



לכבוד,

מבוטח¹ נכבד,

הנדון: הנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים מהמבוטח בגין נזק בדירה²

לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת תביעה למימוש זכויות, על פי הכיסוי בגין נזק בדירה לפי תנאי הפוליסה.

אנקור משקיעה את מירב המאמצים במתן שירות מהיר ויעיל למבוטחיה. במסגרת זו, אנו פועלים ליישוב התביעה בזמן הקצר ביותר.

טופס זה יציג לך את הליך בירור ויישוב התביעה במסגרת פוליסה לביטוח דירה ותכולתה באנקור.

מיד עם קרות האירוע הביטוחי, יש לפנות לסוכן הביטוח שלך או לדווח טלפונית על האירוע למוקד שרות לקוחות באנקור בטלפון. אם בחרת להגיש את התביעה באמצעות סוכן הביטוח שלך, אנו נכבד את בחירתך ונברר את התביעה למול הסוכן. הנך רשאי בכל עת להודיענו אחרת ואנו נפעל על פי הוראותיך.

על מנת לקצר את תהליך הטיפול יש למלא את טופס התביעה המצורף. ניתן גם להיכנס לאתר אנקור www.nkr.co.il ולמלא את טופס התביעה הרלוונטי למקרה הביטוח ולצרף את המסמכים הרלוונטיים, כמפורט באתר. הליך בירור התביעה מתחיל עם קבלת טופס תביעה מלא וחתום בחברה.

לתשומת ליבך, ככל והינך אזרח ותיק, באפשרותך להגיש תביעה בעל פה אל מול נציג המוקד.

מובהר כי קבלת טופס התביעה אצל המבטח אינו מהווה הסכמה ו/או התחייבות ו/או אישור של המבטח.

את טופס התביעה והמסמכים הנלווים ניתן לשלוח אלינו לכתובת דוא"ל claims@nkr.co.il או בדואר. אם תמסור את מספר הטלפון שלך, נוכל לעדכן אותך במסרון בדבר סטטוס התביעה.

עם קבלת הודעתך באנקור, תפתח תביעה באנקור ומספרה ישלח אליך. נודה לך לציון מספר התביעה בכל פנייה לאנקור.

במסגרת יישוב התביעה יתכן כי אנקור תיעזר בשירותם של מומחים שונים או חוקרים, נציין כי הזכות לבירור החבות בכל תביעה נתונה לכל מבטח עפ"י חוק חוזה הביטוח התשמ"א – 1981 (להלן: "החוק"). מינוי מומחים נקבע בהתאם למדיניות והחלטת אנקור ובהתאם לנסיבות האירוע. הנך רשאי להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה.

באפשרותך לבחור את אופן משלוח ההודעות בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיה (באמצעי דיגיטאלי - דוא"ל/מסרון או דואר ישראל).

היה וקיים לזכותך תשלום לתגמולי ביטוח המכסים תשלום חד פעמי לספק שירות מוכר העובד עם אנקור וברצונך כי אנקור תשלם ישירות לספק השירות, אנו תאם זאת אל מול מוקד אנקור

היה וחברתנו מינתה שמאי לבדיקת בקשתך לתגמולי ביטוח, נא המצא המידע והמסמכים המבוקשים ישירות לשמאי שמונה. אין צורך לשלוח לשמאי בשנית מסמכים שכבר הומצאו על ידך לחברתנו.

על מנת לקדם את יישוב התביעה הנך מתבקש לשתף פעולה ו/או לסייע במסירת מידע בכל הקשור לתביעה, לרבות במהלך בדיקות אשר יבוצעו ע"י המומחים מטעמנו ו/או נציגינו. כמו כן יש להמציא לאנקור את כלל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים לבירור התביעה והמפורטים להלן. יתכן ותידרש גם להמציא מסמכים נוספים בהתאם לנסיבות האירוע. לתשומת ליבך, ללא המצאת המידע/ המסמכים הנדרשים לבירור התביעה אנקור לא תוכל להמשיך לטפל בתביעתך או שזמן הטיפול בתביעה יתארך.

¹ מטעמי נוחות מסמך ההנחיות מנוסח בלשון זכר, אך הוא פונה לנשים ולגברים כאחד.
² למעט בנוקי מים במסגרת כיסוי שרברב שבהסדר.



היה ונשאת בתשלומים כלשהם בשל צעדים שננקטו על ידך לשם הקטנת הנזק, שיפוי בגין תשלום מומחה עבור חוות דעת וכדומה, הנך זכאי לשיפוי בגין הוצאות סבירות, בכפוף לתנאי הפוליסה.

תוצאת בירור התביעה תהיה אחת מארבע החלופות הבאות: תשלום מלוא התביעה, תשלום חלקי של התביעה, תשלום במסגרת פשרה, או דחייה של התביעה. הודעה רלוונטית תימסר לך בהתאם למקרה ועל פי הפירוט הקבוע במערכת הכללים המצורפת.

אם נמצא כי צד ג' אחראי לנזק, אנו נשקול הגשת תביעת תחלוף כנגד המזיק.

לידיעתך, עפ"י החוק חלה התיישנות על בקשת מבוטח לתשלום תגמולי ביטוח לאחר 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח הכל בכפוף לחוק ההתיישנות תשי"ח – 1958. הגשת בקשה למבטח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.

על מנת לטפל בבקשה לתגמולי בטוח ועל מנת שנוכל לקבוע עמדתנו לגביה נבקשך להמציא ו/או לחתום על הטפסים הבאים:

1. טופס תביעה –נספח א'.
2. אסמכתאות הכוללות צילומים של הרכוש הנתבע באם מצוי ברשותך, הערכת תכשיטים/חשבוניות/קבלות לגבי כל אחד מפריטי הרכוש הנתבע, ככל הקיים ברשותך.
3. הצעות תיקון / הצעות רכישה לגבי כל אחד מפריטי הרכוש הנתבע על ידך, ככל הקיים ברשותך.
4. חשבוניות / קבלות תיקון / רכישה לגבי כל אחד מהפריטים הניזוקים כתוצאה מאירוע הנזק, במידה ובכוונתך לממש את זכותך לכוון את הנזק. תשומת ליבך מופנית לכך כי זכות הכינון או הרכישה מחדש של פריטי תכולה ו/או פריטי מבנה שניזוקו מוגבלת להיקף ולתקופה המצוינים בתנאי הפוליסה לגבי "ערך כינון" ואינה חלה על פריטי תכשיטים.
5. אישור אי הגשת תביעה והעתק פוליסה רלבנטית - באם קיים ביטוח נוסף למבנה מטעמך או מטעמו של אחר.
6. אישור הסרת שיעבוד – באם קיים שיעבוד בפוליסה על מבנה הדירה ומבנה זה ניזוק כתוצאה מהאירוע, יש להמציא אישור מהמשעבד בדבר גובה החוב או אישור הסרת שיעבוד. באם קיים עיקול, יש לדאוג להסרתו. באם לא יוסר על ידך בתוך זמן סביר יתכן ויהא עלינו לשלם לבעל זכות העיקול או השעבוד.
7. אישורים / אסמכתאות לגבי מועד הפירעון בפועל של תשלומי הוצאות נלוות באם בוצעו על ידך.
8. אישור פרטים לצורך העברת תגמולי הביטוח בהעברה בנקאית של תגמולי הביטוח – רצ"ב נספח ב', וצילום המחאה.
9. אישור משטרה מפורט בנוזקי פריצה, גניבה, אובדן.
10. עותק הסכם שכירות – אם הדירה נשכרה על ידך ונגרם נזק למבנה.

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 וטיפול 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

נבקש להבהיר, במידה שלא יתקבלו המסמכים המפורטים הרלוונטיים לעיל במלואם לא יהיה ניתן לקדם את הטיפול בתביעתך.

אנו עומדים לרשותך בכל שאלה או בקשה בטלפון *8239

בברכה,

מחלקת תביעות

אנקור חברה לביטוח בע"מ

מספר תביעה	שם הסוכן	סוג הנזק:	מספר פוליסה:	אי הפעלת הפוליסה
				☐

פרטי המבוטח והפוליסה	שם המבוטח	ת.ז.	כתובת
	מספר טלפון נייד	דוא"ל @	
פרטי איש קשר שאינו המבוטח לניהול התביעה	שם איש הקשר	ת.ז.	קרבה למבוטח
	מספר טלפון נייד	דוא"ל	
אופן מבוקש לקבלת הודעות ומסמכים			
מסרון (SMS) לטלפון		באמצעות דוא"ל	דואר ישראל

תאריך האירוע	שעת האירוע	האם דווח לכבאות אש? כן ☐ לא ☐	האם דווח למשטרה? כן ☐ לא ☐
--------------	------------	--	---

תיאור האירוע:			
האם בעת האירוע הדירה הייתה מאוישת? כן ☐ לא ☐ ככל שלא הייתה מאוישת הדירה - ממת? _____ האם באירוע היו נפגעי גוף? כן ☐ לא ☐			
האם היו עדים לאירוע?	שם	כתובת	טלפון
	שם	כתובת	טלפון
פירוט הנזק הנתבע:			
תאור הרכוש הניזוק		סכום התביעה	
הריני מצהיר בזאת כי כל הפרטים שמסרתי נכונים ומלאים	תאריך	חתימת בעל הפוליסה	מבוטח שהינו אזרח ותיק מעל גיל 67 המעוניין למלא את טופס התביעה בע"פ, מוזמן לפנות למוקד אנקור

לתשומת ליבך המסמכים המבוקשים הנדרשים ממך ליישוב התביעה מפורטים במסמך שנשלח לך

לכבוד

אנקור חברה לביטוח בע"מ

הנדון: אישור פרטים לצורך העברה בנקאית

תביעה מספר XXXXXXXXXX

הריני מצהיר בזאת כי ברצוני לקבל את התשלום בהעברה בנקאית לחשבון שפרטיו להלן וזיכוי החשבון ישמש אישור לקבלת תגמולי הביטוח:

יש לצרף צילום המחאה מבוטלת

שם המוטב בעל החשבון		מספר ת.ז	
מספר טלפון נייד		דואר אלקטרוני	
שם הבנק	מספר הבנק	שם הסניף	מספר הסניף
מספר חשבון			
תאריך	שם המוטב/בעל החשבון		חתימה

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