

עקרונות אמנת שירות שפי האודן

הגינות

1. עובדי המחלקה מאמינים בהגינות, יושרה ואמינות כערכים מנחים באופן עקבי ומתמשך. בהתאם, עובדי המחלקה יעניקו לכל אחד ואחת מהמבוטחים יחס ראוי וצודק.

זמינות, מהירות ומועילות

2. עובדי המחלקה יפעלו לשירות המבוטחים בזמינות מרבית (טלפון ודוא"ל) לטובת מענה מהיר ויעיל לפניותיהם.

3. עובדי המחלקה יעמדו לרשות המבוטחים במשרדי הסוכנות, בימי קבלת הקהל הקבועים ובשעות המפורטות. כשירות למבוטחים, יפעל לנוחיותם כונן מחלקתי בכל ימי שישי, ערבי חג וחול המועד בין השעות 08:30-00:13.

4. עובדי המחלקה יפעלו לטיפול מהיר, יעיל וממצה בכל פנייה, תלונה, בקשת הבהרה, הסתייגות וכו' (לרבות לאחר קבלתן בהודעות קוליות ו/או כתובות בכל פורמט שהוא). תלונות הנוגעות לזמינות, מהירות ויעילות השירות למבוטחים יטופלו במסגרת זמן שלא תעלה על שני ימי עסקים ממועד קבלת הפניה.

5. עובדי המחלקה מתחייבים לטיפול מהיר ויעיל בבקשות לאישורי ביטוח והן תטופלנה ללא שיהוי וזאת במסגרת זמן שלא תעלה על שני ימי עסקים, אלא אם כן העיכוב ינבע מגורם שאינו בשליטת האודן (הערה: סטנדרט מקובל וכמובן שהאודן תעשה את המיטב לתת מענה בזמן מינימלי).

שקיפות ופשטות

6. עובדי המחלקה מתחייבים לטיפול בפניות המבוטחים בשקיפות מרבית, להעביר לעיונם את המידע והנתונים העדכניים אודות הכיסויים הביטוחיים הרלוונטיים והמוצרים המוצעים עבורם וכל זאת במגוון ערוצים נגישים תוך מתן יחס ראוי, מקצועי ושירותי בכל עת.

7. עובדי המחלקה יפעלו ללא שיהוי ובשקיפות מוחלטת בהתייחס להנחה המוקנית מן הפרמיה הקבועה (בשיעור 12.5%), לחברי ארגון המהנדסים והאדריכלים העצמאיים בישראל בלבד, אשר מבטחים את עיסוקיהם בביטוח אחריות מקצועית.

8. עובדי המחלקה יקיימו משוב מקצועי ושירותי מקיף - חצי שנתי, לכלל המבוטחים לבחינת שביעות הרצון לטובת קביעת מדדי שירות עתידיים. נתוני המשוב החצי שנתי, יעובדו וינתחו להפקת דו"ח לקחי עבודה ושיפור השירות, לרווחת המבוטחים ובמטרה להוביל לשיפור המדדים בנתונים העתידיים.