

## **דף הסבר - תהליך מינוי שמאי ועריכת שומת נזק בקרות מקרה ביטוח לרכב**

### **מבוטח יקר,**

עפ"י הנחית המפקח על הביטוח בחוזר 2007-8-1 בעניין שמאות רכב (רכוש וצד ג'), אנו נפרט להלן את תיאור תהליך הדיווח על הנזק, בחירת שמאי, דרכי קבלת המידע לגבי הנזק ואפשרויות הערעור השונות.

אנו מקווים כי המידע יסייע לך במקרה ורכבך יינזק חלילה ומאחלים לך נסיעה בטוחה ודרך צלחה.

1. מיד לאחר שנודע למבוטח על קרות מקרה ביטוח לרכב, על המבוטח להודיע על כך למבטח.

2. לפני תיקון הרכב יש לערוך הצעת תיקון לאומדן הנזק. לצורך הערכת הנזק לרכב, על המבוטח לפנות למבטח על-מנת לבחור שמאי חוץ מתוך רשימה של שמאי חוץ, או שמאי אחר.

3. ההודעה על הנזק ובחירת שמאי חוץ ייעשו על-ידי פניה למוקד התביעות - "ר.ש.ת" (ריכוז שמאות תביעות) **בטלפון 03-9294000 ובפקס 03-9294017** או על-ידי הודעה לסוכן הביטוח על מנת שידווח במקום המבוטח על מקרה הביטוח.

4. הגדרות:

**"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 שמאי שמתקיימים לגביו כל אחד מאלה:

א. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח;

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

אחרים עם מבטחים, הם מקבוצת הביטוח.

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

מאמצעי השליטה בה.

דין תאגיד או משרד שמאים כדין שמאי בודד; לעניין זה, **"תאגיד"** - לרבות חברה, שותפות או כל מיזם אחר.

5. המבטח יכין רשימת שמאי חוץ לכל מחוז בפיזור גיאוגרפי נאות. הרשימה כוללת לפחות שמאי אחד לכל 2000 כלי רכב המבוטחים אצלו, ובכל מקרה לא פחות משבעה שמאים. המבטח רשאי להכין רשימות שמאי חוץ נוספות עבור כלי רכב שאינם פרטיים או מסחריים עד 4 טון או אופנועים. רשימות אלו יכולות להיקבע גם שלא על פי מחוזות ובלבד שנכללו בכל אחת מהן חמישה שמאים לפחות.

6. על פי בקשת המבוטח, רשימת שמאי החוץ ודף הסבר זה יועברו אליו, בעת דיווח על מקרה ביטוח או בכל עת, באמצעות פקס ו/או דואר אלקטרוני. רשימת שמאי החוץ וכן דף

הסבר זה זמין למבוטח גם באמצעות אתר האינטרנט של הראל בכתובת [www.harel-](http://www.harel-)  
<http://ins.co.il>

7. אם לא תהיה למבוטח העדפה לשמאי מסוים, המבטח יבחר עבור המבוטח שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ באופן אקראי ויעביר אל המבוטח באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ כולל פרטי התקשרות עמו.

8. לאחר בחירת השמאי, יוכל המבוטח לבקש כי השמאי יתאם עימו את מועד ומקום עריכת השומה.

9. השמאי יערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו המקצועי ובהתאם לכל דין.

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

11. המבטח והשמאי יתעדו וישמרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק למשך שלוש שנים לפחות. המבטח והשמאי יעבירו אל המבוטח בסמוך לאחר דרישתו, כל מסמך ומידע שידרוש בעניין הערכת הנזק.

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

13. המבוטח יהיה רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע, ובלבד שיציג הצעת תיקון נגדית ויודיע על רצונו לערער לפני תיקון הרכב, או יציג שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לו השומה של שמאי החוץ.

14. בערעור 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.

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

16. לחילופין: המבטח יאפשר למבוטח לבחור בשמאי אחר ובלבד שהמבוטח יאפשר לשמאי מטעם המבטח לבדוק את הרכב טרם תיקונו. אם המבטח יהיה מעוניין בבדיקה, הוא 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 11. אין בכך כדי לגרוע מזכות המבוטח לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר, ככל שעומדת לו זכות זו.

17. אגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים יכינו רשימת שמאים מכריעים, אליהם יופנו הערעורים. רשימת השמאים המכריעים תהיה זמינה למבוטח לאחר גיבושה, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של הראל, ותישלח אליו ככל שיבקש, בדרך שתתואם עימו.

18. אם יודיע המבוטח על רצונו לערער על השומה, או אם המבטח יודיע על רצונו לערער עליה, ייקבע שמאי מכריע, אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים הערעור יתבצע בפניה למוקד ערעורים משותף לכל חברות הביטוח, בטלפון 1-700-700-888. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של המבטח.

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

20. שכרו של השמאי המכריע ייקבע מראש. השמאי המכריע יקבע את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית של המבוטח, בין המבטח לבין המבוטח,

בשים לב לתוצאת הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של המבטח תהיה על חשבוננו.

21. אסור למבטח, למבטח ולכל גורם רלוונטי אחר, להשפיע בכל צורה שהיא על שיקול דעתו המקצועי של השמאי.

22. באפשרות המבטח לפנות ישירות לשמאי, בכפוף לחובתו להודיע למבטח על קרות מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו עליו.

23. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. אין בכך כדי למנוע מהמבטח להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאיה וכדומה.

24. לאחר מסירת הצעת התיקון, המבטח או המבטח רשאים להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגעת להצעת התיקון ושאינן בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. הערה בעניין טכני היא למשל: הערה בדבר טעות לשון, טעות בחישוב, השמטה או הוספה בשוגג וכדומה. אם השמאי ימצא כי יש בסיס להערה, הוא יפרט את ההערה, יעדכן בכתב את הצעת התיקון וישלח את ההצעה המעודכנת למוסך, למבטח ולמבטח, בצירוף הסבר.

25. אסור להנחות את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באובדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ 60%.

26. אסור להטיל על שמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו, כגון להפנות מבטח למוסכי הסדר או למוסכים מסוימים אחרים או לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.

27. סוכן ביטוח, מוסך, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה.

28. מבטח, סוכן ביטוח, מוסך 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.

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

30. המבטח ימסור למבטח, את כל הצעות התיקון שהועברו אליו וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אליו אגב השומה. בנוסף, המבטח ימסור למבטח את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה יימסרו למבטח, או למי מטעמו שדיווח על הנזק, בדרך שתתואם עימו או עם מי מטעמו שדיווח כאמור. הדוחות יכללו בין היתר, על פי העניין, את כל אלה:

א. תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה;

ב. פירוט הנזק הפיזי שנגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק;

ג. הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, עפ"י הוראות חוזר ביטוח 8-1-2007 והוראות כל דין.

ד. כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.

ה. פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדין.

31. המבטח יהיה רשאי להעביר אל המבטח, אם יסכים לכך, את המסמכים המפורטים בסעיף 30 באמצעות אתר האינטרנט שלו או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני אל המבטח או למי מטעמו שדיווח על הנזק.