

## דף הסבר - תהליך מינוי שמאי ועריכת שומת נזק בקרות מקרה לבסוף

מבוטח יקר,

על פי הנחיות המפקח על הביטוח בקודקס הרגולציה בעניין שמורות ביטוח רכב (רכוש הצד ג'), אנו נפרט להלן את תיאור תהליך הדיווח על הנזק, בחירת שמאי, דרכי קבלת המידע לגבי הנזק ואפשרויות הערעור השונות. אנו מקודמים כי המידע יסייע לך במקרה שכבר ינתק, חלילה, ומאהלים לך נוסעה בטוחה ודרך צלה.

**להלן תיאור התהליך:**

1. מיד לאחר שנודיע לך על קרות מקרה לבסוף, عليك להודיע על כך להראל חברה לביטוח בע"מ (להלן - "הראל").
2. לפני תיקון הרכב יש לערוך הצעת תיקון לאומדן הנזק. לצורך הערכת הנזק לרכב, عليك או על נזוק צד ג' לפנות להראל על מנת לבחור שמאי חז' מטעם רשימה של שמאי חז' או לבחור שמאי אחר.
3. ההודעה על הנזק ובחרית שמאי חז' תעשינה על ידי דיווח באתר האינטרנט של הראל, או למועדן תביעות אלמנטרי בטלפון 09-9294000, או באמצעות שליחת דוא"ל לכתובת [fax8637@harel-ins.co.il](mailto:fax8637@harel-ins.co.il), או על ידי הודעה ל司וקן הביטוח שלך על מנת שידוח במקומך על מקרה הביטוח.
4. שומת נזק לרכב נגרמת ע"י שמאי.

להלן הגדרות סוגי שמורות שנקבעו ע"י המפקח על הביטוח:

- "שמאי" - מי רשום בנקס המשאים כמשמעותו בצו הפקוח על מצריכם ושירותים (שמאי-רכב), התש"מ-1980.
- "שמאי אחר" - כל שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חז'.

"שמאי בית" - שמאי שעלול להיות במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם המבטע, לרבות שמאי שמתקיים לגבי כל אחד מלה:

- א. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח.
- ב. שמאי שלמעלה מ-30% מסך כל הכנסותיו משmayot ועסקים אחרים עם מבטחים הם מקבוצת הביטוח.
- ג. חברת שמורות אשר קבוצת הביטוח מחזיקה במלعلاה מ-5% ממצעי השיליטה בה.

■ "שמאי חז'" - שמאי שאינו שמאי בית ואשר נכלל ברשימה שמאי חז'. דין תגיד או משרד שמורות כדין שמאי בודד, לעניין זה "תגיד" - לרבות חברה, שותפות או כל מיזם אחר.

עפ"י הנחיות המפקח על הביטוח: הראל הכינה רשימת שמורות חז' לכל מחו"ז בפייזור גיאוגרפי נאות. הרשימה כוללת לפחות שמורות אחד לכל 2000 כל רכב שבו מבטחים בביטוח רכב רכוש בהראל ביום הראשון של השנה הקלאנדרית, ובכל מקרה לא פחות מאשר שבעה שמורות בכל מחו"ז. הראל רשאית להזכיר שמורות חז' נוספות עבור כל רכב שאין פרטים או מסחריים עד 3.5 טון או אופניים. רשימות אלו יכולות להיקבע גם שלא על פי מחו"זות, בלבד שנכללו בכל אחת מהן חמישה שמורות לפחות.

על פי בקשתך, רשימת שמאי החוץ ודף הסבר זה יועברו לך, עם כריתת חוזה הביטוח, בעת דיווח על מקרה ביטוח או בכל עת, באמצעות פקס ו/או דואר אלקטרוני. רשימת שמאי החוץ וכן דף הסבר זה זמינים לך גם באמצעות אתר האינטרנט של הראל בכתובת: [www.harel-ins.co.il](http://www.harel-ins.co.il).

אם אתה או נזוק צד ג' תודיעו להראל כי אין לכם העדפה לקבל שירות עצמי מוסום, הראל תבחר שמאי מטעם רשימת שמורות החוץ של אותו מחו"ז באופן אקרים, שיבתייח כי לא תהייה בכל עת העדפה כל שהיא בבחירה שמאי מוסום על פני שמאי אחר. הראל תעבור אלק או לנזוק צד ג', באופן מיידי, את פרטי שמאי החוץ לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עמו. הראל תאוסף ותשמר מידע בדבר מספר השומות שבייצע כל שמאי ברשימה שמאי החוץ שנבחר באופן בסעיף זה.



8. לאחר בחירת השמאו, תוכל לבקש כי השמאו יתאמן עמק את מועד ומקום עריכת השומה.
9. השמאו יערוך את הצעת תיקון והשומה על פי שיקול דעתו המڪצועיות ובהתאם לכל דין.
10. עם סיום עריכת הצעת תיקון או השומה, יעביר השמאו עותקים מהן למボטח ולמוסך.
11. הראל והשמאי יתעדו ויבחרו את כל החומר הנוגע להערכת הנזק, לרבות כל התכתבות, הצעת תיקון ושומה הקשורה בתיק התביעה ובתיקון הרכב, וזאת לפחות שלוש שנים לפחות יעררו אליו ולニזוק צד ג', בסמוך לאחר דרישתו, כל מסמך ומידיע שתדרשו או שנזוק צד ג' ידרשו, בעניין הערכת הנזק.
12. הצעת תיקון והשומה של שמאו החוץ תהינה הצעת תיקון והשומה הקבועות, אלא אם כן הציגה הראל בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאו שהוא) והוא דעה על רצונה לערער על הצעת תיקון או השומה לשמאו מכريع, לא ואחר מיום העבודה אחד מיום עריכת ההצעה תיקון על ידי שמאו החוץ ומסורתה להERAL, או שבעה מימים ממועד העברת השומה להERAL, לפי העניין.
13. אתה או נזוק צד ג' רשאים לערער על הצעת תיקון או על השומה של שמאו החוץ בפני שמאו מכريع, וב惟ב שתציגו ההצעה תיקון נגדית ותודיעו על רצונכם לערער לפני תיקון הרכב, או תציגו שומה נגדית לא ואחר משבעה לאחר שנמסרה לכם השומה של שמאו החוץ.
14. בערעור על השומה של שמאו החוץ בפני שמאו מכريع ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת תיקון, על אותם עניינים שנכללו בהצעת תיקון אך שונים בשומה, או על אותם עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.
15. הראל תישא במלאה עלות שכר הטרחה של שמאו החוץ.
16. לחילופין: הראל מאפשרת לך לבחור בשמאו אחר, וב惟ב שתאפשר לשמאו מטעם הראל לבדוק את הרכב טרם תיקונו. אם הראל תהיה מעוניינת בבדיקה, היא תשלח שמאו מטעם הרכב לא ואחר מיום מקבלת ההצעה תיקון של השמאו الآخر. שומה זו לא תהיה השומה הקבועה כמפורט בסעיף 12. אין בקר כדי לגזור מזכותך לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאו الآخر, ככל שעומדת לך זאת זו.
17. יחד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ירכיבו רשימת שמאים מכרייעים, אשר ישמו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי ההצעות תיקון או שתי שומות. הרשימה תכלול מספר סביר של שמאים בפייזר גיאוגרפי נאות, והוא תהיה זמינה לציבור, לרבות באציגות האינטרנט.
18. אם אתה המבוטח או נזוק צד ג' תודיעו על רצונכם לערער על השומה, או אם הראל תודיע על רצונה לערער עליו, יקבע שמאו מכريع אקרויות מתוך רשימת השמאים המכרייעים. הערעור יבוצע בפניה למוקד ערעורים משותף לכל חברות הביטוח בטלפון 888-700-700-1. השמאו המכريع לא יהיה שמאו בית או שמאו חוץ של הראל.
19. השמאו המכريع ייתן את חוות דעתו לא ואחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את ההצעות תיקון, או שבעה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.
20. שכרו של השמאו המכريع יקבע מראש. השמאו המכريع יקבע את אופן חלוקת שכרו ועלות ההצעה נגדית או השומה הנגדית שלר, בין הראל לבין או לנזוק צד ג', בשים לב לתוצאות הערעור. עלות ההצעה תיקון או השומה הנגדית של הראל תהיה על חשבון הראל.
21. אסור לך, לנזוק צד ג', לטעון, להERAL ולכל גורם רלוונטי אחר, להשபיע בכל צורה שהוא על שיקול דעתו המڪצועי של השמאו.
22. אפשרותך לפנות שירות לשמאו, בכפוף לחובתך להודיע להERAL על קורת מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לך עליו.
23. בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהו של כל גורם זולת שמאו החוץ. אין בקר כדי למנוע מהERAL להעבור לשמאו מידע לפני עריכת השומה, כגון מידע לגבי כסוי ביטוח, פרטיו הפליסה, תנאייה וכדומה.



24. לאחר מסירת הצעת התקיקון, תהיו אתה, נזוק צד ג' או הראל רשאים להעלות לפני שמאו החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגעת להצעת התקיקון, ושאין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקורי של השמאו. הערה בעניין טכני היא למשל: הערה בדבר טעויות לשון, טעות בחישוב, השמטה או הוספה בשוגג וכדומה. אם השמאו ימצא כי יש בסיס לעירה, הוא יפרט את העירה, יעדכן בכתב את הצעת התקיקון ושלח את ההצעה המעודכנת למוסך, להראל ואלי, ביצירוף הסבר.
25. אסור להנחות את השמאו בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקורי, לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באבדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נזוק מ-60%.
26. אסור להטיל על שמאו מטלות שאין עלות בקנה אחד עם תפקידו, כגון להפנות מבוטח למושבי הסדר או למושכים מסוימים אחרים או לחתום על טפסים לביקורת רכב לאחר תיקון.
27. סוכן ביטוח, מוסף, שמאו או כל גורם אחר לא ישלמו עמליה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהיא, האחד לשמשהו, בקשר להסדר זה.
28. מבטח, סוכן ביטוח, מוסף או שמאו לא עניינו או יקבלו עמליה או כל טובת הנאה, לרבות בדרך של הנחות בהשתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת ואגב הליך בחירת זהות השמאו.
29. סוכן ביטוח המעורב בהליך בחירת השמאו יעשה זאת לטובת מיצוי זכויותיו של המבווטח בלבד ולפי שיקול דעתו המקורי.
30. הראל תמסור לך את כל ההצעות התקיקון שהועברו אליה וכל מסמך רלוונטי אחר אשר הועבר אליה אגב השומה. בנוסף, הראל תמסור לך את דוח השמאו הסופי סמוך לאחר השלמתו. דוחות אלה ימסרו לך, או למי מטעמך שדיוח על הנזק, בדרך שתתואם עמך או עם מי מטעמך שדיוח כאמור. הדוחות יכללו בין היתר, על פי העניין, את כל אלה:
- תיאור ויזיהו הרכב נשוא השומה.
  - פירוט הנזק הפיזי שנגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק.
  - ערכתה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות:
    - החלפים שביהם יש להשתמש לתיקון הנזק, תוך ציון המספר הקטalog שליהם, או ציון ותיקון החלפים.
    - מחירי החלפים.  - מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק, כולל פירוט השעות הנדרשות עבור כל אחד מסעיפי התקיקון השונים.
  - מחירי שעת עבודה.
  - אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת ערך.
  - אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אבדן מוחלט.
- ד. כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.
- ה. פרטי>User/העורך והתייחסו בהתאם להוראות הדיין.
31. הראל תהיה רשאית להעבור אליו, אם תסכים לכך, את המסמכים המפורטים בסעיף 30, באמצעות אתר האינטרנט שלו או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני לך או למי מטעמך שדיוח על הנזק.

