

הנדון: הנחיות על הליך הטיפול בגין נזק מים בדירה באמצעות שרברב הסדר

בהתאם לבחירתך, פוליסת הביטוח שבידך מכסה סיכוני מים ונוזלים אחרים באמצעות "שרברב שבהסדר" שייבחר על ידך בקורות מקרה ביטוח. אנקור מנהלת רשימת שרברבים שבהסדר. הרשימה תתעדכן מעת לעת ותהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של אנקור www.nkr.co.il לאחר קבלת הדיווח על ידך תמסור לך אנקור ו/או חברת ניהול התביעות לנזקי מים את רשימת השרברבים שבהסדר (הרשימה תכלול בין היתר את פרטי ההתקשרות עם השרברב, הציון שהתקבל מדירוג השרברבים שבהסדר ומספר המבוטחים שדירגו אותו וכו'). הרשימה תימסר לך בכתב או באמצעים דיגיטליים.

הרשימה כוללת לפחות 12 שרברבים בכל מחוז. במקרה ופחת מספר השרברבים במחוז מסוים מ-12 תאפשר לך אנקור לבחור בכל שרברב, על אף שרכשת פוליסת הסדר, ואתה תישא בהשתתפות עצמית כאילו בחרת בשרברב שבהסדר. עם פנייתך אל מוקד חברת הניהול, תפתח בחברת הניהול "אירוע", שיכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים: תיאור האירוע, נסיבות האירוע, מועד האירוע ותיאור הנזק הנטען. לאחר פתיחת התביעה, יישלח אלייך מסרון עם מספר התביעה.

זמינות מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר

1. תיקון הנזק יחל לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פנייתך לשרברב שבהסדר (להלן - "מועד הביקור") אלא אם אישרת אחרת. לעניין זה, "יום עבודה" - כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948 ויום העצמאות.
2. פנית לארבעה שרברבים שבהסדר לפחות, כאשר כל אחד מהם ציין כי אינו יכול להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה והודעת על כך לאנקור או לחברת הניהול, יתואם לך מועד להגעת שרברב שיגיע אליך לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד הודעתך. לא תואמה הגעת שרברב כאמור, יראה כאילו בחרת במסלול כל שרברב, ואתה תשלם את דמי ההשתתפות העצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר.
3. נקבע מועד ביקור, לא יעלה זמן ההמתנה לשרברב שבהסדר על שעתיים מעבר למועד הביקור שנקבע.
4. נקבע מועד ביקור, לא תודיע אנקור או חברת הניהול על דחיית מועד הביקור לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם. הודיעה לך אנקור או חברת הניהול על דחיית הביקור לפני השעה 20:00 כאמור, יתואם עמך מועד ושעה חדשים לביקור שיערך תוך יום עבודה אחד, אלא אם ביקשת אחרת. הודיעה לך אנקור או חברת הניהול על דחיית הביקור וקבעה לך מועד ביקור חדש כאמור, לא תורשה לדחות מועד ביקור זה פעם נוספת.
5. נקבע מועד ביקור ולא הגיע השרברב שבהסדר בזמן שנקבע (להלן - "השרברב הראשון"), ללא שקיבל את אישורך מראש או ללא שהודיעו לך על דחיית הביקור, בהתאם לסעיף קטן 4 יחלו הוראות אלה: (א) היה זמן ההמתנה לשרברב הראשון בין שעתיים לשלוש שעות, הנך רשאי לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים שבהסדר שימשיך בתיקון נזק המים ובתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב הראשון. (ב) עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, והודעת על כך לאנקור או לחברת הניהול, יתואם עמך מועד להגעת השרברב הראשון שיגיע אליך לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעתך לאנקור או לחברת הניהול או במועד אחר אם ביקשת זאת. לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום נוסף מצד אנקור או חברת הניהול, יתאפשר לך לבחור בכל שרברב, על אף שרכשת פוליסת הסדר, ואתה תישא בהשתתפות עצמית כאילו בחרת בשרברב שבהסדר.

דירוג שרברבים שבהסדר

6. בסיום מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר, לרבות במקרה שבו לא בוצע תיקון על ידי השרברב, יערך בירור איתך להלן "הסקר" לגבי שביעות רצונך מהשירות שקיבלת.

¹ מטעמי נוחות הערכה מנוסחת בלשון זכר

7. הסקר יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר. הציון יקבע, בין היתר, על בסיס השירות, מהירות מתן השירות ואיכות התיקון שבוצע על ידי השרברב שבהסדר, ככל שבוצע.
8. הסקר יערך באמצעים אלקטרוניים. היה וביקשת שהבירור ייערך באמצעים שאינם אלקטרוניים, יתאפשר זאת לך.
9. הציון שייקבע לשרברב שברשימת השרברבים שבהסדר יחושב כממוצע הציונים שניתנו לשרברב בשנה האחרונה.
10. דירוג השרברבים שבהסדר יעודכן לכל הפחות אחת לחודש.

אחריות חברת ביטוח

אנקור אחראית על איכות התיקון והשירות שיינתנו לך על ידי השרברב שבהסדר ו/או חברת הניהול, לרבות זמינות השירות וסיום התיקון בזמן סביר.

מסמך מסכם בעניין מתן שירות

בסיום השירות על ידי השרברב שבהסדר, ימסור לך מסמך מסכם הכולל פירוט לגבי השירות שניתן לך. המסמך יכלול, לכל הפחות, את אלה:

- ✓ ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק.
- ✓ הפעולות אשר נדרשו לדעתו לתיקון הנזק.
- ✓ פירוט הביקורים שתואמו מולך ופעולות התיקון שבוצעו בכל ביקור.
- ✓ תואם ביקור אך לא התקיים בפועל או שלא בוצע תיקון, תפורט הסיבה לכך.

מסירת המסמך כאמור תהיה בכתב או באמצעי אלקטרוני, בהתאם לבחירתך.

במקרה שנזקי המים נגרמו לדעתך באשמת צד שלישי ו/או עקב רשלנותם, באפשרותך לפעול כדלקמן:

לתבוע את הנזקים ישירות מהצד השלישי שהינו גורם הנזק. אם תבחר באפשרות זו תקבל מהחברה אישור אי הגשה, אותו תצרף לתביעה כלפי צד ג'. בנוסף, לא תירשם לחובתך תביעה בפוליסה ולא תחויב בתשלום השתתפות עצמית. בכל מקרה, גם אם אין בכוונתך לתבוע את הפוליסה בחברה, ומסירת הדיווח היא לידיעה בלבד (אם בכוונתך לתבוע את צד ג' בגין נזק שגרם), נבקשך לציין זאת במפורש בעת הפניה.

שמאות

1. ככל שיהיה צורך בביקור של שמאי בביתך להערכת הנזק ומורכבותו. בהתאם לשיקול דעת החברה ונסיבות המקרה, יתכן ויידרשו מומחים ובעלי מקצוע נוספים להערכת הנזק ותיקונו. מוקד התביעות של החברה יתאם עבורך ביקור שמאי ו/או מומחה כאמור, בהתאם לצורך.
2. בכדי לאפשר לחברה לברר כראוי את חבותה על פי מקרה הביטוח ובכדי לצמצם חילוקי דעות עתידיים, נבקשך כי תיקון הנזק על ידי השרברב, יעשה רק לאחר שהשמאי מטעם החברה יבקר בדירה ויעריך את הנזק ומורכבות הטיפול בו.

הודעה לפי חוק הגנת הפרטיות

המידע שתמסור הינו הכרחי לצורך תפעול וטיפול בתביעות ביטוח. המידע שמסרת ושתמסור בעתיד וכן מידע שיתקבל ממקורות אחרים לצורך הטיפול בתביעה, יישמר במאגר המידע של החברה ו/או כל גורם מטעמה וייעשה בו שימוש לצורך תפעול שוטף, שיפור השירות, עיבודים סטטיסטיים, תחשיבים אקטואריים, פילוח ומיקוד שיווקי ולטיפול בתביעות. למידע מפורט אודות השימוש שעושה החברה במידע, מטרות איסופו, למי יימסר ומימוש זכויותיך בנושא עיון במידע ותיקונו, אנא קרא בעיון את מדיניות הפרטיות של החברה המופיעה באתר האינטרנט בכתובת:

www.nkr.co.il

אנו עומדים לרשותך בכל שאלה או בקשה בטלפון 8239 *

בברכה,

מחלקת תביעות

אנקור חברה לביטוח בע"מ