

נוהל הגשת ערעור לנתוני מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח

1 רקע

- 1.1 בסעיף 14 לחוזר ביטוח 9 – 1 – 2008 של המפקח על הביטוח: "שימוש במאגר המידע לאיתור הונאות בענף ביטוח רכב חובה" (להלן: "החוזר") נקבע כי:
- 1.1.1 "במקרה בו המבוטח עומד על כך כי מקור הסתירות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר, המבטח יידע אותו אודות האפשרות להגיש ערעור למפעיל ואודות נוהל הגשתו ויציע להגיש את הערעור עבורו.
- 1.1.2 המפעיל ייקבע "נוהל הגשת ערעור על נתוני המאגר", שיאשר המפקח, אשר יפורסם באתר האינטרנט של המבטח ושל המפעיל.
- 1.1.3 הגשת הערעור תיעשה בכתב או בכל דרך אחרת שיקבע המפעיל בנוהל כאמור בסעיף קטן ב.
- 1.1.4 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.

2 מטרה

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

3 כללי

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

4 הגשת ערעור על נתוני המאגר

- 4.1 פניה למאגר יכולה להתבצע על ידי האדם לגביו קיים המידע (להלן: "המערער"), חברת הביטוח או סוכן הביטוח או בא כוח של המבוטח (וכולם יחדיו 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 כנספח 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 ל-ISO באמצעות משלוח לפקס מספר: [03-5372299](tel:03-5372299) או באמצעות העברתו

במייל לכתובת: HD@ISOClaimSearch.co.il

ISO 4.6 תשמור את כל טופסי הערעור שהוגשו אליה כמו גם את כל ההתכתבויות והתשובות שייצאו לגבי כל ערעור.

4.7 טרם הגשת הערעור יבדקו חברת הביטוח או הסוכן כי המבוטח/נהג 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), תבצע ISO חיפוש בנתוני המאגר על פי נתוני המערער שנמסרו בטופס.

5.1.2 ISO תצליב את שם, ת.ז. + תאריך הלידה של המערער (להלן: "**הנתונים המזהים**") מול נתוני משרד הפנים, כפי שמופיעים בתביעה הרלוונטית. ISO תוודא כי הנתון שהוחזר תואם את האיפיון של תהליך החיתום.

5.1.3 **במקרה בו הנתון שהוחזר בשאלתת החיתום אינו תואם את האיפיון** - תעביר ISO הודעה על כך לפונה ותדאג לתיקון האיפיון בהקדם האפשרי.

5.1.4 **במקרה בו תתגלה חוסר התאמה בנתונים המזהים**: תעביר ISO תשובה לפונה במסגרתה תציין 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 יצויין רק הנתון השגוי שדווח בשאלתתה).

5.1.5 **במקרה בו יאומתו נתוני המערער**: תודיע ISO לפונה כי נתוני המאגר תואמים את הנתונים שהועברו בשאלתת החיתום וכי היא מתכוונת לבדוק את הנתון עם חברת הביטוח ממנה התקבל הנתון. בהמשך תעביר ISO 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 ISO לחברות הביטוח לכתובת דוא"ל או בפקס, כפי שיתואם מול כל חברה בנפרד. החברה תאשר בחוזר קבלת הפניה.

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 ל- ISO בתוך 21 ימי עבודה. בתוך תקופה זו תעביר החברה את תשובתה ותדאג לתקן את נתוני התביעות אם יימצא כי הערעור מוצדק.

5.1.8 ככל שחברת הביטוח אשר דיווחה את התביעה למאגר תקבל את ערעורו של המערער היא תפעל לתיקון הנתון במאגר ISO ותודיע לאחר מכן ל-ISO על תיקון הנתון. ISO תבדוק שהנתון אכן תוקן במאגר ותודיע לפונה על התיקון שבוצע. חברת הביטוח או הסוכן שפנו מטעם המערער רשאים לבצע שאלתת חיתום חוזרת למאגר לצורך קבלת נתוני המאגר העדכניים.

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 ISO 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 ISO מעבר לנתונים שהועברו לו במסגרת שאילתת החיתום.

5.2 מידע הנוגע לנתוני הנהג / רכב ממשרד התחבורה

5.2.1 במידה והערער נוגע לנתונים שהתקבלו ממאגר ממשרד התחבורה, ISO תצליב את הנתונים המזיהים של המערער מול נתוני משרד הפנים כפי שהם מופיעים ברשומת הנהג של משרד התחבורה שהתקבלה במאגר.

5.2.2 ערער בנושא זה יכול לכלול השגות לגבי:

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

5.2.2.2 וותק הנהיגה של הנהג.

5.2.2.3 נתונים בנוגע לשלילות רישיון.

5.2.3 ISO תוודא כי המידע שהוחזר לפונה במענה לשאילתת תואם את האפיון המאושר.

5.2.4 במקרה שיתברר כי מקור הבעיה הוא בתקלה באופן שליפת נתוני משרד התחבורה על ידי המאגר, תפעל ISO לתיקון התקלה בהקדם ותעדכן את הגורם הפונה. במקרה כזה תעביר ISO 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, תודיע ISO לפונה כי לאחר בדיקתה נמצא כי הנתון עליו מערער המבוטח התקבל ממאגר ממשרד התחבורה וכי על המערער לפנות למשרד התחבורה להמשך הטיפול.

5.2.6 **הערה:** בפנייה של המבוטח/נהג באופן ישיר או באמצעות בא כוח רשאית ISO להעביר את מלוא נתוני המאגר לפונה.

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, תוודא ISO תשובתה באתר הרכב הגנוב של המשטרה:

5.3.2 במידה ויתברר כי הרכב אכן רשום כגנוב – תחזיר ISO בתשובתה 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- תאתר ISO את התקלה, תפעל לתיקונה בהקדם האפשרי ותעדכן את הפונה כי נפלה טעות בנתונים וכי הרכב אינו רשום כגנוב.

5.4 הבהרה

5.4.1 חברת הביטוח או הסוכן שפנו מטעם המערער רשאים לבצע שאילתת חיתום חוזרת למאגר לצורך קבלת נתוני המאגר העדכניים בכל מקרה שהמאגר המהווה את מקור הנתונים (משרד הרישוי, משטרה או חברת ביטוח שדיווחה תביעה למאגר) מקבל את ערעורו של המערער ומתקן את הנתון במאגר ISO.