

נווהל הגשת ערעור לנוטוני מאגר המידעiae לאייתו הונאות ביטוח

נוסח מאושר על ידי הפיקוח על הביטוח – 6 ספטמבר 2009

1 רקע

1.1 בסעיף 14 לחוזר ביטוח 9 – 1 – 2008 של המפקח על הביטוח: "שימוש במאגר המידעiae לאייתו הונאות

בענף ביטוח רכב חובה" (להלן: "החוזה") נקבע כי:

1.1.1 "במקרה בו המבוטח עומד על כך כי מקור הסטיירות הוא בנסיבות שגויים הנמצאים במאגר, המבטיח יידע אותו אודות האפשרות להגיש ערעור למפעיל ואודות נוהל הגשתו ויציע להגיש את הערעור עבورو.

1.1.2 המפעיל ייקבע "נווהל הגשת ערעור על נוטוני 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 לשבב הנפקת תעודה 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 טירוף לביקשת 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 נתונים תביעות המדוחים על ידי חברות הביטוח, נתונים ורכבים ונהגים המתקבלים ממשרד התחבורה, ונוטני רכב גנוב המתקבלים ממשטרת ישראל.

2 מטרת

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

3 כללי

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

4 הגשת ערעור על נוטוני המאגר

4.1 פניה למאגר יכולה להתבצע על ידי האדם לגביו קיים המידעiae (להלן: "המעערר"), חברת הביטוח או סוכן הביטוח או בא כוח של המבוטח (וכולם ייחדו להלן: "הפונה").

4.2 כאשר הפניה נעשית על ידי בא כוחו של המערער יש לצרף לפניה בכתב ייפוי כוח מאות המערער.

4.3 חברת הביטוח או סוכן ביטוח הפונים מטעם המערער יקבלו את הסכמתו להגיש ערעור ויצינו זאת במקום המתאים בטופס הערעור (נספח א').

4.4 נוסח של טופס ערעור מצ"ב נכשף א' לנוהל זה (להלן: "הטופס"). על הפונה למלא את הפרטים הבאים בטופס :

4.4.1 פרטיים 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-ISOC באמצעות משולח לפקס מס' 03-5372299 או באמצעות העברתובמייל לכתובת : HD@ISOCClaimSearch.co.il

4.6 ISO תשמר את כל טופסי הערעור שהוגשו אליה כמו גם את כל ההתכתיות והתשובות שייצאו לגבי כל ערעור.

4.7 טרם הגשת הערעור יבדקו חברות הביטוח או הסוכן כי המבוטח/נהג אכן מבין את נטוני המאגר ועומד על כך שם שגויים.

5 אופו הטיפול בערעור על ידי ISO

5.1 מידע הנוגע לתביעה

5.1.1 כאשר הערעור נוגע לתביעות קודמות של מבוטח (כנהג, באותו סוג רכב המועמד לביטוח בשלוש השנים האחרונות), תבצע ISO חיפוש בנטוני המאגר על פי נטוני המערער שנמסרו בטופס.

5.1.2 ISO תצליב את שם, ת.ז. + תאריך הלידה של המערער (להלן: "הנטונים המזהים") מול נטוני משרד הפנים, כפי שופיעים בתביעה הרלוונטית ISO. תודא כי הנตอน שהוחזר תואם את האיפיון של תהליך החיתום.

5.1.3 במקרה בו הנตอน שהוחזר בשאלת חיתום אינו תואם את האיפיון - תעביר ISO הודעה על כך לפונה ותדאג לתקן האיפיון בהקדם האפשרי.

5.1.4 במקרה בו תגלה חוסר התאמה בנטונים המזהים : תעביר ISO תשובה לפונה במסגרת תציין כי באחד הנטונים התגלתה אי התאמה מול נטוני משרד הפנים (ההтиיחסות תהיה לגבי הנตอน השגוי בטופס הגשת הערעור ולא לגבי הנตอน משרד הפנים). - לא יועבר הנตอน בפועל הקיים בתביעה אלא יצוין רק הנตอน השגוי שדווח בשאליתה).

5.1.5 במקרה בו יאומתו נתוני המערער : תודיע ISO לפונה כי נטוני המאגר תואמים את הנטונים שהועברו בשאלת חיתום וכי היא מתכוונת לבדוק את הנตอน עם חברות הביטוח מןנה התקבל הנตอน. בהמשך תעביר ISO טופס הערעור למומנה על ההונאות בחברת הביטוח אשר דיווחה על התביעה למאגר. הממונה יהיה מוסמך למנות נציג מטעמו שיטפל בפניות אלה וב惟ד שהנציג הינו מורשה למאגר ההונאות.

הערה : הפניה תועבר על ידי ISO לחברות הביטוח לכתובת דוא"ל או בfax, כפי שייתואם מול כל חברה בנפרד. החברה תאשר בחזרה 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 ל – ISO בתוך 21ימי עבודה. בתוך תקופה זו תעביר החברה את תשובהה ותדאג לתקן את נטוני התביעה אם יימצא כי הערעור מוצדק.

5.1.8 ככל שחברת הביטוח אשר דיווחה את התביעה למאגר תקבל את ערעורו של המערער היא תפעל לתיקוון הנตอน במאגר ISO ותודיע לאחר מכן ISO על תיקוון הנตอน. ISO תבודק שהנתון אכן תוכן במאגר ותודיע לפונה על התיקון שבוצע.

5.1.9 במקרה בו חברת הביטוח עומדת על כך כי הנטונים 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 לשמר את ההתכתבות הנוגעת לערעורו ולהציגה בכל בקשה עתידית לביטוח רכב חובה.

5.1.11 בכל מקרה שהפונה יהיה חברות ביטוח או סוכן ביטוח לא יועברו לו פרטים נוספים מנתוני התביעה המופיעה במאגר ISO מעבר לנוטוני שהועברו לו במסגרת שאלתת החיתום.

5.2 מידע הנוגע לנוטוני הנהג / רכב ממשרד התחבורה

5.2.1 במידה והערעור נוגע לנוטוני שהתקבלו ממשרד התחבורה, ISO תצליב 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 לשלילות רישיון.

5.2.3 ISO תודא כי המידע שהוחזר לפונה בمعנה לשאלתה תואם את האפיון המאושר.

5.2.4 במקרה שתתברר כי מקור הבעיה הוא בתקרה באופן שליפת נתוני משרד התחבורה על ידי המאגר, תפעל ISO לתקן התקלה בהקדם ותעדכו את הגורם הפונה. במקרה כזה תעביר ISO לפונה רק את הנתוניים הנכונים כפי שמוספים משרד הרישוי ובלבך שנוטוניים אלה לא יחרגו ממה שモותר לחברת ביטוח או סוכן ביטוח לקבל במסגרת הרשותה פעילות מול המאגר.

5.2.5 במידה ויתברר כי הנתוניים עליהם מashiig הפונה התקבלו על ידי המאגר ממשרד התחבורה, תודיע ISO לפונה כי לאחר בדיקתה נמצא כי הנתון עליו מעורר המבוטח התקבל ממאגר משרד התחבורה וכי על המערער לפנות למשרד התחבורה להמשך הטיפול.

5.2.6 **הערה:** בפניה של המבוטח/נהג באופן ישיר או באמצעות בא כוח רשות ISO להעביר את מלאו נתוני המאגר לפונה.

5.3 מידע הנוגע לנוטוני רכב גנוב שהתקבל מהמשטרה

5.3.1 כאשר המערער פונה למאגר בבקשתה לערער על כך שעלה פי נתוני המאגר הרכב לגבי מבקש הביטוח רשום כגנוב, תודא ISO תשובה באתר הרכב הגנוב של המשטרה:

5.3.2 במידה ויתברר כי הרכב אכן רשום כגנוב – תחזיר ISO בתשובה 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 – תאטר ISO את התקלה, תפעל לתיקונה בהקדם האפשרי ותעדכו את הפונה כי נפלת טעות בנוטוניים וכי הרכב אינו רשום כגנוב.

נספח א' – טופס הגשת ערעור על נתוני מאגר ההונאות

תאריך : _____
 לכבוד : חברת ISO קלימייסטרץ' ישראל בע"מ
 דרך מנחים בגין 48 בניין B
 תל – אביב, 66184 בכתובת הפקס למספר 03-5372299 או בדואיל לכתובת : HD@ISOCClaimSearch.co.il

<u>פרטי המערען</u>
שם פרטי _____ שם משפחה _____ ת. זהות כולל ביקורת _____
כתובת : רחוב _____ מס' בית _____ עיר _____ מיקוד _____
תאריך לידה _____ שם האב _____
מספר הרכב המבוטה _____ סוג הרכב המבוטה _____
פרטי התקשרות : טלפון : _____ פקס : _____ דואיל : _____

<u>פרטי חברת הביטוח/סוכן הביטוח נאמצויות נעשתה הפניה למאגר :</u>
שם חברת הביטוח / סוכנות הביטוח : _____ איש קשר בחברה/סוכנות הביטוח : _____
כתובת : _____ טלפון איש קשר בחברה/סוכן ביטוח : _____ fax : _____ דואיל : _____

<u>נושא הערען</u> (סמן X במשבצת המתאימה או מלא פרטים במקום המינועד)
<input type="checkbox"/> <u>נתוני הרכב</u> - הקף סוג הנטען השゴי : משקל/נפח מנוע/סוג רכב/ABS/כריות אויר/אחר _____ הטען הנכוון _____ הנטען השゴי _____
<input type="checkbox"/> <u>נתוני תביעה</u> : <input type="checkbox"/> לא הוגשה תביעה ו/או <input type="checkbox"/> הנהג לא נהג ברכב המבוטח בעת התאונה בתביעה שנרשמה בחברה _____ מתאריך _____ במספר רכב _____ ו/או בתביעה שנרשמה בחברה _____ מתאריך _____ במספר רכב _____ ו/או בתביעה שנרשמה בחברה _____ מתאריך _____ במספר רכב _____
<input type="checkbox"/> <u>וותק נהיגה לסוג הרכב המבוטח שゴי :</u> הטען הנכוון _____ הנטען השゴי _____
<input type="checkbox"/> <u>שלילה/ות רישוון לא מוכרות</u> (לפי תאריכי תחילת שליליה) : מתאריך _____ ו/או מתאריך _____ ו/או מתאריך _____
<input type="checkbox"/> <u>רכב גנוב</u> : הרכב לא היה גנוב ביום ביצוע הביטוח. <input type="checkbox"/> <u>אחר</u> _____ הערות : _____
<input type="checkbox"/> המבוטח אישר לך. החברה/סוכן הביטוח לפנות למפעיל המאגר לצורך בירור הסטיירה. <u>הערה</u> : במקרה של פניה ישירה של המערען למפעיל המאגר יש לצרף צילום תעוזת זהות. במקרה של פניות המערען באמצעות עורך דין יש לצרף פניה בכתב ויפוי כוח מתאים לצורך ביצוע הבירור.

<u>תוצאת הערען</u>
(להלן לשימוש המאגר) _____ _____ _____
<u>בכבודך</u>
ISO קלימייסטרץ' ישראל – מפעיל מאגר המידע