

12. הסבר בנושא שמאות נזקי רכב (רכוש) ונזק רכוש

לצד שלישי

בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, חוזר 8-1-2007.

בהתאם להנחיות הפיקוח על הביטוח, הננו להביא לידיעתך הסברים המתייחסים לתהליך השמאות במקרה של נזק לכלי הרכב המבוטח.

הגדרות

"הצעת תיקון" - אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב.

"יום עבודה" - כל יום למעט יום מנוחה או חגים רשמיים של מדינת ישראל.

"מחוז" - כאמור בהודעה על חלוקת שטח המדינה למחוזות ולנפות ותיאורי גבולותיהם.

"קבוצת ביטוח" - חברות ביטוח, לרבות חברת ביטוח אם וחברה אחות, כמשמעותן בתקנות

הפיקוח על עסקי ביטוח (דרכי השקעת ההון וקרנות של מבטח וניהול

התחייבויותיו), התשס"א - 2001, ולרבות כל חברה בת וחברה מסונפת

כמשמעותן בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968.

"שומה" - אומדן נזק סופי שמבצע השמאי לאחר תיקון הרכב.

"שמאי" - מי שרשום בפנקס השמאים כמשמעותו בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (שמאי

רכב), התש"ם - 1980.

"שמאי אחר" - כל שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חוץ.

"שמאי בית" - שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם המבטח,

לרבות:

א. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח;

ב. שמאי שלמעלה מ- 30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם

מבטחים הינם מקבוצת ביטוח;

ג. חברת שמאות אשר קבוצת הביטוח מחזיקה בלמעלה מ- 5% מאמצעי

השליטה בה.

"שמאי חוץ" - שמאי שאינו שמאי בית ונכלל ברשימת שמאי החוץ כמשמעותה בסעיף 2

להלן.

דין תאגיד או משרד שמאים כדין שמאי בודד.

תאגיד - לרבות חברה, שותפות או כחל מיום אחר.

1. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח

פעולתו של מבטח, סוכן ביטוח ושמאי ליישוב תביעה ומתן שומה תעשה

בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצומצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של המבוטח.

א. לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, שפורסמה ע"י המבטח, על מנת להעריך את הנזק לרכב. הרשימה תהיה זמינה לציבור באתר האינטרנט של חברתנו: www.phoenix.co.il, וניתן כמו כן לקבלה אצל סוכן הביטוח שלך.

ב. הודיע המבוטח למבטח שאין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, יבחר המבטח שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחוז באופן אקראי שיבטיח כי לא תהיה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירת שמאי מסוים על פני שמאי אחר. המבטח יעביר למבוטח באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ, לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עימו. מבטח יאסוף וישמור מידע בדבר מספר השומות שביצע כל שמאי ברשימת שמאי החוץ שנבחר באופן האמור בסעיף קטן זה.

ג. השמאי יערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו המקצועי, ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות חוזר זה והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.

ד. עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים מהן למבוטח וכן למבטח ולמוסד.

ה. המבטח והשמאי יתעדו וישמרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק, לרבות כל התכתבות, הצעת תיקון ושומה הקשורה בתיק התביעה ובתיקון הרכב, וזאת למשך שלוש שנים לפחות. המבטח והשמאי יעבירו למבוטח בסמוך לאחר דרישתו, כל מסמך ומידע שידרוש בעניין הערכת הנזק.

ו. הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן הציג המבטח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאי שהוא) והודיע על רצונו לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה למבטח או שבוע ממועד העברת השומה למבטח, לפי העניין.

ז. המבוטח יהיה רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שהציג הצעת תיקון נגדית והודיע על רצונו לערער לפני תיקון הרכב, או הציג שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לו השומה של שמאי החוץ.

ח. בערער על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון, על אותם עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה, או על אותם עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

ט. המבטח ישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

י. לחילופין: המבטח יאפשר למבוטח לבחור בשמאי אחר והוא רשאי להתנות בחירה כאמור בכך שהמבוטח יאפשר לשמאי מטעם המבטח לבדוק את הרכב טרם תיקונו. מבטח המעוניין בכך ישלח שמאי מטעמו לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. שומה זו לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בסעיף קטן (ו). אין בהוראת סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר, ככל שעומדת לו זכות זו.

2. רשימת שמאי חוץ

א. מבטח יכין רשימת שמאים לכל מחוז בפיזור גיאוגרפי נאות (להלן - **הרשימה** או **רשימת שמאי החוץ**).

ב. הרשימה תכלול לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב שהיו מבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל המבטח ביום האחרון של השנה הקלנדרית החולפת. ניתן להוסיף שמאים בכל עת.

ג. בכל מקרה, מספר השמאים בכל מחוז לא יפחת משבעה.

ד. מבטח יהיה רשאי להכין רשימות שמאי חוץ נוספות עבור כלי רכב שאינם אחד מאלה: כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 4 טון או אופנועים. ניתן לקבוע רשימות אלה גם שלא על פי מחוזות, ובלבד שנכללו בכל רשימה חמישה שמאים לפחות.

3. מנגנון שמאי מכריע

א. איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ירכיבו רשימת שמאים מכריעים, אשר ישומו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות, והיא תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.

ב. הודיעו המבוטח או המבטח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בסעיפים 1(ו) או 1(ז) לעיל, ייקבע השמאי המכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של המבטח הרלוונטי.

ג. השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.

ד. שכרו של השמאי המכריע יקבע מראש. השמאי המכריע יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית של המבוטח, בין המבטח למבוטח,

4. השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב

מבטח, סוכן ביטוח, מבוטח, מוסד או כל גורם רלוונטי אחר לא ישפיעו (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבור מבוטח, ובכלל זה:

- א. לא תוטל כל הגבלה שהיא על מבוטח לפנות ישירות לשמאי. לעניין זה, דרישה של מבטח כי פניה של המבוטח לשמאי תעשה רק אחרי שהמבוטח פנה למבטח, תחשב להגבלה. יובהר כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובתו של מבוטח להודיע למבטח על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו על קרות המקרה ועל זכותו לתגמולי ביטוח בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981.
 - ב. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. אין בהוראה זו כדי למנוע מהמבטח להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה.
 - ג. לאחר מסירת הצעת התיקון, רשאים המבטח או המבוטח להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת התיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. לעניין זה, "הערה בעניין טכני" - הערה בדבר טעות לשון, טעות בחישוב, השמטה מקרית, הוספת דבר בשוגג וכדומה. מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. השמאי ימסור גם את הצעת התיקון המעודכנת למוסד, למבטח ולמבוטח, בצרוף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת תיקון זו לבין ההצעה הקודמת. אין בהוראת סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של מי מהצדדים לערער על הצעת התיקון בהתאם למנגנון הקבוע בסעיפים קטנים 1(ו) ו-1(ז) לעיל.
 - ד. לא ינחו את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באובדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ-60%.
 - ה. לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי, ובפרט:
 - (1) לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים;
 - (2) לא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.
- ו. סוכן ביטוח, מוסד, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה.

ז. מבטח, סוכן ביטוח, מוסד או שמאי לא יעניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה, לרבות בדרך של הנחות בהשתתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת ואגב הליך בחירת זהות השמאי.

ח. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאי יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותיו של המבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

5. גילוי נאות

א. מבטח ימסור למבוטח במועד כריתת חוזה הביטוח דף הסבר אשר יכלול מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך השומה, בדבר הזכויות העומדות למבוטח על פי הפוליסה, וכן בדבר הצעדים שעליו לנקוט לשם מימוש זכויות אלה (להלן - **דף ההסבר**).

ב. מבטח יכלול בפוליסת הרכב, בדף ההסבר ובאתר האינטרנט שלו גילוי מפורט של המנגנון שנקבע בהוראות סעיפים 1, 2, 3, 4 ו-5 לעיל.

ג. רשימת שמאי החוץ המעודכנת ודף ההסבר יהיו זמינים לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של המבטח, ויועברו למבוטח בכל מועד על פי דרישתו באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.

ד. הודיע המבוטח למבטח אודות מקרה ביטוח, יידע המבטח את המבוטח כי עומדת למבוטח הזכות לבחור שמאי חוץ או שמאי אחר, יסביר לו את ההבדלים ביניהם, וכן יידע את המבוטח בדבר הדרכים העומדות לרשותו לשם קבלת רשימת שמאי החוץ ודף ההסבר, ויציע למבוטח לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ ואת דף ההסבר באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.

ה. מבטח ימסור למבוטח, טרם תיקון הרכב, את כל הצעות התיקון שהגיעו לידי וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אליו אגב השומה. בנוסף, המבטח ימסור למבוטח את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה יכללו בין היתר, על פי העניין, את כל אלה:

(1) תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה;

(2) פירוט הנזק הפיזי שנגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק;

(3) הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות:

- החלפים שבהם יש להשתמש לתיקון הנזק תוך ציון המספר הקטלוגי שלהם או ציון ותיאור החלף: חדש/משומש/משופץ, מקורי/תחליפי, שם היצרן, ארץ ייצור, שם היבואן וכל פרט ונתון מזהה.

- מחירי החלפים.

- מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התיקון השונים.

- מחירי שעת עבודה.

- אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך.

- אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אובדן מוחלט;

(4) כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה;

(5) פרטי עורך השומה וחתמתו בהתאם להוראות הדין.

ו. מבטח יהיה רשאי להעביר למבוטח אשר הסכים לכך, את המסמכים כאמור בסעיף קטן

(ה) לעיל באמצעות אתר האינטרנט של המבטח או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני

למבוטח.

6. נזק צד שלישי

הוראות אלה יחולו במלואן גם לענין תביעות צד שלישי בכל מקרה בו הניזוק (הצד השלישי)

בחר בשמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ של המבטח. אין בעצם בחירת שמאי חוץ ע"י צד

שלישי כדי לקבוע את אחריותו של המבטח.