



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ג' תשרי התשפ"ד
18 בספטמבר 2023
שה. 1919-2023

לכבוד

מנהלי חברות הביטוח

א.ג.כ.,

הנדון: הכרעה בנושא תשלום תגמולי ביטוח מופחתים בביטוח רכב (רכוש) בגין הפרש במחירי חלפים כאשר הרכב תוקן במוסך שאינו בהסדר

- מפניות ציבור שהגיעו לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן – **הרשות**) עולה כי בפוליסות רכב רכוש חלק מחברות הביטוח החלו לעשות שימוש בפרקטיקה במסגרתה הן מנכות חלק מתגמולי הביטוח, וזאת בגין ההפרש בין מחירון יבואן החלפים אותו מצטט השמאי בשומה לבין הסכום אותו הייתה משלמת חברת הביטוח עבור אותם החלפים אם אלה היו נרכשים מספקי חלפים איתם התקשרה חברת הביטוח.
- בהתאם להוראות סעיף 61(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן – **חוק הפיקוח**) ערכה הרשות בירור מקיף של תלונות אלה אשר במסגרתו הפנתה את התלונות לתגובתן של חברות הביטוח הרלוונטיות.
- מבירור הפניות כאמור עלה כי אירעו מקרים בהם חברות הביטוח דרשו ממבוטחים לפעול מול המוסך המתקן כך שיעשה שימוש בחלפים זהים שמסופקים על ידי יבואן חלפים אחר במחיר מוזל על בסיס התקשרות של יבואן החלפים האחר מול חברת הביטוח. במקרים אלה, חברות הביטוח התנו שאם המבוטח לא יפעל באופן האמור, חברת הביטוח תפחית מתגמולי הביטוח שישולמו למבוטח את ההפרש בין המחיר בו יכלו להיות מסופקים החלפים למוסך המתקן באמצעות חברת הביטוח לבין המחיר ברוטו, המצוטט ממחירון יבואן החלפים ללא הנחות.
- הפרקטיקה האמורה מתבססת, בין השאר, על הוראת סעיף 61 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 (להלן – **חוק חוזה ביטוח**), הקובעת כי מבטח לא יהיה חייב בתגמולי ביטוח בעד נזק שהמבוטח יכול היה למנוע או להקטין באמצעים סבירים או אמצעים שהמבטח הורה למבוטח לנקוט בהם.
- יחד עם זאת, ובהינתן האמור בסעיף 61 לחוק חוזה הביטוח, יובהר, כי הפחתת תגמולי ביטוח ממבוטח צריכה להיעשות על פי כלל הוראות הדין הרלוונטיות בהתאם לנסיבות העניין. בכלל זה, **חברת ביטוח אינה רשאית להפחית מתגמולי הביטוח או לבצע פעולה דומה למבוטח שהודיע לחברת הביטוח על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו על מקרה הביטוח, שיתף פעולה עם החברה, פעל בתום לב לתיקון רכבו במוסך שאינו בהסדר ולא יודע מראש ובאופן ברור על ידי חברת הביטוח בדבר זכויותיו, חובותיו והמשמעויות הנגזרות מהן.**

6. בהקשר זה יצוין, כי בהתאם לחוזר ביטוח 2022-9-2 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור" (2.1.2022) על חברת ביטוח לפעול בתום לב, בענייניות, ביסודיות, ביעילות, במקצועיות, בשקיפות ובהוגנות. לאור זאת, בהתאם להוראות סעיף 61 לחוק חוזה הביטוח ולאור חובות הגילוי המוגברות החלות על חברות הביטוח בשל אופיו המיוחד של חוזה הביטוח, על חברות הביטוח לוודא כי בעת יישוב תביעה, המבוטח הונחה באופן ברור כיצד עליו לפעול להקטנת הנזק וכן שהפניה למבוטח התבצעה באופן ובמועד המאפשר לו פעולה סבירה טרם התיקון. בהקשר זה יובהר, כי לעמדת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן – **הממונה**) מדובר במידע מהותי בהתאם להוראות חוזר ביטוח 2023-1-5 "צירוף לביטוח" (1.3.2023). זאת, בין היתר, נוכח העובדה כי מדובר בשינוי מהמדיניות שהייתה נהוגה בחלק מחברות הביטוח בנושא, נוכח העובדה כי מדיניות החברות בנושא אינה אחידה וההשפעה הפוטנציאלית המהותית על גובה תגמולי הביטוח המשולמים למבוטח.
7. כמו כן, יובהר כי אין באמור כדי לגרוע מהוראות שער 6 חלק 2, סעיף 5.3.1 לחוזר המאוחד, ובכלל זה האיסור על חברת הביטוח להשפיע על השמאים או לדרוש מהם לבצע פעולות אל מול המוסד המתקן בעניין זה.
8. אשר על כן, ומתוקף סמכות הממונה לפי סעיף 62(א) לחוק הפיקוח להכריע בתלונות ולהורות על תיקון בדרך כלל, הריני להורות לחברות הביטוח כדלקמן:
- א. על חברת ביטוח שפועלת באופן האמור לתת למבוטח גילוי בולט לגבי אופן ההתנהלות המצופה ממנו עם קרות מקרה הביטוח. גילוי כאמור יינתן הן בשלב הצעת הביטוח והן במועד ההודעה על מקרה הביטוח מצד המבוטח.
- ב. טרם ביצוע הפחתה כאמור, חברת הביטוח תבחן בהתאם לנסיבות המקרה, להעניק למבוטח אפשרות תשלום השתתפות עצמית נמוכה יותר בדומה להשתתפות העצמית אותה היה משלם לו היה מתקן את הרכב במוסד שבהסדר.
- ג. על אף האמור בסעיף קטן (א), נוכח חוסר הבהירות שהיה קיים בדבר חובת היידוע בשלב הצעת הביטוח טרם פרסום הכרעה זו, כל עוד לא התרחש מקרה הביטוח עד למועד פרסום הכרעה זו, חברת ביטוח רשאית ליידע את המבוטח לעניין פוליסה קיימת במועד פרסום הכרעה זו במועד ביצוע עדכון בתנאי הפוליסה, במהלך תקופת הביטוח או בעת חידוש הפוליסה, אף אם לא יידעה אותו במועד הצעת הביטוח. זאת, תוך תיעוד כי המבוטח קיבל את ההודעה.
- ד. חברת ביטוח לא תפחית מתגמולי הביטוח כל סכום בגין עלות חלפים אלא אם ניתן למבוטח גילוי כאמור בסעיפים קטנים (א) או (ג), לפי העניין.
- ה. בכל הנוגע למקרי ביטוח שאירעו עד למועד פרסום הכרעה זו - חברת ביטוח נדרשת לבחון האם ההפחתה בוצעה לאחר מתן גילוי בולט למבוטח שאפשר למבוטח לפעול על מנת להקטין את הנזק וכי המבוטח קיבל את הודעת החברה בפתיחת התביעה או טרם תיקון הרכב, וזאת ככל שהמבוטח הודיע לה על קרות מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו עליו. ככל שחברת הביטוח ביצעה הפחתת תגמולי ביטוח ללא מתן גילוי במקרה בו המבוטח יידע אותה על קרות מקרה הביטוח כאמור, תברר חברת הביטוח האם תגמולי הביטוח ששילמה היו נמוכים מסכום התיקון ששולם על ידי המבוטח (בניכוי השתתפות עצמית), וככל שקיים הפרש, עליה להשיבו למבוטח.

ו. את תוצאות הבחינה האמורה בסעיף קטן (ה) לעיל ודיווח לגבי כלל המקרים בהם בוצעה הפחתה תוך פירוט הנתונים הבאים, לכל הפחות, יש להעביר בקובץ בפורמט אקסל לידי הרשות עד ליום 3.12.2023 באמצעות כספת Non-life :

- מספר הפוליסה ;
- מספר רישוי הרכב ;
- מספר התביעה ;
- סכום התביעה הכולל ;
- סכום ההפחתה ;
- האם בוצעה השבה (בוצעה/ לא בוצעה) ;
- מועד קרות מקרה הביטוח ;
- מועד הדיווח על מקרה הביטוח לחברה ;
- במקרה ולא בוצעה ההשבה - מועד יידוע המבוטח על הפעולות הנדרשות להקטנת הנזק.

9. בהתאם לסעיף 102 לחוק הפיקוח על הביטוח, חברת ביטוח רשאית לערער לבית המשפט תוך 45 ימים מקבלת הכרעה זו.

10. תוקפה של הכרעה זו מיום פרסומה.

בכבוד רב,

עמית גל

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (בפועל)

העתק :

מר אוהד מעודי, סגן בכיר לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון
 עו"ד דור פישר, סגן בכיר ליועץ המשפטי, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
 רו"ח שמואל זקן, מנהל מחלקת ביטוחי רכוש, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון