



מדינת ישראל

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ז' באייר התשפ"ד
15 במאי 2024

חוזר ביטוח 2024-1-7
סיווג: כללי

תיקון הוראות החוזר המאוחד שער 6 חלק 2 - הוראות בענף רכב רכוש

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 וחיסכון (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 (מקיף וצד ג'). בעקבות הליכי ביקורת שערכה הרשות בחברות ביטוח, ניתוח מבנה השוק וטיפול בפניות ציבור, הגיעה הרשות למסקנה כי יש צורך לעדכן את האסדרה בתחום זה. לצורך כך, בחנה הרשות מספר מודלים קיימים להסדרת תחום זה בארץ ובעולם, ובהמשך לכך הוחלט לאמץ מודל המרחיב משמעותית את מספר השמאים והמוסכים אשר יוכלו לספק שירות לציבור המבטוחים, בכפוף לכך שיעמדו בתנאי הוגנות ומקצועיות. בהתאם להוראות המובאות במסגרת תיקון זה, יבוטלו רשימות שמאי החוץ המצומצמות ונקבע כי כל חברת ביטוח תעשה שימוש במאגר שמאים דינאמי ורחב, ובמנגנון בחירה אקראי, שיצמצם את הזיקה בין השמאי לגורמים השונים המעורבים בתהליך ובכך יחזק את עצמאותו המקצועית. כמו כן, נקבעו 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 (מבטוח וצד ג') ולאפשר את שכלול השוק, פתיחת התחרות תוך הגברת טיב התיקון ואיכות השירות הניתנים למבטוחים על ידי חברות הביטוח, השמאים והמוסכים. על כן, הוחלט על תיקון הוראות החוזר המאוחד והסדרת עבודת חברת הביטוח עם שמאים ומוסכים כך שהליך תביעת הביטוח על ידי מבטוח יהיה הליך הוגן, יעיל, שקוף ומקצועי לטובת מיצוי זכויותיו. להוראות חוזר זה לא נלווה פרסום דוח לפי לסעיף 34 לחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2022, בהתאם להוראת סעיף 44 לחוק האמור, שקובע כי החובה לפרסם דוח לפי סעיף 34 לא תחול לעניין אסדרה שלקידומה בוצעו פעולות משמעותיות, לפני יום 1 בינואר 2023.

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 מיום 1.5.2025 (להלן – **יום כניסת החוזר לתוקף**).

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א) לעיל –

ככל שלא יפורסמו הוראות מקצועיות לעניין "מחיר שוק" לפי סעיף 153 לחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016, עד ליום כניסת החוזר לתוקף, תחילתן של ההוראות בחוזר זה, תהיה ביום התחילה של ההוראות המקצועיות כאמור.

5. הוראת מעבר

(א) על אף האמור בסעיפים 5.3.1(ה)(1)(ד) ו-5.3.1(ה)(2) במשך 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, במסגרת מנגנון על בסיס שיוך גאוגרפי יישלף שמו של שמאי לטובת המבוטח או הניזוק בכל שליפה.

(ב) על אף האמור בסעיף 2.1.2(ב) בשנה הראשונה מיום כניסת החוזר, חברת ביטוח תהיה רשאית להתקשר על פי תנאי סעיף זה עם מספר מוסכים מוסכמים שאינו עולה על מוסך אחד לכל 1,200 מבוטחים של החברה נכון לסיום השנה הקלנדרית הקודמת, ובשנה השניה מיום כניסת החוזר, מוסך אחד לכל 1,000 מבוטחים. לעניין זה, כל בעל רישיון להפעלת מוסך יספר בנפרד.

עמית גל

הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון (בפועל)

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", התוספת למימון עלות אספקת השירותים לפי "צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים - מימון עלות אספקת השירותים", והתוספת לפיצוי המוסד לביטוח לאומי לפי סעיף 328א(ג) לחוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], התשנ"ה-1995 ;
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(2)(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 שרברבים	חברה המספקת שירותי תיקון תקלות אינסטלציה ותיקון נזקי מים המעסיקה, במישרין או בעקיפין, 20 נותני שירות לפחות ;

¹ מקור : נספח לחוזר 3-1-2013, תחילה : 1.2.14.² מקור : נספח לחוזר 3-1-2013, תחילה : 1.2.14.

מאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח	כהגדרתו בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי ;
מאגר מידע סטטיסטי	כהגדרתו בתקנות מאגרי מידע של רכב מנועי ;
<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 שהסמיך 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 שהסמיך 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 ;

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

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 שהכינה חברת ביטוח, שפועלת בענף ביטוח רכב מנועי-רכוש, לכל מחוז ובפיזור גיאוגרפי נאות ובהתאם לתנאים שבפסקת משנה 5.3.1(ה);
רשימת שמאים מכריעים	רשימת שמאים שתורכב על ידי איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים שיישומם 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, בהתאם להוראות הדיו ;
שמאי	<u>שמאי רכב בעל רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב, בהתאם להוראות חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016 ;</u>
שמאי אקראי	<u>שמאי שנבחר באופן האמור בסעיף 5.3.1(ב) ;</u>
שמאי אחר	כל שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חוץ ;
שמאי בית	שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם חברת ביטוח, לרבות שמאי שמתקיימים לגביו אחד מאלה : א. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח ; ב. שמאי שלמעלה מ-30% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים, <u>בניכוי הכנסותיו מעריכת שומות במסגרת מנגנון שמאי אקראי באותה חברת או קבוצת הביטוח</u> , הם מקבוצת הביטוח ; ג. חברת שמאות אשר קבוצת הביטוח מחזיקה בלמעלה מ-5% מאמצעי השליטה בה ; ד. שמאי שסיפק שירותי שמאות מטעם חברת הביטוח בשנה הקלנדרית הנוכחית.
שמאי חוץ	שמאי שאינו שמאי בית ואשר נכלל ברשימת שמאי החוץ ;
שמאי מכריע	שמאי שאינו עונה להגדרת שמאי בית באף חברת ביטוח 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 ואינו שמאי 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 1א(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 כד 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 כמוסד 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 אותן אמות מידה שירותיות

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 ציי רכב אם בחר לוותר עליהן.

אשר נקבעו על ידי חברת הביטוח, להתקשר עמה בהסכם התקשרות זהה. חברת ביטוח לא תסרב להתקשר עם מוסד בהסכם התקשרות שמגדיר אותו כמוסד מוסכם, בסירוב המבוסס בין היתר על אחד מאלה:

(א) היקף הפעילות של המוסד, ובכלל זה מספר הרכבים המתוקנים במוסד בשנה והיקף הפעילות של המוסד;

(ב) גודל המוסד;

(ג) כמות המועסקים במוסד;

(ד) מאפייני לקוחות המוסד, ובכלל זה סוג כלי הרכב המתוקנים במוסד;

(ה) שייכות המוסד לרשת מוסכים.

(3) פנה מוסד אחר שאינו בעל מאפיינים דומים למוסד מוסכם החתום על הסכם התקשרות עם חברת הביטוח, בבקשה לחתום על הסכם התקשרות כמוסד מוסכם, לא תסרב חברת הביטוח לחתום על הסכם התקשרות והוא יקבע בהתאמות הנדרשות ביחס לסוג המוסד וגודלו;

(4) הסכם התקשרות בין חברת ביטוח למוסד מוסכם יכלול, בין היתר, את העקרונות הבאים:

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

(1) תקופת היערכות של 14 יום למוסד המוסכם מיום החתימה על הסכם ההתקשרות עד ליום מתן השירותים;

(2) לא לעכב את אישור תיקון הרכב שלא לצורך;

(3) להעביר את הנתונים הנדרשים, ככל שנמצאים ברשות חברת הביטוח, למוסד המוסכם על מנת לאפשר טיפול ברכב וזאת לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד שהושלמו על ידי המבוטח הגשת התביעה ומתן הודעה על בחירת המוסד המוסכם;

(4) לאשר את תיקון הרכב, בהתאם להצעת תיקון נזק לרכב, או להתנגד לה, תוך שני ימי עבודה⁷ מקבלתה;

(5) לשלם למוסד המוסכם בגין תיקון רכב שאושר על ידה, לכל המאוחר, בתוך 30 ימים קלנדריים מתום החודש הקלנדרי בו הושלמה הגשת החשבונית והשומה בגין אותו תיקון לחברת הביטוח;

(6) לפעול בהוגנות וביושר בביצוע הסכם ההתקשרות מול המוסד המוסכם;

(7) לא תדרוש ממוסד אספקת רכב חליפי, אלא אם כן קיבל המוסד ממנה תמורה בגין אספקת הרכב במסגרת ההסכם.

⁷ כל עוד לא הוגדר אחרת בפרק זה, יום עבודה כהגדרתו בשער 1 הגדרות לקודקס הרגולציה.

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

(1) המוסד המוסכם יהיה בעל רישיון להפעלת מוסד כהגדרתו בחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, תשע"ו-2016 (להלן - חוק רישוי שירותים);

(2) לפעול במקצועיות, בהוגנות וביושר 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 שישפך 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 או כל תנאי מסחרי אחר בנושא עלות התיקון שנקבע בין הצדדים;

(5) להחליף חלק שאבד או ניזוק בחלק המתאים לו באיכותו, בתכונותיו ובתיאורו בכפוף לקביעת השמאי 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, מיד עם היוודע, ולא יאוחר מ-7 ימים קלנדריים מקרות השינוי, על השינויים הבאים:

א. שינוי בעלות על המוסד;

ב. שינוי או ביטול בתנאי הרישיון;

ג. הרשעה בפלילים של בעלי המוסד או של המנהל המקצועי במוסד;

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.

(ג) חברת ביטוח תתחייב כי ככל שתהיה סבורה שהמוסד המוסכם הפר את הסכם ההתקשרות, היא תפנה אליו, תפרט את ההפרה הרלוונטית ותבקש מהמוסד שיחדל מביצוע ההפרה; לא חדל המוסד המוסכם מביצוע ההפרה תוך 14 ימים קלנדריים מיום פניית חברת הביטוח, תהיה רשאית חברת הביטוח להודיע לו על ביטול ההסכם. מבלי לגרוע מכל זכות העומדת לחברה על פי כל דין, חברת הביטוח תהיה רשאית לסיים את ההתקשרות בפרק זמן קצר יותר במקרים הבאים:

(1) הפר המוסד המוסכם את אותה הוראה בהסכם יותר מפעם אחת, לאחר שניתנה לו הודעה בדבר ההפרה מחברת הביטוח;

(2) חלו שינויים כאמור בסעיף קטן (ב)(8) לעיל;

(3) הפר המוסד המוסכם את הוראות סעיף קטן (ב)(9) לעיל.

(5) חברת ביטוח לא תתקשר בהסכם מסחרי המגביל את המוסד המוסכם בסכום תיקון הרכב או בממוצע עלות תיקון רכב.

שיווק תכנית ביטוח (ג)

חברת ביטוח המשווקת תכנית לביטוח רכב רכוש, תנהיג גם תכנית במסגרתה רשאי המבוטח לבחור כל מוסד ללא הבדל בגובה ההשתתפות העצמית שישלם המבוטח בין מוסכים שונים.

(ד) השפעה על מוסכים והליך תיקון הרכב

- (1) סוכן ביטוח, מוסד או שמאי לא יעניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה במישרין או בעקיפין, במסגרת ואגב הליך בחירת מוסד ותיקון הרכב.
- (2) סוכן ביטוח המעורב בתהליך תביעה של מבוטח, יפעל לטובת מיצוי זכויות המבוטח ולא יקבל, במישרין או בעקיפין, עמלה או כל טובת הנאה ממוסד או שמאי, לרבות באמצעות חברה לניהול תביעות או באמצעות כל גורם אחר הקשור אליו שמעורב בתהליך, או באמצעות הטבות בכתבי שירות 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 חובה⁸

- (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 כדלקמן⁹:

”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.
- (ד) מספר התאונות שהביאו לתביעות בביטוח רכב חובה, בשלוש השנים האחרונות, של כל הנהגים הצפויים לנהוג ברכב הוא XX.
- (ה) מספר פסילות רישיון, בשלוש השנים האחרונות של כל הנהגים הצפויים לנהוג ברכב הוא 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 עצמית¹⁰.
 - (2) מנהל ההסדר לביטוח שיורי יציע לכל פונה פוליסת ביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית¹¹.
 - (ג) דמי ההשתתפות העצמית¹²
- 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;

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

⁹ תיקון מיום 3.10.2013. חוזר 2013-1-7, תחילה: 1.5.14.

¹⁰ מקור: סעיף 3 בחוזר 2008-1-7, עודכן על ידי חוזר 2009-1-15 תחילה: 15.11.2009.

¹¹ מקור: סעיף 33 בחוזר 2008-1-7, תחילה: 2.11.08.

¹² מקור: סעיף 4 לחוזר 2008-1-7 (תוקן בחוזר 2009-1-15), תחילה: 2.11.08.

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

(ד) תוספות לדמי ביטוח נטו בענף רכב חובה¹³

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) שיעור ההפרשה לפיצוי המוסד לביטוח לאומי לפי סעיף 328א(ג) לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995.

(4) דמים בשיעור של 9 אחוזים מדמי הביטוח נטו.

(ה) דמי ביטוח בענף רכב חובה¹⁴

(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) נמחק.

(3) נמחק.

(4) חברת ביטוח רשאית לתת הנחות מהדמים בלבד.¹⁵

(ו) דמים בענף רכב חובה¹⁶

שיעור הדמים שתגבה חברת ביטוח בענף רכב חובה, לא יעלה על 18% מדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה.

(ז) מועדי תשלום¹⁷

(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 משנה¹⁸

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

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

¹³ 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ מקור : סעיף 3(ג) בחוזר 2005-1-32, תחילה : 1.10.05.

¹⁶ מקור : סעיף 5 בחוזר 2005-1-32, תחילה : 1.10.05.

¹⁷ מקור : סעיף 6 בחוזר 2005-1-32, תחילה : 1.10.05.

¹⁸ מקור : סעיף 7 לחוזר 2005-1-32, תחילה : 1.10.05.

(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 מושבת¹⁹

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) נמחק.

(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

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

¹⁹ מקור: סעיף 9 בחוזר 2005-1-32, תחילה: 1.10.05.

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

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

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

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 2.2.26.²³
- (2) לצורך קביעת דמי ביטוח נטו לאופנועים לנהג נקוב בבעלות פרטית על רכב או בבעלות אחרת שאינם מזוהים כרכב אספנות ולכלי רכב פרטיים ומסחריים, ייעשה שימוש במשתנים ובנוסחת התעריף המפורטים בנספח 2.3.24.²⁴
- (3) דמי ביטוח נטו בענף רכב חובה במסגרת ההסדר לביטוח שיורי יהיו צמודים למדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ויעודכנו ב-1 בכל חודש לפי שיעור השינוי במדד שפורסם לחודש ינואר 2012 ועד למדד המחירים לצרכן שפורסם לחודש השלישי שלפני יום העדכון.²⁵
- (4) שיעור הדמים שיגבה מנהל ההסדר לביטוח שיורי יהיה 9% מדמי הביטוח נטו בענף רכב חובה.²⁶
- (5) מנהל ההסדר לביטוח שיורי יגבה דמי ביטוח מופחתים ממבוטחים הרוכשים פוליסה לביטוח בענף רכב חובה הכוללת תניית השתתפות עצמית, לפי הוראות סעיף ב לעיל.²⁷

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.

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 3ד בחוזר 2008-1-7, תחילה: 2.11.08.

2.2.2. רכב רכוש

2.2.3. ביטוח דירה ובתי עסק

(א) אופן בחירת שרברב בפוליסה לביטוח דירה

(א) 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

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

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.

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 השיורי, 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 מחובת 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:

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 3.10.2013-1-7, תחילה : 1.1.14.

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

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

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

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

(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 ;

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 שיווי⁴⁰.

(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.

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.

(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.

(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.

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

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

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

(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.

(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.

⁴⁵ מקור: סעיף 15 בחוק 9-2008, תחילה: 1.11.08

(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 יכלול 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 בחוזה ביטוח רכב רכוש⁴⁷

(1) חברת ביטוח תמסור למבוטח במועד כריתת חוזה הביטוח דף הסבר שיכלול מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי זהליך השומה ובחירת המוסד, בדבר הזכויות העומדות למבוטח על פי פוליסת הביטוח, וכן בדבר הצעדים שעליו לנקוט לשם מימוש זכויות אלה.

(2) חברת ביטוח תכלול בפוליסה לביטוח רכב רכוש, בדף ההסבר ובאתר האינטרנט שלה, גילוי מפורט של המנגנון לבחירת שמאי אקראי שנקבע בסעיף 5.3.1 בהוראות סעיף 5.3.1 – [למעט סעיפים (ה)5 – (ה)10, (ז), (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 לכתובת באתר האינטרנט של חברת הביטוח בה בפורסמים שמות השמאים שבמאגר, הסבר אודות תהליך רשימת שמאי החוץ ותהליך הערכת הנזק והשומה כאמור בסעיף 5.3.1(א)1 ואופן בחירת המוסד.

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

(4) חברת ביטוח תציג למועמד לביטוח, טרם כריתת חוזה הביטוח, את המשמעויות הנגזרות מתיקון רכב באמצעות מוסך מוסכם או באמצעות מוסך אחר נכון לאותו מועד, ובכלל זה, את דמי ההשתתפות העצמית שיידרש מבוטח לשלם בעת תביעה, ככל שיפנה למוסך מוסכם או למוסך אחר. חברת הביטוח תתעד את הצגת המידע האמור למועמד לביטוח.

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 לבחור שמאי מבין השמאים שישלפו באופן אקראי ממאגר השמאים או לבחור שמאי פרטי. 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) 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 2-6 להלן, על מנת להעריך את הנזק לרכב. לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, כמפורט בפסקאות 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, תשלוח חברת הביטוח באופן אקראי מתוך מאגר השמאים את שם השמאי המתמחה בסוג הרכב הניזוק, בהתאם לאמור בסעיף 5.3.1(ה)(2).

⁵¹ מקור: סעיף 7(ד) בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

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

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

(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 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 לשמאי שנשלף ממאגר השמאים את פרטי ההתקשרות עימו, לצורך ביצוע השומה, המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג', יפנו לשמאי שנקבע באופן אקראי בהתאם למנגנון השליפה בהתאם לסעיף 5.3.1(ה)(2)(א).

(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.

(4) עם סיום עריכת הצעת התיקון או השומה, יעביר השמאי עותקים מהן למבוטח, לניזוק בתביעת צד ג' וכן לחברת הביטוח ולמוסד. הצעת התיקון או השומה, לפי העניין, תועבר על ידי השמאי לחברת הביטוח באחת משתי מהתוכנות שאפשרה חברת הביטוח לשימוש בהתאם לסעיף קטן 5.3.1(ט)(7), טרם תחילת תיקון הרכב ולא יאוחר מיום עבודה אחד מיום בדיקת הרכב. חברת הביטוח תעביר את המידע האמור למבוטח או לניזוק בתביעת צד ג'.

(5) חברת ביטוח 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 יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, גם אם נבחר תחילה במנגנון שמאי אקראי של חברת ביטוח אחרת עבור תביעת צד ג' ובלבד שהשמאי אינו שמאי בית של חברת הביטוח, אלא אם כן הציגה חברת הביטוח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות לשל כל שמאי שהוצא והודיעה על רצונה לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע. הודעה כאמור תימסר לכל המאוחר תוך 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 שבעה ימי עבודה 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.

(8) 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. בערעור על השומה של שמאי אקראי-החץ בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון, על אותם עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה, או על אותם עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

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

(ג) בחירת שמאי אחד פרטי בידי המבוטח או בידי ניזוק בתביעת צד ג'⁵⁴

(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. הצעת התיקון של השמאי הפרטי תועבר באמצעות דואר אלקטרוני ייעודי של החברה או באחת משתי תוכנות שמאות מקובלות בענף. חברת הביטוח תפרסם את האמצעים האמורים לקבלת המסמכים, באתר האינטרנט שלה. 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.

(1א) חברת ביטוח תשקף באתר האינטרנט שלה, מידע לגבי שכר טרחה סביר ששולם על ידה בשנה הקלנדרית הקודמת בגין שומת שמאי פרטי.

(2) על אף האמור בפסקת משנה (ג)(1), הצעת התיקון והשומה של שמאי פרטי שנבחר על ידי ניזוק בתביעת צד ג' יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, ככל שהניזוק והשמאי מטעמו פעלו בהתאם לכל ההוראות שלהלן:

- (א) העביר את הצעת התיקון לחברת הביטוח באמצעות אחת משתי התוכנות השמאות המקובלות כמפורט בסעיף 5.3.1(ג)(3), טרם תחילת תיקון הרכב;
(ב) אפשר לשמאי מטעם חברת הביטוח לבדוק את הרכב עד 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 שמונה לתת את חוות דעתו בתוך 3 ימי עבודה מיום שקיבל את הצעות התיקון של שני השמאים, וזאת טרם תיקון הרכב;
(ד) יובהר כי במקרה שניתנה לחברת הביטוח האפשרות לערער על הצעת התיקון כאמור בסעיפים קטנים א' עד ג' לעיל, תוכל חברת הביטוח להודיע על רצונה להתנגד לשומת השמאי הפרטי בנוגע לעניינים המפורטים בסעיף

⁵⁴ מקור: סעיף 3(י) בחוזר 2007-1-8, תחילה: 1.10.07.

5.3.1(ח2), תוך שבעה ימי עבודה ממועד הועברת השומה לידי חברת הביטוח. הודיעה חברת הביטוח על רצונה להתנגד לשומה והציגה שומה נגדית, יחולו הוראות סעיף 5.3.1(ח). לא הודיעה חברת הביטוח על רצונה להתנגד לשומת השמאי הפרטי תוך שבעה ימי עבודה כאמור, תהיה השומה שומה קובעת.

(3) חברת ביטוח תאפשר לשמאי פרטי מטעמם של המבוטח או של הניזוק בתביעת צד ג' לשלוח מסמכים באחת משתי תוכנות שמאות מקובלות בענף ותספק את מספר התביעה ותאריך האירוע. החברה תפרסם את התוכנות האמורות לקבלת המסמכים, באתר האינטרנט שלה ויראו אותה כמי שקיבלה לידה את הצעת התיקון ו/או השומה המועברים בהתאם לסעיפים קטנים 1 ו-2 לעיל, ככל שאלה הועברו באחת מהתוכנות האמורות.

(ד) גילוי נאות⁵⁵

(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 שעות עבודה.
 - (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.

⁵⁵ מקור: סעיפים 7(ה) ו-7(ו) בחוזר 1-8-2007, תחילה: 1.10.07.

(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) תוקן הרכב במוסך מוסכם, תנהג חברת הביטוח ביעילות ובשקיפות, תציג למבוטח, לכל הפחות, דו"ח מפורט של התיקון או שומה הכוללת ואת כל פרטי התיקון.

(4) חברת ביטוח תציג למבוטח, במסגרת הגילוי הנאות כמפורט בסעיף 5.3.1(ד)(1), את המשמעויות הנגזרות מתיקון הרכב באמצעות מוסך מוסכם או באמצעות מוסך אחר נכון לאותו המועד, לרבות דמי ההשתתפות העצמית שיידרש מבוטח לשלם בעת התביעה.

(5) חברת הביטוח תתעד את מסירת המידע למבוטח בהתאם לסעיף קטן זה.

ה) רשימת שמאי חוץ מאגר שמאים

(1) חברת ביטוח תכין רשימת שמאים לכל מחוז בפיזור גאוגרפי 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**), ובלבד שהשמאי המעוניין התחייב בפניה 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 ומסר בכתב את המסמכים הבאים:

(1) הצהרה כי אינו מצוי בניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם חברת הביטוח, הצהרה כאמור תועבר אחת לשנה;

(2) הצהרה על העדר קיום של יחסי עובד ומעביד בנוסח שתקבע חברת הביטוח;

(3) אישור רואה חשבון או יועץ מס, בנוסח הקבוע בנספח 6.2.4, שממנו עולה כי סך כל הכנסותיו מקבוצת הביטוח של חברת הביטוח בשנה הקלנדרית הקודמת, בניכוי הכנסותיו מעריכת שומות במסגרת מנגנון שמאי אקראי באותה חברת ביטוח, לא עלה על 30% מסך כל הכנסותיו.

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

(5) פירוט סוגי כלי הרכב בהם הוא מעוניין לערוך שומות בחלוקה שבין כלי רכב פרטיים ומסחריים עד 3.5 טון או אופנועים לבין רכבים אחרים בהתאם לרשימת סוגי רכבים שתציג לו חברת הביטוח. לעניין רכב שאינו כלי רכב פרטי או מסחרי עד 3.5 טון ייכלל שמאי אשר החזיק ברישיון שמאי רכב במשך 5 שנים, לכל הפחות, טרם ביצוע שומות לרכבים אלה במסגרת מנגנון שמאי אקראי.

ב) מאגר השמאים יכלול לכל הפחות את אחוז השמאים שלהלן מבין השמאים בעלי רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב לפי פרק ט' לחוק רישוי שירותים, ובפיזור גאוגרפי נאות:

(1) בחברת ביטוח שבה 200,000 כלי רכב מבוטחים בביטוח רכב רכוש לרבות

צד ג' או פחות מכך - 10% מהשמאים בעלי רישיון תקף.

(2) בחברת ביטוח שבה מעל 200,000 כלי רכב מבוטחים בביטוח רכב רכוש

לרבות צד ג' - 20% מהשמאים בעלי רישיון תקף.

(ג) חברת ביטוח רשאית להוסיף שמאים למאגר השמאים בכל עת.

(ד) מאגר השמאים יתעדכן לכל הפחות פעם אחת בכל יום עבודה, בהתאם לדיווחי

השמאים בדבר זמינותם והאזור הגאוגרפי בו הם מספקים שירותי שמאות.

חברת ביטוח תוודא כי היא עומדת בדרישות סעיף קטן ב' לעיל לכל הפחות

ביום העסקים האחרון של כל חציון, בהתבסס על מספר כלי הרכב המבוטחים

בביטוח רכב רכוש בחברת הביטוח באותו מועד.

(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.⁵⁶ מאגר השמאים יפעל בהתאם לכללים

הבאים:

(א) לבקשת מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג', תשלוח חברת הביטוח ממאגר השמאים

שם של שמאי מבין כל שמות השמאים המופיעים במאגר. השמאי שישלף יהיה

שמאי זמין ושמאי המתאים לסוג הרכב הניזוק;

לעניין זה:

"שמאי זמין" – שמאי שדיווח למאגר שהוא זמין לערוך את השומה במיקום

הרכב הניזוק לכל המאוחר ביום העבודה העוקב למועד פניית המבוטח או

הניזוק בתביעת צד ג' או במועד אחר שציין המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג'.

"שמאי המתאים לסוג הרכב הניזוק" – שמאי שביקש לערוך שומות לסוג הרכב

הניזוק בהתאם לסעיף 5.3.1(ה)(1)(א)(5) לעיל.

(ב) ככל שהשמאי שנשלף אינו מקבל על עצמו את ביצוע השומה תוך שעה מביצוע

הפניה על ידי חברת הביטוח, ישלף על ידי מאגר השמאים שמאי נוסף באותו

מחוז שיבחר באופן אקראי ותבוצע פניה אליו לטובת עריכת השומה. פעולה זו

תחזור על עצמה ככל שתידרש עד לקבלת אישור משמאי כי הוא עתיד לבצע את

השומה.

(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 שנקבעו בין חברת

הביטוח לשמאי ודווחו לרשות (להלן - הודעה).

(2) השמאי יהיה רשאי להגיב להודעה בתוך 14 ימי עבודה ויהיה זכאי לשימוע

בעל פה מצד חברת הביטוח אשר יתועד על ידי חברת הביטוח.

(3) חברת הביטוח תגבש החלטה בעניין בתוך שלושה ימי עבודה מיום שקיבלה

את תגובת השמאי או השימוע, במידה ונערך, לפי המאוחר מבין המועדים;

ואם לא התקבלה תגובת השמאי - בתוך שלושה ימי עבודה מתום המועד שניתן לו להעביר תגובתו.

(4) בסמוך להוצאת השמאי מהמאגר, ולא יאוחר מ-60 ימים קלנדריים מהיום בו הוצא, ישלים המבקר הפנימי של חברת הביטוח בדיקה אודות תקינות הליך הוצאתו של השמאי וידווח על כך לרשות.

(ד) חברת ביטוח תסיר באופן מיידי שמאי ממאגר השמאים אשר ביצע שומה מטעמה ותהיה רשאית להשיבו למאגר רק לאחר שייבחן מעמדו כשמאי בית ובכפוף לבקשתו.

(ה) 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 בין חברת הביטוח לשמאים במאגר ויכלול רכיב קבוע ורכיב משתנה ששיעורו אינו זניח. הנוסחה לקביעת הרכיב המשתנה תהיה גם היא כזו בכלל הסכמי ההתקשרות עם שמאים בעלי מאפיינים דומים ותביא לידי ביטוי לכל הפחות את הפרמטרים שלהלן:

- (א) סוג הרכב בגינו נערכה השומה;
- (ב) יעילות השמאי - משך הזמן עד להעברת השומה לחברת הביטוח;
- (ג) זמינות השמאי - שיעור ביצוע השומות בפועל ביחס למספר הפעמים שבהן נבחר במנגנון השמאי האקראי, אחת לשנה;
- (ד) ביצוע שומה מחוץ לאזור הפעילות העיקרי של השמאי כפי שהוגדר מול חברת הביטוח;
- (ה) ביצוע סקר שוק לעלות חלפים לצורך עריכת השומה;
- (ו) בדיקה חוזרת במוסד לצורך בקרה על התיקון שבוצע ברכב;
- (ז) כמות השומות שערך השמאי לגביהן קבע שמאי מכריע חוות דעת שונה מזו שנתן השמאי;
- (ח) דיווח השומה בזמן אמת באמצעות יישומים טכנולוגיים לצורך יעילות התהליך;
- (ט) ותק השמאי - ותק השמאי ייקבע על פי שנות עיסוקו החל מקבלת הרישיון כשמאי.

בחינה כאמור לעניין הרכיב המשתנה יכול שתיעשה אחת לרבעון לפי העניין וסוג הפרמטר.

(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 מ-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)⁵⁷.

(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 אלה⁵⁸:

(א) – נמסרה לשמאי הודעה מנומקת על הכוונה להוציאו מהרשימה 21 ימים לפחות לפני קבלת ההחלטה 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.

(ו) הוראות דיווח⁵⁹

אחת לשנה, ולא יאוחר מיום 30 באפריל 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;

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

- (2) מספר מקרי הביטוח בביטוח רכב כוש צד ג' בלבד בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח ;
- (3) מספר הרכבים המבוטחים בחברת הביטוח בביטוח רכב כוש, למעט בביטוח צד ג' בלבד ;
- (4) מספר הרכבים המבוטחים בחברת הביטוח בביטוח רכב כוש צד ג' בלבד ;
- (5) ביחס לפניות 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 שהגישו חברת הביטוח ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות) בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח ;
- (6) ביחס לפניות מבוטח 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 ותוצאות בדיקת המבקר הפנימי להליך (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 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 התחייבויות השמאים לרבות בפני חברת הביטוח עם שמאים בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח לרבות התחייבות לשכר טרחה.
- (11) תיאור אופן פעולת מנגנון הבחירה האקראי של המאגר.
- (ז) נמחק העסקת שמאי חוץ על ידי חברת הביטוח לצרכי בקרה⁶⁰
- 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 בקורות על שומה לרכב עבורה.

⁶⁰ מקור: הבהרה לחוזר 2007-1-8 שח. 31242-2009 מיום 14.12.09

(1) איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים, ירכיבו רשימת שמאים מכריעים ויקימו מנגנון למינוי ותפעול השמאים המכריעים, לרבות קביעת השכר אשר ישולם ביחס לכל הכרעה לרבות תשלום על פנייה למנגנון, הניסיון והכשרתו המקצועית של השמאי (להלן – מנגנון שמאי מכריע). השמאי המכריע יהיה נטול ניגודי עניינים בעת ביצוע ההכרעה. 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. אופן תפעול מנגנון שמאי מכריע, לרבות רשימת השמאים המכריעים, פריסתם הגיאוגרפית, זמינותם לציבור ושכר טרחתם, ייבחן אחת לשנה על ידי איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים וידווח לרשות.

(2) הודיעו המבוטח, ניזוק בתביעת צד ג' או חברת הביטוח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בפסקאות משנה (ב)(6), ~~אך~~ (ב)(7), (ב)(8), ג(2)(ג) או ג(2)(ד), ~~ייקבע באמצעות מנגנון שמאי מכריע, ישלף הגורם המתפעל את מנגנון שמאי מכריע, שם של השמאי המכריע, באופן אקראי מתוך רשימת השמאים המכריעים. השמאי המכריע –~~

(א) לא יהיה שמאי בית או שמאי חוץ של אחת מחברות הביטוח;

(ב) לא יהיה שמאי שערך שומה, כשמאי פרטי, במוסד בו בחר המבוטח לתיקון הרכב הניזוק בששת החודשים שקדמו למינויו;

(ג) לא יהיה בעל היכרות מוקדמת או קשר אחר, לרבות קשר אישי או קשר עבודה, עם המבוטח;

(ד) לא יהיה בעל עניין כספי או אישי בשומה או בתוצאותיה.

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

(א) עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון ככל שהתקבלה;

(ב) עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה;

(ג) עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

(ה) 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)(ג) - 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.

⁶¹ מקור : סעיף 5 בחוזר 2007-1-8, תחילה : 1.10.07.

(ו) שכרו של השמאי המכריע ייקבע מראש במסגרת מנגנון שמאי מכריע וידווח לרשות שוק ההון. 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, ~~אין 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 הרכב⁶²

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 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-המוסך. 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-המוסך השמאי האקראי הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת התיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. השמאי ימסור גם את הצעת התיקון המעודכנת למוסך, 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 והמידע נגיש לשמאי בתוכנות השמאות. הערה שכזו תהיה רלוונטית רק לעניין עלות תיקון הרכב ללא קשר לשיעור הנזק הגולמי שקבע השמאי וציונו בשומה אינו נוגד להוראות כל דין, 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 לדין.

⁶² מקור: סעיף 6 בחוזר 1-8-2007, תחילה: 1.10.07.

- (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 או יפוי כוח, בדיקת מיגוונים של הרכב וכד'), הפניית מבוטחים למוסכים מוסכמים ובפרט: לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים ולא ידרשו ממנו לחתום או חתימה על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון אלא אם הסכים לכך וחברת הביטוח העבירה לו תמורה בגין המטלות האמורות.
- (6) חברת ביטוח לא תאפשר שימוש בתוכנות שמאות אשר אינן מאפשרות לשמאי בחירה בין חלפים ממספר סוגים ואשר אינן מציגות לשמאי את מחירי החלפים של מגוון ספקי חלפים של כל אחד מסוגי החלפים השונים לרבות מחיר חלפים המסופק לחברת הביטוח בו ישוקפו מחירי חלפים לאחר הנחות שהינם ברי השגה.
- (7) חברת ביטוח תאפשר שימוש בלפחות שתי תוכנות מקובלות בשוק או תאפשר הגשת שומות במסמכים שנערכו באמצעות כל תוכנת שמאות מקובלת, אלא אם תוכנת השמאות לא עמדה בהוראות סעיף 5.3.1(ט)(6) כאמור.
- (8) המלצה שמוצגת בתוכנת שמאות לעניין מספר שעות העבודה הנדרשות, לעניין מחיר שעת עבודה, או לעניין חלף מסוים ומחירו 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, מוסך, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להסדר זה.
- (12) חברת ביטוח, 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.
- (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 אקראי שנבחר ממאגר השמאים ותשמור את התיעוד במשך תקופה של שבע שנים לכל הפחות מיום הפעולה. 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 וכן תתעד, בכל מקרה בו שונתה שומה או הצעת תיקון על ידי השמאי, את הסיבה בגינה ביצע השמאי את השינוי.

5.3.2. תגמולי ביטוח במקרה של אבדן גמור⁶³

- (א) לא פעלה חברת ביטוח כאמור בסעיף 3.3.1א[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.
- (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.

⁶³ מקור: סעיפים 3 - 4 לחוק 2000/12, תחילה: חוזי ביטוח שתקופת הביטוח בהם התחילה ביום 1.1.01 ואילך.

(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, תערוך 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 כממוצע 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.

בהמשך לכך הוחלט לאמץ מודל המרחיב את מספר השמאים והמוסכים אשר יוכלו לספק שירות לציבור המבוטחים, בכפוף לכך שיעמדו בתנאי הוגנות ומקצועיות. בהתאם להוראות המובאות במסגרת תיקון זה, יבוטלו רשימות שמאי החוץ המצומצמות ונקבע כי כל חברת ביטוח תעשה שימוש במאגר שמאים דינאמי ורחב, ובמנגנון בחירה אקראי, שיצמצם את הזיקה בין השמאי לגורמים השונים המעורבים בתהליך ובכך יחזק את עצמאותו המקצועית. כמו כן, נקבעו 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, נקבע כי ישונו הוראות החוזר המאוחד על מנת להסדיר 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, אשר הוסדר במסגרת תיקון זה, איזן במידה מסוימת את העיוות שנוצר בשומות הרכב לאור הפער שבין מחירי החלפים הנקובים בשומת רכב, ועל בסיסם מחויבת חברת הביטוח, לבין מחירם בפועל. על מנת לאפשר מחירים תחרותיים, תתבצע אסדרה משלימה, על ידי משרד התחבורה שתביא את מחירי החלפים הנקובים בשומות הרכב לרמת מחירי השוק.

לסעיף 3 - תחולה

נקבע 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

נקבע כי תחילתו של חוזר זה תהיה מיום 1.5.2025, על מנת לאפשר זמן היערכות מספק ליישום המלא של הוראות החוזר. לצד זאת, במקביל לפרסום חוזר זה משרד התחבורה צפוי לפרסם הוראות מקצועיות מקבילות לפיהן שומת הרכב תכלול את מחיר השוק של חלקי חילוף לרכב שנדרש להחליפם או לתקנם, וזאת בהתאם להחלטת ממשלה 198 "חלקי חילוף לרכבים" מיום 24.2.2023. יצוין, כי ככל שההוראות האמורות לא יפורסמו עד ליום הכניסה לתוקף של הוראות חוזר זה, תידחה הכניסה לתוקף של הוראות החוזר למועד התחילה של ההוראות המקצועיות המקבילות.

לסעיף 5 - הוראת מעבר

על מנת לאפשר לחברות הביטוח זמן להיערך להקמתו של מאגר שמאי אקראי המתבסס על זמינות השמאי, נקבע 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)(1), יישלפו מהמאגר שמו של שמא מהאזור הגאוגרפי הרלוונטי.

כמו כן, נוכח השינוי המשמעותי בנוגע להתקשרות בין חברות הביטוח ולמוסכים ועל מנת למנוע מצב של ייקור הפרמיה לציבור המבוטחים כתוצאה מכך, נקבע כי בשלב ראשון יחויבו חברות הביטוח להגדיל את כמות המוסכים המוסכמים בצורה מדורגת, בהתבסס על מפתח של מוסך לכל 1,200 מבוטחים ובמדורג עד למפתח של מוסך לכל 1,000 מבוטחים. לאחר תקופת המעבר, יבחנו ההשלכות של הגדלת היקף המוסכים באופן רחב ביחס לכמות מוסכי ההסדר שלאחר הכניסה לתוקף של התיקון לחוזר, ואת השפעתן על פרמיות הביטוח ועל השירות שיקבלו המבוטחים בתהליך תביעת הביטוח.

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

לסעיף 1 לנספח - הגדרות

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

מוסך מוסכם – נקבע כי מוסך מוסכם הינו מוסך 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 – נמחקה ההגדרה, לאור המעבר למאגר שמאים.

שומה לרכב – מובהר כי שומת רכב תיערך בהתאם להוראות הדין החלות על שמאי הרכב, לרבות ההוראות בחוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב, התשע"ו-2016.

שמאי – נוספה הגדרת שמאי, לפיה שמאי הינו שמאי רכב בעל רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב, בהתאם להוראות משרד התחבורה.

שמאי אקראי – נוספה הגדרת שמאי אקראי כשמאי שנבחר באופן האמור בסעיף 5.3.1(ב).

שמאי אחר – נמחקה 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, תוקנה הגדרת "שמאי בית" ונוספו מספר תנאים חלופיים להגדרת שמאי בית. בשל חשש לניגוד עניינים בין חברת הביטוח לבין שמאי כאמור, נקבע כי שמאי שמספק שירותי שמאות מטעם חברת ביטוח החל מהשנה הקלנדרית הקודמת למועד בחינת מעמדו כשמאי בית - כגון שומות נגדיות ולמעט עריכת שומות כשמאי אקראי, ייחשב כשמאי בית שלה ולא יוכל להיכנס למאגר השמאים באותה חברה. המבחן האמור הינו חלופי ומתווסף למבחנים הקיימים בחוזר. לאור שינוי ההגדרה שונה מבחן ההכנסה המתייחס לכל הכנסה שמקבל שמאי מקבוצת הביטוח, כך שבמבחן זה לא יבואו לידי ביטוי הכנסות השמאי מעריכת שומות במסגרת מנגנון שמאי אקראי בחברה הרלוונטית.

שמאי חוץ – נמחקה הגדרת שמאי חוץ כדי להחליפה בהגדרת שמאי אקראי.

שמאי פרטי – נוספה הגדרת 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) לנספח תנאים נאותים לשירות באמצעות מוסך מוסכם (למעט מבוטח צי רכב אם בחר אחרת)

במטרה להיטיב את השירות למבוטחים וכן לייעל ולשפר את ההתקשרות בין חברות הביטוח למוסכים, נקבעו עקרונות שיחייבו את חברות הביטוח להתקשר בחוזים עם מוסכים מוסכמים. העקרונות יהוו בסיס לחוזה בין חברת ביטוח למוסך ויחייבו את שני הצדדים לנהוג בהגינות ובשקיפות תוך מתן שירות יעיל למבוטחים.

נקבע כי חברת ביטוח תהיה חייבת לנהל משא ומתן עם כל מוסך שמעוניין להיות מוסך מוסכם וכן להתקשר עם מוסכים מוסכמים בעלי מאפיינים דומים בהסכמי התקשרות זהים. חברת ביטוח לא תימנע מהתקשרות עם מוסך, בין היתר, על בסיס היקף הפעילות של אותו מוסך או גודלו הפיזי, כמות המועסקים במוסך ומאפייני לקוחותיו ולא תמנע כניסה של מוסכים שאינם חלק מרשת מוסכים. חברת הביטוח תוכל להתאים את הסכם ההתקשרות לסוג המוסך ולגודלו, במקרה שאין לה חוזה עם מוסך בעל מאפיינים דומים.

עוד נקבע כי הסכם ההתקשרות בין חברת הביטוח למוסך המוסכם יכלול, בין היתר, את העקרונות הקבועים בסעיף כאשר אלה מהווים מנגנונים מאזנים בין האינטרס של חברת הביטוח לאלה של המוסך 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 נקבע כי חברת הביטוח תהא רשאית לבטל את ההתקשרות עם המוסך רק לאחר שניתנה למוסך האפשרות לחדול מביצוע ההפרה, למעט במקרים חריגים המפורטים בסעיף בהם תוכל חברת הביטוח לסיים את החוזה גם בפרק זמן קצר יותר.

לאור פרקטיקות שהיו נהוגות בחלק מהחברות, נקבע באופן מפורש כי חברת ביטוח לא תגביל את המוסך המוסכם במסגרת ההסכם המסחרי ביניהם את סכום תיקון הרכב או בממוצע עלות תיקון הרכב וכן לא תדרוש אספקת רכב חלופי למבוטח מטעם המוסך אלא אם כן קיבל המוסך ממנה תמורה בגין אספקת הרכב במסגרת ההסכם.

לסעיף 2.1.2(ג) לנספח שיווק תכנית ביטוח

על מנת לאפשר למבוטח לרכוש את הביטוח המתאים לו ביותר לרבות האפשרות לבחור מוסך בעת קרות מקרה הביטוח, תחול חובה על חברת הביטוח לשווק גם תכנית ביטוח אחת בה רשאי המבוטח לבחור כל מוסך, ללא הבדל בגובה ההשתתפות העצמית שישלם.

לסעיף 2.1.2(ד) לנספח השפעה על מוסכים והליך תיקון הרכב

על מנת למנוע השפעה אסורה של סוכן ביטוח, מוסך או שמאי על בחירת המוסך על ידי המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג', נקבע כי ייאסר עליהם, במישרין או בעקיפין, להעניק או לקבל עמלה או כל טובת הנאה במסגרת ואגב הליך בחירת המוסך ותיקון הרכב.

עוד נקבע כי סוכן ביטוח שיהיה מעורב בהליך בחירת המוסך יעשה זאת רק לשם מיצוי זכויות המבוטח ולא יקבל עמלה או כל טובת הנאה ממוסך או שמאי.

יצוין כי מטענות שהועלו בפני הרשות עולה כי ייתכן ונעשה שימוש בפרקטיקות פסולות הכוללות תשלום של המוסך לסוכן ביטוח באמצעות חברות שונות הקשורות במישרין או בעקיפין לסוכן הביטוח, ועל כן מובהר כי אסור לסוכן ביטוח לקבל כל תשלום או טובת הנאה אחרת ממוסך, במישרין או בעקיפין, לרבות בשל שירותי ייעוץ שונים או הטבות שניתנו לסוכן באמצעות כתבי שירות.

לסעיף 3.3.1(ב) לנספח

על מנת שמבוטח ידע שהוא יכול לפנות לשמאי לצורך הערכת הנזק שנגרם לרכבו ולבחור את המוסך בו יתקן את הרכב, נקבע כי חברת הביטוח תעביר למבוטח ותפרסם לציבור באמצעות אתר האינטרנט שלה את האפשרויות העומדות בפניו לבחירת השמאי, הליך השומה ולבחירת המוסך ותציג למועמד לביטוח את המשמעויות הנגזרות מתיקון רכב באמצעות מוסך מוסכם או מוסך אחר.

לסעיפים 5.3.1(א)-(1)-(א1) לנספח

עודכנה חובתם של חברת ביטוח או סוכן ביטוח, שמבוטח הודיע להם על קרות מקרה הביטוח, ליידע אותו כי עומדת לו הזכות לבחור שמאי ממאגר השמאים או שמאי פרטי בכפוף לפוליסה אותה רכש, וזאת בהתאם למעבר מרשימות שמאי חוץ למנגנון שמאי אקראי. הובהר כי על חברת הביטוח או סוכן הביטוח להסביר למבוטח את משמעות הבחירה בין החלופות שלעיל, על מנת לאפשר למבוטח לבצע בחירה מושכלת המתאימה לצרכיו.

לסעיפים 5.3.1(ב)-(1)-(2) לנספח

נקבע כי עם פניית מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג' לבחירת שמאי ממאגר השמאים, חברת הביטוח תשלוח באופן אקראי שם של שמאי מתוך המאגר המתמחה בסוג הרכב הניזוק ובהתאם להוראות סעיף 5.3.1(ה)(2) לחוזר ותעביר למבוטח ולניזוק בתביעת צד ג' את שם ופרטי ההתקשרות של השמאי. עוד נקבע, כי המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג' או לסוכן הביטוח מטעמם, יפנו לשמאי שנשלח באופן אקראי בהתאם למנגנון השליפה בהתאם לסעיף 5.3.1(ה)(2)(א).

לסעיף 5.3.1(ב)(4) לנספח

על מנת לקצר את הליך הערכת הנזק, נקבע כי הצעת התיקון תועבר מהשמאי לחברת הביטוח לא יאחר מיום עבודה אחד מיום בדיקת הרכב ולפני תיקונו באמצעות אחת משתי תוכנות לפחות. כמו כן, כדי להקל על עבודת השמאי, הועברה חובת העברת המידע למבוטח ולניזוק, מהשמאי לחברת הביטוח.

לסעיף 5.3.1(ב)(6) לנספח

נקבע 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, וכל עוד השמאי האקראי לא היה שמאי בית של חברת הביטוח עליה חלה החבות. כמו כן, יוארך משך הזמן של חברת הביטוח להודיע על רצונה לערער על הצעת התיקון למוסד ולמבוטח, לשלושה ימי עבודה ממועד מסירת הצעת התיקון ועל השומה לשבעה ימי עבודה. מועדים אלה יימנו בהתאם למועד שבו נמסרו הצעת התיקון או השומה לחברת הביטוח שעליה החבות בתביעה.

לסעיפים 5.3.1(ב)(7)-(8)-(9) לנספח

נקבע בסעיף קטן (ב)(7) כי הערעור יתייחס להצעת תיקון שמאי אקראי ולא להצעת תיקון של שמאי חוץ בהתאם לעדכון החוזר. למען בהירות ההוראות, סעיף הערעור על שומה הועבר לסעיף קטן (ב)(8). כמו כן, יתאפשר 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. בנוסף, סעיף קטן (ב)(9) מותאם לשינוי והמעבר מרשימות שמאי חוץ למנגנון שמאי אקראי.

לסעיף 5.3.1(ג)(1)-(א1) לנספח

הוארך משך הזמן שעומד לרשות חברת הביטוח לבדוק את הרכב של מבוטח שבחר בשמאי פרטי טרם תיקונו לשלושה ימי עבודה. כמו כן, נקבע כי חברת ביטוח תשקף בפני מבוטח שבחר בשמאי פרטי מהו שכר טרחה סביר ששולם על ידה בשנת הקלנדרית הקודמת למועד התביעה בגין שומת שמאי פרטי, על מנת לצמצם פערים שעלולים להיווצר בין הפיצוי למבוטח מחברת הביטוח לשכר הטרחה ששולם, ולאפשר למבוטח בחירה מושכלת. כמו כן,

תשקף החברה את כתובת תיבת הדואר האלקטרוני הייעודית ושתי תוכנות השמאות המקובלות בענף באמצעות ניתן לשלוח את הצעת התיקון והשומה באתר האינטרנט שלה ויראו אותה כמי שקיבלה אותם אם הועבר אליה באמצעים אלה. בנוסף, נקבע כי חברת ביטוח תשקף למבוטחים באתר האינטרנט שלה את שכר הטרחה הסביר ששולם על ידה בשנה הקלנדרית הקודמת, וזאת על מנת שהמבוטחים יוכלו לשקול את בחירתם בהתאם.

לסעיף 5.3.1(ג)(2) לנספח

נקבע כי שומה של שמאי פרטי שנבחר בידי ניזוק בתביעת צד ג', תוכל להיות "שומה קובעת" במידה והניזוק והשמאי מטעמו פעלו בהתאם לכללים, שמטרתם לאפשר לחברת הביטוח לבדוק את הרכב בזמן סביר וטרם תיקונו.

לסעיף 5.3.1(ג)(3) לנספח

חברת ביטוח תאפשר למבוטח, לניזוק בתביעת צד ג' או לשמאי פרטי מטעמו לשלוח מסמכים באמצעות שתי תוכנות שמאות מקובלות בענף. החברה תפרסם את התוכנות בהן ניתן לשלוח את הצעת התיקון והשומה באתר האינטרנט שלה ויראו אותה כמי שקיבלה אותם, לצורך סעיף 5.3.1(ג)(2), במידה והועברו באחת מתוכנות אלה.

לסעיפים 5.3.1(ד)(1) לנספח

נקבע כי על חברת הביטוח למסור למבוטח טרם תיקון הרכב, מידע הקשור לעלויות התיקון ובכלל זה את הצעת התיקון ואת דוח השמאי הסופי שיכללו מידע מפורט, על מנת שהמבוטח יקבל את המידע הרלוונטי לו טרם תיקון הרכב.

לסעיפים 5.3.1(ד)(3), (4) ו-(5) לנספח

נקבעו כללים בנוגע למידע שיוצג בפני המבוטח במקרה בו תוקן הרכב במוסך מוסכם. בנוסף נקבע כי על חברת ביטוח להציג למבוטח טרם תיקון הרכב את המשמעויות בשל תביעת הביטוח ובכך לאפשר לו לבצע החלטה מושכלת בנוגע להגשת תביעה במסגרת הפוליסה. כמו כן, הובהר כי חברת הביטוח מחויבת לתעד את מסירת המידע למבוטח במסגרת הגילוי הנאות, לפי סעיף 5.3.1(ד).

לסעיף 5.3.1(ה)(1)(א) לנספח

כדי לצמצם את החשש לניגוד עניינים ולהבטיח את אי תלותו של השמאי בחברת הביטוח, החברה תקים מאגר שמאים שיבחרו באופן 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. במטרה להבטיח את אי תלותו של השמאי בחברת הביטוח וכדי למנוע אפשרות שזהות השמאים במאגר תושפע מהתנאים החוזיים שיוצגו להם תמורת שירותיהם, חברת הביטוח תתקשר עם שמאי מעוניין בהסכם התקשרות זהה להסכם התקשרות שקיים בינה לבין שמאי אחר בעל מאפיינים דומים לשמאי המעוניין.

לסעיפים 5.3.1(ה)(1)(ב) 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, נקבע כי מאגר השמאים יכלול כל העת לפחות 10%-20% מהשמאים בעלי רישיון תקף לעיסוק בשמאות רכב, שרישיונם לא הותלה או נשלל, בהתאם להיקף הפעילות של החברה בפיזור גאוגרפי נאות.

לסעיפים 5.3.1(ה)(1)(ג)-(ד) לנספח

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

לסעיף 5.3.1(ה)(2) לנספח

נקבע כי לבקשת מבוטח או ניזוק בתביעת צד ג', תשלוף חברת הביטוח ממאגר השמאים המתאים לסוג הרכב הניזוק באופן אקראי שמו של שמאי אשר זמין לערוך את השומה במיקום הרכב הניזוק ביום העבודה העוקב למועד פניית המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג' או במועד אחר שציין. ככל שהשמאי שנשלף אינו זמין, חברת הביטוח תפעל לשליפת שמאי נוסף באופן אקראי עד לקבלת אישור משמאי שנשלף אקראית כי יבצע את השומה, וזאת כדי להקל את ההליך למבוטח במקרה שהשמאי שנבחר אקראית אינו זמין. שליפת שמאי נוסף כאמור לא תכלול את השמאי שהיה לא זמין.

על מנת להבטיח את אי תלותו של השמאי ולצמצם את ניגוד העניינים נקבע 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 14 ימי עבודה וכן יהיה זכאי לשימוע בעל פה ועד שלושה ימי עבודה לאחר קבלת תגובת השמאי תגבש חברת הביטוח החלטה ותדווח עליה גם לרשות שוק ההון.

כמו כן, תידרש 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, בין היתר, לזמינות ויעילות וכן פרמטרים ייחודיים לשמאי כגון ותק והתמחות בסוגי רכבים ייחודיים.

לסעיף 5.3.1(ו) לנספח

לאור העלייה הצפויה בפניות למנגנון שמאי מכריע, נקבעו דרישות דיווח של חברות הביטוח ביחס למנגנון. לפיכך נקבע 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'.

לדרישות הדיווח של חברות הביטוח יתווספו דיווחים אודות שמאים שיצאו או הוצאו ממאגר השמאים של חברת הביטוח, תוך פירוט הנסיבות להוצאתם (ככל שהוצאו על ידי חברת הביטוח מהרשימה) ובליווי אסמכתאות. בנוסף יועבר דיווח אודות פרטי השמאים שמופיעים במאגר, בין היתר, את מספר הפעמים ששם נשלף באקראי, ומספר השומות שביצעו בפועל.

כמו כן, יועבר 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, בוטלה הדרישה כי השמאי המכריע לא יהיה שמאי חוץ של החברה המבטחת, תוך התאמה של סעיף ניהוד העניינים למודל החדש של שמאי אקראי וחיזוק מעמד השמאי המכריע ככזה שהינו נטול זיקה לכלל הצדדים המעורבים בתהליך. בהקשר זה, נקבע כי השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית של חברת הביטוח הרלוונטית, שמאי שערך שומה כשמאי פרטי בחצי שנה הקודמת למינוי כשמאי מכריע במוסד הרלוונטי או שמאי בעל היכרות מוקדמת עם המבוטח.

כמו כן, נקבעו 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, נקבע כי כל עוד לא דחה השמאי המכריע את השומה הנגדית מטעם המבוטח או צד ג' במלואה, תישא חברת הביטוח בעלות שכר הטרחה של השמאי המכריע. אם קבע השמאי המכריע כי יש לקבל את השומה הנגדית של המבוטח באופן חלקי או מלא, 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, נקבע כי הערה של חברת הביטוח, המבוטח או הניזוק בתביעת צד ג', לפיה תיקון הרכב על פי הצעת התיקון עלול להביא לפגיעה בביטוח הרכב, לרבות בשל כך שהצעת התיקון עומדת בסתירה לדין או הערה בשל עלות חלף זהה שהינו בר השגה, לא יהוו השפעה אסורה על שיקול דעתו של השמאי. כמו כן, הובהר כי הערות שניתנו כאמור על ידי חברת ביטוח, לא יעכבו את הטיפול בתביעה או יגרמו לתשלום בחסר של תגמולי ביטוח למבוטח או צד ג'.

בנוסף הובהר כי גם פעולות הקשורות להליך יישוב התביעה לא יוטלו על שמאי ואינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי לא יהיו חלק מחובות השמאי ויבוצעו בכפוף להסכמת השמאי וביצוע המטלה ולתמורה שמציעה חברת הביטוח בגינה.

כדי לעודד את התחרות על מחירי החלפים, יתאפשר שימוש בתוכנות שמאות שיאפשרו בחירה בין חלפים ממספר סוגים, מגוון ספקי חלפים ומחירון הכולל מחירי חלפים לרבות הנחות.

כן הובהר כי על חברת הביטוח מוטלת החובה על תיעוד פעולותיה מול שמאי ממאגר השמאים לתקופה של שבע שנים. בהקשר זה נקבע כי 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. על תיעוד זה לכלול גם הסברים לגבי שינוי בהצעת תיקון או שומה שערך השמאי.