

ספטמבר 2018

סוכנות יקר/ה,

הנדון: תיקון לחוזר הצירוף - 1 באוקטובר 2018

בשנת 2015 נכנס לתוקף חוזר "צירוף לביטוח" שמטרתו קביעת הוראות לגבי אופן ביצוע הליך המכירה בעת צירוף לביטוח ("חוזר הצירוף").

אנו מבקשים לעדכן בדבר תיקון לחוזר הצירוף, שייכנס לתוקף בתאריך 1 באוקטובר 2018.

חשוב לנו להדגיש, כי ההנחיות המפורטות להלן נובעות מהוראות רגולטוריות ויש להקפיד על ביצוען.

החוזר חל על כל ביטוחי הבריאות ועל ביטוחי החיים המפורטים מטה:

- ביטוח חיים למקרה מוות שנמכר שלא אגב חיסכון פנסיוני (ספיר 1, ספיר 5, ברקת, ביטוח חיים לכל אחד, שוהם).
- אבדן כושר עבודה שנמכר שלא אגב חיסכון פנסיוני.
- מוות מתאונה
- נכות מתאונה

לתשומת לבך, החוזר אינו חל על ביטוח חיים למקרה מוות שנרכש במסגרת פוליסות פרופיל - מנהלים, עצמאים ופרט.

כמו כן התיקונים לחוזר מתאריך ה-1.10.18, שעיקריהם יפורטו להלן, אינם חלים על ביטוח חיים קולקטיבי וביטוח אובדן כושר עבודה קולקטיבי.

א. עיקרי התיקונים לחוזר הצירוף כפי שייכנסו לתוקף החל מתאריך 1 באוקטובר 2018¹:

1. החובה לפנות לאתר "הר הביטוח"

- כל גורם משווק נדרש, במסגרת הליך התאמת הצרכים, לפנות לאתר "הר הביטוח".
- פניה כאמור לאתר "הר הביטוח" מחייבת הרשאה פרטנית מהמועמד לביטוח בהתאם לנוסח המוגדר בנספח ה' לחוזר הצירוף (ראה נספח 1 בהמשך)
- ההרשאה הפרטנית תקפה לחמישה ימי עבודה בלבד. אין להחזיק בנתונים שמסר המועמד לביטוח לצורך ביצוע החיפוש ב"הר הביטוח" ולא לעשות בהם כל שימוש לאחר תום תקופת ההרשאה, אלא אם המועמד לביטוח ביקש באופן מפורש לפנות אליו במועד המאוחר מ-5 ימים, ו/או אם הוא שוהה בחו"ל.
- על הסוכן לתעד את ההרשאה ואת תוצאות הפניה לאתר "הר הביטוח" (כגון באמצעות צילום מסך של תוצאות הבדיקה).

¹ האמור במסמך זה מובא בתמצית. הנוסח המחייב הינו הנוסח המלא שבחוזר הצירוף.

- את ההרשאה לפניה ל"הר הביטוח" החתומה על ידי המבוטח והסוכן יש לצרף לכל הצעה פרונטלית המועברת לחברה.
- לתשומת לבך, בשיווק מוצר אבדן כושר עבודה שנמכר שלא אגב חיסכון פנסיוני, הפניה לאתר "הר הביטוח", היא בנוסף לפניה למסלקה ולצירוף מסמך הנמקה ודו"ח התפתחות פרמיה (בהתאם לחוזר שיווק אבדן כושר עבודה).

2. פרטי קשר של המועמד לביטוח

על הסוכן לציין בטופס ההצעה את פרטי הקשר הדיגיטליים של המועמד לביטוח: כתובת מייל וטלפון נייד.

3. תהליך בדיקת פוליסות פיצוי עם מקרה ביטוח דומה

התהליך הורחב ועל הסוכן לבדוק אם יש למועמד לביטוח פוליסת פיצוי עם מקרה ביטוח דומה גם בחברה אחרת. לא ניתן להפיק פוליסה חדשה, אלא אם המועמד לביטוח ביטל את הפוליסה הקודמת, או אישר שהוא מבין ומסכים להחזיק בשתי הפוליסות ולשלם פרמיה בגין שתיהן.

שינויים אלו מחייבים שינוי במבנה טפסי ההצטרפות, כמפורט בנספח 2.

ב. ריענון לעיקרי ההנחיות בתהליך המכירה שהוכנסו עד כה במסגרת החוזר:

- **התאמת צרכים:** יש לברר את צרכי המועמד לביטוח ולהציע לו ביטוח התואם את צרכיו (כאמור, בין היתר על סמך המידע שיתקבל בעניינו מ"הר הביטוח"). יש להתייחס, בין היתר, לביטוחים שיש כבר למועמד לביטוח וכן לשאר סוגי הביטוח המשווקים על ידי הסוכן.
- **שיווק יזום:** נקבעו כללים ספציפיים החלים על שיווק יזום (הליך שווק שהחל ביוזמתו של בעל הרישיון), לרבות החובה לציין בתחילת השיחה כי מטרת השיחה היא למכור ביטוח, והחובה לבצע את המכירה בשים לב למאפייני המועמד לביטוח, לרבות גילו ושפתו.
- **העברת מידע מהותי במסגרת תהליך המכירה:** במסגרת תהליך המכירה יש למסור למועמד לביטוח מידע מהותי ובו פרטים כנדרש בחוזר הצירוף, לרבות תיאור עיקרי הביטוח, פרמיה, תקופה, גבולות אחריות, תקופת אכשרה ועוד.
- **הפקת הפוליסה:** יש למסור למבוטח את מסמכי הפוליסה בתוך 7 ימי עבודה ממועד כריתת חוזה הביטוח.
- **מכירת פוליסת פיצוי:** בכל מקרה של מכירת פוליסה מסוג פיצוי יש לבדוק אם למועמד לביטוח יש פוליסה אחרת המעניקה פיצוי עבור מקרה ביטוח דומה (בחברה או בכל חברת ביטוח אחרת), ולהביא את הדבר לתשומת ליבו.

- במקרה בו למועמד קיימת פוליסה אחרת המעניקה פיצוי עבור מקרה ביטוח דומה, לא ניתן להפיק פוליסה חדשה, אלא אם המועמד לביטוח ביטל את הפוליסה הקודמת, או אישר שהוא מבין ומסכים להחזיק בשתי הפוליסות ולשלם פרמיה בגין שתיהן.
- תיעוד: יש לתעד את כל הפעולות מול המועמד לביטוח והמבוטח. בכלל זה, יש לתעד את שיחות הטלפון שקדמו לצירוף לביטוח, הן במקרים שהמועמד לביטוח צורף לביטוח והן במקרים שבהם המועמד לביטוח לא צורף לביטוח.

לידיעתך, החל מתאריך ה- 1.1.2019 על הסוכן המשווק מוצרי ביטוח חיים למסור למבוטח דו"ח המפרט את התפתחות הפרמיה, לרבות הנחות ותוספות רפואיות ו/או מקצועיות. ידעון בדבר התיקון יועבר בנפרד.

לפרטים נוספים, אנא פנה/י אל המפ"ע שלך בכלל ביטוח.

אנו עומדים לרשותך בכל בקשה ושאלה.

בברכה,

כלל חברה לביטוח בע"מ

נספח 1

(נספח ה' בתיקון לחוזר הצירוף):

הרשאת שימוש פרטנית לשימוש באתר הר הביטוח

לכבוד _____

א.ג.נ.

1. אני _____ החתום מטה (שם מלא), ת.ז.: _____, מייפה כוח/ה של חברת הביטוח/ סוכן הביטוח _____ לבצע חיפוש על שמי ועל שם ילדיי הקטינים באתר הר הביטוח.

2. טופס הרשאה זה יעמוד בתוקף לחמישה ימי עבודה.

תאריך: _____ חתימת המבוטח: _____

אני _____ החתום מטה (שם מלא), מספר רישיון סוכן ביטוח/ ת.ז./ ח.פ. הגורם המשוק: _____,

מתחייב:

1. לעשות שימוש בנתונים שנמסרו לי בהתאם להרשאה זו בלבד.

2. שלא להחזיק בנתונים שנמסרו ולא לעשות בהם כל שימוש לאחר שיפוג תוקפה של הרשאה זו.

תאריך: _____ חתימת הגורם המשוק: _____

נספח 2

² הממשק האינטרנטי לאיתור מוצרי ביטוח בכתובת: <https://harb.cma.gov.il>

שינויים בטפסי ההצטרפות

ביטוח בריאות

הצהרות המועמדים לביטוח						
<p>אני/החתום/ים מטה, המועמדים לביטוח, מאשר/ים בזאת בחתימת/ם כי:</p>						
<p>1. אני/ו מבקש/ים בזה להיות מבוטח/ים לפי הצעה זו (להלן "ההצעה").</p>						
<p>2. ידוע לי כי תשובתי ישמשו יסוד לחוזה הביטוח המבוקש ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו ואני מצהיר כי כל התשובות כמפורט בהצעה זו הן נכונות, מלאות וכנות ולא העלמתי דבר העלול להשפיע על החלטת המבטח לקבל את ההצעה לביטוח.</p>						
<p>3. ידוע לי כי בהתאם להוראות החוק, תשובה בלתי מלאה וכנה עלולה לגרום לביטול הפוליסה ולאו לגרום לתגמולי ביטוח מופחתים ולאו לשלילת הזכות לקבלת תגמולי ביטוח.</p>						
<p>4. במסגרת תהליך המכירה נעשה בירור של צרכי, לרבות באמצעות ביצוע פניה להר הביטוח לאחר שנתתי את אישורי*, והוצע לי ביטוח התואם את צרכי.</p>						
<p>5. <input type="checkbox"/> נמסר לי מידע מהותי לגבי הביטוח, לרבות תיאור עיקרי הכיסוי הביטוחי, פרמיה ותקופה.</p>						
<p>6. אני מתחייב לדווח למבטח על כל שינוי אשר יחול במצבי הרפואי מיום מילוי הצהרת הבריאות ועד למועד הסכמת החברה לאשר את קבלת ביטוח, ידוע לי כי אם לא אדווח על השינוי עלולות זכויותיי על פי הפוליסה להיפגע.</p>						
<p>7. ידוע לי כי אישורה או דחייתה של הצעה זו נתון לשיקול דעתו הבלעדי של המבטח בכפוף להוראות הד"ן.</p>						
<p>8. <input type="checkbox"/> במקרה בו במסגרת בירור הצרכים עולה שיש למועמד פוליסה רלוונטית (השוואה וביטול של פוליסה מקורית):</p>						
<p>9. <input type="checkbox"/> נמסרו לי תוצאות הליך ההתאמה</p>						
<p>10. <input type="checkbox"/> ברצוני לבטל את הפוליסה המקורית</p>						
<p>9.1 <input type="checkbox"/> אני מעוניין כי בקשת הביטול תישלח באמצעות סוכן הביטוח</p>						
<p>10. בהצעה לרכישת פוליסת פיצוי (מחלות קשות, תאונות אישיות או סיעוד) – במקרה בו קיים מוצר המעניק פיצוי עבור מקרה ביטוח דומה</p>						
<p>במסגרת ("מוצר דומה"):</p>						
	מועמד 1	מועמד 2	ילד 1	ילד 2	ילד 3	ילד 4
<p>בכוונתי לרכוש את המוצר המוצע בנוסף למוצר הקיים. ידוע לי כי צירוף זה הוא עבור מוצר נוסף אשר מבטח מקרה ביטוח דומה למוצר הקיים ביד וי יגבו ממני דמי ביטוח עבור שני המוצרים.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>במידה וקיים מוצר דומה אולם בכוונת המבטח לבטל אותו ולרכוש את המוצר המוצע במקומו, יש להעביר לחברה בקשת ביטול טרם הרכישה החדשה.</p>						
<p>שימוש במידע ושירות, פניות שיווקיות:</p>						
<p>אני מאשר בזאת כי המידע שנמסר על ידי נמסר מרצוני ובהסכמתי, וכי מידע זה וכל עדכון שלו או מידע נוסף שיימסר על ידי או שגיע לידי הקבוצה בקשר אליי, ישמרו במאגרי המידע של חברות מקבוצת כלל או מי מטעמה (או של מי שייספק לה מפעם לפעם שירותי מחשב ועיבוד נתונים) וישמשו בין היתר לניהול, תפעול ומתן שירותים (לרבות בקווי תקשורת) בקשר למוצרים ושירותים, לעיבוד מידע, לפילוח שיווקי, ולקיום חובות על פי ד"ן. כן אני מאשר כי קבוצת כלל תהיה רשאית להעביר את המידע גם לסוכן הביטוח ולגורמים הפועלים עבור הקבוצה או מטעמה.</p>						
<p>* אני האדם-מאשר כי החברה מצרפת כללי ספג תפנה אלי אצלך ולא אל מי מהמועמדים האחרים, לצורך הצעת מוצרים ושירותים שונים, בין בדרך ישיר ובין בדרך אחרת, כולל באמצעות הדואר ולאו הטלפון ולאו הפקסימיליה ולאו מערכת חיוג אוטומטי ולאו הודעות אלקטרוניות ולאו הודעות מסר קצר. אני לא מן מהמועמדים האחרים נהיה רשאים אהיה רשאי להודיע בכל עת כי אינני איננו רוצה לקבל דיוור ישיר ולאו הודעות שיווקיות.</p>						
<p><input type="checkbox"/> אני מוכן לאשר את מאשר:</p>						

הצהרת הסוכן	
	<p>1. אני החתום מטה, סוכן הביטוח, מאשר כי ביקשתי מהמועמדים לביטוח את כל הפרטים הנדרשים בטופס ההצטרפות ושאלתי את כל השאלות המופיעות לעיל והתשובות הן כפי שנמסרו לי אישית על ידי המועמדים לביטוח.</p>
<p>2. הקראתי למועמדים לביטוח את ההצהרות המפורטות לעיל לרבות הצהרת הבריאות, בטופס ההצטרפות והוא/הם אישלו לי מפורשות כי הבין/ן את משמעות ההצהרות וכי הוא/הם מסכים/ים לאמור בהן.</p>	
<p>3. במסגרת תהליך המכירה ביררתי את צרכי המועמדים לביטוח, לרבות באמצעות ביצוע פניה להר הביטוח לאחר קבלת אישורי*, והצעתי לולהם ביטוח התואם את צרכיהם/הם והצגתי בפניהם/הם עותק מתוצאות הליך ההתאמה במידה ונדרש.</p>	
<p>4. במידה ורכש המועמד לביטוח פוליסת סיעוד - הצגתי למועמד לוח ערכים מסולקים.</p>	
<p>5. במידה ורכש המועמד לביטוח מוצר המעניק פיצוי (מחלות קשות, תאונות אישיות או סיעוד) - הסברתי למועמד כי במידה וקיים בידו במסגרת מוצר המעניק פיצוי ("מוצר דומה"), הצירוף הוא עבור מוצר נוסף אשר מבטח מקרה ביטוח דומה ויגבו ממנו דמי ביטוח עבור שני המוצרים.</p>	
<p>6. במסגרת הליך בירור הצרכים בדקתי אם יש למועמדים מוצר דומה בחברה ולאו בחברות ביטוח אחרות.</p>	
<p>7. במידה והמועמד מעוניין לבטל את המוצר הקיים - הסברתי למועמד כי עליו למלא בקשה לביטול ולהעביר לחברת הביטוח טרם הרכישה החדשה.</p>	
<p>8. הסברתי למועמדים לביטוח את פרטי התכנית, התנאים והסייגים והצגתי לולהם את הגילוי הנאות.</p>	
<p>8. מסרתי למועמדים מידע מהותי לגבי הביטוח, לרבות תיאור עיקרי הכיסוי הביטוחי, פרמיה ותקופה.</p>	
<p>תאריך _____ שם הסוכן _____</p>	



1. הצהרת המועמד לביטוח ולבעלות על הפוליסה

אני החתום מטה, המועמד לבעלות על הפוליסה ו/או המועמד לביטוח, מבקש בזה מכלל חברה לביטוח בע"מ (להלן "המבטח") לבטח את חיי המועמד לפי הרשום בהצעה ו/או בהצהרת הבריאות.

אני מצהיר, מסכים ומתחייב בזה כי כל התשובות המפורטות בהצעה ו/או בהצהרת הבריאות שמולאה על-ידי הן נכונות ומלאות, ולא העלמתי מן המבטח דבר העלול להשפיע על החלטתו לקבל את ההצעה לביטוח.

ב. ידוע לי כי במקרה של העלמת מידע או תשובה כוזבת יהיה חוזה הביטוח בטל מעיקרו בכפוף להוראות חוק חוזה הביטוח.

ג. התשובות המפורטות בהצעה ו/או בהצהרת הבריאות וכן כל מידע אחר כתב שיימסר למבטח על ידי וכן התנאים המקובלים אצל המבטח לעניין זה ישמשו תנאי יסודי לחוזה הביטוח ביני לבין המבטח ויהוו חלק בלתי נפרד ממנו. לא ידוע לי על כל עניין מהותי נוסף אשר עלול לשמש כשיקול מטעם המבטח לדחיית קבלת ההצעה.

ד. אני מאשר ומסכים בזה כי קיבלה או דחייתה של הצעת זו נתון לשיקול דעתו הבלעדי של המבטח והוא רשאי להחליט על קבלת ההצעה או דחייתה ובכפוף להוראות הד"ן.

ה. הנני מצהיר כי ההכנסה מעבודה (השתכרות או רווח מעסק, משלח יד או מעבודה) שאני צפוי/ה להרוויח תעמוד על סך של _____ ש"ח לחודש/לשנה ("הכנסה צפויה מעבודה").

אני מצהיר בזה, שגובה הפיצוי המבוקש יחד עם הפיצויים החודשיים המבוטחים בחברת ביטוח אחרת ו/או קרן פנסיה אינו עולה על 75% מכל הכנסתי מעבודה.

ז. ידוע לי שהודעותי וכל המסמכים הנלווים לשימושי מוטבים ולתביעות צריכים להימסר במשד"י החברה בלבד.

ח. כל הפרטים שמסרתי ו/או אמסור לחברה יישמרו על-פי צורכי החברה במאגרי מידע של החברה או מי מטעמה או של מי שסיפק לה מידע לפעם שירותי מחשב ועיבוד נתונים או כל שירות אחר החיוני למתן השירות עפ"י שיקול דעתה של החברה.

ט. ידוע לי, כי בקורת מקרה הביטוח יוגבלו תגמולי הפיצוי החודשי להם אהיה זכאי/ית לגובה שלא יעלה על 75% מהכנסתי מעבודה בפועל* (ולא מהכנסה צפויה מעבודה) ב-12 החודשים שקדמו למועד קרות מקרה הביטוח (או פחות מ-12 חודשים).

י. נמסר לי מידע מהותי לגבי הביטוח, לרבות תיאור עיקרי היסוסי הביטוחי, סכום הביטוח, הפרמיה ותקופת הביטוח. כמו כן, במסגרת תהליך המכירה נעשה בירור של צרכי לרבות באמצעות ביצוע פניה להר הביטוח, לאחר שנתי את אישורי הוצע לי ביטוח התואם את צרכי.

י.א. במקרה בו במסגרת בירור הצרכים עולה שיש למועמד פוליסה ללוונטית (השוואה וביטול של פוליסה מקורית):

1. נמסרו לי תוצאות הליך ההתאמה
2. ברצוני לבטל את הפוליסה המקורית
3. אני מעוניין כי בקשת הביטול תישלח באמצעות סוכן הביטוח

י.ב. יש למלא בהצעה לרכישת פוליסה ובמקרה בו קיים כבר מוצר המעניק פיצוי עבור מקרה ביטוח דומה ("מוצר דומה"):

בסוגתי לרכוש את המוצר המוצע בנוסף למוצר הקיים. ידוע לי כי צירוף זה הוא עבור מוצר נוסף אשר מבטח מקרה ביטוח דומה למוצר הקיים בידי וכי יגבו ממני דמי ביטוח עבור שני המוצרים.

במידה וקיים מוצר דומה אולם בסוגתי לבטל אתו ולרכוש את המוצר המוצע במקומו, יש להעביר לחברה בקשת ביטול טרם הרכישה החדשה.

שימוש במידע ושמירתו, פניות שיוקיות:

אני מאשר בזאת כי המידע שנמסר על ידי נמסר מרצוני ובהסכמת, וכי מידע זה וכל עדכון שלו או מידע נוסף שיימסר על ידי או שייגיע לידי הקבוצה בקשר אלי, ישמרו במאגרי המידע של חברות מקבוצת כלל או מי מטעמה (או של מי שסיפק לה מידע) לפעם שירותי מחשב ועיבוד נתונים (וישמשו בין היתר לניהול, תפעול ומתן שירותים) לרבות בקווי תקשורת) בקשר למוצרים ולשירותים, לעיבוד מידע, לפילוח שיווקי, ולקיום חובות על פי ד"ן. כן אני מאשר כי קבוצת כלל תהיה רשאית להעביר את המידע גם לסוכן הביטוח ולגורמים הפועלים עבור הקבוצה או מטעמה.

• אני מאשר כי החברה תפנה אלי, לצורך הצעת מוצרים ושירותים שונים, בין בדיור ישיר ובין בדרך אחרת, כולל באמצעות הדואר ו/או הטלפון ו/או הפקסימיליה ו/או מערכת חיוב אוטומטי ו/או הודעות אלקטרוניות ו/או הודעות מסר קצר. אני אהיה רשאי להודיע בכל עת כי אני רוצה לקבל דיור ישיר ו/או הודעות שיוקיות.

אני מאשר.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך _____ חתימת המועמד לביטוח ולבעלות על הפוליסה

2. הצהרת הסוכן

אני החתום מטה, סוכן הביטוח, המתווך בין המועמד לבעלות על הפוליסה והמועמד לביטוח לבין המבטח, מצהיר בזה כי שאלתי את המועמד לביטוח ואת המועמד לבעלות על הפוליסה, את כל השאלות המופיעות בהצעה זו, והתשובות הן כפי שנמסרו לי אישית, וכי המסמך נחתם בפניי.

אני מצהיר בזה כי הבאתי לידיעת המועמד לביטוח את ההצהרות הרשומות לעיל, והמועמד אישר לי מפורשות כי הבין את משמעות ההצהרות וכי הוא מסכים לאמור בהן.

במסגרת תהליך המכירה ביררתי את צרכי המועמד לביטוח, לרבות באמצעות ביצוע פניה להר הביטוח לאחר קבלת אישור, והצעתי לו ביטוח התואם את צרכיו והצגתי בפניו עותק מתוצאות הליך ההתאמה במידה ונדרש.

אני מצהיר בזה, כי נכון למועד חתימת ההצעה כיוסו אבדן כושר העבודה המבוקש על ידי המועמד לביטוח הינו בגין הפקדות מרובד השכר שאינו מבטח בקרן פנסיה חדשה.

תאריך _____ חתימת הסוכן חתימת הסוכנות