

## 1. הגדרות:

- 1.1. "הצעת תיקון" - אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב.
  - 1.2. "יום עבודה" - כל יום למעט יום מנוחה או חג רשמיים של מדינת ישראל.
  - 1.3. "מחוז" - כאמור בהודעה על חלוקת שטח המדינה למחוזות ולנפות ותיאורי גבולותיהם.
  - 1.4. "קבוצת ביטוח" - חברות ביטוח, לרבות חברת ביטוח אם וחברה אחות, 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.
  - 1.5. "שומה" - אומדן או נזק סופי שמבצע השמאי לאחר תיקון הרכב.
  - 1.6. "שמאי" - מי שרשום בפנקס השמאים כמשמעותו בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (שמאי רכב), התש"מ - 1980.
  - 1.7. "שמאי אחר" - כל שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חוץ.
  - 1.8. "שמאי בית" - שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם המבטח, לרבות שמאי שמתקיימים לגביו כל אחד מאלה:
    - 1.8.1. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח.
    - 1.8.2. שמאי שלמעלה מ-30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם מבטחים הינם מקבוצת הביטוח.
    - 1.8.3. חברת שמאות אשר קבוצת הביטוח מחזיקה בלמעלה מ-5% מאמצעי השליטה בה.
  - 1.9. "שמאי חוץ" - שמאי שאינו שמאי בית ונכלל ברשימת שמאי החוץ כפי שתפורסם על ידי המבטח מזמן לזמן.
- רשימת השמאים הינה לכל מחוז בפיזור גיאוגרפי נאות וכוללת לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב מבטחים בביטוח רכב רכוש אצל המבטח ביום האחרון של השנה הקלנדרית החולפת. המבטח רשאי להוסיף שמאים לרשימה בכל עת. בכל מקרה מספר השמאים בכל מחוז לא יפחת משבעה. רשימות אלו מתעדכנות מעת לעת וניתן למצוא אותן באתר המבטח שכתובתו: [www.we-sure.co.il](http://www.we-sure.co.il). כמו כן ועל פי בקשת המבטח, תימסר לו רשימה עדכנית באמצעות דוא"ל או פקס.

## 2. בחירת השמאי

- 2.1. לאחר קרות מקרה ביטוח לרכב, לפני תיקון הנזק לרכב, ועל מנת להעריך את הנזק לרכב, תינתן למבטח האפשרות לבחור שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, המפורסמת באתר האינטרנט של המבטח [www.we-sure.co.il](http://www.we-sure.co.il). לבקשתו של המבטח, ימסור לו המבטח את רשימת שמאי החוץ.
- 2.2. אם הודיע המבטח למבטח שאין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, יבחר המבטח שמאי מתוך רשימת שמאי החוץ של אותו מחוז, באופן אקראי, אשר יבטיח שבכל עת לא תהיה בעיית העדפה כלשהי בבחירת שמאי מסוים על פני שמאי אחר. המבטח יעביר למבטח באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ, לרבות הפרטים הנדרשים לשם ההתקשרות עמו.
- 2.3. ההודעה על הנזק ייעשו ובחירת שמאי חוץ, ככל שהמבטח בחר בשמאי חוץ (ולא בשמאי אחר) ייעשו באמצעות השירותים הדיגיטליים שיעמיד לרשותו המבטח לרבות באתר האינטרנט של המבטח [www.we-sure.co.il](http://www.we-sure.co.il).
- 2.4. שמאי החוץ יערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו המקצועית, ובהתאם להוראות כל דין. המבטח יישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

- 2.5. עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים ממנה למבוטח וגם למבטח ולמוסך.
- 2.6. המבטח והשמאי יתעדו וישמרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק למשך שלוש שנים לפחות. המבטח והשמאי יעבירו למבוטח בסמוך לאחר דרישתו, כל מסמך ומידע שידרוש בעניין הערכת הנזק.
- 2.7. הצעות התיקון והשומה של שמאי החוץ יהיו הצעות התיקון והשומה הקובעות, אלא אם הציג המבטח בכתב הצעות תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאי שהוא) והודיע על רצונו לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, וזאת לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה למבטח או משבוע מהעברת השומה למבטח לפי העניין. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של המבטח תהיה על חשבון המבטח.
- 2.8. גם המבוטח רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שיציג הצעת תיקון נגדית ויודיע על רצונו לערער עליהן לפני תיקון הרכב, או יציג שומה נגדית, וזאת לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לו השומה של שמאי החוץ.
- 2.9. בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע אפשר 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.
- 2.10. באפשרות המבוטח לבחור ב"שמאי אחר" על חשבוננו (כל שמאי שאינו "שמאי בית" או "שמאי חוץ") **וזאת בתנאי שיאפשר לשמאי מטעם החברה לבדוק את הרכב טרם תיקונו**. במקרה זה, ככל שהחברה תהא מעוניינת בבדיקה היא תשלח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר. **שומה זו לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בסעיף 2.7 לעיל.**
3. מנגנון שמאי מכריע:
- 3.1. על איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים להרכיב 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.
- 3.2. אם המבוטח יודיע או שיוודיע המבטח על רצונו לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור לעיל, ייקבע השמאי המכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים שהורכבה ופורסמה על ידי איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או חוץ של המבטח.
- 3.3. 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.
- 3.4. שכרו של השמאי המכריע ייקבע על ידו מראש. השמאי יקבע גם את אופן חלוקת שכרו בשים לב לתוצאת הערעור.
- 3.5. השמאי המכריע ייקבע אקראית מתוך רשימה המוזכרת בסעיף 3.1 לעיל על ידי פנייה למוקד משותף של איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ("המוקד"). מספר הטלפון של המוקד הינו 1-700-700-888.
4. איסור השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב:
- קיים איסור על המבוטח, כמו גם על המבטח, סוכן הביטוח, והמוסך או כל גורם רלוונטי להשפיע (מעבר להעברת מידע רלוונטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבור המבוטח, ובכלל זה:**
- 4.1. באפשרות המבוטח לפנות ישירות לשמאי, בכפוף לחובתו להודיע למבטח על קרות מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לך עליו.
- 4.2. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ. המבטח רשאי להעביר לשמאי מידע כללי לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי הפוליסה, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה. המבטח אינו רשאי להנחות שמאי חוץ ביחס להערכת הנזק ברכב כאובדן גמור ולתת לו הנחיות שאינן עלולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי.
- 4.3. לאחר מסירת הצעת התיקון, המבוטח רשאי (וכן המבטח) 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 ולמבוטח, בצרוף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת תיקון זו לבין ההצעה הקודמת.

4.4. אין להנחות את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת. הגדרת הרכב כרכב "באובדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ- 60%.

4.5. אין להטיל 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.

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

4.7. המבטח, 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.

4.8. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאי יעשה זאת לטובת מיצוי זכויות המבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

## 5. גילוי נאות:

5.1. המבטח ימסור למבוטח, לפני תיקון הרכב, את כל הצעות התיקון שהגיעו לידיהו וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אליו אגב השומה. כן ימסור המבטח את דו"ח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דו"חות אלה יכללו, בין השאר, על פי העניין, את כל אלה:

5.1.1. תיאור וזיהוי הרכב מושא השומה.

5.1.2. פירוט הנזק הפיזי אשר נגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק.

5.1.3. הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות:

5.1.3.1. החלפים שבהם יש להשתמש לתיקון הנזק, תוך ציון המספר הקטלוגי שלהם או ציון ותיאור החלף: חדש/

משומש/משופץ, מקורי/תחליפי, שם היצרן, ארץ הייצור, שם היבואן וכל פרט ונתון מזהה.

5.1.3.2. מחירי החלפים.

5.1.3.3. מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התיקון השונים.

5.1.3.4. מחירי שעות העבודה.

5.1.3.5. אופן חישוב שווי הרכב לעניין הערך ואופן חישוב ירידת הערך.

5.1.3.6. אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אבדן מוחלט.

5.1.4. כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.

5.1.5. פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדיון.

5.2. אם המבוטח יסכים לכך, המבטח יהיה רשאי להעביר לו את המסמכים הנ"ל באמצעות אתר האינטרנט שלו או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני.

## 6. נזקי צד שלישי:

הוראות אלה יחולו במלואן גם לעניין תביעות צד שלישי בכל מקרה בו הניזוק בחר בשמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ של המבטח. אין בעצם בחירת שמאי חוץ על ידי צד שלישי כדי לקבוע את אחריותו של המבטח.