

דף הסבר

אופן יישוב תביעה במקרה של נזק לכלי הרכב

מתבסס על חוזר המפקח מספר 8-1-2007 "שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג')"

לקוח נכבד,

דף הסבר זה נועד לתאר בפניך את המנגנון שקבע המפקח על הביטוח בחוזר מספר 8-1-2007 (להלן "החוזר") בעניין יישוב תביעה במקרה של נזק לכלי הרכב. דף זה כולל הסבר תמציתי בנוגע לבחירת השמאי והליך השומה, מידע בדבר הזכויות העומדות בפניך על-פי הפוליסה וכן מידע בדבר הצעדים שעליך לנקוט לשם מימוש זכויותיך אלה. לאחר שקרה מקרה הביטוח ולפני תיקון הרכב אתה רשאי לבחור ב"שמאי חוץ" מתוך רשימת שמאי חוץ של המבטח לצורך הערכת הנזק או לחלופין לבחור שמאי אחר. בחירת השמאי (שמאי חוץ או שמאי אחר) תשפיע על דרך התנהלות התביעה. להלן הסבר לגבי כל אחד מן המסלולים.

1. מסלול "שמאי חוץ"

"שמאי חוץ" הוא שמאי שאינו "שמאי בית" של המבטח אך הוא נכלל ברשימת שמאי החוץ אשר הכין המבטח לכל מחוז לפי הכללים שקבע המפקח על הביטוח בחוזר. שמאי החוץ יבחר אקראית מתוך רשימת שמאי חוץ של אותו מחוז. את שכרו של שמאי החוץ, שייבחר על-ידי המבטח, יישא המבטח. הערכת הנזק על ידי "שמאי חוץ" לאחר קרות מקרה הביטוח שבו בוחר המבטח במסלול שמאי חוץ או אם הודיע המבטח כי אין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, יערך השמאי אומדן נזק ראשוני, לפני תיקון הרכב, ושומה סופית לאחר תיקון הרכב. הצעת התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקבועות, אלא אם הודיע המבטח או המבטח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה בפני שמאי מכריע כמפורט בהמשך.

לפני תיקון הרכב ימסור המבטח למבטח את כל הצעות התיקון שהגיעו לידי וכל מסמך רלוונטי אחר, אשר הועבר אליו אגב השומה, וכן את דוח השמאי הסופי וזאת סמוך לאחר השלמתו בציון פרטי עורך השומה וחתמתו. הדוח יכלול את העניינים המפורטים בחוזר ובכלל זה, ולא רק, תיאור וזיהוי כלי הרכב נשוא השומה, פירוט הנזק הפיזי שנגרם לרכב כולל תיאור מילולי של הנזק, הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך ואופן חישובם, החלפים בהם יש להשתמש לצורך התיקון, בציון מספר קטלוגי שלהם או ציון ותיאור החלף, שם היצרן, ארץ הייצור, שם היבואן וכל פרט ונתון מזהה, מחירם, מספר השעות הנדרשות לתיקון, מחירה של שעת עבודה, חישוב שווי כלי הרכב, חישוב שווי כלי הרכב במקרה של אבדן מוחלט וכל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה. עם סיום עריכת הצעת התיקון והשומה יעביר השמאי העתקים מהן למבטח, למבטח ולמוסך.

2. מסלול "שמאי אחר"

לחלופין, במקום "שמאי חוץ", יאפשר המבטח למבטח לבחור ב"שמאי אחר" והוא רשאי להתנות בחירה כאמור בכך שהמבטח יאפשר לשמאי מטעם המבטח לבדוק את הרכב עוד לפני תיקונו. מבטח המעוניין בכך ישלח שמאי מטעמו לבדיקת הרכב, לא יאחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. שומה זו לא תהיה השומה הקבועה. אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של המבטח לקבל החזר בעבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר ככל שעומדת לו זכות זו. המבטח יהיה רשאי לערער על הצעת התיקון או השומה של שמאי החוץ בלבד.

3. "שמאי מכריע"

"שמאי מכריע" הוא שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חוץ של המבטח אשר נבחר אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים. את רשימת השמאים המכריעים מרכיבים איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים. תפקיד השמאי המכריע הוא לשום את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות.

3.1 כללים להגשת ערעור בפני השמאי המכריע

הודיעו המבטח או המבטח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה של שמאי החוץ ויבא העניין בפני שמאי מכריע אשר יישום את הנזק על-פי הכללים האמורים בחוזר כלהלן.

למוקד שמאי מכריע ניתן להתקשר בטל' 1-700-700-888

3.2 ערעור המבטח

המבטח רשאי לערער בפני שמאי מכריע על הצעת התיקון או השומה של שמאי החוץ לאחר שהציג בכתב הצעת תיקון או שומה נגדית של שמאי שהוא, והודיע על רצונו לערער בפני שמאי מכריע לא יאחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על-ידי שמאי החוץ ומסירתה למבטח או שבוע ממועד העברת השומה למבטח לפי העניין.

3.3 ערעור המבטח

המבטח יהיה רשאי לערער בפני השמאי המכריע על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ ובלבד שהציג הצעת תיקון נגדית והודיע על רצונו לערער עוד לפני תיקון הרכב או הציג שומה נגדית אך לא יאחר משבוע לאחר שנמסרה לו השומה של שמאי החוץ.

3.4 עניינים לערעור בפני השמאי המכריע

בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע אפשר לערער על אחד או יותר מעניינים אלה בלבד:

- עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון;
- עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה;
- עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

השמאי המכריע ייתן את חוות דעתו לא יאחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או 7 ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים. שכרו של השמאי המכריע ייקבע מראש והוא אשר יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית של המבטח, בין המבטח למבטח, ובהתאם לתוצאת הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של המבטח תהיה על חשבון המבטח.

4. השפעה על שמאים

מבטח, סוכן ביטוח, מבטח, מוסך או כל גורם רלוונטי אחר לא ישפיעו (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי והבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה בעבור המבטח, כגון: הטלת מגבלה על מבטח לפנות ישירות לשמאי, מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ בהליך הערכת הנזק, הנחיית השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, הטלת מטלות על השמאי שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי.

את נוסחו המלא של חוזר המפקח, ואת רשימת שמאי החוץ אפשר לקבל בכל עת באמצעות פנייה

למוקד שירות לקוחות בחיג מכל טלפון *5454.

כן ניתן לצפות בהם באתר החברה לפי הכתובת www.clalbit.co.il או לקבלם באחד ממשדרי כלל חברה לביטוח בע"מ. אנו כאן לשירותך, ככל שיידרש, כדי ליישב את תביעתך במהירות ובהגינות!