



## **תגובת האיגוד לכללי חוזר המפקח לעניין יישוב תביעות "חוזר גופים מוסדיים 2009-9-18"**

### **כללי:**

החוזר החדש מהווה ללא ספק נסיון לקדם את הטיפול ביישוב תביעות לעבר המאה ה-21. ביטויים כגון "אתר אינטרנט", "הכשרת עובדים" "מערכת כללים- גלויה ופתוחה", לצד התייחסות והגבלות כלפי הגופים המוסדיים ללא חיוב מקביל של התובע- כל אלו ועוד עשויים לשפר ו/או לבטל כליל עוגמת נפש כתופעת לוואי של סילוק תביעות רכוש או גוף. יתר על כן, אין להוראות החוזר עלות כלכלית נוספת, שאינה יכולה להתקזז בשיפור היעילות בגופים המוסדיים עצמם.

### **הערות והתייחסויות**

בתוך כך, אולי עקב השמטה ואולי עקב לחץ שהופעל מצד גופים אינטרסנטיים- עדיין קיימת מעין התעלמות מהתפקיד המכריע שממלאים שמאי הרכוש בניהול התיקים הללו עד לסילוק התביעה .

האם היה זה רק מקרה שהמילה "שמאי" נזכרת בחוזר רק באקראי "כגון שמאי" על אף שהשמאי אחראי להכנת דוחות לכ-87% מהתביעות המטופלות בענף הביטוח? וכאשר אין מנוס ונאלצים לקרוא ל"אותו הדבר" בשם, הוכנס הפסוק הבא: **"במומחה שבודק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש"**. נכון כי השמאי הוא בין היתר גם מומחה, אבל האם לא היה מקום להתקדם גם כאן לעבר המאה ה-21?, להגדיר את תפקידו הבכיר, להגדיר את שליחותו? את אי משוא הפנים המתחייב מתפקידו ואת ניתוקו המתחייב מה"גוף המוסדי" ששכר את שרותיו?

והנה- מה הוכנס לחוזר ב"דלת האחורית"?- המומחה הנ"ל " אמור לדון רק בהיקף הנזק ולא לדחות חלקים מהתביעה". והשאלה היא- אם השמאי הוא אכן "המומחה" ואם כפי שהמצב הוא כיום האיש היחידי שיצא לשטח, צפה בממצאים, בדק עובדתית והפעיל את כל מערכת הגורמים המסייעים- איך יחליט ה"גוף המוסדי" לקבל או לדחות תביעה אם לא ישמע בעצתו של אותו "מומחה"? החוזר מזמין כאן מערכת של "התייעצויות בעל פה" שאינן שייכות בדיוק למאה ה-21.

הכלל הנ"ל לא יחול על חוקר פרטי בחקירה סמויה. בממוצע מדובר על כ- 3-4% מהתביעות בענף הביטוח. ניתן להניח כי המצב דומה גם בשאר הענפים. הסייג לא פתר דבר.



## איגוד שמאי ביטוח בישראל ISRAEL LOSS ADJUSTERS ASSOCIATION

על הגוף המוסדי חלה חובה למסור את חוות הדעת של ה"מומחה" לידי התובע. כיום, נלחמים סוכני הביטוח על הזכות לעיין בדו"ח השמאי מייד עם מסירתו לידי חברות הביטוח. מנגד- מסרבות חברות הביטוח בתוקף להעביר כיום את החומר לסוכנים, אלא לאחר בדיקתו במחלקת התביעות. מה יהא גורלה של הוראה זו ומה תהא הסנקציה המלווה אותה- ימים יגידו.

כל מי שפנה בכתב תלונה לחברת ביטוח יודע אלו מדורים יש לעבור ולהזיע עד לקבלת תשובה עניינית. החוזר מתמודד בתופעה זו באומץ חריג. גם כאן, יש לקוות כי המצב התקין השורר בין אומות העולם- יגיע גם אלינו.

ההוראה "גוף מוסדי ישיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע" איננה מילים בעלמא. יש מאחוריה התחייבות משפטית האמורה להיבדק על ידי משפטן. יש אפוא לצפות לתוספת במודעות "דרושים" למילוי משבצת זו בכוח האדם המוסדי.

"ההוראות יחולו על ביטוחי הרכב השונים ודירות מגורים". עדיין לא יחולו על עסקים. עם זאת, יש להניח כי במוקדם או במאוחר "יגלו" בתי המשפט את החוזר ויאמצו את תוכנו לגבי כלל סוגי הרכוש הקיימים כולל ביטוח עסקי, חקלאי וימי.

גופים בעלי 40 כלי רכב ו/או דירות רשאים לוותר על הוראות החוזר בעת כריתת חוזה הביטוח. ועל זה נאמר, למה לוותר על סוס שמקבלים במתנה? אולי על מנת לחסוך מעט חציר.

ועדיין, לא נקבע בחוזר מה דינו של מי שייפר את הוראות החוזר או חלקים ממנו. האם עדיין ניתן להציע להעמידו לצד עמוד הקלון?