



לשכת סוכני ביטוח בישראל

ישראל גרטי
יו"ר הועדה לביטוח כללי
"התנהלות נכונה בנזקי צנרת"

איך זה עבד עד היום? ■



מה השתנה בחוזר 2016-1-21 "תיקון הוראות החוזר המאוחד" שנכנס לתוקף בתאריך 3.9.2017?

3

מצב קיים (שחר / ש.כ.ל / פמי / מילגם)	מצב חדש
שיטת הקפיטציה (תשלום פר כיסוי)	תשלום בגין כל אירוע ישירות לשרברב 
השתתפות עצמית ששולמה לשרברב	השתתפות עצמית משולמת לחברה.
בחירת השרברבים הייתה ע"י ספק השרות	השרברב חתום ישירות מול חברת הביטוח.
חברת השרברבים הייתה מפעילה שמאי בהתאם להחלטה	חברת הביטוח אחראית למנות את השמאי.
גובה נזק מקסימאלי בטיפול הספק 18,500 ₪	אין הגבלת סכום.
לא נרשמה תביעה לפוליסה עד 18,500 ₪	נרשמת תביעה בגין כל אירוע (משפיע על L/R של הסוכן)
הספק היה ממנה מאתר	חברת הביטוח ממנה את המאתר.
פרמיה אחידה לכל נכס / קומה / סכום ביטוח	פרמיה משתנה בהתאם לסכום הביטוח.
חברת הביטוח לא הייתה מעורבת בכל אירוע	חברת הביטוח מעורבת בכל תביעה
השתתפות עצמית קבועה	השתתפות עצמית משתנה בהתאם לסכום הביטוח
חוסר היכולת לבחירת השרברב	אפשרות בחירת שרברב מתוך רשימת השרברבים 

מצב חדש	מצב קיים (שחר / ש.כ.ל / פמי / מילגם)
אין!!!	עבודות פרטיות

רשימת שרברבים שבהסדר

1. חברת ביטוח תנהל רשימת שרברבים שבהסדר. רשימת השרברבים תתעדכן מעת לעת ותהיה זמינה לציבור, באמצעות אתר האינטרנט של חברת הביטוח
 2. מס' השרברבים ברשימת השרברבים בכל מחוז יאפשר לחברת הביטוח לתת שירות נאות למבוטחיה (בשים לב, לפריסה גאוגרפית בתוך המחוז). מספר השרברבים לא תפחת מ- 12 שרברבים ובמניינים תחשב חברת שרברבים כשלושה שרברבים. פחות ממספר השרברבים במחוז מסויים מ- 12 יחולו ההוראות הנ"ל:
- א.** תאפשר חברת הביטוח למבוטח לבחור בכל שרברב, על אף שרכש פוליסת הסדר, בהתאם לסעיף קטן 5.4.1(ב) והמבוטח יישא בהשתתפות עצמית כאילו בחר בשרברב שבהסדר.

ב. תיידע חברת הביטוח את המבוטח בדבר זכותו בהתאם לסעיף זה.

השפעה על שרברבים

5

1. חברת ביטוח לא תתקשר עם שרברב שבהסדר לטובת ביצוע בקרות על אופן פעילות שרברבים.

2. חברת ביטוח וסוכן ביטוח יציגו בפני המבוטח את החלופות לבחירת זהות השרברב שבהסדר ויאפשרו לו בחירה מלאה ביניהם.



דירוג שרברבים

1. בסיום מתן השרות על ידי שרברב שבהסדר, לרבות במקרה שבו לא בוצע תיקון על ידי השרברב, תערוך חברת הביטוח או סוקר מטעמה, בירור עם המבוטח לגבי שביעות רצונו מהשירות שקיבל.

2. בירור כאמור יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר, ככל שבוצע. בירור כאמור יכול שייערך באופן מדגמי ויהיה בהתאם לכללים סטטיסטים מקובלים.

3. הציון שייקבע לשרברב שברשימת השרברבים שבהסדר יחושב כממוצע הציונים שניתנו לשרברב בשנה האחרונה.

4. חברת ביטוח תעדכן, לכל הפחות, אחת לחודש את הדירוג השרברבים שבהסדר.

זמינות מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר

6

בחר המבוטח שרברב בהסדר



יחל תיקון הנזק, לא יאוחר מ 2 ימי עבודה מפניית המבוטח



פנה המבוטח ל-4 שרברבים שבהסדר, ואלו אינם זמינים תוך 2 ימי עבודה, יודיע על כך המבוטח לחברת הביטוח, והיא תתאם שרברב לא יאוחר מ 2 ימי עבודה



לא תואמה הגעת שרברב כאמור, יוכל המבוטח לבחור במסלול כל שרברב (פרטי) והמבוטח יישא בהשתתפות עצמית, כאילו תוקן ע"י שרברב שבהסדר.

**לא יעלה זמן ההמתנה לשרברב
שבהסדר על שעתיים מעבר למועד
הביקור שנקבע.**

**דחיית מועד ביקור - על חברת הביטוח
להודיע למבוטח על דחיית מועד הביקור עד
השעה 20:00 בערב שקדם כאמור ותתאם
עם המבוטח מועד ושעה חדשים לביקור
שייערך תוך יום עבודה אחד אלא אם ביקש
המבוטח אחרת.**

**נקבע מועד ביקור ולא הגיע השרברב שבהסדר בזמן
שנקבע ללא שקיבל את אישור המבוטח מראש או ללא
שהודיע לו על דחיית הביקור יחולו ההוראות הנ"ל:**

**א. היה זמן ההמתנה לשרברב הראשון בין שעתיים לשלוש שעות, רשאי המבוטח לבחור שרברב אחר מרשימת
השרברבים שבהסדר שימשיך בתיקון נזק המים ובתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב הראשון.**

**ב. עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, והודיע המבוטח על כך לחברת הביטוח, תתאם חברת הביטוח מועד
להגעת השרברב הראשון שיגיע למבוטח לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעת המבוטח לחברת הביטוח או
במועד אחר אם ביקש זאת המבוטח, לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום נוסף מצד חברת הביטוח, תאפשר
חברת הביטוח לבחור בכל שרברב על אף שרכש המבוטח פוליסה עם שרברב הסדר, והמבוטח יישא בהשתתפות
עצמית כאילו בחר בשרברב הסדר.**

שביעות רצון

8

מסמך מסכם בעניין מתן שירות

בסיום השירות על ידי השרברב שבהסדר, תמסור חברת הביטוח למבוטח מסמך מסכם הכולל פירוט לגבי השירות שניתן לו, המסמך יכלול לכל הפחות את אלה:

1. ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק.
 2. הפעולות אשר נדרשו לדעתו לתיקון הנזק.
 3. פירוט הביקורים שתואמו מול המבוטח ופעולות התיקון שבוצעו בכל ביקור.
- מסירת המסמך כאמור תהיה בכתב או באמצעי אלקטרוני בהתאם לבחירת המבוטח.



לשכת סוכני ביטוח בישראל



תודה על ההקשבה