



מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ז באב התשע"ו
 31 באוגוסט 2016
 חוזר ביטוח 277-2015
 סיווג: נושאים כלליים
 <טייטה>

ממשק אינטרנטי לאיתור מוצרי ביטוח

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

1. כללי

כחלק ממדיניות אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר (להלן: "האגף") להגביר את שקיפות וזמינות המידע לציבור המבוטחים, וכדי לאפשר להם לרכוש או לעדכן את המוצרים הקיימים ברשותם בצורה מושכלת, מקים האגף ממשק אינטרנטי מרכזי, נגיש ופשוט לאיתור מוצרי הביטוח. הממשק יאפשר למבוטחים לאתר בקלות ובמהירות מידע לגבי התיק הביטוחי שלהם אצל כל חברות הביטוח ולבחון את תנאי מוצרי הביטוח שברשותם.

חוזר זה מאפיין את הדרישות מחברות ביטוח לצורך הפעלת הממשק.

2. הגדרות

שליפת נתונים באמצעות כלים טכנולוגיים;	"אחזור מידע"
ביטוח מפני מחלות ואשפוז ותאונות אישיות כאמור בסעיפים 1(א)(5) ו-1(א)(6) להודעת הפיקוח, למעט ביטוח המיועד למתן כיסוי ביטוחי לזרים בישראל שאינו ביטוח רפואי לעובדים זרים;	"ביטוח בריאות"
מי שהתקשר עם חברת ביטוח בחוזה ביטוח, ויכול שיהיה המבוטח;	"בעל פוליסה"
הודעת הפיקוח על עסקי ביטוח (ענפי ביטוח), התשמ"ה-1985;	"הודעת הפיקוח"
חוזר ביטוח 6-1-2016 שכותרתו "אחזור מידע אישי";	"חוזר אחזור מידע"
חשבון פרטי של מבוטח כהגדרתו בחוזר אחזור מידע;	"חשבון אישי מקוון"
לכל הפחות אתר אינטרנט מותאם למכשירים ניידים;	"כלים טכנולוגיים"
מערכת ממוכנת ומאובטחת המאפשרת העברת נתונים בין צדדים מורשים;	"כספת"
כהגדרתו בחוזר אחזור מידע לרבות מי שהיה מבוטח בחברת הביטוח ב-3 השנים שקדמו לתקופת הביטוח הנוכחית או למועד אחזור המידע, לפי המוקדם מבניהם;	"מבוטח"
פוליסת ביטוח או כתב שירות;	"מוצר ביטוח"
אתר אינטרנט מרכזי לאיתור מוצרי הביטוח;	"ממשק"

פורמט דיווח של חברת הביטוח בהתאם למפורט בנספח לחוזר המפורט להלן (להלן: "הקובץ");	"קובץ הדיווח"
קובץ דיווח המוחזר לחברה וכולל פירוט שגיאה מתוך רשימת השגיאות בסעיף 2 לנספח;	"קובץ שגיאות"
כמשמעותה בסעיף 9 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981.	"תקופת ביטוח"

3. העברת מידע לממונה לצורך הפעלת הממשק

א. לצורך הקמת הממשק, חברת ביטוח תעביר לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: "הממונה"), את המידע המפורט להלן לגבי כלל מוצרי הביטוח הפעילים:

- (1) מספר תעודת זהות של המבוטח;
 - (2) מספר הפוליסה מכוחה נמכר מוצר הביטוח (ככל שישנו מספר כאמור);
 - (3) סוג המוצר (פוליסה או כתב שירות);
 - (4) מספר תכנית הביטוח כפי שמדווחת לממונה במסגרת הקמתה (מערכת אותות);
 - (5) תחום הביטוח (ביטוח כללי, ביטוח בריאות, ביטוח חיים);
 - (6) ענף הביטוח;
 - (7) סיווג מוצר הביטוח (אישי או קבוצתי);
 - (8) מועד תחילת הביטוח;
 - (9) מועד תום תקופת הביטוח;
 - (10) סך הפרמיה השנתית בפועל (בביטוחים שבהם נגבית הפרמיה באופן חודשי, תחושב הפרמיה לתקופה של שנה).
- ב. מידע כאמור בסעיף קטן (א) לעיל יועבר על ידי חברת הביטוח בהתאם לקובץ הדיווח לכספת משרד האוצר, ביום ראשון בכל שבוע.
- ג. טרם העברת הקובץ לממונה כאמור בסעיף קטן (ב) לעיל, חברת הביטוח תוודא את תקינות הנתונים המועברים, לרבות בדיקה של כל אלה:
- (1) תעודות הזהות המועברות בנות 9 ספרות, וספרת הביקורת שלהן תקינה;
 - (2) הנתונים המועברים תקינים בהתאם לטבלת קודי הדיווח שבקובץ;
 - (3) אין בקובץ הדיווח נתונים כפולים.
- ד. הוחזר לחברת הביטוח, באמצעות הכספת, קובץ שגיאות, תעביר החברה לממונה קובץ המכיל את המידע המתוקן, כאמור בסעיף קטן (א) לעיל, בתוך 2 ימי עסקים.
- ה. העבירה חברת ביטוח קובץ מתוקן, כאמור בסעיף קטן (ד) והוחזר אליה קובץ זה בגלל רשומות לא תקינות, תעביר חברת הביטוח לממונה קובץ מתוקן המכיל את מלוא המידע כאמור בסעיף קטן (א) לעיל בתוך 24 שעות.

4. אפשרות הסרה מהממשק

- א. פנה מבוטח לחברת ביטוח בבקשה להסיר מידע אודות מוצרי הביטוח בחברת הביטוח מהממשק, לא תעביר חברת הביטוח פרטים אודות מוצרי ביטוח של המבוטח החל משבועיים מיום קבלת הבקשה; חברת הביטוח תתעד את בקשת המבוטח כאמור.
- ב. חברת ביטוח תודיע למבוטחיה על אפשרות ההסרה מהממשק כאמור בסעיף קטן (א) לא יאוחר מיום 1 בינואר 2017; הודעה כאמור תופיע גם באתר האינטרנט של החברה ובאזור האישי של מבוטחיה.

5. פרטי התקשרות

- א. חברת ביטוח תעביר לממונה פרטי התקשרות כמפורט להלן:
- (1) פרטי איש קשר שאחראי על העברת הקובץ באמצעות כספת בחברת הביטוח, כתובת הדואר האלקטרוני שלו, מספר טלפון שלו במשרד ומספר טלפון נייד שלו;
- (2) פרטי איש קשר שאחראי על טיפול בפניות ציבור בחברת הביטוח לעניין פניות שיתקבלו בעקבות שימוש בממשק, כתובת הדואר האלקטרוני שלו, מספר הטלפון שלו במשרד ומספר הטלפון הנייד שלו.
- ב. הפרטים הנדרשים בסעיף קטן (א) לעיל ידווחו לממונה באמצעות מערכת דיווח נושאי משרה בגופים מוסדיים (<https://contactinfo.mof.gov.il>). שמות נושאי המשרה במערכת יהיו אלה:
- (1) איש קשר כאמור בסעיף קטן (א)(1) לעיל ייקרא "איש קשר לדיווח קבצי ממשק איתור מוצרים";
- (2) אחראי כאמור בסעיף קטן (א)(2) לעיל ייקרא "אחראי פנ"צ ממשק איתור מוצרים".
- ג. חברת הביטוח תעביר לממונה את כתובת אתר חשבון אישי מקוון של מבוטחיה באתר חברת הביטוח.
- ד. חברת ביטוח תציג בדף הבית של אתר האינטרנט שלה, באופן ברור ובמקום בולט, הפניה לדף המתאים באתר האינטרנט של החברה שיעסוק בפניות ציבור שיתקבלו בעקבות שימוש בממשק וכן הפניה לדף המתאים באתר האינטרנט של חברת הביטוח שבו מתואר הליך בדיקת איתור מוצרי הביטוח. הדף, שיעסוק כאמור בפניות ציבור, יכול שיהיה ייעודי לפניות שיתקבלו מהממשק או הדף באתר החברה העוסק בפניות ציבור באופן כללי

6. תחולה

- א. הוראות חוזר זה יחולו על כל חברות הביטוח, לרבות התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה בע"מ ("הפול").
- ב. הוראות החוזר יחולו על ענפי הביטוח הבאים המפורטים בהודעת הפיקוח:
- (1) ביטוח חיים מקיף;
- (2) ביטוח חיים - סיכון בלבד;
- (3) ביטוח חיים קבוצתי הדדי;
- (4) ביטוח בריאות לעניין אלה: ניתוחים מהשקל הראשון, ניתוחים משלימים לשב"ן, השתלות, תרופות, ניתוחים בחו"ל, ייעוץ ובדיקות, סיעוד, תאונות אישיות, מחלות קשות, שיניים, עובדים זרים ושוהים בחו"ל;
- (5) ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970;

- (6) ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי) ;
- (7) ביטוח מקיף לדירות ולבתי עסק.
- ג. על אף האמור בסעיף קטן (ב) -
- (1) הוראות חוזר זה לא יחולו על אלה :
- (א) פוליסות ביטוח חיים קבוצתיות שלגביהן ניתן אישור המפקחת לפי תקנה 10(5) לתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (ביטוח חיים קבוצתי), התשנ"ג-1993.
- (ב) פוליסות ביטוח חיים קבוצתיות ששווקו לפני 1 בינואר 2006 ולא חודשו.
- (ג) ביטוח תאונות אישיות כאמור בסעיף 1(א)(5) להודעת הפיקוח, שנערך לתקופה שאינה עולה על שנה, כמפורט להלן :
- (1) ביטוח תאונות אישיות קבוצתי או ביטוח תאונות אישיות שאינו קבוצתי, שנערך לקבוצת מבוטחים עקב השתתפותם באירוע המשותף לחברי הקבוצה או עקב השתתפותם בפעילות מסוימת.
- (2) ביטוח תאונות אישיות קבוצתי לתלמידים.
- (3) ביטוח תאונות אישיות פרט שהמעסיק של המבוטח מממן עבורו את מלוא דמי הביטוח, אם נעשה למבוטח לא מסוים או אם נעשה במסגרת ביטוח מקיף לבתי עסק.
- (ד) ביטוח בריאות קבוצתי שבו פרטי המבוטחים אינם ידועים לחברת הביטוח לפי דרישת בעל הפוליסה מסיבות ביטחוניות.
- (ה) פוליסות ביטוח שנערכו לתקופה שאינה עולה על שלושה חודשים.
- ד. לעניין ביטוח למתן שירותים רפואיים לעובדים זרים, ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970, ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי) וביטוח מקיף לדירות ולבתי עסק, יראו בעל פוליסה כמבוטח.

7. תחילה

- א. תחילתן של הוראות חוזר זה ביום 1 בינואר 2017.
- ב. על אף האמור בסעיף קטן (א), עד יום 1 בנובמבר 2016 תעביר חברת ביטוח לממונה קבצי ניסיון במבנה המפורט בנספח לחוזר זה, באופן האמור בסעיף 3(ב) לחוזר זה. נקלט בכספת משרד האוצר קובץ תקין, יישלח לחברת הביטוח קובץ המאשר קבלת הקובץ התקין באמצעות הכספת.

דורית סלינגר
המפקחת על הביטוח

נספח – מבנה הקובץ

1. שם הקובץ

א. שם הקובץ יהיה HB_XXXXXXXX_r_t_yyyy_mm_dd_hh.csv, כאשר:

- (1) במקום XXXXXXXXXX יבוא מספר הח.פ. של חברת הביטוח;
- (2) במקום rr יבואו 2 ספרות המייצגות את הענף ראשי (בהתאם [לטבלת קודי הדיווח](#) להלן), ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (3) במקום tt יבואו 2 ספרות המייצגות את הענף המשני (בהתאם [לטבלת קודי הדיווח](#) להלן), ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (4) במקום yyyy יבואו 4 ספרות המייצגות את השנה;
- (5) במקום mm יבוא החודש, ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (6) במקום dd יבוא היום בחודש, ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (7) במקום hh תבוא השעה בעת השליחה (בין 0-23).

ב. לצורך ביצוע בדיקות כאמור בסעיף 3(ו) לחוזר, חברת ביטוח רשאית להעביר קובץ ששמו

THB_XXXXXXXX_r_t_yyyy_mm_dd_hh_zzzz.csv, כאשר:

- (1) במקום XXXXXXXXXX יבוא מספר הח.פ. של הגוף המוסדי;
- (2) במקום rr יבואו 2 ספרות המייצגות את הענף ראשי (בהתאם [לטבלת קודי הדיווח](#) להלן), ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (3) במקום tt יבואו 2 ספרות המייצגות את הענף המשני (בהתאם [לטבלת קודי הדיווח](#) להלן), ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (4) במקום yyyy יבואו 4 ספרות המייצגות את השנה;
- (5) במקום mm יבוא החודש, ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (6) במקום dd יבוא היום בחודש, ובמידת הנדרש עם 0 מקדים;
- (7) במקום hh תבוא השעה בעת השליחה (בין 0-23);
- (8) במקום zzzz רשאי הגוף המוסדי להוסיף מספר פנימי בן ארבע ספרות לכל היותר.

2. מבנה הקובץ

הקובץ יהיה בתצורת CSV coma delimited, כמפורט בטבלה להלן:

קבוצה	קוד שדה	שם שדה	פורמט	בקרה	קוד שגיאה + תאור שגיאה
פרטי פוליסה	1	מספר זהות מבוטח	N9	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי לוגית: סיפרת ביקורת תקינה	(1) מספר זהות מבוטח - לא דווח (2) מספר זהות מבוטח - לא נומרי (3) מספר זהות מבוטח - ספרת ביקורת לא תקינה
	2	מספר פוליסה בחברת הביטוח	A20	שדה חובה: כן ערך חוקי: ספרות, אותיות, '-', '/'	(4) מספר פוליסה בחברה - לא דווח (5) מספר זהות מבוטח - מכיל תווים לא חוקיים
	3	סך פרמיה שנתית משולמת בפועל	N9.2	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי עשרוני (2 ספרות אחרי הנקודה) לוגית: לא שלילי	(6) סך פרמיה שנתית - לא דווח (7) סך פרמיה שנתית - לא נומרי (8) סך פרמיה שנתית - מכיל ערך שלילי
	4	תאריך התחלה	N8 ddmmyyyy	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי	(9) תאריך התחלה - לא דווח (10) תאריך התחלה - פורמט צריך להיות ddmmyyyy
	5	תאריך סיום	N8 ddmmyyyy	שדה חובה: לא ערך חוקי: נומרי לוגית: לא קטן מתאריך התחלה	(11) תאריך סיום - פורמט צריך להיות ddmmyyyy (12) תאריך סיום קטן מתאריך התחלה (13) מספר תכנית באותות - לא נומרי
פרטי מוצר	6	מספר תכנית ב 'אותות'	N9	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי	
	7	תחום	N1	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי לוגית: ע"פ טבלת קודי דיווח להלן.	(14) תחום - לא דווח (15) תחום - לא נומרי (16) תחום - לא בטווח ערכים חוקי
	8	סיווג תכנית	N1	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי לוגית: ע"פ טבלת קודי דיווח להלן.	(17) תחום - לא דווח (18) תחום - לא נומרי (19) תחום - לא בטווח ערכים חוקי
	9	סוג תכנית	N1	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי לוגית: ע"פ טבלת קודי דיווח להלן.	(20) תחום - לא דווח (21) תחום - לא נומרי (22) תחום - לא בטווח ערכים חוקי
	10	ענף ראשי	N2	שדה חובה: כן ערך חוקי: נומרי לוגית: ע"פ טבלת קודי דיווח להלן.	(23) תחום - לא דווח (24) תחום - לא נומרי (25) תחום - לא בטווח ערכים חוקי
	11	ענף משני	N2	שדה חובה: ע"פ טבלת קודי דיווח להלן. ערכים: נומרי לוגית: ע"פ טבלת קודי דיווח להלן.	(26) תחום - לא דווח (27) תחום - לא נומרי (28) תחום - לא בטווח ערכים חוקי

טבלת קודי דיווח

סיווג תכנית	תחום	סוג תכנית	ענף ראשי	ענף משני
טבלה 619	טבלה 300	טבלה 602	טבלה 603	טבלה 617
(4) אישי (2) קבוצתי	(7) כללי	(1) ביטוח יסודי (4) כתב שירות (2) נספח/הרחבה	(8) רכב חובה	-
			(9) רכב רכוש - פרטי וצד ג'	-
			(12) ביטוח מקיף דירות ובתי עסק	(11) מקיף לבית עסק (12) מקיף לדירות (13) תכשיטים
(5) חיים ואבדן כושר עבודה	(5) חיים ואבדן כושר עבודה	(1) ביטוח יסודי (2) נספח/הרחבה	(1) חיים מקיף	(36) אכ"ע (37) ביטוח אריכות ימים (38) ביטוח חיים חיסכון טהור (39) ביטוח חיים משולב בחיסכון (40) ביטוח חיים ריסק טהור
			(28) חיים סיכון בלבד	(40) ביטוח חיים ריסק טהור
			(5) תאונות אישיות	-
(6) בריאות ותאונות אישיות	(6) בריאות ותאונות אישיות	(1) ביטוח יסודי (4) כתב שירות (2) נספח/הרחבה (8) תנאים כללים	(6) מחלות ואשפוז	(42) הוצאות רפואיות/ניתוחים מהשקל הראשון (9) הוצאות רפואיות/ניתוחים משלים שב"ן (41) הוצאות רפואיות/השתלות (44) הוצאות רפואיות/תרופות (43) הוצאות רפואיות/רילוקיישן – שוהים ישראלים בחו"ל (1) הוצאות רפואיות/אחר (5) סיעודי (2) נסיעות לחו"ל (3) שיניים (6) אבדן כושר עבודה (7) עובדים זרים (8) מחלות קשות (10) נכות מתאונה (45) תאונות אישיות

3. קובץ לדוגמה

4. מבנה קובץ הניסיון:

- שם הקובץ יהיה כאמור בסעיף 1 לעיל;
- מבנה הקובץ יהיה כאמור בסעיף 2 לעיל;
- הקובץ יכיל את מספרי הזהות של המבוטחים הקיימים אצל חברת הביטוח עם המידע הנדרש כאמור בהתאם לסעיף 2 בנספח זה. הקובץ יכלול לפחות 3 שילובים שונים של מוצרים.

דברי הסבר

רקע

בשנים האחרונות גדל השימוש בכלים טכנולוגיים במסגרת מתן שירותים שונים, כגון פעולות באמצעות האינטרנט ושימוש באפליקציות בטלפון החכם. שימוש בכלים אלו בתחום הביטוח צפוי לשפר את רמת השירות והנוחות של ציבור המבוטחים ולהנגיש לציבור זה מידע חיוני לגבי מוצרי הביטוח שברשותו. הגברת מודעות המבוטח למוצרי הביטוח שברשותו מהווה רכיב חיוני בידע הנדרש לו כדי לקבל החלטה מושכלת בשלבים השונים של חיי הפוליסה. כחלק ממדיניות זו, על מנת להגביר את שקיפות וזמינות המידע לציבור המבוטחים וכדי לאפשר להם לרכוש או לעדכן את המוצרים הקיימים ברשותם בצורה מושכלת, מוצע לאסדיר תחום זה בשני שלבים:

שלב ראשון – חוזר אחזור מידע אישי

בחודש מאי 2016 פורסם חוזר ביטוח "אחזור מידע אישי" שמספרו 6-1-2016 (להלן – "חוזר אחזור מידע אישי"). חוזר זה קובע כללים להצגת תכניות ביטוח בכלים טכנולוגיים כגון אתר אינטרנט ויישומון (אפליקציה). תכלית חוזר אחזור מידע אישי היא לאפשר למבוטח לקבל מידע מפורט ועדכני לגבי מוצרי הביטוח שברשותו ולבצע פעולות שונות באופן מקוון.

שלב שני – הקמת ממשיק לאיתור מוצרי ביטוח

מוצע להקים אתר אינטרנט ייעודי (להלן: "הממשק") שירכז ויצג למבוטחים מידע מכל חברות הביטוח לגבי מוצרי הביטוח שברשותם, לרבות מידע מהותי לגבי אותם מוצרים. הקמת הממשק נדרשת, בין היתר, על רקע ביקורות שערך אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר בחברות הביטוח וניתוח פניות ציבור שונות שהתבררו באגף, אשר הצביעו על כך שהעדר מידע זמין מהווה גורם משמעותי ביצירת מצב של ביטוחי כפל וגביה עודפת של פרמיות הביטוח. יתרה מכך, לעיתים קרובות התברר שהמבוטח אינו מודע לכיסויים שרכש ולסכומי הביטוח שנגבו ממנו. הקמת הממשק תאפשר שקיפות מול המבוטחים שצפויה להשפיע על התחרות בענף הביטוח.

להלן דברי הסבר להוראות החוזר.

1. סעיף 3, העברת מידע לממונה לצורך הפעלת הממשק:

מוצע לקבוע כי אתר האינטרנט הייעודי יציג למבוטח נתונים אודות מוצרי ביטוח שברשותו. המידע שיוצג יכלול את כל מוצרי הביטוח שבתוקף מחברות הביטוח השונות. הנתונים שמוצע לקבל מחברות הביטוח נדרשים לצורך אימות נתוני המבוטח ולצורך הצגת מידע מהותי לצורך הצגת תיק ביטוחי מלא. מבוטח שיבקש לראות פרטים נוספים בקשר למוצר הביטוח שלו, שאינם מנויים בנתונים המפורטים בסעיף, יוכל לקבל אותם באמצעות החשבון האישי המקוון שלו באתר חברת הביטוח.

2. סעיף 4, אפשרות הסרה מהממשק:

מוצע לאפשר למבוטח שלא מעוניין שמידע אודותיו יוצג באתר האינטרנט של האגף לפנות לחברות הביטוח בבקשה שלא יעבירו את הפרטים אודותיו באמצעות הממשק לאגף.

עוד מוצע לחייב את חברות הביטוח ליידע את מבוטחיהם באופן אקטיבי ומתמשך בדבר זכותם לבקש להסיר את הפרטים אודותיהם, כמפורט מעלה, ולהציג אפשרות זו בכל עת באתר האינטרנט של החברה.

3. סעיף 5, פרטי התקשרות:

מוצע לדרוש מחברות הביטוח למסור לאגף את פרטי ההתקשרות של אנשי הקשר מטעמה וזאת לצורך קבלת מענה אפקטיבי בין חברות הביטוח לבין האגף ולצורך מתן פתרונות ומענה לפניית ציבור הקשורות לממשק לאיתור מוצרי ביטוח.

4. תחולה:

מוצע לקבוע שהוראות חוזר זה יחולו על אותם ענפי הביטוח שהוראות חוזר אחזור מידע אישי חלות עליהם.

5. נספח לחוזר:

מוצע לקבוע נספח לחוזר אשר יכלול פירוט טכני בנוגע למבנה הקבצים הנשלחים לאגף שוק ההון ולאופן קליטתם.