

סוכן/ת נכבד/ה,

בפרוש שנת 2015 אנו מבקשים לרכז נהלי עבודה, הנחיות, תקנות ונושאים רגולטורים, להם ביקשנו לתת דגש. נדגיש כי קיימות הנחיות, תקנות וצווים רבים אחרים שאינם עולים בחוזר **וגם עליהם יש להקפיד הקפדה יתרה**. קיימת חשיבות רבה ברענון הנהלים והוראות הרגולציה והעמידה בהם. בכל מקרה של אי בהירות או שאלה אנו עומדים לרשותך.



הוראות והנחיות כלליות בביטוח רכב רכוש

◀ טופס הצעה לביטוח

יש להחתים את המבוטח על טופס ההצעה המלא על כל פרטיו, לצרף את הפוליסה התקנית העדכנית והמפרט (דף רשימה) ולהעבירם למבוטח בהקדם האפשרי ועד מועד תחילת תקופת הביטוח.

◀ גילוי נאות בכל הקשור למשתנים מפחיתים

יש להבהיר למועמד לביטוח כי הפיצוי במקרה של אובדן גמור מושתת על שווי השוק בפועל של הרכב המבוטח בהתאם למחירון "לוי יצחק", בשקלול הגורמים המקובלים המשפיעים על שווי השוק של הרכב המפורטים במחירון הנ"ל. יש להבהיר למבוטח, בשלב הצעת הביטוח, את היקף ומהות הכיסוי במקרה של אובדן גמור לרכב המבוטח, להדגיש כי דמי הביטוח לא הושפעו בשל משתנים מיוחדים של הרכב המבוטח **(כך למשל הפרמיה לא משתנה בגלל ערך רכב נמוך הנובע ממשתנים מפחיתים או משתנים שמוסיפים)**, ולתת הסבר למשמעות המשתנים והשפעתם על חישוב תגמולי הביטוח במקרה של אובדן גמור בהתאם לדוגמאות המופיעות בהצעת הביטוח, במפרט (דף הרשימה) ובפוליסת הרכב העדכנית.

◀ ביטול פוליסה/הקפאת פוליסה/החלפת רכב במידה וקיים שעבוד

הפוליסה תבוטל בהתאם להוראות 30 יום לאחר הוצאת מכתב ביטול למשעבד. במידה והתקבל מהמשעבד מכתב הסרת שעבוד קודם לכן, יבוצע הביטול עם קבלת האישור ע"י המשעבד.

◀ רכב מעוקל

רכב מעוקל יבוטח לאחר קבלת אישור מפורש ובכתב מחתם החברה.

◀ כיסוי מקיף ללא תאונה/ללא גניבה - יש להחתים את המבוטח על טופס ויתור, לרבות בעת חידוש הביטוח או בעת צמצום

הכיסוי הביטוחי או בעת שינוי הכיסוי הביטוחי באמצע התקופה. אין להפיק פוליסה בכיסוי מקיף ללא תאונה/מקיף ללא גניבה, הכוללת שעבוד, גם אם חתם המבוטח על טופס ויתור, ללא אישור מפורש לכך גם מהמשעבד.

◀ רכב המונע בגז - רכב כאמור יבוטח רק במידה וברישיין הרכב מצוין במפורש כי הרכב אושר ע"י משרד התחבורה.

◀ חידוש הביטוח

חידוש יעשה רק לאחר קבלת אישור מפורש של המבוטח, אין לבצע חידושים אוטומטיים ואין לבצע חידושים ללא קבלת אישור מפורש ומתועד של המבוטח (לענין זה ראה גם חוזר הבהרות בענין חוזר החידושים).

◀ הרחבות והטבות בפוליסת הביטוח - יש להבהיר למועמד לביטוח את ההרחבות או ההטבות בפוליסה חדשה, או בעת חידוש

הביטוח. יש לציין בפניו כי הרחבות או הטבות אלה הינן בהתאם לבחירתו והוא רשאי לוותר עליהן מבלי שהדבר יפגע ביתר תנאי הביטוח עצמו. על הסוכן לעדכן את המועמד לביטוח בפוליסה חדשה או בעת חידוש הביטוח על תוספת הפרמיה בעבור הרחבות והטבות אלה ולכלול אותן רק אם הסכים לכך המבוטח.

יש לצרף את כתבי השרות העדכניים וההרחבות אותן בחר המבוטח ולהעבירם למבוטח בהקדם האפשרי ועד מועד תחילת תקופת הביטוח.

◀ ציים/קולקטיבים

צי רכב - 40 כלי רכב ומעלה המבוטחים אצל אותו מבטח.

קולקטיב - קבוצה של 100 כלי רכב ומעלה המבוטחים אצל אותו מבטח, במסגרת הסכם לעריכת ביטוח לחברי הקבוצה, ובלבד שמטרתה העיקרית של ההתארגנות כקבוצה אינה לשם עשיית ביטוח בלבד.

יש להקפיד על שמירת זיקה של המועמד לביטוח לקולקטיב אליו מבקש להצטרף. ההצטרפות לקולקטיב מותנית בקבלת אישור/אסמכתא על זיקתו לקולקטיב.

◀ **החזר פרמיה בביטול הביטוח** - בהתאם להנחיות הפוליסה התקנית, רשאי המבוטח לבטל את הביטוח בכל עת לפני תום תקופת הביטוח והביטוח יבוטל במועד בו נמסרה על כך הודעה למבטח. כמו כן נדרש המבטח להשיב למבוטח בהקדם ולא יאוחר מ- 14 ימים מהמועד בו נכנס לתוקף הביטול את דמי הביטוח.

◀ **איסור התנאת ביטוח בביטוח** - אין להתנות עשיית ביטוח בביטוח אחר. התנאה זו מהווה עבירה על חוק הפיקוח על עסקי הביטוח והוראות דין נוספות.

◀ **איסור קבלת תמורה או טובת הנאה מנותן שרות** - לקוח הנועץ עם סוכן ביטול לגבי זהות נותן שרות כלשהו מצפה לקבל המלצה מקצועית.

התקשרות של סוכן ביטוח עם נותן שרות כלשהו שעניינה הפנייה של לקוח בעבור תמורה או טובת הנאה אחרת, אינה עולה בקנה אחד עם חובת האמון והזהירות בהן חב הסוכן. על סוכן הביטוח מוטלת החובה לפעול לטובת הלקוח ולפי שיקול דעתו המקצועית.

◀ **אביזרים ותוספות**

יש לברר עם המבוטח באם קיימים ברכב תוספות או אביזרים שאינם כלולים בחבילה הבסיסית ואינם חלק אינטגרלי מהדגם הנמכר ולפרטם בטופס הצעה. ככל שקיימים אביזרים אלה יש לרכוש אותם בפרק המתאים ובתוספות פרמיה ככל שנדרשת.

◀ **כיסוי לרעידת אדמה**

ניתן לרכוש כיסוי ביטוחי לרעידת אדמה בפוליסה לביטוח מקיף, במספר רמות של השתתפות עצמית ובתוספת פרמיה.

◀ **שווי רכב שאינו נכלל במחירון**

בדגמי רכב או שנות ייצור שלגביהם לא קיים ערך רכב במחירון, יש לצרף הערכת שווי עדכנית ליום תחילת ביטוח.

◀ **מאגר תביעות רכב רכוש**

יש ליידע את המבוטח שייתכן ובמהלך תהליך החיתום, פרטי תביעות הרכב ייבדקו במאגר תביעות רכב רכוש, המופעל על ידי ה"מסלקה".

◀ **אי רצף ביטוחי** - במידה ולא קיים רצף ביטוחי בביטוח מקיף לרכב הקיים ברשות המועמד לביטוח - תנאי מוקדם למתן כיסוי ביטוחי בביטוח מקיף הינו בדיקת הרכב באמצעות שמאי מטעם איילון וקבלת אישור מפורש ובכתב לביטוח מחתם החברה.

◀ **מידע בנוגע לבחירת שמאי בחוזה ביטוח לרכב רכוש** - במועד כריתת חוזה הביטוח יסור למבוטח דף הסבר להליך השמאות. דף ההסבר יכלול מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך השומה, בדבר הזכויות העומדות למבוטח על פי פוליסת הביטוח, וכן מידע בדבר הצעדים שעליו לנקוט לשם מימוש זכויות אלה. מידע זה קיים בכל המפרטים (דפי הרשימה), הפוליסה, טופס ההצעה ואתר האינטרנט של החברה.

הוראות והנחיות כלליות בביטוח רכב חובה

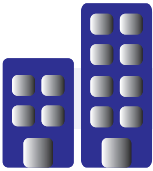
◀ **יש לשלוח לבעל הפוליסה את תעודת ביטוח החובה והפוליסה, בהקדם האפשרי ועד מועד תחילת תקופת הביטוח.**

◀ **הפקת ביטוח חובה / שאילתות במאגר הונאות ISO**

- בעת הפקת פוליסת ביטוח חובה באיילון הנדרשת לשאילתת ISO חיתום יש להדגיש למבוטח כי חלק מהנתונים שמסר יועברו לצורך בדיקה למאגר ולקבל את הסכמתו.
- בעת הפקת הפוליסה יש לציין כי אכן נתקבל אישור המבוטח לביצוע השאילתא.
- במידה וקיימות סתירות בין הנתונים שמסר הלקוח לנתונים החוזרים מהמאגר יש לדווח על כך ללקוח.
- באם הלקוח מעוניין לערער על נתוני המאגר יש להפנות אותו לאתר החברה או להעביר אליו את הטופס הייעודי לצורך מילוי הערעור ושליחתו למפעיל המאגר.
- לצורך בירורים ניתן לפנות לחתם החברה בכול נושא של סתירה בין נתוני המאגר לנתוני המערכת.
- אין למנוע הפקת תעודת חובה עד לקבלת הערעור - יש להפיק את התעודה, במידה ויתברר כי הערעור מוצדק יוחזרו הפרשי הפרמיה ללקוח.

◀ **החזר פרמיה בביטול הביטוח** - בהתאם להנחיות הפוליסה התקנית, רשאי המבוטח לבטל את הביטוח בכל עת לפני תום תקופת הביטוח והביטוח יבוטל במועד בו נמסרה על כך הודעה למבטח.

כמו כן נדרש המבטח להשיב למבוטח בהקדם ולא יאוחר מ- 14 ימים מהמועד בו נכנס לתוקף הביטול את דמי הביטוח. ביטול תעודת חובה - נבקשכם להקפיד ולבצע את ביטול הפוליסה רק עם קבלת התעודה המקורית או טופס הצהרת אובדן תעודת חובה ולהעבירם לחברה בהקדם. הביטול ייכנס לתוקף ממועד קבלת התעודה.



הוראות והנחיות כלליות בביטוח דירה

◀ טופס הצעה לביטוח

יש להחתיים את המבוטח על טופס ההצעה המלא על כל פרטיו, לצרף את הפוליסה התקנית העדכנית, המפרט (דף רשימה) וכתבי השירות, ככל שנרכשו, ולהעבירם למבוטח בהקדם.

◀ פוליסה לביטוח דירה ותכולתה - יש לשלוח לבעל הפוליסה את המפרט (דף הרשימה) והפוליסה בהקדם האפשרי ועד מועד תחילת תקופת הביטוח.

◀ **הרחבות והטבות בפוליסת הביטוח** - יש להבהיר למועמד לביטוח את ההרחבות או ההטבות בפוליסה חדשה, או בעת חידוש הביטוח.

יש לציין בפניו כי הרחבות או הטבות אלה הינן בהתאם לבחירתו והוא רשאי לוותר עליהן מבלי שהדבר יפגע ביתר תנאי הביטוח עצמו.

על הסוכן לעדכן את המועמד לביטוח בפוליסה חדשה או בעת חידוש הביטוח על תוספת הפרמיה בעבור הרחבות והטבות אלה ולכלול אותן רק אם הסכים לכך המבוטח.

יש לצרף את כתבי השרות העדכניים וההרחבות אותן בחר המבוטח ולהעבירם למבוטח בהקדם.

◀ **כיסוי רעידת אדמה** - להזכירכם, דרישת הפיקוח על הביטוח מחייבת להחתיים המבוטח על נספח, בין אם הוא חדש ובין אם הוא מחדש פוליסה קיימת, המאפשר לו לבחור בכיסוי רעידת אדמה במספר חלופות של השתתפויות עצמיות (שאיננה ההשתתפות העצמית של 10% משווי ביטוח המבנה ו/או התכולה), או לוותר בחתימתו על הכיסוי.

באחריות מאשר הפוליסה להעביר הצהרה זו על ידי משלוח דף חתום זה לחברתנו לפקס שמספרו 072-2469133 או כחומר סרוק לכתובת דואר אלקטרוני srikapol@ayalon-ins.co.il.

במידה ולא יימצא טופס חתום ע"י המבוטח, תבוטל הפוליסה או יעודכן הכיסוי הביטוחי ויכלול ביטוח כיסוי רעידת אדמה למבנה ו/או התכולה בהשתתפות עצמית של 10% מסכום הביטוח.

◀ **ביטוח ערך קרקע** - ביטוח ערך קרקע מגן על המבוטח במקרה של אי יכולת קיטום המבנה ומעניק לו שקט נפשי במקרה של נזק משמעותי עקב רעידת אדמה או שריפה.

לחברה תוכנית ביטוח מקיפה הנותנת מענה לנושא זה וניתן לרכוש הרחבה זו בתמורה לפרמיה מתאימה.

◀ **הרחבת נזקי מים ונוזלים אחרים** - בהתאם לחוזר הפיקוח על הביטוח לגבי דרכי פעולה בנושא שרברבים הרינו להזכירכם כי המבוטח רשאי לבחור מראש את האפשרות לתיקון הנזק ע"י בעל מקצוע מטעמו או בעל מקצוע מטעם החברה ("חברת שרברבות").

על הסוכן ליידע את המועמד לביטוח או המבקש לחדש פוליסה 30 ימים לפני מועד החידוש את חלופות הכיסוי הניתנות לבחירה על ידו, תוך הצגת ההבדלים בתנאי הכיסוי, דמי הביטוח וההשתתפות העצמית.

◀ חידוש הביטוח

חידוש יעשה רק לאחר קבלת אישור מפורש ומתועד של המבוטח, אין לבצע חידושים אוטומטיים (לענין זה ראה גם חוזר הבהרות בענין חוזר החידושים).

◀ ביטול פוליסה במידה וקיים שעבוד

פרק המבנה בפוליסה משועבדת יבוטל בהתאם להוראות 30 יום לאחר הוצאת מכתב ביטול למשעבד.

במידה והתקבל מהמשעבד מכתב הסרת שעבוד קודם לכן, יבוצע הביטול מיום קבלת האישור ע"י המשעבד.

האגף לביטוחי פרט בקרה ופיקוח איילון חברה לביטוח בע"מ

ט.ל.ח.

ההנחיות בכפוף לפוליסה התקנית וההרחבות לביטוח רכב רכוש, רכב חובה ודירה, והנחיות הפיקוח על הביטוח.

ככל שקיימת סתירה בין המצוין לתקנות יגברו התקנות והנחיות הפיקוח על הביטוח.