

לכבוד,

מבוטח¹ נכבד,

הנדון: הנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים מהמבוטח בגין אירוע גניבת רכב

לרשותך ערכת מסמכים לצורך הגשת תביעה למימוש זכויות, על פי הכיסוי בגין גניבת רכב 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 רכב רכוש באנקור.

מיד עם קרות האירוע הביטוחי, יש לפנות לסוכן הביטוח שלך או לדווח טלפונית על האירוע למוקד שרות לקוחות באנקור בטלפון *8239. 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 הטופס 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 בשירותים של מומחים שונים או חוקרים, לרבות פנייה למאגר תביעות רכב רכוש לבדיקת עברו הביטוחי של הרכב. 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.

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.

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

¹ מטעמי נוחות מסמך ההנחיות מנוסח בלשון זכר אך הוא פונה לנשים ולגברים כאחד.



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.

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

עם גילוי גניבת הרכב יש לפעול כדלהלן:

1. יש לדווח על אירוע הגניבה למשטרת ישראל בתחנה הסמוכה למקום האירוע.
2. היה וברכב הנגנב מותקנת מערכת איתור, עליך לדווח במיידית לחברת האיתור.
3. היה וקיים כיסוי ביטוחי לאירוע והינך זכאי לקבלת רכב חלופי, תהא זכאי לעליך לפנות למוקד אנקור לצורך מימוש הזכאות בהתאם לכתב השרות. עם תום תקופת הזכאות כפי שנקבעה עליך להחזיר את הרכב החלופי.

לאחר קבלת מלוא המסמכים המהותיים לברור החבות, בכפוף לקיומו של כיסוי ביטוחי וגמר הביור, היה והרכב לא ימצא בחלוף תקופת ההמתנה המצוינת בפוליסה- תפעל אנקור להעביר תגמולי ביטוח בגין ערך הרכב ע"פ תנאי הפוליסה. היה וקיים חוב כלשהו, הסכום יקוזז מתגמולי הביטוח.

לצורך הטיפול בתביעה נבקשך לצרף את המסמכים הרלוונטיים לתביעתך מהרשימה להלן:

- ✓ טופס תביעה – נספח א'
- ✓ הסכמה למסירת מידע ממשדד הרישוי על פרטי הנהג ברכב המבטוח בעת האירוע – נספח ב'
- ✓ אישור משטרה על הגניבה
- ✓ טופס הרשאה להעברה בנקאית – נספח ג'
- ✓ צילום המחאה מבוטלת ו/או אישור ניהול חשבון בנק לצורך העברה בנקאית
- ✓ ייפוי כוח חתום להעסקת תיק משטרה – נספח ד'
- ✓ רישיון רכב – מקורי היה ומצוי בידך
- ✓ צילום תעודת הזהות של בעל הרכב
- ✓ במידה וברכב היו מותקנים רדיו ו/או אביזרים - שאינם אינטגרליים/ מקוריים של הרכב, ואלו בוטחו על ידך בנפרד – יש להמציא אסמכתאות בגין רכישתם וערכם.
- ✓ ייפוי כוח מקורי להעברת בעלות לידי אנקור (במידה וקיימים בעלים נוספים יש להחתימם). אנא הקפד לחתום בסעיף מס' 1. במידה ומדובר בתאגיד יש לאמת חתימת מורשה/י החתימה על גבי ייפוי הכוח – באמצעות עו"ד שיאשר כי החותם/ים מוסמך/ים לחתום בשם התאגיד ולחייבו בחתימתם – נספח ה'
- ✓ בקשה להחזר אגרה ממשדד התחבורה - לצורך קבלת החזרים על אגרת הרישוי לרכב ששילמת במקרה של אובדן כללי – נספח ו'
- ✓ 2 סטים של מפתחות הרכב ושלטי/אביזרי הפעלת מיגון (אשר ימסרו לחוקר מטעמנו או יישלחו ישירות למשדדנו).
- ✓ אישור שחרור משעבוד ככל שקיים
- ✓ ככל וקיים עיקול, יש להסירו מיידית. רישום עיקול על הנכס המבטוח יש בו כדי למנוע את התשלום ו/או תשלום תגמולי הביטוח לגורם המעקל.
- ✓ במידה והנך מתקזז במע"מ יש להעביר אישור רוי"ח לגבי שיעור קיזוז המע"מ
- ✓ דוח מצב תביעות בעבר ל - 3 השנים האחרונות
- ✓ פירוט עבר התביעות של הרכב בשלוש השנים האחרונות ולצרף דו"ח שמאי המתייחס לכל תאונה, אם ארעה.

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



במקרה של מציאת הרכב:

1. היה והרכב יימצא במסגרת תקופת ההמתנה המצוינת בפוליסה, עליך לפעול במקביל למסירת ההודעה למוקד אנקור לשחרור הרכב מתחנת המשטרה בה הינו נמצא.
2. היה והרכב שנמצא יתברר כניזוק, אנקור תפעל לטיפול בנזקי הרכב בהתאם לנהלים לטיפול בנזק תאונתי לרכב ותעודכן על כך.

אנו עומדים לרשותך בכל שאלה או בקשה בטלפון *8239.

בברכה,

מחלקת תביעות

אנקור חברה לביטוח בע"מ

שם הסוכן	מספר תביעה
----------	------------

כתובת	ת.ז.	שם המבוטח	פרטי המבוטח והפוליסה
דוא"ל @		מספר טלפון נייד	
כתובת	קרבה למבוטח	ת.ז.	שם איש הקשר
חתימת המבוטח לאישור איש הקשר	דוא"ל @		מספר טלפון נייד
דואר ישראל <input type="radio"/>	באמצעות דוא"ל <input type="radio"/>	מסרון (SMS) לטלפון <input type="radio"/>	אופן מבוקש לקבלת הודעות ומסמכים
רשום על שם	שנת ייצור	מספר רישוי	שם היצרן ודגם
			פרטי הרכב המבוטח

האם דווח למשטרה? כן <input type="radio"/> לא <input type="radio"/>	כתובת מקום האירוע	שעת האירוע	תאריך האירוע
---	-------------------	------------	--------------

תיאור האירוע			
טלפון	כתובת	שם	האם היו עדים לאירוע?
טלפון	כתובת	שם	
מבוטח שהינו אזרח ותיק מעל גיל 67 המעוניין למלא את טופס התביעה בע"פ, מוזמן לפנות למוקד אנקור	חתימת בעל הפוליסה	תאריך	הרני מצהיר בזאת כי כל הפרטים שמסרתי נכונים ומלאים



הסכמת למסירת המידע לחברת ביטוח

נתוני שאילתת נהג

אני הח"מ, הנהג ברכב לגביו הוגשה תביעה לתגמולי ביטוח לפי פוליסת ביטוח רכב (רכוש), מסכים בזה כי משרד התחבורה, התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים, יעביר לחברת הביטוח לה הוגשה התביעה באמצעות איגוד חברות הביטוח/ מרכז הסליקה של חברות ביטוח בע"מ, את המידע על רישיון הנהיגה שלי הנדרש לאור הפוליסה האמורה והמצוי במאגר נתוני הנהגים שברשות משרד התחבורה. הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעתי כלפיכם ולקבלת נתוני שאילתת 03/טופס 1010/שאילתת 10

מספר רכב	מספר זהות	שם	תאריך
חתימת הנהג	תאריך אירוע	מספר רישיון נהיגה	כתובת הנהג

נתוני שאילתת רכב

אני הח"מ, הרשום כבעל הרכב, שמספרו להלן, במאגר משרד התחבורה והבטיחות בדרכים – מסכים בזה, כי משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יעביר לחברת הביטוח, באמצעות איגוד חברות הביטוח בישראל /מרכז הסליקה של חברות ביטוח בע"מ את כל המידע על הרכב, המצוי במאגר כלי הרכב של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים. הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעתי כלפיכם.

חתימת בעל הרכב הרשום	מספר זהות	שם בעל הרכב הרשום	רכב בבעלות פרטית
חתימת מורשה חתימה + חותמת תאגיד	מספר חברת התאגיד	שם התאגיד	רכב בבעלות תאגיד

ברצוני למסור את פרטי חשבון הבנק שלי/שלנו, לצורך קבלת ההחזר היחסי על פי דין של אגרת הרישוי ממשרד התחבורה והבטיחות בדרכים כאשר הרכב גנוב הערה: על פי הודעת משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, הטיפול בהחזר אגרה לרכב גנוב יהיה לאחר תום שלושה חודשים מהגניבה. הטיפול בהחזר האגרה אינו באחריות "חברת הביטוח" אלא ישירות ע"י משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

- אבקש להעביר את הפרטים להלן למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים:

מספר בנק	מספר סניף	מספר חשבון	מספר זהות
----------	-----------	------------	-----------

- אני מסרב למסור פרטי חשבון בנק

תאריך	שם	מס' זהות/תאגיד	מספר רכב	כתובת
חתימת בעל הרכב הרשום/בצרוף חותמת תאגיד				

הערות:

1. בסירוב בעל הרכב/תאגיד למסירת פרטי חשבון במקרה של גניבה/אובדן מוחלט – יש להקיף בעיגול
2. אין לחייב את בעל הרכב למסור פרטי חשבון במקרה של סירוב



לכבוד

אנקור חברה לביטוח בע"מ

הנדון: אישור פרטים לצורך העברה בנקאית

תביעה מספר _____

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

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

טופס ייפוי כוח להעתקת תיק משטרה

תאריך: _____

לכבוד
משטרת ישראל
שלום רב,

הנדון: ייפוי כוח להעתקת תיק משטרה

מספר תביעה _____

אני הח"מ נותן את הסכמתי בזאת להעתקת תיק משטרה עבור "אנקור חברה לביטוח בע"מ"
בגין גניבת רכב שמספרו _____ אירוע _____
מיום _____

שם פרטי ומשפחה	ת.ז.	חתימה	תאריך
----------------	------	-------	-------



מדינת ישראל



משרד התחבורה

מינהל התנועה - אגף הרישוי

לביצוע שינוי במירשם כלי הרכב -
כאשר המבקש אינו מבצע את
הפעולה בעצמו.

נציג המבקש (השליח) יציג:

- טופס זה.
- תעודת זהות שלו ושל המבקשים.
- רישיון הרכב (כאשר הוא שליח
של בעל הרכב).
- טופס זה יוחזר לשליח.
- השליח אחראי לכל פעולה שביצע
בהסתמך על טופס זה

יפוי כח - של אדם פרטי רכב מספר

למכירת הרכב (מטעם בעל הרכב).

לקניית הרכב (מטעם הקונה).

לפעולה אחרת מטעם בעל הרכב.

1. פרטי התאגיד – בעל הרכב הרשום או הקונה

שם התאגיד וחוזמת התאגיד _____

מספר התאגיד

ב.ו. _____

2. המורשים לחתום בשם התאגיד, המאשרים בחתימתם כי נציגם לביצוע הפעולה הוא מי שרשום בסעיף 3 להלן:

שם משפחה ופרטי חתימה _____

שם משפחה ופרטי חתימה _____

מורשה לחתום בשם התאגיד מורשה לחתום בשם התאגיד

3. פרטי מיופה הכח (נציגו ושליחו של התאגיד)

שם משפחה ופרטי חתימה _____

מספר הזהות

ב.ו. _____

4. הריני לאשר כי נותני יפוי הכח, שפרטיהם בסעיף 2 מורשים לחתום בשם התאגיד.

שם משפחה ופרטי של עורך הדין _____

כתובת משרד עורך הדין _____

תאריך האישור בתוקף עד _____

חתימה וחוזמת של עורך הדין _____

נספח ו'

טופס בקשה להחזר אגרת רישוי

לכבוד,

אנקור חברה לביטוח בע"מ

הנדון: החזר אגרת משרד התחבורה במקרה של רכב גנוב/אובדן גמור

ברצוני למסור את פרטי חשבון הבנק שלי/שלנו, לצורך קבלת ההחזר היחסי על פי דין של אגרת הרישוי ממשרד התחבורה כאשר הרכב גנוב או במקרה שהשמאי ידווח על הרכב כרכב באבדן גמור.

הערה: על פי הודעת משרד התחבורה, הטיפול בהחזר אגרה לרכב גנוב יהיה לאחר תום שלושה חודשים מהגניבה. הטיפול בהחזר האגרה אינו באחריות "חברת הביטוח" אלא ישירות ע"י משרד התחבורה.

פרטי חשבון הבנק:

שם הבנק	מספר הבנק	מספר הסניף	מספר החשבון	ת.ז.

הערה:

למניעת טעויות בהעברת ההחזר, יש להעביר צילום המחאה בה מופיעים פרטי בנק/סניף/חשבון

תאריך	שם	ת.ז./מס' תאגיד	מספר רכב	כתובת בעל הרכב

חתימת בעל הרכב הרשום (בצרוף חותמת תאגיד)

אני מסרב למסור פרטי חשבון הבנק

חתימת בעל הרכב הרשום (בצרוף חותמת תאגיד)