

שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג')

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

1. מבוא

לאור פסיקת בית המשפט העליון בבג"ץ 7721/96, גובש בחוזר ביטוח 2002/7 הסדר שמטרתו צמצום ניגוד העניינים בפעולת שמאי ביטוח רכב. בתום תקופה של ארבע שנים שבהן היה החוזר בתוקף, ולאחר שנבחנו הוראות החוזר וההתפתחויות השונות בענף, להלן יובאו הוראות מעודכנות.

2. הגדרות

"הצעת תיקון" - אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב.
"יום עבודה" - כל יום למעט ימי מנוחה או חג רשמיים של מדינת ישראל.
"מחוז" - כאמור בהודעה על חלוקת שטח המדינה למחוזות ולנפות ותיאורי גבולותיהם¹.
"קבוצת ביטוח" - חברות ביטוח לרבות חברת ביטוח אם וחברה אחת כמשמעותן בתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (דרכי השקעת ההון והקרנות 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"ס-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.
"שמאי חוץ" - שמאי שאינו שמאי בית ואשר נכלל ברשימת שמאי החוץ כמשמעותה בסעיף 4. דין תאגיד או משרד שמאים כדין שמאי בודד; לעניין זה, "תאגיד" - לרבות חברה, שותפות או כל מיזם אחר.

3. 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 שתצמצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של המבוטח.

¹י"פ התשי"ז, עמוד 761. ניתן לאחד את מחוז הצפון עם מחוז חיפה ואת מחוז המרכז עם מחוז תל-אביב.

- א. לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, כמפורט להלן, על מנת להעריך את הנזק לרכב.
- 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. 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.
- ט. המבטח ישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

לחילופין:

- י. 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.

4. 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.
- ה. מבטח יכלול שמאי ברשימת שמאי החוץ רק לאחר שהשמאי התחייב בכתב לקיים הוראות כל דין הרלוונטיות לעניין עבודת השמאי, לרבות הוראות חוזר זה והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.
- ו. מבטח יכלול ברשימת שמאי החוץ רק שמאים שהעבירו לו אישור רואה חשבון או יועץ מס, שממנו עולה כי סך כל הכנסותיו מכל סוג שהוא מקבוצת הביטוח של המבטח בכל אחת משתי שנות העסקים הקודמות לא עלה על 30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם מבטחים בשנה הרלוונטית, ולגבי שמאי חדש - לא עלה על 50% מסך הכנסותיו כאמור. לעניין זה, "שמאי חדש" - שמאי אשר העביר למבטח אישור המעיד על כך כי במועד הכללתו ברשימת שמאי החוץ טרם יחלפו שנתיים מהיום בו נרשם לראשונה בפנקס השמאים. נוסח האישור יהיה בהתאם לנוסח הקבוע בנספחים הבאים, בשינויים המחויבים:
- נספח א' - אישור עבור שמאי עצמאי (חתום על ידי רואה חשבון או יועץ מס וכן על ידי השמאי);
- נספח ב' - אישור עבור שותפות שמאים (חתום על ידי רואה חשבון ועל ידי כל השותפים בשותפות);
- נספח ג' - אישור עבור חברת שמאים (חתום על ידי רואה חשבון ועל ידי כל בעלי המניות בחברה).
- ז. מבטח לא יתנה הכללת שמאי ברשימת שמאי החוץ בשימוש בתוכנת שמאות מסוימת שאינה אחת מהתוכנות שאפשר המבטח לשימוש בהתאם לסעיף 6(ז).
- ח. עדכון רשימת שמאי החוץ ייעשה אחת לשנה, לא יאוחר מ-30 באפריל, בהתבסס על מספר כלי הרכב המבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל המבטח נכון ליום 31 בדצמבר בשנה החולפת.
- ט. מבטח רשאי להוציא שמאי מהרשימה הן במהלך השנה, והן במועד העדכון האמור בסעיף קטן (ח), רק לאחר שהתקיימו כל אלה:
- (1) המבקר הפנימי של המבטח קיים דיון עם הגורמים הנוגעים לעניין במבטח בנוגע לכוונה להוציא את השמאי מהרשימה;
 - (2) נמסרה לשמאי הודעה מנומקת על הכוונה להוציאו מהרשימה 21 יום לפחות לפני קבלת החלטה בעניין זה;
 - (3) ניתנה לשמאי הזדמנות נאותה לטעון את טענותיו בפני המבטח, בטרם קבלת החלטה בעניין זה;
 - (4) ניתנה לשמאי החלטה מנומקת של המבטח להוציאו מהרשימה, אם הוחלט כך בתום ההליכים המפורטים בסעיף קטן זה.

5. 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 3(ו) או 3(ז), 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, בשים לב לתוצאת הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של המבטח תהיה על חשבון המבטח.

6. השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב

- מבטח, סוכן ביטוח, מבוטח, מוסך 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 למוסך, 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 3(ו) ו-3(ז).
 - 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. מבטח לא יאפשר שימוש בתוכנות שמאות אשר אינן מאפשרות לשמאי בחירה בין חלפים ממספר סוגים.
- ז. מבטח יאפשר שימוש בלפחות שתי תוכנות מקובלות בשוק או יאפשר הגשת שומות במסמכים שנערכו באמצעות כל תוכנת שמאות מקובלת.
- ח. המלצה שמוצגת בתוכנת שמאות לעניין מספר שעות העבודה הנדרשות, לעניין מחיר שעת עבודה, או לעניין חלף מסוים לא תמנע הפעלת שיקול דעת מקצועי של השמאי.
- ט. שינה שמאי פרטים בדוח שהכין שמאי המועסק אצלו או כפוף לו בכל דרך אחרת, ייחתם דוח השמאות בידי השמאי שיזם את השינויים בדוח.
- י. בדיקה של ממוצע עלויות התביעה של סך דוחות השמאות שנעשו על ידי אותו שמאי, מבלי לנתח את ביצועי אותו שמאי באופן מפורט, בשיטות סטטיסטיות מקצועיות, תחשב השפעה אסורה של המבטח על שיקול דעתו המקצועי של השמאי.
- יא. סוכן ביטוח, מוסך, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה.
- יב. 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.
- יג. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאי יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותיו של המבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

7. 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 3, 4 (א) עד (ד), 5, 6 (למעט סעיפים קטנים (ו) עד (ז)) ו-7 לחוזר זה.
- 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 וחתימתו בהתאם להוראות הדין.
- ו. מבטח יהיה רשאי להעביר למבוטח אשר הסכים לכך, את המסמכים כאמור בסעיף קטן (ה) באמצעות אתר האינטרנט של המבטח או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני למבוטח.

8. הוראות דיווח

- אחת לשנה, ולא יאוחר מיום 30 באפריל בכל שנה, יגיש מבטח למפקח על הביטוח את המידע המפורט להלן :
- א. מספר מקרי הביטוח בביטוח רכב רכוש, למעט בביטוח צד ג' בלבד, בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח ;
 - ב. מספר מקרי הביטוח בביטוח רכב רכוש צד ג' בלבד בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח ;
 - ג. מספר הרכבים המבוטחים אצל המבטח בביטוח רכב רכוש, למעט בביטוח צד ג' בלבד ;
 - ד. מספר הרכבים המבוטחים אצל המבטח בביטוח רכב רכוש צד ג' בלבד ;
 - ה. מספר הערעורים שהגיש המבטח ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות) בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח ;
 - ו. מספר הערעורים שהגישו המבוטחים ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות) בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח ;
 - ז. שמות השמאים שהוצאו מרשימת שמאי החוץ של המבטח במהלך השנה ובמועד עדכון הרשימה, ופירוט הסיבות להוצאתם ;
 - ח. שמות השמאים שהוספו לרשימת שמאי החוץ במהלך השנה ובמועד עדכון הרשימה ;
 - ט. אישור על כך כי התקבלו אצל המבטח אישורים מתאימים עבור כל השמאים הנכללים ברשימה, בנוסח המפורט בנספח ד', חתום על ידי היועץ המשפטי של המבטח או מנהל האגף הרלוונטי.

9. תחולה

- א. הוראות חוזר זה יחולו על פוליסות ביטוח בענף ביטוח רכב (רכוש), וכן יחולו במלואן גם לעניין תביעות צד ג' בכל מקרה שבו הניזוק בחר בשמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ של המבטח של המזיק. אין בעצם בחירת שמאי חוץ על ידי צד ג' כדי לקבוע את אחריותו של המבטח.
- ב. הוראות חוזר זה לא יחולו על מבטח אשר בבעלותו לפחות 40 כלי רכב, אם בחר לוותר על תחולת החוזר במסגרת פוליסת הביטוח.

10. תחילה

- א. תחילתו של חוזר זה ביום 1 באוקטובר 2007.
- ב. על אף האמור בסעיף קטן (א) מבטח יגיש למפקח על הביטוח את הדיווח הנדרש בסעיף 8 בגין נתוני שנת 2006, וכן את רשימת שמאי החוץ שהרכיב בהתאם להוראות חוזר זה, לא יאוחר מיום 1 ביולי 2007.

11. ביטול תוקף

חוזר ביטוח 2002/7, חוזר ביטוח 2005-1-18 וחוזר ביטוח 2005-1-27 - בטלים.

ידין ענתבי
המפקח על הביטוח