



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ב בטבת התשפ"ג
15 בינואר 2023
חוזר ביטוח 2022-329
סיווג: בריאות > טיוטה <

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 20.9.2022 פורסם חוזר ביטוח 2022-1-12 "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם - תיקון" (להלן - **החוזר**). במסגרת החוזר, נקבעו הוראות שתכליתן התאמת הוראות החוזר לפרקטיקות שהתפתחו בשוק ולרפורמה 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. לאור דחיית כניסתה לתוקף של הרפורמה בבריאות מוצע לדחות גם את כניסתו לתוקף של חוזר זה לתאריך ה-1 במאי 2023.

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

תחילתן של הוראות חוזר זה ב-1 במאי 2023.

עמית גל

הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון (בפועל)

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 ושינויים 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 יינתן 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 נספח-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 נגבה 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 בכותרתו 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.~~

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.

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

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

דברי הסבר

ביום 20.9.2022 פורסם חוזר ביטוח 2022-1-12 "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם - תיקון" (להלן - **החוזר**).

במסגרת החוזר, נקבעו הוראות שתכליתן התאמת הוראות החוזר לפרקטיקות שהתפתחו בשוק ולרפורמה 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.

לאור דחיית כניסתה לתוקף של הרפורמה בבריאות מוצע לדחות גם את כניסתו לתוקף של חוזר זה לתאריך ה-1 במאי 2023.