

נוהל הגשת ערעור לנתוני מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח

נוסח מאושר על רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון – (עודכן -יולי 2018)

רקע (1)

1.1 בשער 6 חלק 2 סעיף 3.2.2 (ו') לחוזר המאוחד של הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון: (להלן: "החוזר") נקבע כי:

- (1) מפעיל מאגר ההונאות ייקבע "נוהל הגשת ערעור על נתוני המאגר" שיאשר הממונה על שוק ההון, ושיפורסם באתר האינטרנט של חברת ביטוח בענף רכב חובה ושל המפעיל.
- (2) "במקרה בו המבוטח עומד על כך כי מקור הסתירות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, חברת הביטוח תידע אותו אודות האפשרות להגיש ערעור למפעיל מאגר ההונאות ואודות הנוהל להגשתו ותציע להגיש את הערעור עבורו.
- (3) הגשת הערעור תיעשה בכתב או בכל דרך אחרת שיקבע מפעיל מאגר ההונאות בנוהל כאמור בפסקת משנה (1).
- (4) אין בהגשת ערעור כדי לעכב הנפקת תעודת ביטוח רכב חובה."

- 1.2 נוהל זה אינו פוגע בזכותו של המערער לפנות למאגר בדרך הנקובה בתקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיון במידע וסדרי הדין בערעור על סירוב לבקשת עיון) התשמ"א – 1981, ובאה לתת ביטוי להוראות תקנה 6(ב) לתקנות ביטוח רכב מנועי (הקמה וניהול של מאגרי מידע) התשס"ד -2004 והחוזר.
- 1.3 נתוני המאגר המשמשים בתהליך החיתום מכילים נתוני תביעות המדווחים על ידי חברות הביטוח, נתוני רכבים ונהגים המתקבלים ממשרד התחבורה, ונתוני רכב גנוב המתקבלים ממשטרת ישראל.
- 1.4 נוהל זה מסדיר את הטיפול בערעורים של מבוטחים הפונים למאגר בערעור כאמור בסעיף 4.1 להלן. למען הסר ספק, הנוהל אינו פוגע בזכותן של חברות הביטוח לבחון ולהכריע באופן עצמאי בערעור של מבוטח על סתירה בנתוני המאגר.

מטרה (2)

מטרת נוהל זה היא להגדיר את "נוהל הגשת ערעור על נתוני המאגר" על פי חוזר הביטוח הנ"ל.

כללי (3)

מפעיל המאגר, כמו גם כל חברות הביטוח, יפרסמו את נוהל הגשת ערעור על נתוני המאגר באתר האינטרנט שלהן.

הגשת ערעור על נתוני המאגר (4)

- 4.1 פניה למפעיל המאגר יכולה להתבצע על ידי האדם לגביו קיים המידע (להלן: "המערער"), חברת הביטוח או סוכן הביטוח או בא כוח של המערער (כל אחד מהם ייקרא להלן: "הפונה").
- 4.2 כאשר הפנייה נעשית על ידי בא כוחו של המערער יש לצרף לפנייה בכתב ייפוי כוח מאת המערער.
- 4.3 חברת הביטוח או סוכן ביטוח הפונים מטעם המערער יקבלו את הסכמתו להגיש ערעור ויציינו זאת במקום המתאים בטופס הערעור (נספח א').
- 4.4 נוסח של טופס ערעור מצ"ב כנספת א' לנוהל זה (להלן: "הטופס"). על הפונה למלא את הפרטים הבאים בטופס:

- 4.4.1 פרטים מזהים של המערער.
- 4.4.2 תוכן הערעור במקום המתאים בטופס.
- 4.4.3 פרטי ההתקשרות עם המערער לצורך העברת המענה מהמאגר (במקרים שהפונה אינו המערער יש לציין את פרטי ההתקשרות של הפונה).
- 4.5 את הטופס ניתן להגיש למפעיל המאגר באמצעות משלוח לפקס מספר: [03-5372299](tel:03-5372299) או באמצעות העברתו במייל לכתובת: HD@ISOClaimSearch.co.il
- 4.6 מפעיל המאגר ישמור את כל טופסי הערעור שהוגשו אליו כמו גם את כל המסמכים והנתונים שהומצאו לו על ידי המערער ו/או קשורים לערעור, ההתכתבויות והתשובות שייצאו לגבי כל ערעור (להלן: "המסמכים והנתונים").
- 4.7 טרם הגשת הערעור יבדקו חברת הביטוח או הסוכן כי המערער אכן מבין את נתוני המאגר ועומד על כך שהם שגויים.

(5) אופן הטיפול בערעור על ידי ISO

5.1 מידע הנוגע לתביעות

- 5.1.1 כאשר הערעור נוגע לתביעות קודמות של מבוטח (כנהג, באותו סוג רכב המועמד לביטוח בשלוש השנים האחרונות), יבצע מפעיל המאגר חיפוש בנתוני המאגר על פי נתוני המערער שנמסרו בטופס.
- 5.1.2 מפעיל המאגר יצליב את שם, ת.ז. + תאריך הלידה של המערער (להלן: "הנתונים המזהים") מול נתוני משרד הפנים, כפי שמופיעים בתביעה הרלוונטית. מפעיל המאגר יודא כי הנתון שהוחזר תואם את האיפיון של תהליך החיתום.
- 5.1.3 **במקרה בו הנתון שהוחזר בשאלת החיתום אינו תואם את האיפיון** - יעביר מפעיל המאגר הודעה על כך לפונה וידאג לתיקון האיפיון בהקדם האפשרי.
- 5.1.4 **במקרה בו תתגלה חוסר התאמה בנתונים המזהים**: יעביר מפעיל המאגר תשובה לפונה במסגרתה יציין כי באחד הנתונים התגלתה אי התאמה מול נתוני משרד הפנים (ההתייחסות תהיה לגבי הנתון השגוי בטופס הגשת הערעור ולא לגבי הנתון במשרד הפנים). לא יועבר הנתון בפועל הקיים בתביעה אלא יצוין רק הנתון השגוי שדווח בשאלתה.
- 5.1.5 **במקרה בו יאומתו נתוני המערער**: יודיע מפעיל המאגר לפונה כי נתוני המאגר תואמים את הנתונים שהועברו בשאלת החיתום וכי הוא מתכוון לבדוק את הנתון עם חברת הביטוח ממנה התקבל הנתון. בהמשך יעביר מפעיל המאגר את טופס הערעור לממונה על ההונאות בחברת הביטוח אשר דיווחה על התביעה למאגר. הממונה יהיה מוסמך למנות נציג מטעמו שיטפל בפניות אלה ובלבד שהנציג הינו מורשה למאגר ההונאות.
- הערה**: הפניה תועבר על ידי מפעיל המאגר לחברות הביטוח לכתובת דוא"ל או בפקס, כפי שיתואם מול כל חברה בנפרד. החברה תאשר בחוזר קבלת הפנייה.
- 5.1.6 ערעור בנושא זה יכול לכלול השגות לגבי:
- 5.1.6.1 לא הוגשה תביעה כלל בעניינו של המערער.
- 5.1.6.2 המערער לא נהג ברכב נשוא התביעה.
- 5.1.7 על חברת הביטוח להשיב למפעיל המאגר בתוך 21 ימי עבודה. בתוך תקופה זו תעביר החברה את תשובתה ותדאג לתקן את נתוני התביעות אם ימצא כי הערעור מוצדק.

5.1.8 ככל שחברת הביטוח אשר דיווחה את התביעה למאגר תקבל את ערעורו של המערער היא תפעל לתיקון הנתון במאגר ההונאות ותודיע לאחר מכן למפעיל המאגר על תיקון הנתון. מפעיל המאגר יבדוק שהנתון אכן תוקן במאגר ויודיע לפונה על התיקון שבוצע.

5.1.9 במקרה בו חברת הביטוח עומדת על כך כי הנתונים עליהם דיווחה במאגר הינם מדויקים, תעביר חברת הביטוח למאגר הודעה בדבר עמדתה זו ללא צירוף מסמכים מתיק התביעה. אם המערער יבקש לערער על עמדת חברת הביטוח הוא יופנה על ידי מפעיל המאגר לגורם שנקבע בחברה לבירור טענותיו.

5.1.10 המערער יוכל לשמור את ההתכתבות הנוגעת לערעורו ולהציגה בכל בקשה עתידית לביטוח רכב חובה.

5.1.11 בכל מקרה שהפונה יהיה חברת ביטוח או סוכן ביטוח לא יועברו לו פרטים נוספים מנתוני התביעה המופיעה במאגר ההונאות מעבר לנתונים שהועברו לו במסגרת שאילתת החיתום.

5.2 מידע הנוגע לנתוני הנהג / רכב ממשרד התחבורה

5.2.1 במידה והערעור נוגע לנתונים שהתקבלו ממאגר ממשרד התחבורה, מפעיל המאגר יצליב את הנתונים המזהים של המערער מול נתוני משרד הפנים כפי שהם מופיעים ברשומת הנהג של משרד התחבורה שהתקבלה במאגר.

5.2.2 ערעור בנושא זה יכול לכלול השגות לגבי:

5.2.2.1 נתוני הרכב (סוג רכב, נפח מנוע / משקל, כריות אוויר).

5.2.2.2 וותק הנהיגה של הנהג.

5.2.2.3 נתונים בנוגע לשלילות רישיון.

5.2.3 מפעיל המאגר יודא כי המידע שהוחזר לפונה במענה לשאילתת תואם את האפיון המאושר.

5.2.4 במקרה שיתברר כי מקור הבעיה הוא בתקלה באופן שלפית נתוני משרד התחבורה על ידי המאגר, יפעל מפעיל המאגר לתיקון התקלה בהקדם ויעדכן את הגורם הפונה. במקרה כזה יעביר מפעיל המאגר לפונה רק את הנתונים הנכונים כפי שמופיעים במשרד הרישוי ובלבד שנתונים אלה לא יחרגו ממה שמותר לחברת ביטוח או סוכן ביטוח לקבל במסגרת ההרשאות לפעילות מול המאגר.

5.2.5 במידה ויתברר כי הנתונים עליהם משיג הפונה התקבלו על ידי המאגר ממשרד התחבורה, יודיע מפעיל המאגר לפונה כי לאחר בדיקתה נמצא כי הנתון עליו מערער המבוטח התקבל ממאגר ממשרד התחבורה וכי על המערער לפנות למשרד התחבורה להמשך הטיפול. **הערה:** בפנייה של המבוטח/נהג באופן ישיר או באמצעות בא כוח רשאי מפעיל המאגר להעביר את מלוא נתוני המאגר, ביחס לפונה, אל הפונה.

5.3 מידע הנוגע לנתוני רכב גנוב שהתקבל מהמשטרה

5.3.1 כאשר המערער פונה למאגר בבקשה לערער על כך שעל פי נתוני המאגר הרכב לגביו מבוקש הביטוח רשום כגנוב, יודא מפעיל המאגר תשובתו באתר הרכב הגנוב של המשטרה:

5.3.2 במידה ויתברר כי הרכב אכן רשום כגנוב – יחזיר מפעיל המאגר בתשובתו לפונה קישור לאתר הרכב הגנוב של המשטרה על מנת שהמערער יוכל לבצע את הבדיקה בעצמו ולפנות למשטרה להמשך טיפול.

5.3.3 במידה ויתברר כי הרכב אינו רשום כגנוב- יאתר מפעיל המאגר את התקלה, יפעל לתיקונה בהקדם האפשרי ויעדכן את הפונה כי נפלה טעות בנתונים וכי הרכב אינו רשום כגנוב.

5.4 מידע הנוגע לקיומן של מערכות בטיחות ברכב

5.4.1 כאשר המערער פונה למאגר בבקשה לערער על כך שעל פי נתוני המאגר ברכב לגביו מבוקש הביטוח לא מופיע כי הותקנו מערכת התרעה על אי שמירת מרחק (FCW) ומערכת התרעה על סטייה מנתיב (LDW) כהגדרתם בחוזר ביטוח 2016-1-9 "משתנים בענף רכב חובה" (2.8.2016) (להלן: "מערכות הבטיחות").

5.4.2 המפעיל יבקש מהפונה אישור התקנה של מערכות הבטיחות, ככל שזה קיים ברשותו, את זהות מתקין מערכות הבטיחות, את הסכמת המערער בכתב לאימות ביצוע ההתקנה ברכב עם החברה המשווקת ו/או המייצרת את מערכות הבטיחות ברכב, ויבהיר לפונה כי נתוני המאגר יעודכנו על פי תוצאות הבדיקה. הסכמת המערער תבצע על גבי טופס הערעור בהתאם לנספח א לנוהל זה.

5.4.3 המפעיל ייאמת, באמצעות קבלת אישור בכתב, מהחברה המשווקת או המייצרת או שהתקינה, לפי העניין, כי הותקנו ברכב מערכות הבטיחות.

5.4.4 התקבל אישור בכתב של החברה המשווקת או המייצרת או המתקינה, לפי העניין, כי מערכות הבטיחות הותקנו ברכב, יעדכן המפעיל את נתוני המאגר בהקדם האפשרי, וכן יעדכן את הפונה ואת חברת הביטוח.

5.4.5 במידה ויתברר, כי ברכב לא קיימות מערכות בטיחות, יחזיר המפעיל לפונה תשובה בהתאם.

5.5 העברת מסמכים לצורך בירור הערעור

5.5.1 על אף האמור בנוהל לעיל, ככול שנדרשים מסמכים לבירור הערעור:

5.5.1.1 הפונה רשאי להעביר למפעיל המאגר מסמכים ונתונים שהגיעו אליו לצורך הליך הערעור.

אין בסעיף זה בכדי לגרוע מזכות המערער להעביר למפעיל המאגר מסמכים ישירות.

5.5.1.2 בכפוף לחתימת המערער על הסכמתו מפעיל המאגר יהיה רשאי להעביר מסמכים ונתונים לכל חברת ביטוח אליה פנה המערער בעניין פוליסת ביטוח חובה. כמו כן, על פי הסכמת המערער, יהיה מפעיל המאגר רשאי להעביר מסמכים ונתונים שהועברו על ידו לכל חברת ביטוח אליה יפנה המבקש בעניין פוליסת ביטוח רכב חובה וזאת בכפוף לכך שהנתונים והמסמכים יהיו רלבנטיים לאותה פוליסה.
