



מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

כ"ח בתמוז התשע"ה
15 ביולי 2015
חוזר ביטוח 12-1-2015-1
סיווג: נושאים כלליים

צירוף לביטוח

מתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני מורה כדלקמן:

1. כללי

לשלבם השונים לקראת כריתת חוזה ביטוח חשיבות רבה הן למועמד לביטוח והן לחברת הביטוח. המועמד לביטוח מעוניין לקבל מידע מהימן ומפורט כך שיוכל לרכוש באופן מושכל את מוצר הביטוח המתאים ביותר לצרכיו. חברת הביטוח מעוניינת שהמידע שיימסר לה יסייע לה בהחלטה לגבי קבלת הסיכונים ותמחורם בהתאם.

מטרת חוזר זה היא לקבוע הוראות להסדרת התנהלות חברות ביטוח וסוכני ביטוח בעת צירוף לביטוח.

2. הגדרות

בחוזר זה -

"בגיר", "קטין", "נציגו" - כמשמעותם בחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, התשכ"ב-1962;
"ביטוח אבדן כושר עבודה קבוצתי" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח אבדן כושר עבודה קבוצתי), התשס"ז-2006;
"ביטוח בריאות" -

1. ביטוח מפני מחלות ואשפוז כאמור בסעיף 1(א)(6) להודעת הפיקוח על עסקי ביטוח (ענפי ביטוח), התשמ"ה-1985, למעט ביטוח נסיעות לחו"ל, ביטוח רפואי לעובדים זרים וביטוח המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל שאינו ביטוח רפואי לעובדים זרים.

2. ביטוח תאונות אישיות כאמור בסעיף 1(א)(5) להודעת הפיקוח על עסקי ביטוח (ענפי ביטוח), התשמ"ה-1985;

"ביטוח בריאות קבוצתי" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח בריאות קבוצתי), התשס"ט-2009, לרבות ביטוח תאונות אישיות קבוצתי שנערך לתקופה של עד שנה;
"ביטוח חיים" - ביטוח למקרה מוות (ללא רכיב חיסכון) או אבדן כושר עבודה שנמכרו שלא אגב חיסכון פנסיוני;

"ביטוח חיים קבוצתי" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח חיים קבוצתי), התשנ"ג-1993;

"ביטוח קבוצתי" - ביטוח אבדן כושר עבודה קבוצתי, ביטוח בריאות קבוצתי או ביטוח חיים קבוצתי;

"גורם משווק" - סוכן ביטוח המשווק ביטוח או חברת ביטוח המשווקת ביטוח ללא מעורבות סוכן ביטוח;

"יום עבודה" - כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שישי, יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועד ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948, וערביהם, חול המועד ויום העצמאות;

"כריתת חוזה ביטוח" - כריתת חוזה ביטוח לראשונה או חידוש חוזה ביטוח;

"פוליסה" - כמשמעותה בחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981;

"צי רכב" - 40 כלי רכב ומעלה בבעלות אחת, המבוטחים אצל אותה חברת ביטוח;

"קולקטיב רכב" - 100 רכבים ומעלה המבוטחים אצל אותה חברת ביטוח, במסגרת הסכם לעריכת ביטוח לחברי הקבוצה, ובלבד שמטרתה העיקרית של ההתארגנות כקבוצה אינה לשם עשיית ביטוח בלבד;

"שיווק יזום" - פניה למועמד לביטוח שלא לפי בקשתו, לרבות אגב פעולה אחרת, לצורך מכירת ביטוח או לצורך הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לביטוח קיים, ולמעט לצורך חידוש ביטוח;

"תכנית ביטוח" - כהגדרתה בסעיף 40 לחוק הפיקוח על הביטוח;

תיעוד ב"דרך אחרת" - תיעוד שנעשה באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון (SMS), שיחה מוקלטת וכיוצא בזה ולמעט תרשומת פנימית.

3. התאמת הביטוח לצרכי המועמד לביטוח

א. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יבררו את צרכי המועמד לביטוח לקראת כריתת חוזה ביטוח ויציעו לו ביטוח התואם לצרכיו (להלן - תהליך התאמה).

ב. תהליך התאמה יכלול, בין היתר, התייחסות לביטוחים הרלוונטיים הקיימים ברשות המועמד לביטוח, לסוגי הביטוחים הרלוונטיים הקיימים אצל חברת הביטוח וכן לסוגי הביטוחים הרלוונטיים המשווקים על ידי סוכן ביטוח.

ג. לא נכרת חוזה ביטוח, יחולו הוראות סעיפים קטנים (א) ו-(ב) על הגורם המשווק.

4. שיווק ביטוח באופן יזום

א. בתחילת שיווק יזום, על ידי חברת ביטוח או סוכן ביטוח, יוצג למועמד לביטוח שם הפונה מטעם חברת הביטוח או סוכן הביטוח, שם חברת הביטוח שבשמה הוא פונה, שם סוכנות הביטוח שבשמה הוא פונה, תפקיד הפונה בחברה או בסוכנות, לפי העניין, ואת מטרת הפניה שהיא מכירת ביטוח. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יבקשו את אישור המועמד לביטוח להמשך פעולת השיווק. במידה והמועמד לביטוח השיב כי אינו מעוניין בהמשך פעולת השיווק, לא יפנו חברת ביטוח או סוכן ביטוח בשיווק יזום לאותו מועמד לביטוח במשך חצי שנה לפחות ממועד הסירוב.

ב. שיווק יזום ייעשה בשים לב למאפייני המועמד לביטוח, ובכלל זה גילו ושפתו.

ג. שיווק יזום ייעשה מול בגיר, ואם נעשה מול קטין - רק לאחר קבלת הסכמת נציגו.

ד. ככל ששיווק כאמור בסעיף קטן (א) מבוצע באמצעות שיחת טלפון, על מספר הטלפון להיות מזוהה ובאופן שניתן יהיה לחייג חזרה אל חברת הביטוח או סוכן הביטוח. ככל שלא ניתן לחייג חזרה למספר הטלפון והמועמד לביטוח השיב כי הוא מעוניין בהמשך פעולת השיווק, יימסר במהלך

השיחה למועמד לביטוח מספר טלפון חלופי שבאמצעותו יוכל ליצור קשר עם חברת הביטוח או סוכן הביטוח.

5. חובות חברת ביטוח או סוכן ביטוח לקראת כריתת חוזה ביטוח

א. לקראת כריתת חוזה ביטוח, חברת ביטוח או סוכן ביטוח:

1) ישאלו שאלות ברורות, לא מכשילות, מותאמות לביטוח המוצע ומתאימות למאפייני המועמד לביטוח, ובכלל זה גילו ושפתו;

2) יפעלו בהוגנות, ובכלל זה יקפידו על העברת מידע מהימן למועמד לביטוח.

ב. לקראת כריתת חוזה ביטוח, ימסרו חברת ביטוח או סוכן ביטוח למועמד לביטוח מידע מהותי לגבי הביטוח; מידע זה יכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:

1) תיאור עיקרי הכיסוי הביטוחי. בעת חידוש חוזה ביטוח לתקופה נוספת יציעו חברת ביטוח או סוכן ביטוח למועמד לביטוח לתאר עבורו את עיקרי הכיסוי, אלא אם החליט המועמד לביטוח לוותר על הצורך בתיאור כאמור;

2) פרמיית הביטוח. בביטוח בריאות ובביטוח חיים יצינו חברת הביטוח או סוכן הביטוח בפני המועמד לביטוח אם פרמיית הביטוח קבועה או משתנה ויציעו לו לקבל מידע מפורט בעניין זה;

3) תקופת הביטוח;

4) סכומי ביטוח עיקריים וגבולות אחריות עיקריים;

5) בפוליסה הכוללת תקופת אכשרה, תקופת המתנה, החרגות לכיסוי הביטוחי, החרגות בדבר מצב רפואי קודם, סכומי ביטוח או השתתפות עצמית - יודיעו על כך חברת הביטוח או סוכן הביטוח למועמד לביטוח ויציעו לו לקבל מידע מפורט בעניין זה;

6) פירוט אמצעי התשלום האפשריים, תנאי התשלום (לרבות מספר התשלומים) ומועדי הגבייה (ככל שידועים לחברת הביטוח או לסוכן הביטוח);

7) יידוע המועמד לביטוח שעליו להשיב תשובה מלאה וכנה על שאלות בעניין מהותי, וככל שלא יעשה כן יכול ותהיה לכך השפעה על תשלום תגמולי הביטוח.

ג. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יציעו למועמד לביטוח, שהביע התעניינות בכריתת חוזה ביטוח, למסור לו בכתב, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני או בקישור באמצעות מסרון (SMS), את הפרטים שצוינו בסעיף קטן (ב).

ד. חברת ביטוח או סוכן ביטוח ימסרו למועמד לביטוח, בהתאם לבקשתו, את מסמך תנאי פוליסת הביטוח ואת כתבי השירות הנלווים לה שהוצעו למועמד לביטוח. מסירה כאמור תהיה בכתב, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני או בקישור באמצעות מסרון (SMS).

ה. החובה למסור פרטים, כאמור בסעיף קטן (ב), לא תחול בביטוח בריאות לגבי פרטים שנמסרו למועמד לביטוח לקראת כריתת חוזה הביטוח בטופס גילוי נאות או בטופס אחר ככל שייקבע טופס אחר בהוראות הדין.

6. הסכמה לכריתת חוזה ביטוח

כריתת חוזה הביטוח תיערך לאחר קבלת אישור המועמד לביטוח לכריתת החוזה, ולאחר הסכמת חברת הביטוח.

7. הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת

א. הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת תיערך לאחר קבלת אישור המבוטח לכך, ולאחר קבלת הסכמת חברת הביטוח. האמור בסעיף קטן זה לא יחול, מקום שבו מדובר בהצעה מזכה שלא כרוכה בתוספת תשלום מצד המבוטח, ובלבד שחברת הביטוח או סוכן הביטוח יעדכנו את המבוטח בדבר השינוי.

ב. בטרם יתקבל אישור המבוטח להוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת, חברת ביטוח או סוכן ביטוח ימסרו למבוטח, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:

- 1) תיאור עיקרי הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות;
- 2) פרמיית הביטוח עבור הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות;
- 3) תקופת הביטוח של הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות;
- 4) תקופת אכשרה, תקופת המתנה, החרגות, סכומי ביטוח, גבולות אחריות והשתתפות עצמית ככל שהכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות כוללים עניינים אלה;
- 5) פירוט אמצעי התשלום האפשריים, תנאי התשלום (לרבות מספר תשלומים) ומועדי הגבייה (ככל שידועים לחברת הביטוח או לסוכן הביטוח);
- 6) מסמך תנאי פוליסת הביטוח, הכולל את הכיסוי הנוסף, ההרחבה או תנאי כתב השירות, אם ביקש המבוטח לקבלו.

ג. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יציינו בפני המועמד לביטוח כי הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות הם לבחירתו, והוא רשאי לבחור בהם או לוותר עליהם, מבלי שהדבר יפגע ביתר תנאי הפוליסה.

ד. לאחר הוספת הכיסוי, ההרחבה או כתב השירות, ימסרו חברת ביטוח או סוכן ביטוח למבוטח מסמכים כאמור בסעיף 8, כשהם מעודכנים בהתאם לכיסוי, ההרחבה או כתב השירות שנוספו, ככל שחל שינוי במסמכים.

ה. החובה למסור פרטים, כאמור בסעיף קטן (ב), לא תחול בביטוח בריאות לגבי פרטים שנמסרו למועמד לביטוח בטופס גילוי נאות או בטופס אחר ככל שייקבע טופס אחר בהוראות הדין.

8. מסירת מידע רלוונטי לאחר כריתת חוזה ביטוח

א. לאחר כריתת חוזה ביטוח, חברת ביטוח או סוכן ביטוח ימסרו למבוטח את המסמכים הבאים:

- 1) מסמך תנאי פוליסת הביטוח, לרבות כתבי השירות הנלווים לפוליסה;
- 2) דף פרטי הביטוח, הכולל מידע רלוונטי לגבי הכיסויים שנרכשו על ידי המבוטח; המידע בדף פרטי הביטוח יוצג באופן פשוט וברור.

ב. דף פרטי הביטוח יערך בדומה לנספח המצורף לחוזר זה, ויכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:

- (1) הסבר קצר לגבי הפרקים הכלולים בפוליסה והכיסויים שנרכשו ;
- (2) סך פרמיית הביטוח בעד כל פרק, ככל שנקובה בגין הפרק פרמיה בנפרד ;
- (3) תקופת הביטוח ;
- (4) תקופות אכשרה, תקופות המתנה, סכומי ביטוח, גבולות אחריות והשתתפויות עצמיות, ככל שהפוליסה כוללת עניינים אלה ;
- (5) הסבר קצר לגבי כתבי שירות שנרכשו בצמוד לפוליסה, לרבות מחירם, ככל שרלוונטי ;
- (6) פירוט לגבי אמצעי התשלום, תנאי התשלום (לרבות מספר תשלומים) ומועדי הגבייה (ככל שידועים לחברת הביטוח או לסוכן הביטוח) ;
- (7) התניות והחרגות פרטניות לכיסוי הביטוחי, הייחודיות למבוטח.
- ג. חברת ביטוח או סוכן ביטוח ישלחו למבוטח את המסמכים המצוינים בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) תוך פרק זמן שלא יעלה על 3 ימי עבודה מיום כריתת חוזה הביטוח.
- ד. מסירת המסמכים המפורטים בסעיפים קטנים (א) ו-(ב) תיעשה בכתב, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני או קישור באמצעות מסרון (SMS).
- ה. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות דין אחרות לעניין מסירת מסמכים לאחר כריתת חוזה ביטוח.

9. תיעוד ובקרה

- א. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יתעדו בכתב או בדרך אחרת את פעולותיהם מול המועמד לביטוח והמבוטח בהתאם לחוזר זה, ובכלל זה :
- (1) אישור המועמד לביטוח על קבלת פרטי המידע המהותי, בהתאם לסעיף 5 לחוזר ;
- (2) תיעוד אישור המועמד לביטוח והמבוטח כאמור בסעיפים 6 ו-7 לחוזר ;
- (3) תיעוד דף פרטי הביטוח כאמור בסעיף 8(ב) לחוזר.
- ב. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יקיימו בקרה על יישום הוראות החוזר ובכלל זה על תסריטי שיחה והתאמתם לביטוח המוצע.
- ג. חברת ביטוח או סוכן ביטוח ימסרו למבוטח על פי דרישתו, את המידע שתועד על פי סעיף זה. המידע האמור יישמר לתקופה של שבע שנים, לכל הפחות, מתום תקופת הביטוח. המידע המבוקש יישלח למבוטח תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימי עבודה מיום בקשת המידע.
- ד. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות דין אחרות לעניין תיעוד.

10. תחולה

א. הוראות החוזר יחולו על חברות ביטוח, לרבות התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפולי") בע"מ, ועל סוכני ביטוח; לעניין סוכן ביטוח הפועל מטעמה של חברת ביטוח יחולו הוראות החוזר ביחד ולחוד.

ב. הוראות החוזר יחולו על תכניות ביטוח בענפי הביטוח הבאים:

1) ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970, למעט הוראות סעיף 8(ב);

2) ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);

3) ביטוח מקיף לדירות ולבתי עסק, למעט הוראות סעיפים 7 ו-8(ב) לגבי ביטוח מקיף לבתי עסק;

4) ביטוח בריאות;

5) ביטוח חיים.

ג. על אף האמור בסעיף קטן (ב) -

1) לגבי ביטוח קבוצתי:

א. סעיפים 3 ו-7 לחוזר לא יחולו, אלא בעת שיווק ביטוח באופן יזום, שבמסגרתו חברת הביטוח או סוכן הביטוח מציעים למבוטח בביטוח קבוצתי להוסיף לביטוח כיסויים שהמבוטח נושא בעלותם באופן מלא או חלקי;

ב. סעיף 5 לחוזר לא יחול, במקרה של כריתת חוזה ביטוח לראשונה, אם בעל הפוליסה מממן את מלוא דמי הביטוח וכן במקרה של חידוש חוזה ביטוח כמשמעותו בביטוח בריאות קבוצתי.

ג. סעיפים 6 ו-8 לחוזר לא יחולו.

2) לגבי חידושים בביטוח בריאות (פרט) שהוראות חוזר ביטוח 7-1-2015 בעניין "עריכת תכנית לביטוח בריאות פרט" חלים עליהם - סעיפים 3, 5, 6 ו-8(א) לחוזר לא יחולו.

3) לגבי ביטוח צי רכב וקולקטיב רכב -

א. במקרה שבו הביטוח אינו משווק באופן יזום או במקרה שבו המבוטח אינו נושא בעלות הביטוח באופן חלקי או מלא, יחולו הוראות סעיפים 8 ו-9 לחוזר.

ב. במקרה שבו הביטוח משווק באופן יזום או במקרה שבו המבוטח נושא בעלות הביטוח באופן מלא או חלקי, יחולו הוראות החוזר במלואן.

4) לגבי פוליסות ביטוח שהותנה בהן כי בתום תקופת הביטוח יוארך הביטוח מאליו, סעיף 6 לחוזר לא יחול.

11. תחילה

- א. הוראות חוזר זה יחולו מיום 3 בינואר 2016.
- ב. על אף האמור בסעיף קטן (א) -
 - 1) הוראות סעיף 4 יחולו מיום 16 באוגוסט 2015.
 - 2) הוראות סעיפים 8(ב) ו-9 יחולו מיום 3 ביולי 2016.
 - 3) יתר ההוראות לגבי ביטוח בריאות יחולו מיום 1 בפברואר 2016.¹

12. ביטול תוקף

חוזר ביטוח 1990/2 מיום 8 ביולי 1990, בעניין הרחבות לפוליסות ביטוח - בטל.

דורית סלינגר
המפקחת על הביטוח

¹ ביום 8 בדצמבר 2015 נדחה מועד התחילה של החוזר לגבי ביטוחי בריאות מיום 3 בינואר 2016 ליום 1 בפברואר 2016, למעט סעיף 4.