



מדינת ישראל

משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

כ"ח בתשרי התשס"ט
27 באוקטובר 2008

חוזר ביטוח 9-1-2008
סיווג: כללי

שימוש במאגר המידע לאיתור הונאות בענף ביטוח רכב חובה

בתוקף סמכותי לפי סעיף 2(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 ולפי תקנות 4 עד 7 ו-11 לתקנות ביטוח רכב מנועי (הקמה וניהול של מאגרי מידע), התשס"ד-2004, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני מורה כדלקמן:

1. כללי

תקנות ביטוח רכב מנועי (הקמה וניהול של מאגרי מידע), התשס"ד-2004 (להלן - "התקנות"), קובעות כי העברת פרטי מידע למאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח (להלן - "המאגר"), עיון במידע המצוי בו והפניית שאילתה בנוגע לפרטי המידע אשר במאגר, ייעשו רק על ידי מי שקיבל לכך הרשאה מאת המבטח (להלן - "מורשה"). התקנות קובעות כי כל מבטח ימנה מבין עובדיו הבכירים ממונה על מניעת הונאות ביטוח (להלן - "הממונה"), אשר יהיה אחראי, בין היתר, לקבוע את כשירות המורשים. למונחים בחוזר זה תהיה המשמעות הנודעת להם בתקנות, אלא אם כן נכתב במפורש אחרת.

2. הגדרות

בחוזר זה-

"ביטוח רכב חובה" - ביטוח רכב מנועי לפי דרישות הפקודה;
"המפעיל" - תאגיד שהסמך המפקח על הביטוח (להלן - "המפקח") להקים ולהפעיל מאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח ולספק את השירותים הנדרשים ממאגר זה;
"הפקודה" - פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970;
"מבטח" - לרבות מי שפנה למבטח בבקשה שיפיק לו תעודת ביטוח רכב חובה;
"מורשה חיתום" - מי שקיבל הרשאת חיתום כמשמעותה בתקנה 6(ב)(1) לתקנות;
"מורשה טכני" - מי שקיבל הרשאת חיתום או הרשאת סילוק תביעות לצורך אפיון מערכת ההונאות אצל המבטח, בנייתה, בדיקתה, הטמעתה או תחזוקתה השוטפת;
"מורשה סילוק תביעות" - מי שקיבל הרשאת סילוק תביעות כמשמעותה בתקנה 6(ב)(2) לתקנות.

3. מורשה חיתום

- א. מבטח רשאי למנות למורשה חיתום את מי שנתקיימו לגביו כל אלה:
- (1) הוא עובד של המבטח או סוכן ביטוח שהמבטח התיר לו להפיק תעודות ביטוח לפי דרישות הפקודה (להלן - "תעודות ביטוח רכב חובה") בשם המבטח, או עובד של סוכן ביטוח כאמור בפסקה זו;
 - (2) הוא קיבל הרשאה וסיסמה אישית מהמבטח לצורך הפקת תעודות ביטוח רכב חובה;
 - (3) מינויו כמורשה חיתום אושר על ידי הממונה, לאחר שהצהיר והתחייב בכתב כדלקמן:
 - א) לשמור על סודיות המידע שהגיע אליו מכוח היותו מורשה מטעם המבטח ולא לעשות כל שימוש במידע אלא לצורך ביצוע עבודתו בהקשר שבו הועבר לו המידע האמור, ולא לעשות בו כל שימוש אחר שלא למטרות האמורות;
 - ב) לפעול בהתאם להרשאה שניתנה לו וכן לפעול על פי התקנות, חוזר זה וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;
 - ג) הוא מכיר את ההוראות שבתקנות ובחוזר זה בנוגע לשימוש במידע שבמאגר;
 - ד) הוא לא הורשע בעבירה אשר מפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה, הוא אינו ראוי לשמש בתפקיד זה;
 - ה) הוא מודע לעונשים הקבועים בחוק בגין הפרת הסודיות או שימוש במידע, שלא לצרכים אשר הוגדרו בתקנות או בחוזר זה;
 - ו) למלא בשדות החובה את כל פרטי המידע הנדרשים, בעת שהוא עושה שימוש במאגר.
- ב. הממונה ישמור עותק מההצהרות החתומות, כאמור בסעיף קטן א(3), של כל אחד ממורשי החיתום.

4. הצהרות מורשה חיתום

- א. לפני כל התחברות של מורשה חיתום למערכת הפקת תעודות ביטוח רכב חובה הכוללת אפשרות לביצוע שאילתה בנוגע לפרטי מידע אשר במאגר (להלן - "שאיילת חיתום"), יידרש מורשה החיתום להצהיר ולהתחייב, באופן אלקטרוני, על העניינים המפורטים בסעיף 3(א)(3).
- ב. מבטח ייקבע פרק זמן של אי פעילות (Session Time Out) במערכת הפקת תעודות ביטוח רכב חובה, אשר לא יעלה על 30 דקות, שלאחריו יופעל מנגנון ניתוק תקשורת שיחייב את המשתמש להזדהות מחדש ולהצהיר כאמור בסעיף קטן א(א).

5. מורשה סילוק תביעות

- א. מבטח רשאי למנות למורשה סילוק תביעות את מי שנתקיימו לגביו כל אלה:
- (1) הוא עובד של המבטח;
 - (2) עיסוקו העיקרי אצל המבטח הוא סילוק תביעות, והוא מורשה לסלק תביעות בענף ביטוח רכב חובה;

- 3) מינויו כמורשה סילוק תביעות אושר על ידי הממונה, לאחר שהצהיר והתחייב בכתב כדלקמן:
- א) לשמור על סודיות המידע שהגיע אליו מכוח היותו מורשה מטעם המבטח ולא לעשות כל שימוש במידע אלא לצורך ביצוע עבודתו בהקשר שבו הועבר לו המידע האמור, ולא לעשות בו כל שימוש אחר או שלא למטרות האמורות;
- ב) לפעול בהתאם להרשאה שניתנה לו וכן לפעול על פי התקנות, חוזר זה וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;
- ג) הוא מכיר את ההוראות שבתקנות ובחוזר זה בנוגע לשימוש במידע שבמאגר;
- ד) הוא לא הורשע בעבירה אשר מפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה, הוא אינו ראוי לשמש בתפקיד זה;
- ה) הוא מודע לעונשים הקבועים בחוק בגין הפרת הסודיות או שימוש במידע, שלא לצרכים אשר הוגדרו בתקנות או בחוזר זה.
- ב. הממונה ישמור עותק מההצהרות החתומות, כאמור בסעיף קטן א(3), של כל אחד ממורשי סילוק התביעות.

6. מספר המורשים בסילוק תביעות

- א. מספר המורשים לסילוק תביעות בכל אחד מהגורמים הבאים לא יעלה על המספר המצוין לצידם:
- 1) אבנר איגוד לביטוח נפגעי רכב בע"מ (להלן - "אבנר") - 1;
 - 2) התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") בע"מ (להלן - "הפול") - 7;
 - 3) קרנית - קרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים (להלן - "קרנית") - 4;
 - 4) בכל מבטח (למעט אבנר, הפול וקרנית) - המכפלה של חלקו של המבטח בענף ביטוח רכב חובה ב- 248, אך לא פחות מ- 3 מורשים. לעניין זה, "חלקו של המבטח" - היחס שבין דמי הביטוח ברוטו שגבה המבטח בשנת 2007 לבין דמי הביטוח ברוטו של כל המבטחים באותה שנה, כפי שפרסם מפעיל מאגר המידע הסטטיסטי, כמשמעותו בתקנות.
- ב. מבטח הסבור כי מספר מורשי התביעות שהוקצו לו אינו מאפשר לו לפעול באופן יעיל לאיתור הונאות ביטוח, רשאי לפנות למפקח בבקשה מנומקת להקצאה של מורשים נוספים.
- ג. המפקח יעדכן, במידת הצורך, את מספר המורשים הכולל, את אופן הקצאת מספר ההרשאות בין המבטחים או את מספר המורשים לכל אחד מהם. עדכון כאמור יבוצע בהתאם לשינויים בנתח השוק של כל מבטח בענף ביטוח רכב חובה ובהתאם לשיקולים נוספים שיבחן המפקח.

7. מורשה טכני

- א. מבטח רשאי למנות למורשה טכני את מי שנתקיימו לגביו כל אלה:
- 1) הוא עובד של המבטח או של גוף המספק שירותים למבטח;

- 2) הוא עוסק באפיון מערכת ההונאות אצל המבטח, בנייתה, בדיקתה, הטמעתה או תחזוקתה השוטפת;
- 3) מינויו כמורשה טכני אושר על ידי הממונה, לאחר שהמורשה הטכני הצהיר והתחייב בכתב כדלקמן:
- א) לשמור על סודיות המידע שהגיע אליו מכוח היותו מורשה מטעם המבטח ולא לעשות כל שימוש במידע אלא לצורך ביצוע עבודתו בהקשר שבו הועבר לו המידע האמור, ולא לעשות בו כל שימוש אחר או שלא למטרות האמורות;
- ב) לפעול בהתאם להרשאה שניתנה לו וכן לפעול על פי התקנות, חוזר זה וחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981;
- ג) הוא מכיר את ההוראות שבתקנות ובחוזר זה בנוגע לשימוש במידע שבמאגר;
- ד) הוא לא הורשע בעבירה אשר מפאת מהותה, חומרתה או נסיבותיה, הוא אינו ראוי לשמש בתפקיד זה;
- ה) הוא מודע לעונשים הקבועים בחוק בגין הפרת הסודיות או שימוש במידע, שלא לצרכים אשר הוגדרו בתקנות או בחוזר זה;
- ו) הוא ישתמש במאגר רק לצרכי אפיון מערכת ההונאות אצל המבטח, בנייתה, בדיקתה, הטמעתה או תחזוקתה השוטפת.
- ב. הרשאתו של מורשה טכני תוגבל לשימוש מסוים במאגר ולתקופת זמן שלא תעלה על 6 חודשים. הארכת הרשאה תותנה במתן הצהרה והתחייבות בכתב כאמור בסעיף קטן א(3).
- ג. הממונה ישמור עותק מההצהרה החתומה, כאמור בסעיף קטן א(3), של כל אחד מהמורשים הטכניים.

8. דיווח

- א. הממונה יעביר למפקח, עד יום 20 בינואר בכל שנה קלנדארית, הצהרה חתומה על ידו, בנוסח המובא בנספח א' (להלן - "הצהרת הממונה") וכן דיווח על הפעולות למניעת הונאות ביטוח שביצע במסגרת תפקידו כממונה.
- ב. הממונה יעביר למפעיל ולמפקח רשימה המפרטת את כל המורשים שהורשו על ידו, במתכונת שיקבע המפעיל (להלן - "הרשימה"). הרשימה תכלול את שמות כל המורשים נכון ליום הדיווח, מספרי תעודת הזהות שלהם ונתוני הזיהוי (למעט סיסמאות) במערכת המחשוב של המבטח שניתנו לכל אחד מהם. אם מורשה החיתום הוא עובד של סוכן, תכלול הרשימה גם את מספר תעודת הזהות של הסוכן או ח.פ של הסוכן.
- ג. הממונה יעביר למפעיל ולמפקח את הרשימה בתחילת כל שנה קלנדארית ובמחציתה.
- ד. הממונה יעביר למפקח את הצהרת הממונה ואת הרשימה, מיד לאחר מינויו.
- ה. מבטח יעביר למפעיל עדכון של רשימת מורשי החיתום לא יאוחר מחמישה ימי עבודה לאחר שינוי הרשימה. העדכון יכלול את הפרטים המפורטים בסעיף קטן (ב) ביחס למורשים חדשים שמונו וביחס למורשים שמינויים בוטלו.
- ו. עד יום 20 בינואר בכל שנה קלנדארית יעביר המפעיל למפקח דיווח שנתי שיכלול מידע בדבר היקף ואופן השימוש בנתוני המאגר שביצע כל מבטח וכל מורשה במהלך השנה

שחלפה, במתכונת שיקבע המפעיל ויאשר המפקח. המפעיל יעביר לכל מבטח את המידע הרלוונטי לגביו שנכלל בדיווח זה.

9. אימות פרטי המידע במאגר בעת תהליך החיתום

- א. מורשה חיתום רשאי לעיין בתוצאת שאילתת חיתום טרם הפקת תעודת ביטוח רכב חובה ועד למועד תשלומה, במהלך עדכונה ובמהלך תהליך החיתום בלבד.
- ב. טרם הפקת תעודת ביטוח רכב חובה, מבטח יודיע למבוטח כי חלק מפרטי המידע שמסר בחיתום ייבדקו באמצעות המאגר ויקבל את אישורו לכך.
- ג. לא תופק תעודת ביטוח רכב חובה עבור כלי רכב פרטי ומסחרי עד 4 טון ואופנוע, מבלי שבוצע אימות בשאילתה מקוונת במאגר בעת תהליך החיתום לכל הפחות ביחס לפרטי המידע בשדות החובה, בהתאם לתכנית הסטטיסטית.

10. פטור מחובת אימות פרטי המידע במאגר בעת תהליך החיתום

- על אף האמור בסעיף 9(ג), מבטח רשאי להפיק תעודת ביטוח רכב חובה מבלי שבוצע אימות במאגר או לאמת פרטי מידע בשאילתה באצווה במקרים ובתנאים הבאים:
- א. לא התאפשרה העברת נתונים בין המבטח ובין המפעיל עקב תקלה טכנית, או כאשר תהליך החיתום והפקת תעודת ביטוח רכב החובה התבצעו במועד שאינו בשעות פעילות המאגר;
 - ב. בחר המבטח להפיק תעודת ביטוח רכב חובה באחד מהמקרים המתוארים לעיל, יבצע אימות בשאילתה בתוך שני ימי עסקים מהמועד בו התאפשרה העברת נתונים בינו ובין המפעיל ויודיע בעל פה או בדרך אחרת למבוטח, טרם הפקת תעודת ביטוח רכב החובה כמפורט להלן:
 - 1) במקרה של תקלה טכנית - יודיע כי בכוונתו לאמת את פרטי המידע בתוך שני ימי עסקים וכי תוצאות האימות עשויות להביא להפחתת דמי הביטוח;
 - 2) במקרה של הפקת תעודת ביטוח רכב חובה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר - יודיע כי בכוונתו לאמת את פרטי המידע בתוך שני ימי עסקים וכי תוצאות האימות עלולות להביא לעדכון דמי הביטוח, או לביטול הפוליסה.
 - ב. כלי הרכב נמנה על צי או קולקטיב (בחוזר זה, צי וקולקטיב - כהגדרתם בחוזר ביטוח 2005-1-32 "דמי ביטוח בענף רכב חובה" או כל חוזר אשר יבוא במקומו);
 - ג. כלי הרכב היה מבוטח אצל אותו מבטח בביטוח רכב חובה בשנה החולפת.

11. שאילתה באצווה

- בחר המבטח לאמת פרטי מידע באצווה, כאמור בסעיף 10, יפעל בהתאם לתנאים הבאים:
- א. האימות יבוצע על ידי מורשה חיתום שהוא המבטח או עובדו;
 - ב. טרם הפקת תעודת ביטוח רכב חובה, מבטח יודיע למבוטח כי חלק מפרטי המידע שמסר בחיתום ייבדקו באמצעות המאגר ויקבל את אישורו לכך;

ג. על אף האמור בסעיף קטן (ב), מבטח שטרם הפקת תעודת ביטוח רכב חובה לכלי רכב שהיה מבוטח אצלו בשנה החולפת, קיבל את אישור המבוטח לאמת את פרטי המידע במאגר בעת תהליך החיתום, פטור מהודעה למבוטח כאמור.

12. נוהל אחיד לטיפול בסתירות

- א. מבטח יקבע נוהל אחיד להפקת תעודת ביטוח רכב חובה ולקביעת דמי ביטוח כאשר קיימות סתירות אשר לא בוארו.
- ב. הנוהל יפרט, עבור כל פריט מידע שמאומת במאגר, האם המבטח יתבסס בהפקת תעודת ביטוח רכב החובה ובקביעת דמי הביטוח על פרטי מידע שדווח על ידי המבוטח, או על פרטי מידע המופיע במאגר.
- ג. הנוהל יקבע כי המבטח יודיע למבוטח שאם לאחר קבלת תוצאות ערעור כאמור בסעיף 14 הסתבר למבטח כי הוא היה אמור לגבות דמי ביטוח נמוכים יותר מאלו שגבה בעת הפקת התעודה - יוחזר למבוטח הסכום שנגבה ממנו ביתר.

13. הודעות למבוטח על סתירות

- א. מבטח יודיע למבוטח בעל פה או בדרך אחרת, בטרם תופק תעודת ביטוח רכב חובה, על כל סתירה בין פרטי המידע שמסר המבוטח בחיתום ובין פרטי המידע המופיעים במאגר (להלן - "סתירה"), ויציין לגבי כל סתירה כאמור, באילו פרטי מידע עשה שימוש לצורך קביעת דמי הביטוח בהתאם להוראות הנוהל אשר נקבע על פי סעיף 12.
- ב. בסמוך לאחר הפקת תעודת ביטוח רכב החובה מבטח ימסור פירוט בכתב של המידע האמור בסעיף קטן (א).
- ג. המבטח יידע את המבוטח כי אם הוא עומד על כך שמקור הסתירות האמורות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר, באפשרותו להגיש ערעור. בהקשר זה יפעל המבטח בהתאם להוראות סעיף 14.

14. הגשת ערעור

- א. במקרה בו המבוטח עומד על כך כי מקור הסתירות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר, המבטח יידע אותו אודות האפשרות להגיש ערעור למפעיל ואודות הנוהל להגשתו ויזיע להגיש את הערעור עבורו.
- ב. המפעיל ייקבע "נוהל הגשת ערעור על נתוני המאגר" שיאשר המפקח, אשר יפורסם באתר האינטרנט של המבטח ושל המפעיל.
- ג. הגשת הערעור תעשה בכתב או בכל דרך אחרת שיקבע המפעיל בנוהל כאמור בסעיף קטן (ב).
- ד. אין בהגשת ערעור בכדי לעכב הנפקת תעודת ביטוח רכב חובה.

15. איסור ביטול הפוליסה וגביית דמי ביטוח נוספים

- א. מבטח אינו רשאי לבטל פוליסה בשל פרטי מידע שהיה יכול לקבלם מהמאגר, למעט במקרה שבו הפקת תעודת הביטוח התבצעה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר כאמור בסעיף 10(א).
- ב. מבטח אינו רשאי לבטל פוליסה בשל פרטי מידע שתוקנו בעקבות ערעור שהגיש המבוטח.
- ג. הופקה תעודת ביטוח רכב חובה - לא יהיה רשאי מבטח לבקש מהמבוטח דמי ביטוח נוספים, למעט במקרה שבו הפקת תעודת הביטוח התבצעה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר כאמור בסעיף 10(א), כמו כן, לא יהיה רשאי מבטח לבקש מהמבוטח דמי ביטוח נוספים בשל פרטי מידע שהתבהרו בעקבות ערעור של המבוטח.
- ד. הופקה תעודת ביטוח רכב חובה ומצא המבטח לאחר קבלת תוצאות ערעור של מבוטח כי היה אמור לגבות דמי ביטוח נמוכים יותר מאלו שגבה בעת הפקת התעודה - יחזיר למבוטח את הסכום העודף שגבה.

16. תחולה

- א. הוראות חוזר זה יחולו על כל מבטח הפועל בענף ביטוח רכב חובה ועל כל סוכן ביטוח המשווק פוליסות ביטוח רכב חובה, על הפול ועל המפעיל.
- ב. ניהול מורשי חיתום המנפיקים תעודות של הפול באמצעות המבטח יהיה באחריות המבטח. ניהול מורשי חיתום שהם סוכני הפול יהיה באחריות הפול.

17. תחילה

- א. תחילתו של חוזר זה ביום 1 בנובמבר 2008.
- ב. על אף האמור בסעיף קטן (א), תחילתו של סעיף 9(ג) ביום 1 בנובמבר 2009.

18. ביטול תקפות

חוזר ביטוח 2004/22 "הרשאות לעניין מאגר המידע לאיתור הונאות בענף ביטוח רכב חובה" בטל.

ידין ענתבי
המפקח על הביטוח

נספח א'

הצהרת הממונה על מניעת הונאות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ בתפקידי כממונה על מניעת הונאות
ב. _____ (להלן - "המבטח") מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

קראתי את תקנות ביטוח רכב מנועי (הקמה וניהול של מאגרי מידע), התשס"ד-2004 ואת חוזר
ביטוח "שימוש במאגר המידע לאיתור הונאות בענף ביטוח רכב חובה". ידועות לי החובות
המוטלות עלי מתוקף תפקידי כממונה על מניעת הונאות ואני מתחייב/ת לפעול על פיהן.

בתקופה שחלפה מאז מוניתי, מילאתי את כל חובותיי כממונה על מניעת הונאות.

מצ"ב רשימת כל מורשי (חיתום סילוק תביעות) אצל המבטח. המורשים עומדים בכל
התנאים וההוראות הנוגעים למינויים ולתפקידם כמורשים במבטח.

תאריך	שם מלא	חתימה

אישור עו"ד

הנני מאשר/ת בזה כי ביום _____ הופיע/ה בפני מר/גב' _____ בעלת
ת.ז. _____, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה על ההצהרה הנ"ל בפני.

חתימה וחותמת

שם