



# הזמנה להיפוך תפקידים

כשם שסוכני הביטוח נמצאים בין הלקוח למבטחת, כך גם השמאים | לא כך חייבים להיות פני הדברים | "שמאות הבית" חיונית לשרידות חברת הביטוח

גם עתיד השמאים נתון בסכנה, הם מעולם לא זכו בהכרה המקצועית הראויה ובמיסוד המקצועי, שבכוחו לאיים על החוסן הכלכלי של חברות הביטוח.

## נדרש לבחור צד

הצרכן זקוק נאשות לאיש אמון שינחה אותו בנפתולי ענף הביטוח ושימנע ממנו רכישת מוצרי ביטוח נחותים עם כפל ביטוח מיותר, המשווקים חדשות לבקרים על ידי מבטחים שלא השכילו ללכת לקראת הצרכן באמצעות פוליסה פשוטה ברורה שתוכה כברה, ולהעניק לו כיסוי ביטוחי אמיתי.

לא אחת מאבקי הסוכנים על מטה לחמם פוגע בכיסויים המשווקים על ידי המבטחות (ראה כיסוי לצד ג' בפוליסת משכנתא). על הסוכנים מוטל לדרוש מוצרי ביטוח טובים, פשוטים וברורים המעניקים כיסוי ביטוחי אמיתי, כזה שלא יעמיד אותם בחזית העימות מול המבוטח המאוכזב, אשר לעיתים מגלה ברגע האמת "חורים" ברשת הביטוחן שרכש, שאפילו הסוכן עצמו לעיתים כלל לא ידע על קיומם.

ומה הקשר לשמאות הבית? במצב כזה ייגו שמאי הבית את חברות הביטוח, כשהם שומרים על אינטרס המבטחת ומבטיחים את חוסנה. את הצרכן ייצג שמאי מטעמו.

והסוכן? זה יאלץ לבחור צד ולהכריז למי נתונה נאמנותו, כי במצב הקיים הם פשוט מאבדים את השוק.

ובעת מחלוקת? מחלוקת יתבררו אצל שמאי מכריע, שימונה על ידי אגף הפיקוח. כדי שכל זה יקרה צריכים להתרחש שני דברים. האחד, צינון של עובדי אגף הפיקוח ואיסור השתלבותם בחברות עליהן פיקחו והשני, שבכל פוליסת ביטוח תינתן אפשרות לרכישת כיסוי ביטוחי להוצאות שכר טרחת מומחים ויועצים מטעם המבוטח לגיבוש הנזקים וההפסדים.

שמאות בית נחוצה ובלבד שהיא תהיה שמאות שתדקדק בכל פסיק ותייצג נאמנה את המבטחת. המבטחות זקוקות לכך. נראה שהבלבול הקיים היום גורר את המבטחות לשלם מיליוני שקלים מיותרים בכל שנה, דבר המערער את יציבות חברות הביטוח.

ענף שמאות הרכוש דורש רגולציה. זה יבוא. ככה אי אפשר להמשיך. זה מסוכן בעיקר לחברות הביטוח.

של "שוקה" - סוכן ארכאי שהקדמה והטכנולוגיה ממנו והלאה. במקרים מסוימים הסוכנים הופקרו לנפשם על ידי חלק מחברות הביטוח, כשאלו החלו לגרור אותם לתוך התביעות, כמו המקרה בו סוכנת העיזה, רחמנא ליצלן, להתייצב לימינו של המבוטח (י.ס. אשכנזי סוכנויות בע"מ נ' הפניקס).

## חידוש שמאות הבית: צעד נכון ואמיץ

בעת האחרונה מספר מצומצם של חברות ביטוח יזמו את הפעלת שמאי הבית - שמאים מקצועיים בשירות החברות. שמאי הרכוש, העובדים היום בחברות הביטוח משמשים כבקרים או כשמאים מלווים או כ"מסלקי תביעות בכירים", אך עדיין אין בחברות מחלקות שמאות בית ולמצער, נציגי המבטחת שולט בשמאי במחלקת התביעות ובשומה דרך ניתוב היקפי העבודה ואיכותה.

מרביתם אינם יוצאים לשטח לבדם לבדיקת נזקים והם אינם מפקיפים שומות. הם מתלווים לשמאי המטפל כשיש מה לאשר או להתרשם. חלקם משמשים כ"סדרני עבודה" המנתבים את העבודות למשרדי השמאים עימם קשורה החברה וחלקם "עובדים כפקידים" אצל המסלקים.

חברת הפניקס הייתה הראשונה שחידשה את פעילות שמאות הבית שלה. זה צעד נכון ונכון. צעד אמיץ. שמאי החברה הם עובדים שכירים היוצאים לבדוק נזקים ולהיות אנשי שטח ולא "מנהלים" או "סדרני עבודה" המחלקים עבודה לשמאים העצמאים. שמאי הבית הם אנשי שטח ו"העניינים של החברה".

תגובה הפבלובית נגד שמאות הבית הביאה אותי לחשוב אולי בעצם "הכצעקתה"? אולי עדיף שכך טוב יעשו המבטחות אם כולן תאמצנה את השיטה - אז יהיה ברור מי בעד, מי נגד, היכן הגבול והמתרס, ומי עומד היכן, באיזה צד ולצד מי?

אולי הבלבול הקיים היום מסוכן וגורם להפסדים כבדים? הרי המצב כיום רחוק מלהיות אידיאלי כלפי כל השחקנים וכולם יוצאים בו מופסדים: מבטח, מבוטח, סוכן ושמאי.

כשאני אומר שמאות בית, אני רואה מושג רחב הרבה יותר - בירור ובדיקת נזקים על ידי חלק מעובדי חברת הביטוח ומסלקי התביעות שיוכשרו לכך, אשר חלקם עושים זאת כבר היום, רק ללא הכשרה מספקת, כשהם נעדרים ביטחון וידע חיוני נרכש. בעידן הנוכחי זה מתבקש וחיוני, וזה כל כך קל.

## הפרזנטורים של ענף הביטוח

במצב כיום, בו חלק מהמבטחות "שולטות" בשמאים ובתכני השומות, וחלק מהסוכנים, הנמדדים ברווחיות התיק, ממולכדים ואינם יכולים לשרת נאמנה את אינטרס המבוטח, וחלק מהמבטחים כבר מוזמן איבדו את האמון בחברות הביטוח ורואים בסוכני הביטוח זרוע של המבטחת, אין זה פלא שהביטוחים הישירים פורחים וחברות הביטוח המסורתיות העתיקות מודל זה. לאחרונה, גם כתבות בעיתונות הכלכלית מבקרת קשר זה בין הסוכן למבטחת ובאחת מהן, מירב ארלוזורוב מדה-מרקר ממליצה לסוכנים "לנתק אותם מעטיניהן של חברות הביטוח, ולחבר אותם לעטין של הצרכן".

הפרזנטורים של ענף הביטוח הם השמאים וסוכני הביטוח, ובמרבית המקרים המבוטחים מכירים רק את הסוכן. איש אמונם. בד בבד, הסוכנים אינם מקבלים את ההכרה והכבוד לו הם ראויים מציבור הצרכנים והמבוטחים, והפכו לדמותו ההיתולית

שמאי הבית ייצגו את חברות הביטוח, כשהם שומרים על אינטרס המבטחת ומבטיחים את חוסנה. את הצרכן ייצג שמאי מטעמו. והסוכן? זה יאלץ לבחור צד ולהכריז למי נתונה נאמנותו, כי במצב הקיים הם פשוט מאבדים את השוק

הכותב הינו שמאי מקרקעין ורכוש מוסמך, מרצה במכללת עדיף ומומחה לביטוח נזקים ותביעות ביטוח