



# מדינת ישראל

## רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

י' באב התשע"ז  
2 באוגוסט 2017  
חוזר ביטוח 445-2015  
סיווג: כללי <טייטה>

### תיקון הוראות החוזר המאוחד - הוראות בענף רכב רכוש

מתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) ו-40 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני מורה כדלקמן:

#### 1. כללי

בשוק הביטוח ובשוק הרכב פועלים מספר שחקנים - חברות ביטוח, סוכני ביטוח, שמאי רכב, מוסכים. לשחקנים אלו אינטרסים שונים ולעיתים מנוגדים. הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן - **הרשות**) מסדירות, בין היתר, את אופן עבודת חברת ביטוח מול שמאי רכב כדי לאפשר פעילות אובייקטיבית וחסרת פניות מצד שמאים בעת טיפול בתביעות מבטחי רכב רכוש וצד ג'. בעקבות הליכי ביקורת שערכה הרשות בחברות ביטוח וטיפול בפניות ציבור ובעקבות פניית ועדת הכלכלה של הכנסת לבחון מודל שיצמצם את ניגוד העניינים בין השחקנים השונים בשוק ויאפשר את ביטול רשימות שמאי החוץ ואת הרחבת מוסכי ההסדר הקיימים, נבחנו מספר מודלים אפשריים להסדרת תחום זה, בארץ ומחוצה לה, ומוצע להסדיר את התחום באמצעות המודל שלהלן. מטרתו של המודל שנבחר היא לשפר את מצבו של הצרכן (מבוטח וצד ג') ולאפשר את שכלול השוק, פתיחת התחרות תוך הגברת טיב התיקון ואיכות השירות הניתנים למבוטחים על ידי חברות הביטוח, השמאים והמוסכים. על כן, מוצע לתקן את הוראות החוזר המאוחד ולהסדיר את עבודת חברת הביטוח עם שמאים ומוסכים וזאת במטרה כי הליך תביעת הביטוח על ידי מבוטח יהיה הליך הוגן, יעיל, שקוף ומקצועי לטובת מיצוי זכויותיו.

#### 2. הוראות

##### בשער 6 לחוזר המאוחד – בחלק 2 בענף ביטוח רכב רכוש

א. בסעיף 1:

- 1) אחרי ההגדרה "מאגר מידע סטטיסטי" יבוא:  
"מאגר שמאים - שמאים המעניקים שירותי שמאות במסגרת תביעת ביטוח";
- 2) אחרי ההגדרה "מבוטח בענף רכב חובה" יבוא:  
"מוסך מוסכם - מוסך או קבוצת מוסכים שהתקשרו עם חברת ביטוח למתן שירותי תיקון לרכב מבוטח או רכב צד שלישי שניזוק על ידי רכב מבוטח";
- 3) ההגדרה "רשימת שמאי חוץ" - תימחק.
- 4) בהגדרה "רשימת שמאים מכריעים" במקום "שתורכב" יבואו "שתאושר על ידי הרשות ותורכב".

- 5) אחרי ההגדרה "שומה לרכב" יבוא :
- "שמאי - שמאי רכב בעל רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב, בהתאם להוראות משרד התחבורה".
- 6) ההגדרה "שמאי אחר" - תימחק.
- 7) בהגדרה "שמאי בית", בפרט (ב), המילים "משמאות ועסקים אחרים עם חברות ביטוח" יימחקו, ואחרי פרט (ג) יבוא :
- "ד. שמאי אשר מספק שירותי שמאות לחברת הביטוח".
- 8) אחרי ההגדרה "שמאי בית" יבוא :
- "שמאי פרטי - כל שמאי שלא נבחר באופן האמור בסעיף 5.3.1(ב)".
- 9) ההגדרה "שמאי חוץ" - תימחק.

### **דברי הסבר :**

בענף ביטוח הרכב קיימים לעיתים אינטרסים מנוגדים בין השחקנים השונים בתחום זה. בתוך עומדים השמאים, שאמורים להעריך את הנזק בהוגנות תוך שמירה על יושרה מקצועית. כדי לצמצם השפעות של גורמים שונים על עבודתו של השמאי ולאור הליכי ביקורת שונים שערכה הרשות, מוצע לבטל את רשימות שמאי החוץ ולהורות לכל חברת ביטוח לעשות שימוש במאגר שמאים כך שלמאגר השמאים יוכל להצטרף כל שמאי העונה לתנאים בסעיף 5.3.1(ה) להלן. לאור ביקורות שערכה רשות שוק ההון, שבהן נמצא כי חברות ביטוח שונות העסיקו שמאים מרשימת שמאי החוץ לצורך עריכת שומות נגדיות, מוצע התיקון להגדרת "שמאי בית". בשל חשש לניגוד עניינים בין חברת הביטוח לבין שמאי כאמור, מוצע לקבוע כי שמאי שמספק שירותים לחברת ביטוח, לרבות ביצוע שומות מטעם חברת הביטוח - כגון שומות נגדיות, ייחשב כשמאי בית שלה ולא יוכל להיכנס למאגר השמאים.

ב. בסעיף 2.1.2 לאחר סעיף קטן (א), יבוא :

### **"(ב) דמי ביטוח בעת שירות על ידי מוסך לא מוסכם**

ההשתתפות העצמית בעת קבלת שירות במוסך שאינו מוסכם לא תעלה ב-500 ש"ח מההשתתפות העצמית במוסך מוסכם.

### **(ג) תנאים נאותים לשירות באמצעות מוסך מוסכם (למעט מבוטח צי רכב אם בחר אחרת)**

בחרה חברת ביטוח לפצות את המבוטח באמצעות תיקון רכבו על ידי מוסך, והמבוטח בחר לעשות זאת באמצעות מוסך מוסכם, חברת הביטוח תעשה זאת בכפוף לתנאים הבאים :

1) חברת הביטוח תתקשר עם מוסך מוסכם בהסכם התקשרות שיכלול את העקרונות הבאים :

(א) אחריות משותפת של חברת הביטוח ושל המוסך המוסכם כלפי המבוטח לגבי תיקון הרכב ;

(ב) חברת ביטוח תתחייב מול המוסך המוסכם :

1. לאפשר למוסך המוסכם שהתקשר עמה תקופת היערכות של 14 יום מיום

החתימה על החוזה עד ליום מתן השירותים ;

2. לא לעכב את אישור תיקון הרכב מטעמים שאינם סבירים ;

3. להעביר את הנתונים הנדרשים למוסד המוסכם על מנת לטפל ברכב וזאת לא יאוחר מ-5 שעות עבודה מרגע הגשת התביעה על ידי המבוטח ;
4. לאשר את תיקון הרכב, בהתאם להצעת תיקון נזק לרכב, או להתנגד לה, תוך 12 שעות מקבלתה ;
5. לשלם למוסד המוסכם בגין תיקון הרכב בתוך 30 יום מיום הגשת חשבונית לחברה וזאת בתנאי שהעבודה אושרה על ידי מי מטעמה.
- (ג) המוסד המוסכם יתחייב מול חברת הביטוח :

1. שהוא בעל רישיון להפעלת מוסד כהגדרתו בחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016 ;
2. לפעול במקצועיות, ביושר ובהוגנות בהליך תיקון הרכב ;
3. לקיים את כל הוראות הדין החלות עליו ;
4. להעניק הנחה לפחות בגובה של 10% עד 20% מחשבונית התיקון או להתחייב כי מחיר חלקי חילוף שיספק לא יעלה על מחיר החלף שנרכש על ידי חברת הביטוח ועשוי להיות מסופק על ידה, בהתאם להסכמה בין חברת הביטוח למוסד ;
5. להחליף חלק שאבד או ניזק בחלק המתאים לו באיכותו, בתכונותיו ובתיאורו ולציין את סוג החלק ואת המספר הקטלוגי שלו בחשבונית התיקון ;
6. להתחיל בתיקון הרכב רק לאחר קבלת אישור מבעל הרכב ומחברת הביטוח ;
7. למחיר שעת עבודה שלא יעלה על המחיר הממוצע של שעת עבודה שנגבה בפועל על ידי המוסד ב-30 ימים שקדמו לתיקון הרכב ;
8. לעדכן את החברה תוך 14 ימים על השינויים הבאים :
  - א. שינוי בעלות ;
  - ב. שינוי או ביטול בתנאי הרישיון ;
  - ג. הרשעה בפלילים ;
  - ד. הכרזה על חדלות פירעון.

(ד) חברת ביטוח תתחייב כי אם היא תהיה סבורה שהמוסד המוסכם הפר את הסכם ההתקשרות, היא תפנה אליו, תפרט את ההפרה הרלוונטית ותבקש ממנו שיחדל מביצוע ההפרה ; לא חדל המוסד המוסכם מביצוע ההפרה תוך 30 ימים מיום פניית חברת הביטוח, תהיה רשאית חברת הביטוח להודיע לו על ביטול ההסכם ; הפר המוסד המוסכם את אותה הוראה בהסכם בשנית, תהיה רשאית חברת הביטוח לסיים את ההתקשרות בפרק זמן קצר יותר.

(ה) מוסד הסבור כי חברת ביטוח הפרה אחד מהוראות החוזר, רשאי לפנות בתלונה לרשות שוק ההון.

(2) חברת ביטוח לא תגביל את המוסד המוסכם בסכום תיקון הרכב או בממוצע עלות תיקון רכב.

- (3) בעת הגשת תביעה על ידי המבוטח או צד ג', לא תבחר חברת ביטוח את המוסך שיתקן את הרכב הניזוק.
- (4) חברת ביטוח תפרסם את נוסח הסכם ההתקשרות באתר האינטרנט שלה ותאפשר לכל מוסך שיסכים לחתום עמה על הסכם בהתאם לנוסח כאמור, להתקשר עמה.
- (5) חברת ביטוח לא תקבל כל תמורה או כל טובת הנאה אחרת ממוסך מוסכם, בין במישרין ובין בעקיפין, עבור פעולות שאינן קשורות לתיקון הרכב. האמור בפסקה זו לא יחול על הנחות המצוינות בסעיף קטן (ג)(4) לעיל.
- (6) סוכן ביטוח לא יקבל כל תמורה או כל טובת הנאה אחרת ממוסך מוסכם, בין במישרין ובין בעקיפין.

### **(ג) דירוג שביעות רצון מבוטחים (למעט מבוטח צי רכב אם בחר אחרת)**

- (1) חברת ביטוח, או סוקר מטעמה, תערוך בירור מדגמי עם מבוטחיה לגבי שביעות רצונם מהשירות שקיבל ממוסך מוסכם.
- (2) בירור כאמור יכלול מתן ציון למוסך המוסכם. הציון יקבע על בסיס שביעות רצון של המבוטח. בירור כאמור יהיה בהתאם לכללים סטטיסטיים מקובלים.
- (3) בירור כאמור יכול שיעשה באמצעים אלקטרוניים.
- (4) הציון שייקבע למוסך מוסכם יחושב כממוצע הציונים שניתנו למוסך המוסכם בשנה האחרונה.
- (5) חברת ביטוח תעדכן, לכל הפחות, אחת לחודש את דירוג המוסכים המוסכמים ותציגו באתר האינטרנט שלה."

### **דברי הסבר:**

במטרה להיטיב את השירות למבוטחים וכן לייעל ולשפר את התהליך המתקיים בין חברות הביטוח למוסכים, מוצע לקבוע עקרונות שיחייבו את חברות הביטוח ואת המוסכים המוסכמים. חברת ביטוח תאפשר לכל מוסך שיתחייב לעמוד בעקרונות ויחתום על הסכם התקשרות עמה, לשמש כמוסך מוסכם ולהעניק שירות למבוטחיה או לניזוק שהוא צד שלישי התובע את חברת הביטוח. העקרונות יהיו בסיס לחוזה בין חברת ביטוח למוסך ויחייבו את הצדדים לנהוג בהגינות ובשקיפות תוך מתן שירות יעיל למבוטחים.

ההסכם יכלול מנגנונים מאזנים בין האינטרס של חברת הביטוח לזה של המוסך המוסכם ויסייע לתהליך התביעה להיות הוגן, יעיל, שקוף ומקצועי לטובת מיצוי זכויותיו של המבוטח. הצדדים מחויבים לפעול בהוגנות הדדית האחד כלפי השני, לא לעכב את הליך התיקון יתר על המידה, לגבות מחיר הוגן מחד ולעמוד באמות מידה סבירות לאישור תשלומים מאידך.

נוסח הסכם ההתקשרות יפוקח על ידי רשות שוק ההון ויפורסם לציבור על מנת לאפשר למוסכים שמעוניינים בכך, לפעול כמוסכים מוסכמים מטעם חברות הביטוח.

עוד מוצע לאפשר לכל מבוטח לבחור את המוסך המוסכם באמצעות ציונים שימדדו את רמת שביעות הרצון של כל המבוטחים שקיבלו שירות באותו מוסך. הדירוג יאפשר שקיפות מלאה ויעודד את המוסכים לשפר את רמת השירות שניתנת על ידם.

ג. בסעיף 3.3.1, בסעיף קטן (ב) :

- 1) בכותרת הסעיף, במקום המילה "שמאי" יבוא "שמאי ומוסד".
- 2) בפסקת משנה (1), לאחר המילים "והליך השומה" יבוא "ובחירת המוסד".
- 3) במקום פסקת משנה (2) יבוא :  
"חברת ביטוח תכלול בפוליסה לביטוח רכב רכוש, בדף ההסבר ובאתר האינטרנט שלה, גילוי מפורט של המנגנון שנקבע בהוראות סעיף 5.3.1. פירוט של המנגנון ודף ההסבר יימסרו למבוטח בכל מועד על פי דרישתו, לרבות באמצעים אלקטרוניים או אחרים."
- 4) בפסקת משנה (3), במקום "רשימת שמאי החוץ ותהליך" יבוא "שמות השמאים שבמאגר ופירוט תהליך" ובסופה יבוא "ואופן בחירת המוסד".

#### **דברי הסבר :**

על מנת שמבוטח יוכל לפנות לשמאי לצורך הערכת הנזק שנגרם לרכבו ולבחירת מוסד, חברת הביטוח תפרסם לציבור ותעביר למבוטח את האפשרויות העומדות בפניו לבחירת השמאי ולבחירת המוסד. כמו כן, מוצע לאפשר למבוטח לקבל מידע בעניין זה באופן אלקטרוני על מנת לייעל את תהליך ההתקשרות וסיום התביעה.

ד. בסעיף 5.3.1 :

- 1) בסעיף קטן (א), במקום פסקה (1) יבוא :

"הודיע מבוטח לחברת ביטוח או לסוכן ביטוח אודות מקרה ביטוח, תידע חברת הביטוח או סוכן הביטוח את המבוטח כי עומדת לו הזכות לבחור שמאי מבין שלושה שמאים שישלפו באופן אקראי ממאגר השמאים או לבחור שמאי פרטי. חברת הביטוח או סוכן הביטוח יסבירו למבוטח את ההבדלים שבין החלופות בשים לב, בין היתר, לסוגיות אלה : שומה קובעת, שכר הטרחה ומנגנון הערעור (חברת הביטוח תשלח למבוטח את דף ההסבר כאמור בסעיף 3.3.1(ב)(1))."

#### **דברי הסבר :**

מאגר השמאים יהווה תחליף לרשימת השמאים הקיימת היום בכל חברת ביטוח. באמצעות מאגר זה יבחר מבוטח את השמאי. כמו כן, מוצע לחייב את סוכן הביטוח או חברת הביטוח שפועלים ביישוב תביעת מבוטח להסביר למבוטח את החלופות העומדות בפניו בבחירת שמאי וכן את המשמעות של כל בחירה.

- 2) בסעיף קטן (ב) :

(א) בכותרת הסעיף המילה "חוץ" תימחק ובמקום "רשימת שמאי חוץ" יבוא "מאגר השמאים".

(ב) פסקאות (1) ו-(2) - יימחקו.

(ג) לאחר פסקה (2) יבוא :

"(2א) בחר מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג', לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון

הנזק לרכב, לפעול לבחירת שמאי ממאגר השמאים, תשלוח חברת ביטוח

באופן אקראי מתוך מאגר השמאים שלושה שמות של שמאים אשר עובדים

במחוז שבו נדרש תיקון הרכב ובהתאם לסוג הרכב. מנגנון השליפה יהיה כך שהשמאי שנבחר לא יישלף פעם נוספת עד שישלפו כל השמאים שבמאגר באותו מחוז.

(ב2) חברת ביטוח תעביר למבוטח, לניזוק בתביעת צד ג' או לסוכן ביטוח מטעם, לפי העניין, את פרטי ההתקשרות עם שלושת השמאים שנשלפו. המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג' יבחרו שמאי אחד מתוך השלושה ויפנו אליו לצורך ביצוע השומה.

(ג2) חברת ביטוח תאסוף ותשמור מידע לגבי מנגנון השליפה ובכלל זה מספר השומות שביצע כל שמאי במאגר השמאים לצורך דיווח כאמור בפסקה (ו) להלן.

#### **דברי הסבר :**

מוצע להסדיר את אופן בחירת שמאי כך שהמבוטח הוא שיבחר שמאי באופן עצמאי מתוך רשימה של שלושה שמאים אשר יישלפו באופן אוטומטי, אקראי ומחזורי מהמאגר לפי המחוז שבו הוא עובד ובהתאם למומחיותו הקשורה לסוג הרכב הניזוק, ובכך תישמר עצמאותו של השמאי. כמו כן, על מנת לבקר את אופן פעולת המנגנון על ידי רשות שוק ההון, מוצע להוסיף דרישת תיעוד למספר השומות שביצעו שמאי המאגר.

(ד) לאחר פסקה (3) יבוא :

3"א) השמאי יעביר את הצעת התיקון לחברת הביטוח, טרם תחילת תיקון הרכב ולא יאוחר מיום עבודה אחד מיום בדיקת הרכב."

#### **דברי הסבר :**

על מנת לצמצם, ככל הניתן, מחלוקות בין חברת ביטוח לשמאי ולמוסד המתקן, מוצע לדרוש משמאי הרכב להעביר את הצעת התיקון של הנוק לחברת הביטוח לפני התחלת תיקון הרכב.

(ה) בפסקה (5) במקום "ושמאי חוץ" יבוא "והשמאי".

(ו) בפסקה (6) :

1. לאחר המילים "של שמאי" יבוא "שנבחר באופן אקראי" ובמקום "החוץ" יבוא "ממאגר השמאים";
2. המילים "של כל שמאי שהוא" - יימחקו;
3. לאחר המילים "כמפורט להלן" יבוא "הודעה כאמור תועבר למבוטח ולמוסד";
4. במקום "עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה" יבוא "העברת הצעת התיקון".

#### **דברי הסבר :**

כאמור בדברי ההסבר לסעיף 1, מוצע כי שמאי שעורך שומה נגדית עבור חברת ביטוח ייחשב כשמאי בית ולפיכך לא יוכל להיות ברשימת השמאים שבמאגר. לאור זאת שמאי המנוי על מאגר השמאים אינו יכול לבצע שומה נגדית.

(ז) בפסקה (7) :

1. במקום "החוץ" יבוא "שנבחר אקראית ממאגר השמאים";
2. במקום "משבוע" יבוא "מ-21 ימים";
3. המילים "של שמאי החוץ" - יימחקו;
4. בסיפא בסופה של הפסקה יבוא "חברת ביטוח תתעד את מועד מסירת השומה למבוטח (תיעוד ומסירה כאמור בסעיף זה יכול שיהיו באמצעים אלקטרוניים)".

(ח) בפסקה (8) במקום "החוץ" יבוא "שנבחר אקראית ממאגר השמאים".

(ט) בפסקה (9) במקום "החוץ" יבוא "שנבחר אקראית ממאגר השמאים".

### **דברי הסבר :**

מפניות ציבור שהתקבלו ברשות שוק ההון עולה כי לא ניתן למבוטח פרק זמן מספק להגיש הצעת תיקון נגדית או שומה נגדית (שבוע ימים). מוצע להאריך את פרק הזמן ל-21 ימים. כמו כן, על מנת לבחון את תחילתו של פרק הזמן, מוצע לדרוש תיעוד מסירת השומה למבוטח. מוצע להחליף, בכל החוזר, את המונח "שמאי אחר" ב"שמאי פרטי" על מנת שיובהר כי פנייה לשמאי שלא באמצעות שליפה אקראית ממאגר השמאים כמתואר בסעיף 5.3.1(ב) לעיל, היא בחירה של שמאי באופן פרטי שלגביו יש משמעות שונה לגבי שכר טרחה ומנגנון שמאי מכריע.

(3) במקום סעיף קטן (ג) יבוא :

### **"(ג) בחירת שמאי פרטי בידי המבוטח**

בחר מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' בשמאי פרטי, תהיה חברת הביטוח רשאית להתנות בחירה כאמור בכך שהמבוטח יאפשר לשמאי מטעמה לבדוק את הרכב טרם תיקונו. החליטה חברת ביטוח להתנגד להצעת התיקון או השומה של השמאי הפרטי, תעשה זאת באמצעות שומה של שמאי מטעמה. חברת הביטוח תשלח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון או השומה של השמאי הפרטי. שומת החברה תשלח למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג' לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת השומה. חברת ביטוח תאפשר למבוטח או לשמאי הפרטי מטעמו לשלוח מסמכים בדרך של דואר אלקטרוני או בכל אמצעי תקשורת אחר המקובל באותו מועד באותו ענף. אין בהוראת סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי הפרטי, ככל שעומדת לו זכות זו."

### **דברי הסבר :**

מוצע לקבוע שחברת ביטוח לא תהיה רשאית להתנגד לחוות דעת של שמאי פרטי אלא באמצעות שומה של שמאי מטעמה וכי שומה זו תועבר לתובע תוך יום עבודה מיום קבלתה בחברה. כמו כן, כדי לאפשר למבוטח לקבל שירות הוגן ביישוב התביעה, מוצע שחברת הביטוח תאפשר לשלוח אליה את מסמכי השמאי באמצעי תקשורת מקובלים.

4) במקום סעיף קטן (ה) יבוא :

**"(ה) מאגר שמאים**

(1) חברת ביטוח תעשה שימוש במאגר שמאים בחלוקה לפי מחוזות ובפיזור גאוגרפי נאות ותאפשר לכל שמאי להיות במאגר השמאים והכל בהתאם לסעיף קטן 5.

(2) מספר השמאים במאגר השמאים, בכל מחוז, לא יפחת משבעה.

(3) מאגר שמאים יכלול גם שמאים שיישמוו כל רכב שאינם אחד מאלה : כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 3.5 טון או אופנועים.

(4) על אף האמור בפסקה (3), מאגר שמאים לעניין פסקה זו יכול שיהיה שלא על פי מחוזות, ובלבד שנכללו בו חמישה שמאים לפחות.

(5) מאגר שמאים יכלול כל שמאי שעומד בתנאים הבאים :

א) השמאי ביקש להיות רשום במאגר השמאים ;

ב) השמאי התחייב בכתב לקיים הוראות כל דין הרלוונטיות לעניין עבודת השמאי, לרבות הוראות הממונה על שוק ההון והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.

(6) מאגר השמאים לא יכלול שמאי בית של חברת הביטוח או שמאי שרשינו הותלה, נשלל או שאינו בתוקף."

**דברי הסבר :**

כאמור לעיל מוצע כי במקום רשימות שמאים בחברת ביטוח יוקם מאגר שמאים. כל שמאי המעוניין להיכלל במאגר יהיה רשאי להיכלל בו במידה ויעמוד בתנאים המפורטים בהוראה. על מנת לשמור על מאגר מקצועי וחסר פניות, מוצע כי לא יכללו שמאי בית או שמאים שאינם בעלי רישיון תקף ממשרד התחבורה.

5) בסעיף קטן (ו) :

א) ברישה, במקום "מיום 30 באפריל" יבוא "מיום 31 במרץ";

ב) פסקאות (7) ו-(8) יימחקו.

ג) לאחר פסקה (8) יבוא :

"(8א) טבלת שמות השמאים המופיעים במאגר, תוך ציון הפרטים הבאים : מספר ח.פ/עוסק ; שם פרטי ; שם משפחה ; מספר טלפון ; כתובת המשרד ; כתובת דואר אלקטרוני ; מחוז ; מספר השומות שבצע, מספר הפעמים ששמו נשלף באופן אקראי."

ד) פסקה (9) - תימחק.



**דברי הסבר :**

מוצע לתקן את מועד הדיווח של חברות הביטוח ולהתאימו ליתר הדיווחים השנתיים שמתקבלים ברשות. כמו כן מוצע כי לצורכי בקרת אופן פעולת המאגר, חברות הביטוח ידווחו לרשות את פרטי השמאים ומספר השומות שביצעו.

6) סעיף קטן (ז) - יימחק.

**דברי הסבר :**

האמור בסעיף קטן (ז) ייכלל בהגדרת שמאי בית ולפיכך מוצע לבטלו.

7) בסעיף קטן (ח), בפסקה (2), המילים "או שמאי חוץ של חברת הביטוח הרלוונטית" - יימחקו.

**דברי הסבר :**

מוצע כי מנגנון שמאי מכריע לא יכלול שמאי בית על מנת להימנע ממצב של ניגוד עניינים.

8) בסעיף קטן (ט) :

(א) בפסקה (2) במקום "שמאי החוץ" יבוא "השמאי".

(ב) אחרי פסקה (3) יבוא :

"(א3) חברת ביטוח תתעד את כל פעולותיה מול שמאי ממאגר השמאים. המידע יישמר לתקופה של שבע שנים, לכל הפחות, מיום הפעולה. לעניין זה, "תיעוד" - באמצעות דואר אלקטרוני, מסרון (SMS) שיחה מוקלטת וכיוצא בזה ולמעט תרשומת פנימית."

(ג) בפסקה (5), במקום הסיפה החל "ובפרט" יבוא "ובכלל זה גם: ביצוע פעולות הקשורות להליך יישוב התביעה (החתמה על טופס קבלה ושחרור, בדיקת מיגוונים של הרכב וכד'), הפניית מבוטחים למוסכים מוסכמים או מוסכים מסוימים אחרים וכן חתימה על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון."

(ד) פסקה (13) - תימחק.

**דברי הסבר :**

לפסקה (ב) - מוצע לחייב את חברות הביטוח לתעד את פעולותיהן מול שמאים, בדומה לתיעוד הנדרש מחברות ביטוח בחוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 שעניינו "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור". זאת לצורך בחינת פעולותיה של חברת הביטוח, בין היתר, על ידי רשות שוק ההון. לפסקה (ג) - מתוך מטרה לצמצם השפעה אסורה על שמאים, מוצע לקבוע כי אין לדרוש משמאי לבצע את הפעולות המפורטות בהוראה.

לפסקה (ד) - סעיף 5.3.1 (א)(1) קובע כי סוכן ביטוח מחויב להסביר למבוטח את החלופות העומדות בפניו בבחירת שמאי וכן את המשמעות של כל בחירה, לפיכך סעיף זה מתייתר.

### 3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על ענף ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי). לגבי צי רכב, לא יחולו אם בחר לוותר על תחולתן.

### 4. תחילה

תחילתן של הוראות חוזר זה שנה מיום פרסומן.

דורית סלינגר

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון