



מדיניות יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור

יישוב תביעות

החברה מחויבת לשירות ראוי במהלך בירור התביעה מתוך כבוד, אכפתיות והקשבה. החברה תטפל בתביעות המוגשות לה בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות תוך שמירה על פרטיות המידע של התובע.

החברה תפעל לתשלום ראוי בעת יישוב תביעות.

החברה תשאף לשיפור מתמיד בשירות הניתן אגב יישוב תביעות.

החברה תעמיד משאבים טכנולוגיים וניהוליים לצורך יישוב התביעות בצורה מהירה, יעילה ומקצועית.

החברה תדאג לכך כי כל עובדיה העוסקים ביישוב תביעות יהיו בעלי כישורים נדרשים וידע, על מנת לתת שירות על פי העקרונות להן התחייבה החברה ותפעל לרענון הידע שלהם ולהעמקתו באופן שוטף.

החברה תעמיד לנוחות מבוטחיה והציבור הרחב מספר ערוצים באמצעותם ניתן לפנות לצורך בירור בשאלות הנוגעות ליישוב תביעות.

החברה תפעל בהתאם למערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות אובדן כושר עבודה.