



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

כ"ט בחשון התשע"ז
30 בנובמבר 2016

חוזה ביטוח 2016-1-21
סיווג: כללי

תיקון הוראות החוזר המאוחד - הוראות בענף ביטוח דירה

מתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני מורה כדלקמן:

כללי

בתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאי חוזה לביטוח דירות ותכולתן), התשמ"ו-1986 (להלן – התקנות), נקבעו תנאים לגבי כיסוי לנזקי מים, במסגרת ההרחבה לסיכוני מים ונוזלים אחרים, שאותה רשאי המבוטח לרכוש, ובמסגרת הסיכונים הבסיסיים המכוסים בפוליסה בפרק המבנה או בפרק התכולה (למשל, סיכון שטפון או הצפה ממקור מים חיצוני). במסגרת תיקון לתקנות שנכנס לתוקף בחודש יולי 2015, עודכנו תנאי ההרחבה, כך שהם כוללים כעת גם נזקים שמקורם בצד שלישי וכן סתימה של דוודים וצנרת. במשך השנים, התגלו פרקטיקות שליליות שונות בתחום נזקי מים ורוב תלונות הציבור בתחום ביטוח דירה, המטופלות ברשות שוק ההון, נוגעות לחוסר שביעות הרצון של המבוטחים בתחום זה. התיקון המוצע מבקש, על כן, להסדיר תחום זה באופן שישפר את השירות שיקבל מבוטח בקרות מקרה ביטוח.

בשער 6 בחוזר המאוחד - בחלק 2 בענף ביטוח דירה

1. בסעיף 1 -

- א. אחרי ההגדרה "אבדן גמור ואבדן גמור להלכה" יבוא:

"אמצעים אלקטרוניים" – מסרון (SMS), יישומון, דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט ייעודי או אתר האינטרנט של חברת הביטוח".
- ב. במקום ההגדרה "חברת שרברבים" יבוא:

"חברת שרברבים" - חברה המספקת שירותי תיקון תקלות אינסטלציה ותיקון נזקי מים המעסיקה, במישרין או בעקיפין, 20 נותני שירות לפחות".
- ג. אחרי ההגדרה "מורשה סילוק תביעות במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח" יבוא:

"מחוז" - כאמור בהודעה על חלוקת שטחי המדינה למחוזות ולנפות ותיאורי גבולותיהם, מיום 20.3.1957¹".

¹ פורסמה י"פ תשי"ז מס' 531 מיום 11.4.1957 עמ' 761.

ד. אחרי ההגדרה "משתנים לקביעת דמי ביטוח בענף רכב חובה" יבוא :
"נזק מים" - נזק שנגרם לנכס המבוטח בעקבות תקלת אינסטלציה המכוסה במסגרת הביטוח הנרכש".

ה. אחרי ההגדרה "שמאי מכריע" יבוא :
"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".
ו. אחרי ההגדרה "תכנית סטטיסטית" יבוא :

"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. במקום סעיף 2.2.3(א) יבוא :

"(א) אופן בחירת שרברב בפוליסה לביטוח דירה

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

3. במקום סעיף 3.4.1 יבוא :

"3.4.1 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."

4. סעיף 3.4.2(א) - יימחק.

5. בסעיף 5.4 יבוא :

"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.

(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) בקורות 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 בקורות 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 אלקטרוניים. 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 תעדיכן, 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 שיערך 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) יחלו 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.

6. תחולה

הוראות סעיף 2.2.3(א) לשער 6 בחוזר המאוחד - בחלק 2 בענף ביטוח דירה, לא יחולו על ביטוח דירה אגב הלוואות לדירור באמצעות סוכנויות ביטוח בבעלות תאגיד בנקאי.

7. תחילה

- א. תחילתן של הוראות חוזר זה ביום 1 ביוני 2017 ולגבי פוליסות ביטוח קיימות, בעת חידוש הפוליסה, לפי המאוחר מבניהם.
- ב. על אף האמור בסעיף קטן (א) -

- (1) תחילתן של הוראות חוזר זה לעניין דירוג שרברבים שבהסדר, ביום 1 לדצמבר 2017.
- (2) בתקופה שמיום התחילה ועד ליום 30 ביוני 2018 יראו כאילו בסעיף 5.4.2(א)(2) אחרי "כשלושה שרברבים" יבוא "רשאי המפקח לאשר אחרת; קבע המפקח אחרת, יחול סעיף 5.4.2(ה)(2) בשינויים המחוייבים".

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון