

# מורה נבוכים

## חוזה צירוף לביטוח

### המדריך המעשי לחברי לשכת סוכני הביטוח

כותב: עו"ד עדי בן  
אברהם, היועץ  
המשפטי של לשכת  
סוכני הביטוח בישראל

מהדורת דצמבר 2016

**הקדמה:**

ביום 15.7.15 פורסם חוזר צירוף לביטוח. יאמר כבר עתה, כי אל לכם לתת לשתי המילים להטעות אתכם, מדובר על אחד החוזרים היותר מורכבים ליישום כפי שננסה להסביר במסגרת המדריך המצורף:

החוזר מפוצל למספר פעימות המצריכות הערכות הן של חברת הביטוח והן של סוכני הביטוח ו/או מי מטעמכם.

בחוברת זו, אנסה לעשות קצת סדר בתהליכי העבודה מתוך כוונה להבהיר לסוכני הביטוח ולחדד את אופן התארגנותם ליישום החוזר בפעימות הקיימות ואלו אשר כבר יכנסו לתוקף בעתיד.

**תכליתו של החוזר**

כפי שנאמר בחוזר

"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."

משכך קובעת המפקחת על הביטוח כי מטרת חוזר זה היא לקבוע הוראות להסדרת התנהלות חברות ביטוח וסוכני ביטוח בעת צירוף לביטוח.

בשלב זה נעצור ונדגיש נקודה ראשונה וחשובה – המטרה של החוזר מתייחסת מפורשות ולראשונה לכך שהחוזר בא להסדיר את אופן התנהלות סוכן הביטוח בעת צירוף מועמד לביטוח לפוליסת ביטוח ולכן סביר להניח כי מדובר על אבני הדרך באופן ההתקשרות של מבוטח ורכישת פוליסת ביטוח וקובע את הכללים על פיהם נדרש לפעול סוכן הביטוח.

**על מי חל החוזר?**

- על חברות ביטוח, כולל "הפול".
- על סוכני ביטוח;

**לגבי איזה פוליסות ביטוח יחול החוזר ?**

	<b><u>החרגות</u></b>	<b><u>החוזר יחול על הכיסויים הבאים</u></b>
מסירת מידע מהותי כל שנתיים בלבד (אלא אם	סעיף 9(ב) לא יחול	<b><u>ביטוח חובה לרכב</u></b>

חל שינוי בתנאי הפוליסה)		
מסירת מידע מהותי כל שנתיים בלבד (אלא אם חל שינוי בתנאי הפוליסה)		<b><u>ביטוח מקיף לרכב- עצמי וצד ג'</u></b>
מסירת מידע מהותי כל שנתיים בלבד (אלא אם חל שינוי בתנאי הפוליסה)		<b><u>ביטוח מקיף דירה</u></b>
שימו לב כי הוראות סעיפים 7 (הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת ו-9(ב) <b><u>לא חלים</u></b> לגבי סוג ביטוח זה)		<b><u>ביטוח מקיף – בתי עסק</u></b>
לא כולל ביטוח נסיעות לחו"ל ביטוח רפואי לעובדים זרים ביטוח המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל שאינו ביטוח רפואי לעובדים זרים		ביטוח מפני מחלות ואשפוז
לא כולל פוליסה לתקופה שלא עולה על שנה כדלקמן: א. קבוצתי או שאינו קבוצתי, שנערך לקבוצת מבוטחים עקב השתתפותם באירוע המשותף לחברי הקבוצה או עקב השתתפותם בפעילות מסוימת; ב. ביטוח תאונות אישיות לתלמידים; ג. ביטוח תאונות אישיות פרט שהמעסיק של המבוטח מממן עבורו את מלוא דמי הביטוח לרבות גילום המס, אם נעשה למבוטח לא מסוים או אם נעשה במסגרת ביטוח מקיף לבתי עסק.		<b><u>ביטוח תאונות אישיות</u></b>
לא במקרה שמדובר על ביטוח פנסיוני		<b><u>פוליסה למקרה פטירה</u></b>
לא במקרה שמדובר על ביטוח פנסיוני		<b><u>פוליסה למקרה אכ"ע</u></b>

<p>סעיפים 3 (בירור צרכים) ו-7 (הרחבת כיסוי) 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;</p> <p>סעיף 5 (החובות לפרט עיקרי כיסוי) 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.</p> <p>סעיפים 6 (התנאי של הגדרת חוזה), 7(ד) ו-9 (מסירת מידע ללקוח) לחוזר לא יחולו</p>		<p><b><u>ביטוח קבוצתי</u></b></p>
<p>1. במקרה שבו הביטוח אינו משווק באופן יזום או במקרה שבו המבוטח אינו נושא בעלות הביטוח באופן חלקי או מלא, יחולו הוראות סעיפים 9 ו-10 לחוזר;</p> <p>2. במקרה שבו הביטוח משווק באופן יזום או במקרה שבו המבוטח נושא בעלות הביטוח באופן מלא או חלקי, יחולו הוראות החוזר במלואן;</p>	<p>הוראות חוזר זה לא יחולו על ביטוח צי רכב</p>	<p><b><u>ביטוח ציי רכב</u></b> <b><u>וקולקטיב רכב</u></b></p>

(1) ביטוח חובה (סעיף 9(ב) לחוזר לא יחול עליו);

(2) ביטוח מקיף (עצמי וצד שלישי)

בתהליך חידוש בביטוח חובה ומקיף ודירות - יחולו הוראות לעניין מסירת מידע מהותי כדלקמן מידי שנתיים בלבד אלא אם חל שינוי בחוזה הביטוח:

(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;

(4) סכומי ביטוח עיקריים וגבולות אחריות עיקריים. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יציעו למועמד לביטוח לקבל פירוט אודות כל סכומי הביטוח;

ג. בהמשך לאמור בסעיף קטן ב', ככל שהפוליסה כוללת תקופת אכשרה, תקופת המתנה, החרגות לכיסוי הביטוחי, החרגות בדבר מצב רפואי קודם או השתתפות עצמית, יודיעו על כך חברת הביטוח או סוכן הביטוח למועמד לביטוח ויציעו לו לקבל מידע מפורט בעניין זה.

3) ביטוח מקיף לדירות.

4) ביטוח מקיף לבתי עסק (שימו לב כי הוראות סעיפים 7 (הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת ו-9(ב) לא חלים לגבי סוג ביטוח זה)

5) ביטוח מפני מחלות ואשפוז, (למעט ביטוח נסיעות לחו"ל, ביטוח רפואי לעובדים זרים וביטוח המיועד למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים בישראל שאינו ביטוח רפואי לעובדים זרים, ולמעט אכ"ע.

6) ביטוח תאונות אישיות

7) ביטוח למקרה מוות (ללא רכיב חיסכון) שלא אגב חיסכון פנסיוני

8) אבדן כושר עבודה שנמכר שלא אגב חיסכון פנסיוני ;

### לגבי ביטוח קבוצתי

2) לגבי ביטוח קבוצתי:

א. סעיפים 3 (בירור צרכים) ו-7 (הרחבת כיסוי) 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 (החובות לפרט עיקרי כיסוי) 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 (התנאי של הגדרת חוזה), 7(ד) ו-9 (מסירת מידע ללקוח) לחוזר לא יחולו.

### חריגים לגבי ביטוח תאונות אישיות

3) הוראות חוזר זה לא יחולו על ביטוח תאונות אישיות שנעשה לתקופה שאינה עולה על שנה כמפורט להלן:

א. קבוצתי או שאינו קבוצתי, שנערך לקבוצת מבוטחים עקב השתתפותם באירוע המשותף לחברי הקבוצה או עקב השתתפותם בפעילות מסוימת ;

ב. ביטוח תאונות אישיות לתלמידים ;

ג. ביטוח תאונות אישיות פרט שהמעסיק של המבוטח מממן עבורו את מלוא דמי הביטוח לרבות גילום המס, אם נעשה למבוטח לא מסוים או אם נעשה במסגרת ביטוח מקיף לבתי עסק.

על אף האמור, הוראות חוזר זה יחולו על שיווק ביטוח כאמור שנעשה באופן יזום.

**ביטוח בריאות פרט**

לגבי חידושים בביטוח בריאות (פרט) שהוראות חוזר ביטוח 19-1-2015 בעניין "עריכת תכנית לביטוח בריאות פרט" מיום 24 בספטמבר 2015 חלים עליהם - סעיפים 3, 5, 6 ו-9(א) לחוזר לא יחולו.

### לגבי ביטוח צי רכב וקולקטיב רכב -

3. במקרה שבו הביטוח אינו משווק באופן יזום או במקרה שבו המבוטח אינו נושא בעלות הביטוח באופן חלקי או מלא, יחולו הוראות סעיפים 9 ו-10 לחוזר;
4. במקרה שבו הביטוח משווק באופן יזום או במקרה שבו המבוטח נושא בעלות הביטוח באופן מלא או חלקי, יחולו הוראות החוזר במלואן;
5. הוראות חוזר זה לא יחולו על ביטוח צי רכב.

### פוליסות שהתקופת ביטוח מוארכת מאליה

- לגבי פוליסות ביטוח שהותנה בהן כי בתום תקופת הביטוח יוארך הביטוח מאליו, סעיף 6 לחוזר לא יחול.
- סעיף 5 לא יחול במקרה שבו חברת ביטוח או סוכן ביטוח מסרו למבוטח את המידע האמור בסעיף 9(א) לחוזר 30 ימים לפחות לפני תום תקופת הביטוח.

### העדר תחולה לביטול והחלפה של פוליסה מקורית

- סעיף 8 לחוזר לא יחול על תכניות לביטוח בענפי הביטוח הבאים:
- ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970;
  - ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
  - ביטוח מקיף לבתי עסק;
  - ביטוח מקיף לדירות למעט סעיפים קטנים (ו) ו-(ז), אשר יחולו על ביטוח מקיף לדירות שבו שועבדה הפוליסה לטובת מוטב בלתי חוזר

### בירור הצרכים של המועמד לביטוח

סוכן הביטוח נדרש לברר את צרכי המועמד/ת לביטוח לקראת כריתת חוזה הביטוח או חידוש חוזה הביטוח על מנת להציע לו את הביטוח התואם את צרכיו.

לאחר בירור צורכי המועמד לביטוח או המבוטח יש לבצע תהליך התאמת ביטוח ללקוח: תהליך זה יכלול על פי הוראות החוזר התייחסות לפרמטרים הבאים:

- התייחסות לביטוחים הרלוונטיים הקיימים ברשות המועמד לביטוח;
- התייחסות לסוגי הביטוחים הרלוונטיים הקיימים אצל חברת הביטוח;
- התייחסות לסוגי הביטוחים הרלוונטיים המשוקים על ידי סוכן ביטוח;

בהתייחסות לסוגי הביטוחים מוצע לבחון את הפרמטרים השונים, בהתאם לציפיות המבוטח :

- מדד איכות שירות
- מדד תביעות
- עלויות הכיסויים

לכן, הינך נדרש לוודא כי בתהליך העבודה שלך מול המועמד לביטוח, ולאחר שבירת מה צורכי המבוטח אשר זקוק לביטוח, תתייחס הן לביטוחים שכבר קיימים למבוטח, תבחן את הביטוחים הרלוונטיים הקיימים בחברת הביטוח וכמובן תוך התייחסות לסוגי הביטוחים שהינך משווק כסוכן ביטוח.

**אני מציע להכין מסמך מסודר ללקוח המנתח את מצבו הביטוחי, הדבר גם יסייע לך בהצגת הנתונים וההשוואות ללקוח.**

**חשוב להדגיש, אף אם לא נכרת לבסוף חוזה ביטוח עם המבוטח יש לבצע בירור צרכים בהתאם.**

#### חובות סוכן הביטוח לקראת כריתת חוזה ביטוח

סוכן ביטוח נדרש לקראת כריתת חוזה הביטוח לשאול שאלות ברורות, לא מכשילות, מותאמות לביטוח המוצע, ומתאימות למאפייני המועמד לביטוח, ובכלל זה גילו ושפתו ; סוכן הביטוח יפעל בהוגנות, ובכלל זה יקפיד על העברת מידע מהימן למועמד לביטוח.

סוכן הביטוח ימסור למועמד לביטוח מידע מהותי אשר 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 יחולו הוראות חוזר ביטוח 2015-1-20 בעניין "אי תלות בין כיסויים בביטוח בריאות פרט".

בביטוח חיים, סוכן הביטוח יציג 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;

יש להציע למועמד לביטוח לקבל פירוט אודות כל סכומי הביטוח.

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

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

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;

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).

סוכן הביטוח ימסור 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).

**החרגה בביטוח בריאות** - החובה למסור פרטים, כאמור בסעיף קטן (ב) ו-(ג), 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.

#### **הסכמה לכריתת חוזה ביטוח**

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

חשוב להדגיש כי לדעת הח"מ, אמירה זו אינה נקייה מספקות לאור פסיקת בתי המשפט בהתאם לנסיבות שונות.

#### **הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת**

הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת תיערך רק לאחר קבלת אישור המבוטח לכך, ולאחר קבלת הסכמת חברת הביטוח.

החריג לאמור לעיל יהיה רק במקרים בהם מדובר על "הצעה מזכה" שלא כרוכה בתשלום כלשהו מצד המבוטח, ובלבד שחברת הביטוח או סוכן הביטוח יעדכנו את המבוטח בדבר השינוי.



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) סכומי ביטוח עיקריים וגבולות אחריות עיקריים של הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יציעו למבוטח לקבל פירוט אודות כל סכומי הביטוח;
- 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.

- בהמשך לאמור בנקודות אשר פורטו לעיל, ככל שהכיסוי, ההרחבה או כתב השירות כוללים תקופת אכשרה, תקופת המתנה, החרגות לכיסוי הביטוחי, החרגות בדבר מצב רפואי קודם או השתתפות עצמית - יודיע על כך סוכן הביטוח למבוטח ויציע לו לקבל מידע מפורט בעניין זה.

סוכן ביטוח יציין בפני המבוטח כי הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות הם בכפוף לבחירה שלו בלבד והמבוטח רשאי לרכוש או לוותר עליהם, מבלי שהדבר יפגע ביתר תנאי הפוליסה.

לאחר הוספת הכיסוי, ההרחבה או כתב השירות, ימסור הסוכן למבוטח מסמכים כאמור בסעיף 9, כשהם מעודכנים בהתאם לכיסוי, ההרחבה או כתב השירות שנוספו, ככל שחל שינוי במסמכים.

החובה למסור פרטים, כאמור בנקודות שפורטו לעיל, לא תחול בביטוח בריאות לגבי פרטים שנמסרו למבוטח בטופס גילוי נאות או בטופס אחר ככל שייקבע טופס אחר בהוראות הדין.

### השוואה וביטול של פוליסה קיימת

#### 2. השוואה וביטול של פוליסה מקורית

במידה ובמסגרת הליך התאמת הביטוח, שאינו ביטוח קבוצתי, גילית כי למועמד לביטוח יש פוליסה בביטוח רלוונטי קיים (להלן - **פוליסה מקורית**), יחולו, בנוסף להליך ההתאמה המפורט בסעיף 3 לחוזר, הוראות אלה:

יש לפנות לחברת הביטוח בה למבוטח נמצאת הפוליסה המקורית וזו תעביר לבקשתך את כל המידע הנדרש לך לצורך הליך ההתאמה, לרבות:

- דף פרטי הביטוח של המועמד לביטוח;
- העתק מטופס גילוי נאות של הפוליסה המקורית;

- דו"ח שנתי אחרון שנשלח למבוטח;

החומר יועבר תוך 3 ימי עבודה מהמועד שבו התקבלה בקשה לקבלת מידע. שים לב- יש לצרף לבקשה לקבלת מידע נספח יפוי כח המצורף בקישור להלן. \_\_\_\_\_ (אסור לחברת הביטוח לבקש ממך שום דבר למעט יפוי הכח כאמור) במקרה שבו במהלך הליך החיתום לרכישת פוליסה חדשה, נקבעו למועמד לביטוח החרגות רפואיות לכיסוי הביטוחי - יכלול הליך ההתאמה **לכל הפחות** השוואה בין ההחרגות שנקבעו למועמד לביטוח בפוליסה המוצעת לאלו שבפוליסה המקורית.

סייג:

עם זאת, בכפוף לתנאים המצטברים פטור הסוכן מהשוואת המצב החיתומי:

1. נקבעו למועמד לביטוח החרגות לכיסוי הביטוחי
2. הכיסוי הביטוחי המוצע הוא מסוג פיצוי,
3. המועמד לביטוח הצהיר לפני הסוכן כי אין בכוונתו להקטין את היקף הכיסוי בפוליסה המקורית כתוצאה מהצטרפות לפוליסה המוצעת

### **חשוב**

הליך ההתאמה יכול שיעשה בהתבסס, **בין היתר**, על הדיווח השנתי האחרון של המבוטח עבור הפוליסה המקורית, או על המידע הקיים באתר האינטרנט של חברת הביטוח המבטחת בפוליסה המקורית, לפי העניין.

### **הצגת המידע למועמד לביטוח בעל פוליסה קיימת**

חברת ביטוח או סוכן ביטוח יציגו את תוצאות הליך ההתאמה, כאמור בסעיפים קטנים (א) ו-(ב), למועמד לביטוח וימסרו לו עותק מהתוצאות טרם כריתת חוזה הביטוח.

### **ביטול פוליסה קיימת :**

במסגרת בירור הצרכים ובטרם כריתת חוזה ביטוח, על סוכן הביטוח לבחון מול המועמד לביטוח אם ברצונו לבטל את הפוליסה המקורית ואם הוא מעוניין שבקשת הביטול תישלח באמצעות חברת הביטוח או סוכן הביטוח.

השיב המועמד לביטוח כי הוא מעוניין לבטל את הפוליסה המקורית וכי הוא מעוניין שבקשת הביטול תישלח באמצעות חברת הביטוח, תחתים חברת הביטוח או סוכן הביטוח את המועמד לביטוח על בקשת ביטול, בהתאם לנוסח המצורף בנספח ג', תשלח את בקשת הביטול אל החברה המבטחת בפוליסה המקורית, תתעד את השליחה ותמסור למועמד לביטוח העתק מהבקשה. קיבלה חברת הביטוח המבטחת בפוליסה המקורית הודעה כאמור, תאשר החברה את קבלת הבקשה בהודעה חוזרת לכתובת ממנה נשלחה הבקשה ותפעל לביטול הפוליסה ולא יידרש כל מסמך נוסף מטעם המועמד לביטוח, כגון צילום תעודת זהות, לצורך ביטול הפוליסה כאמור.

כל ההליך האמור יעשה באמצעות תיבות דואר אלקטרוני יעודיות אשר מפורטות להלן לפי שמות חברות הביטוח: \_\_\_\_\_ קישור\*\*\*\*

### **חרטה מביטול פוליסה מקורית**

המבוטח רשאי לבטל את הפוליסה שאליה צורף ממועד תחילת הביטוח בה, בתוך 60 ימים ממועד כריתת חוזה הביטוח ודמי הביטוח יושבו למבוטח בכפוף לכך שלא הוגשה תביעה שאירעה עד למועד הביטול.

בכפוף לביטול הפוליסה החדשה, תאפשר חברת הביטוח המקורית לחדש את הפוליסה המקורית ללא הצהרת בריאות חדשה וללא תקופת אכשרה נוספת, בתוך 60 ימים מהמועד שבו בוטלה הפוליסה המקורית. תקופת הביטוח בפוליסה המקורית תהיה רטרואקטיבית למועד ביטולה, והמבוטח יהיה חייב בתשלום דמי הביטוח עבור אותה תקופה.

### **שימו לב**

מקרה ביטוח כהגדרתו בפוליסה המקורית, שארע במהלך התקופה שבין ביטולה למועד חידושה - לא יכוסה.

## **הפעימה הראשונה – שיווק יזום**

מועד התחילה - 16.8.15

### **מה זה שיווק יזום?**

לשיווק יזום תחשב **פניה למועמד לביטוח שלא לפי בקשתו**, לרבות אגב אינטרקציה אחרת מול המועמד לביטוח. פניה יזומה תחשב:

- לצורך מכירת ביטוח
- לצורך הוספת כיסוי,
- לצורך הרחבה של כיסוי
- לצורך הוספת כתב שירות לביטוח קיים

שימו לב: **חידוש ביטוח לא יחשב כשיווק יזום**

א. על סוכן ביטוח לפעול כדלקמן:

- להציג את עצמו.
- להציג את שם הסוכנות בשמה הוא פונה.
- תפקיד הפונה בסוכנות.
- לציין את מטרת הפניה שהיא מכירת ביטוח.

לאחר מכן, יש לבקש את אישור המועמד לביטוח להמשיך פעולת השיווק.

אישר- ניתן להמשיך בפעולת השיווק.

לא אישר- אין לפנות בשיווק יזום לאותו מועמד לפחות חצי שנה ממועד הסירוב.

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

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

### טלמרקטיניג

ככל ששיווק יזום מבוצע באמצעות שיחת טלפון :

- על מספר הטלפון להיות מזוהה ובאופן שניתן יהיה לחייג חזרה אל סוכן הביטוח.
- אם אין מספר מזוהה יש למסור מספר טלפון שעִימו ניתן ליצור קשר עם הסוכן.

## מסירת מידע ללקוח

**לאחרת כריתת חוזה הביטוח יש למסור ללקוח את המסמכים הבאים :**

לאחר כריתת חוזה ביטוח, עליך למסור 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.

דף פרטי הביטוח יערך בדומה לנספח א' המצורף לחוזר זה (על פי נוסח שקבע המפקח), ויכלול, לכל הפחות, את הפרטים הבאים :

- 1) הסבר קצר לגבי הפרקים הכלולים בפוליסה והכיסויים שנרכשו ;
- 2) סך פרמיית הביטוח בעד כל פוליסה.

a. הייתה הפוליסה מחולקת לפרקים כך שלכל פרק פרמיה נפרדת - פרמיית הביטוח בעד כל פרק ;

b. ניתנה הנחה או תוספת לפרמיה - תגולם ההנחה או התוספת, לפי העניין, בפרמיית הביטוח. בנוסף, ובמידה וישנם תנאים שבהם תבוטל ההנחה - יפורט גובה ההנחה וכן התנאים לביטולה ; בביטוח בריאות ובביטוח חיים תיכלל טבלת פרמיה של המבוטח בכל הגילאים.

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.

### **תחילתו של סעיף זה לעניין דף פרטי ביטוח יחל רק ביום 31 במרץ 2017;**

- א. סוכן ביטוח ימסור למבוטח את המסמכים המצוינים לעיל תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימי עבודה מיום כריתת חוזה הביטוח.
- עם זאת בביטוח מקיף לבתי עסק, ימסרו המסמכים האמורים תוך פרק זמן שלא יעלה על 10 ימי עבודה מיום כריתת חוזה הביטוח.
- ב. מסירת המסמכים המפורטים תיעשה בכתב, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני או קישור באמצעות מסרון (SMS).

### **הקלה בתחום ביטוח בריאות**

בביטוחי בריאות לא תחול החובה, כאמור בסעיף קטן (ב), למסור פרטים שנמסרו למבוטח לאחר כריתת חוזה הביטוח בטופס גילוי נאות או בטופס אחר, ככל שייקבע טופס אחר בהוראות הדין.

### **פוליסות רכוש וחיים לצורך משכנתא**

בביטוח מקיף לדירות ובביטוח למקרה מוות (ללא רכיב חיסכון) שבהם שועבדה הפוליסה לטובת מוטב בלתי חוזר, יש למסור בתוך 7 ימי עסקים אישור על קיומם של הפוליסה והשעבוד לבנק.

### **דיסקליימר בחוזר**

אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות דין אחרות לעניין מסירת מסמכים לאחר כריתת חוזה ביטוח.

## **תיעוד ובקרה**

על סוכן הביטוח לתעד בכתב או בדרך אחרת את פעולותיו מול המועמד לביטוח והמבוטח בהתאם לחוזר זה, ובכלל זה:

- 1) תיעוד מסירת פרטי המידע המהותי (ראה סעיף 5);
- 2) תיעוד אישור המועמד לביטוח והמבוטח (ראה סעיפים 6 ו-7 לחוזר);
- 3) תיעוד תוצאות הליך ההתאמה ומסירתן למועמד לביטוח (סעיף 8 לחוזר)
- 4) תיעוד תשובת המועמד לביטוח לעניין ביטול הפוליסה שבתוקף, (בהתאם לסעיף 8 לחוזר);
- 5) תיעוד דף פרטי הביטוח כאמור בסעיף 9(ב);
- 6) תיעוד הפעולות כאמור בסעיף 9(ו) לחוזר.

על סוכן הביטוח לבצע הליכי בקרה במשרדו כדי לוודא יישום הוראות החוזר ובכלל זה על תסריטי שיחה והתאמתם לביטוח המוצע.

על סוכן הביטוח למסור למועמד לביטוח ולמבוטח על פי דרישתו, את המידע שתועד על פי סעיף זה.

## שמירת המסמכים

כל המידע המפורט לעיל, יישמר לתקופה של שבע שנים, לכל הפחות, מתום תקופת הביטוח.

### משך זמן (SLA) למסירת מידע למבוטח

המידע המבוקש יימסר למועמד לביטוח ולמבוטח תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימי עבודה מיום בקשת המידע.

### דיסקליימר

אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות דין אחרות לעניין תיעוד

## אחריות

לעניין אחריות סוכן הביטוח קובע החוזר כי לגבי סוכן ביטוח הפועל מטעמה של חברת ביטוח יחולו הוראות החוזר "ביחד ולחוד".

המשמעות הינה כי עליך לוודא קיומם של כל הוראות החוזר, חרף העובדה כי מצוין בחוזר שהחובה חלה עליך ועל חברת הביטוח

הלשכה פועלת לשינוי הוראת חוזר זה אשר אינה עולה בקנה אחד עם חוק חוזה הביטוח. במידה ובקשת הלשכה תתקבל, תצא הודעה מעודכנת.