



נושאים חמים < תמ"א 38 • חולצות בית ספר • ביטוח לאומי • אבטלה • קניית דירות • דקאתלון

צרכנות // צרכנות פיננסית



# הסוף לנזקי צנרת המים? הוראות חדשות יסדירו את ביטוח הדירה

בעקבות תלונות צרכנים פרסמה רשות שוק ההון והחיסכון הנחיות חדשות לחברות הביטוח המפרטות את דרכי ההתקשרות עם שרברבים. מה הזכויות כשמתקנים צנרת? מדריך

תגיות: ביטוח



ברק צ'יפרוט

יום ראשון, 20 באוגוסט 2017, 11:40

✉ 🐦 שתף f





ביטוח נזקי צנרת מים הוא אחד הרכיבים הבעייתיים ביותר בביטוח דירה. בתחום זה פועלים מזה שנים ארוכות קבלני משנה של חברות הביטוח, שרמת השירות שלהם מקבלת באופן עקבי אינספור תלונות מהמבוטחים. התלונות הובילו את רשות שוק ההון והחיסכון להוציא חוזר המיועד לשפר את השירות בתחום זה, לעודד תחרות ולהזיל עלויות.

החוזר המקורי פורסם בנובמבר 2016, אך בשל דחיות שביקשו חברות הביטוח יצא חוזר מעודכן, שיישומו ייכנס לתוקף רק כעת והוא יחול על פוליסות שיופקו או יחודשו החל מ-3 בספטמבר 2017. אז איך צריכים המבוטחים להתנהל מול חברות הביטוח כדי לקבל את השירות הטוב והמהיר ביותר כאשר נגרם נזק לצנרת שלהם? במדריך זה נפרט את הקווים המנחים לכך.

### לקריאה נוספת:

**האם קיבלתי חשבון חשמל כפול? שאלות ותשובות**  
**שיא נוסף לוונדר וומן? שלוש חוברות קומיקס נדירות יימכרו באיביי**  
**באילו מדינות העובדים הכי מאושרים - ולא בגלל המשכורת?**

## דעו שאתם יכולים לבחור שרברב

בזמן הצטרפות לביטוח באפשרותכם לבחור בין שני מסלולים: המסלול הראשון הוא שרברב הסדר מתוך רשימה של חברת הביטוח (שרברב שהתקשר עם חברת הביטוח) והשני – הפעלת כל שרברב שייבחר ללא תלות בחברת הביטוח.

במידה ותבחרו בחלופה הראשונה, תוכלו לבחור מתוך רשימת שרברבים שתימסר לכם על ידי חברת הביטוח בכתב, במייל או ב-SMS לבחירתכם. תוכלו לצפות ברשימה גם באתר האינטרנט של חברת הביטוח. שימו לב, במידה ומספר השרברבים ברשימה יהיה קטן מ-12 במחוז מגוריתכם, תוכלו לבחור כל שרברב אחר, וההשתתפות העצמית שתשלמו תהיה לפי מסלול שרברב בהסדר.

רשימת השרברבים תכלול את הפרטים הבאים: שם השרברב או חברת השרברבים, כתובת, פרטי ההתקשרות, הציון שהתקבל מדירוג השרברבים שבהסדר ומספר המבוטחים שדרגו אותו. ליד רשימת השרברבים יופיע הסבר לגבי תהליך קבלת השירות.

## חברת הביטוח חייבת להתנהל מולכם בשקיפות מלאה

בתחילת התהליך, חברת הביטוח חייבת ליידע אתכם לגבי זכויותיכם ולגבי החלופות לבחירת השרברב וכן לאפשר לכם בחירה מלאה בין השרברבים. במקרה שבו חברת הביטוח מחזיקה ב-20% או יותר מאמצעי השליטה בחברת השרברבים, היא חייבת לספק גילוי לעובדה זו במסגרת רשימת השרברבים שבהסדר.

בסיום הטיפול בנזק, תקבלו מחברת הביטוח בכתב, במייל או ב-SMS לבחירתכם, מסמך מסכם המפרט את מקור הנזק, הפעולות שנדרשו לתיקון הנזק, פירוט הביקורים שהתקיימו, הפעולות שבוצעו בכל ביקור

וכן הסבריר ליקורים שתואמו אך לא התקיימו או שלא התבצע בהם תיקון. ודאו שאתם מקבלים מחברת הביטוח או יו קפס עאזם זמאין ל



## עסקים וצרכנות

### חברת הביטוח אחראית לתיקון

חברת הביטוח אחראית על איכות התיקון והשירות שיינתנו לכם על ידי השרברב שבהסדר, ובכלל זה אחראית לזמינות של השירות ולסיום התיקון בזמן סביר.

### אל תוותרו על זמינות

במידה ובחרתם שרברב שבהסדר, תיקון הנזק יחל לכל המאוחר שני ימי עבודה ממועד פנייתכם, אלא אם כן אישרתם אחרת. במידה ופנית לארבעה שרברבים שבהסדר וכל אחד מהם ציין שאינו יכול להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה, באפשרותכם לפנות לחברת הביטוח ולדרוש תחילת תיקון בתוך שני ימי עבודה. במידה ולחברת הביטוח אין אפשרות לענות לפנייה שלכם, עליה לאפשר לכם לבחור כל שרברב אחר והשתתפותכם העצמית תחושב לפי מסלול שרברב בהסדר.

### זמני המתנה – עד שעתיים לכל היותר

זמן ההמתנה לשרברב שבהסדר לא יעלה על שעתיים מהמועד שנקבע. במידה ונדרשת דחייה של המועד שנקבע, חברת הביטוח תודיע לכם על כך עד השעה 20:00 בערב שקדם ליום הביטול ותתאם אתכם מועד חדש לא יאוחר מיום עבודה אחד מהמועד המקורי שנקבע אלא אם ביקשתם אחרת. באפשרות חברת הביטוח לדחות את המועד רק פעם אחת.

איחור של עד שעה מהמועד שנקבע ללא הודעה מראש וללא אישורכם, יאפשר לכם לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים אשר יסיים את העבודה, בתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב הראשון.

איחור של יותר משעה יאפשר לכם לדרוש מחברת הביטוח הגעה של השרברב בתוך 3 שעות ממועד יצירת הקשר עם חברת הביטוח או במועד אחר לבחירתכם. אם השרברב לא הגיע לאחר התיאום הנוסף, באפשרותכם לבחור כל שרברב אחר, וסכום ההשתתפות העצמית שלכם יחושב לפי מסלול שרברב בהסדר.





## שתפו את חברת הביטוח ברמת שביעות הרצון שלכם

בסיום קבלת השירות על ידי שרברב שבהסדר, יתכן שתתבקשו על ידי חברת הביטוח, או סוקר מטעמה לחוות דעה לגבי שביעות רצונך מהשירות שקיבלתם על פי הפרמטרים הבאים: בסיס השירות, מהירות מתן השירות ואיכות התיקון שבוצע. באפשרותכם לענות על הסקר בכתב, במייל או ב-SMS לפי בחירתכם.

הסקר עליו תענו הוא בעל חשיבות רבה כי ממוצע הציונים שניתנו על ידי המבוטחים בשנה החולפת ישוקלל לציון שייקבע לשרברב שבהסדר. ציון זה יאפשר למבוטחים אחרים לבצע בחירה מושכלת בזמן בחירת השרברב.

## מה צפוי בעתיד?

החוזר של רשות שוק ההון והחיסכון בנושא נזקי צנרת הוא חלק מאסטרטגיה מבורכת שמנהיגה המפקחת על הביטוח להסדרת השירותים שניתנים למבוטחים. החוזר מצטרף לחוזר שמסדיר את נושא תביעות הסיעוד אשר פורסם ב-2 באפריל 2017 וכן טיוטה לחוזר המסדיר את פעילות השמאים ומוסכי ההסדר שפורסמה ב-2 באוגוסט 2017. ניתן לצפות שבעוד זמן לא רב יפורסמו חוזרים דומים בנוגע לרופאים שבהסדר עם חברות ביטוח וחוזרים בתחומים נוספים. בכל מקרה, כשהמפקחים על השוק עושים עבודה טובה וכשהמבוטחים עומדים על זכויותיהם, השירות משתפר והציבור מרוויח.

**הכותב הוא מנהל תחום גופים מוסדיים בפירמת פאהן קנה ניהול בקרה Grant Thornton Israel**

✉️ 🐦 שתף f

<p>מודעות</p> <p><b>חופשה עם רומניה 360</b> רומניה - הפתרון המושלם לשלל סוגי חופשות לכל גיל. היכנסו לאתר להזמנות <a href="http://www.romania360.co.il">www.romania360.co.il</a></p>	<p><b>אלצהיימר - פיצוי כספי</b> חולי אלצהיימר רבים בישראל מקבלים אלפי שקלים בחודש בגלל המחלה. פנה עכשיו לקבלת סיוע זכותי</p>
<p><b>האם המדע גילה את אלוהים?</b> מהן אותן תגליות מופלאות שגרמו למדענים לדבר פתאום על אלוהים? <a href="http://JesusTruths.info">JesusTruths.info</a></p>	<p><b>אדאקטיב - אמנים בקידום אתרים.</b> קידום אתרים עושים רק עם מומחים. כנס והתרשם ממיקומי לקוחותינו עוד היום. <a href="http://adactive.co.il">adactive.co.il</a> אדאקטיב/קידום+אתרים</p>



שלום אורח, ברוך הבא ל **Walla Finance!** הרשם והפוך לחבר.

Email

Twitter

Google

Facebook



# פופולרי | עסקים וצרכנות

האוצר מודה: קיפאון בבנייה למגורים, קצב הצמיחה חלש - וואלה! עסקים וצרכנות

**Locomotive**  
2d

שכחו לציין שמחירי הדירות בשפל וקיפאון מוחלט גם

הבנקים יחויבו לתת קדימות לקשישים במענה טלפוני - וואלה! עסקים וצרכנות

**Turtle**  
5h

איך ידעו בבנק שהמתקשר מעל 80 / נכה ?



שיחה (22)

התחבר

דר לפי הטוב ביותר

... כינוי...  
... הוסף תגובה...



אוהד האוהד 18  
סוף סוף! אחרי שנים ש'שחר' והמצאה החדשה 'פמי' מתעללות בלקוחות בעזרת צוות

**EL AL** **הקדימו להזמין טיסות לקיץ**  
הינכם עכשיו << בטוחות ובמהירות מאתר אל על