



31.12.2008

מנגנון שמאי מכריע / הליך התפעול
חוזר ביטוח 2007-1-8 מיום 29 אפריל 2007

להלן הסיכום לעניין ההליך לתפעול מנגנון השמאי המכריע:
מוקד "ניהולית" יקבל פניות מבוטחים בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 – 17:00.

1. **כללי** - לאור הוראותיו של חוזר הפיקוח על הביטוח מיום 29.4.07 מס' 2007-1-8 (להלן: "החוזר"), מתוארים להלן עיקרי המנגנון הנדון.
2. **רשימת שמאים מכריעים** - אגוד חברות הביטוח ואגוד השמאים יערכו שתי רשימות של שמאים מכריעים, האחת עבור כלי רכב שמשקלם עד 4 טון, והשניה עבור כלי רכב שמשקלם מעל 4 טון (להלן: "הרשימות"). הרכב הרשימות יענה על הדרישה לפיזור גיאוגרפי. הרשימה תהיה שמית, היינו לפי שם השמאי ולא שם המשרד בו הוא עובד או פועל. להלן בנושא ניהול רשימת השמאים המכריעים:
 - א. רשימת השמאים המכריעים, כפי שהוסכמה על ידי אגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים, ועל פי הוראות חוזר הביטוח 2007-1-8 תימצא בידי המוקד מפעיל המנגנון.
 - ב. הרשימה תכלול שמות השמאים, כתובתם ונתוני התקשרות אליהם (טלפון, נייד, דוא"ל, פקס), שמות החברות שברשימת שמאי החוץ שלהם הם נכללים.
 - ג. יכללו ברשימה רק שמאים שמילאו פרטיהם על פי דרישת המפקח על הביטוח ושהתחייבו כאמור בדרישה זו.
 - ד. רשימת השמאים המכריעים תוכל להתעדכן אחת לשנה, במועד פרסום רשימות שמאי החוץ על ידי חברות הביטוח.
 - ה. הוצאת שמאי מהרשימה תוכל להיעשות:
 - (1) אם השמאי דחה שלושה מינויים לבצע שומות מכריעות ללא סיבה מוצדקת.
 - (2) רק לאחר שתלונה על מקצועיותו ותקבל בועדת ההיגוי ותימצא מוצדקת לאחר שתידון ותינתן לשמאי זכות לשימוע.
 - ו. הודעה על הוצאת שמאי מרשימת השמאים המכריעים תימסר גם למפקח על הביטוח.
 - ז. שמות השמאים המכריעים יוחזקו אצל המוקד מפעיל המנגנון בקובץ ממוחשב אשר יהיה הכלי לבחירה אקראית של השמאי המכריע וריכוז נתונים אודות מינויו.
3. **מפעיל מנגנון השמאי המכריע – המוקד**:
 - א. "ניהולית" נבחרה בידי אגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים לצורך הפעלת מנגנון השמאי המכריע (להלן: "המוקד").
 - ב. "ניהולית" תחזיק ברשימת השמאים המכריעים, אשר תכלול את כל פרטיו של כל שמאי מכריע, לצורך יצירת קשר עמו (כגון: טלפון, טלפון נייד, דואר אלקטרוני וכדומה).
 - ג. מספר הטלפון להתקשרות עם "ניהולית" יפורסם באתרי האינטרנט של אגוד חברות הביטוח, אגוד השמאים, הפיקוח על הביטוח וכל חברות הביטוח.

4. מתווה הפעילות של המוקד :

א. מוקד "ניהולית" יקבל פניות מבוטחים בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 – 17:00.

ב. בעת קבלת פניה יפעל המוקד כלהלן :

- (1) יקבל מהפונה (מבוטח, צד ג' או מבטח) שם מלא, נתוני התקשרות חוזרת (טלפון, נייד), מספר רישוי של הרכב נשוא הפניה, שם חברת הביטוח הנתבעת, המקום בו נימצא הרכב, האם הרכב תוקן או עדיין במצבו הניזוק וטרם תיקון, האם הפניה היא ערעור על אמדן נזק ראשוני או ערעור על שומה, האם בידי הפונה אמדן נזק ראשוני נגדי או שומה נגדית, המועד בו נמסרו לפונה האמדן או השומה. (יוכן שאלון ערוך כהלכה כדי לפשט קבלת התשובות, רישומן והעברתם הלאה כמפורט מטה).
- (2) המוקד ימסור לפונה הסבר קצר על ההליך ועיקרו כמפורט בחוזר הביטוח שלהלן. במידת הצורך יפנה המוקד את הפונה לאתר האינטרנט של חברת הביטוח או של האוצר שם יוכל לעיין בחוזר הביטוח במלואו.
- (3) אם התמלאו התנאים לקיום הערעור, כמפורט בחוזר הביטוח, יבחר המוקד את השמאי המכריע. הבחירה תהיה אקראית, אך תענה על הדרישה ה"אזורית" וסוג כלי הרכב ויתר התנאים והמגבלות במינוי השמאי המכריע. המוקד ימסור לפונה לבד משם השמאי המכריע גם את הכתובת ואת דרכי ההתקשרות הטלפונית אליו.
- (4) המוקד ישגר בדוא"ל הודעה לשמאי המכריע על בחירתו לבצע אמדן נזק נגדי או שומה נגדית, ימסור לו את הפרטים כפי שהתקבלו מהפונה כמפורט מעלה בסעיף 4 ב' (1), ויעביר העתק מהודעה זו גם למבטח נשוא הערעור.
- (5) המוקד יגבה את שכר טירחתו מהפונה, אם הוא מבוטח או צד ג', עוד טרם תחילת הליך מינוי השמאי המכריע. שכר טירחה ממבטח יגבה בהתחשבות מרוכזת של המוקד מול המבטח הפונה. שכר הטירחה הינו בגובה של 12 ש"ח כולל מע"מ.

5. **פניית המערער לשמאי המכריע:** המערער יפנה לשמאי המכריע לפי הפרטים שקיבל מהמוקד. פניה של מערער לשמאי מכריע שלא דרך המוקד - חסרת נפקות. השמאי יודא עם המוקד אכן המערער הופנה אליו דרכו.

6. שמאי מכריע והליך עבודתו :

- א. המוקד ימנה את השמאי המכריע מתוך רשימת השמאים המכריעים המעודכנת שברשותו.
- ב. השמאי שימונה יהיה מאותו אזור גיאוגרפי שם נמצא הרכב.
- ג. חובתו של שמאי מכריע לקבל את כל המינויים (הזמנות עבודה) שיועברו אליו ולמסור את אומדן הנזק הראשוני הנגדי או את השומה נגדית בתוך מסגרת הלו"ז כפי שפורטה בחוזר הביטוח.
- ד. שמאי מכריע שלא יוכל לקבל מינויים בפרק זמן מוגדר יודיע זאת מראש למוקד (כגון מפאת חופשה, מחלה, מילואים וכו'). למעט אם מסר הודעה כזו מראש יהיה השמאי המכריע חייב לקבל כל מינוי מבלי לדחות. דחיית קבלת שלושה מינויים תגרור אחריה הרחקה לאלתר מרשימת השמאים המכריעים.
- ה. קיבל השמאי המכריע פניית מערער עקב הפניה על ידי המוקד, יודיע על כך מיד למבטח ולמוסד בו נמצא הרכב (אם הערעור הוא על הצעת תיקון).
- ו. המבטח נשוא הערעור יעביר לשמאי המכריע את אומדני הנזק הראשונים או השומות (הכל לפי העניין) על צרופותיהן כדי לאפשר לשמאי המכריע לבצע עבודתו. המבוטח / צד ג' מצידם ימסרו אף הם לשמאי המכריע את אומדני הנזק הראשונים או השומות (הכל לפי העניין) על צרופותיהן כדי לאפשר לשמאי המכריע לבצע עבודתו.
- ז. בהעדר שומה נגדית על הצעת תיקון או על שומה יפסיק השמאי המכריע לאלתר הטיפול בערעור. רשאי כמובן המערער להשיג השומה הנגדית על הצעת התיקון או על השומה, הכל על פי העניין, ולהתחיל בהליך הערעור מתחילתו.
- ח. הכרעתו של השמאי המכריע תעשה בהתאם להוראות החוזר.
- ט. השמאי המכריע ימסור את אומדן הנזק הראשוני הנגדי המכריע או את השומה הנגדית המכריעה על כל צרופותיהם למבוטח / צד ג' הפונה ולמבטח נשוא הערעור.
- י. האמדן הראשוני הנגדי המכריע או השומה הנגדית המכריעה יוכנו ויהיו ערוכים על פי כל כללי משרד התחבורה ועל פי הוראות חוזר הביטוח.

יא. השמאי המכריע יקבע על מי ובאיזה שיעור יוטל תשלום שכר טירחת השמאי בגין אומדן הנזק הראשוני הנגדי או השומה הנגדית שהוכנו לבקשת המבוטח / צד ג' לצורך הפעלת הליך זה כמו גם בגין שכר טירחתו הוא.
יב. המבטח ישלם למבוטח / צד ג' הפונה את שכרי הטירחה בהם נשא ועל פי קביעת השמאי המכריע בתוך 10 ימי עבודה מיום מסירת ההכרעה של השמאי המכריע.

7. **שכר השמאי המכריע** – שכר טירחת השמאי המכריע נקבע ע"י המפקח על הביטוח והינו בהתאם למפורט במכתבו של יואב בן אור שה. 10457 – 2005 מיום 21 יולי 2005.

8. שכר טירחתו יגבה על ידו כדלהלן:

א. אם המערער הוא מבטח: תשלום שכר טירחתו יעשה בריכוז תשלומים ובמועדים של שוטף + 30 או במועדי התשלום המקובלים אצל אותו מבטח בתשלום לשמאי החוץ.

ב. אם המערער הוא מבטח או צד ג': התשלום יבוצע ישירות מהפונה לשמאי באמצעי תשלום שיהיה מקובל על הצדדים.

9. **דיווח** – עד עשרה בכל חודש יעביר המוקד דיווח אודות הפעילות בחודש שחלף. הדיווח יהיה במתכונת שתוגדר ובהתאם לדרישות חוזר הביטוח. הדיווחים יופצו למפקח ולמבטחים. יכלול את פרטי המערער, הצד השני לערעור ושמו של השמאי המכריע שנבחר.

10. **ועדת היגוי**:

א. נציג מאיגוד השמאים ונציג מאיגוד חברות הביטוח יפעלו כועדת היגוי שתלווה התפעול השוטף של מנגנון השמאי המכריע.

ב. ועדת ההיגוי תוכל גם לסייע למוקד במסירת הסברים נרחבים יותר לפונים, היה ויבקשו זאת.

11. **לו"ז**:

מנגנון שמאי מכריע כמפורט מעלה החל לפעול ב –אוקטובר 2007.