



## מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

ט' בטבת התשע"ו  
21 בדצמבר 2015  
חוזר ביטוח 2015-1-27  
סיווג: נושאים כלליים

### הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם

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 הביטוח<sup>1</sup>, 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 ובשינויים שיוורה המפקח 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.

<sup>1</sup> 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 המפקח.
- (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.

### 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.

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 שירות<sup>2</sup>. האמור בפסקה זו לא יחול במקרה בו מחיר כתב השירות ניגבה 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.

## 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 לחוזר 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.
- 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 המפקח לאשר לחברת ביטוח שלא לאפשר למבוטח אפשרות בחירה".

דורית סלינגר  
המפקחת על הביטוח

<sup>2</sup> הפיקדון יופקד אצל נאמן שיהיה אחראי לפצות את מקבל השירות במקרה שהספק אינו יכול לעמוד בהתחייבויותיו.