



אי.א.ס.או. קליפורנץ' ישראל בע"מ

רחוב תוצרת הארץ 3, בית קליפורניה, תל-אביב 67891 טל': 03-7917222 פקס: 03-5372299

נווהל הגשת ערעור לנוטוני מאגר המידעiae לאייתור הונאות ביטוח

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

(1) רקע

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

- (1) מפעיל מאגר ההונאות ייקבע "נווהל הגשת ערעור על נוטוני 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 הסטיירות הוא בתנונות שגויים הנמצאים במאגר המידעiae לאייתור הונאות ביטוח, חברת הביטוח תיעיד אותו אודות האפשרות להגיש ערעור למפעיל מאגר ההונאות ואודות הנהלה להגשתו ותציג להגיש את הערעור עבورو.
- (3) הגשת הערעור תישא בכתב או בכל דרך אחרת שיקבע מפעיל מאגר ההונאות בנווהל כאמור בפסקת משנה (1).
- (4) אין בהגשת ערעור כדי לעכב הנפקת תעוזת ביטוח רכב חובה."

1.2 נוהל זה אינו פוגע בזכותו של המערער לפנות למאגר בדרך הנΚובה בתקנות הגנת הפרטיות (תנאים לעיון במידע וסדרי הדין בערעור על סירוב בבקשת עיון) התשמ"א – 1981, ובאה לתת ביטוי להוראות תקנה 6(ב) לתקנות ביטוח רכב מנوعי (הכמה וניהול של מאגרי מידע) התשס"ד-2004 והחוזה.

1.3 נוטוני המאגר המשמשים בתהליך החיתום מכילים נתוני תביעות המדוחים על ידי חברות הביטוח, נתונים רכבים ונגויים המתקבלים ממשרד התחבורה, נתונים רכב גנוב המתקבלים ממשות ישראל.

1.4 נוהל זה מסדר את הטיפול בערורים של מבוטחים הפונים למאגר בערעור כאמור בסעיף 1 להלן. למען הסר ספק, הנהל אינו פוגע בזכותו של חברות הביטוח לבחון ולהכריע באופן עצמאי בערעור של מבוטח על סתיירה בתנוני המאגר.

(2) מטרת

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

(3) כללי

פעיל המאגר, כמו גם כל חברות הביטוח, יפרסמו את נוהל הגשת ערעור על נוטוני המאגר באתר האינטרנט שלו.

(4) הגשת ערעור על נוטוני המאגר

4.1 פניה למפעיל המאגר יכולה להתבצע על ידי האדם לבבו קיים המידע (להלן: "המעערר"), חברת הביטוח או סוכן הביטוח או בא כוח של המערער (כל אחד מהם יקרא להלן: "הפונה").

4.2 כאשר הפניה נעשית על ידי בא כוחו של המערער יש לצרף לפניה בכתב יפיו כוח מאות 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 נספח א' לנוהל זה (להלן: "הטופס"). על הפונה למלא את הפרטים הבאים בטופס:

- 4.4.1 פרטימס מזוהים של המערער.
- 4.4.2 תוכן הערעור במקומות המתאים בטופס.
- 4.4.3 פרטי ההתקשרות עם המערער לצורך העברת המענה מהמאגר (במקרים שהפונה איננו המערער יש לציין את פרטי ההתקשרות של הפונה).

4.5 את הטופס ניתן להגיש למפעיל המאגר [באמצעות](#) משלוח לפקס מס' 03-5372299 או באמצעות העברתו במילוי כתובות: HD@ISOClaimSearch.co.il

4.6 מפעיל המאגר ישמר את כל טופסי הערעור שהוגשו אליו כמו גם את כל המסמכים והנתונים שהומצאו לו על ידי המערער ו/או קשוריהם לערעור, ההתכתבויות והתשובות שייצאו לגבי כל ערעור (להלן: "המסמכים והנתונים").

4.7 טרם הגשת הערעור יבדקו חברות הביטוח או הסוכן כי המערער אכן מבין את נתוני המאגר ועומד על כך שם שגויים.

(5) אופו הטיפול בערעור על ידי ISO

5.1 מיעע 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 יצלב את שם, ת.ז. + תאריך הלידה של המערער (להלן: "הנתונים המזוהים") מול נתוני משרד הפנים, כפי שמופיעים בתביעה הרלוונטית. מפעיל המאגר יודע כי הנתון שהוחזר توאמ את האיפיון של תהליך החיתום.

5.1.3 במקרה בו הנתון שהוחזר בשאלתת החיתום אינו توأم את האיפיון - יעביר מפעיל המאגר הודעה על כך לפונה וידאג לתקן האיפיון בהקדם האפשרי.

5.1.4 במקרה בו תגלה חוסר התאמה בנתונים המזוהים: יעביר מפעיל המאגר תשובה לפונה במסגרתה יצין כי באחד הנתונים התגלה אי התאמה מול נתוני משרד הפנים (ההתיחסות תהיה לגבי הנתון השגוי בטופס הגשת הערעור ולא לגבי הנתון במשרד הפנים). לא יועבר הנתון בפועל הקיים בתביעה אלא יזכיר רק הנתון השגוי שדווח בשאלתה.

5.1.5 במקרה בו יאותו נתוני המערער: יודיע מפעיל המאגר לפונה כי נתוני המאגר توאמים את הנתונים שהועברו בשאלתת 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 ובכלל שהנציג הינו מורשה למאגר החונאות.

הערה: הפניה תועבר על ידי מפעיל המאגר לחברות הביטוח לכתובות דוא"ל או בfax, 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 להסביר למפעיל המאגר בתוך 21 ימי עבודה. בתוך תקופה זו תעביר החברה את תשובהה ותציג לתקן את נתוני התביעה אם יימצא כי הערעור מוצדק.

ככל שחברת הביטוח אשר דיווחה את התביעה למאגר תקבל את ערכו של המערער היא תפעל לתיקון הנזון במאגר ההונאות ותודיעו לאחר מכן למפעיל המאגר על תיקון הנזון. מפעיל המאגר יבודק שהנזון אכן תוקן במאגר ו יודיע לפונה על תיקון שבוצע.

5.1.8 במקורה בו חברת הביטוח עומדת על כך כי הנזונים עליהם דיווחה במאגר הינם מדייקים, תעביר חברת הביטוח למאגר הודעה בדבר עמדתזה זו ללא צירוף מסמכים מתיק התביעה. אם המערער יבקש לערער על עמדת חברת הביטוח הוא יופנה על ידי מפעיל המאגר לנורם שנקבע בחברה לבירור טענותיו.

5.1.9 המערער יוכל לשמר את ההתכתבות הנוגעת לערכו ולהציגה בכל בקשה עתידית לביטוח רכב חובה.

5.1.10 בכל מקרה שהפונה יהיה חברות ביטוח או סוכן ביטוח לא יועברו לו פרטיים נוספים מנתוני התביעה המופיעים במאגר ההונאות מעבר לנזונים שהועברו לו במסגרת שאילתת החיתום.

5.2 מידע נוגע לנזוני הנהג / רכב ממשרד התחבורה

5.2.1 במידה והערעור נוגע לנזונים שהתקבלו ממאגר ממשרד התחבורה, מפעיל המאגר יצלב את **הנתוניים המזהים** של המערער מול נתוני משרד הפנים כפי שהם מופיעים ברשותה 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 אויר).

5.2.2.2 וותק הנהיגה של הנהג.

5.2.2.3 נתוניים בנוגע לשילוח רישיון.

5.2.3 מפעיל המאגר יודא כי המידע שהוחזר לפונה בمعנה לשאלתה תואם את האפיון המאושר.

5.2.4 במקרה שייתברר כי מקור הבעיה הוא בתקלת באופן שליפת נתוני משרד התחבורה על ידי המאגר, יפעיל המאגר לתיקון התקלה בהקדם ויעדכן את הגורם הפונה. במקרה כזה יעביר מפעיל המאגר לפונה רק את הנתוניים הנכונים כפי שמופיעים במשרד הרישוי ובладך נתוניים אלה לא יחרגו ממה שמותר לחברת ביטוח או סוכן ביטוח לקבל במסגרת הרשות לפועלות מול המאגר.

5.2.5 במידה ויתברר כי הנתוניים עליהם הפונה התקבלו על ידי המאגר ממשרד התחבורה, יודיע מפעיל המאגר לפונה כי לאחר בדיקתה נמצא כי הנזון עליו מעורער המבוטה התקבל ממאגר ממשרד התחבורה וכי על המערער לפנות למשרד התחבורה להמשך הטיפול: **הערה:** בפניה של המבוטה/נהג באופן ישיר או באמצעות בא כוח רשאי מפעיל המאגר להעביר את מלאו נתוני המאגר, ביחס לפונה, אל הפונה.

5.3 מידע נוגע רכב גנוב שהתקבל מהמשטרה

5.3.1 כאשר המערער פונה למאגר בבקשת לערער על כך שעיל פי נתוני המאגר הרכב לגבי מבקש הביטוח רשום כגנוב, יודא מפעיל המאגר תשובתו באתר הרכב הגנוב של המשטרה :

5.3.2 במידה ויתברר כי הרכב אכן רשום כגנוב – יזכיר 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- האתר מפעיל המאגר את התקלה, יפעל לתיקוניה בהקדם האפשרי ויעדכו את הפונה כי נפלת טעות בנתוניים וכי הרכב אינו רשום כגנוב.

5.4 מידע נוגע לקיומן של מערכות בטיחות ברכב

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

5.4.2 המפעיל יבקש מהפונה אישור התקנה של מערכות הבטיחות, ככל שהוא קיים ברשותו, את זהות מתקין מערכות הבטיחות, את הסכמת המערער בכתב לאימות ביצוע התקנה ברכב עם החברה המשווקת ו/או המייצרת את מערכות הבטיחות ברכב, ויבחר לפונה כי נתוני המאגר יעודכנו על פי תוצאות הבדיקה. הסכמת המערער תבוצע על גבי טופס הערעור בהתאם לנספח A 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, יחויר המפעיל לפונה תשובה בהתאם.

5. העברת מסמכים לצורך בירור הערעור

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

5.5.1.1 הפונה רשאי להעביר למפעיל המאגר מסמכים ונתונים שהגינו אליו לצורך הליך הערעור. אין בסעיף זה בכדי לגרוע מזכות המערער להעביר למפעיל המאגר מסמכים ישירות.

5.5.1.2 במקרה לחתימת המערער על הסכמו מפעיל המאגר יהיה רשאי להעביר מסמכים ונתונים לכל חברת ביטוח אליה פנה המערער בעניין פוליסט ביטוח חובה. כמו כן, על פי הסכם המערער, יהיה מפעיל המאגר רשאי להעביר מסמכים ונתונים שהועברו על ידו לכל חברת ביטוח אליה יפנה המבקש בעניין פוליסט ביטוח רכב חובה וזאת במקרה לכך שהנתונים והמסמכים יהיו לרבענים לאותה פוליסת.

נספח א' – טופס הגשת ערעור על נתוני מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח*

"מagenta המידע שהוקם מכוח סעיף 10 א' ו-15 לפקודת ביטוח רכב מוגן" נסוח חדש תש"ל 1970 ומכוון תקנות ביטוח רכב מוגן" הנקמה וייחול של מאגרי מידע התשס"ד (.)".

לכבוד: חברת ISO קליפורניא ישראל בע"מ תאrik : תוצרת הארץ 3
טל - א'ב'ב, 67891 באמצעות הפקס למספר: 03-5372299 או בדוא"ל לכתובת : HD@ISOClaimSearch.co.il

טלפון : 1-700-70-66-40

<u>פרטי המערע</u>	
* שם פרטי _____ *	שם משפחה _____ *
כתובת: רחוב _____ מס' בית _____ עיר _____ מיקוד _____	
תאריך לידה _____ שם האב _____	
מספר הרכבת המבוטה _____ סוג הרכבת המבוטה _____	
פרטי התקשרות: טלפון: _____ פקס: _____	
דו"ל: _____	

פרטי חברת הביטוח/סוכן הביטוח באמצעות נעשה הפניה למאגר:

שם חברת הביטוח / סוכן/ות הביטוח: _____ איש קשר בחברה/סוכנות הביטוח: _____
כתובת: _____ טלפון איש קשר בחברה/סוכן ביטוח: _____
פקס: _____ דוא"ל: _____

<p>נשא העדרעו (סמן X במשבצת המתאימה או מלא פרטים במקום המועד)</p> <p>נתוני הרכב - הקף סוג הנטען השגוי : משקל/נפח מנוע/סוג רכב/ABS/כריות אויר/ מערכות בטיחות (מערכות התראה על אי שמירת מרחוק ומערכות התראה על סטייה מנתיב)/אחר _____ הטען הנכון _____ הטען השגוי _____</p> <p>נתוני תביעה : <input type="checkbox"/> לא הוגשה תביעה ו/או <input type="checkbox"/> הנהג לא נהג ברכב המבוטח בעת התאונת בתביעה שנרשמה בחברת _____ מתאריך _____ במספר רכב _____ ו/או בתביעה שנרשמה בחברת _____ מתאריך _____ במספר רכב _____</p> <p>וותק הנהיגה לסוג הרכב המבוטח שגוי: <input type="checkbox"/> הטען הנכון _____ הטען השגוי _____</p> <p>שלילה/ות רישיון לא מוכروف (לפי תארכיכי תחילת שלילה): <input type="checkbox"/> מתאריך _____ ו/או מתאריך _____ ו/או מתאריך _____</p> <p>רכב גנוב : הרכב לא היה גנוב ביום ביצוע הביטוח. <input type="checkbox"/> אחר _____ הערות : _____</p>
--

אישור המערע:

הנני מאשר למבצע המאגר להعبر ממסמכים ונתוננים אשר העברתי למפעיל המאגר בין אם ישירות ובין אם באמצעות סוכן ביטוח ו/או מיוופה כח ו/או חברת ביטוח, לצורך בירור הערעור. מבצע המאגר יהיה רשאי להעביר את המסמכים והנתוננים לכל חברות ביטוח אלה אפנה בעתיד בעניין פוליטicit ביטוח חובה, בכפוף לכך שהם יהיו לבנוניים לאותה פוליטיקה.

בנוסף על האמור לעיל, הריני מאשר למפעיל המاجر לפנות לחברה אשר שיווקה ו/או נצרה את מערכת הבנייניות ולעדרו את ותויג המاجر על פי תוצאות הבדיקה

*מחיימת המזרח

הערה: במקרה של פניה ישירה של המערע למפעיל המاجر יש לצרף צילום תעודה זהות. במקרה של פניה המערע באמצעות עורך דיו יש לצרף פויניה ברכבת ויופיע כוח מחייב לאורכו ביצוע הריבוי