

מבית קבוצת נוח ביטוח ופיננסים

אמנת שירות

נוסח ביניים לאתר HarB Check | עדכון אחרון: אוגוסט 2026

HarB Check הוא שירות דיגיטלי פרטי המופעל על ידי קבוצת נוח ביטוח ופיננסים סוכנות לביטוח פנסיוני (2024) בע"מ, ח.פ. 084020915. אמנת שירות זו מפרטת את עקרונות השירות שאנו מבקשים להעניק למשתמשי האתר וללקוחות הסוכנות, בהתאם להוראות הדין והרגולציה החלות על בעלי רישיון.

1. עקרונות השירות

- הגינות וכבוד - יחס הוגן, מכבד ושוויוני לכל פונה.
- מקצועיות - טיפול באמצעות גורמים מקצועיים ובהתאם לסוג השירות הנדרש.
- שקיפות - הצגת מהות השירות, מגבלותיו והשלבים הנדרשים באופן ברור ככל האפשר.
- פרטיות ואבטחת מידע - שימוש במידע בהתאם למדיניות הפרטיות, להרשאות שניתנו ולהוראות הדין.
- נגישות - מאמץ מתמשך לאפשר שימוש נגיש באתר ובשירותים, בהתאם להצהרת הנגישות המפורסמת באתר.

2. אופן קבלת השירות דרך HarB Check

- האתר מאפשר להשאיר פרטים לצורך סיוע בבדיקת עבר ביטוחי לרכב ובירור ראשוני בנוגע לתיק הביטוחי.
- לאחר השארת פרטים, נציג מטעם הסוכנות עשוי ליצור קשר לצורך השלמת פרטים, סיוע בתהליך ומתן מידע נוסף.
- HarB Check הוא שירות פרטי ואינו אתר ממשלתי, אינו אתר "הר הביטוח" ואינו מופעל על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.
- ככל שיידרש שימוש במידע מאתר "הר הביטוח" או במקור מידע אחר המחייב הרשאה, השימוש ייעשה רק לאחר קבלת ההרשאה המתאימה ובהתאם לדין.

3. זמני שירות ומענה

בהתאם לחוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים, קיימות חזקות לפרקי זמן סבירים למתן שירות. ככלל, ובכפוף לנסיבות המקרה, אנו שואפים לפעול בפרקי הזמן הבאים:

- מענה ראשוני לפנייה - עד שני ימי עסקים.
- תיאום פגישה או שיחה לפי הצורך - עד שבעה ימי עסקים ממועד הפנייה.
- העברת אישור, מסמך או בקשה לגוף מוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר - עד שבעה ימי עסקים.
- מסירת מסמך הקשור ללקוח המצוי ברשות הסוכנות וניתן למסרו לפי דין - עד שלושה ימי עסקים ממועד הדרישה.
- מסירת מידע הנדרש לצורך קבלת החלטה ביחס למוצר או לשירות, ככל שהוא מצוי ברשותנו וניתן למסירה - עד שני ימי עסקים.

בנסיבות מיוחדות, או כאשר הטיפול תלוי בגוף חיצוני, בחברת ביטוח, בגוף מוסדי או במסמך חסר, משך הטיפול עשוי להשתנות. במקרה כזה נפעל לעדכן את הפונה ככל שניתן.

4 . טיפול במסמכים, בקשות ופניות

- נפעל לתת תשובות ענייניות, ברורות ומנומקות ככל האפשר.
- בקשות הדורשות פעולה מול חברת ביטוח או גוף מוסדי יועברו בהתאם להרשאות ולמידע הנדרש לצורך הטיפול.
- פעולות ופניות עשויות להיות מתועדות בהתאם להוראות הדין, לצורכי שירות, בקרה, אבטחה והגנה על זכויות הצדדים.

5 . התאמת שירותים ביטוחיים

השימוש באתר או קבלת סיוע ראשוני אינם מחייבים את המשתמש לרכוש מוצר ביטוחי. ככל שבהמשך יוצע מוצר ביטוחי או יינתן שירות של תיווך/שיווק ביטוחי, הפעולה תבוצע באמצעות בעל רישיון מתאים ובהתאם להליך בירור צרכים, גילוי והסכמה כנדרש לפי דין.

6 . פניות, תלונות ומימוש זכויות

ניתן לפנות אלינו בכל שאלה, בקשת שירות, בקשה לעיון או מחיקת מידע בכפוף לדין, תלונה או קושי בשימוש באתר באמצעות פרטי הקשר הבאים:

קבוצת נוח ביטוח ופיננסים סוכנות לביטוח פנסיוני (2 0 2 4) בע"מ
ח.פ. 5 1 6 9 2 0 8 4 0
מגדלי בסר סיטי, רח' תוצרת הארץ 3 , פתח תקווה
טלפון: 0 7 4 - 7 7 0 2 8 8 9 | דוא"ל: Office@noah-group.co.il

7 . עדכון האמנה

הסוכנות רשאית לעדכן אמנה זו מעת לעת בהתאם לשינויים בשירות, בדין או בהוראות הרגולציה. במקרה של סתירה בין אמנה זו לבין הוראות הדין, הוראות הדין יגברו.