חלק 2 - הוראות לחוזה בענפי ביטוח כללי

1. הגדרות ספציפיות לחוזה בענפי ביטוח כללי

מונח	הגדרה
אבדן גמור ואבדן גמור להלכה	כמשמעותם בסעיף 6 בתוספת לתקנות תכנית ביטוח רכב רכוש;
אמצעים אלקטרונים	מסרון (SMS), יישומון, דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט ייעודי או אתר האינטרנט של חברת הביטוח;
ביטוח מבנה	ביטוח מבנה דירה לפי פרק א' בתוספת לתקנות תכנית ביטוח דירה;
ביטוח שיורי	כהגדרתו בתקנה 1 לתקנות ביטוח שיורי;
בעלות פרטית על רכב[1]	בעלות על רכב הרשום ברשות הרישוי על שם יחיד שאינו תאגיד;
בעלות אחרת על רכב[2]	(א) בעלות שאינה בעלות פרטית; (ב) בעלות על רכב שרשום ברשות הרישוי על שם יחיד שאינו תאגיד ומשמש למטרת עסקו של יחיד או גוף אחר - בתנאי שבחרה בכך חברת הביטוח, והיא מסווגת את כל כלי הרכב מאותו הסוג באותו אופן והודיעה על אופן הסיווג שקבעה מראש למפקח על הביטוח ובלבד שהאחרון לא התנגד לכך;
דמי ביטוח בענף רכב חובה	סך כל התשלומים הנגבים ממבוטח בענף ביטוח רכב חובה, למעט התוספת למימון קרנית לפי "צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים– מימון הקרן", והתוספת למימון עלות אספקת השירותים לפי "צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון עלות אספקת השירותים";
דמי ביטוח מינימליים	הסכום המינימלי אותו גובה חברת ביטוח כדמי ביטוח ממבוטחים;
דמי ביטוח נטו בענף רכב חובה	דמי ביטוח בענף רכב חובה למעט דמים;
דמים בענף רכב חובה	סכום לכיסוי הוצאות המינהל של חברת ביטוח, עמלות סוכנים ורווח. לגבי ביטוח שיורי - לרבות תקבולים אחרים כאמור בתקנה 5(2)(א) לתקנות ביטוח שיורי ולמעט רווח;
הצעת תיקון נזק לרכב	אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב;
חברת ביטוח בענף רכב חובה	חברת ביטוח המורשית לעסוק בענף ביטוח לפי פקודת ביטוח רכב מנועי;
חברת ביטוח בענף רכב רכוש	חברת ביטוח המורשית לעסוק בענף ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
חברת שרברבים	חברה המספקת שירותי תיקון תקלות אינסטלציה ותיקון נזקי מים המעסיקה, במישרין או בעקיפין, 20 נותני שירות לפחות;;
מאגר המידע לאיתור	כהגדרתו בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;

[1] מקור: נספח לחוזר 3-1-2013, תחילה: 1.2.14.
[2] מקור: נספח לחוזר 3-1-2013, תחילה: 1.2.14.

הונאות ביטוח	
מאגר מידע סטטיסטי	כהגדרתו בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;
מבוטח בענף רכב חובה	מבוטח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי, ולעניין שימוש במאגר מידע לאיתור הונאות לרבות מי שפנה לחברת ביטוח בבקשה שתפיק לו תעודת ביטוח בענף רכב חובה;
מורשה חיתום במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח	מי שקיבל הרשאת חיתום כמשמעותה בתקנה 6(ב)(1) לתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;
מורשה טכני במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח	מי שקיבל הרשאת חיתום או הרשאת סילוק תביעות לצורך אפיון מערכת ההונאות בביטוח אצל חברת הביטוח, בנייתה, בדיקתה, הטמעתה או תחזוקתה השוטפת;
מורשה סילוק תביעות במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח	מי שקיבל הרשאת סילוק תביעות כמשמעותה בתקנה 6(ב)(2) לתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;
מחוז	כאמור בהודעה על חלוקת שטחי המדינה למחוזות ולנפות ותיאורי גבולותיהם, מיום 20.3.1957[3];
מחירון רכב	קובץ מחירים וכללים שיטתי, מקצועי ובלתי תלוי המשמש לקביעת ערך שוק של כלי רכב מכל הדגמים, בין קונה מרצון לבין מוכר מרצון, שמתפרסם ומתעדכן באופן סדיר ושניתן לעיין בו בכל עת;
מפעיל מאגר הונאות	תאגיד שהסמיך הממונה על שוק ההון להקים ולהפעיל מאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח בענף רכב חובה ולספק את השירותים הנדרשים ממאגר זה, לפי תקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;
מפעיל מאגר המידע הסטטיסטי	תאגיד שהסמיך הממונה על שוק ההון להקים ולהפעיל מאגר מידע סטטיסטי בענף רכב חובה ולספק את השירותים הנדרשים ממאגר זה;
משתנים לקביעת דמי ביטוח בענף רכב חובה	מאפייני רכב, נהג או שימוש ברכב המשמשים לקביעת דמי ביטוח נטו בהתאם לתכנית סיווג סיכונים;
נזק מים	נזק שנגרם לנכס המבוטח בעקבות תקלת אינסטלציה המכוסה במסגרת הביטוח הנרכש;
ערך רכב בסיסי	ערך הרכב המבוטח על פי מחירון רכב ללא התחשבות במשתנים מיוחדים המשפיעים על ערך הרכב האמור, כגון: בעלויות קודמות, עבר תאונתי, קילומטראז', בלאי חריג ומיוחד;
ערך כינון	תיקון או החלפה בציוד חדש מאותו סוג ואיכות של הציוד שאבד או ניזוק;
צי רכב	40 כלי רכב ומעלה בבעלות אחת, המבוטחים אצל אותה חברת ביטוח;
קולקטיב רכב	קבוצה של 100 כלי רכב ומעלה המבוטחים אצל אותה חברת ביטוח, במסגרת הסכם לעריכת ביטוח לחברי הקבוצה, ובלבד שמטרתה העיקרית של ההתארגנות כקבוצה אינה לשם עשיית ביטוח בלבד;
רשימת שמאי חוץ	רשימת שמאים שהכינה חברת ביטוח, שפועלת בענף ביטוח רכב מנועי-רכוש, לכל

[3] פורסמה י"פ תשי"ז מס' 531 מיום 11.4.1957 עמ' 761.

	מחוז ובפיזור גיאוגרפי נאות ובהתאם לתנאים שבפסקת משנה 5.3.1(ה);
רשימת שמאים מכריעים	רשימת שמאים שתורכב על ידי איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים שיישומו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות ותהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של הגוף המוסדי לפי הוראות פרק 2 בחלק 4 של שער 5;
שומה לרכב	אומדן נזק סופי שמבצע השמאי לאחר תיקון הרכב;
שמאי אחר	כל שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חוץ;
שמאי בית	שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם חברת ביטוח, לרבות שמאי שמתקיימים לגביו כל אחד מאלה: א. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח; ב. שמאי שלמעלה מ-30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם חברות ביטוח הם מקבוצת הביטוח; ג. חברת שמאות אשר קבוצת הביטוח מחזיקה בלמעלה מ-5% מאמצעי השליטה בה;
שמאי חוץ	שמאי שאינו שמאי בית ואשר נכלל ברשימת שמאי החוץ;
שמאי מכריע	שמאי שיישום את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות;
שרברב	נותן שירות המבצע תיקון תקלת אינסטלציה בשל הסיכונים הבסיסיים המכוסים בפוליסה לביטוח דירה או במסגרת ההרחבה לסיכוני מים ונוזלים אחרים;
שרברב שבהסדר	שרברב או חברת שרברבים שהתקשרו עם חברת הביטוח;
ענפי ביטוח כללי	ענפי ביטוח כאמור בסעיפים 1א.(7) עד (26) להודעת ענפי ביטוח;
תכנית סיווג הסיכונים	כהגדרתה בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי, העדכנית ביותר שפרסם מפעיל מאגר המידע נכון למועד הגשת ההודעה על דמי הביטוח;
תכנית סטטיסטית	כהגדרתה בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי, העדכנית ביותר שפרסם מפעיל מאגר המידע נכון למועד הגשת בקשה לקביעת דמי ביטוח לממונה על שוק ההון.
תקלת אינסטלציה	הימלטות או דליפה של מים מתוך מתקני האינסטלציה וההסקה של הדירה או של נכס אחר בבית המשותף, לרבות התבקעות, סתימה או עלייה על גדותיהם של דוודים וצנרת בהתאם לכיסוי הנרכש.

2. חובות חברת ביטוח טרם השקת חוזה בענפי ביטוח כללי

2.1. הנהגת תכנית ביטוח, שינוי בתנאי הביטוח או בדמי הביטוח

2.1.1 רכב חובה

(א) הגשת בקשה לקבלת היתר לדמי ביטוח[4]

(1) חברת ביטוח המבקשת לקבוע דמי ביטוח, תגיש לממונה על שוק ההון הודעה על כך 10 ימי עבודה לפני המועד שבו מבקשת חברת הביטוח לפרסמם (להלן - התקופה הקובעת). מועד הפרסום המבוקש יהיה לפחות 20 יום לפני המועד שבו מבקשת חברת הביטוח להחיל את השינוי בדמי הביטוח.

(2) חברת ביטוח רשאית להשתמש במשתנים מתוך תכנית סיווג הסיכונים בלבד (וכמפורט בנספח 6.2.1).

(3) הודעה על שינוי בדמי הביטוח וכל מידע אחר, יוגשו לממונה על שוק ההון בדואר אלקטרוני במבנה קובץ שיקבע הממונה (כפי שיפורסם באתר האינטרנט של רשות שוק ההון).

(4) הודיע הממונה על שוק ההון או עובד הכפוף לו כי אינו מתנגד לשינוי לפני שחלפו 10 ימי עבודה ממועד ההודעה כאמור בסעיף קטן (1), תהיה רשאית חברת הביטוח להקדים את מועד פרסום דמי הביטוח.

(5) על אף האמור בסעיף קטן (2) חברת ביטוח רשאית להשתמש בנוסחאות תעריף שונות לציי רכב, בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון כאמור בסעיף קטן (1).

(6) תוך 21 ימים מתום כל רבעון, חברת ביטוח תדווח לממונה על שוק ההון על כל ההתקשרויות לביטוח ציי רכב ולקולקטיבים הכוללים 500 כלי רכב ומעלה שנעשו במהלך הרבעון. הדיווח יוגש לממונה בדואר אלקטרוני במבנה קובץ שיקבע הממונה ובכל דרך אחרת שיקבע לעניין זה. אם לא נעשתה כל התקשרות עם ציי רכב וקולקטיבים, תגיש חברת הביטוח קובץ ריק.

2.1.2 רכב רכוש

(א) דמי ביטוח מינימליים

הודעות על נוסחאות תעריף שיוגשו על ידי חברות ביטוח לממונה על שוק ההון, לא יכללו דמי ביטוח מינימליים. יובהר כי אין הכוונה להוצאה קבועה כגון זו הכרוכה בהפקת פוליסת ביטוח, שאותה ניתן לשלב בנוסחת התעריף[5].

[4] מקור: סעיפים 4(א) - 4(ה) בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.
[5] מקור: חוזר 2001/15, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.3.02 ואילך.

2.1.3 ביטוח דירה ובתי עסק

2.1.4 ביטוח אחר

2.2. הוראות לחוזה בענפי ביטוח כללי

2.2.1. רכב חובה

(א) רישום פרטים לגבי משתנים בספח לתעודת ביטוח בענף רכב חובה[6]

(1) חברת ביטוח רשאית לכלול בספח התיעוד לשאלות חיתום ותשובות בעל הפוליסה עליהן, לפי סעיף 9(ב) לתוספת הראשונה לתקנות ביטוח רכב מנועי (הקמה וניהול של מאגרי מידע), התשס"ד- 2004 (להלן – **הספח**) שאלת חיתום ותשובת בעל פוליסה עליה, רק עבור משתנה הנכלל בתכנית הסטטיסטית.

(2) שינה בעל פוליסה תשובה שנשאלה במועד הנפקת הפוליסה, לאחר הנפקתה, תעדכן חברת הביטוח את הספח בהתאם לשינוי כאמור.

(3) עבור משתנה הנזכר בספח, נוסח תיעוד שאלת חיתום ותשובת בעל פוליסה עליה, יהיה כדלקמן[7]:

"בעת רכישת הפוליסה השיב בעל הפוליסה כי:

(א) גיל הנהג הצעיר ביותר הצפוי לנהוג ברכב הוא XX.

(ב) האדם הצעיר ביותר הצפוי לנהוג ברכב הוא נהגת / נהג.

(ג) שנת קבלת רישיון הנהיגה לרכב מסוג זה בישראל של הנהג הצעיר ביותר הצפוי לנהוג ברכב היא XX.

(ד) מספר התאונות שהביאו לתביעות בביטוח רכב חובה, בשלוש השנים האחרונות, של כל הנהגים הצפויים לנהוג ברכב הוא XX.

(ה) מספר פסילות רישיון, בשלוש השנים האחרונות של כל הנהגים הצפויים לנהוג ברכב הוא XX.

(ו) ברכב קיימת מערכת התרעה על אי שמירת מרחק (FCW) - כן / לא.

(ז) ברכב קיימת מערכת התרעה על סטייה מנתיב (LDW) - כן / לא."

(ב) הכללת תניית השתתפות עצמית בחוזה ביטוח בענף רכב חובה

(1) חברת ביטוח רשאית להציע פוליסת ביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית[8].

(2) מנהל ההסדר לביטוח שיורי יציע לכל פונה פוליסת ביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית[9].

---

[6] תיקון מיום 3.10.2013. חוזר 7-1-2013, תחילה: 1.5.14.

[7] תיקון מיום 3.10.2013. חוזר 7-1-2013, תחילה: 1.5.14.

[8] מקור: סעיף 3 בחוזר 7-1-2008, עודכן על ידי חוזר 15-1-2009 תחילה: 15.11.2009.

(ג) דמי ההשתתפות העצמית[10]

בפוליסה ייקבע כי דמי ההשתתפות העצמית ינוכו מהפיצויים שלהם זכאי הנוהג ברכב ולא יעלו על הסכומים המפורטים להלן בשל כל ראש נזק:

(1) אבדן השתכרות - עד 7 ימי אבדן השתכרות;

(2) נזק שאינו נזק ממון - עד 25,000 ש"ח.

(ד) תוספות לדמי ביטוח נטו בענף רכב חובה[11]

לדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה במסגרת ההסדר לביטוח שיורי ייווספו כל אלה:

(1) שיעור ההשתתפות במימון הקרן לפי צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון הקרן.

(2) שיעור מימון עלות אספקת השירותים לפי צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון עלות אספקת השירותים.

(3) דמים בשיעור של 8 אחוזים מדמי הביטוח נטו.

(ה) דמי ביטוח בענף רכב חובה[12]

(1) דמי הביטוח נטו שתגבה חברת ביטוח מכל אחד ממבוטחיה יהיו לפי הסכומים שהגישה חברת הביטוח לממונה על שוק ההון בהודעה מראש לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א).

(2) דמי ביטוח נטו, עבור ביטוח כלי רכב שאינו אופנוע, לא יעלו על 90 אחוזים מדמי ביטוח נטו עבור ביטוח בעל מאפיינים זהים במסגרת ההסדר לביטוח שיורי.

(3) הוראות בסעיף קטן (2) לא יחולו על ביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון בענף רכב חובה בגין חוזה ביטוח שמועד תחילתו החל מ-1 במרץ 2016 ועד 31 בדצמבר 2016.

(4) חברת ביטוח רשאית לתת הנחות מהדמים בלבד.[13]

---

[9] מקור: סעיף 3ג בחוזר 7-1-2008, תחילה: 2.11.08.

[10] מקור: סעיף 4 לחוזר 7-1-2008 (תוקן בחוזר 15-1-2009), תחילה: 2.11.08.

[11] מקור: סעיף 5 בחוזר 3-1-2012 מחליף את סעיף 5 בחוזר 11-1-2009 שבוטל (בוטלו גם חוזרים 12-1-2009, 14-1-2009), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

[12] מקור: סעיף 3 בחוזר 32-1-2005. בנוסף, חוזר 2-1-2012 מבטל את סעיף 3(ב) בחוזר 32-1-2005, תחילה: 1.5.12.

[13] מקור: סעיף 3(ג) בחוזר 32-1-2005, תחילה: 1.10.05.

(ו) דמים בענף רכב חובה[14]

שיעור הדמים שתגבה חברת ביטוח בענף רכב חובה, לא יעלה על 16.25% מדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה.

(ז) מועדי תשלום[15]

(1) דמי ביטוח בענף רכב חובה ישולמו במלואם עד מועד תחילת הביטוח, כאמור בתקנות קביעת אחידות מטבע בחוזי ביטוח ודמי ביטוח באשראי.

(2) נמחק.

(ח) דמי ביטוח בענף רכב חובה בביטוח לתקופה הקצרה משנה[16]

(1) דמי ביטוח בענף רכב חובה, לתקופה הקצרה משנה יהיו:

(א) בעד תקופה של עד שבעה ימים - 5% מדמי הביטוח השנתיים בענף רכב חובה.

(ב) בעד תקופה העולה על שבעה ימים - 5% מדמי הביטוח השנתיים בענף רכב חובה בתוספת 0.3% מדמי הביטוח השנתיים בענף רכב חובה בעד כל יום ביטוח החל ביום השמיני;

(2) חברת ביטוח רשאית לשנות את התנאים כאמור בפסקת משנה (1) בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א);

(3) חברת ביטוח רשאית לשנות את התנאים כאמור בפסקת משנה (1) בעת קביעת דמי ביטוח של כלי רכב שהוא חלק מצי רכב, לתקופת ביטוח הקצרה משנה, בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א).

(ט) נמחק.

(י) רכב מושבת[17]

לבקשת המבוטח, ובתנאי שתעודת הביטוח הוחזרה לחברת הביטוח, תחליף חברת הביטוח את פוליסת הביטוח, בפוליסה אשר לפי תנאיה השימוש בכלי הרכב אינו כולל נהיגה כלשהי במשך תקופה רצופה העולה על 30 ימים. חברת ביטוח רשאית לשנות תנאי זה לטובת המבוטח, בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון.

(יא) הוצאות מינהל בשל הוצאת תעודת ביטוח חליפית[18]

חברת ביטוח, למעט מנהל ההסדר לביטוח שיורי, לא תדרוש הוצאות מינהל בגין הוצאת תעודת ביטוח חליפית או בגין הוצאת תעודת ביטוח בשל רכב מוחלף, בסכום העולה על 30 ש"ח.

---

[14] מקור: סעיף 5 בחוזר 2005-1-32-, תחילה: 1.10.05.
[15] מקור: סעיף 6 בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.
[16] מקור: סעיף 7 לחוזר 2005-1-32-, תחילה: 1.10.05.
[17] מקור: סעיף 9 בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.
[18] תיקון מיום 3.10.2013 חוזר 2013-1-7, תחילה: 1.5.14.

(יב) עדכון דמי ביטוח בדיעבד[19]

בענף רכב חובה, ניתן לכלול תנאי לפיו יעודכנו דמי הביטוח בדיעבד. עדכון כאמור יהיה רק בדרך של החזר דמי ביטוח למשלם דמי הביטוח, ולא בדרך של גביית דמי ביטוח נוספים, ובכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון, לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א).

(יג) דמי ביטוח מופחתים בשל הכללת תניית השתתפות עצמית[20]

חברת ביטוח בענף רכב חובה תגבה דמי ביטוח מופחתים ממבוטחים הרוכשים פוליסה לביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית, כאמור בסעיף ב לעיל, בהתאם לניתוחים אקטואריים שתערוך חברת הביטוח אשר יוצגו לממונה על שוק ההון.

(יד) נמחק.

(טו) תשלום דמי ביטוח בענף רכב חובה באמצעות כרטיס אשראי[21]

תקנות תכנית ביטוח רכב חובה מאפשרות תשלום דמי ביטוח בענף רכב חובה באמצעות כרטיס אשראי. להלן דרישות מינימאליות כתנאי מקדים לעניין הנפקת תעודת ביטוח המבוססת על תשלום דמי ביטוח באשראי והפקת תעודת ביטוח מהמחשב המרכזי של חברת הביטוח המאשרת כי בוצע תשלום בגין התעודה.

חברת ביטוח שקיבלה מראש את אישורו של הממונה על שוק ההון תהיה רשאית להנפיק תעודת ביטוח המבוססת על תשלום דמי ביטוח באשראי והפקתה מהמחשב המרכזי של חברת הביטוח, לאחר שהציגה לממונה על שוק ההון תכנית פעולה מפורטת של השיטה החדשה, שבה תפרט חברת הביטוח, בין היתר, את נושא אבטחת המידע ובלבד שהתקיימו כל אלה:

(1) חותמת המופקת באמצעות מחשב מרכזי של חברת הביטוח בלבד.

(2) תשלום אחד ומלא של דמי הביטוח, שיועבר מראש ולא באמצעות צ'קים.

(3) חותמת בה יופיעו, בין היתר, שם חברת הביטוח, שם הבנק ומספר חשבון הבנק אליו מועברים דמי הביטוח וכן תאריך ושעת התשלום.

(4) הסכם גיבוי עם הבנק הרלוונטי וכמו כן, לפי העניין, הסכם גיבוי עם חברת כרטיסי אשראי.

(5) קיום קשר עם בנק ספציפי תוך ציון מספר חשבון הבנק הרלוונטי והפקה של אישור התשלום ממחשב מרכזי של חברת הביטוח בלבד.

(טז) דמי ביטוח נטו במסגרת ההסדר לביטוח שיורי

(1) דמי ביטוח נטו בענף רכב חובה במסגרת ההסדר לביטוח שיורי יהיו בהתאם לסכומים המפורטים בנספח 6.2.2[22].

---

[19] מקור: סעיף 11 בחוזר 32-1-2005, תחילה: 1.10.05.

[20] מקור: סעיף 3ב בחוזר 7-1-2008, תחילה: 2.11.08.

[21] מקור: סעיפים 3-4 בחוזר 2000/5, תחילה: 4.4.00.

[22] מקור: סעיף 3 בחוזר 3-1-2012 (מבטל את חוזר 11-1-2009), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

(2) לצורך קביעת דמי ביטוח נטו לאופנועים לנהג נקוב בבעלות פרטית על רכב או בבעלות אחרת שאינם מזוהים כרכב אספנות ולכלי רכב פרטיים ומסחריים, ייעשה שימוש במשתנים ובנוסחת התעריף המפורטים בנספח 6.2.3[23].

(3) דמי ביטוח נטו בענף רכב חובה במסגרת ההסדר לביטוח שיורי יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ויעודכנו ב-1 בכל חודש לפי שיעור השינוי במדד שפורסם לחודש ינואר 2012 ועד למדד המחירים לצרכן שפורסם לחודש השלישי שלפני יום העדכון[24].

(4) שיעור הדמים שיגבה מנהל ההסדר לביטוח שיורי יהיה 8% מדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה[25].

(5) מנהל ההסדר לביטוח שיורי יגבה דמי ביטוח מופחתים ממבוטחים הרוכשים פוליסה לביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית, לפי הוראות סעיף ב לעיל[26].

---

23 מקור: סעיף 3, בחוזר 3-1-2012 (מבטל את חוזר 11-1-2009), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

24 מקור: סעיף 4 בחוזר 3-1-2012 (מבטל את חוזר 11-1-2009), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

25 מקור: סעיף 5(ג) בחוזר 3-1-2012 (מבטל את חוזר 11-1-2009), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

26 מקור: סעיף 3ד בחוזר 7-1-2008, תחילה: 2.11.08.

2.2.2. רכב רכוש

2.2.3. ביטוח דירה ובתי עסק

(א) אופן בחירת שרברב בפוליסה לביטוח דירה

(א) בפוליסה לביטוח דירה תאפשר חברת ביטוח למבוטח לבחור[27], בעת הצירוף לביטוח, בפוליסת שרברב הסדר או בפוליסת כל שרברב שייבחר על ידי המבוטח לאחר קרות מקרה הביטוח, כאמור בסעיף 5.4.1..

(ב) ביטול חוזה ביטוח למבנה אגב הלוואה לדיור, הנמכר באמצעות סוכנות של בנק

פוליסת לביטוח מבנה, הנמכרת באמצעות סוכנות של בנק כאמור בסעיף 3.4.2ב (הוראות לעניין מכירת ביטוח אגב הלוואה לדיור, באמצעות סוכן תאגיד בבעלות בנק) יכלול אפשרות למבוטח בכל עת לבטל את הביטוח ללא קנס[28].

2.2.4. ביטוח דירה ובתי עסק

2.2.5. ביטוח אחר

(א) דמי ביטוח של ציוד הנדסי[29]

(1) חברת ביטוח המנפיקה פוליסות לביטוח ציוד מכני הנדסי תקבע את תעריפי הביטוח על פי עקרונות אקטוארים מקובלים אשר יתחשבו, בין היתר, במאפייני הציוד השונים, לרבות גילו.

(2) מקום בו לא ניתן לקבוע תעריפי ביטוח כאמור בפסקת משנה (1), תהא רשאית חברת הביטוח לקבוע בפוליסה כי במקרה של נזק חלקי ישולמו תגמולי הביטוח על פי ערך כינון ללא ניכוי פחת.

2.3. צורת פוליסת ביטוח כללי והבלטת תנאים

2.3.1. רכב חובה

2.3.2. רכב רכוש

2.3.3. ביטוח דירה ובתי עסק

2.3.4. ביטוח אחר

[27] למעט בפוליסה לביטוח דירה אגב הלוואות לדיור באמצעות סוכנויות ביטוח בבעלות תאגיד בנקאי.
[28] מקור: סעיף 8 בחוזר 2005-1-12, תחילה: 1.10.05.
[29] מקור: חוזר 2004/17, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.4.05 ואילך.

3. חובות חברת ביטוח בעת התקשרות עם מבוטח בחוזה בענפי ביטוח כללי

3.1. הוראות כלליות

3.1.1. גילוי נאות

3.1.2. קבלת עסקים

3.2. רכב חובה

3.2.1. גילוי נאות

3.2.2. קבלת עסקים

אימות פרטי מידע במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח[30]

<u>הוראות סעיפים (ב) עד (ז) יחולו על חברת ביטוח הפועלת בענף רכב חובה, סוכן ביטוח המשווק פוליסות ביטוח רכב חובה, מנהל ההסדר לביטוח שיורי או מפעיל מאגר מידע הונאות.</u>

(א) אימות פרטי מידע במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח בתהליך החיתום

(1) לא תופק תעודת ביטוח בענף רכב חובה עבור כלי רכב פרטי עד 3.5 טון, כלי רכב מסחרי עד 3.5 טון או אופנוע ולא תופק תעודת ביטוח בענף רכב חובה של הביטוח השיורי, מבלי שבוצע אימות בשאילתה מקוונת במאגר בעת תהליך החיתום, לכל הפחות, ביחס לפרטי המידע בשדות החובה, בהתאם לתכנית הסטטיסטית[31].

(2) טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה, חברת ביטוח תודיע למבוטח כי חלק מפרטי המידע שמסר בחיתום ייבדקו באמצעות מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח ותקבל את אישורו לכך[32].

(3) מורשה חיתום[33] במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח רשאי לעיין בתוצאת שאילתת חיתום טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה ועד למועד תשלומה, במהלך עדכונה ובמהלך תהליך החיתום בלבד[34].

(4) חברת ביטוח פטורה מחובה כאמור בפסקה (2) אם המבוטח נתן אישור כאמור טרם הפקת תעודת ביטוח קודמת בענף רכב חובה, וביטח את כלי הרכב ברציפות באותה חברת ביטוח ממועד מתן האישור[35].

---

[30] ראו הוראות לעניין מאגר הונאות ביטוח בסעיף 2 בפרק 1 של חלק 3 לעניין מאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח.
[31] תיקון מיום 3.10.2013 : חוזר 7-1-2013, תחילה : 1.1.14.
[32] מקור : סעיף 9(ב) בחוזר 9-1-2008, תחילה : 1.11.08.
[33] ראו סעיף 3 ב בחוזר 9-1-2008, תחילה : 1.11.08.
[34] מקור : סעיף 9(א) בחוזר 9-1-2008, תחילה : 1.11.08.
[35] מקור : חוזר 7-1-2013, תחילה : 1.1.14.

(ב) פטור מחובת אימות פרטי המידע במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח בעת תהליך החיתום

על אף האמור בפסקה (א)(3) לעיל, חברת ביטוח רשאית להפיק תעודת ביטוח בענף רכב חובה מבלי שבוצע אימות במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח או לאמת פרטי מידע בשאילתה באצווה במקרים ובתנאים הבאים:

(1) לא התאפשרה העברת נתונים בין חברת הביטוח ובין מפעיל מאגר הונאות עקב תקלה טכנית, או כאשר תהליך החיתום והפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה התבצעו במועד שאינו בשעות פעילות המאגר;

בחרה חברת ביטוח להפיק תעודת ביטוח בענף רכב חובה באחד מהמקרים המתוארים לעיל, תבצע אימות בשאילתה בתוך שני ימי עסקים מהמועד בו התאפשרה העברת נתונים בינה ובין המפעיל ותודיע בעל פה או בדרך אחרת למבוטח, טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה, כמפורט להלן:

א) במקרה של תקלה טכנית - תודיע כי בכוונתה לאמת את פרטי המידע בתוך שני ימי עסקים וכי תוצאות האימות עשויות להביא להפחתת דמי הביטוח;

ב) במקרה של הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר - תודיע כי בכוונתה לאמת את פרטי המידע בתוך שני ימי עסקים וכי תוצאות האימות עלולות להביא לעדכון דמי הביטוח, או לביטול פוליסת הביטוח[36].

(2) כלי הרכב נמנה על צי רכב או קולקטיב רכב[37];

(3) כלי הרכב היה מבוטח אצל אותה חברת ביטוח בביטוח בענף רכב חובה בשנה החולפת[38], למעט כלי רכב שבוטח בשנה החולפת אצל מנהל ההסדר לביטוח שיורי[39].

(ג) שאילתה באצווה

בחרה חברת הביטוח לאמת פרטי מידע באצווה, כאמור בפסקה (ב) לעיל, תפעל בהתאם לתנאים הבאים:

(1) האימות יבוצע על ידי מורשה חיתום במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח שהוא חברת ביטוח או עובד שלה;

(2) טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה, חברת ביטוח תודיע למבוטח כי חלק מפרטי המידע שמסר בחיתום ייבדקו באמצעות מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח ותקבל את אישורו לכך;

(3) על אף האמור בפסקת משנה (2), חברת ביטוח שטרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה לכלי רכב שהיה מבוטח אצלה בשנה החולפת, קיבלה את אישור המבוטח לאמת את פרטי המידע במאגר בעת תהליך החיתום, פטורה מהודעה למבוטח כאמור[40].

---

[36] מקור: סעיף 10(א) בחוזר 9-1-2008, תחילה: 1.11.08.
[37] מקור: סעיף 10(ב) בחוזר 9-1-2008, תחילה: 1.11.08.
[38] מקור: סעיף 10(ג) בחוזר 9-1-2008, תחילה: 1.11.08.
[39] מקור: חוזר 7-1-2013, תחילה: 1.1.14.
[40] מקור: סעיף 11 בחוזר 9-1-2008 , תחילה: 1.11.08.

(ד) נוהל אחיד לטיפול בסתירות

(1) חברת ביטוח תקבע נוהל אחיד להפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה ולקביעת דמי ביטוח כאשר קיימות סתירות אשר לא בוארו.

(2) הנוהל יפרט, עבור כל פריט מידע שמאומת במאגר, האם חברת הביטוח תתבסס בהפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה ובקביעת דמי הביטוח על פרטי מידע שדווח על ידי המבוטח, או על פרטי מידע המופיע במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח.

(3) הנוהל יקבע כי חברת הביטוח תודיע למבוטח שאם לאחר קבלת תוצאות ערעור כאמור בפסקה (ו) להלן, הסתבר לחברת הביטוח כי היא היתה אמורה לגבות דמי ביטוח נמוכים יותר מאלו שגבתה בעת הפקת התעודה - יוחזר למבוטח הסכום שנגבה ממנו ביתר[41].

(ה) הודעות למבוטח על סתירות

(1) חברת ביטוח תודיע למבוטח בעל פה או בדרך אחרת, בטרם תופק תעודת ביטוח בענף רכב חובה, על כל סתירה בין פרטי המידע שמסר המבוטח בחיתום ובין פרטי המידע המופיעים במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, ותציין לגבי כל סתירה כאמור, באילו פרטי מידע עשתה שימוש לצורך קביעת דמי הביטוח בהתאם להוראות הנוהל אשר נקבע על פי פסקה (ד) לעיל.

(2) בסמוך לאחר הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה חברת ביטוח תמסור פירוט בכתב של המידע האמור בפסקת משנה (1) לעיל.

(3) חברת ביטוח תיידע את המבוטח כי אם הוא עומד על כך שמקור הסתירות האמורות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, באפשרותו להגיש ערעור. בהגשת ערעור כאמור, תפעל חברת הביטוח בהתאם להוראות פסקה (ו) להלן[42].

(ו) הגשת ערעור

(1) מפעיל מאגר הונאות ייקבע "נוהל הגשת ערעור על נתוני המאגר" שיאשר הממונה על שוק ההון, ושיפורסם באתר האינטרנט של חברת ביטוח בענף רכב חובה ושל המפעיל.

(2) במקרה בו המבוטח עומד על כך כי מקור הסתירות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, חברת הביטוח תיידע אותו אודות האפשרות להגיש ערעור למפעיל מאגר הונאות ואודות הנוהל להגשתו ותציע להגיש את הערעור עבורו.

(3) הגשת הערעור תעשה בכתב או בכל דרך אחרת שיקבע מפעיל מאגר הונאות בנוהל האמור בפסקת משנה (1).

(4) אין בהגשת ערעור בכדי לעכב הנפקת תעודה בענף ביטוח רכב חובה[43].

---

[41] מקור: סעיף 12 בחוזר 9-1-2008, תחילה: 1.11.08.
[42] מקור: סעיף 13 בחוזר 9-1-2008, תחילה: 1.11.08.
[43] מקור: סעיף 14 בחוזר 9-1-2008, תחילה: 1.11.08

(ז) איסור ביטול חוזה ביטוח וגביית דמי ביטוח נוספים[44]

(1) חברת ביטוח בענף רכב חובה אינה רשאית לבטל את חוזה הביטוח בשל פרטי מידע שהיתה יכולה לקבלם ממאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, למעט במקרה שבו הפקת תעודת הביטוח התבצעה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר כאמור בפסקה (ב) לעיל.

(2) חברת ביטוח בענף רכב חובה אינה רשאית לבטל חוזה ביטוח בשל פרטי מידע שתוקנו בעקבות ערעור שהגיש המבוטח.

(3) הופקה תעודת ביטוח בענף רכב חובה - לא תהיה רשאית חברת ביטוח בענף זה לבקש מהמבוטח דמי ביטוח נוספים, למעט במקרה שבו הפקת תעודת הביטוח התבצעה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר בפסקה (ב) לעיל, כמו כן, לא תהיה רשאית חברת ביטוח בענף רכב חובה לבקש מהמבוטח דמי ביטוח נוספים בשל פרטי מידע שהתבהרו בעקבות ערעור של המבוטח.

(4) הופקה תעודת ביטוח בענף רכב חובה ומצאה חברת ביטוח בענף רכב חובה לאחר קבלת תוצאות ערעור של מבוטח כי הייתה אמורה לגבות דמי ביטוח נמוכים יותר מאלו שגבתה בעת הפקת התעודה - תחזיר למבוטח את הסכום העודף שגבתה.

3.3. רכב רכוש

3.3.1. גילוי נאות

(א) תגמולי ביטוח במקרה של אבדן גמור[45]

בשלב הצעת הביטוח (לפני קשירת עסקת הביטוח), חברת ביטוח תפרט את הכללים שיחולו לעניין קביעת תגמולי הביטוח במקרה ביטוח כאמור, וכמפורט להלן:

(1) חברת ביטוח תודיע למבוטח, בשלב הצעת הביטוח, מהו מחירון הרכב ביום כריתת החוזה המשמש לקביעת ערך הרכב לחישוב תגמולי הביטוח בקרות מקרה הביטוח. המחירון יצוין גם בדף פרטי הביטוח.

(2) חברת ביטוח תפרט בכתב בפני המבוטח בשלב הצעת הביטוח, פירוט מלא של המשתנים המיוחדים שבמחירון הרכב העשויים להשפיע על ערך הרכב המבוטח לצורך חישוב תגמולי הביטוח במקרים של אבדן גמור או לחילופין תפנה את המבוטח למשתנים כאמור במחירון הרכב.

(3) חברת ביטוח תכלול בשלב הצעת הביטוח ובהבלטה מיוחדת הסבר מפורט בכתב למשמעות המשתנים המיוחדים והשפעתם על חישוב תגמולי הביטוח במקרה ביטוח, תוך פירוט 2 דוגמאות שכיחות לפחות. הסבר כאמור ייכלל גם בדף פרטי הביטוח.

(4) חברת ביטוח תציין בכתב בשלב הצעת הביטוח ובדף פרטי הביטוח את השפעתם של המשתנים המיוחדים לעניין קביעת דמי הביטוח או תצהיר לחילופין, כי דמי הביטוח של הרכב המבוטח לא הושפעו בשל משתנים מיוחדים של הרכב המבוטח אשר יש בהם כדי להשפיע על ערכו במקרה של אבדן גמור כמפורט לעיל.

---

[44] מקור: סעיף 15 בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08

[45] מקור: סעיפים 1, 2, 5 לחוזר 2000/12, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.1.01 ואילך.

(ב) מידע בנוגע לבחירת שמאי בחוזה ביטוח רכב רכוש[46]

(1) חברת ביטוח תמסור למבוטח במועד כריתת חוזה הביטוח דף הסבר שיכלול מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך השומה, בדבר הזכויות העומדות למבוטח על פי פוליסת הביטוח, וכן בדבר הצעדים שעליו לנקוט לשם מימוש זכויות אלה.

(2) חברת ביטוח תכלול בפוליסה לביטוח רכב רכוש, בדף ההסבר ובאתר האינטרנט שלה, גילוי מפורט של המנגנון שנקבע בהוראות סעיף 5.3.1 [למעט סעיפים (ה)(5) - (ה)(10),(ו), (ז), (ט)(6) - (ט)(10)]. רשימת שמאי החוץ המעודכנת ודף ההסבר יימסרו למבוטח בכל מועד על פי דרישתו באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.

(3) דף ההסבר יכלול הפניה לכתובת באתר האינטרנט של חברת הביטוח בה מפורסמים רשימת שמאי החוץ ותהליך הערכת הנזק והשומה כאמור בסעיף 5.3.1(א)(1).

3.3.2. קבלת עסקים

(א) דרישות מיגון לרכב[47]

(1) חברת ביטוח לא תחייב את המבוטח להתקין אמצעי מיגון לרכב אצל ספק שרות יחיד ומסוים, לרבות חברת ספקי שרות, , אלא תאפשר לו לבחור מתוך רשימה המכילה מספר סביר של מתקינים, בחלוקה גיאוגרפית נאותה, ובאין רשימה כזו, יוכל המבוטח לבחור בכל מתקין אחר, והכל בלבד שקיימים מספר ספקי שרות אשר מתקינים אמצעי מיגון לרכב .

(2) חברת ביטוח וסוכן הביטוח לא יקבלו עמלה, שכר, השתתפות בהוצאות, השתתפות ברווחים או כל הטבה אחרת, במישרין או בעקיפין, ממתקין מערכת המיגון או מספק מערכת המיגון.

[46] מקור: סעיף 7 בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.
[47] מקור: חוזר 1999/1, תחילה: 15.3.99.

3.4. ביטוח דירה ובתי עסק

3.4.1. גילוי נאות

גילוי אודות חברת שרברבים קשורה[48]

חברת ביטוח המחזיקה בעשרים אחוזים או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת שרברבים, תגלה עובדה זו במסגרת רשימת השרברבים שבהסדר, המפורסמת בהתאם לסעיף 5.4.2 להלן.

3.4.2. קבלת עסקים

(א) נמחק

(ב) מכירת ביטוח אגב הלוואה לדיור, באמצעות סוכן תאגיד בבעלות בנק[49]

חברת ביטוח תשלם לסוכן תאגיד בבעלות בנק המורשה לעסוק בתיווך בביטוח מבנה אגב הלוואה לדיור בלבד, עמלת ביטוח בלבד. חברת ביטוח לא תיתן טובת הנאה אחרת, מכל סוג שהוא, לסוכן כאמור, במישרין או בעקיפין, לרבות בדרך של מתן שירותים לבנק.

3.5. ביטוח אחר

3.5.1. גילוי נאות

3.5.2. קבלת עסקים

48

49 מקור: סעיף 5 בחוזר 2005-1-12, תחילה: 1.10.05.

4. חובות חברת ביטוח בתקופת תקפו של חוזה בענפי ביטוח כללי

4.1. הוראות כלליות

4.2. רכב חובה

4.3. רכב רכוש

4.4. ביטוח דירה ובתי עסק

4.5. ביטוח אחר

5. חובות חברת ביטוח בעת טיפול בתביעה בחוזה בענפי ביטוח כללי

5.1. הוראות כללית

5.2. רכב חובה

5.3. רכב רכוש

5.3.1. שמאות ביטוח רכב רכוש (רכוש וצד ג') - כללי

הוראות סעיפים (א) עד (ט) לא יחולו על צי רכב, אם בחר לוותר על תחולתן

(א) הערכת נזק לאחר קרות מקרה ביטוח

(1) הודיע מבוטח לחברת ביטוח אודות מקרה ביטוח, תיידע חברת הביטוח את המבוטח כי עומדת לו הזכות לבחור שמאי חוץ או שמאי אחר, תסביר לו את ההבדלים ביניהם, תיידע אותו בדבר הדרכים העומדות לרשותו לשם קבלת רשימת שמאי החוץ ודף ההסבר כאמור בסעיף **3.3.1**(ב)(1), ותציע לו לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ ואת דף ההסבר באמצעות פקס ודואר אלקטרוני[50].

(2) פעולתם של חברת ביטוח, סוכן ביטוח ושמאי רכב ליישוב תביעה בענף ביטוח רכב רכוש (עצמי וצד שלישי) ומתן שומה תעשה בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצומצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של מבוטח ושל ניזוק בתביעת צד ג'[51].

(ב) בחירת שמאי חוץ בידי מבוטח או בידי ניזוק בתביעת צד ג' מתוך רשימת שמאי חוץ (למעט מבוטח צי רכב אם בחר אחרת)[52]

(1) לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, כמפורט בפסקאות משנה 2-6 להלן, על מנת להעריך את הנזק לרכב.

(2) הודיע המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' לחברת הביטוח שאין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, תבחר חברת הביטוח שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחוז באופן אקראי שיבטיח כי לא תהיה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירת שמאי מסוים על פני שמאי אחר. חברת הביטוח תעביר למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג' באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ, לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עימו. חברת ביטוח תאסוף ותשמור מידע בדבר מספר השומות שביצע כל שמאי ברשימת שמאי החוץ שנבחר באופן האמור בסעיף זה.

(3) השמאי יערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו המקצועי, ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות הממונה על שוק ההון והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.

(4) עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים מהן למבוטח, לניזוק בתביעת צד ג' וכן לחברת הביטוח ולמוסך.

[50] מקור: סעיף 7(ד) בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.
[51] מקור: סעיף 3 בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.
[52] מקור: סעיף 3 בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

(5) חברת ביטוח והשמאי יתעדו וישמרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק, לרבות כל התכתבות, הצעת תיקון ושומה הקשורה בתיק התביעה ובתיקון הרכב, וזאת למשך שלוש שנים לפחות. חברת הביטוח ושמאי חוץ יעבירו למבוטח ולניזוק בתביעת צד ג' בסמוך לאחר דרישתו, כל מסמך ומידע שידרוש בעניין הערכת הנזק.

(6) הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן הציגה חברת הביטוח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאי שהוא) והודיעה על רצונה לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברת הביטוח או שבוע ממועד העברת השומה לחברת הביטוח, לפי העניין.

(7) המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' יהיו רשאים לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שהציגו הצעת תיקון נגדית והודיעו על רצונם לערער לפני תיקון הרכב, או הציגו שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה להם השומה של שמאי החוץ.

(8) בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון, על אותם עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה, או על אותם עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

(9) חברת ביטוח תישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

(ג) בחירת שמאי אחר בידי המבוטח[53]

לחילופין לאמור בפסקת משנה (ב) לעיל חברת ביטוח תאפשר למבוטח לבחור בשמאי אחר והיא רשאית להתנות בחירה כאמור בכך שהמבוטח יאפשר לשמאי מטעמה לבדוק את הרכב טרם תיקונו. חברת ביטוח המעוניינת בכך תשלח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. שומה זו לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בפסקת משנה (ב)(6).

אין בהוראת סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר, ככל שעומדת לו זכות זו.

(ד) גילוי נאות[54]

(1) חברת ביטוח תמסור למבוטח, טרם תיקון הרכב, את כל הצעות התיקון שהגיעו לידיה וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אליה אגב השומה. בנוסף, תמסור למבוטח את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה יכללו בין היתר, על פי העניין, את כל אלה:

א) תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה;

ב) פירוט הנזק הפיזי שנגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק;

ג) הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות:

[53] מקור: סעיף 3(י) בחוזר 8-1-2007, תחילה: 1.10.07.
[54] מקור: סעיפים 7(ה) ו-7(ו) בחוזר 8-1-2007, תחילה: 1.10.07.

1) החלפים שבהם יש להשתמש לתיקון הנזק תוך ציון המספר הקטלוגי שלהם או ציון ותיאור החלף: חדש/משומש/משופץ, מקורי/תחליפי, שם היצרן, ארץ ייצור, שם היבואן וכל פרט ונתון מזהה.

2) מחירי החלפים.

3) מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התיקון השונים.

4) מחירי שעת עבודה.

5) אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך.

6) אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אבדן מוחלט;

ד) כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה;

ה) פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדין.

(2) חברת ביטוח רשאית להעביר למבוטח אשר הסכים לכך, את המסמכים כאמור בפסקת משנה (1) לעיל, באמצעות אתר האינטרנט שלה או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני למבוטח.

(ה) רשימת שמאי חוץ[55]

(1) חברת ביטוח תכין רשימת שמאים לכל מחוז בפיזור גאוגרפי נאות.

(2) רשימת שמאי חוץ של חברת ביטוח תכלול לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב שהיו מבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל חברת הביטוח ביום הראשון של השנה הקלנדרית. ניתן להוסיף שמאים בכל עת.[56]

(3) בכל מקרה, מספר השמאים בכל מחוז לא יפחת משבעה.

(4) חברת ביטוח תהיה רשאית להכין רשימות שמאי חוץ נוספות עבור כלי רכב שאינם אחד מאלה: כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 4 טון או אופנועים. ניתן לקבוע רשימות אלה גם שלא על פי מחוזות, ובלבד שנכללו בכל רשימה חמישה שמאים לפחות.

(5) חברת ביטוח תכלול שמאי ברשימת שמאי החוץ רק לאחר שהשמאי התחייב בכתב לקיים הוראות כל דין הרלוונטיות לעניין עבודת השמאי, לרבות הוראות הממונה על שוק ההון והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.

(6) חברת ביטוח תכלול ברשימת שמאי החוץ רק שמאים שהעבירו לה אישור רואה חשבון או יועץ מס, שממנו עולה כי סך כל הכנסותיו מכל סוג שהוא מקבוצת הביטוח של חברת הביטוח בכל אחת משתי שנות העסקים הקודמות לא עלה על 30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם חברות ביטוח בשנה הרלוונטית, ולגבי שמאי חדש - לא עלה על 50% מסך הכנסותיו כאמור. לעניין זה, "שמאי חדש" - שמאי אשר העביר לחברת

[55] מקור: סעיף 4 בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

[56] מקור: תיקון לסעיף 4(ב) בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.1.14.

ביטוח אישור המעיד על כך כי במועד הכללתו ברשימת שמאי החוץ טרם יחלפו שנתיים מהיום בו נרשם לראשונה בפנקס השמאים.

(7) נוסח האישור לפי פסקת משנה (6), יהיה בהתאם לנוסח הקבוע בנספח 6.2.4.

(8) חברת ביטוח לא תתנה הכללת שמאי ברשימת שמאי החוץ בשימוש בתוכנת שמאות מסוימת שאינה אחת מהתוכנות שאפשרה חברת הביטוח לשימוש בהתאם לפסקת משנה (ט)(7).

(9) עדכון רשימת שמאי החוץ ייעשה אחת לשנה, לא יאוחר מה-30 באפריל, בהתבסס על מספר כלי הרכב המבוטחים בביטוח רכב רכוש בחברת הביטוח, נכון ליום 1 בינואר בשנת הדיווח לממונה על שוק ההון (כמפורט בפסקה (ו) להלן)[57].

(10) חברת ביטוח רשאית להוציא שמאי מהרשימה הן במהלך השנה, והן במועד העדכון האמור בפסקת משנה (9) לעיל. המבקר הפנימי יבדוק את תקינות תהליך הוצאתו מהרשימה בתוך 60 ימים מהיום בו הוצא השמאי. הוצאת השמאי מהרשימה תתבצע רק לאחר שהתקיימו כל אלה[58]:

(א) נמסרה לשמאי הודעה מנומקת על הכוונה להוציאו מהרשימה 21 ימים לפחות לפני קבלת ההחלטה בעניין זה;

(ב) ניתנה לשמאי הזדמנות נאותה לטעון את טענותיו בפני חברת הביטוח, בטרם קבלת החלטה בעניין זה;

(ג) ניתנה לשמאי החלטה מנומקת של חברת הביטוח להוציאו מהרשימה, אם הוחלט כך בתום ההליכים המפורטים בפסקה זו.

(ו) הוראות דיווח[59]

אחת לשנה, ולא יאוחר מיום 30 באפריל בכל שנה, תגיש חברת ביטוח לממונה על שוק ההון את המידע המפורט להלן:

(1) מספר מקרי הביטוח בביטוח רכב רכוש, למעט בביטוח צד ג' בלבד, בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;

(2) מספר מקרי הביטוח בביטוח רכב רכוש צד ג' בלבד בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;

(3) מספר הרכבים המבוטחים בחברת הביטוח בביטוח רכב רכוש, למעט בביטוח צד ג' בלבד;

(4) מספר הרכבים המבוטחים בחברת הביטוח בביטוח רכב רכוש צד ג' בלבד;

(5) מספר הערעורים שהגישה חברת הביטוח ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות) בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;

(6) מספר הערעורים שהגישו המבוטחים ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות) בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;

---

[57] מקור: סעיף 4(ח) בחוזר 8-1-2007, שונה כך שרשימת שמאי החוץ תתעדכן לפי מספר כלי רכב נכון לתחילת שנת הדיווח. תחילה: ביום התחילה של החוזר המאוחד - 1.1.2014.

[58] מקור: סעיף 4(ט)(1) בחוזר 8-1-2007 תחילה: 1.1.14

[59] מקור: סעיף 8 בחוזר 8-1-2007, תחילה: 1.10.07.

(7) שמות השמאים שהוצאו מרשימת שמאי החוץ של חברת הביטוח במהלך השנה ובמועד עדכון הרשימה, ופירוט הסיבות להוצאתם;

(8) שמות השמאים שהוספו לרשימת שמאי החוץ במהלך השנה ובמועד עדכון הרשימה;

(9) אישור על כך כי התקבלו אצל חברת הביטוח אישורים מתאימים עבור כל השמאים הנכללים ברשימה, בנוסח המפורט בנספח 6.2.5 בפרק נספחים, חתום על ידי היועץ המשפטי של חברת הביטוח או מנהל האגף הרלוונטי.

(ז) העסקת שמאי חוץ על ידי חברת הביטוח לצרכי בקרה[60]

העסקת שמאי חוץ על ידי חברת ביטוח לצרכי בקרה עשויה לחזק את הקשר בין חברת הביטוח לשמאי ועלולה לפגום בהחלטותיו בקביעת שומות עתידיות בעת עבודתו כשמאי חוץ.

על חברת ביטוח להימנע מהעסקת שמאי חוץ לצורך עריכת בקרות על שומה לרכב עבורה.

(ח) מנגנון שמאי מכריע[61]

(1) איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ירכיבו רשימת שמאים מכריעים, אשר יישומו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות, והיא תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.

(2) הודיעו המבוטח, ניזוק בתביעת צד ג' או חברת הביטוח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בפסקאות משנה (ב)(6) או (ב)(7), ייקבע השמאי המכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של חברת הביטוח הרלוונטית.

(3) השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.

(4) שכרו של השמאי המכריע יקבע מראש. השמאי המכריע יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית של המבוטח, בין חברת הביטוח למבוטח, צד ג', בשים לב לתוצאת הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של חברת הביטוח תהיה על חשבון חברת הביטוח.

(ט) השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב[62]

[60] מקור: הבהרה לחוזר 8-1-2007 שה. 2009-31242 מיום 14.12.09

[61] מקור: סעיף 5 בחוזר 8-1-2007, תחילה: 1.10.07.

[62] מקור: סעיף 6 בחוזר 8-1-2007, תחילה: 1.10.07.

חברת ביטוח, סוכן ביטוח, מבוטח, ניזוק בתביעת צד ג', מוסד או כל גורם רלוונטי אחר לא ישפיעו (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבור מבוטח, ובכלל זה:

(1) לא תוטל כל הגבלה שהיא על מבוטח או על ניזוק צד ג' לפנות ישירות לשמאי. לעניין זה, דרישה של חברת ביטוח כי פניה של המבוטח לשמאי תעשה רק אחרי שהמבוטח או ניזוק צד ג' פנה לחברת הביטוח, תיחשב להגבלה. יובהר כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובתו של מבוטח להודיע לחברת הביטוח על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו על קרות המקרה ועל זכותו לתגמולי ביטוח בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח.

(2) בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. אין בהוראה זו כדי למנוע מחברת הביטוח להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי פוליסת הביטוח, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה.

(3) לאחר מסירת הצעת התיקון, רשאים חברת הביטוח, המבוטח או ניזוק צד ג' להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת התיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. לעניין זה, "הערה בעניין טכני" - הערה בדבר טעות לשון, טעות בחישוב, השמטה מקרית, הוספת דבר בשוגג וכדומה. מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. השמאי ימסור גם את הצעת התיקון המעודכנת למוסך, לחברת הביטוח ולמבוטח, בצרוף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת תיקון זו לבין ההצעה הקודמת. אין בהוראת סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של מי מהצדדים לערער על הצעת התיקון בהתאם למנגנון הקבוע בסעיפים (ב)(6) או (ב)(7).

(4) לא ינחו את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באבדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ- 60%.

(5) לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי, ובפרט: לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים ולא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.

(6) חברת ביטוח לא תאפשר שימוש בתוכנות שמאות אשר אינן מאפשרות לשמאי בחירה בין חלפים ממספר סוגים.

(7) חברת ביטוח תאפשר שימוש בלפחות שתי תוכנות מקובלות בשוק או תאפשר הגשת שומות במסמכים שנערכו באמצעות כל תוכנת שמאות מקובלת.

(8) המלצה שמוצגת בתוכנת שמאות לעניין מספר שעות העבודה הנדרשות, לעניין מחיר שעת עבודה, או לעניין חלף מסוים לא תמנע הפעלת שיקול דעת מקצועי של השמאי.

(9) שינה שמאי פרטים בדוח שהכין שמאי המועסק אצלו או כפוף לו בכל דרך אחרת, ייחתם דוח השמאות בידי השמאי שיזם את השינויים בדוח.

(10) בדיקה של ממוצע עלויות התביעה של סך דוחות השמאות שנעשו על ידי אותו שמאי, מבלי לנתח את ביצועי אותו שמאי באופן מפורט, בשיטות סטטיסטיות מקצועיות, תחשב השפעה אסורה של חברת הביטוח על שיקול דעתו המקצועי של השמאי.

(11) סוכן ביטוח, מוסך, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה.

(12) חברת ביטוח, סוכן ביטוח, מוסך או שמאי לא יעניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה, לרבות בדרך של הנחות בהשתתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת ואגב הליך בחירת זהות השמאי.

(13) סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאי יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותיו של המבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

5.3.2. תגמולי ביטוח במקרה של אבדן גמור[63]

(א) לא פעלה חברת ביטוח כאמור בסעיף 3.3.1א[(1)-(3)] לעניין גילוי נאות לגבי תגמולי רכב מופחתים, יחול במקרה ביטוח של אבדן גמור ערך הרכב הבסיסי המקובל אצל אותה חברת ביטוח או לפי מחירון אחר מקובל בשוק, ללא התחשבות במשתנים מפחיתים ובלבד שלא צוינו. המבוטח יהיה רשאי להוכיח ערך שוק גבוה מערך הרכב הבסיסי בשל משתנים "חיוביים" דוגמת קילומטראז' נמוך או מספר מועט של בעלים קודמים או כל משתנה אחר המשפיע על הגדלת ערך הרכב.

(ב) בקרות מקרה הביטוח תעביר חברת הביטוח למבוטח, פירוט מלא של אופן חישוב תגמולי הביטוח בהתאם למחירון. חברת הביטוח תנמק כל הפחתה מעבר לשיעור ההפחתה המינימלי הקבוע במחירון וכל הוספה שלא על פי שיעור ההוספה המקסימלי הקבוע במחירון, המיוחסים לכל משתנה שצוין על ידה.

5.4. ביטוח דירה ובתי עסק

5.4.1 בחירת שרברב

בחירת שרברב בקרות מקרה ביטוח

חברת ביטוח תאפשר למבוטח לבחור, בעת קרות מקרה הביטוח, את אופן קבלת השירות משרברב באחת מהדרכים הבאות, לכל הפחות, ובכפוף לפוליסה שנרכשה:

א) בחירת שרברב שבהסדר;

ב) בחירת כל שרברב על ידי המבוטח.

5.4.2 הוראות לגבי שרברב שבהסדר בביטוח דירה

(א) רשימת שרברבים שבהסדר

(1) חברת ביטוח תנהל רשימת שרברבים שבהסדר (להלן - "**רשימת השרברבים**"). רשימת השרברבים תתעדכן מעת לעת ותהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של חברת הביטוח.

[63] מקור: סעיפים 3 - 4 לחוזר 2000/12, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.1.01 ואילך.

(2) מספר השרברבים ברשימת השרברבים בכל מחוז יאפשר לחברת הביטוח לתת שירות נאות למבוטחיה (בשים לב, בין היתר, לפריסה גאוגרפית בתוך המחוז). מספר השרברבים לא יפחת מ-12 שרברבים ובמניינם תחשב חברת שרברבים כשלושה שרברבים). פחת מספר השרברבים במחוז מסוים מ-12 יחולו הוראות אלה:

א) תאפשר חברה ביטוח 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 ביטוח את המבוטח בדבר זכותו בהתאם לסעיף זה.

(3) רשימת השרברבים תכלול פרטים אלה:

א) שם השרברב או חברת השרברבים;

ב) כתובת השרברב או חברת השרברבים;

ג) פרטי ההתקשרות עם השרברב או עם חברת השרברבים;

ד) האם מדובר בחברת שרברבים;

ה) הציון שהתקבל מדירוג השרברבים שבהסדר ומספר המבוטחים שדרגו אותו.

(4) בסמוך לרשימת השרברבים יופיע הסבר לגבי תהליך קבלת השירות בתחום נזקי המים בביטוח דירה.

(5) בקרות מקרה ביטוח ובמקרה שבו בחר מבוטח בחלופה של בחירת שרברב מרשימת השרברבים, כאמור בסעיף קטן 5.4.1(א), תמסור חברת ביטוח למבוטח את הרשימה; מסירה כאמור תהיה בכתב או באמצעי אלקטרוני, בהתאם לבחירת המבוטח.

(6) בחר המבוטח בשרברב שבהסדר שאינו חברת שרברבים ותיקון שבוצע על ידו הוא תקלת אינסטלציה בלבד, תאפשר חברת הביטוח לתקן את נזק המים באמצעות חברת שרברבים שתהיה מבין החברות שהתקשרו עמה.

(ב) השפעה על שרברבים

(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.

(ג) דירוג שרברבים שבהסדר

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

(2) בירור כאמור יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר. הציון יקבע, בין היתר, על בסיס השירות, מהירות מתן השירות ואיכות התיקון שבוצע על ידי השרברב שבהסדר, ככל שבוצע. בירור כאמור יכול שייערך באופן מדגמי ויהיה בהתאם לכללים סטטיסטיים מקובלים. הבירור יערך עם המבוטחים שקיבלו מסמך מסכם בעניין מתן השירות בהתאם לסעיף 5.4.2(ו) לגבי החודש שחלף.

(3) הבירור ייערך באמצעים אלקטרונים. ביקש מבוטח שהבירור ייערך באמצעים שאינם אלקטרוניים, תאפשר זאת חברת הביטוח.

(4) הציון שייקבע לשרברב שברשימת השרברבים שבהסדר יחושב כממוצע הציונים שניתנו לשרברב בשנה האחרונה.

(5) חברת ביטוח תעדכן, לכל הפחות, אחת לחודש את דירוג השרברבים שבהסדר.

(ד) אחריות חברת ביטוח

חברת ביטוח אחראית על איכות התיקון והשירות שיינתנו למבוטח על ידי השרברב שבהסדר, לרבות זמינות השירות וסיום התיקון בזמן סביר.

(ה) זמינות מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר

(1) בחר מבוטח במסלול שרברב שבהסדר, יחל תיקון הנזק לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פניית המבוטח לשרברב שבהסדר (להלן - "**מועד הביקור**") אלא אם אישר המבוטח אחרת; לעניין זה, "יום עבודה" - כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948, ויום העצמאות.

(2) פנה מבוטח לארבעה שרברבים שבהסדר לפחות, כאשר כל אחד מהם ציין כי אינו יכול להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה והודיע המבוטח על כך לחברת הביטוח, תתאם חברת הביטוח מועד להגעת שרברב שיגיע למבוטח לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד הודעת המבוטח לחברת הביטוח. לא תואמה הגעת שרברב כאמור, יראו את המבוטח כאילו בחר במסלול כל שרברב, כאמור בסעיף קטן 5.4.1(ב), והמבוטח ישלם את דמי ההשתתפות העצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר.

(3) נקבע מועד ביקור, לא יעלה זמן ההמתנה לשרברב שבהסדר על שעתיים מעבר למועד הביקור שנקבע.

(4) נקבע מועד ביקור, לא תודיע חברת ביטוח או מי מטעמה למבוטח על דחיית מועד הביקור לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם; הודיעה חברת ביטוח למבוטח על דחיית הביקור לפני השעה 20:00 כאמור, תתאם חברת הביטוח עם המבוטח מועד ושעה חדשים לביקור שייערך תוך יום עבודה אחד, אלא אם ביקש המבוטח אחרת; הודיעה חברת ביטוח למבוטח על דחיית הביקור וקבעה לו מועד ביקור חדש כאמור, לא תורשה לדחות מועד ביקור זה פעם נוספת.

(5) נקבע מועד ביקור ולא הגיע השרברב שבהסדר בזמן שנקבע (להלן - "**השרברב הראשון**"), ללא שקיבל את אישור המבוטח מראש או ללא שהודיע לו על דחיית הביקור, בהתאם לסעיף קטן (4) יחולו הוראות אלה:

(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 למבוטח לבחור בכל שרברב, על אף שרכש פוליסת הסדר, בהתאם לסעיף קטן 5.4.1(ב) והמבוטח יישא בהשתתפות עצמית כאילו בחר בשרברב שבהסדר.

(ו) מסמך מסכם בעניין מתן שירות

בסיום השירות על ידי השרברב שבהסדר, תמסור חברת ביטוח 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; תואם ביקור אך לא התקיים בפועל או שלא בוצע תיקון, תפרט החברה את הסיבה לכך.

מסירת המסמך כאמור תהיה בכתב או באמצעי אלקטרוני, בהתאם לבחירת המבוטח.

(ז) תנאים נאותים לשירות באמצעות שרברב שבהסדר

(1) הסכם התקשרות של חברת ביטוח עם שרברב שבהסדר יכלול, בין היתר, עניינים אלה: דרישות לעניין איכות חומרי העבודה שבהם משתמש השרברב, שעות העבודה של השרברב; הסכם ההתקשרות עם השרברב שבהסדר לא יכלול מגבלה בנוגע לסכום תביעה ממוצעת.

(2) חברת ביטוח תעביר לממונה על שוק ההון את הסכם ההתקשרות מול השרברבים שבהסדר ואת נספחיו.

(ח) הוראות נוספות לעניין נותני שירות

(1) חברת ביטוח לא תתקשר עם חברת שרברבים בהסכם בלעדי או בהסכם אחר שהוא הסדר כובל לפי סעיף 2 לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988, אלא אם כן קיבלה לגביו פטור או אישור בהתאם להוראות החוק האמור.

(2) עלות תיקון נזק מים תשולם לשרברב שבהסדר על ידי חברת ביטוח עבור כל תיקון שביצע.

5.5. ביטוח אחר