



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

ה' בשבט התשע"ז
1 בפברואר 2017

חוזר ביטוח 3-1-2017
סיווג: נושאים כלליים

ביטול פוליסת ביטוח

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

1. כללי

סעיף 10(ב) לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק"), מאפשר למבוטח לפנות לחברת הביטוח ולהודיע על ביטול חוזה הביטוח על פי תנאי חוזה הביטוח או על פי החוק. כיום מבוטח המבקש לממש את זכותו לביטול הפוליסה נדרש לפנות לחברה בדרכים הנהוגות באותה חברה. מטרת חוזר זה היא לפשט ולהנגיש למבוטח את פעולת ביטול הפוליסה באמצעות קביעת הוראה אחידה המחייבת את חברות הביטוח להציע למבוטח מגוון דרכים לביצוע הביטול והגדרת הפעולות הנדרשות לביצועו אשר בהתקיימן, תבוטל הפוליסה.

2. הגדרות

בחוזר זה -

"**ביטוח אבדן כושר עבודה קבוצתי**" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח אבדן כושר עבודה קבוצתי), התשס"ז-2006 ;

"**ביטוח בריאות**" - ביטוח מפני מחלות ואשפוז וביטוח תאונות אישיות ;

"**ביטוח בריאות קבוצתי**" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח בריאות קבוצתי), התשס"ט-2009, לרבות ביטוח תאונות אישיות קבוצתי שנערך לתקופה של עד שנה ;

"**ביטוח חיים**" - ביטוח למקרה מוות (ללא מרכיב חיסכון) או ביטוח אבדן כושר עבודה שנמכרו שלא אגב חיסכון פנסיוני ;

"**ביטוח חיים קבוצתי**" - כהגדרתו בתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (ביטוח חיים קבוצתי), התשנ"ג-1993 ;

"**ביטוח קבוצתי**" - ביטוח אבדן כושר עבודה קבוצתי, ביטוח בריאות קבוצתי או ביטוח חיים קבוצתי ;

"**חשבון אישי מקוון**" - חשבון פרטי של מבוטח באתר האינטרנט של חברת הביטוח שבו מקבל הלקוח שירותי אחזור מידע בהתאם להוראות הממונה לעניין מידע נדרש באתר אינטרנט של גוף מוסדי, כפי שיהיו מעת לעת ;

"**צי רכב**" - 40 כלי רכב ומעלה בבעלות אחת, המבוטחים אצל אותה חברת ביטוח ;

"**חוזר צירוף**" - חוזר ביטוח 7-1-2016 שעניינו צירוף לביטוח.

א. מבטח יאפשר למבוטח לפנות אליו בבקשה לביטול הפוליסה שברשותו בכל אחת מהדרכים הבאות:

(1) דואר אלקטרוני

מבוטח יוכל לשלוח בקשה לביטול פוליסה שברשותו דרך כתובת הדואר האלקטרוני כאמור בסעיף 4(א)(5), באמצעות שליחת הטופס כאמור בסעיף 4(א)(3), כשהוא סרוק, ובצירוף מסמכים נוספים כאמור בסעיף 4(א)(4).

(2) חשבון אישי מקוון

מבוטח יוכל לשלוח בקשה לביטול פוליסה שברשותו דרך החשבון האישי המקוון שלו כאמור בסעיף 4(ב), באמצעות שליחת טופס ממוחשב כאמור בסעיף 4(ב)(2), ובצירוף מסמכים נוספים כאמור בסעיף 4(ב)(3).

(3) שיחת טלפון

מבוטח יוכל לבקש לבטל פוליסה שברשותו באמצעות פניה טלפונית למוקד השירות של המבטח. בשיחה הטלפונית תידרש החברה למנות בפני המבוטח את כל הפוליסות שיש ברשותו בחברה. לאחר שמסר המבוטח את הפרטים הדרושים לצורך ביטול הפוליסה בהתאם לתסריט שיחה המותאם לנתונים שבטופס כאמור בסעיף 4(א)(3), תידרש החברה לפרט באזני המבוטח את האמור בסעיף 4(א)(7) ולבקש מהמבוטח לשלוח מסמכים נוספים כאמור בסעיף 4(א)(4). במקרה זה יבצע המבטח זיהוי טלפוני בהתאם לסעיף 1(א) לחוזר גופים מוסדיים 2013-9-19 שעניינו "מענה לעמיתים הפונים למוקדים הטלפונים של גוף מוסדי" או כל הוראה אחרת שתבוא במקומו.

(4) פקס

מבוטח יוכל לשלוח בקשה לביטול פוליסה שברשותו דרך פקס כאמור בסעיף 4(א)(6), באמצעות שליחת הטופס כאמור בסעיף 4(א)(3) ובצירוף מסמכים נוספים כאמור בסעיף 4(א)(4).

(5) דרכים נוספות

המבטח רשאי לקבוע דרכים נוספות בהן יוכל המבוטח לפנות בבקשה לביטול הפוליסה שברשותו, לרבות מסרון (SMS) וזאת מבלי לגרוע מהוראות חוזר זה.

ב. על אף האמור בסעיף קטן (א), התקבלה בחברה בקשה לביטול פוליסה בהתאם לתנאים הקבועים בהוראות סעיף 8(ו) לחוזר צירוף, הודעת הביטול תיעשה בהתאם לאמור בחוזר צירוף ולא תידרש הגשת בקשה נוספת לביטול פוליסה בהתאם לקבוע בחוזר זה.

ג. בסמוך לקבלת הבקשה לביטול פוליסה בחברה כאמור בסעיף קטן (א), ישלח המבטח למבוטח הודעת אישור אוטומטית על קבלת בקשתו. הודעה כאמור תהיה בכתב, לרבות דואר אלקטרוני או מסרון (SMS). סעיף זה יחול גם על הודעה מתוקנת כאמור בסעיף קטן (ד) להלן.

ד. התקבלה בחברה בקשה לביטול פוליסה עם נתונים חסרים או שגויים (להלן: "ליקויים") הנדרשים לצורך ביצוע הביטול, יודיע המבטח למבוטח תוך פרק זמן שלא יעלה על 3 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה על הליקויים הקיימים בה ויבקש את תיקונם. ואולם, בביטוח מקיף לבתי עסק, יודיע המבטח למבוטח תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה על הליקויים הקיימים בה ויבקש את תיקונם, וזאת מבלי לגרוע מהאמור לעניין המועדים הקבועים בסעיף 10 לחוק.

ה. המבטח יטפל בבקשה לביטול הפוליסה כאמור בהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בפוליסה ולהוראות הדין לעניין זה.

1. עם סיום הטיפול בבקשת הביטול ימסור המבטח למבוטח הודעת ביטול בה יציין את פרטי הפוליסה המבוטלת ואת מועד כניסת הביטול לתוקף וכן ימנה את כל הפוליסות הנוספות הקיימות למבוטח בחברה, ככל שישנן, שנותרו בתוקף. הודעה כאמור תהיה בכתב, לרבות באמצעות דואר אלקטרוני.

4. אתר אינטרנט של מבטח

א. מבטח יקצה בעמוד הראשי באתר האינטרנט שלו אזור המיועד לביטול פוליסה שכותרתו "ביטול פוליסה קיימת". בכניסה לאזור ביטול הפוליסה יוצגו הנתונים הבאים:

- 1) פירוט הדרכים שבהן רשאי המבוטח לבטל את הפוליסה שברשותו;
- 2) קישור לעמוד הכניסה לחשבון האישי המקוון לאזור המיועד לביטול פוליסה כאמור בסעיף קטן (ב);
- 3) טופס בקשה לביטול פוליסת ביטוח (להלן: "הטופס") בהתאם למתכונת הקבועה בנספח א';
- 4) רשימת המסמכים הנוספים הנדרשים על פי הוראות הדין לצורך ביטול הפוליסה. לצורך זיהוי מגיש הבקשה לביטול הפוליסה, רשאית החברה לבקש מהמבוטח אמצעי זיהוי סביר כגון צילום תעודת זהות או אישור מורשה חתימה, אם נדרש;
- 5) כתובת דואר אלקטרוני ייעודית לשליחת הודעה לבקשה לביטול פוליסה, לרבות הוראות מפורשות לאופן שליחת הבקשה באמצעות הדואר האלקטרוני;
- 6) מספר פקס ייעודי לשליחת הודעה לבקשה לביטול פוליסה, לרבות הוראות מפורשות לאופן שליחת הבקשה באמצעות הפקס;
- 7) מידע מפורט בשפה ברורה ופשוטה להשלכות אפשריות של ביטול הפוליסה, בדגש על פוליסות שבהן נדרש במועד ההצטרפות לפוליסה חיתום רפואי.

ב. בחשבון האישי המקוון של כל מבוטח, אם קיים, יוקצה אזור המיועד לביטול פוליסה שכותרתו "ביטול פוליסה קיימת". בכניסה לאזור ביטול הפוליסה יוצגו הנתונים הבאים:

- 1) פירוט הדרכים שבהן רשאי המבוטח לבטל את הפוליסה שברשותו;
- 2) טופס בקשה ממוחשב לביטול פוליסת ביטוח בהתאם למתכונת הקבועה בנספח א';
- 3) רשימת המסמכים הנוספים הנדרשים לצורך ביטול הפוליסה על פי הוראות הדין.

5. תיעוד ובקרה

א. המבטח יתעד בכתב או בדרך אחרת את פניית המבוטח, את מועד קבלת הפנייה ואת מכלול הפעולות שבוצעו על ידו בהתאם לחוזר זה, ובכלל זה:

- 1) הודעת אישור אוטומטית על קבלת בקשתו של המבוטח לביטול הפוליסה כאמור בסעיף 3(ב);
 - 2) הודעת ביטול שמסר המבטח למבוטח עם סיום הטיפול בבקשת הביטול כאמור בסעיף 3(ד).
- ב. המבטח ימסור למבוטח על פי דרישתו, את המידע שתועד על פי סעיף זה. המידע האמור יישמר לתקופה של שבע שנים, לכל הפחות, מתום תקופת הביטוח. המידע המבוקש יישלח למבוטח תוך פרק זמן שלא יעלה על 7 ימי עבודה מיום בקשת המידע.
- ג. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מהוראות דין אחרות לעניין תיעוד.

6. תחולה

א. הוראות החוזר יחולו על חברות ביטוח, לרבות התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ.

ב. הוראות החוזר יחולו על תכניות ביטוח, שאינן ביטוח קבוצתי, בענפי הביטוח הבאים:

1) ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970, בכפוף להוראות תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (תנאי חוזה לביטוח חובה של רכב מנועי), התש"ע-2010, לרבות לעניין החזרת תעודת הביטוח על ידי בעל הפוליסה למבטח או מסירת הצהרה כאמור בסעיף 15(ב) לתקנות האמורות;

2) ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);

3) ביטוח מקיף לדירות ולבתי עסק;

4) ביטוח בריאות;

5) ביטוח חיים.

ג. על אף האמור בסעיף קטן (ב), הוראות חוזר זה לא יחולו לגבי ביטוח צי רכב.

7. תחילה

הוראות חוזר זה יחולו מיום 1 ביולי 2017.

דורית סלינגר
הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון

נספח א'

בקשה לביטול פוליסה

פרטי המבוטח				
מספר ת.ז./ח.פ.*	שם מלא/ שם בית העסק*	מספר טלפון	מספר טלפון נייד	
ישוב	רחוב	מספר בית	מיקוד	ת.ד.
כתובת דואר אלקטרוני				

* חובה למלא

אני מבקש לבטל את פוליסות הביטוח הבאות:

פרטי הפוליסה לביטול	מספר רכב (אם רלוונטי)	תאריך כניסת הביטול לתוקף

אני מבקש לבטל את הנספחים הבאים:**

פרטי הפוליסה	פרטי הנספחים לביטול	תאריך כניסת הביטול לתוקף

**יש למלא רק אם המבוטח מבקש לבטל נספחים מסויים/ים שבפוליסה ולא את הפוליסה במלואה.

שם מלא	מספר ת.ז.	תאריך	חתימה ¹

¹ לא תידרש חתימה בהודעת ביטול דרך טופס ממוחשב שבחשבון האישי המקוון כאמור בסעיף 3(א)(2).