



פונה¹ נכבד,

הנדון: הנחיות על הליך הטיפול והמסמכים הנדרשים מתובע צד שלישי בגין תאונה שנטען כי נגרמה במעורבות רכב המבוטח באנקור

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

אנקור משקיעה את מירב המאמצים במתן שירות מהיר ויעיל לפונים אליה. במסגרת זו, אנו פועלים ליישוב התביעה בזמן הקצר ביותר. הנחיות אלו יציגו לך את הליך בירור ויישוב התביעה במסגרת תביעת צד ג' בפוליסה לביטוח רכב באנקור.

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

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.

חשוב להדגיש כי בהתאם לדין עליך לפעול להקטנת הנזק, לפיכך מומלץ לך לקבל את אישורה של אנקור מראש לגובה שכ"ט השמאי אותו תבחר על מנת למנוע מחלוקות עתידיות. אנקור תישא רק בשכ"ט סביר של שמאי. שכן הטרחה הנהוג בשוק מצוי באתר אנקור. בנוסף, במסגרת חובתך להקטין את הנזק וכדי למנוע מחלוקות עתידיות אנו מציעים לך לבחון אפשרות לבצע את תיקון הרכב עם חלקי חילוף מיבוא מקביל שעלותם נמוכה יותר.

אם עדיין לא תיקנת את רכבך, אנו מביאים לתשומת ליבך כי קיימת בפניך האפשרות להכניס את רכבך לתיקון לאחד ממוסכי השירות שבהסדר עם חברתנו וליהנות ממגוון הטבות שכלולות בתיקון במוסכים אלו. לשם כך עליך לפנות למוקד שרות לקוחות באנקור בטלפון *8239 ולאחר בדיקת קיום כיסוי ביטוחי למבוטחנו, קיומה של חבות המבוטח כלפיך ואי התנגדותו, במקביל להמצאת מסמכים הנדרשים ממך, יישלח על ידנו למוסד אישור לתיקון רכבך.

אם בכוונתך לתקן את הרכב במוסד מורשה מטעמך שאינו מוסד הסדר של אנקור, אם יתברר שקיימת חבות מלאה של מבוטח אנקור כלפיך וכיסוי ביטוחי, אנקור מוכנה לספק למוסד זה ישירות את החלפים הנדרשים לביצוע התיקון, ככל שהם זמינים ובכך ניתן יהיה למנוע מחלוקות עתידיות בדבר גובה התיקון הנדרש.

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 ו/או למומחה מטעמנו 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.

לאחר קבלת מלוא המסמכים אנקור תשלם את בירור חבותה ובכלל זה האם מבוטח אנקור אחראי לתאונה, האם יש כיסוי ביטוחי, גובה הנזק וכיוצ"ב. במסגרת זו, וע"פ החוק, אנו חייבים לפנות בכתב למבוטח, להודיע לו כי הוגשה על ידך תביעה ולאפשר לו פרק זמן של 30 יום להודיע לנו אם הוא מתנגד לביצוע התשלום.

¹ מטעמי נוחות הערכה מנוסחת בלשון זכר



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 הנך עוסק מורשה ו/או חברה בע"מ, לא תהיה זכאי לשיפוי בגין רכיב המע"מ שאתה מזדכה עליו.

לידיעתך, עפ"י החוק חלה התיישנות על תביעת צד שלישי – 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח והכל בכפוף לחוק ההתיישנות תשי"ח – 1958. הגשת בקשה למבטח אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות אלא רק הגשת תביעה לבית המשפט.

אין באמור לעיל משום הודאה בחבותה של אנקור ו/או כדי לפגוע בכל טענה ו/או זכות הקיימים לאנקור עפ"י הפוליסה ו/או עפ"י הדין.

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

כמו כן, נבקשך למלא את כתובת הדואר האלקטרוני בטופס התביעה לצורך התקשרות. מתן כתובת המייל עשוי לייעל את הטיפול בעניינך.

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, אנא תאם זאת אל מול מוקד אנקור

שים לב!

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

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

- ✓ אישור "אי הגשת תביעה" לחילופין תצהיר מעורך דין בגין אי קיום ביטוח לרכוש הניזוק.
- ✓ טופס תביעה – נספח א'
- ✓ הסכמה למסירת מידע ממשדד הרישוי על פרטי הנהג ברכב בעת האירוע – נספח ב'
- ✓ טופס הרשאה להעברה בנקאית – נספח ג'
- ✓ צילום המחאה מבוטלת ו/או אישור ניהול חשבון בנק לצורך העברה בנקאית
- ✓ רישיון רכב
- ✓ תמונות ממקום האירוע
- ✓ דו"ח שמאי רכב מוסמך לרבות צילומי נזק צבעוניים בפורמט JPG וחשבוניות תיקון (אם הרכב תוקן)
- ✓ חשבון שכ"ט שמאי וקבלה בגין התשלום לשמאי
- ✓ אסמכתאות/ אישורים לגבי מועד הפירעון בפועל של כל התשלומים הנתבעים אשר בוצעו על ידך
- ✓ אישור שחרור משעבוד ככל שקיים
- ✓ ככל וקיים עיקול, יש להסירו מידידת. רישום עיקול על הנכס המבוטח יש בו כדי למנוע את התשלום ו/או תשלום תגמולי הביטוח לגורם המעקל.
- ✓ במידה והנך מתקזז במע"מ יש להעביר אישור רו"ח לגבי שיעור קיזוז המע"מ
- ✓ היה ומדובר בנזק שבעקבותיו נקבע "אובדן" הרכב יש להמציא אסמכתאות לעניין מכירת הרכב הניזוק במצבו ולגבי היקף התקבולים שנתקבלו בגינו

במקרה של תביעה לירידת ערך - יש להוסיף המסמכים הבאים:

✓ עבר ביטוחי - יש להמציא פירוט עבר התביעות של הרכב בשלוש השנים האחרונות ולצרף דו"ח שמאי המתייחס לכל תאונה, אם ארעה.

בקשה לתשלום תגמולי ביטוח בגין הפסדים:

- ✓ אישור הפסדים חתום על ידי חברת הביטוח שלך במידה והנזק הישיר לרכב שולם לך באמצעותה.
- ✓ עותק דו"ח שמאי.
- ✓ אסמכתאות/אישורים לגבי מועד הפירעון בפועל של כל התשלומים אשר בוצעו על ידך.
- ✓ אישור מרו"ח לגבי רכיב המע"מ, כולו או חלקו, שניתן לקיזוז לצורך אי הכללת רכיב זה בפיצוי.
- ✓ טופס הודעה חתום על ידי הנהג ברכב הניזוק במועד התאונה.

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

לידיעתך, באם טרם תיקנת את רכבך:

אנו ממליצים לך לבחור באחד ממוסכי ההסדר של אנקור, הפזורים בכל רחבי הארץ, על פי הרשימה המופיעה באתר האינטרנט של אנקור. אם בחרת במוסך הסדר, ואושר לך מסלול הסדר מראש על ידי החברה, תהיה זכאי להטבות הבאות:

- ✓ אנקור תשלם ישירות למוסך את עלות הנזק.
- ✓ אחריות על התיקון.
- ✓ רכב חלופי מידי בשיטת "מפתח תמורת מפתח".

לידיעתך, מסלול הסדר מחייב אישור מראש של אנקור ואין בבחירת מוסך מרשימת מוסכי ההסדר כדי לחייב את אנקור לתיקון הרכב במסגרת "מסלול הסדר".

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* או במייל tp@nkr.co.il

בברכה,

מחלקת תביעות

אנקור חברה לביטוח בע"מ

טופס תביעה – הודעה על אירוע נזק לרכב צד ג' שנטען כי נפגע ע"י רכב המבוטח באנקור

נספח א'

כתובת		ת.ז.	שם התובע	פרטי התובע והפוליסה
דוא"ל @		מספר טלפון נייד		
כתובת		ת.ז.	שם הנהג באירוע	
דוא"ל @		מספר טלפון נייד		
כתובת	קרבה לתובע	ת.ז.	שם איש הקשר	פרטי איש קשר שאינו הנתבע התביעה
חתימת התובע לאישור איש הקשר	דוא"ל @	מספר טלפון נייד		
מספר הטלפון של הסוכן	שם הסוכן	מספר תביעה	חברת הביטוח של התובע	
דואר ישראל	באמצעות דוא"ל	מסרון (SMS) לטלפון	על מנת שתישארו מעודכנים בשוטף, ככל שנמסר דוא"ל או טלפון נייד, אנו נשלח אליכם את המסמכים וההודעות בערוץ הדיגיטאלי. אם ברצונכם לקבל את המידע בדרך אחרת, אנא ציינו זאת	
רשום על שם	שנת ייצור	מספר רישוי	שם היצרן ודגם	פרטי הרכב של התובע
האם דווח למשטרה? כן ☐ לא ☐	כתובת מקום האירוע	שעת האירוע	תאריך האירוע	

פרטי הרכב הפוגע המבוטח באנקור

רשום על שם	שנת ייצור	דגם ויצרן הרכב	מספר רישוי
שם הסוכן		שם המבוטח באנקור	מס' פוליסה באנקור

פרטי הנהג הפוגע המבוטח באנקור

דוא"ל @	מספר טלפון	תאריך לידה	ת.ז.	שם הנהג הפוגע
תאריך הוצאת הרישיון	סוג/דרגת הרישיון	מספר בית	רחוב	עיר
היכן נפגע רכב המבוטח באנקור? 	היכן נפגע הרכב התובע? 	תרשים האירוע		תיאור האירוע
היכן נפגע רכב צד ג' 3? 	היכן נפגע רכב צד ג' 2? 			

פרטי רכבי צד ג' נוספים מעורבים

מספר פוליסה	שם חברת הביטוח	דגם ויצרן הרכב	מספר רישוי
שם הסוכן וטלפון	טלפון	כתובת	שם הנהג/בעל הרכב
מספר פוליסה	שם חברת הביטוח	דגם ויצרן הרכב	מספר רישוי
שם הסוכן וטלפון	טלפון	כתובת	שם הנהג/בעל הרכב
מבוטח שהינו אזרח ותיק מעל גיל 67 המעוניין למלא את טופס התביעה בע"פ, מוזמן לפנות למוקד אנקור		חתימת הנהג/בעל הפוליסה	תאריך
		הרני מצהיר בזאת כי כל הפרטים שמסרתי נכונים ומלאים	

הסכמת למסירת המידע לחברת ביטוח – תובע צד ג'

נתוני שאילתת נהג

אני הח"מ, הנהג ברכב לגביו הוגשה תביעה לתגמולי ביטוח לפי פוליסת ביטוח רכב (צד ג'), 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 המצוי במאגר נתוני הנהגים שברשות משרד התחבורה. הסכמתי ניתנת לצורך בירור תביעתי כלפיכם ולקבלת נתוני שאילתא 03/טופס 1010/שאילתא 10

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

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

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

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

שם המוטב בעל החשבון		מספר ת. ז	
מספר טלפון נייד		דואר אלקטרוני	
שם הבנק	מספר הבנק	שם הסניף	מספר הסניף
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 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