

ОБЩИЙ РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ООО «Северная Защита» — применяется ко всем типам страховых случаев

Обязательные документы

- копия страхового полиса;
- документ, удостоверяющий личность заявителя;
- реквизиты для перечисления страхового возмещения.

Исключения из покрытия

- события, наступившие вне срока действия полиса;
- умышленные действия страхователя;
- события, не относящиеся к застрахованным рискам по полису.

Лимиты и франшиза

- применяются лимиты и франшизы профильного регламента по виду риска;
- при отсутствии профильного регламента — общий лимит по полису.

Признаки, требующие проверки

- полис оформлен незадолго до страхового события (код: `policy_recent`);
- заявленная сумма значительно превышает страховую сумму (код: `amount_over_limit`);
- заявитель уклоняется от предоставления оригиналов документов (код: `no_originals`);
- противоречия в описании обстоятельств события (код: `inconsistent_story`).

Порядок эскалации

- при сумме свыше 500 000 ₽ — на рассмотрение руководителя отдела урегулирования;
- при двух и более признаках проверки — передать в службу безопасности.

Требования к ответу заявителю

- официальный уважительный тон, обращение к заявителю по имени;
- всегда указывать номер обращения и срок рассмотрения;
- не сообщать заявителю внутреннюю оценку (тип, тяжесть, сумму) — только перечень недостающих документов и статус.

Внутренний документ. Образец для тестовой загрузки в ClaimPilot.