.
- 10.5 יישוב הפניות לתשלום תגמולי ביטוח ככל שניתן מחוץ לכותלי בית המשפט מתוך התייחסות חיובית להצעות פשרה וגישור לצורך יעול הליכים משפטיים ויישובם בדרכי נועם.
- 10.6 שמירת סודיות ואבטחת מידע הנוגע למבוטחים/עמיתים.
- 10.7 הפעלת ספקי שרות בתביעות אשר הינם מקצועיים, מיומנים ובעלי תודעת שרות בכל התחומים (שמאים, חוקרים, עורכי דין וכל ספק אחר). מנהלי תחום תשלומי ביטוח ידאגו להנחייתם והתווית דרכי עבודתם של הספקים בהתאמה לעקרונות החברה, תוך הימנעות משיקולים זרים או ניגוד אינטרסים. כן יפעילו מנהלי התחום פיקוח שוטף על עבודת הספקים בהתאמה למדיניות.
- 10.8 קיום מערך השתלמויות מקצועיות, אשר יינתנו על ידי אנשי מקצוע מומחים בתחום.
- 10.9 דגש על רמת השירות של מרכז שירות לקוחות איילון (מוקד מש"ל): רמת שרות גבוהה, יעילה ומקצועית ועל בסיס מדיניות זו של החברה, הן בקרב עובדי ה"קו הראשון" של נציגי השירות והן בקרב יחידת ה- " BACK OFFICE " ביחידה זו.

## **11. תחולה ותוקף**

- 11.1 הוראות המדיניות יחולו על כל הגורמים המוזכרים במסמך.
- 11.2 המדיניות תיכנס לתוקף בתאריך אשר יקבע בכותרת המסמך.