

שמאות ביטוח רכב- הליך הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח

ההוראות המפורטות להלן, מסדירות את הליך ביצוע השמאות והערכת הנזק לרכב לאחר קרות מקרה ביטוח לרכב, בהתאם לפוליסת ביטוח הרכב של איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ (להלן בהתאמה- "הפוליסה", "המבטח").

הוראות אלו הוצאו מכוח חוזר ביטוח- "שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג)" שהוציא המפקח על הביטוח ביום 29.4.2007.

על הוראות אלה חלים מלוא הגדרות ותנאי הפוליסה, לפיכך יש לקרוא את הוראות אלו ביחד עם נוסחה המלא של הפוליסה ניתן לצפות בנוסחה המלא של הפוליסה גם באתר האינטרנט של המבטח www.aig.co.il.

ההוראות המפורטות בסעיפים 1-2 להלן, מתקנות מחלופות וגוברות על ההוראות המפורטות בסעיף 6 לפוליסה- "הגדרות" וסעיף 7 לפוליסה- "הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח".

1. הגדרות

- 1.1 "שמאי"- מי שרשום בפנקס השמאים כמשמעותו בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (שמאי רכב) התש"ם-1980.
- 1.2 "שמאי בית"- שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם המבטח.
- 1.3 "שמאי חוץ"- שמאי שאינו שמאי בית ונכלל ברשימת שמאי החוץ, כהגדרתה להלן.
- 1.4 "רשימת שמאי חוץ"- רשימת שמאי חוץ אשר תיערך ע"י המבטח בפיזור גיאוגרפי נאות ותעודכן מעת לעת.
- 1.5 "שמאי מכריע"- שמאי אשר לא יהיה שמאי בית או חוץ של המבטח, הכלול ברשימת השמאים המכריעים כהגדרתה להלן, אשר ישום את הנזק במקרה של מחלוקת בין המבטח למבוטח.
- 1.6 "רשימת שמאים מכריעים"- רשימה של שמאים אשר תבחר ע"י איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים מכריעים, תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.
- 1.7 "שמאי אחר"- כל שמאי אשר אינו שמאי בית או שמאי חוץ.
- 1.8 "הצעת תיקון"- אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב.
- 1.9 "שומה"- אומדן נזק סופי שמבצע השמאי לאחר תיקון הרכב.

2. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח

2.1 בחירת השמאי

- 2.1.1 לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח שמאי חוץ, מתוך רשימת שמאי חוץ, על מנת להעריך את הנזק לרכב.
- 2.1.2 הרשימה המעודכנת כאמור, תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של המבטח www.aig.co.il ותועבר למבוטח בכל מועד על פי דרישתו באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.
- 2.1.3 הודיע המבוטח למבטח שאין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, יבחר המבטח שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחוז באופן אקראי. המבטח יעביר למבוטח באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ הנדרשים לשם התקשרות עמו.
- 2.1.4 המבטח ישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.
- 2.1.5 לחילופין- המבטח יאפשר למבוטח לבחור בשמאי אחר והוא רשאי להתנות בחירה כאמור בכך שהמבוטח יאפשר לשמאי מטעם המבטח לבדוק את הרכב טרם תיקונו. במקרה כאמור, ואם המבטח מעוניין בכך 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 2.3.1 להלן. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח לקבל

החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר, ככל שעומדת לו זכות זו.

מסירת מסמכים

2.2

2.2.1 מבטח ימסור למבוטח, טרם תיקון הרכב, את כל הצעות התיקון שהגיעו לידיו 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.

המבטח יהיה רשאי להעביר למבוטח אשר הסכים לכך, את המסמכים כאמור בסעיף זה באמצעות אתר האינטרנט של המבטח או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני למבוטח.

2.2.2 עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים מהם למבוטח וכן למבטח ולמוסך.

2.2.3 המבטח והשמאי יתעדו וישמרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק, לרבות הצעת התיקון והשומה. המבטח והשמאי יעבירו למבוטח בסמוך לאחר דרישתו, כל מסמך ומידע שידרוש בעניין הערכת הנזק.

ערעור

2.3

2.3.1 הצעות התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעות 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 למבטח או שבוע ממועד העברת השומה למבטח לפי העניין.

2.3.2 המבטח 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.

2.3.3 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.

2.3.4 הודיעו המבטח או המבוטח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בסעיפים 2.3.1 ו-2.3.2 לעיל, יקבע שמאי מכריע בצורה אקראית מתוך "רשימת שמאים מכריעים".

2.3.5 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. 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 לתוצאות הערעור, עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של המבטח תהיה על חשבון המבטח.

2.4 אי תלות השמאי

2.4.1 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:

2.4.1.1 לא תוטל כל הגבלה שהיא על מבטח 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 מבטח 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.

2.4.1.2 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.

2.4.1.3 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 2.3.1 ו-2.3.2 לעיל.

2.4.1.4 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%.

2.4.1.5 לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה מידה אחד עם תפקידו כשמאי, ובפרט: לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים, לא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.

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

2.4.1.7 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.

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

בכל שאלה או בירור בקשר למפורט בדף הוראות זה הינך מוזמן לפנות למוקד החברה בטלפון 03-9272300 שלוחה 1.

הטלפון עומד לרשותך בין השעות 8:00 עד 22:00 בימים א' עד ה' (למעט יום כיפור) וביום ו' בין השעות 8:00 עד 14:00

בברכה,

א"י ג"י ישראל חברה לביטוח בע"מ