

דף הסבר למבוטח

תהליך מינוי שמאי ועריכת שומת נזק בקרות מקרה ביטוח רכב

מבוטח נכבד,

אגב כריתת חוזה הביטוח בינך לבין מבטח מקבוצת מגדל (להלן: "החברה"), לפיו בוטח רכבך (להלן: "הפוליסה"), מוגש בזה דף הסבר בהתאם להוראות סעיפים קטנים 7 א' ו- ב' לחוזר המפקח על הביטוח מס' 8-1-2007 מיום 29.4.2007 אודות: "שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג')" (להלן: "החוזר") וזכויות המוקנות לך בהתאם לפוליסה.

החברה תפעל ליישוב תביעה בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצמצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של המבוטח.

מומלץ לקרוא דף הסבר זה עם קבלתו ובכל מקרה לשמרו בהישג ידך למקרה שיתרחש מקרה ביטוח המכוסה על ידי הפוליסה.

א. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח

ארע מקרה ביטוח המכוסה על ידי הפוליסה ונגרם נזק לרכבך, הרי בנוסף לחובה להודיע על כך מיד לחברה, תבוצע הערכת הנזק שנגרמה לרכב בדרך הבאה:

1. לפני תיקון הרכב עליך לבחור בשמאי בהתאם לאחת האפשרויות המפורטות מטה:

1.1 שמאי חוץ, (שאינו שמאי בית ונכלל ברשימת שמאי החוץ של החברה), על מנת שיעריך את הנזק לרכב. אם אין לך העדפה לקבל את השירות משמאי חוץ מסוים, אתה רשאי להודיע על כך לחברה. במקרה כזה החברה תבחר את שמאי החוץ מתוך הרשימה של אותו מחוז באופן אקראי שיבטיח כי לא תהיה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירת שמאי מסוים על פני שמאי אחר. החברה תעביר לך את פרטיו, לרבות הפרטים הנדרשים לצורך יצירת קשר עימו. החברה מחויבת לאסוף ולשמור מידע בדבר מספר השומות שביצע כל שמאי ברשימת שמאי החוץ שנבחר באופן האמור בסעיף קטן זה.

אם בחרת בשמאי חוץ, מחויב זה לערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו והוא מחויב להעביר העתק מהם לך, לחברה ולמוסך. בשכרו של שמאי חוץ תישא החברה.

1.2 החברה תאפשר למבוטח לבחור ב"שמאי אחר" בתנאי כי המבוטח יאפשר לשמאי מטעם החברה לבדוק את הרכב טרם תיקונו. במקרה כזה, רשאית החברה לשלוח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. שומה זו לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בסעיף קטן א' (4) לדף הסבר זה. 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. על החברה ועל השמאי מוטלת חובה לשמור את כל המסמכים שהועברו לידיהם והנוגעים להערכת הנזק, לרבות כל התכתבות, הצעת תיקון ושומה הקשורה בתיהם

התביעה ובתיקון הרכב, לתקופה של שלוש שנים לפחות. אתה רשאי לפנות לחברה בתקופה האמורה ולבקש מסמכים כאמור ועל החברה והשמאי מוטלת החובה כל מסמך ומידע שתדרשו בעניין הערכת הנזק בסמוך לאחר דרישתך. כמו כן על השמאי לפעול ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות חוזר שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג) 2007-1-8 והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.

3. הצעת התיקון והשומה של שמאי חוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, למעט אם הוגש ערעור לשמאי מכריע, בין על ידך ובין על ידי החברה.

4. אתה תהיה רשאי לערער על הצעת התיקון או השומה של שמאי חוץ רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון או עניינים שנכללו בהצעת התיקון או שונו בשומה או עניינים שיכלו להתברר רק במהלך התיקון וזאת בכפוף לתנאים הבאים:

4.1. **ערור על הצעת התיקון:** אם הצגת בפני החברה הצעת תיקון נגדית והודעת לחברה בכתב על רצונך לערער על הצעת התיקון עוד בטרם תיקון הרכב.

4.2. **ערעור על שומה:** אם הצגת בפני החברה שומה נגדית לא יאוחר מתום שבוע מהמועד בו הומצאה לך השומה של שמאי החוץ.

ב. רשימת שמאי חוץ:

5. בחברתנו קיימת רשימת שמאי חוץ לגבי כל מחוז ומחוז. ביחס לרכב שאינו רכב פרטי או מסחרי שמשקלו עד 4 טון או אופנוע, רשימת שמאי החוץ היא ארצית.

6. הרשימה כוללת לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב שהיו מבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל החברה ביום האחרון של השנה הקלנדרית החולפת. החברה רשאית להוסיף שמאים לרשימה בכל עת.

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

8. החברה רשאית 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.

9. רשימות אלו מתעדכנות מעת לעת וניתן למצוא אותן באתר החברה שכתובתו: <http://www.migdal.co.il>. כמו כן ועל פי בקשתך, תימסר לך רשימה עדכנית באמצעות דוא"ל או פקס.

ג. מנגנון שמאי מכריע לצורך ערעור

10. ככל שיוגש ערעור על ידך או על ידי החברה בשל מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות הוא ידון בפני שמאי מכריע. על איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים מוטלת החובה להרכיב רשימת שמאים מכריעים, אשר ישומו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. חובה עליהם כי הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפזורה גיאוגרפית נאות, והיא תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.

11. השמאי המכריע ייקבע אקראית מתוך רשימה המוזכרת בסעיף ג' (10) לעיל על ידי פנייה למוקד משותף של איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ("המוקד"). מספר הטלפון של המוקד הינו 1-700-700-888.
12. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של החברה וייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.
13. שכרו של השמאי המכריע ייקבע מראש. השמאי המכריע יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית שהגשת, בין החברה לבינך, בשים לב לתוצאות הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של החברה תהיה על חשבון החברה.
- ד. איסור השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב.**
14. החברה לא תשפיע (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבור מבוטח, ובכלל זה 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.
15. החברה לא תטיל על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי, ובפרט:
- 15.1. לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים;
- 15.2. לא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון
16. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. החברה רשאית להעביר לשמאי מידע כללי לפני עריכת השומה. החברה אינה רשאית להנחות שמאי חוץ ביחס להערכת הנזק ברכב כאובדן גמור, גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ-60%. ולתת לו הנחיות 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 הרכב לאחר תיקון.
- אין בהוראה זו כדי למנוע מהחברה להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי הכיסוי הביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדו'.
17. טרם תיקון הרכב, ימסרו לך כל הצעות התיקון שהגיעו לידי החברה, לרבות כל מסמך רלוונטי אחר, אשר הועבר לחברה אגב השומה.
18. לאחר מסירת הצעת התיקון, הנך רשאי (וכן החברה) להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת תיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. לעניין זה, "הערה בעניין טכני" – הערה בדבר טעות לשון, טעות חישוב, 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 ולחברה, 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 בסעיף קטן א (4)

19. בנוסף תמסור לך החברה את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה יכללו בין היתר, על פי עניין, את כל אלה:

19.1. תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה;

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

19.3. הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות: החלפים בהם יש להשתמש לתיקון הנזק ותיאור החלף(חדש/משומש/משופץ, מקורי/תחליפי, שם היצרן, ארץ הייצור, 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 שעות עבודה, אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך, אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אובדן מוחלט וכל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.

19.4. פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדין.

20. אם ברצונך לקבל את המסמכים דלעיל באמצעות משלוח דואר אלקטרוני עליך למסור את כתובתך לחברה.

21. על סוכן ביטוח, מוסך, שמאי או כל גורם אחר מוטלות החובות הבאות בהקשר לנושא זה:

א. לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה.

ב. החברה, 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.

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

22. על סוכן הביטוח והשמאי לפעול ליישוב תביעה בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצומצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של המבוטח.