



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

כ' באב התשפ"ב
17 באוגוסט 2022

חוזר ביטוח 290-2022
סיווג: כללי > טיוטה

תיקון הוראות החוזר המאוחד שער 6 חלק 2 - הוראות בענף רכב רכוש (טיוטה שלישית)

מתוקף סמכותי לפי סעיפים 2(ב) ו-40 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, ולאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, אני מורה כדלקמן:

1. כללי

הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן - **הרשות**) מסדירות את אופן עבודת חברת ביטוח מול שמאי רכב כדי לאפשר פעילות אובייקטיבית וחסרת פניות מצד שמאים בעת טיפול בתביעות מבטוחי רכב רכוש וצד ג'. בעקבות הליכי ביקורת שערכה הרשות בחברות ביטוח וטיפול בפניות ציבור, הגיעה הרשות למסקנה כי יש צורך הכרחי לעדכן את האסדרה בתחום זה. לצורך כך, בחנה הרשות מספר מודלים קיימים להסדרת תחום זה בארץ ובעולם, וכעת מוצע לאמץ מודל שלפיו יורחב משמעותית מספר השמאים והמוסכים שיעמדו בתנאי הוגנות ומקצועיות, אשר יוכלו לספק שירות לציבור המבוטחים. בהתאם להוראות המובאות במסגרת תיקון זה, מוצע לבטל את רשימות שמאי החוץ המצומצמות ולהורות לכל חברת ביטוח לעשות שימוש במאגר שמאים דינאמי ורחב, ובמנגנון בחירה אקראי, שיצמצם את הזיקה בין השמאי לגורמים השונים המעורבים בתהליך ובכך יחזק את עצמאותו המקצועית. כמו כן, מוצע לקבוע הוראות שיעודדו את הגדלת כמות מוסכי ההסדר הקיימים באמצעות קביעת כללים מנחים לצירוף מוסך כמוסך הסדר, שייקראו מעתה "מוסכים מוסכמים", והסדרת ההתקשרות שבין חברות הביטוח לבין מוסכים המבצעים תיקונים מטעמן, בהתאם לדרכי הפיצוי בפוליסה.

מטרתו של המודל שנבחר היא לשפר את מצבו של הצרכן (מבוטח וצד ג') ולאפשר את שכלול השוק, פתיחת התחרות תוך הגברת טיב התיקון ואיכות השירות הניתנים למבוטחים על ידי חברות הביטוח, השמאים והמוסכים. על כן, מוצע לתקן את הוראות החוזר המאוחד ולהסדיר את עבודת חברת הביטוח עם שמאים ומוסכים כך שהליך תביעת הביטוח על ידי מבוטח יהיה הליך הוגן, יעיל, שקוף ומקצועי לטובת מיצוי זכויותיו.

2. הוראות

בחוזר המאוחד שער 6 חלק 2, יבואו השינויים המפורטים בתיקוני מהדורה בנספח לחוזר זה.

3. תחולה

הוראות חוזר זה יחולו על ענף ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי). על אף האמור, הוראות חוזר זה לא יחולו לגבי צי רכב, אם בחר לוותר על תחולתן.

4. תחילה

(א) תחילתו של חוזר זה חצי שנה מיום פרסומו.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל -

- 1) תחילתן של הוראות סעיפים 2.1.2(ד), 2.1.2(ה), 5.3.1(א), 5.3.1(א1), 5.3.1(ט3), 5.3.1(ט5) ו- 5.3.1(ט14), מיום פרסומו של חוזר זה.
- 2) תחילתן של הוראות סעיפים 2.1.2(ב), 2.1.2(ג1) ו- 3.3.1(ב), 3 חודשים מיום פרסומו של חוזר זה.
- 3) תחילתן של הוראות סעיפים 2.1.2(ג2) ו- 5.3.1(ה2)(ב2) לעניין חישוב הדירוג, חצי שנה מכניסת החוזר לתוקף.

5. הוראת מעבר

על אף האמור בסעיפים 5.3.1(ה1)(ד) ו- 5.3.1(ה2) במשך חצי שנה מיום כניסת החוזר לתוקף תוכל חברת ביטוח שבחרה בכך, להפעיל מנגנון שמאי אקראי שאינו מתבסס על זמינות השמאי אלא על שיוך שמאי למחוז גאוגרפי בלבד, לשלוף שלושה שמות של שמאים לטובת המבוטח או הניזוק בכל שליפה.

ד"ר משה ברקת

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

חלק 2 - הוראות לחוזה בענפי ביטוח כללי

1. הגדרות ספציפיות לחוזה בענפי ביטוח כללי

מונח	הגדרה
אבדן גמור ואבדן גמור להלכה	כמשמעותם בסעיף 6 בתוספת לתקנות תכנית ביטוח רכב רכוש ;
אמצעים אלקטרוניים	מסרון (SMS), יישומון, דואר אלקטרוני, אתר אינטרנט ייעודי או אתר האינטרנט של חברת הביטוח ;
ביטוח מבנה	ביטוח מבנה דירה לפי פרק א' בתוספת לתקנות תכנית ביטוח דירה ;
ביטוח שיורי	כהגדרתו בתקנה 1 לתקנות ביטוח שיורי ;
בעלות פרטית על רכב ¹	בעלות על רכב הרשום ברשות הרישוי על שם יחיד שאינו תאגיד ;
בעלות אחרת על רכב ²	(א) בעלות שאינה בעלות פרטית ; (ב) בעלות על רכב שרשום ברשות הרישוי על שם יחיד שאינו תאגיד ומשמש למטרת עסקו של יחיד או גוף אחר - בתנאי שבחירה בכך חברת הביטוח, והיא מסווגת את כל כלי הרכב מאותו הסוג באותו אופן והודיעה על אופן הסיווג שקבעה מראש למפקח על הביטוח ובלבד שהאחרון לא התנגד לכך ;
דמי ביטוח בענף רכב חובה	סך כל התשלומים הנגבים ממבוטח בענף ביטוח רכב חובה, למעט התוספת למימון קרנית לפי "צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון הקרן", והתוספת למימון עלות אספקת השירותים לפי "צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון עלות אספקת השירותים" ;
דמי ביטוח מינימליים	הסכום המינימלי אותו גובה חברת ביטוח כדמי ביטוח ממבוטחים ;
דמי ביטוח נטו בענף רכב חובה	דמי ביטוח בענף רכב חובה למעט דמים ;
דמים בענף רכב חובה	סכום לכיסוי הוצאות המינהל של חברת ביטוח, עמלות סוכנים ורווח. לגבי ביטוח שיורי - לרבות תקבולים אחרים כאמור בתקנה 5(א) לתקנות ביטוח שיורי ולמעט רווח ;
הצעת תיקון נזק לרכב	אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב ;
חברת ביטוח בענף רכב חובה	חברת ביטוח המורשית לעסוק בענף ביטוח לפי פקודת ביטוח רכב מנועי ;
חברת ביטוח בענף רכב רכוש	חברת ביטוח המורשית לעסוק בענף ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי) ;
חברת שרברים	חברה המספקת שירותי תיקון תקלות אינסטלציה ותיקון נזקי מים המעסיקה, במישרין או בעקיפין, 20 נותני שירות לפחות ;
מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח	כהגדרתו בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי ;
מאגר מידע סטטיסטי	כהגדרתו בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי ;

¹ מקור : נספח לחוזר 2013-1-3, תחילה : 1.2.14.

² מקור : נספח לחוזר 2013-1-3, תחילה : 1.2.14.

<u>מאגר שמאים</u>	<u>מאגר לשליפה אקראית של שמאים המעניקים שירותי שמאות במסגרת תביעת ביטוח, בהתאם לאמור בסעיף 5.3.1(ה);</u>
מבוטח בענף רכב חובה	מבוטח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי, ולעניין שימוש במאגר מידע לאיתור הונאות לרבות מי שפנה לחברת ביטוח בבקשה שתפיק לו תעודת ביטוח בענף רכב חובה;
<u>מוסד מוסכם</u>	<u>מוסד שהתקשר עם חברת ביטוח למתן שירותי תיקון המכוסה על פי הפוליסה ובהתאם לתנאיה לרכב מבוטח או לרכב של צד שלישי שניזוק על ידי רכב מבוטח.</u>
מורשה חיתום במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח	מי שקיבל הרשאת חיתום כמשמעותה בתקנה 6(ב)(1) לתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;
מורשה טכני במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח	מי שקיבל הרשאת חיתום או הרשאת סילוק תביעות לצורך אפיון מערכת ההונאות בביטוח אצל חברת הביטוח, בנייתה, בדיקתה, הטמעתה או תחזוקתה השוטפת;
מורשה סילוק תביעות במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח	מי שקיבל הרשאת סילוק תביעות כמשמעותה בתקנה 6(ב)(2) לתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;
מחוז	כאמור בהודעה על חלוקת שטחי המדינה למחוזות ולנפות ותיאורי גבולותיהם, מיום 20.3.1957 ³ ;
מחירון רכב	קובץ מחירים וכללים שיטתי, מקצועי ובלתי תלוי המשמש לקביעת ערך שוק של כלי רכב מכל הדגמים, בין קונה מרצון לבין מוכר מרצון, שמתפרסם ומתעדכן באופן סדיר ושניתן לעיין בו בכל עת;
מפעיל מאגר הונאות	תאגיד שהסמך הממונה על שוק ההון להקים ולהפעיל מאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח בענף רכב חובה ולספק את השירותים הנדרשים ממאגר זה, לפי תקנות מאגרי מידע של רכב מנועי;
מפעיל מאגר המידע הסטטיסטי	תאגיד שהסמך הממונה על שוק ההון להקים ולהפעיל מאגר מידע סטטיסטי בענף רכב חובה ולספק את השירותים הנדרשים ממאגר זה;
משתנים לקביעת דמי ביטוח בענף רכב חובה	מאפייני רכב, נהג או שימוש ברכב המשמשים לקביעת דמי ביטוח נטו בהתאם לתכנית סיווג סיכונים;
נזק מים	נזק שנגרם לנכס המבוטח בעקבות תקלת אינסטלציה המכוסה במסגרת הביטוח הנרכש;
ערך רכב בסיסי	ערך הרכב המבוטח על פי מחירון רכב ללא התחשבות במשתנים מיוחדים המשפיעים על ערך הרכב האמור, כגון: בעלויות קודמות, עבר תאונתי, קילומטראז', בלאי חריג ומיוחד;
ערך כינון	תיקון או החלפה בצידוד חדש מאותו סוג ואיכות של הצידוד שאבד או ניזוק;
צי רכב	40 כלי רכב ומעלה בבעלות אחת, המבוטחים אצל אותה חברת ביטוח;
קולקטיב רכב	קבוצה של 100 כלי רכב ומעלה המבוטחים אצל אותה חברת ביטוח, במסגרת הסכם לעריכת ביטוח לחברי הקבוצה, ובלבד שמטרתה העיקרית של ההתארגנות כקבוצה אינה לשם עשיית ביטוח בלבד;
רשימת שמאי חוץ	רשימת שמאים שהכירה חברת ביטוח, שפועלת בענף ביטוח רכב מנועי-רכוש, לכל מחוז ובפיקוד גיאוגרפי נאות ובהתאם לתנאים שבפסקת משנה 5.3.1(ה);

³ פורסמה י"פ תשי"ז מס' 531 מיום 11.4.1957 עמ' 761.

רשימת שמאים מכריעים	רשימת שמאים שתורכב על ידי איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים שיישמו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות ותהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של הגוף המוסדי לפי הוראות פרק 2 בחלק 4 של שער 5 ;
שומה לרכב	אומדן נזק סופי שמבצע השמאי לאחר תיקון הרכב ;
שמאי	<u>שמאי רכב בעל רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב, בהתאם להוראות משרד התחבורה ;</u>
שמאי אקראי	<u>שמאי שנבחר באופן האמור בסעיף 5.3.1(ב) ;</u>
שמאי אחר	<u>כל שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חוץ ;</u>
שמאי בית	שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם חברת ביטוח, 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 חברות ביטוח הם מקבוצת הביטוח ; ג. חברת שמאות אשר קבוצת הביטוח מחזיקה בלמעלה מ-5% מאמצעי השליטה בה ; ד. שמאי אשר מספק שירותי שמאות לחברת הביטוח.
שמאי חוץ	<u>שמאי שאינו שמאי בית ואשר נכלל ברשימת שמאי החוץ ;</u>
שמאי מכריע	שמאי שיישום את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות ;
שמאי פרטי	<u>שמאי אשר נבחר על ידי המבוטח שלא באמצעות מנגנון שמאי אקראי ושמאי בית של חברת הביטוח הנתבעת ;</u>
שרברב	נותן שירות המבצע תיקון תקלת אינסטלציה בשל הסיכונים הבסיסיים המכוסים בפוליסה לביטוח דירה או במסגרת ההרחבה לסיכוני מים ונוזלים אחרים ;
שרברב שבהסדר	שרברב או חברת שרברבים שהתקשרו עם חברת הביטוח ;
ענפי ביטוח כללי	ענפי ביטוח כאמור בסעיפים א1.(7) עד (26) להודעת ענפי ביטוח ;
תכנית סיווג הסיכונים	כהגדרתה בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי, העדכנית ביותר שפרסם מפעיל מאגר המידע נכון למועד הגשת ההודעה על דמי הביטוח ;
תכנית סטטיסטית	כהגדרתה בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי, העדכנית ביותר שפרסם מפעיל מאגר המידע נכון למועד הגשת בקשה לקביעת דמי ביטוח לממונה על שוק ההון.
תקלת אינסטלציה	הימלטות או דליפה של מים מתוך מתקני האינסטלציה וההסקה של הדירה או של נכס אחר בבית המשותף, לרבות התבקעות, סתימה או עלייה על גדותיהם של דוודים וצנרת בהתאם לכיסוי הנרכש.

2. חובות חברת ביטוח טרם השקת חוזה בענפי ביטוח כללי

2.1 הנהגת תכנית ביטוח, שינוי בתנאי הביטוח או בדמי הביטוח

2.1.1 רכב חובה

(א) הגשת בקשה לקבלת היתר לדמי ביטוח⁴

- (1) חברת ביטוח המבקשת לקבוע דמי ביטוח, תגיש לממונה על שוק ההון הודעה על כך 10 ימי עבודה לפני המועד שבו מבקשת חברת הביטוח לפרסם (להלן - התקופה הקובעת). מועד הפרסום המבוקש יהיה לפחות 20 יום לפני המועד שבו מבקשת חברת הביטוח להחיל את השינוי בדמי הביטוח.
- (2) חברת ביטוח רשאית להשתמש במשתנים מתוך תכנית סיווג הסיכונים בלבד (וכמפורט בנספח 6.2.1).
- (3) הודעה על שינוי בדמי הביטוח וכל מידע אחר, יוגשו לממונה על שוק ההון בדואר אלקטרוני במבנה קובץ שיקבע הממונה (כפי שיפורסם באתר האינטרנט של רשות שוק ההון).
- (4) הודיע הממונה על שוק ההון או עובד הכפוף לו כי אינו מתנגד לשינוי לפני שחלפו 10 ימי עבודה ממועד ההודעה כאמור בסעיף קטן (1), תהיה רשאית חברת הביטוח להקדים את מועד פרסום דמי הביטוח.
- (5) על אף האמור בסעיף קטן (2) חברת ביטוח רשאית להשתמש בנוסחאות תעריף שונות לציי רכב, בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון כאמור בסעיף קטן (1).
- (6) תוך 21 ימים מתום כל רבעון, חברת ביטוח תדווח לממונה על שוק ההון על כל ההתקשרויות לביטוח ציי רכב ולקולקטיבים הכוללים 500 כלי רכב ומעלה שנעשו במהלך הרבעון. הדיווח יוגש לממונה בדואר אלקטרוני במבנה קובץ שיקבע הממונה ובכל דרך אחרת שיקבע לעניין זה. אם לא נעשתה כל התקשרות עם ציי רכב וקולקטיבים, תגיש חברת הביטוח קובץ ריק.

2.1.2 רכב רכוש

(א) דמי ביטוח מינימליים

הודעות על נוסחאות תעריף שיוגשו על ידי חברות ביטוח לממונה על שוק ההון, לא יכללו דמי ביטוח מינימליים. יובהר כי אין הכוונה להוצאה קבועה כגון זו הכרוכה בהפקת פוליסת ביטוח, שאותה ניתן לשלב בנוסחת התעריף⁵.

(ב) תנאים נאותים לשירות באמצעות מוסד מוסכם

חברת ביטוח שתקשר עם מוסד מוסד מוסכם בכפוף לכללים הבאים:

- (1) על חברת ביטוח לנהל משא ומתן עם כל מוסד שמעוניין להיות מוסד מוסכם;
- (2) חתמה חברת ביטוח עם מוסד על הסכם התקשרות שמגדיר אותו כמוסד מוסכם, תאפשר לכל מוסד אחר בעל מאפיינים דומים לאותו המוסד, ועל בסיס אמות מידה מקצועיות אשר יקבעו על ידי חברת הביטוח, להתקשר עמה בהסכם התקשרות זהה;
- (3) הסכם התקשרות בין חברת ביטוח למוסד מוסכם יכלול, בין היתר, את העקרונות הבאים:

(א) אחריות המוסד המוסכם על תיקון הרכב;

(ב) התחייבויות חברת ביטוח כלפי המוסד המוסכם, יכללו לכל הפחות את הנושאים הבאים:

⁴ מקור: סעיפים 4(א) - 4(ה) בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

⁵ מקור: חוזר 2001/15, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.3.02 ואילך.

⁶ הוראות סעיף זה לא יחולו לגבי צי רכב אם בחר לוותר עליהן.

- (1) תקופת היערכות של 14 יום למוסד המוסכם מיום החתימה על הסכם ההתקשרות עד ליום מתן השירותים ;
- (2) לא לעב את אישור תיקון הרכב שלא לצורך ;
- (3) להעביר את הנתונים הנדרשים למוסד המוסכם על מנת לאפשר טיפול ברכב וזאת לא יאוחר מיום עסקים אחד מרגע הגשת התביעה על ידי המבוטח ;
- (4) לאשר את תיקון הרכב, בהתאם להצעת תיקון נזק לרכב, או להתנגד לה, תוך יום עסקים אחד מקבלתה ;
- (5) שלם למוסד המוסכם בגין תיקון רכב שאושר על ידה, לכל המאוחר, בתוך 14 יום מתום החודש הקלנדרי בו הוגשה החשבונית לחברת הביטוח.
- (ג) החתיבות המוסד המוסכם כלפי חברת הביטוח יכללו לכל הפחות את הנושאים הבאים :
- (1) המוסד המוסכם בעל רישיון להפעלת מוסד כהגדרתו בחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, תשע"ו-2016 (להלן - חוק רישוי שירותים) ;
- (2) לפעול במקצועיות, ביושר ובהוגנות בהליך ובביצוע תיקון הרכב ;
- (3) לקיים את כל הוראות הדין החלות עליו ;
- (4) להעניק הנחה בהתאם למוסכם בינו לבין חברת הביטוח או להתחייב כי מחיר חלקי חילוף שישפק לא יעלה על מחיר החלף שנרכש על ידי חברת הביטוח או עשוי להיות מסופק על ידה או לעשות שימוש בחלקי החילוף שתספק חברת הביטוח, בהתאם להסכמה בין חברת הביטוח למוסד ;
- (5) להחליף חלק שאבד או ניזוק בחלק המתאים לו באיכותו, בתכונותיו ובתיאורו ולציין את סוג החלק ואת המספר הקטלוגי שלו בחשבונית התיקון ;
- (6) להתחיל בתיקון הרכב רק לאחר קבלת אישור מבעל הרכב ומחברת הביטוח ;
- (7) לבצע את העבודה במחיר שעת עבודה בהתאם למוסכם בינו לבין חברת הביטוח ;
- (8) לעדכן את חברת הביטוח תוך 14 ימים על השינויים הבאים :
- א. שינוי בעלות ;
- ב. שינוי או ביטול בתנאי הרישיון ;
- ג. הרשעה בפלילים של בעלי המוסד ;
- ד. הכרזה על חדלות פירעון.
- (9) לא לתת כל תמורה או כל טובת הנאה אחרת לסוכן ביטוח, שמאי או כל גורם אחר בקשר לתיקון במוסד, בין במישרין ובין בעקיפין.
- (ד) חברת ביטוח תתחייב כי ככל שתסבור שהמוסד המוסכם הפר את הסכם ההתקשרות תפנה אליו, תפרט את ההפרה הרלוונטית ותבקש מהמוסד שיחדל מביצוע ההפרה ; לא חדל המוסד המוסכם מביצוע ההפרה תוך 14 ימים מיום פניית חברת הביטוח, תהיה רשאית חברת הביטוח להודיע לו על ביטול ההסכם ; הפר המוסד המוסכם את אותה הוראה בהסכם בשנית, תהיה רשאית חברת הביטוח לסיים את ההתקשרות בפרק זמן קצר יותר.
- (4) חברת ביטוח לא תתקשר בהסכם מסחרי המגביל את המוסד המוסכם בסכום תיקון הרכב או בממוצע עלות תיקון רכב.

(ג) דירוג שביעות רצון מבוטחים

- (1) בסיס מתן השירות על ידי מוסד מוסכם, תפנה חברת הביטוח או סוקר מטעמה, על בסיס מדגמי, למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג' ותבקש ממנו לדרג את מידת שביעות רצונו מהשירות שקיבל (להלן - **ציון המוסד**); הפניה המדגמית יכול שתבוצע באמצעים אלקטרוניים.
- (2) חברת הביטוח תחשב, לכל הפחות, אחת לחודש את ממוצע הציונים למוסד מוסכם שהתקבלו אצלה ב-12 החודשים האחרונים ותציגו באתר האינטרנט שלה, תוך פירוט אופן עריכת המדגם, הצהרה על היותו מדגם מייצג מובהק באופן סטטיסטי, וציון היקפו של המדגם כשיעור מסד האוכלוסיה הרלוונטית.

(ד) שיווק תכנית ביטוח

חברת ביטוח המשווקת תכנית לביטוח רכב רכוש, תציע גם תכנית במסגרתה רשאי המבוטח לבחור כל מוסד וזאת ללא השפעה על גובה ההשתתפות העצמית שישלם המבוטח.

(ה) השפעה על מוסכים והליך תיקון הרכב

- (1) סוכן ביטוח, מוסד או שמאי לא יעניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה, במסגרת ואגב הליך בחירת מוסד ותיקון הרכב.
- (2) סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת המוסד יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותיו של המבוטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי ולא יקבל עמלה או כל טובת הנאה ממוסד או שמאי, לרבות באמצעות חברה לניהול תביעות או כל גורם אחר המעורב בתהליך, וכן בשל שירותי ייעוץ בתביעה מהגורמים האמורים.

2.1.3 ביטוח דירה ובתי עסק

2.1.4 ביטוח אחר

2.2 הוראות לחוזה בענפי ביטוח כללי

2.2.1 רכב חובה

(א) רישום פרטים לגבי משתנים בספח לתעודת ביטוח בענף רכב חובה⁷

- (1) חברת ביטוח רשאית לכלול בספח התיעוד לשאלות חיתום ותשובות בעל הפוליסה עליהן, לפי סעיף 9(ב) לתוספת הראשונה לתקנות ביטוח רכב מנועי (הקמה וניהול של מאגרי מידע), התשס"ד-2004 (להלן – **הספח**) שאלת חיתום ותשובת בעל פוליסה עליה, רק עבור משתנה הנכלל בתכנית הסטטיסטית.
- (2) שינה בעל פוליסה תשובה שנשאלה במועד הנפקת הפוליסה, לאחר הנפקתה, תעדכן חברת הביטוח את הספח בהתאם לשינוי כאמור.
- (3) עבור משתנה הנזכר בספח, נוסח תיעוד שאלת חיתום ותשובת בעל פוליסה עליה, יהיה כדלקמן⁸:

"בעת רכישת הפוליסה השיב בעל הפוליסה כי :

(א) גיל הנהג הצעיר ביותר הצפוי לנהוג ברכב הוא XX.

(ב) האדם הצעיר ביותר הצפוי לנהוג ברכב הוא נהגת / נהג.

(ג) שנת קבלת רישיון הנהיגה לרכב מסוג זה בישראל של הנהג הצעיר ביותר הצפוי לנהוג ברכב

היא XX.

⁷ תיקון מיום 3.10.2013. חוזר 1-7-2013, תחילה: 1.5.14.
⁸ תיקון מיום 3.10.2013. חוזר 1-7-2013, תחילה: 1.5.14.

(ד) מספר התאונות שהביאו לתביעות בביטוח רכב חובה, בשלוש השנים האחרונות, של כל

הנהגים הצפויים לנהוג ברכב XX.

(ה) מספר פסילות רישיון, בשלוש השנים האחרונות של כל הנהגים הצפויים לנהוג ברכב XX.

(ו) ברכב קיימת מערכת התרעה על אי שמירת מרחק (FCW) - כן / לא.

(ז) ברכב קיימת מערכת התרעה על סטייה מנתיב (LDW) - כן / לא.

(ב) הכללת תניית השתתפות עצמית בחוזה ביטוח בענף רכב חובה

(1) חברת ביטוח רשאית להציע פוליסת ביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית⁹.

(2) מנהל ההסדר לביטוח שיורי יציע לכל פונה פוליסת ביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית¹⁰.

(ג) דמי ההשתתפות העצמית¹¹

בפוליסה ייקבע כי דמי ההשתתפות העצמית ינוכו מהפיצויים שלהם זכאי הנוהג ברכב ולא יעלו על הסכומים המפורטים להלן בשל כל ראש נזק:

(1) אבדן השתכרות - עד 7 ימי אבדן השתכרות;

(2) נזק שאינו נזק ממון - עד 25,000 ש"ח.

(ד) תוספות לדמי ביטוח נטו בענף רכב חובה¹²

לדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה במסגרת ההסדר לביטוח שיורי ייוספו כל אלה:

(1) שיעור ההשתתפות במימון הקרן לפי צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון הקרן.

(2) שיעור מימון עלות אספקת השירותים לפי צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון עלות אספקת השירותים.

(3) דמים בשיעור של 8 אחוזים מדמי הביטוח נטו.

(ה) דמי ביטוח בענף רכב חובה¹³

(1) דמי הביטוח נטו שתגבה חברת ביטוח מכל אחד ממבוטחיה יהיו לפי הסכומים שהגישה חברת הביטוח לממונה על שוק ההון בהודעה מראש לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א).

(2) דמי ביטוח נטו, עבור ביטוח כלי רכב שאינו אופנוע, לא יעלו על 90 אחוזים מדמי ביטוח נטו עבור ביטוח בעל מאפיינים זהים במסגרת ההסדר לביטוח שיורי.

(3) הוראות בסעיף קטן (2) לא יחולו על ביטוח כלי רכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון בענף רכב חובה בגין חוזה ביטוח שמועד תחילתו החל מ-1 במרץ 2016 ועד 31 בדצמבר 2016.

(4) חברת ביטוח רשאית לתת הנחות מהדמים בלבד¹⁴.

⁹ מקור: סעיף 3 בחוזר 2008-1-7, עודכן על ידי חוזר 2009-1-15 תחילה: 15.11.2009.

¹⁰ מקור: סעיף 33 בחוזר 2008-1-7, תחילה: 2.11.08.

¹¹ מקור: סעיף 4 לחוזר 2008-1-7 (תוקן בחוזר 2009-1-15), תחילה: 2.11.08.

¹² מקור: סעיף 5 בחוזר 2012-1-3 מחליף את סעיף 5 בחוזר 2009-1-11 שבוטל (בוטלו גם חוזרים 2009-1-12, 2009-1-14), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

¹³ מקור: סעיף 3 בחוזר 2005-1-32. בנוסף, חוזר 2012-1-2 מבטל את סעיף 3(ב) בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.5.12.

¹⁴ מקור: סעיף 3(ג) בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

(ו) דמים בענף רכב חובה¹⁵

שיעור הדמים שתגבה חברת ביטוח בענף רכב חובה, לא יעלה על 16.25% מדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה.

(ז) מועדי תשלום¹⁶

(1) דמי ביטוח בענף רכב חובה ישולמו במלואם עד מועד תחילת הביטוח, כאמור בתקנות קביעת אחידות מטבע בחוזי ביטוח ודמי ביטוח באשראי.

(2) נמחק.

(ח) דמי ביטוח בענף רכב חובה בביטוח לתקופה הקצרה משנה¹⁷

(1) דמי ביטוח בענף רכב חובה, לתקופה הקצרה משנה יהיו:

(א) בעד תקופה של עד שבעה ימים - 5% מדמי הביטוח השנתיים בענף רכב חובה.

(ב) בעד תקופה העולה על שבעה ימים - 5% מדמי הביטוח השנתיים בענף רכב חובה בתוספת 0.3% מדמי הביטוח השנתיים בענף רכב חובה בעד כל יום ביטוח החל ביום השמיני;

(2) חברת ביטוח רשאית לשנות את התנאים כאמור בפסקת משנה (1) בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א);

(3) חברת ביטוח רשאית לשנות את התנאים כאמור בפסקת משנה (1) בעת קביעת דמי ביטוח של כלי רכב שהוא חלק מצי רכב, לתקופת ביטוח הקצרה משנה, בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א).

(ט) נמחק.

(י) רכב מושבת¹⁸

לבקשת המבוטח, ובתנאי שתעודת הביטוח הוחזרה לחברת הביטוח, תחליף חברת הביטוח את פוליסת הביטוח, בפוליסה אשר לפי תנאיה השימוש בכלי הרכב אינו כולל נהיגה כלשהי במשך תקופה רצופה העולה על 30 ימים. חברת ביטוח רשאית לשנות תנאי זה לטובת המבוטח, בכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון.

(יא) הוצאות מינהל בשל הוצאת תעודת ביטוח חליפית¹⁹

חברת ביטוח, למעט מנהל ההסדר לביטוח שיורי, לא תדרוש הוצאות מינהל בגין הוצאת תעודת ביטוח חליפית או בגין הוצאת תעודת ביטוח בשל רכב מוחלף, בסכום העולה על 30 ש"ח.

(יב) עדכון דמי ביטוח בדיעבד²⁰

בענף רכב חובה, ניתן לכלול תנאי לפיו יעודכנו דמי הביטוח בדיעבד. עדכון כאמור יהיה רק בדרך של החזר דמי ביטוח למשלם דמי הביטוח, ולא בדרך של גביית דמי ביטוח נוספים, ובכפוף להודעה מראש לממונה על שוק ההון, לפי הוראות סעיף קטן 2.1.1 פסקה (א).

(יג) דמי ביטוח מופחתים בשל הכללת תניית השתתפות עצמית²¹

¹⁵ מקור: סעיף 5 בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

¹⁶ מקור: סעיף 6 בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

¹⁷ מקור: סעיף 7 לחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

¹⁸ מקור: סעיף 9 בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

¹⁹ תיקון מיום 3.10.2013 חוזר 2013-1-7, תחילה: 1.5.14.

²⁰ מקור: סעיף 11 בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

²¹ מקור: סעיף 33 בחוזר 2008-1-7, תחילה: 2.11.08.

חברת ביטוח בענף רכב חובה תגבה דמי ביטוח מופחתים ממבוטחים הרוכשים פוליסה לביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית, כאמור בסעיף ב לעיל, בהתאם לניתוחים אקטואריים שתערוך חברת הביטוח אשר יוצגו לממונה על שוק ההון.

(יד) נמחק.

(טו) תשלום דמי ביטוח בענף רכב חובה באמצעות כרטיס אשראי²²

תקנות תכנית ביטוח רכב חובה מאפשרות תשלום דמי ביטוח בענף רכב חובה באמצעות כרטיס אשראי. להלן דרישות מינימאליות כתנאי מקדים לעניין הנפקת תעודת ביטוח המבוססת על תשלום דמי ביטוח באשראי והפקת תעודת ביטוח מהמחשב המרכזי של חברת הביטוח המאשרת כי בוצע תשלום בגין התעודה.

חברת ביטוח שקיבלה מראש את אישורו של הממונה על שוק ההון תהיה רשאית להנפיק תעודת ביטוח המבוססת על תשלום דמי ביטוח באשראי והפקתה מהמחשב המרכזי של חברת הביטוח, לאחר שהציגה לממונה על שוק ההון תכנית פעולה מפורטת של השיטה החדשה, שבה תפרט חברת הביטוח, בין היתר, את נושא אבטחת המידע ובלבד שהתקיימו כל אלה:

- (1) חותמת המופקת באמצעות מחשב מרכזי של חברת הביטוח בלבד.
- (2) תשלום אחד ומלא של דמי הביטוח, שיועבר מראש ולא באמצעות צ'קים.
- (3) חותמת בה יופיעו, בין היתר, שם חברת הביטוח, שם הבנק ומספר חשבון הבנק אליו מועברים דמי הביטוח וכן תאריך ושעת התשלום.
- (4) הסכם גיבוי עם הבנק הרלוונטי וכמו כן, לפי העניין, הסכם גיבוי עם חברת כרטיסי אשראי.
- (5) קיום קשר עם בנק ספציפי תוך ציון מספר חשבון הבנק הרלוונטי והפקה של אישור התשלום ממחשב מרכזי של חברת הביטוח בלבד.

(טז) דמי ביטוח נטו במסגרת ההסדר לביטוח שיורי

- (1) דמי ביטוח נטו בענף רכב חובה במסגרת ההסדר לביטוח שיורי יהיו בהתאם לסכומים המפורטים בנספח 6.2.2²³.
- (2) לצורך קביעת דמי ביטוח נטו לאופנועים לנהג נקוב בבעלות פרטית על רכב או בבעלות אחרת שאינם מזוהים כרכב אספנות ולכלי רכב פרטיים ומסחריים, יעשה שימוש במשתנים ובנוסחת התעריף המפורטים בנספח 6.2.3²⁴.
- (3) דמי ביטוח נטו בענף רכב חובה במסגרת ההסדר לביטוח שיורי יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ועודכנו ב-1 בכל חודש לפי שיעור השינוי במדד שפורסם לחודש ינואר 2012 ועד למדד המחירים לצרכן שפורסם לחודש השלישי שלפני יום העדכון²⁵.

²² מקור: סעיפים 3-4 בחוזר 2000/5, תחילה: 4.4.00.

²³ מקור: סעיף 3 בחוזר 2012-1-3 (מבטל את חוזר 2009-1-11), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

²⁴ מקור: סעיף 3, בחוזר 2012-1-3 (מבטל את חוזר 2009-1-11), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

²⁵ מקור: סעיף 4 בחוזר 2012-1-3 (מבטל את חוזר 2009-1-11), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

(4) שיעור הדמים שיגבה מנהל ההסדר לביטוח שיורי יהיה 8% מדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה²⁶.

(5) מנהל ההסדר לביטוח שיורי יגבה דמי ביטוח מופחתים ממבוטחים הרוכשים פוליסה לביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית, לפי הוראות סעיף ב לעיל²⁷.

2.2.2 רכב רכוש

2.2.3 ביטוח דירה ובתי עסק

(א) אופן בחירת שרברב בפוליסה לביטוח דירה

בפוליסה לביטוח דירה תאפשר חברת ביטוח למבוטח לבחור²⁸, בעת הצירוף לביטוח, בפוליסת שרברב הסדר או בפוליסת כל שרברב שייבחר על ידי המבוטח לאחר קרות מקרה הביטוח, כאמור בסעיף 5.4.1.

(ב) ביטול חוזה ביטוח למבנה אגב הלוואה לדיור, הנמכר באמצעות סוכנות של בנק

פוליסת לביטוח מבנה, הנמכרת באמצעות סוכנות של בנק כאמור בסעיף 3.4.2 (הוראות לעניין מכירת ביטוח אגב הלוואה לדיור, באמצעות סוכן תאגיד בבעלות בנק) יכלול אפשרות למבוטח בכל עת לבטל את הביטוח ללא קנס²⁹.

2.2.4 ביטוח דירה ובתי עסק

²⁶ מקור: סעיף 5(ג) בחוזר 2012-1-3 (מבטל את חוזר 2009-1-11), תחילה: התעריפים הקבועים בהוראות אלו הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם הייתה 1 במאי 2012 ואילך. תעריפי ביטוח לאופנוע המשמש שני נהגים נקובים בלבד, הונהגו בחוזים לביטוח רכב חובה בביטוח השיורי שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהם היא 1 ביולי 2012 ואילך.

²⁷ מקור: סעיף 13 בחוזר 2008-1-7, תחילה: 2.11.08.

²⁸ למעט בפוליסה לביטוח דירה אגב הלוואות לדיור באמצעות סוכנויות ביטוח בבעלות תאגיד בנקאי.

²⁹ מקור: סעיף 8 בחוזר 2005-1-12, תחילה: 1.10.05.

2.2.5 ביטוח אחר

(א) דמי ביטוח של ציוד הנדסי³⁰

(1) חברת ביטוח המנפיקה פוליסות לביטוח ציוד מכני הנדסי תקבע את תעריפי הביטוח על פי עקרונות אקטוארים מקובלים אשר יתחשבו, בין היתר, במאפייני הציוד השונים, לרבות גילו.

(2) מקום בו לא ניתן לקבוע תעריפי ביטוח כאמור בפסקת משנה (1), תהא רשאית חברת הביטוח לקבוע בפוליסה כי במקרה של נזק חלקי ישולמו תגמולי הביטוח על פי ערך כינון ללא ניכוי פחת.

2.3 צורת פוליסת ביטוח כללי והבלטת תנאים

2.3.1 רכב חובה

2.3.2 רכב רכוש

2.3.3 ביטוח דירה ובתי עסק

2.3.4 ביטוח אחר

³⁰ מקור: חוזר 2004/17, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.4.05 ואילך.

3 חובות חברת ביטוח בעת התקשרות עם מבוטח בחוזה בענפי ביטוח כללי

3.1 הוראות כלליות

3.1.1 גילוי נאות

3.1.2 קבלת עסקים

3.2 רכב חובה

3.2.1 גילוי נאות

3.2.2 קבלת עסקים

אימות פרטי מידע במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח³¹

הוראות סעיפים (ב) עד (ז) יחולו על חברת ביטוח הפועלת בענף רכב חובה, סוכן ביטוח המשווק פוליסות ביטוח רכב חובה, מנהל ההסדר לביטוח שיורי או מפעיל מאגר מידע הונאות.

(א) אימות פרטי מידע במאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח בתהליך החיתום

(1) לא תופק תעודת ביטוח בענף רכב חובה עבור כלי רכב פרטי עד 3.5 טון, כלי רכב מסחרי עד 3.5 טון או אופנוע ולא תופק תעודת ביטוח בענף רכב חובה של הביטוח השיוורי, מבלי שבוצע אימות בשאלתה מקוונת במאגר בעת תהליך החיתום, לכל הפחות, ביחס לפרטי המידע בשדות החובה, בהתאם לתכנית הסטטיסטית³².

(2) טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה, חברת ביטוח תודיע למבוטח כי חלק מפרטי המידע שמסר בחיתום ייבדקו באמצעות מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח ותקבל את אישורו לכך³³.

(3) מורשה חיתום³⁴ במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח רשאי לעיין בתוצאת שאלת חיתום טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה ועד למועד תשלומה, במהלך עדכונה ובמהלך תהליך החיתום בלבד³⁵.

(4) חברת ביטוח פטורה מחובה כאמור בפסקה (2) אם המבוטח נתן אישור כאמור טרם הפקת תעודת ביטוח קודמת בענף רכב חובה, וביטח את כלי הרכב ברציפות באותה חברת ביטוח ממועד מתן האישור³⁶.

(ב) פטור מחובות אימות פרטי המידע במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח בעת תהליך החיתום

על אף האמור בפסקה (א)(3) לעיל, חברת ביטוח רשאית להפיק תעודת ביטוח בענף רכב חובה מבלי שבוצע אימות במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח או לאמת פרטי מידע בשאלתה באצווה במקרים ובתנאים הבאים :

(1) לא התאפשרה העברת נתונים בין חברת הביטוח ובין מפעיל מאגר הונאות עקב תקלה טכנית, או כאשר תהליך החיתום והפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה התבצעו במועד שאינו בשעות פעילות המאגר ;

³¹ ראו הוראות לעניין מאגר הונאות ביטוח בסעיף 2 בפרק 1 של חלק 3 לעניין מאגר מידע לאיתור הונאות ביטוח.

³² תיקון מיום 3.10.2013 : חוזר 1-7-2013, תחילה : 1.1.14.

³³ מקור : סעיף 9(ב) בחוזר 1-9-2008, תחילה : 1.11.08.

³⁴ ראו סעיף 3 ב בחוזר 1-9-2008, תחילה : 1.11.08.

³⁵ מקור : סעיף 9(א) בחוזר 1-9-2008, תחילה : 1.11.08.

³⁶ מקור : חוזר 1-7-2013, תחילה : 1.1.14.

בחרה חברת ביטוח להפיק תעודת ביטוח בענף רכב חובה באחד מהמקרים המתוארים לעיל, תבצע אימות בשאלתה בתוך שני ימי עסקים מהמועד בו התאפשרה העברת נתונים בינה ובין המפעיל ותודיע בעל פה או בדרך אחרת למבוטח, טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה, כמפורט להלן:

א) במקרה של תקלה טכנית - תודיע כי בכוונתה לאמת את פרטי המידע בתוך שני ימי עסקים וכי תוצאות האימות עשויות להביא להפחתת דמי הביטוח;

ב) במקרה של הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר - תודיע כי בכוונתה לאמת את פרטי המידע בתוך שני ימי עסקים וכי תוצאות האימות עלולות להביא לעדכון דמי הביטוח, או לביטול פוליסת הביטוח³⁷.

(2) כלי הרכב נמנה על צי רכב או קולקטיב רכב³⁸;

(3) כלי הרכב היה מבוטח אצל אותה חברת ביטוח בביטוח בענף רכב חובה בשנה החולפת³⁹, למעט כלי רכב שבוטח בשנה החולפת אצל מנהל ההסדר לביטוח שירותי⁴⁰.

ג) שאלתה באצווה

בחרה חברת הביטוח לאמת פרטי מידע באצווה, כאמור בפסקה (ב) לעיל, תפעל בהתאם לתנאים הבאים:

(1) האימות יבוצע על ידי מורשה חיתום במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח שהוא חברת ביטוח או עובד שלה;

(2) טרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה, חברת ביטוח תודיע למבוטח כי חלק מפרטי המידע שמסר בחיתום ייבדקו באמצעות מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח ותקבל את אישורו לכך;

(3) על אף האמור בפסקת משנה (2), חברת ביטוח שטרם הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה לכלי רכב שהיה מבוטח אצלה בשנה החולפת, קיבלה את אישור המבוטח לאמת את פרטי המידע במאגר בעת תהליך החיתום, פטורה מהודעה למבוטח כאמור⁴¹.

ד) נוהל אחיד לטיפול בסתירות

(1) חברת ביטוח תקבע נוהל אחיד להפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה ולקביעת דמי ביטוח כאשר קיימות סתירות אשר לא בוארו.

(2) הנוהל יפרט, עבור כל פריט מידע שמאומת במאגר, האם חברת הביטוח תתבסס בהפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה ובקביעת דמי הביטוח על פרטי מידע שדווח על ידי המבוטח, או על פרטי מידע המופיע במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח.

(3) הנוהל יקבע כי חברת הביטוח תודיע למבוטח שאם לאחר קבלת תוצאות ערעור כאמור בפסקה (ו) להלן, הסתבר לחברת הביטוח כי היא היתה אמורה לגבות דמי ביטוח נמוכים יותר מאלו שגבתה בעת הפקת התעודה - יוחזר למבוטח הסכום שנגבה ממנו ביתר⁴².

³⁷ מקור: סעיף 10(א) בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

³⁸ מקור: סעיף 10(ב) בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

³⁹ מקור: סעיף 10(ג) בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

⁴⁰ מקור: חוזר 2013-1-7, תחילה: 1.1.14.

⁴¹ מקור: סעיף 11 בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

⁴² מקור: סעיף 12 בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

(ה) הודעות למבוטח על סתירות

- (1) חברת ביטוח תודיע למבוטח בעל פה או בדרך אחרת, בטרם תופק תעודת ביטוח בענף רכב חובה, על כל סתירה בין פרטי המידע שמסר המבוטח בחיתום ובין פרטי המידע המופיעים במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, ותציין לגבי כל סתירה כאמור, באילו פרטי מידע עשתה שימוש לצורך קביעת דמי הביטוח בהתאם להוראות הנוהל אשר נקבע על פי פסקה (ד) לעיל.
- (2) בסמוך לאחר הפקת תעודת ביטוח בענף רכב חובה חברת ביטוח תמסור פירוט בכתב של המידע האמור בפסקת משנה (1) לעיל.
- (3) חברת ביטוח תיידע את המבוטח כי אם הוא עומד על כך שמקור הסתירות האמורות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, באפשרותו להגיש ערעור. בהגשת ערעור כאמור, תפעל חברת הביטוח בהתאם להוראות פסקה (ו) להלן⁴³.

(ו) הגשת ערעור

- (1) מפעיל מאגר הונאות ייקבע "נוהל הגשת ערעור על נתוני המאגר" שיאשר הממונה על שוק ההון, ושיפורסם באתר האינטרנט של חברת ביטוח בענף רכב חובה ושל המפעיל.
- (2) במקרה בו המבוטח עומד על כך כי מקור הסתירות הוא בנתונים שגויים הנמצאים במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, חברת הביטוח תיידע אותו אודות האפשרות להגיש ערעור למפעיל מאגר הונאות ואודות הנוהל להגשתו ותציע להגיש את הערעור עבורו.
- (3) הגשת הערעור תעשה בכתב או בכל דרך אחרת שיקבע מפעיל מאגר הונאות בנוהל האמור בפסקת משנה (1).
- (4) אין בהגשת ערעור בכדי לעכב הנפקת תעודה בענף ביטוח רכב חובה⁴⁴.

(ז) איסור ביטול חוזה ביטוח וגביית דמי ביטוח נוספים⁴⁵

- (1) חברת ביטוח בענף רכב חובה אינה רשאית לבטל את חוזה הביטוח בשל פרטי מידע שהיתה יכולה לקבלם ממאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח, למעט במקרה שבו הפקת תעודת הביטוח התבצעה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר כאמור בפסקה (ב) לעיל.
- (2) חברת ביטוח בענף רכב חובה אינה רשאית לבטל חוזה ביטוח בשל פרטי מידע שתוקנו בעקבות ערעור שהגיש המבוטח.
- (3) הופקה תעודת ביטוח בענף רכב חובה - לא תהיה רשאית חברת ביטוח בענף זה לבקש מהמבוטח דמי ביטוח נוספים, למעט במקרה שבו הפקת תעודת הביטוח התבצעה במועד שאינו בשעות פעילות המאגר בפסקה (ב) לעיל, כמו כן, לא תהיה רשאית חברת ביטוח בענף רכב חובה לבקש מהמבוטח דמי ביטוח נוספים בשל פרטי מידע שהתבהרו בעקבות ערעור של המבוטח.

⁴³ מקור: סעיף 13 בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

⁴⁴ מקור: סעיף 14 בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

⁴⁵ מקור: סעיף 15 בחוזר 2008-1-9, תחילה: 1.11.08.

(4) הופקה תעודת ביטוח בענף רכב חובה ומצאה חברת ביטוח בענף רכב חובה לאחר קבלת תוצאות ערעור של מבוטח כי הייתה אמורה לגבות דמי ביטוח נמוכים יותר מאלו שגבתה בעת הפקת התעודה - תחזיר למבוטח את הסכום העודף שגבתה.

3.3. רכב רכוש

3.3.1. גילוי נאות

(א) תגמולי ביטוח במקרה של אבדן גמור⁴⁶

בשלב הצעת הביטוח (לפני קשירת עסקת הביטוח), חברת ביטוח תפרט את הכללים שיחולו לעניין קביעת תגמולי הביטוח במקרה ביטוח כאמור, וכמפורט להלן:

(1) חברת ביטוח תודיע למבוטח, בשלב הצעת הביטוח, מהו מחירון הרכב ביום כריתת החוזה המשמש לקביעת ערך הרכב לחישוב תגמולי הביטוח בקרות מקרה הביטוח. המחירון יצוין גם בדף פרטי הביטוח.

(2) חברת ביטוח תפרט בכתב בפני המבוטח בשלב הצעת הביטוח, פירוט מלא של המשתנים המיוחדים שבמחירון הרכב העשויים להשפיע על ערך הרכב המבוטח לצורך חישוב תגמולי הביטוח במקרים של אבדן גמור או לחילופין תפנה את המבוטח למשתנים כאמור במחירון הרכב.

(3) חברת ביטוח תכלול בשלב הצעת הביטוח ובהבלטה מיוחדת הסבר מפורט בכתב למשמעות המשתנים המיוחדים והשפעתם על חישוב תגמולי הביטוח במקרה ביטוח, תוך פירוט 2 דוגמאות שכיחות לפחות. הסבר כאמור ייכלל גם בדף פרטי הביטוח.

(4) חברת ביטוח תציין בכתב בשלב הצעת הביטוח ובדף פרטי הביטוח את השפעתם של המשתנים המיוחדים לעניין קביעת דמי הביטוח או תצהיר לחילופין, כי דמי הביטוח של הרכב המבוטח לא הושפעו בשל משתנים מיוחדים של הרכב המבוטח אשר יש בהם כדי להשפיע על ערכו במקרה של אבדן גמור כמפורט לעיל.

(ב) מידע בנוגע לבחירת שמאי ומוסד בחוזה ביטוח רכב רכוש⁴⁷

(1) חברת ביטוח תמסור למבוטח במועד כריתת חוזה הביטוח דף הסבר שיכלול מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי, והליך השומה לבחירת המוסד, בדבר הזכויות העומדות למבוטח על פי פוליסת הביטוח, וכן בדבר הצעדים שעליו לנקוט לשם מימוש זכויות אלה. בנוסף, חברת ביטוח תשקף למבוטח מידע לגבי טווח שכר טרחה סביר אשר החברה נוהגת לשלם בגין שומת שמאי פרטי.

(2) חברת ביטוח תכלול בפוליסה לביטוח רכב רכוש, בדף ההסבר ובאתר האינטרנט שלה, גילוי מפורט של המנגנון לבחירת שמאי אקראי שנקבע בסעיפים 5.3.1(א), 5.3.1(ב), 5.3.1(ג) ו-5.3.1(ח) בהוראות סעיף 5.3.1 – למעט סעיפים (ה) (5) – (ה) (10), (ו), (ז), (ט) (6) – (ט) (10). פירוט של המנגנון ודף ההסבר יימסרו למבוטח בכל מועד על פי דרישתו, לרבות באמצעים אלקטרוניים או אחרים אם ביקש זאת רשימת שמאי החוץ המעודכנת ודף ההסבר יימסרו למבוטח בכל מועד על פי דרישתו באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.

(3) דף ההסבר יכלול הפניה לפתוח אתר האינטרנט של חברת הביטוח בה בן מפורסמים שמות השמאים שבמאגר, הסבר אודות תהליך רשימת שמאי החוץ ותהליך הערכת הנזק והשומה כאמור

⁴⁶ מקור: סעיפים 1, 2, 5 לחוק 2000/12, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.1.01 ואילך.
⁴⁷ מקור: סעיף 7 בחוק 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

בסעיף 5.3.1(א)(1), אופן בחירת המוסד ושמות השמאים המכריעים אשר יכול ויכריעו במחלוקות בהן החברה הינה צד.

(4) חברת ביטוח תציג למועמד לביטוח באמצעות מסמך כתוב, טרם כריתת חוזה הביטוח, את המשמעויות הנגזרות מתיקון רכב באמצעות מוסד מוסכם או באמצעות מוסד אחר נכון לאותו מועד. ולכל הפחות את דמי ההשתתפות העצמית שיידרש מבוטח לשלם בעת תביעה.

(5) חברת ביטוח המשווקת תכנית לביטוח רכב רכוש בעלת כיסוי מצומצם, למשל בשל התניית טיפול הרכב במוסד מוסכם, תמורת הנחה למבוטח, תגלה ותציג למועמד לביטוח את ההבדלים בין תכנית זו לבין תכנית המשווקת על ידה במסגרתה רשאי המבוטח לבחור בכל מוסד, בהתאם לסעיף 2.1.2(ד), ובה בוטחו מספר המבוטחים הגדול ביותר בשנה הקלנדרית הקודמת. גילוי זה יכלול התייחסות, לכל הפחות, להבדלים בעניין:

(א) גובה הפרמיה;

(ב) גובה ההשתתפות העצמית במקרה של נזק חלקי, נזק לצד שלישי וירידת ערך;

(ג) אפשרות בחירת המוסד המתקן;

3.3.2 קבלת עסקים

(א) **דרישות מיגון לרכב⁴⁸**

(1) חברת ביטוח לא תחייב את המבוטח להתקין אמצעי מיגון לרכב אצל ספק שרות יחיד ומסוים, לרבות חברת ספקי שרות, , אלא תאפשר לו לבחור מתקין מתוך רשימה המכילה מספר סביר של מתקינים, בחלוקה גיאוגרפית נאותה, ובאין רשימה כזו, יוכל המבוטח לבחור בכל מתקין אחר, והכל בלבד שקיימים מספר ספקי שרות אשר מתקינים אמצעי מיגון לרכב .

(2) חברת ביטוח וסוכן הביטוח לא יקבלו עמלה, שכר, השתתפות בהוצאות, השתתפות ברווחים או כל הטבה אחרת, במישרין או בעקיפין, ממתקין מערכת המיגון או מספק מערכת המיגון.

⁴⁸ מקור: חוזר 1999/1, תחילה: 15.3.99.

3.4. ביטוח דירה ובתי עסק

3.4.1. גילוי נאות

גילוי אודות חברת שרברבים קשורה⁴⁹

חברת ביטוח המחזיקה בעשרים אחוזים או יותר מסוג מסוים של אמצעי שליטה בחברת שרברבים, תגלה עובדה זו במסגרת רשימת השרברבים שבהסדר, המפורסמת בהתאם לסעיף 5.4.2 להלן.

3.4.2. קבלת עסקים

(א) נמחק

(ב) מכירת ביטוח אגב הלוואה לדיור, באמצעות סוכן תאגיד בבעלות בנק⁵⁰

חברת ביטוח תשלם לסוכן תאגיד בבעלות בנק המורשה לעסוק בתיווך בביטוח מבנה אגב הלוואה לדיור בלבד, עמלת ביטוח בלבד. חברת ביטוח לא תיתן טובת הנאה אחרת, מכל סוג שהוא, לסוכן כאמור, במישרין או בעקיפין, לרבות בדרך של מתן שירותים לבנק.

3.5. ביטוח אחר

3.5.1. גילוי נאות

3.5.2. קבלת עסקים

⁴⁹

⁵⁰ מקור: סעיף 5 בחוזר 2005-1-12, תחילה: 1.10.05.

4 חובות חברת ביטוח בתקופת תקפו של חוזה בענפי ביטוח כללי

4.1. הוראות כלליות

4.2. רכב חובה

4.3. רכב רכוש

4.4. ביטוח דירה ובתי עסק

4.5. ביטוח אחר

5. חובות חברת ביטוח בעת טיפול בתביעה בחוזה בענפי ביטוח כללי

5.1. הוראות כללית

5.2. רכב חובה

5.3. רכב רכוש

5.3.1. שמאות ביטוח רכב רכוש (רכוש וצד ג') - כללי

הוראות סעיפים (א) עד (ט) לא יחולו על צי רכב, אם בחר לוותר על תחולתן

(א) הערכת נזק לאחר קרות מקרה ביטוח

(1) הודיע מבוטח לחברת ביטוח או לסוכן ביטוח אודות מקרה ביטוח, יידעו חברת הביטוח או סוכן הביטוח את המבוטח כי עומדת לו הזכות לפעול באחת מתוך שלוש חלופות:

(א) לבחור שמאי מבין השמאים שישלפו באופן אקראי ממאגר השמאים;

(ב) לבחור שמאי פרטי;

(ג) ככל שמדובר בנזק הניתן לתיקון גם תוך הפעלת הרחבה לפוליסה או כתב שירות, אשר על פי תנאיהם אינם כוללים שירותיו של שמאי - לתקן את הנזק תוך ויתור על שירותיו של שמאי.

הודיע מבוטח לחברת ביטוח אודות מקרה ביטוח, תיידע חברת הביטוח את המבוטח כי עומדת לו הזכות לבחור שמאי חוץ או שמאי אחר, תסביר לו את ההבדלים ביניהם, תיידע אותו בדבר הדרכים העומדות לרשותו לשם קבלת רשימת שמאי החוץ ודף ההסבר כאמור בסעיף 3.3.1(ב)(1), ותציע לו לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ ואת דף ההסבר באמצעות פקס ודואר אלקטרוני⁵¹.

(1א) חברת הביטוח או סוכן הביטוח יסבירו למבוטח את ההבדלים שבין החלופות בסעיף 5.3.1(א)(1) לעיל בשים לב, בין היתר, לסוגיות אלה: שומה קובעת, שכר הטרחה ומנגנון הערעור; על חברת הביטוח למסור למבוטח את דף ההסבר כאמור בסעיף 3.3.1(ב)(1).

(2) פעולתם של חברת ביטוח, סוכן ביטוח ושמאי רכב ליישוב תביעה בענף ביטוח רכב רכוש (עצמי וצד שלישי) ומתן שומה תעשה בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצומצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של מבוטח ושל ניזוק בתביעת צד ג'⁵².

(ב) בחירת שמאי חוץ בידי מבוטח או בידי ניזוק בתביעת צד ג' מתוך רשימת שמאי חוץ מאגר השמאים (למעט מבוטח צי רכב אם בחר אחרת)⁵³

(1) לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, כמפורט בפסקאות משנה 2-6 להלן, על מנת להעריך את הנזק לרכב. בחר מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג', לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, לפעול לבחירת שמאי ממאגר השמאים, תשלוף חברת הביטוח באופן אקראי מתוך מאגר השמאים המתאים לסוג הרכב את שמות השמאים, בהתאם לאמור בסעיף 5.3.1(ה)(2).

(2) הודיע המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' לחברת הביטוח שאין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, תבחר חברת הביטוח 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. חברת הביטוח תעביר

⁵² מקור: סעיף 3 בחוזר 8-1-2007, תחילה: 1.10.07.
⁵³ מקור: סעיף 3 בחוזר 8-1-2007, תחילה: 1.10.07.

למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג' באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ, לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עימו. חברת ביטוח תאסוף ותשמור מידע בדבר מספר השומות שביצע כל שמאי ברשימת שמאי החוץ שנבחר באופן האמור בסעיף זה. חברת ביטוח תעביר למבוטח, לניזוק בתביעת צד ג' או לסוכן ביטוח מטעמם, לפי העניין, ביחס לכל אחד מהשמאים שנשלפו ממאגר השמאים את פרטי ההתקשרות עימו, ותפנה לאתר בו יפורסם הציון שהתקבל מדירוג השמאים ומספר המבוטחים שדרגו אותו בהתאם לסעיף 5.3.1(ה)(2)(ב). המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג' יבחרו שמאי אחד מתוך השמאים שנשלפו, יפנו אליו לצורך ביצוע השומה ויודיעו לחברת הביטוח על השמאי שנבחר.

(3) השמאי יערוך את הצעת התיקון והשומה על פי שיקול דעתו המקצועי, ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות הממונה על שוק ההון והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.

(א3) השמאי יעביר העתק מהצעת התיקון לחברת הביטוח, טרם תחילת תיקון הרכב ולא יאוחר מיום עבודה אחד מיום בדיקת הרכב;

(4) עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים מהן למבוטח, לניזוק בתביעת צד ג' וכן לחברת הביטוח ולמוסד.

(א4) על חברת הביטוח לאפשר לשמאי להעביר את הצעת התיקון והשומה באחת משתי תוכנות לפחות.

(5) חברת הביטוח 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. חברת הביטוח ושמאי החוץ והשמאי יעבירו למבוטח ולניזוק בתביעת צד ג' בסמוך לאחר דרישתו, כל מסמך ומידע שידרוש בעניין הערכת הנזק.

(6) הצעת התיקון והשומה של שמאי שנבחר באופן אקראי ממאגר השמאים החוץ, בין אם שמאי של חברת הביטוח של המבוטח ובין אם שמאי של חברת הביטוח של הניזוק בתביעת צד ג', יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם כן הציגה חברת הביטוח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות לשל כל שמאי שהוא והודיעה על רצונה לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע בתוך שלושה ימי עבודה כמפורט להלן, לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום מסירת הצעת התיקון עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברת הביטוח או בתוך שבוע ממועד העברת השומה לחברת הביטוח, לפי העניין.

(7) המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' יהיו רשאים לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי שנבחר אקראית ממאגר השמאים החוץ, ובלבד שהציגו הצעת תיקון נגדית והודיעו על רצונם לערער לפני תיקון הרכב, או הציגו שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה להם השומה של שמאי החוץ.

(א7) מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' יהיו רשאים לערער על השומה של שמאי שנבחר אקראית ממאגר השמאים ובלבד שהציגו שומה נגדית לא יאוחר מ-14 ימי עבודה לאחר שנמסרה להם השומה של השמאי האקראי. חברת ביטוח תתעד את מועד מסירת השומה למבוטח.

(8) נמחק 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 שיכללו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

(9) חברת ביטוח תישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי שנבחר אקראית ממאגר השמאים החוץ.

(ג) **בחירת שמאי אחד פרטי בידי המבוטח או בידי ניזוק בתביעת צד ג'**

- (1) לחילופין לאמור בפסקת משנה (ב) לעיל חברת ביטוח תאפשר למבוטח לבחור בשמאי אחד פרטי והיא רשאית להתנות בחירה כאמור בכך שהמבוטח יאפשר לשמאי מטעמה לבדוק את הרכב טרם תיקונו. חברת ביטוח המעוניינת בכך תשלח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד משלושה ימי עבודה ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחד הפרטי. שומה זו שומת השמאי הפרטי לא תהיה השומה הקובעת כמפורט בפסקת משנה (ב)(6).
- אין בהוראת סעיף קטן זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה סביר של השמאי האחד הפרטי, ככל שעומדת לו זכות זו, חברת ביטוח תשקף בפני מבוטח שבחר בשמאי פרטי מהו טווח שכר טרחה סביר אשר החברה נוהגת לשלם בגין שומת שמאי פרטי במועד התביעה.
- (2) הצעת התיקון והשומה של שמאי פרטי שנבחר על ידי ניזוק בתביעת צד ג' יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, במידה וצד ג' פעל בהתאם לכל ההוראות שלהלן:

- (א) העביר את הצעת התיקון לחברת הביטוח, טרם תחילת תיקון הרכב.
- (ב) אפשר לשמאי מטעם חברת הביטוח לבדוק את הרכב במהלך 7 ימי עבודה מיום שליחת הצעת התיקון לחברת הביטוח וזאת טרם תיקון הרכב.
- (ג) במקרה שהעבירה חברת הביטוח הצעת תיקון נגדית במהלך אותם 7 ימי עבודה מיום שקיבלה את הצעת התיקון של השמאי הפרטי - אפשר לשמאי מכריע לתת את חוות דעתו בתוך 3 ימי עבודה מיום שקיבל את הצעות התיקון של שני השמאים, וזאת טרם תיקון הרכב.
- (ד) העביר את השומה שערך השמאי הפרטי לחברת הביטוח וחברת הביטוח לא הודיעה על רצונה להתנגד לשומה בתוך 3 ימי עבודה; הציגה חברת הביטוח שומה נגדית והודיעה על רצונה להתנגד לשומה יחולו הוראות סעיף 5.3.1(ח).

- (3) חברת ביטוח תאפשר למבוטח, לניזוק בתביעת צד ג' או לשמאי פרטי מטעמו לשלוח מסמכים באמצעות דואר אלקטרוני או בכל אמצעי תקשורת אחר המקובל באותו מועד באותו ענף.

(ד) **גילוי נאות**⁵⁴

- (1) חברת ביטוח תמסור למבוטח, טרם תיקון הרכב, את כל הצעות התיקון שהגיעו לידיה וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אליה אגב השומה. בנוסף, תמסור למבוטח את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה יכללו בין היתר, על פי העניין, את כל אלה:

- (א) תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה;
- (ב) פירוט הנזק הפיזי שנגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק;
- (ג) הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות:

1) 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.

2) מחירי החלפים.

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

4) מחירי שעת עבודה.

⁵⁴ מקור: סעיפים 7(ה) ו-7(ו) בחוק 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

5) אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך.

6) אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אבדן מוחלט;

ד) כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה;

ה) פרטי עורך השומה וחתימתו בהתאם להוראות הדין.

2) חברת ביטוח רשאית להעביר למבוטח אשר הסכים לכך, את המסמכים כאמור בפסקת משנה (1) לעיל, באמצעות אתר האינטרנט שלה או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני למבוטח.

3) חברת ביטוח שבחרה לתקן את הרכב, תעשה זאת ביעילות ובשקיפות, תציג למבוטח, לכל הפחות, דו"ח מפורט של התיקון ואחריות עבור תיקון הרכב למבוטח.

4) חברת ביטוח תציג למבוטח את המשמעויות הנגזרות מתיקון הרכב באמצעות מוסך מוסכם או באמצעות מוסך אחר נכון לאותו המועד, במסגרת מסמך הכולל את דמי ההשתתפות העצמית שיידרש מבוטח לשלם בעת התביעה.

ה) רשימת שמאי חוץ מאגר שמאים

1) חברת ביטוח תכין רשימת שמאים לכל מחוז בפיזור גיאוגרפי נאות. חברת ביטוח תקים מאגר שמאים בהתאם לכללים הבאים:

א) תאפשר לכל שמאי שאינו שמאי בית שלה, שרישיונו לא הותלה, נשלל או שאינו בתוקף ומעוניין להיכלל במאגר השמאים של החברה (להלן - שמאי מעוניין) להתקשר עימה בהסכם התקשרות זהה להסכם התקשרות שקיים בינה לבין שמאי אחר בעל מאפיינים דומים לשמאי המעוניין, לרבות לעניין שכר השמאי כמפורט בסעיף 5.3.1(ה)3 להלן (להלן - הסכם ההתקשרות); ובלבד שהשמאי המעוניין מסר בכתב את המסמכים הבאים:

1) הצהרה כי אינו מצוי בניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם חברת הביטוח, בנוסח הקבוע בנספח 6.2.4;

2) התחייבות לקיים את כל הוראות הדין הרלוונטיות לעניין עבודת השמאי, לרבות הוראות

הממונה על שוק ההון והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין, בנוסח הקבוע בנספח 6.2.4;

3) אישור רואה חשבון או יועץ מס, בנוסח הקבוע בנספח 6.2.4, שממנו עולה כי סך כל הכנסותיו מכל סוג שהוא מקבוצת הביטוח של חברת הביטוח בכל אחת משתי שנות העסקים הקודמות להתקשרות לא עלה על 30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם חברות הביטוח, ולגבי שמאי חדש - לא עלה על 50% מסך הכנסותיו כאמור; לעניין זה "שמאי חדש" - שמאי אשר העביר לחברת ביטוח אישור המעיד על כך כי במועד הכללתו במאגר השמאים טרם חלפו שנתיים מהיום בו נרשם לראשונה בפנקס השמאים וכל עוד לא חלפו שנתיים מאותו מועד.

4) התחייבות לעדכן את חברת הביטוח על בסיס קבוע בדבר זמינותו לשם עריכת שומה באמצעים שתעמיד לרשותו חברת הביטוח;

ב) מאגר השמאים יכלול לכל הפחות 30% מהשמאים בעלי רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב לפי פרק ט' לחוק רישוי שירותים, בפיזור גיאוגרפי נאות ולא פחות משמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב מבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל חברת הביטוח.

ג) מבלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (ב), חברת ביטוח תוודא כי היא עומדת בדרישות סעיף קטן ב' לעיל לכל הפחות אחת לרבעון - ביום העסקים האחרון בכל רבעון, בהתבסס על מספר כלי הרכב המבוטחים בביטוח רכב רכוש בחברת הביטוח באותו מועד.

ד) חברת ביטוח רשאית להוסיף שמאים למאגר השמאים בכל עת.

ה) מאגר השמאים יתעדכן לכל הפחות פעם אחת בכל יום עסקים, בהתאם לדיווחי השמאים בדבר זמינותם והאזור הגאוגרפי בו הם מספקים שירותי שמאות.

ו) חברת ביטוח רשאית להקים מאגר שמאים נפרד עבור כלי רכב שאינם אחד מאלה: כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 4 טון או אופנועים, ובלבד שבכל מאגר יכללו לכל הפחות 5% מהשמאים בעלי רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב לפי פרק ט' לחוק רישוי שירותים בפיזור גיאוגרפי נאות.

2) רשימת שמאי חוץ של חברת ביטוח תכלול לפחות שמאי אחד לכל 2,000 כלי רכב שהיו מבוטחים בביטוח רכב רכוש אצל חברת הביטוח ביום הראשון של השנה הקלנדרית. ניתן להוסיף שמאים בכל עת.⁵⁵ חברת ביטוח תפעיל את מאגר השמאים בהתאם לכללים הבאים:

א) לבקשת מבטוח או ניזוק בתביעת צד ג', תשלוף חברת הביטוח ממאגר השמאים המתאים לסוג הרכב הניזוק, שמות של שני שמאים מבין כל שמות השמאים המופיעים במאגר כזמינים; לעניין זה, "שמאי זמין" – שמאי שדיווח למאגר שהוא זמין לערוך את השומה במיקום הרכב הניזוק ביום העבודה העוקב למועד פניית המבטוח או הניזוק בתביעת צד ג' או במועד אחר שציין המבטוח או הניזוק בתביעת צד ג'.

ב) דירוג שמאים שבמאגר:

1) בסיום מתן השירות על ידי שמאי שבמאגר, תפנה חברת הביטוח או סוקר מטעמה למבטוח או לניזוק בתביעת צד ג' ותבקש ממנו לדרג את מידת שביעות רצונו מהשירות שקיבל (להלן - ציון השמאי); הפניה יכול שתבוצע באמצעים אלקטרוניים.

2) אחת לרבעון תחשב חברת הביטוח את ממוצע הציונים לשמאי שהתקבלו אצלה ב-12 החודשים האחרונים ותקבע אותו כדירוג השמאי.

ג) הוצאת שמאי ממאגר השמאים תבוצע רק לאחר שיתקיימו כל אלה:

1) חברת הביטוח תמסור לשמאי הודעה מנומקת על הכוונה להוציא אותו ממאגר השמאים בהתאם לפרמטרים אובייקטיביים שנכללו בהסכם ההתקשרות (להלן - הודעה).

2) השמאי יהיה רשאי להגיב להודעה בתוך שבעה ימי עבודה.

3) חברת הביטוח תגבש החלטה בעניין בתוך שלושה ימי עבודה מיום שקיבלה את תגובת השמאי; ואם לא התקבלה תגובת השמאי - בתוך שלושה ימי עבודה מתום המועד שניתן לו להעביר תגובתו.

ד) חברת ביטוח תאסוף ותשמור מידע לגבי מנגנון השליפה ובכלל זה מספר הפעמים שנשלף כל שמאי ומספר השומות שביצע בפועל כל שמאי במאגר השמאים לצורך דיווח כאמור בפסקה (ו) להלן.

3) בכל מקרה, מספר השמאים בכל מחוז לא יפחת משבעה. שכן טרחת השמאים ייקבע בהסכם ההתקשרות ויכלול רכיב קבוע ורכיב משתנה ששיעורו אינו זניח. הנוסחה לקביעת הרכיב המשתנה תהיה גם היא זהה בכלל הסכמי ההתקשרות עם שמאים בעלי מאפיינים דומים ותביא לידי ביטוי לכל הפחות את הפרמטרים שלהלן, אשר ערכיהם יעודכנו ביחס לכל שמאי אחת לרבעון:

א) סוג הרכב בגינו נערכה השומה;

ב) יעילות השמאי - משך זמן העברת השומה לחברת הביטוח;

- (ג) זמינות השמאי - שיעור ביצוע השומות בפועל ביחס למספר הפעמים שבהם נבחר במנגנון השמאי האקראי;
- (ד) החזר הוצאות נסיעה;
- (ה) ציון השמאי כפי שנקבע בהתאם לסעיף 5.3.1(ה)(2)(ב)(2) לעיל;
- (ו) כמות התלויות שהתקבלו על עבודת השמאי;
- (ז) ותק השמאי - ותק השמאי יקבע על פי שנות התמחותו במתן שמאות לסוג הרכב שנדרש תיקונו.
- (4) נמחק. חברת ביטוח תהיה 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.
- (5) נמחק. חברת ביטוח תכלול שמאי ברשימת שמאי החוץ רק לאחר שהשמאי התחייב בכתב לקיים הוראות כל דין הרלוונטיות לעניין עבודת השמאי, לרבות הוראות הממונה על שוק ההון והוראות משרד התחבורה הנוגעות לעניין.
- (6) נמחק. חברת ביטוח תכלול ברשימת שמאי החוץ רק שמאים שהעבירו לה אישור רואה חשבון או יועץ מס, שממנו עולה כי סך כל הכנסותיו מכל סוג שהוא מקבוצת הביטוח של חברת הביטוח בכל אחת משתי שנות העסקים הקודמות לא עלה על 30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם חברות ביטוח בשנה הרלוונטית, ולגבי שמאי חדש - לא עלה על 50% מסך הכנסותיו כאמור. לעניין זה, "שמאי חדש" - שמאי אשר העביר לחברת ביטוח אישור המעיד על כך כי במועד הכללתו ברשימת שמאי החוץ טרם יחלפו שנתיים מהיום בו נרשם לראשונה בפנקס השמאים.
- (7) נמחק. נוסח האישור לפי פסקת משנה (6), יהיה בהתאם לנוסח הקבוע בנספח 6.2.4.
- (8) נמחק. חברת ביטוח לא תתנה הכללת שמאי ברשימת שמאי החוץ בשימוש בתוכנת שמאות מסוימת שאינה אחת מהתוכנות שאפשרה חברת הביטוח לשימוש בהתאם לפסקת משנה (ט)(7).
- (9) נמחק. עדכון רשימת שמאי החוץ ייעשה אחת לשנה, לא יאוחר מה- 30 באפריל, בהתבסס על מספר כלי הרכב המבוטחים בביטוח רכב רכוש בחברת הביטוח, נכון ליום 1 בינואר בשנת הדיווח לממונה על שוק ההון (כמפורט בפסקה (ו) להלן)⁵⁶.
- (10) נמחק. חברת ביטוח רשאית להוציא שמאי מהרשימה הן במהלך השנה, והן במועד העדכון האמור בפסקת משנה (9) לעיל. המבקר הפנימי יבדוק את תקינות תהליך הוצאתו מהרשימה בתוך 60 ימים מהיום בו הוצא השמאי. הוצאת השמאי מהרשימה תתבצע רק לאחר שהתקיימו כל אלה⁵⁷:
- (א) — נמסרה לשמאי הודעה מנומקת על הכוונה להוציאו מהרשימה 21 ימים לפחות לפני קבלת החלטה בעניין זה;
- (ב) — ניתנה לשמאי הזדמנות נאותה לטעון את טענותיו בפני חברת הביטוח, בטרם קבלת החלטה בעניין זה;
- (ג) — ניתנה לשמאי החלטה מנומקת של חברת הביטוח להוציאו מהרשימה, אם הוחלט כך בתום ההליכים המפורטים בפסקה זו.

אחת לשנה, ולא יאוחר מיום 30 באפריל 31 במרץ בכל שנה, תגיש חברת ביטוח לממונה על שוק ההון את המידע המפורט להלן:

- (1) מספר מקרי הביטוח בביטוח רכב רכוש, למעט בביטוח צד ג' בלבד, בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;
- (2) מספר מקרי הביטוח בביטוח רכב רכוש צד ג' בלבד בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;
- (3) מספר הרכבים המבוטחים בחברת הביטוח בביטוח רכב רכוש, למעט בביטוח צד ג' בלבד;
- (4) מספר הרכבים המבוטחים בחברת הביטוח בביטוח רכב רכוש צד ג' בלבד;
- (5) ביחס לפניית חברת הביטוח למנגנון שמאי מכריע בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח: מספר הפניות למינוי שמאי מכריע, מספר הפניות להחלפת שמאי מכריע שנבחר בציון הפניות שבהן הוחלף השמאי המכריע והסיבה להחלפה, ומספר הערעורים שהוגשו שהגישת חברת הביטוח ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות) בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;
- (6) ביחס לפניית מבטח או צד ג' למנגנון שמאי מכריע בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח: מספר הפניות למינוי שמאי מכריע, מספר הפניות להחלפת שמאי מכריע שנבחר בציון הפניות שבהן הוחלף השמאי המכריע והסיבה להחלפה, ומספר הערעורים שהגישו המבוטחים ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות) בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;
- (7) שמות השמאים שהוצאו מרשימת שמאי החוץ שיצאו או הוצאו ממאגר השמאים של חברת הביטוח במהלך השנה ובמועד עדכון הרשימה, תאריך היציאה שלהם מהמאגר ופירוט הסיבות להוצאתם (ככל שהוצאו), לרבות אסמכתאות ותיעוד ההליך כאמור בסעיף 5.3.1(ה)(2)(ג);
- (8) שמות השמאים שהוספו לרשימת שמאי החוץ במהלך השנה ובמועד עדכון הרשימה, טבלת שמות השמאים המופיעים במאגר, עבור כל מאגר בנפרד, תוך ציון הפרטים הבאים: מספר ח.פ/עוסק; שם פרטי; שם משפחה; מספר טלפון; כתובת המשרד; כתובת דואר אלקטרוני; מחוז; מספר הפעמים ששמו נשלף באופן אקראי; מספר הפעמים שנבחר על ידי מבטח; מספר השומות שביצע בפועל; מספר הפעמים ששמו נשלף באופן אקראי ביחס למספר השליפות שבוצעו באזורים בהם הוגדר כזמין.
- (9) אישור על כך כי התקבלו אצל חברת הביטוח אישורים מתאימים עבור כל השמאים הנכללים ברשימה במאגר, בנוסח המפורט בנספח 6.2.5 בפרק נספחים, חתום על ידי היועץ המשפטי של חברת הביטוח או מנהל האגף הרלוונטי.
- (10) נוסח ההסכמים בהם התקשרה חברת הביטוח עם שמאים בעלי מאפיינים שונים בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח.
- (11) תיאור אופן פעולת מנגנון הבחירה האקראי של המאגר.

(ז) נמחק. העסקת שמאי חוץ על ידי חברת הביטוח לצרכי בקרה

העסקת שמאי חוץ על ידי חברת ביטוח לצרכי בקרה עשויה לחזק את הקשר בין חברת הביטוח לשמאי ועלולה לפגום בהחלטותיו בקביעת שומות עתידיות בעת עבודתו כשמאי חוץ.

על חברת ביטוח להימנע מהעסקת שמאי חוץ לצורך עריכת בקרות על שומה לרכב עבורה.

⁵⁸ מקור: סעיף 8 בחוזר 8-2007, תחילה: 1.10.07.

(1) איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ירכיבו רשימת שמאים מכריעים ויקימו מנגנון למינוי ותפעול השמאים המכריעים, לרבות קביעת השכר הקבוע אשר ישולם ביחס לכל הכרעה. השמאי המכריע יהיה נטול ניגודי עניינים בעת ביצוע ההכרעה (להלן - **מנגנון שמאי מכריע**). השמאים המכריעים אשר יישומו 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.

(2) הודיעו המבוטח, ניזוק בתביעת צד ג' או חברת הביטוח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בפסקאות משנה (ב)(6), ~~אז (ב)(7), (ב)(7א), ג(2) או ג(2)ד~~, ייקבע באמצעות מנגנון שמאי מכריע, ישלף הגורם המתפעל את המנגנון, שם של השמאי המכריע, באופן אקראי מתוך רשימת השמאים המכריעים. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של חברת הביטוח הרלוונטית.

(2א) בערעור על שומה בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על הנושאים הבאים:

א) עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון;

ב) עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה;

ג) עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

(3) ~~השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים. השמאי המכריע ייתן חוות דעתו במסגרת לוחות הזמנים הבאים:~~

א) ביחס להצעת תיקון שקיבל משמאי אקראי, בהתאם לסעיפים 5.3.1(ב)(6) ו- (ב)(7) - לא יאוחר מיום עסקים אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון.

ב) ביחס להצעת תיקון שקיבל משמאי פרטי של צד ג', בהתאם לסעיף 5.3.1(ג)(2) - לא יאוחר משלושה ימי עסקים לאחר שקיבל את הצעות התיקון.

ג) ביחס לשומה - לא יאוחר משבעה ימי עסקים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.

(4) שכרו של השמאי המכריע יקבע מראש במסגרת מנגנון שמאי מכריע. כל עוד לא קבע השמאי המכריע כי יש לדחות את השומה הנגדית מטעם המבוטח או צד ג' תישא חברת הביטוח בעלות שכר הטרחה של השמאי המכריע, אחרת השמאי המכריע יקבע, בשים לב לתוצאת הערעור, גם את אופן חלוקת שכרו ואת אופן חלוקת עלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית של המבוטח, בין חברת הביטוח לבין המבוטח למבוטח, או צד ג', בשים לב לתוצאת הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של חברת הביטוח תהיה על חשבון חברת הביטוח.

(ט) **השפעה על שמאים, הליך השומה ותיקון הרכב⁶⁰**

חברת ביטוח, סוכן ביטוח, מבוטח, ניזוק בתביעת צד ג', 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:

(1) לא תוטל כל הגבלה שהיא על מבוטח או על ניזוק צד ג' לפנות ישירות לשמאי. לעניין זה, דרישה של חברת ביטוח כי פניה של המבוטח לשמאי תעשה רק אחרי שהמבוטח או ניזוק צד ג' פנה לחברת הביטוח, תיחשב להגבלה. יובהר כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובתו של מבוטח להודיע לחברת

⁵⁹ מקור: סעיף 5 בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

⁶⁰ מקור: סעיף 6 בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

הביטוח על מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו על קרות המקרה ועל זכותו לתגמולי ביטוח בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח.

(2) בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת השמאי-החף. אין בהוראה זו כדי למנוע מחברת הביטוח להעביר לשמאי מידע לפני עריכת השומה כגון מידע לגבי כיסוי ביטוחי, פרטי פוליסת הביטוח, תנאי הפוליסה, הרחבות וכדומה.

(3) לאחר מסירת הצעת התיקון, רשאים חברת הביטוח, המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' להעלות בפני ~~שמאי-החף~~ השמאי הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת התיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי או הערה הנוגעת לבטיחות הרכב לאור הצעת התיקון. מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. השמאי ימסור גם את הצעת התיקון המעודכנת למוסד, לחברת הביטוח 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 (ב)(6) או (ב)(7).
לעניין זה -

"הערה בעניין טכני" - הערה בדבר טעות לשון, טעות בחישוב, לרבות בשל עלות חלף זהה שהינו בר השגה, השמטה מקרית, הוספת דבר בשוגג וכדומה;

"הערה הנוגעת לבטיחות הרכב" - הערה לפיה תיקון הרכב על פי הצעת התיקון עלול להביא לפגיעה בבטיחות הרכב, לרבות בשל כך שהצעת התיקון עומדת בסתירה לדיון או להוראות משרד התחבורה.
הערות כאמור מצד חברת ביטוח, לא יעכבו את הטיפול בתביעה או יגרמו לתשלום תגמולי ביטוח בחסר למבוטח או צד ג'.

(4) לא ינחו את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באבדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ- 60%.

(5) לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי, ובכלל זה גם: ביצוע פעולות הקשורות להליך יישוב התביעה (החתמה על טופס קבלה ושחרור, בדיקת מיגונים של הרכב וכד'), הפניית מבוטחים למוסכים מוסכמים וצפרט. לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים ולא ידרשו ממנו לחתום או חתימה על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.

(6) חברת ביטוח לא תאפשר שימוש בתוכנות שמאות אשר אינן מאפשרות לשמאי בחירה בין חלפים ממספר סוגים.

(7) חברת ביטוח תאפשר שימוש בלפחות שתי תוכנות מקובלות בשוק או תאפשר הגשת שומות במסמכים שנערכו באמצעות כל תוכנת שמאות מקובלת.

(8) 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.

(9) שינה שמאי פרטים בדוח שהכין שמאי המועסק אצלו או כפוף לו בכל דרך אחרת, ייחתם דוח השמאות בידי השמאי שיזם את השינויים בדוח.

(10) 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 חברת הביטוח על שיקול דעתו המקצועי של השמאי.

(11) סוכן ביטוח, מוסד, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה.

(12) חברת ביטוח, סוכן ביטוח, מוסד 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.

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

(14) חברת ביטוח תתעד כל פעולה שביצעה מול שמאי ממאגר השמאים ותשמור את התיעוד במשך תקופה של שבע שנים לכל הפחות מיום הפעולה; לעניין זה - פעולה שבוצעה בכתב תתועד בדרך של שמירת ההתכתבות, לרבות דוא"ל, מסרונים או כל צורת התכתבות אחרת ופעולה שבוצעה שלא בכתב תתועד בדרך של הקלטת השיחה.

5.3.2. תגמולי ביטוח במקרה של אבדן גמור⁶¹

(א) לא פעלה חברת ביטוח כאמור בסעיף 3.3.1 א[1)-(3)] לעניין גילוי נאות לגבי תגמולי רכב מופחתים, יחול במקרה ביטוח של אבדן גמור ערך הרכב הבסיסי המקובל אצל אותה חברת ביטוח או לפי מחירון אחר מקובל בשוק, ללא התחשבות במשתנים מפחיתים ובלבד שלא צוינו. המבוטח יהיה רשאי להוכיח ערך שוק גבוה מערך הרכב הבסיסי בשל משתנים "חיוביים" דוגמת קילומטראז' נמוך או מספר מועט של בעלים קודמים או כל משתנה אחר המשפיע על הגדלת ערך הרכב.

(ב) בקרות מקרה הביטוח תעביר חברת הביטוח למבוטח, פירוט מלא של אופן חישוב תגמולי הביטוח בהתאם למחירון. חברת הביטוח תנמק כל הפחתה מעבר לשיעור ההפחתה המינימלי הקבוע במחירון וכל הוספה שלא על פי שיעור ההוספה המקסימלי הקבוע במחירון, המיוחסים לכל משתנה שצוין על ידה.

5.4. ביטוח דירה ובתי עסק

5.4.1 בחירת שרברב

בחירת שרברב בקרות מקרה ביטוח

חברת ביטוח תאפשר למבוטח לבחור, בעת קרות מקרה הביטוח, את אופן קבלת השירות משרברב באחת מהדרכים הבאות, לכל הפחות, ובכפוף לפוליסה שנרכשה:

(א) בחירת שרברב שבהסדר;

(ב) בחירת כל שרברב על ידי המבוטח.

5.4.2 הוראות לגבי שרברב שבהסדר בביטוח דירה

(א) רשימת שרברבים שבהסדר

(1) חברת ביטוח תנהל רשימת שרברבים שבהסדר (להלן - "רשימת השרברבים"). רשימת השרברבים תתעדכן מעת לעת ותהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של חברת הביטוח.

⁶¹ מקור: סעיפים 3 - 4 לחוק 2000/12, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.1.01 ואילך.

(2) מספר השרברבים ברשימת השרברבים בכל מחוז יאפשר לחברת הביטוח לתת שירות נאות למבוטחיה (בשים לב, בין היתר, לפריסה גאוגרפית בתוך המחוז). מספר השרברבים לא יפחת מ-12 שרברבים ובמניינם תחשב חברת שרברבים כשלושה שרברבים). פחת מספר השרברבים במחוז מסוים מ-12 יחולו הוראות אלה:

(א) תאפשר חברה ביטוח למבוטח לבחור בכל שרברב, על אף שרכש פוליסת הסדר, בהתאם לסעיף קטן 5.4.1(ב) והמבוטח יישא בהשתתפות עצמית כאילו בחר בשרברב שבהסדר;

(ב) תיידע חברת ביטוח את המבוטח בדבר זכותו בהתאם לסעיף זה.

(3) רשימת השרברבים תכלול פרטים אלה:

(א) שם השרברב או חברת השרברבים;

(ב) כתובת השרברב או חברת השרברבים;

(ג) פרטי ההתקשרות עם השרברב או עם חברת השרברבים;

(ד) האם מדובר בחברת שרברבים;

(ה) הציון שהתקבל מדירוג השרברבים שבהסדר ומספר המבוטחים שדרגו אותו.

(4) בסמוך לרשימת השרברבים יופיע הסבר לגבי תהליך קבלת השירות בתחום נזקי המים בביטוח דירה.

(5) בקרות מקרה ביטוח ובמקרה שבו בחר מבוטח בחלופה של בחירת שרברב מרשימת השרברבים, כאמור בסעיף קטן 5.4.1(א), תמסור חברת ביטוח למבוטח את הרשימה; מסירה כאמור תהיה בכתב או באמצעי אלקטרוני, בהתאם לבחירת המבוטח.

(6) בחר המבוטח בשרברב שבהסדר שאינו חברת שרברבים ותיקון שבוצע על ידו הוא תקלת אינסטלציה בלבד, תאפשר חברת הביטוח לתקן את נזק המים באמצעות חברת שרברבים שתהיה מבין החברות שהתקשרו עמה.

(ב) השפעה על שרברבים

(1) חברת ביטוח לא תתקשר עם שרברב שבהסדר לטובת ביצוע בקרות על אופן פעילות שרברבים.

(2) חברת ביטוח וסוכן ביטוח יציגו בפני המבוטח את החלופות לבחירת זהות השרברב שבהסדר ויאפשרו לו בחירה מלאה ביניהם.

(ג) דירוג שרברבים שבהסדר

(1) בסיום מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר, לרבות במקרה שבו לא בוצע תיקון על ידי השרברב, תערך חברת ביטוח, או סוקר מטעמה, בירור עם המבוטח לגבי שביעות רצונו מהשירות שקיבל.

(2) בירור כאמור יכלול מתן ציון לשרברב שבהסדר. הציון יקבע, בין היתר, על בסיס השירות, מהירות מתן השירות ואיכות התיקון שבוצע על ידי השרברב שבהסדר, ככל שבוצע. בירור כאמור יכול שייערך באופן מדגמי ויהיה בהתאם לכללים סטטיסטיים מקובלים. הבירור יערך עם המבוטחים שקיבלו מסמך מסכם בעניין מתן השירות בהתאם לסעיף 5.4.2(ו) לגבי החודש שחלף.

(3) הבירור ייערך באמצעים אלקטרוניים. ביקש מבוטח שהבירור ייערך באמצעים שאינם אלקטרוניים, תאפשר זאת חברת הביטוח.

(4) הציון שייקבע לשרברב שברשימת השרברבים שבהסדר יחושב כמוצע הציונים שניתנו לשרברב בשנה האחרונה.

(5) חברת ביטוח תעדכן, לכל הפחות, אחת לחודש את דירוג השרברבים שבהסדר.

(ד) אחריות חברת ביטוח

חברת ביטוח אחראית על איכות התיקון והשירות שיינתנו למבוטח על ידי השרברב שבהסדר, לרבות זמינות השירות וסיום התיקון בזמן סביר.

(ה) זמינות מתן השירות על ידי שרברב שבהסדר

(1) בחר מבוטח במסלול שרברב שבהסדר, יחל תיקון הנזק לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד פניית המבוטח לשרברב שבהסדר (להלן - "מועד הביקור") אלא אם אישר המבוטח אחרת; לעניין זה, "יום עבודה" - כל יום מימי השבוע זולת אם הוא יום שבת, ימי שבתון, מועד ממועדי ישראל המפורטים בסעיף 18א(א) לפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח-1948, ויום העצמאות.

(2) פנה מבוטח לארבעה שרברבים שבהסדר לפחות, כאשר כל אחד מהם ציין כי אינו יכול להתחיל בתיקון הנזק תוך שני ימי עבודה והודיע המבוטח על כך לחברת הביטוח, תתאם חברת הביטוח מועד להגעת שרברב שיגיע למבוטח לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד הודעת המבוטח לחברת הביטוח. לא תואמה הגעת שרברב כאמור, יראו את המבוטח כאילו בחר במסלול כל שרברב, כאמור בסעיף קטן 5.4.1(ב), והמבוטח ישלם את דמי ההשתתפות העצמית כאילו בוצע התיקון על ידי שרברב שבהסדר.

(3) נקבע מועד ביקור, לא יעלה זמן ההמתנה לשרברב שבהסדר על שעתיים מעבר למועד הביקור שנקבע.

(4) נקבע מועד ביקור, לא תודיע חברת ביטוח או מי מטעמה למבוטח על דחיית מועד הביקור לאחר השעה 20:00 בערב שקדם למועד הביקור שתואם; הודיעה חברת ביטוח למבוטח על דחיית הביקור לפני השעה 20:00 כאמור, תתאם חברת הביטוח עם המבוטח מועד ושעה חדשים לביקור שייערך תוך יום עבודה אחד, אלא אם ביקש המבוטח אחרת; הודיעה חברת ביטוח למבוטח על דחיית הביקור וקבעה לו מועד ביקור חדש כאמור, לא תורשה לדחות מועד ביקור זה פעם נוספת.

(5) נקבע מועד ביקור ולא הגיע השרברב שבהסדר בזמן שנקבע (להלן - "השרברב הראשון"), ללא שקיבל את אישור המבוטח מראש או ללא שהודיע לו על דחיית הביקור, בהתאם לסעיף קטן (4) יחולו הוראות אלה:

(א) היה זמן ההמתנה לשרברב הראשון בין שעתיים לשלוש שעות, רשאי המבוטח לבחור שרברב אחר מרשימת השרברבים שבהסדר שימשיך בתיקון נזק המים ובתנאי שלא נערך ביקור נוסף של השרברב הראשון;

(ב) עלה זמן ההמתנה על שלוש שעות, והודיע המבוטח על כך לחברת הביטוח, תתאם חברת הביטוח מועד להגעת השרברב הראשון שיגיע למבוטח לא יאוחר משלוש שעות ממועד הודעת המבוטח לחברת הביטוח או במועד אחר אם ביקש זאת המבוטח; לא הגיע השרברב הראשון לאחר תיאום נוסף מצד חברת הביטוח, תאפשר חברת הביטוח למבוטח לבחור בכל שרברב, על אף שרכש פוליסת הסדר, בהתאם לסעיף קטן 5.4.1(ב) והמבוטח יישא בהשתתפות עצמית כאילו בחר בשרברב שבהסדר.

(ו) מסמך מסכם בעניין מתן שירות

בסיום השירות על ידי השרברב שבהסדר, תמסור חברת ביטוח למבוטח מסמך מסכם הכולל פירוט לגבי השירות שניתן לו; המסמך יכלול, לכל הפחות, את אלה:

- (1) ממצאי השרברב לגבי מקור הנזק;
 - (2) הפעולות אשר נדרשו לדעתו לתיקון הנזק;
 - (3) פירוט הביקורים שתואמו מול המבוטח ופעולות התיקון שבוצעו בכל ביקור; תואם ביקור אך לא התקיים בפועל או שלא בוצע תיקון, תפרט החברה את הסיבה לכך.
- מסירת המסמך כאמור תהיה בכתב או באמצעי אלקטרוני, בהתאם לבחירת המבוטח.

(ז) תנאים נאותים לשירות באמצעות שרברב שבהסדר

- (1) הסכם התקשרות של חברת ביטוח עם שרברב שבהסדר יכלול, בין היתר, עניינים אלה: דרישות לעניין איכות חומרי העבודה שבהם משתמש השרברב, שעות העבודה של השרברב; הסכם ההתקשרות עם השרברב שבהסדר לא יכלול מגבלה בנוגע לסכום תביעה ממוצעת.
- (2) חברת ביטוח תעביר לממונה על שוק ההון את הסכם ההתקשרות מול השרברבים שבהסדר ואת נספחיו.

(ח) הוראות נוספות לעניין נותני שירות

- (1) חברת ביטוח לא תתקשר עם חברת שרברבים בהסכם בלעדי או בהסכם אחר שהוא הסדר כובל לפי סעיף 2 לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988, אלא אם כן קיבלה לגביו פטור או אישור בהתאם להוראות החוק האמור.
- (2) עלות תיקון נזק מים תשולם לשרברב שבהסדר על ידי חברת ביטוח עבור כל תיקון שביצע.

5.5. ביטוח אחר

דברי הסבר

לסעיף 1 - כללי

הוראות רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן - **הרשות**) מסדירות את אופן עבודת חברת ביטוח מול שמאי רכב כדי לאפשר פעילות אובייקטיבית וחסרת פניות מצד שמאים בעת טיפול בתביעות מבוטחי רכב רכוש וצד ג'. בשוק הביטוח ובשוק הרכב פועלים מספר שחקנים בעלי אינטרסים שונים ולעיתים אף מנוגדים - המבטח, השמאי והמוסד. תפקידו של השמאי לבחון בעין מקצועית ובלתי תלויה את הנזק תוך שמירה על יושרה מקצועית, ובמנותק מהאינטרסים השונים.

בעקבות הליכי ביקורת שערכה הרשות בחברות ביטוח וטיפול בפניות ציבור וכן בעקבות בדיקות מול שחקנים נוספים המעורבים בתהליך טיפול בתביעה, וכדי לצמצם את ניגוד העניינים בין השחקנים השונים בשוק, נבחנו מספר מודלים אפשריים להסדרת תחום זה, בארץ ומחוצה לה.

בתיקון זה מוצע לבטל את רשימות שמאי החוץ המצומצמות ולהורות לכל חברת ביטוח לעשות שימוש במאגר שמאים דינאמי ורחב, במנגנון בחירה אקראי. כמו כן, מוצע לקבוע הוראות שיעודדו את הגדלת כמות מוסכי ההסדר הקיימים באמצעות קביעת כללים מנחים לצירוף מוסד כמוסד הסדר, שייקראו מעתה "מוסכים מוסכמים", והסדרת ההתקשרות שבין חברות הביטוח לבין מוסכים המבצעים תיקונים מטעמן, בהתאם לדרכי הפיצוי בפוליסה.

מטרתו של המודל שנבחר היא לשפר את מצבו של הצרכן (מבוטח וניזוק בתביעת צד ג') ולאפשר את שכלול השוק, פתיחת התחרות גם בתחום החלפים תוך הגברת טיב התיקון ואיכות השירות הניתנים למבוטחים על ידי חברות הביטוח, השמאים והמוסכים. על כן, מוצע לתקן את הוראות החוזר המאוחד ולהסדיר את עבודת חברת הביטוח עם שמאים ומוסכים וזאת במטרה כי הליך תביעת הביטוח על ידי מבוטח יהיה הליך הוגן, יעיל, שקוף ומקצועי לטובת מיצוי זכויותיו.

יצוין כי מנגנון מוסכי ההסדר, אותו מוצע לשנות במסגרת תיקון זה, איזן במידה מסוימת את העיוות שנוצר בשומות הרכב לאור הפער שבין מחירי החלפים הנקובים בשומת רכב, ועל בסיס מחויבת חברת הביטוח, לבין מחירם בפועל. כעת, לטובת יישום השינוי המוצע במנגנון מוסכי ההסדר ולאפשר מחירים תחרותיים, נדרשת אסדרה משלימה, אשר מצויה בתחום סמכותו של משרד התחבורה, שתביא את מחירי החלפים הנקובים בשומות הרכב לרמת מחירי השוק.

לסעיף 3 - תחולה

מוצע כי בדומה להוראות החוזר המאוחד גם הוראות חוזר זה יחולו על חברות הביטוח הפועלות בענף ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי). לגבי צי רכב, לא יחולו אם בחר לוותר על תחולתן.

לסעיף 4 - תחילה

מוצע לקבוע כי תחילתו של חוזר זה תהיה חצי שנה מיום פרסומו, על מנת לאפשר זמן היערכות מספק לחברות הביטוח.

יחד עם זאת, כדי למנוע עיוות בחישוב ציוני השמאים והמוסכים המוסכמים, המבוססים על סקר שביעות רצון של המבוטחים או הניזוקים בתביעת צד ג', מוצע לקבוע כי חישוב הדירוג (לרבות עבור שכר הטרחה המשתנה של השמאי) יכנסו לתוקף שנה מיום פרסומו של החוזר.

לסעיף 5 - הוראת מעבר

על מנת לאפשר לחברות הביטוח זמן להיערך להקמתו של מאגר שמאי אקראי המתבסס על זמינות השמאי, מוצע לקבוע כי במשך שנה מכניסת החוזר לתוקף תהינה חברות הביטוח רשאיות להפעיל מנגנון שמאי אקראי שאינו

מתבסס על זמינות השמאי אלא על שיוכו למחוז גאוגרפי ובעת פניית מבוטח או ניזוק בהתאם להוראות סעיף 5.3.1(ב), יישלפו מהמאגר שמותיהם של שלושה שמאים.

דברי הסבר לנספח - תיקון הוראות החוזר המאוחד שער 6 חלק 2

לסעיף 1 - הגדרות

מאגר שמאים - מוצע לקבוע כי מאגר השמאים יהיה מאגר לשליפה אקראית של שמאים המעניקים שירותי שמאות במסגרת תביעת ביטוח, בהתאם לתנאים הקובעים בסעיף 5.3.1(ה).

מוסד מוסכם - מוצע לקבוע כי מוסד מוסכם הינו מוסד שהתקשר עם חברת ביטוח למתן שירותי תיקון לרכב מבוטח או רכב צד שלישי שניזוק על ידי רכב מבוטח, כאשר התיקון הינו תיקון שמכוסה על פי הפוליסה ובהתאם לתנאיה.

רשימת שמאי חוץ - מוצע למחוק את ההגדרה, לאור המעבר למאגר שמאים.

שמאי - מוצע להוסיף הגדרת שמאי, לפיה שמאי הינו שמאי רכב בעל רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב, בהתאם להוראות משרד התחבורה.

שמאי אקראי – מוצע להגדיר שמאי אקראי כשמאי שנבחר באופן האמור בסעיף 5.3.1(ב).

שמאי אחר - מוצע למחוק את הגדרת שמאי אחר כדי להחליפה בהגדרת שמאי פרטי.

שמאי בית - לאור ביקורות שערכה רשות שוק ההון, שבהן נמצא כי חברות ביטוח שונות העסיקו שמאים מרשימת שמאי החוץ לצורך עריכת שומות נגדיות, מוצע התיקון להגדרת "שמאי בית". בשל חשש לניגוד עניינים בין חברת הביטוח לבין שמאי כאמור, מוצע לקבוע כי שמאי שמספק שירותים לחברת ביטוח, לרבות ביצוע שומות מטעם חברת הביטוח - כגון שומות נגדיות ולמעט שירות כשמאי אקראי, ייחשב כשמאי בית שלה ולא יוכל להיכנס למאגר השמאים באותה חברה.

שמאי חוץ - מוצע למחוק את הגדרת שמאי חוץ כדי להחליפה בהגדרת שמאי אקראי.

שמאי פרטי - מוצע להגדיר שמאי פרטי כשמאי שנבחר על ידי מבוטח והינו שמאי שאינו שמאי בית ואינו שמאי אקראי, דהיינו שלא נבחר ביחס לאותו מקרה ביטוח מתוך מאגר השמאים האקראיים כאמור בסעיף 5.3.1(ב).

לסעיף 2.1.2(ב) תנאים נאותים לשירות באמצעות מוסד מוסכם (למעט מבוטח צי רכב אם בחר אחרת)

במטרה להטיב את השירות למבוטחים וכן ליעל ולשפר את ההתקשרות בין חברות הביטוח למוסכים, מוצע לקבוע עקרונות שיחייבו את חברות הביטוח ואת המוסכים המוסכמים. העקרונות יהיו בסיס לחוזה בין חברת ביטוח למוסד ויחייבו את הצדדים לנהוג בהגינות ובשקיפות תוך מתן שירות יעיל למבוטחים.

מוצע לקבוע כי חברת ביטוח תהיה חייבת לנהל משא ומתן עם כל מוסד שמעוניין להיות מוסד מוסכם וכן להתקשר עם מוסכים מוסכמים בעלי מאפיינים דומים בהסכמי התקשרות זהים.

עוד מוצע לקבוע כי הסכם ההתקשרות בין חברת הביטוח למוסד המוסכם יכלול, בין היתר, את העקרונות הקבועים בסעיף כאשר אלה מהווים מנגנונים מאזנים בין האינטרס של חברת הביטוח לאלה של המוסד המוסכם ויסייעו לתהליך התביעה להיות הוגן, יעיל, שקוף ומקצועי לטובת מיצוי זכויותיו של המבוטח. הצדדים מחויבים לפעול בהוגנות הדדית האחד כלפי השני, לא לעכב את הליך התיקון יתר על המידה, לגבות מחיר הוגן מחד ולעמוד באמות מידה סבירות לאישור תשלומים מאידך, כמו-כן מוצע לקבוע כי חברת הביטוח תהא רשאית לבטל את ההתקשרות עם המוסד רק לאחר שניתנה למוסד האפשרות לחדול מביצוע ההפרה.

לאור פרקטיקות שהיו נהוגות בחלק מהחברות מוצע לקבוע באופן מפורש כי חברת ביטוח לא תגביל את המוסד המוסכם במסגרת ההסכם המסחרי ביניהם את סכום תיקון הרכב או בממוצע עלות תיקון הרכב.

לסעיף 2.1.2(ג) דירוג שביעות רצון מבוטחים (למעט מבוטח צי רכב אם בחר אחרת)

מכיוון שהמבוטח הוא זה שבחר את המוסד המוסכם, מוצע לפרסם את דירוג רמת שביעות הרצון של מבוטחים שקיבלו שירות באותו מוסד באתר האינטרנט של חברת הביטוח. הדירוג יאפשר שקיפות מלאה ויעודד את המוסכים לשפר את רמת השירות שניתנת על ידם.

לסעיף 2.1.2(ד) שיווק תכנית ביטוח

על מנת לאפשר למבוטח לרכוש את הביטוח המתאים לו ביותר לרבות האפשרות לבחור מוסד בעת קרות מקרה הביטוח, מוצע כי תחול חובה על חברת הביטוח לשווק לכל הפחות תכנית ביטוח אחת בה רשאי המבוטח לבחור כל מוסד, ללא השפעה על גובה ההשתתפות העצמית שישלם.

לסעיף 2.1.2(ה) השפעה על מוסכים והליך תיקון הרכב

על מנת למנוע השפעה אסורה של סוכן ביטוח, מוסד או שמאי על בחירת המוסד על ידי המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג', מוצע לקבוע כי יאסר עליהם להעניק או לקבל עמלה או כל טובת הנאה במסגרת ואגב הליך בחירת המוסד ותיקון הרכב.

עוד מוצע לקבוע כי סוכן ביטוח שיהיה מעורב בהליך בחירת המוסד יעשה זאת רק לשם מיצוי זכויות המבוטח ולא יקבל עמלה או כל טובת הנאה ממוסד או שמאי, לרבות בשל שירותי ייעוץ שונים.

לסעיף 3.3.1(ב) לנספח

על מנת שמבוטח ידע שהוא יכול לפנות לשמאי לצורך הערכת הנזק שנגרם לרכבו ולבחור את המוסד בו יתקן את הרכב, מוצע לקבוע כי חברת הביטוח תעביר למבוטח ותפרסם לציבור באמצעות אתר האינטרנט שלה את האפשרויות העומדות בפניו לבחירת השמאי והליך השומה ולבחירת המוסד. בנוסף, חברת ביטוח תשקף למבוטח מידע לגבי טווח שכר טרחה סביר אשר החברה נוהגת לשלם בגין שומת שמאי פרטי.

עוד מוצע לחייב את חברת הביטוח ליידע את המבוטחים, כבר בשלב שלפני כריתת חוזה הביטוח, בנוגע להשלכות הכלכליות החזויות של תביעה בחברת הביטוח ובכך לשפר את יכולת ההשוואה בין חברות הביטוח. בנוסף, מוצע לקבוע כללים בנוגע לגילוי שיינתן בעת שיווקן של פוליסות ביטוח אשר מספקות כיסוי מצומצם לצד חסכון משמעותי בפרמיה.

כדי לאפשר למועמד לביטוח לבצע בחירה מושכלת של הכיסוי הביטוחי המתאים לו, מוצע לקבוע כי חברת ביטוח המשווקת תכנית לביטוח רכב רכוש אשר על פי תנאיה תיקון הרכב המבוטח יערך במוסד מוסכם בלבד ועל כן היא טומנת בחובה הנחה למבוטח, תגלה ותציג למבוטח ההבדלים שבין תכנית זו לבין תכנית שבה המבוטח יכול לבחור בכל מוסד בהתאם לסעיף 2.1.2(ד) ובה בוטחו מספר המבוטחים הגדול ביותר בשנה הקלנדרית הקודמת. ההבדלים שתציג חברת הביטוח יהיו לכל הפחות בעניין גובה הפרמיה, גובה ההשתתפות העצמית במקרה של נזק חלקי, נזק לצד שלישי וירידת ערך, והאפשרות לבחירת המוסד המתקן.

לסעיפים 5.3.1(א)-(א1) לנספח

מוצע לעגן את חובתם של חברת ביטוח או סוכן ביטוח, שמבוטח הודיע להם על קרות מקרה הביטוח, ליידע אותו כי עומדת לו הזכות לפעול באחת מתוך שלוש חלופות: בחירת שמאי ממאגר השמאים, בחירת שמאי פרטי, או - במקרים שבהם מדובר בנזק שניתן לתיקון במסגרת הרחבה או כתב שירות אשר על פי תנאיהם אינם כוללים שירות של שמאי, לתקן את הנזק תוך ויתור על שירותיו של שמאי. למעשה מדובר בהוראה אשר מעגנת את מצב העולם כפי שנהוג בפרקטיקה כיום.

עוד מוצע לקבוע כי חברת הביטוח או סוכן הביטוח יסבירו למבוטח את משמעות הבחירה בין החלופות שלעיל, לרבות בחירת החלופה ללא שמאי ובהתאם למפורט בסעיף, כל זאת על מנת לאפשר למבוטח לבצע בחירה מושכלת המתאימה לצרכיו.

לסעיפים 5.3.1(ב)(1)-(2) לנספח

מוצע לקבוע כי עם פניית מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' לבחירת שמאי ממאגר השמאים, חברת הביטוח תשלף באופן אקראי שמות של שמאים מתוך המאגר המתאים לסוג הרכב ובהתאם להוראות סעיף 5.3.1(ה)(2) לחוזר. בנוסף, על מנת לאפשר למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג' לבצע בחירה מושכלת של שמאי מבין השמאים שנשלפו על ידי חברת הביטוח ועל מנת לעודד את השמאים לשפר את רמת השירות הניתנת על ידם, מוצע לקבוע כי חברת הביטוח תעביר למבוטח ולניזוק בתביעת צד ג' יחד עם שמות השמאים את הפרטים שלהלן: פרטי ההתקשרות של השמאים, הוותק המקצועי באותו ענף בו נדרשת השומה, הציון שהתקבל מדירוג השמאים ומספר המבוטחים שדרגו אותם. עוד מוצע לקבוע, כי לאחר שהמבוטח או הניזוק בתביעת צד ג' יבחר שמאי אחד מבין השמאים שנשלפו ויפנה אליו לצורך ביצוע השומה, הוא יודיע לחברת הביטוח על השמאי שנבחר.

לסעיף 5.3.1(ב)(3א) ו-(4א) לנספח

על מנת לקצר את הליך הערכת הנזק, מוצע לקבוע כי הצעת התיקון תועבר מהשמאי לחברת הביטוח בתוך לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום בדיקת הרכב ולפני תיקונו. כמו כן, לאור המעבר למאגר של שמאים אקראיים, וחובתה של חברת הביטוח להתקשר עם מספר גדול של שמאים, וכדי למנוע מצב שבו השמאים יהיו מחויבים לעבוד בתוכנה ספציפית אחת, מוצע לחייב את חברת הביטוח לאפשר לשמאים להעביר את הצעת התיקון והשומה באחת משתי תוכנות לפחות.

לסעיף 5.3.1(ב)(6) לנספח

מוצע לקבוע כי הצעת התיקון והשומה של שמאי שנבחר באופן אקראי ממאגר השמאים, בין אם השמאי ממאגר השמאים של חברת הביטוח של המבוטח ובין אם של הניזוק בתביעת צד ג', יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות אלא אם כן פעלה חברת הביטוח לערעור בפני שמאי מכריע בהתאם להוראות הסעיף. זאת במטרה למנוע מצב שבו תביעת ניזוק צד ג' תידחה בשל כך שהשמאי האקראי שנבחר היה שמאי ממאגר שמאים של חברת הביטוח המבטחת אותו או להיפך. כמו כן, מוצע להאריך את משך הזמן של חברת הביטוח להודיע על רצונה לערער על הצעת התיקון למוסד ולמבוטח, לשלושה ימי עבודה ממועד מסירת הצעת התיקון.

לסעיפים 5.3.1(ב)(7)-(7א) לנספח

למען בהירות ההוראות, מוצע לפצל את סעיף 7 לשני סעיפים: סעיף 7 יקבע הוראות לערעור על הצעת התיקון וסעיף 7א הוראות לערעור על השומה. כמו כן, מוצע לאפשר למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג' לערער על שומת השמאי האקראי בתוך 14 ימים לאחר מסירתה. על חברת הביטוח לתעד את מועד מסירת השומה למבוטח.

לסעיף 5.3.1(ב)(8) לנספח

למען בהירות ההוראות, מוצע להעביר את ההוראה לסעיף 5.3.1(ח)(2א), על מנת לאחד אותה עם ההוראות הנוגעות לערעור על שומה של שמאי פרטי שנבחר בידי ניזוק בתביעת צד ג'.

לסעיף 5.3.1(ג)(1) לנספח

מוצע להאריך את משך הזמן שעומד לרשות חברת הביטוח לבדוק את הרכב של מבוטח שבחר בשמאי פרטי טרם תיקונו לשלושה ימי עבודה. כמו כן, מוצע לקבוע כי חברת ביטוח תשקף בפני מבוטח שבחר בשמאי פרטי מהו טווח שכר טרחה סביר אשר החברה נוהגת לשלם בגין שומת שמאי פרטי במועד התביעה.

לסעיף 5.3.1(ג)(2) לנספח

מוצע לקבוע כי שומה של שמאי פרטי שנבחר בידי ניזוק בתביעת צד ג', תוכל להיות "שומה קובעת" במידה וצד ג' פעל בהתאם לכללים שלהלן, שמטרתם לאפשר לחברת הביטוח לבדוק את הרכב בזמן סביר וטרם תיקונו:

(א) העביר את הצעת התיקון לחברת הביטוח טרם תיקון הרכב;

(ב) אפשר לשמאי מטעם חברת הביטוח לבדוק את הרכב במהלך שבעה ימי עבודה מיום שליחת הצעת התיקון לחברת הביטוח וטרם תיקון הרכב;

(ג) במידה וחברת הביטוח העבירה הצעת תיקון נגדית במהלך אותם שבעה ימי העבודה מיום שהעביר צד ג' את הצעת התיקון של השמאי הפרטי וצד ג' לא תיקן את הרכב במשך 3 ימי עבודה מיום שקיבל השמאי המכריע את הצעות התיקון של שני השמאים. זאת על מנת לאפשר לשמאי המכריע, במידה וירצה, לבדוק את הרכב בעצמו;

(ד) העביר את השומה של השמאי הפרטי לחברת הביטוח והיא לא הציגה שומה נגדית ולא הודיעה על התנגדות בתוך שלושה ימי עבודה. במידה והודיעה על רצונה להתנגד תפנה החברה למנגנון שמאי מכריע ויחולו הוראות סעיפים 5.3.1(ח)(2) ו-5.3.1(ח)(3).

כמו כן, מוצע כי חברת ביטוח תציג למבוטח מהו טווח שכר הטרחה הסביר הנהוג בחברה לעניין שומה של שמאי פרטי על מנת לצמצם פערים בין הפיצוי שיקבל המבוטח לבין התשלום מחברת הביטוח ולאפשר למבוטח בחירה מושכלת.

לסעיף 5.3.1(ג)(3) לנספח

מוצע להבהיר כי חברת ביטוח צריכה לאפשר לניזוק בתביעת צד ג' או לשמאי פרטי מטעמו לשלוח מסמכים באמצעי תקשורת מקובלים בענף.

לסעיפים 5.3.1(ד)(3) ו-5.3.1(4) לנספח

מוצע לקבוע כללים בנוגע למידע שיוצג בפני המבוטח במקרה בו בחרה חברת הביטוח בדרך פיצוי של תיקון הרכב. עוד מוצע להציג למבוטח בשעת תביעה את ההשלכות הכלכליות החזויות בשל תביעת הביטוח ובכך לאפשר לו לבצע החלטה מושכלת בנוגע להגשת תביעה במסגרת הפוליסה.

לסעיף 5.3.1(ה)(1)(א) לנספח

כדי לצמצם את החשש לניגוד עניינים ולהבטיח את אי תלותו של השמאי בחברת הביטוח, מוצע לחייב את חברות הביטוח להקים מאגר שמאים אקראי.

חברת הביטוח תאפשר לכל שמאי מעוניין, אשר הוגדר כשמאי שאינו שמאי בית שלה, שרשיונו לא הותלה, נשלל או שאינו בתוקף ומעוניין להיכלל במאגר של החברה - להתקשר עימה בהסכם התקשרות. עוד מוצע לקבוע, במטרה להבטיח את אי תלותו של השמאי בחברת הביטוח וכדי למנוע אפשרות שזוהות השמאים במאגר תושפע מהתנאים החוזיים שיוצעו להם תמורת שירותיהם, כי חברת הביטוח תתקשר עם שמאי מעוניין בהסכם התקשרות זהה להסכם התקשרות שקיים בינה לבין שמאי אחר בעל מאפיינים דומים לשמאי המעוניין. הסכם ההתקשרות יהיה זהה גם ביחס לנוסחה שתשמש לחישוב שכר השמאי כמפורט בסעיף 5.3.1(ה)(3). כך למשל, חברה שחתמה על הסכם התקשרות עם שמאי המתמחה בעריכת שומות למשאיות תאפשר לכל שמאי בעל התמחות דומה ומאפיינים דומים להתקשר עימה בהסכם התקשרות זהה. יובהר, כי ככל שחברת הביטוח מעוניינת לשפר את תנאי ההתקשרות עם

שמאי מסוים יהיה עליה להחיל את השיפור גם בכל הסכמי ההתקשרות שלה עם שמאים בעלי מאפיינים דומים, כך שבפועל הסכמי התקשרות שונים של חברת ביטוח עם שמאים אפשריים רק בין שמאים שאינם בעלי מאפיינים דומים.

כמו כן, מוצע לקבוע כי חובתה זו של חברת הביטוח תחול רק במצב שבו השמאי המעוניין ימסור לה בכתב את המסמכים שלהלן:

- (1) הצהרה כי אינו מצוי בניגוד עניינים בנוסח הקבוע בנספח 6.2.4;
- (2) התחייבות לקיום הוראות הדין הרלוונטיות לעבודת השמאי, לרבות הוראות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון והוראות משרד התחבורה בנוסח הקבוע בנספח 6.2.4;
- (3) אישור רואה חשבון או יועץ מס בנוסח הקבוע בנספח 6.2.4 לחוזר;
- (4) התחייבות לעדכן את חברת הביטוח על בסיס קבוע בדבר זמינותו לעריכת שומה באמצעים שתעמוד לרשותו חברת הביטוח. יובהר כי מטרת העדכון היא לאפשר לחברת הביטוח להקים מאגר שמאים דינאמי המבוסס על זמינות השמאים ובכך להבטיח כי השמאים שישלפו מהמאגר בעת פניית מבוטח יהיו זמינים לביצוע השומה בטווח זמן סביר. כמו כן, יובהר כי שמאי שעדכן על זמינותו באזור מסוים יוגדר כזמין כל עוד לא עדכן אחרת.

לסעיפים 5.3.1(ה)(1)-(ב)-(ג) לנספח

על מנת להבטיח כי מאגר השמאים של כל חברת ביטוח יכלול מספר רב ככל האפשר של שמאים, באופן שיבטיח את אי תלותו של השמאי בחברה ויצמצם את החשש לניגוד עניינים, מוצע לקבוע כי מאגר השמאים יכלול כל העת לפחות 30% מהשמאים בעלי רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב, שרישיונם לא הותלה או נשלל ולפחות שמאי אחד בכל מחוז לכל 2,000 כלי רכב מבוטחים בביטוח רכב רכוש.

כמו כן, מוצע לקבוע כי חברת הביטוח תוודא כי היא עומדת בהוראות באשר לגודל המאגר לכל הפחות ביום העסקים האחרון של כל רבעון ובהתבסס על מספר כלי הרכב המבוטחים בביטוח רכב רכוש בחברה נכון לאותו מועד.

לסעיפים 5.3.1(ה)(1)-(ד)-(ו) לנספח

מוצע לקבוע כי חברת ביטוח תהיה רשאית להוסיף שמאים למאגר השמאים בכל עת וכי מאגר השמאים יתעדכן לכל הפחות פעם ביום בהתאם לדיווחי השמאים על זמינותם והאזור הגאוגרפי בו הם מספקים את שירותיהם. על מנת לאפשר גם מתן שירותי שמאות התואמים את סוג הרכב הניזוק ומתוך הבנה כי שיעורם של רכבים אלה מצומצם יותר, חברת הביטוח תהיה רשאית להקים מאגר שמאים נפרד נוסף לכלי רכב שאינם פרטיים או מסחריים עד 4 טון או אופנועים.

לסעיף 5.3.1(ה)(2) לנספח

מוצע לקבוע כי לבקשת מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג', תשלוח חברת הביטוח ממאגר השמאים המתאים לסוג הרכב הניזוק באופן אקראי שמותיהם של שני שמאים אשר זמינים לערוך את השומה במיקום הרכב הניזוק ביום העבודה העוקב למועד פניית המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג' או במועד אחר שצינו.

במטרה לפשט את הליך בחירת השמאי עבור המבוטח ולהבטיח את אובייקטיביות השמאי, מוצע לקבוע כי חברת הביטוח תקיים דירוג של השמאים במאגר, באמצעות פנייה שלה או של סוקר מטעמה למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג' ובקשה לדירוג מידת שביעות רצונו מהשירות. ציון השמאי יחושב אחת לרבעון כממוצע הציונים לשמאי שהתקבלו אצלה ב-12 החודשים האחרונים.

על מנת להבטיח את אי תלותו של השמאי ולצמצם את ניגוד העניינים מוצע לקבוע כי הוצאת שמאי ממאגר השמאים תתקיים רק לאחר שחברת הביטוח תמסור לשמאי הודעה מנומקת על הכוונה להוציאו מהמאגר בהתאם

לפרמטרים אובייקטיביים שנכללו בהסכם ההתקשרות. השמאי יהיה רשאי להגיב להודעה בתוך שבעה ימי עבודה ועד שלושה ימי עבודה לאחר קבלת תגובת השמאי תגבש חברת הביטוח החלטה. כמו כן, מוצע לחייב את חברת הביטוח לאסוף ולשמור מידע לגבי מנגנון השליפה, מספר הפעמים שנבחר השמאי ומספר השומות שביצע בפועל.

לסעיף 5.3.1(ה)(3) לנספח

במטרה להבטיח את איכות עבודתם של השמאים שבמאגר השמאים מוצע לקבוע כי שכר הטרחה שלהם יורכב מרכיב קבוע ורכיב משתנה, כאשר רכיב שכר הטרחה המשתנה יהיה בשיעור שאינו זניח ויביא לידי ביטוי פרמטרים הקשורים לזמינות, יעילות ושביעות רצון המבוטחים והניזוקים בתביעת צד ג' משירותי השמאי וכן פרמטרים ייחודיים לשמאי כגון ותק והתמחות בסוגי רכבים ייחודיים. עוד מוצע לקבוע כי על חברת הביטוח לעדכן את הערכים של הפרמטרים ברכיב המשתנה, למשל הציון שקיבל השמאי ממבוטחים וניזוקים בתביעת צד ג', אחת לרבעון.

לסעיף 5.3.1(ו) לנספח

לאור העלייה הצפויה בפניות למנגנון שמאי מכריע, מוצע להרחיב את דרישות הדיווח של חברות הביטוח ביחס למנגנון. לפיכך מוצע לקבוע כי בנוסף לדרישה לקבלת מידע אודות מספר הערעורים שהוגשו ותוצאותיהם, תדווח חברת הביטוח גם אודות מספר הפניות למינוי שמאי מכריע, מספר הפניות להחלפת שמאי מכריע שנבחר, הפניות שבהם הוחלף שמאי מכריע והסיבה להחלפה. הנתונים ידווחו בהפרדה בין פניות של חברת הביטוח לבין פניות של מבוטח או צד ג'.

מוצע להוסיף לדרישות הדיווח של חברות הביטוח דיווחים אודות שמאים שיצאו או הוצאו ממאגר השמאים של חברת הביטוח, תוך פירוט הנסיבות להוצאתם (ככל שהוצאו על ידי חברת הביטוח מהרשימה) ובליוי אסמכתאות. עוד מוצע להוסיף דיווח אודות פרטי השמאים שמופיעים במאגר תוך ציון ביחס לכל מאגר בנפרד, בין היתר, את מספר הפעמים ששם נשלף באקראי, מספר הפעמים שהם נבחרו על ידי מבוטח ומספר השומות שביצעו בפועל. כמו כן, מוצע לדרוש דיווח של נוסחי ההסכמים בהם התקשרה חברת הביטוח עם שמאים, בעלי מאפיינים שונים, לרבות נוסחת שכר הטרחה שבה עושה שימוש חברת הביטוח וכן דיווח על אופן פעולת מנגנון הבחירה אשר על פיו מופעל מאגר השמאים הזמינים.

לסעיף 5.3.1(ח) לנספח

לאור המעבר מהסדר שמאי חוץ למנגנון של שמאי אקראי, מוצע לוותר על הדרישה כי השמאי המכריע לא יהיה שמאי חוץ של החברה המבטחת. כמו כן, מוצע לשנות את מיקום ההוראה בדבר הנושאים עליהם ניתן לערער בפני שמאי מכריע.

עוד מוצע לקבוע את לוחות הזמנים להכרעת השמאי המכריע בערעור של ניזוק בתביעת צד ג' או חברת הביטוח על הצעת התיקון או השומה שנערכו ע"י שמאי פרטי בהתאם להוראות סעיף 5.3.1(ג)(2). השמאי המכריע ייתן חוות דעתו ביחס להצעת תיקון שקיבל משמאי אקראי, לא יאוחר מיום עסקים אחד; ביחס להצעת תיקון שקיבל משמאי פרטי של צד ג' לא יאוחר משלושה ימי עסקים וביחס לשומה לא יאוחר משבעה ימי עסקים. המועדים נספרים יום לאחר קבלת הצעת התיקון או השומה הנגדית.

בנוסף, מוצע לקבוע כי כל עוד לא קבע השמאי המכריע כי יש לדחות את השומה הנגדית מטעם המבוטח או צד ג' תישא חברת הביטוח בעלות שכר הטרחה של השמאי המכריע. אם קבע השמאי המכריע אחרת, אופן חלוקת שכר הטרחה שלו וכן עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית מטעם המבוטח, יקבעו על ידי השמאי המכריע בשים לב לתוצאות הערעור.

לסעיף 5.3.1(ט) לנספח

בעקבות מקרים שהגיעו לידיעת הרשות, מוצע לקבוע כי הערה של חברת הביטוח, המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג', לפיה תיקון הרכב על פי הצעת התיקון עלול להביא לפגיעה בבטיחות הרכב, לרבות בשל כך שהצעת התיקון עומדת בסתירה לדין או להוראות משרד התחבורה או הערה על כך שקיים חלף זהה שהינו בר השגה, לא יהוו השפעה אסורה על שיקול דעתו של השמאי.

כמו כן, מוצע להבהיר כי הערות שניתנו כאמור על ידי חברת ביטוח, לא יעכבו את הטיפול בתביעה או יגרמו לתשלום בחסר של תגמולי ביטוח למבוטח או צד ג'.

מוצע להבהיר כי גם פעולות הקשורות להליך יישוב התביעה לא יוטלו על שמאי ואינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי.

עוד מוצע להבהיר את קיומה של חובה המוטלת על חברת הביטוח לתעד את פעולותיה מול שמאי ממאגר השמאים לתקופה של שבע שנים. כאשר כל התיעוד יהיה תואם לפעולה שבוצעה – למשל, כאשר מדובר בפנייה בכתב יהיה תיעוד בדרך של שמירת התכתובת וכאשר מדובר בשיחה יהיה התיעוד בדרך של הקלטת השיחה.