



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ד באלול התשפ"ב
20 בספטמבר 2022

חוזר ביטוח 2022-1-12
סיווג: כללי

הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם - תיקון

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) ו-40(ו) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי:

1. כללי

ביום 9.7.2018 חוזר זה תוקן במסגרת חוזר ביטוח 2018-1-9 "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם - תיקון" (להלן - החוזר). בעקבות כניסת החוזר לתוקף התקבלו ברשות פניות הנוגעות לדרכי פעולה (פרקטיקות) שונות שהתפתחו בהתייחס להוראות שונות של החוזר. כמו כן, מתוך רצון לאפשר כניסה של כתבי שירות משודרגים בתחומים שונים יתאפשר שיווק של כתבי שירות מסוימים לאחר אישור הממונה על ידי ספק שירות אחד בלבד.

2. תיקון הוראות

בחוזר יבואו השינויים המסומנים בתיקוני מהדורה בנספח לחוזר זה.

3. תחולה

תחולת הוראות חוזר זה - כמפורט בסעיף התחולה בחוזר ביטוח 2015-1-27 "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" המצורף כנספח לחוזר זה.

4. תחילה

- (א) תחילתן של הוראות חוזר זה ב-1 בפברואר 2023
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל, תחילתו של סעיף 4 מיום פרסומו של חוזר זה.

ד"ר משה ברקת

הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון

נספח

ט' בטבת התשע"ו
21 בדצמבר 2015

חוזר ביטוח 2015-1-27
סיווג: נושאים כלליים

הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם¹

מתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) וסעיף 40(ו) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן - **חוק הפיקוח על הביטוח**) כפי שהוחל בסעיף 40(ח), ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, להלן הוראותיי:

1. כללי

ביום 16 בדצמבר 2014 תוקן חוק הפיקוח על הביטוח², באופן שלפי סעיף 40 לחוק, כתב שירות הוא "**מסמך נלווה לפוליסת ביטוח הכולל תנאים למתן שירות למבוטח על ידי ספק שירות**". עוד נקבע בתיקון לחוק כי הוראות סעיף 40 לעניין הנהגת תכנית ביטוח, יחולו בשינויים המחויבים ובשינויים שורה הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן - **הממונה**) לעניין כתבי שירות.

מטרת חוזר זה, לקבוע כללים להנהגת כתבי שירות ולאופן שיווקם.

2. הנהגת כתב שירות

א. חברת ביטוח תהיה רשאית להנהיג כתב שירות אם כתב השירות מקיים את המבחנים וההוראות הבאים:

(1) מבחנים להנהגת כתב שירות

א) שירות מכוח כתב שירות ינתן בשל מקרה ביטוח המצוין בתכנית הביטוח.

מבחן זה לא יחול לגבי כתבי השירות הבאים:

(1) כתב שירות המעניק שירותי דרך לרכב, שירות רכב חלופי או שירות תיקון שמשות;

(2) ~~כתב שירות המעניק ייעוץ וליווי רפואי במרכז רפואי לצורך אבחון מצב רפואי או ייעוץ וליווי רפואי לאחר גילוי מחלה קשה או ייעוץ וליווי רפואי לאחר קביעת צורך בניתוח או ייעוץ וליווי רפואי במהלך אשפוז.~~

ב) מתקיים קשר ישיר בין השירות שניתן מכוח כתב השירות לבין תכנית הביטוח

ג) כתב שירות לא יעניק שירות תחזוקה, שירות תקופתי, טיפול מניעה או תיקון מוצרים.

ד) לעניין כתבי שירות בביטוח בריאות - הכיסוי או חלקו בכתב השירות לא משווק תחת ~~ספח-תכניות הביטוח~~: ייעוץ ובדיקות, אבחון רפואי, אשפוז בית, טיפולים בטכנולוגיות מתקדמות ואביזרים רפואיים וליווי רפואי וטיפולים אגב אירוע משמעותי כגון ניתוח, אשפוז, מחלה קשה, זאת ~~ביטוח~~ בהתאם לתיקון הוראות החוזר המאוחד - שער 6 חלק 3 פרקים 1, 2, 3, 4 ו-6 - עריכת תכנית לביטוח בריאות.

¹ חוזר זה תוקן במסגרת חוזר ביטוח 2018-1-9 "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם - תיקון" (9.7.18)
² חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (תיקוני חקיקה), התשע"ה-2014.

2) הוראות לגבי כתב שירות

א) כתב שירות או דף פרטי ביטוח יכללו את פרטי ספק השירות ופרטי ההתקשרות עמו באופן בולט וברור.

ב) חריגים בכתב שירות יצוינו באופן בולט וברור.

ג) ביטול כתב שירות יהיה בהתאם להוראות הרלוונטיות לתכנית הביטוח שאליה נלווה כתב השירות ולהוראות הדין.

ד) על אף האמור בסעיף קטן (ג) -

(1) מבטח רשאי לכלול בכתב השירות תנאי המאפשר לו לבטל את כתב השירות לכלל מקבלי השירות במקרה של סיום התקשרות של המבטח עם ספק השירות, אם המבטח לא הגיע להסדר עם ספק שירות חלופי, ובכפוף לאישור הממונה.

(2) ביטול כתב שירות יכנס לתוקף באופן מיידי מרגע ההודעה על הביטול, ומקבל השירות יהיה זכאי להחזר יחסי ממחיר כתב השירות ששילם.

ה) כתב שירות יכלול התחייבות של ספק השירות למקבל השירות לפיה -

(1) השירות הניתן על ידו יוענק על ידי גורמי מקצוע מתאימים ורלוונטיים לסוג השירות;

(2) תתקיים תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות;

(3) השירות ניתן בפריסה גיאוגרפית נאותה.

ו) כתב שירות לא יכלול תנאי לתחולתו שניתן היה לברר את התקיימותו בשלב רכישת כתב השירות.

ב. הודעת חברת ביטוח על כוונתה להנהיג כתב שירות, בהתאם לסעיף 40 לחוק הפיקוח, תכלול התייחסות לעמידת כתב השירות במבחנים ובהוראות חוזר זה.

3. אחריות חברת הביטוח

חברת ביטוח תהיה אחראית על השירות הניתן במסגרת כתב שירות.

4. בחירה בין ספקי שירות

חברת ביטוח תאפשר למקבל השירות לבחור מבין שני ספקי שירות, לכל הפחות, ספק שירות אחד. על אף האמור, חברת ביטוח רשאית לפנות לממונה בבקשה שלא לאפשר למקבל השירות בחירה בין שני ספקי שירות, במקרה שבו הציגה עמדה לפיה ניתן להתקשר עם ספק שירות יחיד; אישור הממונה כאמור יכול להינתן לפרק זמן קצוב.

5. שיווק כתב שירות

א. הוראות כלליות בשיווק כתב שירות:

(1) מחיר כתב שירות יוצג בנפרד ממחיר פוליסת הביטוח.

(2) לא תותנה רכישת תכנית ביטוח ברכישת כתב שירות. לעניין זה "התניה" לרבות ביטול הנחה בגין פוליסת הביטוח או אי מתן אפשרות לרכוש פוליסת ביטוח ללא כתבי שירות.

3) עמלות סוכני ביטוח בגין מכירת פוליסת ביטוח, לא יושפעו ממכירת כתבי השירות המשווקים על ידי חברת הביטוח.

4) כתב שירות הכולל כיסוי למצבים רפואיים ללא מעורבות חברת ביטוח יימכר בנפרד ממכירת תכנית ביטוח ולאחר שחלפו שלושה ימי עסקים לפחות בין מכירת תכנית הביטוח לבין מכירת כתב השירות.

ב. סוכן ביטוח יהיה רשאי לשווק כתב שירות ללא מעורבות חברת ביטוח, בתנאים הבאים:

1) עמידה בהוראות סעיף קטן (א).

2) בידי ספק השירות, פוליסת ביטוח או פיקדון. גבול האחריות בפוליסת הביטוח או הפיקדון, יהיו בשיעור של 5% לפחות מגובה הכנסתו השנתית של ספק השירות, ויהיו מיועדים לפצות את מקבל השירות במקרה שבו ספק השירות אינו יכול לעמוד בהתחייבויותיו לספק שירות³. האמור בפסקה זו לא יחול במקרה בו מחיר כתב השירות ניגבה בפרמיה חודשית.

3) האחריות על השירות חלה על ספק השירות, לרבות במקום שבו השירות בוצע בפועל על ידי ספקי משנה.

4) כתב השירות עומד במבחנים ובהוראות המפורטים בסעיף 2(א) לעיל. לעניין סעיף 2(א)(1)(ב), קיים קשר ישיר בין השירות שניתן מכוח כתב השירות לבין פוליסת ביטוח שקיימת בידי מקבל השירות.

5) כתב השירות כולל גילוי בולט בכתרתו לפיו כתב השירות נמכר ללא מעורבות חברת ביטוח והאחריות על השירות שניתן בו תחול על ספק השירות.

6) כתב השירות מפרט, בין היתר, את פרטי חברת הביטוח או הפיקדון כאמור בפסקה (2).

7) תנאי כתב השירות לא פחותים מתנאי כתב שירות המשווק על ידי סוכן הביטוח, עם מעורבות חברת ביטוח.

8) סוכן ביטוח יציג בפני המבוטח את כתב השירות המשווק על ידי חברת הביטוח ממנה נרכשה פוליסת הביטוח ואת ההבדלים שבין כתבי השירות, לרבות לעניין תנאי השירות והמחיר ויתעד פעולה זו.

6. תחולה

א. הוראות חוזר זה יחולו על חברות ביטוח וסוכני ביטוח.

ב. הוראות החוזר יחולו על כל ענפי הביטוח.

ג. על אף האמור בסעיף קטן (ב) - הוראות סעיף 4 לא יחולו לגבי ביטוח מפני תאונות אישיות ולגבי ביטוח מפני מחלות ואשפוז.

³ הפיקדון יופקד אצל נאמן שיהיה אחראי לפצות את מקבל השירות במקרה שהספק אינו יכול לעמוד בהתחייבויותיו.

7. תחילה

א. תחילתו של חוזר זה ביום 30 ביוני 2016 (להלן - **יום התחילה**) והוא יחול על כתבי שירות שישווקו או שיחודשו לאחר יום התחילה. לעניין זה, "כתבי שירות שיחודשו" - לרבות כתבי שירות המתחדשים מאליהם מדי שנה.

ב. על אף האמור בסעיף קטן (א), החל מיום התחילה ועד ליום 31 למאי 2017 יראו כאילו בסופו של סעיף 4 נאמר "ואם קיימים רק שני ספקי שירות בתחום שירות מסוים, רשאי הממונה לאשר לחברת ביטוח שלא לאפשר למבוטח אפשרות בחירה".

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כללי

ברשות התקבלו פניות הנוגעות לדרכי פעולה (פרקטיקות) שונות שהתפתחו בשוק בשים לב להוראות החוזר. בחינה שנערכה ברשות העלתה כי נדרש לבצע מספר תיקונים בחוזר על מנת לתקן את דרכי הפעולה השליליות שנוצרו. כמו כן, מתוך רצון להתאים את הוראות החוזר לרפורמה בענף הבריאות ועל מנת לאפשר כניסה של כתבי שירות משודרגים בתחומים שונים יתאפשר שיווק של כתבי שירות מסוימים לאחר אישור הממונה על ידי ספק שירות אחד בלבד.

לסעיף 2(א)(1)(ד)

כחלק מפרקטיקה שהחלה בשנים האחרונות שווקו לציבור, על ידי גורמי שאינם מבטחים, כתבי שירות המכילים כיסויים ביטוחיים בתחום הבריאות שמהווים הלכה למעשה פוליסת ביטוח. כתבי שירות אלה שווקו על ידי חברות פרטיות, שאינן מפקחות על ידי הרשות, ושבאפשרותן, בין היתר, להפסיק את השירות בכל עת. לאור זאת ועל מנת להגן על המבוטחים נקבעו תנאים חדשים ביחס להנהגת כתבי שירות.

לסעיף 4

יתאפשר לחברת ביטוח לפנות לממונה בבקשה שלא לתת למבוטח בחירה בין ספקי שירות זאת לאור העובדה שקיים ספק שירות יחיד. האישור יכול שיהיה תחום לתקופת זמן שתיקבע על ידי הממונה עם מתן האישור.

לסעיף 5(א)(4)

כחלק מפרקטיקת שיווק כתבי שירות המכילים כיסויים ביטוחיים שווקו כתבי השירות למבוטחים על ידי סוכנויות ביטוח. מפניות ציבור שהגיעו לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון עולה כי מבוטחים להם שווקו כתבי שירות אלה לא הבינו שהם רכשו כתבי שירות, אלא סברו שמדובר כחלק מפוליסת הביטוח. נקבע כי בין מכירת פוליסת ביטוח למכירת כתב שירות ללא מעורבות חברת ביטוח נדרש להמתין שלושה ימי עסקים.

לסעיף 6

סעיף 6(ג) לחוזר קובע כי לגבי ביטוח מפני תאונות אישיות ולגבי ביטוח מפני מחלות ואשפוז לא יחול סעיף 4, כך שחברת ביטוח לא תידרש לתת למבוטח בחירה בין שני ספקי שירות.

לאור השינויים שחלו בשנים האחרונות ביחס לספקי השירות הקיימים בשוק מוצע למחוק את סעיף קטן (ג) ולחייב חברות ביטוח להציע למבוטח בחירה בין ספקי שירות גם ביחס לגבי ביטוח מפני תאונות אישיות ולגבי ביטוח מפני מחלות ואשפוז ככל שלא אחרת על ידי הממונה.