

דף הסבר - מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך השומה

מבוטח/ת נכבד/ה, אנא קרא/י בעיון את תוכן דף הסבר זה על מנת להבין את זכויותיך בהליך בחירת השמאי והשומה והצעדים שעליך לנקוט לשם מימוש זכויותיך.

1. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח:

- א. פעולתו של המבטח, סוכן הביטוח והשמאי ליישוב תביעה תיעשה בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצומצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של המבוטח.
- ב. לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, כמפורט להלן, כדי להעריך את הנזק לרכב.
- ג. אם הודיע המבוטח למבטח שאין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, יבחר המבטח בעבור המבוטח באופן אקראי, שמאי מתוך מפרט של שמאי החוץ באותו מחוז ויעביר למבוטח באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ לרבות הפרטים הנדרשים לצורך התקשרות עמו.
- ד. השמאי יערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו המקצועי ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות המפקח בחוזר הביטוח בנושא שמאות ביטוח הרכב (רכוש וצד שלישי) והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.
- ה. עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה על ידי השמאי יעביר השמאי למבוטח עותק מהן.
- ו. 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.
- ז. הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם הציג המבטח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדית (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 לחברה או שבוע ממועד העברת השומה למבטח, לפי העניין.
- ח. המבוטח יהיה רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שהציג הצעת תיקון נגדית והודיע למבטח על רצונו לערער לפני תיקון הרכב, או הציג שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לו השומה של שמאי החוץ.
- ט. 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.
- י. המבטח ישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.
- יא. לחלופין, רשאי מבוטח לבחור בשמאי אחר (שאינו שמאי חוץ), וזאת בכפוף לכך ששמאי מטעם המבטח יבדוק את הרכב טרם תיקונו. שמאי מטעם המבטח יישלח לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר שבחר המבוטח. שומה שנעשתה על ידי שמאי אחר לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בסעיף 1. ד לעיל. אין בהוראת סעיף זה בכדי לגרוע מזכות המבוטח לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר ככל שעומדת לו זכות זו.

2. רשימת שמאי החוץ:

- א. למבטח רשימת שמאי חוץ לכל מחוז בפיקוד גיאוגרפי נאות, הכוללת לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב שהיו מבוטחים בביטוח רכב רכוש בשנה החולפת. מספר שמאי החוץ בכל מחוז אינו פחות משבעה שמאים.
- ב. רשימת שמאי החוץ המעודכנת מופיעה באתר האינטרנט של המבטח.
- ג. מבטח יהיה רשאי להכין רשימות שמאי חוץ נוספות עבור כלי רכב שאינם אחד מאלה: כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 3.5 טון או אופנועים. ניתן לקבוע רשימות אלה גם שלא על פי מחוזות, ובלבד שנכללו בכל רשימה חמישה שמאים לפחות.

3. הליך השומה ותיקון הרכב:

- א. מבטח, סוכן ביטוח, מבטח, מוסך וכל גורם רלוונטי אחר לא ישפיעו (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבור מבטח, ובכלל זה:
1. לא ינחו את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באבדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ. 60%.
 2. לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי, ובפרט: לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים ולא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.
 3. לא תוטל כל הגבלה שהיא על מבטח המבקש לפנות ישירות לשמאי. יובהר כי אין בהוראות אלו כדי לגרוע מחובתו של מבטח להודיע למבטח על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו על קרות המקרה בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981.
- ב. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ (אולם אין בהוראה זו כדי למנוע מהמבטח להעביר לשמאי מידע לפי עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה). (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 ויתקן בכתב את הצעת התיקון וימסור את ההצעה המעודכנת למוסך, למבטח ולמבוטח בצירוף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת התיקון המעודכנת להצעה הקודמת.
- ג. סוכן ביטוח, מוסך, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה. 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 שמאי.
- ד. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאי יעשה זאת לטובת מיצוי זכויות המבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

4. מנגנון שמאי מכריע:

- א. ההכרעה במחלוקת בין המבוטח לבין המבטח, מתבצעת על ידי שמאי מכריע שאינו צד בעניין.
- ב. איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים הרכיבו רשימת שמאים מכריעים, אשר ישומו את הנזק במקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. המפרט כולל מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות וזמינה לציבור לרבות באמצעות האינטרנט.
- ג. הודיע המבוטח או המבטח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בסעיף 1.ה, יקבע השמאי המכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של המבטח. בחירת השמאי תיעשה על ידי מוקד שמאי מכריע "בטלפון. 1-700-700-888 . ד. לוחות הזמנים לערעור תלויים בשלב בו מתבצע הערעור ובגורם המערער, כפי שמפורט בלוח הבא:

שומה [אומדן נזק סופי לאחר תיקון הרכב]	הצעת תיקון [אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב]	
עליך להציג לחברת הביטוח שומה נגדית לא יאוחר משבוע מיום שהועברה לידיך השומה של שמאי החוץ.	עליך להציג לחברת הביטוח הצעת תיקון נגדית ולהודיע על רצונך לערער לפני תיקון הרכב.	לוח זמנים לערעור המבוטח
על חברת הביטוח להגיש הצעת תיקון נגדית לא יאוחר משבוע מיום שהועברה לידיה השומה.	על חברת הביטוח להגיש הצעת תיקון נגדית לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברה.	לוח זמנים לערעור חברת הביטוח
השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר משבעה ימים לאחר שקיבל את השומות של שני השמאים.	השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון של שני השמאים.	לוח זמנים למתן חוות דעת השמאי המכריע

- ה. השמאי המכריע ייתן את חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה לאחר שקיבל את הצעת התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.
- ו. שכר השמאי המכריע יקבע מראש. השמאי המכריע יקבע את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית של המבוטח בין המבטח למבוטח בשים לב לתוצאת הערעור.

5. גילוי נאות:

- א. רשימת שמאי החוץ המעודכנת ודף הסבר זה יהיו זמינים למבוטחים, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של המבטח, ויועברו למבוטח בכל מועד על פי דרישתו.
- ב. הודיע המבוטח למבטח אודות מקרה ביטוח, יידע המבטח את המבוטח כי עומדת למבוטח הזכות לבחור שמאי חוץ או שמאי אחר, תסביר לו את ההבדלים ביניהם וכן תיידע את המבוטח בדבר הדרכים העומדות לרשותו לשם קבלת רשימת שמאי החוץ ודף ההסבר ותציע למבוטח לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ ואת דף ההסבר באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.

- ג. המבטח ימסור למבוטח טרם תיקון הרכב את כל הצעות התיקון ככל שאלו הגיעו לידי וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אליו אגב השומה ובנוסף יעביר למבוטח את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלו יכללו בין היתר:
1. תיאור זיהוי הרכב.
 2. פירוט הנזק הפיסי שנגרם ותיאורו המילולי.
 3. הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך ולרבות:
 - א. 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 כל פרט ונתון מזהה.
 - ב. מחירי החלפים.
 - ג. מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק ומחירן, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התיקון השונים.
 - ד. מחיר שעות העבודה.
 - ה. אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך.
 4. כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.
 5. פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדין.