

# הקרב על הטכנולוגיה

מצד אחד, חברות הביטוח מפתחות כלים דיגיטליים מתקדמים ומעמידות אותם לרשותם של סוכני הביטוח | מן הצד השני, סוכני הביטוח חוששים כי אותן טכנולוגיות בדיוק יהיו אלה שעלולות לייתר אותם ולחזק את מערכי השיווק הישירים | השליטה בדיגיטציה תכריע את עתיד ענף הביטוח



## גיליון מיוחד

לרגל כנס אלמנטר 2018  
של לשכת סוכני הביטוח

### עוטף 360

המרקטפרו ממשיך להתרחב ומוצרים חדשים עומדים על המדף. כיצד לעשות זאת נכון?

### אנחנו כאן

ניצן צעיר-הרים ואיתי אלישקוב, מנכ"ל שתי חברות הביטוח החדשות, בראיונות בכורה מיוחדים

### הסתימה נפתחה?

שנה לרפורמת השרברבים: עד כמה טלטלו השינויים את השוק והאם אפשר לחגוג הצלחה?

### סוגר שנה

ליאור רוזנפלד מסכם את השנה הראשונה כנשיא ויוצא לקרב נגד המכירות הישירות

# הכשרה עושה מהפכה, מקימה מערך טיפול בנזקי מים ומציגה את:

## הכשרה נזקי מים

סוכנים יקרים,

הכשרה מובילה שינוי תפיסתי בכל הקשור לטיפול בתביעות נזקי מים. מהיום מבוטחי החברה יוכלו ליהנות משירות מקצועי משלב פתיחת הקריאה, דרך הזמנת השרברב, מעקב אחר הטיפול ועד סגירת התיק באישורו ולשביעות רצונו של הלקוח.

הצטרפו אלינו על מנת להפוך את השירות המקיף בנושא נזקי המים לטוב ביותר. בברכת המשך שיתוף פעולה פורה!

או למוקד נזקי מים  
**\*6200**

לפרטים: פנו למחוזות  
**\*3453**

**הכשרה**  
חברה לביטוח בע"מ

\* כפוף לתנאי הפוליסה ולהנחיות החיתום של החברה



הפניקס צעיר

# מהפיכת החיסכון בביטוח הרכב לנהג הצעיר ממשיכה!

חדש!



הפוליסה מיועדת לנהגים צעירים בגילאי 17-23, בכפוף לכך שהרכב מבוטח ב"הפניקס" בביטוחי מקיף וחובה בענפים "הפניקס זהיר / רכב שני / רכבית". החבילה המצויינת לעיל מיועדת לרכב ששווי עד 100,000 ש"ח. פרסום זה הינו תמצית בלבד וזכויות ותנאי ההצטרפות של המבוטח יהיו בהתאם לתנאי הפוליסה המלאים וסייגיה ובכפוף להליכי החיתום המקובלים בחברה. אין באמור לעיל כדי להוות ייעוץ או המלצה או חוות דעת מכל סוג שהוא לרכישת הפוליסה. החברה רשאית בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי לבטל/לשנות את התנאים כאמור.

לקוחות הפניקס מרוויחים יותר, **תבדקו שיש לכם הפניקס.** הפניקס חברה לביטוח בע"מ

אופניים חשמליים הם רכב לכל דבר.  
לא רוכבים עליהם בלי ביטוח.



## חדש במגדל! ביטוח אופניים חשמליים הרחב ביותר בישראל!

**פוליסת הביטוח המעניקה לרוכבי אופניים חשמליים:**

■ כיסוי תאונות אישיות לרוכב - סכום ביטוח של 250,000 ₪  
■ כיסוי בגין נזקי גוף ורכוש לצד שלישי בגבול אחריות של 1,000,000 ש"ח או 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופה

■ כיסוי לנזק פיזי לאופניים החשמליים - עד לסכום ביטוח של 20,000 ₪  
הכיסויים הינם בגין תאונה שאירעה תוך כדי שימוש באופניים בהתאם להוראות הדין

**לפרטים נוספים ניתן לפנות למנהל השיווק במרחב שלך במגדל**

**גם בביטוח אופניים חשמליים, טוב שיש מגדל מאחוריך**

מגדל חברה לביטוח בע"מ

המידע האמור הוא מידע כללי בלבד ולא ישמש לקביעת החובות והזכויות על פי תנאי הפוליסה או ככלי לפרשנות. התנאים המחייבים הם תנאי הפוליסה בלבד ובכל מקרה של סתירה בין עלון זה לבינים, יגברו תנאי הפוליסה. לחברה הזכות לעדכן את התעריפים המופיעים בעלון לפי שיקול דעתה הבלעדי, בכל עת. האמור בעלון זה אינו מהווה תחליף לייעוץ המתחשב בצרכים המיוחדים של כל אדם.



האם העסק  
שלכם מוגן  
מסיכונים סייבר?  
עדיף שתהיו  
בטוחים

רכישת כיסוי מפני  
פגיעות סייבר בתוך  
3 דקות בלבד!

הכירו את **TopCyber**  
מבית מנורה מבטחים  
ביטוח הסייבר הדיגיטלי המתקדם ביותר

לפרטים פנו עוד היום למחוז שלכם  
או היכנסו ל: [www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il)  
ותהיו בטוחים במנורה מבטחים

בהתאם לתנאי הפוליסה וסייגיה



36 | ליאור רביב תוהה האם לחם אחיד הוא הפתרון הנכון לענף הביטוח

40 | עו"ד ערן אופיר מסביר מדוע הכשרה שינתה את מודל הטיפול בנזקי מים

44 | איל טולדנו על האתגר שמציבות ההתפתחויות הטכנולוגיות המואצות בפני חברות הביטוח

48 | עו"ד טל גרוכר מסבירה מאין נבע הצורך בהקמת מרכז המתמחה בחיתום עסקים

50 | עו"ד אבירם גביש מגדיר את המאבק בין ההאקרים למפתחי מערכות ההגנה כמשחק חתול ועכבר

56 | מנכ"ל אוטו גלס, דודו זכאי, על הטכנולוגיות המורכבות שמוטמעות בשמשות הרכבים

9 | קורה בין השורות

10 | ליאור רוזנפלד סוגר שנה בתפקיד

14 | ליאור הורנצ'יק על הקשר של הלשכה עם הכנסת

16 | ודיע עוואד מסביר מה כניסתן של חברות דיגיטליות חדשות תעשה לשוק

20 | ניצן צעיר-הרים, מנכ"ל weSure, על הבשורה שמביאה עמה החברה

24 | אתי אלישקוב, מנכ"לית ליברה, מסכמת חצי שנת פעילות ומביטה לעתיד

**מיוחד**

28 | שנה לרפורמת השרברבים: הביקורת מול הנתונים של רשות שוק ההון

33 | מנכ"לית אוואקס, אורלי יוסף, על חשיבותן של מערכות מתקדמות למניעת תאונות



מיוחד

28



58 | ליאת גולץ על המשמעות של הצ'טבוט הייעודי לענף הביטוח

60 | הערך המוסף שנותן המרקטפרו לסוכני הביטוח

62 | דרייב מי: סל הגנה משפטית למשפחה

64 | תפקיד רשות שוק ההון בעיצוב עתיד ענף הביטוח  
אריה אברמוביץ

65 | ביטוחי דירות - האם החברות החדשות הדיגיטליות ישנו את הכללים?  
חגי שפירא

68 | בין מעמדו המיוחד של סוכן הביטוח לבין רשלנות מקצועית  
עו"ד ג'ון גבע

70 | חדלות פירעון ושיקום כלכלי - אחריות דירקטורים  
עו"ד מאורה טייטלר

86 | ליפול (או לא) בין שני כיסאות  
עו"ד לוטן טייטלר

88 | ביטוח עבודות קבלניות - מחשבות מול מציאות  
עו"ד ארז שניאורסון

92 | שוק הביטוח - מבנה ארגוני  
פרופ' זיו רייך, רו"ח

94 | סיגל רביב על שדרוג מערכות התפעול של "שלמה רשת מוסכים ושירותי דרך" והשירות לסוכני הביטוח ולקוחותיהם  
תוכן שיווקי

74 | כשחולה פוגש בחוק ההסדרים  
ורדה לבקוביץ

76 | אופניים חשמליים לסוכני ביטוח  
עו"ד דור לוי ועו"ד עמיקם חרל"פ

78 | הזכות לפיצויים על נזקי גוף כאשר הנהיגה ללא כיסוי ביטוחי/רישיון  
עו"ד ליאור קן-דרור

82 | התפתחות משמעותית בתביעות מרמה  
עו"ד עודד שטרנברג

84 | ניהול סיכונים מחוץ לקופסה  
עו"ד שלומי הדר

24





# עם כלל, המשפחה שלך תמיד מכוסה

## כלל ריסק מקיף



גם בתקופת אובדן כושר עבודה, בשל מחלה או תאונה, כלל תמיד איתך ועם משפחתך. כלל ביטוח תשחרר אותך מתשלום הפרמיה לביטוח חיים, בתקופת אובדן כושר העבודה ותאפשר לך לשמור על שגרת החיים שלך ושל בני משפחתך

למידע נוסף על החבילה ותנאי ההצטרפות יש לפנות אל המפ"ע בכלל ביטוח

\* כלל ריסק מקיף - הינה חבילה הכוללת ביטוח חיים למקרה מוות ("ספיר"), יחד עם ביטוח נוסף למקרה מוות מתאונה (כיסוי אופציונלי לרכישה) ושחרור בלבד באובדן כושר עבודה, בפרמיה משתנה ("כלל מגן הכנסה")

המידע המוצג בעלון אינו מפרט את כל ההוראות, התנאים והסייגים הכלולים בפוליסה/בתוכנית. הפרטים המלאים מצויים בפוליסה/בתוכנית הרלוונטית, אם וככל שקיימים. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין המידע המופיע לעיל לבין המידע המופיע בפוליסה/תוכנית, המידע הרשום בפוליסה/תוכנית גובר. המידע דלעיל הינו מידע כללי וחלקי ואינו כולל התייחסות מקיפה לכל ההיבטים הרלוונטיים והנושאים הנוגעים לעניין. מדובר במידע שמטרתו לתת מושג בסיסי בלבד אודות העניין המתואר. אין במידע כדי להוות או להחליף יעוץ ביטוחי ו/או פנסיוני ו/או אחר מכל מין וסוג שהוא, והחברה אינה אחראית על כל נזק שיגרם בגין הסתמכות על המידע המוצג לעיל.



## חלון הזדמנויות

הגיל הממוצע של סוכני הביטוח נושק ל-60. זו אינה חדשה אלא עובדה ידועה לכל. הטיפול בה הוא גם אחת הסוגיות שלשכת סוכני הביטוח, הגוף המייצג של כ-4,700 סוכני ביטוח, הציבה לעצמה לאורך השנים כמטרה שיש למצוא לה פתרונות בעדיפות עליונה. ואכן, היא פועלת רבות על מנת להציע את עצמה ואת גילם של חבריה, עוזרת, מכווינה, ממקדת.

כך גם סוכני הביטוח הוותיקים המכשירים דור המשך. הם אמנם נותנים לדור ההמשך את הכלים, אך אם לא יאפשרו לצעירים להתפתח בעצמם במקביל, לאורך זמן הם עלולים דווקא להקטין את סיכויי העסק שבנו במשך שנים להצליח בעתיד. אם ירגילו את הצעירים לעבוד בשיטות של פעם בלבד, שכבודן במקומו מונח ולראיה סוכנים וסוכנות שעשו חייל עד עתה, ויצרו את צעדי בניהם ובנותיהם לפנות לכיוונים חדשים, הם יקשו על דור ההמשך להתרגל לשינויים וידונו את העסק שבנו להתדרדר ככל שחולף הזמן.

נכון, הלשכה והסוכנים הוותיקים מסייעים לבצע את השינוי, לצמוח ולהתפתח. נכון כמובן שהאחריות היא קודם כל של הסוכנים לבצע את השינוי בעצמם. אך לפעמים צריך לקבל עזרה גם מגורם חיצוני. הנושא הזה הוא קריטי כי בעיית הגיל הממוצע של סוכני הביטוח צריכה להדיר שינה מעיניהם לא רק של העומדים בראש הלשכה, אלא גם מעיני השחקנים האחרים בתעשייה. אלו שמצהירים, גם מעל דפי גיליון זה, ומאמינים בכל לבם כי סוכני הביטוח הם ערוצי הפצה לגיטימיים, אם לא העיקריים שיש לעבוד באמצעותם.

עולם הביטוח, כמו עולם השיווק כולו, נמצא במרכזה של מהפכה. הטכנולוגיה שינתה את תרבות הצריכה מן הקצה, ואנחנו נמצאים בעיצומה של התקופה בה ניתן יהיה לעצב את מקצוע סוכן הביטוח מחדש. מוצרים חדשים המתאימים לרוח התקופה, מערכות ניהול ומכירה המתבססות על טכנולוגיות חדשות, מודלי תגמול חדשים, את כל אלו צריך לרתום על מנת לעצב את סוכני הביטוח הצעירים, כך שיהיו דור המשך למקצוע ולא רק דור המשך למשרדי הסוכן הקיימים, כמובן ללא זלזול ועם כל הכבוד הראוי.

ולא פחות חשוב, המפתחות הללו יהוו כלי משיכה להכנסת דם חדש לתעשייה. הצגת התאוששות כלכלית והגדלת שורת הרווח, כלים טכנולוגיים מהשורה הראשונה שאינם זמינים למרבית האוכלוסייה בזמינות יומית והיכולת להעניק הגנה הוליסטית, של 360 מעלות, ללקוחות שלהם, צריכים לשבת באחורי ראשו ולזמזם באוזניו של כל חייל משוחרר.

הסופר הצרפתי פייר דנינו אמר כי "הדרך הבטוחה ביותר לתפוס רכבת היא לאחר את הקודמת". הרכבת לעבר עולם הביטוח החדש כבר יצאה לדרך והיא נוסעת מהר. האם מהר מדי מכדי שאפשר יהיה לקפוץ עליה גם אחרי שעזבה את התחנה? האם תבוא רכבת דומה אחריה או שאנו בדרך לפספס הזדמנות חד פעמית לעיצוב סוכן הביטוח מחדש, כך שימשוך צעירים להצטרף למקצוע?

עכשיו זה הזמן של כל אחד מהשחקנים לשאול עצמו באיזה נתיב הוא בוחר. רמזים כבר אפשר למצוא בין שורות המגזין שלפניכם.

קריאה מהנה,  
 רועי ויינברגר,  
 עורך ראשי, עדיף

קורה בין השורות



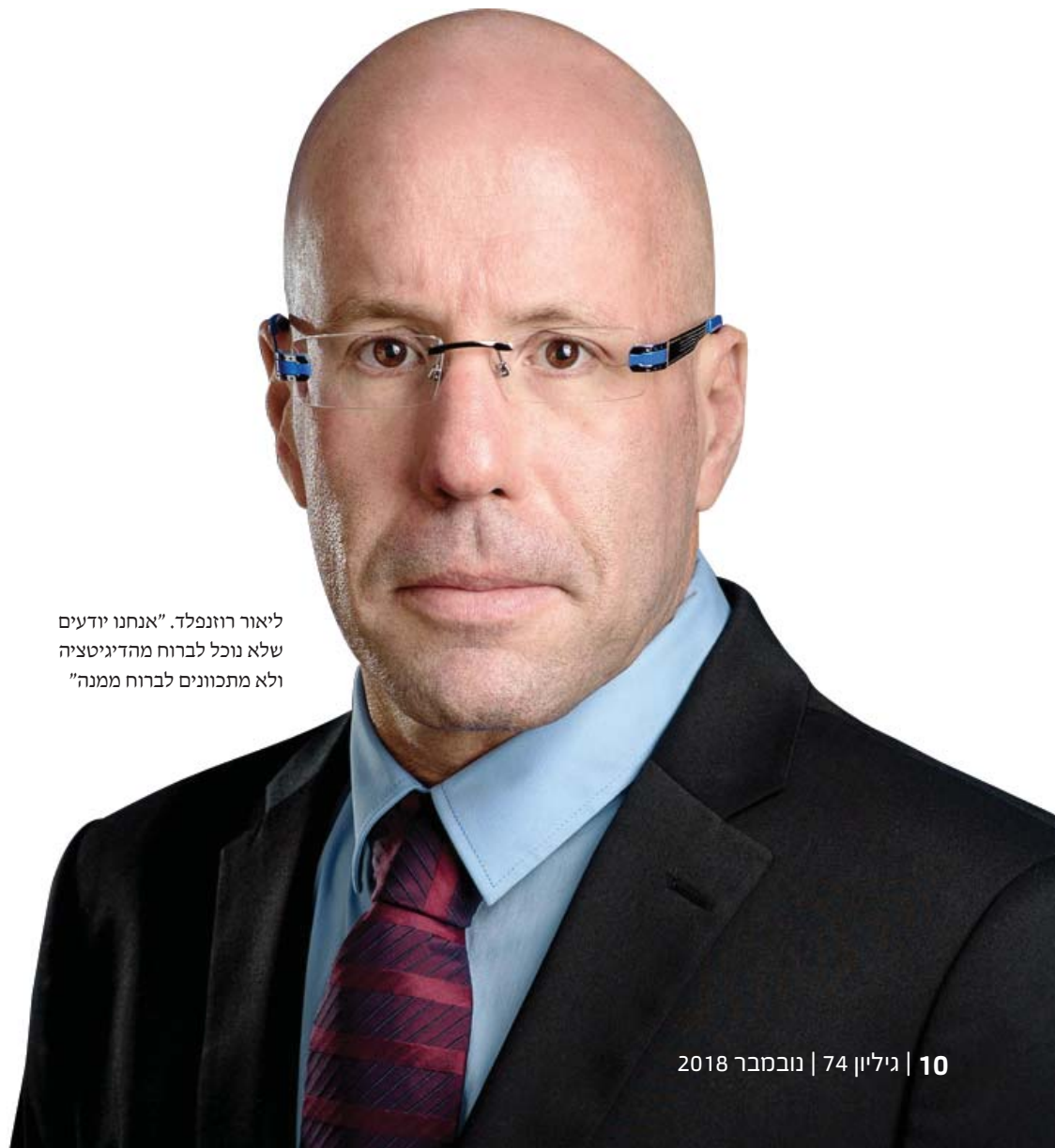
# "המטרה ל-2019 - לחתום על נהלים ברורים עם חברות הביטוח ביחס למכירה הישירה ורמת העמלות לסוכנים"

נשיא לשכת סוכני הביטוח קם בכל בוקר עם תחושת סיפוק אך מודה שהשנה הראשונה הייתה קשה משציפה | "הבעיה היא לא החברות החדשות הדיגיטליות, אלא החברות המסורתיות שחלקן עברו את הגבול" | "נאלצנו להקדיש זמן לפוליטיקה פנימית, לקומץ שבא להפריע" | וגם: למרות הביקורת הקשה, יש לו גם מילה טובה לדורית סלינגר

אחת המטרות העיקריות של לשכת סוכני הביטוח, כפי שמופיעה בכל מסמך רשמי שלה העוסק בהגדרתה, היא לפעול למען קידום האינטרסים הכלכליים, המקצועיים, החברתיים והתרבותיים של חברי הלשכה. **ליאור רוזנפלד**, נשיא הלשכה, מודע היטב למטרה הזו, אך גם לשינויים העוברים על הענף ועל מקצוע סוכן הביטוח, שהוא מייצג כ-4,700 מהם.

"להפוך מסוכן מתווך לסוכן ברוקר זה דבר לא רע, אבל לא עושים את זה במכה אחת ועמלה גם מיצרן לא מייצרת את תפקיד הברוקר במובנים מסוימים", הוא אומר בריאיון לעדיף לרגל שנה בתפקיד. "סוכן הביטוח בעשר השנים הבאות יצטרך להתפרנס גם מהיצרן וגם מהמבוטח. בענף האלמנטרי אני לא רואה מצב שבו הסוכן לא יקבל עמלה מגוף שהוא משווק את מוצריו. סוכן הביטוח הוא השכפ"ץ, הכתובת והמסננת שלו ועל היצרן לדעת כי סוכן הביטוח צריך

ליאור רוזנפלד. "אנחנו יודעים שלא נוכל לברוח מהדיגיטציה ולא מתכוונים לברוח ממנה"



## רוזנפלד מציג: הישגים של השנה הראשונה

"ללשכת סוכני הביטוח היו מספר לא מועט של הישגים בשנה האחרונה", אומר נשיא הלשכה.

« **מיצבנו את סוכן הביטוח** במקום אחר בנראות הציבורית, בציבוריות הישראלית, בתקשורת. אין היום אייטם בתקשורת שסוכן הביטוח מוזכר בו ואין תגובה של הלשכה. אנחנו יוזמים אייטמים רבים משלנו שבהם אנחנו מציפים סוגיות ביטוחיות וסוגיות המעניינות את הציבור בישראל. נמשיך לטפל בנושא התדמית גם בשלוש השנים הבאות של הקדנציה, כיוון שהתדמית של סוכני הביטוח משליכה על כמות המכירות ועל היחס של הציבור והיצרנים.

« **חידוש הקשר עם היצרנים**, מתוך עוצמה. יצרנים שהיו בנתק מוחלט עם הלשכה חזרו לשתף פעולה, גם בכנסים שלנו. בימים אלו מוקם צוות תגובות שיעבוד מול חברות הביטוח והיצרנים השונים וידאג לכך שלא יעקפו את סוכני הביטוח ואף ידאגו להם. בכל סוגיה שתעלה נקים צוות בוררות. אנחנו לא בחרנו להתחנף ליצרנים, אלא לקשור קשרים מחדש מתוך ידיעה שלהם, שלא נוותר על הפרנסה שלנו.

« **עיבוי והגדלת הלובי הפוליטי**. הלובי של הלשכה הפך לשם דבר, מתוך ידיעה שאנחנו באים לטובת הציבור. הלובי הפוליטי הוא לא מילה גסה. הוא נובע מהתובנה שאיתנו הם יכולים להוביל לטובת הציבור. לראייה, אנחנו מקדמים שש הצעות חוק שונות הבאות לטובת הציבור.

« **קשרים עם רשות שוק ההון**. בחודשים האחרונים לכהונתה של סלינגר ואנחנו מקווים שגם בתקופה של ראש הרשות הנכנס ד"ר משה ברקת, מתייעצים איתנו ואנחנו בהחלט פקטור משמעותי בשיקולים של רשות שוק ההון ובמעשים שלה, לפני שהם יוצאים לפועל.

« **זכייה בבג"ץ הסכם לרבים**. בפעם הראשונה מזה שנים רבות הלשכה ניגשה לבג"ץ וניצחה רשות פעילה של מדינת ישראל. בג"ץ אמר אמירה ברורה נגד רשות של המדינה ולמעשה לא קיבל את עמדת הרשות מטעם המדינה אלא את עמדת הלשכה. זה הישג שאין להקל בו ראש. במקרה הזה גם מנכ"ל חברות הביטוח היו המומים, כי בכל התסריטים שדמיינו איתם יחד, הם לא חזו שאנחנו נזכה בבג"ץ.

« **ביטוח נסיעות לחו"ל**. בפעם הראשונה מזה כמעט 30 שנה שסוכני הנסיעות לא יכולים למכור ביטוח נסיעות. ב-10 באוקטובר פגה הארכה של סוכני הנסיעות ולכן על פי חוק אסור להם למכור ביטוח נסיעות. אנחנו מצפים בימים אלו מסוכני הנסיעות להגיע להסדר עם סוכני הביטוח ולא לנקוט צעדים פיזיים שילוו מצדנו בתגובה.

« **פתרונות בתחום האלמנטרי**. בתחום האלמנטרי אנחנו עומדים בפני פתרון, ממש בימים הקרובים בנושא שתי התביעות בביטוח החובה. אנו עומדים בפני פתרון גם בנושא הטלת חובה על חברות ההשכרה וחברות הליסינג לרכוש ביטוח צד ג'. גם בנושא הרכב הדו גלגלי הצעות שהעלנו בפני דעת הקהל הפכו לנושא חם בציבור הישראלי, כמו בנושא האופניים החשמליים, ואנחנו עומדים בפני פתרון, אמנם חלקי לבעיית סוכני המגזר הערבי.

« **הגדלת סוכני הלשכה**. גייסנו בשנה הראשונה לקדנציה שלנו מעל 300 סוכנים ללשכת סוכני הביטוח, שזה גידול מאוד משמעותי והיעד שלנו לסיים את 2018 עם 5,000 סוכני לשכה. הכפלנו את כמות ההדרכות שסוכני הביטוח זכאים להם באמצעות המכללה לביטוח ופנינים.

« **יחסים עם ארגונים מקבילים**. ביחסים שלנו למול הארגונים המקבילים שלנו, מרגישים כי הלשכה היא לשכה חזקה ויש להתחשב בדעתה. אנחנו מופיעים בכל במה מכובדת בישראל".

להתפרנס מכך, ולהתפרנס בכבוד", מסביר רוזנפלד.

## כיצד אתה מסכם את השנה הראשונה כנשיא הלשכה, ביחס למה שציפית לפני כניסתך לתפקיד?

"השנה הייתה מאתגרת. היא הייתה קשה יותר ממה שחשבתי. אנחנו לא מכחישים כי במהלך השנה הזו, בנוסף לפעילות האינטנסיבית, ומדובר בעשרות פעולות שהלשכה עושה, נאלצנו להקדיש זמן גם לפוליטיקה פנימית. לקומץ מועט של אנשים שבאו להפריע ולתקוע מקלות בגלגלי העשייה. אני מקווה שעם הזמן הקומץ הזה יקטן, והסימנים לכך מעודדים. עם זאת, העבודה הזו מאוד מספקת, בעיקר כשאנחנו רואים שאנחנו עוזרים לסוכני הביטוח ומצליחים להגן עליהם במקרים שללא ההגנה הזו הם לא היו שורדים. אני קם כל בוקר עם תחושת סיפוק".

## מה עומד בראש סדר העדיפויות לשנה הקרובה, 2019?

"קודם כל להגדיל את כמות סוכני הלשכה ולמקצע אותם. בנוסף, עלינו למצוא פתרון בדחיפות לנושא המכירות הישירות של חברות הביטוח. המכירות האלה בחלקן עברו את הקו האדום ואנחנו בהחלט נמשיך בשנה הקרובה במשא ומתן עם חברות הביטוח במטרה לחתום על מזכר הבנות אשר יציב נהלים ברורים ביחס למעמדו של סוכן הביטוח, למכירה הישירה למבוטחים שלו, לרמת העמלות ולתשלום הגון וזמן. ההבנות האלה באות מתוך רצון הדדי של שני הצדדים, ומתוך הבנה שאף אחד לא יכול בלי השני. מתוך ההבנה הזו לדעתי הדרך קצרה לחתימה. בכל מקרה, בכוונתנו לפרסם באופן שמי מי מהחברות חתמה על המזכר ומי לא".

## שתי חברות ביטוח דיגיטליות הצטרפו בחודשים האחרונים לשוק. מה אתה מצפה מהן?

"אנחנו מכירים חברה אחת שהחליטה לא לעבוד עם סוכנים. קוראים לה ליברה, ואני לא רואה בטווח של 5 השנים הקרובות שהיא תרויח. לשמחתנו, weSure של אמיל ויינשל בחרה לעבוד עם סוכני הביטוח ויש בידינו הצהרה שלהם שהם ימכרו וישווקו בשנים הקרובות רק באמצעות סוכני הביטוח. החברות האלה הן לא הבעיה בינתיים. הבעיה הכואבת היא החברות המסורתיות שכל אחת בדרכה פתחה ערוץ ישיר.





בעיני לקוח הקצה כאוטוריטה מקצועית, הלקוח סכים ישלם לו עבור הידע והמקצועיות שלו".

**דיברתם לפני הבחירות הרבה על הגברת השקיפות לכל הסוכנים. כיצד מיישמים זאת?**  
 "הלשכה בראשותי מעדכנת את הסוכנים בתדירות גבוהה, יש כאלה שטוענים שזה 'אובר עדכון'. אנחנו מדווחים גם לעיתונות הענפית על כל פעילות ומדווחים על כל פעולה גם בפייסבוק ובאמצעות מסרונים. הקמנו מערך מעולה של קשרי חוץ ויחסי ציבור, שמציף את נושאי הביטוח האקטואליים בפני הסוכנים. נכון שהלשכה משאירה לעצמה גם דרכי פעולה חשאיות, במיוחד מול רשות שוק ההון ומול חברי הכנסת, כי לפעמים צריכים 'לספר' רק אחרי המעשה ולא תוך כדי הפעילות. אם נצא החוצה ונשאל את הסוכנים אם הם מרגישים את הלשכה, אני מאמין שהם יגידו שכן".

**לאור יחסי הכוחות עם הוועד המנהל המועצה הארצית, שהיו ברוב השנה האחרונה מתוחים, האם בכוונתך לזום שינויים מבניים בלשכה או בתקנון?**

"תקנון הלשכה צריך לעבור שינוי, בסעיפים מסוימים בלבד. אנחנו יודעים שיש כאלה שרוצים לנצל את שינוי התקנון כדי לפגוע בהנהגת הלשכה המכהנת. לא ניתן לזה יד ונעמוד על המשמר בנושא הזה. בלשכה כבר ביצענו שינויים מבניים כמו הקמת צוות תגובות ומו"מ ומול חברות הביטוח או המערך לקשרי חוץ. בצוות המו"מ יהיו שני סגני נשיא וסוכנים נוספים שיוודעים לדרוש ולהגיע להישגים מול החברות, כאשר דרך אגב ההישגים הם הדדיים גם לטובת חברות הביטוח. בכוונתנו ליצור ועדת בורות מול היצרנים בכל מקרה שסוכן נקלע למבוי סתום מול יצרן כלשהו".

**איזה הישגים למשל?**

"אנחנו יודעים שלא נוכל לברוח מהדיגיטציה ולא מתכוונים לברוח ממנה. לכן, אנחנו דורשים מכל היצרנים לשלב את הסוכנים בתוך הדיגיטציה. הסוכן יכול לתת שירות גם במחיר הדיגיטלי. אבל סוכני הביטוח צריכים גם לעזור לעצמם ויצטרכו לעבור מהפכה. הסוכנים יצטרכו לתת שירות יותר מהיר, עם זה ברמת התשלום, ברמת הסנכרון בתוך המשרדים ועם היצרנים, וסוכן שלא ידע להשתלב בתוך התהליך הזה פשוט לא ישרוד".

להיות במינון נכון, בכמות הגיונית ואחרי חשיבה מעמיקה. לא בשליפה מהמותן ולא במחסנית של חוזרים שצריך לרוקן מדי חודש. גם להנהגת האוצר אמרנו מה אנחנו מבקשים מראש רשות שוק ההון - לא רק מול סוכני הביטוח אלא מול הציבור, כי לא רק הסוכנים נפגעו בקדנציה הקודמת, אלא הציבור כולו".

**אחרי חמש שנים בהן כיהנה דורית סלינגר כמפקחת, יש משהו חיובי שאתה יכול לומר על הקדנציה שלה?**

"היא עשתה מספר פעולות חשובות, כמו למשל הפעלת המסלוקה הפנסיונית - אם כי לא חייב להיות מונפול בעניין, כמו הר הביטוח והר הכסף, שאלו כלי עבודה מצוינים לסוכני הביטוח. למרות זאת, גם בנושא הר הביטוח היא הלכה רחוק מדי. אף מבוטח לא נפגע אם היה לו ריסק כפול למקרה מוות או אם היה לו אפילו ביטוח משלים לביטוח המבנה על פוליסת המשכנתה. השימוש בהר הביטוח הוא נכון ורצוי אך צריך להיות מושכל. להיכנס להר הביטוח בכל חידוש פוליסה זה צעד אחד רחוק מדי ואני מקווה שהרשות בהנהגה החדשה תבין אותנו. מצד שני, הרפורמות הנוספות שסלינגר הובילה הוכחו ככישלון במקרה הרע וכחוסר הצלחה במקרה הטוב. הפוליסה האחידה בבריאות, רפורמת קרנות ברירת המחדל, אנחנו נוכחים בכך מדי יום".

**"מוצרי מניעה, כפי שיש במרקטפרו, הם מקור הכנסה נוסף"**

סוכני הביטוח, כמו מרבית הפעילים בענף הביטוח, נאלצים להתמודד עם ירידה ברווחיות. לרוזנפלד יש מטרה ברורה שתסייע לסוכנים להתמודד עם ירידה זו, המורכבת מכמה צעדים ברורים.

"לשכת סוכני הביטוח מכשירה כל העת את הסוכנים במטרה לאפשר להם להגדיל את ההכנסות. בכוונתנו להפוך את הסוכן לאיש הפיננסים של המשפחה. לצערי, נכון להיום, רבים מהסוכנים לא הפנימו את חשיבות נושא הפיננסים או מפחדים לגשת אליו. סוכן הביטוח צריך לפנות מזמנו גם לתחום הפיננסים, על מנת להכניס עוד כסף. מוצרי מניעה, כפי שיש במרקטפרו, הם מקור הכנסה נוסף. גם היום יש עדיין סוכני ביטוח שלא מוכרים ביטוח נסיעות לחו"ל ולא ביטוח למפעלים. כמובן קיים גם נושא המעבר לשכר טרחה. אם הסוכן יתפס

חלק מחברות הביטוח עברו את הגבול ואנחנו מתכוונים להחזיר אותן לגבול המכירה הסבירה. בכוונתנו לוודא כי אם כבר בוצעה מכירה ישירה, המבוטח יעבור לסוכן הביטוח להמשך טיפול והוא יוכל להגדיל את סל המכירות שלו על ידי הצעת מוצרים נוספים למבוטח.

"אני קורא לסוכני הביטוח לחבק ולחזק את הקשר העסקי עם חברות ביטוח שמבינות את ערכם של סוכני הביטוח לטובת הציבור. אני קורא לחברות הביטוח, להבין כי סוכן הביטוח הוא כלי מקצועי נפלא לשווק את מוצרי הביטוח שלהם, שכן בעידן של מוצרים ביטוחיים אחידים וזהים הסוכן ביטוח ידע לתת שירות אישי נפלא, שאף נציג מכירות באף חברה לא ידע לספק, סוכן הביטוח הוא ערוץ זול יותר הואיל והוא מתוגמל רק על שיווק מוצרים והוא לא משתתף ברווחים כלשהם".

**האם נפגשתם עם ליברה?**

"חשוב לי להדגיש, אנו לא שוללים פגישה עם אף חברה ואף גורם בשוק, ההיפך הוא הנכון כל דבר שהוא לטובת הציבור אנו נתמוך בו. לשאלתך, אנו נשמח לשבת עם ליברה ברגע שהם יפנימו שעתיד החברה שלהם שזור בשיתוף פעולה עם סוכני ביטוח מקצועיים אשר ישווקו את מוצריהם. בשלב זה, הם חושבים שהדרך שלהם כרוכה בגיימיקים שיווקיים בדבר השתתפות ברווחים, אנחנו לא נהיה שותפים לדרך זו".

**דף חדש עם הפיקוח על הביטוח**

אחד האירועים הזכורים ביותר מהכנס הראשון של רוזנפלד כנשיא הלשכה, היה נאומו הבוטה של יו"ר לשכת עורכי הדין, אפי נוה, בו הוא השתלח במפקחת הקודמת, דורית סלינגר. כנס אלמנטר 2018 הוא הכנס הראשון של המפקח החדש על הביטוח, ד"ר משה ברקת.

**מה אתה מצפה ממנו?**

"מיד אחרי שקיבלנו את הבשורה על מינוי של ד"ר ברקת התקשרתי אליו ואיחלתי לו הצלחה. על פי התרשמותי, ד"ר ברקת מעוניין מאוד להקשיב לכל השחקנים בשוק, לשמוע מגוון של דעות, ולא להיות מקובע בדעה אחת ובקו פעולה אחד. אנחנו מתכוונים להדגיש את נחיצות סוכן הביטוח לצרכן הישראלי ואין לי ספק שברקת מבין את החשיבות בעצמו, וכי דעתנו רק תחזק את מה שהוא חושב. ביחד נגיע לשיתוף פעולה וגם להישגים. אגב מעולם לא אמרנו שאנחנו נגד רגולציה, אבל היא צריכה



# בשביל האופניים

פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד ג' לרוכבי אופניים חשמליים



ZarmonGroup

**איילון**  
חברה לביטוח בע"מ  
אנשים לשרות אנשים



# "בשנה האחרונה חיזקנו את הקשר עם השרים וחברי הכנסת ורואים את התמיכה שלהם בחשיבות הסוכנים לציבור"

הוא לא צריך להוכיח דבר וזה יתרון עצום. אנחנו נעבוד בשיתוף פעולה מלא עם רשות שוק ההון. יש הרבה דברים טובים שעשו ברשות לטובת ציבור המבוטחים, אך יש דברים אחרים שנעשה בהם עוול בעבר, ואני מצפה ומאמין שראש רשות שוק ההון החדש יטפל בהם".

## "להרחיב את סל המוצרים גם למוצרים משיקים לביטוח"

הרווחיות של סוכני הביטוח נמצאת במגמת ירידה, ראינו זאת בדיווחי רשות שוק ההון. הלשכה, כגוף המייצג 4,700 סוכנים, אמונה על סיוע במציאת פתרונות להגדלת שורת הרווח של הסוכנים. "אני חושב שסוכן הביטוח יכול להרחיב את הכנסותיו עם מוצרים שהם נלווים לעולם הביטוח ונושקים ב-100% לענף הביטוח. ישנם פתרונות שונים בשוק ושיתופי פעולה שהלשכה עושה, כמו למשל עם המרקטפרו, המאפשרים להציע ללקוחות הסוכן שורה של מוצרים משלימי ביטוח, ואני קורא לסוכני הביטוח להשתמש בכלים האלו. היכן שניתן להגדיל את סל המוצרים, תוך שמירה והגנה על המבוטחים, מומלץ לעשות זאת. בעת חידוש ביטוח רכב למשל, אין סיבה לא להציע ללקוח מוצרים שיכולים לשפר את בטיחותו וביטחונו על הכביש. זה יכול לעזור גם לתדמית של הסוכן בעיני לקוחותיו, ולמצב אותו כמי שמציע ללקוחותיו הגנה מקיפה הרבה יותר".

**הירידה ברווחיות מקשה בעיקר על סוכני הביטוח הצעירים, שרק מתחילים את דרכם במקצוע. מה עושה הלשכה על מנת לסייע להם?**  
"קיימת בלשכה ועדה מצוינת לטובת סוכני ביטוח צעירים וצעירות, הפועלת רבות למענם.

מושב החורף של הכנסת מביא עמו לא מעט נושאים בהם מעורבת לשכת סוכני הביטוח | מ"מ נשיא הלשכה, ליאור הורנצ'יק, מתייחס לנושאים החמים שעל שולחנות הסוכנים: "היכן שמנסים להשמיץ את סוכני הביטוח לרוב מדובר על הישירים של החברות"

כפי שאמרתי, אנחנו נתמוך ונחזק חברות שיחזקו אותנו".

הורנצ'יק מתייחס גם לחברת הביטוח הכשרה, אשר נקלעה למתיחות עם הנהגת הלשכה בעקבות יציאתו לדרך של הכשרה גו, פלטפורמה דיגיטלית למכירת ביטוחי רכב, המקשרת מצד אחד סוכני ביטוח ללקוחות שפנו ישירות לחברת הביטוח, אך מנגד הפחיתה בעמלה לסוכנים המקושרים על ידי האפליקציה. "הכשרה היא גוף עסקי והם פועלים בדרכם. לטעמי, ההתנהלות שלהם לא נכונה, לא מקצועית ולא עסקית. ואם זו הדרך שהם בחרו בה שתהיה להם הצלחה גדולה", הוא אומר.

"סוכני הביטוח הם אנשי מקצוע מלומדים, אשר ממשיכים ללמוד ולהתעדכן כל הזמן, כדי להתמקצע מיום ליום יותר ויותר. אין ספק כי לליווי אישי של סוכן וסוכנת ביטוח יש משמעות עצומה ליום הפרישה, וגם במקרה של חלילה מקרה ביטוחי - גדול כקטן".

**אנחנו נמצאים בפתחו של עידן חדש ברשות שוק ההון, עידן ד"ר משה ברקת. מה צפוי לנו בחמש השנים הבאות?**

"ראשית, אני מברך את ד"ר ברקת ומאחל לו הצלחה רבה בתפקידו. האינטואיציות שלי לא טועות ולדעתי האישיית זכינו בבעל מקצוע בחסד עליון, עם עבר בניהול של מערכות גדולות.

"לא יכול להיות שחברות הביטוח יוצרות מסלול עוקף סוכן, ללא בחינת תיק בצורה הוליסטית ומקצועית, כאשר גולת הכותרת היא המכירה עצמה ולא הדאגה לצורכי הלקוח", כך מבהיר ליאור הורנצ'יק, מ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח. "אני אומר מעל כל במה, בצורה אגרסיבית וברורה: מי שעושה את הנזק הם המערכים הישירים של חברות הביטוח. הם אלו שעושים נזק תדמיתי לענף, אבל מי שעומד בסופו של דבר מול הלקוח ומקבל את כל הריקושטים הם סוכני הביטוח, וזה חייב להיפסק", הוא מוסיף.

הורנצ'יק מציין כי חברות הביטוח לא יכולות להמשיך להתעלם מהבקשות של הסוכנים. "ישנן מספר חברות שלא פועלות באמצעים ישירים, לטובת הציבור, ואותן אנחנו נעצים ונחזק ככל שניתן בכפוף להוראות הדין והרגולציה. חברות צריכות להפנים שהמערכים הישירים שלהן פוגעים בציבור וגורמים לנזק. אני סבור שחברות צריכות לפעול יחד עם סוכני הביטוח, אשר פועלים תחת רגולציה קפדנית, ולחדול מהתנהגות שפוגעת בתדמית הענף ורק גורמת נזק", מסביר מ"מ הנשיא.

**מה נעשה בפועל על מנת לשנות את התמונה?**  
"אנחנו מנהלים המון פגישות פרונטליות עם חברות הביטוח והאמירות שלנו מאוד ברורות.

בחודשים הקרובים. מי שמובילים את המהלכים האלו הם חברי ישראל גרטי, יו"ר הוועדה האלמנטרית, וחברי הוועדה שלו שעושים עבודה נהדרת. אנחנו רוצים להגיע להבנות ולהסדר לגבי חובת רישוי אופניים חשמליים, חובת הנמקה וסירוב יצרן בהתקשרות עם בעל רישיון וחובת ביטוח צד ג' לרכבי השכרה וליסינג. כמו כן, אנחנו פועלים באופן אגרסיבי להגיע להסדרה בעניין חוסר ההסכמה של חברות הביטוח לבטח אדם עם שתי תביעות בביטוח חובה".

### **אלה פעילויות בתחום האלמנטרי. מה נעשה בתחומים אחרים?**

"אי אפשר להתעלם מההישג הגדול בבג"ץ הסכם לרבים. לשכת סוכני הביטוח קיימת קרוב ל-75 שנים ובהנהגתנו זו פעם ראשונה שהלשכה ניצחה. זהו אחד המהלכים המדהימים שעשינו וזה המקום לחזק את הנשיא ליאור רוזנפלד, את יו"ר הוועדה הפנסיונית מיכאל נוימן, סגני מיכל שילה ואבי אקהאוז וחברי הוועדה, וכמובן את היועץ המשפטי של הלשכה, עו"ד עדי בן אברהם. כשאתה בא ממוקד ודורש את האמת תמיד תצליח. כך גדלתי וחונכתי וכך אמשך לפעול. כשאתה פועל על פי הגיון, עם בעלי מקצוע, אתה מגיע לתוצאות. זו הצלחה גדולה ללשכה ובשורה לסוכנים ולציבור כולו".

### **לאחר פרסום תוצאות המכרז השני לבחירת קרן ברירת המחדל, ראינו את בתי ההשקעות שזכו בהליך מצהירים שברצונם לעבוד באמצעות הסוכנים, מה שלא קרה לאחר המכרז הקודם.**

"אין מקום לערוך מוצר פנסיוני ללא מעורבות של סוכן ביטוח. תהליך רכישת מוצר פנסיוני נראית אולי כאילו היא אפשרית בלחיצת כפתור, כפי שרבים חושבים, אבל בפועל זה לא כך. הסוכן מחויב כיום לבצע תהליך צירוף מורכב, לסייע בקליטת העמית לקרן וללוות אותו לאורך כל התקופה. יש פה אחריות. כמו שאדם בעת תביעה ניגש לעורך דין או כשהוא זקוק לליווי חשבונאי ניגש לרואה חשבון או ליועץ מס, כך כשהוא מעוניין בכיסוי ביטוחי עליו לגשת לסוכן הביטוח. סוכן הביטוח הוא אוטוריטה מקצועית שחייב ללוות את הלקוח ולוודא שהוא מקבל את התנאים הטובים והמתאימים ביותר, כך שיעי לפרישה באופן האולטימטיבי. אני מזמין כל אדם שיצטרף אלי לפגישה ויבין כמה אנרגיות מקצועיות ואחריות זה דורש".



ליאור הורנצ'יק. "מי שעושה את הנזק הם המערכים הישירים של חברות הביטוח"

המערכים הישירים של חברות הביטוח ולא על פעולות שנעשו על ידי סוכנים".

### **רבות מדובר על הלובי הפוליטי של הלשכה. ספר על הפעילות שנעשת בכנסת.**

"אנחנו עושים עבודה אינטנסיבית מאוד אל מול הכנסת. הרבה מאוד חברי כנסת ושרים נמצאים איתנו בשיתוף פעולה מלא ופורה. אנחנו מקיימים המון פגישות עם חברי הכנסת והם מסייעים לנו בדברים קונקרטיים בהם הם מבינים שדעתנו נכונה לטובת הציבור. לכן העזרה שלהם חשובה. בהחלט בשנה האחרונה אפשר לראות חיזוק ושיתופי פעולה מצוינים ונהדרים עם המון ח"כים ושרים, אני מבקש להודות לריפבליק יועצים ולעומד בראשה, לירון הרשקוביץ, על הליווי והסיוע להעביר את המסרים החשובים שלנו במסדרונות הכנסת".

### **מה עומד על הפרק מבחינת הסוכנים במושב החורף של הכנסת?**

"יש מספר הצעות חוק ונושאים שהוגשו לכנסת במעורבות הלשכה ואני מעריך שהן יעברו

אני קורא לכל הסוכנים הצעירים להשתמש בכלים שאנחנו מקנים להם, גם אם המחיר הוא לוותר על חצי יום עבודה. ההתמקצעות והמידע שהם יקבלו יתרמו להם בעתיד פי 100 יותר מאשר מה שיצליחו להשיג בחצי יום עבודה. אני קורא להם לצרף חברים וחברות שלהם ללשכה וקורא לחיילים משוחררים ללמוד את המקצוע ולהצטרף לענף. הוא מדהים, מצריך יכולות גבוהות, מתפתח מיום ליום ואנחנו רוצים לראות יותר ויותר צעירים נכנסים לתחום".

### **הזכרת את תדמית הסוכן, מה השתנה במעמדו של סוכן הביטוח בשנה הראשונה של הקדנציה של ליאור רוזנפלד כנשיא הלשכה?**

"התדמית השתפרה פלאים בשנה האחרונה. אנחנו נשמעים מעל לכל במה כשאנחנו מדגישים את חשיבות ההגנה על הסוכנים והכי חשוב את המשמעות של הסוכנים ללקוחות הקצה. נמשך ללוות את הלקוחות כי יש לנו אחריות גדולה מאוד כלפיהם. חשוב לשים לב - היכן שמנסים להשמיץ את סוכני הביטוח, לרוב תמצאו שמדובר על טענות הנובעות מהפעילות של

# "הקמת ליברה ו-weSure תיקח את שוק הביטוח צעד נוסף קדימה"



רו"ח ודיע עוואד, מנהל מחלקת חבויות ברשות שוק ההון, מסביר: חברות הביטוח יתחילו להציע ללקוחותיהן יותר ויותר פעולות באופן דיגיטלי וחדשני מה שעשוי להגביר את התחרות ולשפר את חוויית הלקוח ברכישת מוצרי הביטוח | על מדדי השירות שבפיתוחם היה שותף: אנחנו שלמים עם אופן המדידה גם מהבחינה הזו שהוא מתכתב עם המציאות הפרקטית של החברות

"הצרכנים של היום רגילים לקבל שירות דיגיטלי מהיר ופשוט בשלל מוצרים שהם רוכשים ביום יום, כך למשל שירותים בבנק, קניות באינטרנט וכן הלאה. גם בתחום הביטוח אנחנו רואים שכלים דיגיטליים יכולים לשפר את השירות למבוטחים - הן במוצרים פשוטים יחסית, שנמכרים לתקופות קצרות (למשל פוליסות תקניות לביטוחי רכב או דירה) והן במוצרים מורכבים יותר שמצריכים מעקב לאורך חיי המוצר, כגון פנסיה וביטוחי חיים", מציין רו"ח ודיע עוואד, מנהל מחלקת ביטוחי חבויות ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

כאשר מדברים על שירות דיגיטלי, השאלה המתבקשת היא היכן עומד תחום הביטוח מבחינה טכנולוגית ודיגיטלית בהשוואה לענף הבנקאות? "ענף הביטוח עדיין לא מוביל את השירות בתחום הטכנולוגי, אבל בשנים האחרונות הייתה התקדמות מאוד משמעותית. אפשר לומר שהתחום ממש עבר מהפיכה מאז שהתחלנו לפרסם את מדדי השירות. לאחרונה הוקמו שתי חברות דיגיטליות, כך שאני צופה שנמשיך לראות את התחום מתקדם טכנולוגית גם בשנים הקרובות", משיב עוואד.

רו"ח ודיע עוואד. "לאפשר לצרכן לקבל החלטות מושכלות ולהגיע למימוש זכויות באופן מלא"



חדש ובלעדי!  
באמצעות WhatsApp  
למספר 055-7002220

ביטוח  
לנהג  
נוסף  
ל-4 ימים

בכל דרך  
שנוחה לכם!

88 ש"ח

גם בטלגרם  
"הוספת נהג  
ל-4 ימים"

גם באתר הראל  
בכל עמודי התוכן  
של תחום הרכב

באמצעות SMS  
למספר  
055-7002220



**"יש לראות בכלים הדיגיטליים עוד כלי בשיפור מערך השירות הכולל, שמורכב מכל הרבדים והערוצים שלקוחות מעוניינים בהם. עדיין יהיו לקוחות שיעדיפו לרכוש מוצרי ביטוח דרך סוכני ביטוח ולהיעזר בניסיונם. לכן, אני לא חושב שהפעילות הדיגיטלית תייתר את סוכני הביטוח גם במוצרי ביטוח פנסיוניים"**

באיה ערוץ לקנות את המוצר ולהתנהל מול החברה שמציעה את השירות, אם זה בערוץ דיגיטלי או דרך סוכן ביטוח, בהתאם להעדפות האישיות שלו. אני לא חושב ששירותים דיגיטליים מיייתרים את עבודתו של הסוכן, מדובר בערוצים תחליפיים ומשלימים, אין לי ספק שבשנים הקרובות עדיין יהיו לקוחות שיעדיפו לקנות מוצרי ביטוח דרך סוכני הביטוח".

**מוצר כמו רכב חובה הוא מוצר מדף פשוט, אבל הרשות מבקשת להנהיג את הפעילות הדיגיטלית גם במוצרים מורכבים יותר כמו מוצרים פנסיוניים. האם גם בענף הפנסיוני הדיגיטציה יכולה לייצר את הסוכנים? האם בכלל אפשר לוותר על העזרה והניסיון של הסוכנים?**

"הוספת ערוצים דיגיטליים משפרת את חוויית הלקוח ומגבירה את התחרות לא רק בשלב המכירה. במוצרים פנסיוניים יש קשר ארוך טווח עם הלקוח וזה כלי מצוין לייצר שקיפות בראש ובראשונה. יש לראות בכלים הדיגיטליים עוד כלי בשיפור מערך השירות הכולל, שמורכב מכל הרבדים והערוצים שלקוחות מעוניינים בהם. עדיין יהיו לקוחות שיעדיפו לרכוש מוצרי ביטוח דרך סוכני ביטוח ולהיעזר בניסיונם. לכן, אני לא חושב שהפעילות הדיגיטלית תייתר את סוכני הביטוח גם במוצרי ביטוח פנסיוניים".

## **"ב-2017 ראינו שיפור רוחבי בכל השוק ברמת השירות ללקוחות"**

עוואד היה, כאמור, שותף לעניין הנהגת מדד השירות של חברות הביטוח שמתפרסם מדי שנה. בהקשר לכך הוא מצוין כי חברות הביטוח מייחסות למדד השירות חשיבות רבה. "אנחנו פועלים בשיתוף פעולה מלא עם השוק ובשנים האחרונות אנחנו רואים פעילות משמעותית בתחום זה. מאז שפרסמנו את מדד השירות לראשונה בשנת 2014 אנחנו רואים שחברות הביטוח משקיעות משאבים רבים בקידום השירות בכל ההיבטים ומציגות שיפור משמעותי שמלווה אותנו לאורך השנים".

מדד השירות מורכב ממספר רכיבים, שמשקלם שונה: 40% תשלום תביעות, 30% טיפול בפניות לקוחות, 15% תלונות ציבור, 10% זמני המענה הטלפוני ו-5% שילוב כלים דיגיטליים.

אחת מהחברות. מחשבוני דומים קיימים גם למוצרים כגון ביטוחי בריאות, חיים וכו'".

### **לאילו עוד מטרות אתם רותמים את הדיגיטציה בתחום רכב חובה?**

"אנחנו פועלים כדי לקדם את כל תחום ביטוח חובה לעידן דיגיטלי - שבו המבוטח לא יצטרך להחזיק תעודת ביטוח פיזית ברכב וזאת על ידי בניית מערך דיגיטלי שלם ומקיף שיספק את כל הדרישות של תחום ביטוח החובה".

עוואד מסביר כי פן נוסף שבו בולטת החשיבות של השירות באמצעות כלים דיגיטליים הוא באופי הפעילות של חברות הביטוח, ומוזכר את כניסתן של שתי חברות ביטוח חדשות שמעניקות שירותים באמצעים דיגיטליים, ליברה ו-weSure. "אנחנו סבורים כי הקמת שתי החברות החדשות תיקח את שוק הביטוח צעד נוסף קדימה, בכך שחברות הביטוח יתחילו להציע ללקוחותיהן יותר ויותר פעולות באופן דיגיטלי וחדשני מה שעשוי להגביר את התחרות ולשפר את חוויית הלקוח ברכישת מוצרי הביטוח".

### **מבדיקה במחשבון ביטוח רכב חובה של הרשות עולה ששתי החברות הישירות הוותיקות, AIG וביטוח ישר, מציעות דווקא מחירים גבוהים בהשוואה לחברות המסורתיות. מהיכן האמונה ששתי החברות הדיגיטליות החדשות יחוללו שינוי לפחות מבחינת התחרות במחיר?**

"אני חושב שהתחרות עושה את שלה כבר היום ומאמין שכניסתן של חברות ביטוח חדשות לשוק תגביר את התחרות ומי שיהנה מזה זה הצרכן. על מנת לחדור לשוק החברות החדשות יצטרכו להציע משהו חדש ולהציע מחירים אטרקטיביים שימשכו אליהן לקוחות".

### **האם הפעילות הדיגיטלית לא תייתר בסופו של דבר את סוכני הביטוח בתחום הזה? "**

"כמו בכל מוצר אחר, הלקוח הוא זה שבחר

באשר להבדלים בין שני הענפים, מסביר עוואד: "אני חושב שיש הבדל במוצרים, תדירות השימוש ובאופי השירות המוצע ללקוח, לעומת ענף הבנקאות. אבל אנחנו מתכוונים להתמודד עם כל האתגרים שמציע התחום ולאפשר נגישות מרבית ללקוחות וללקוחות פוטנציאליים".

"בשנים האחרונות", הוא מסביר, "חברות הביטוח מציעות יותר ויותר שירותים דיגיטליים במגוון פלטפורמות: באתר האינטרנט של החברה; אתר מותאם לשימוש בטלפונים ניידים; שימוש בדואר אלקטרוני או במסרונים SMS; ונתב שירות טלפוני ממוחשב. אני חושב שאנחנו נמצאים במקום טוב מהבחינה הזאת, הרשות תמשיך לפעול על מנת לתמוך את חברות הביטוח להעניק יותר ויותר שירותים דיגיטליים שיאפשרו לחברות הביטוח לשפר את חוויית השימוש של הלקוח".

עוואד עובד ברשות שוק ההון מזה כ-6 שנים. במסגרת עבודתו במחלקת חבויות היה שותף בתהליכים משמעותיים ואסדרות מורכבות שהמחלקת ביצעה: הוזלת תעריפי ביטוח רכב חובה; השבה של מיליוני שקלים מקרנית לציבור המבוטחים; שכלול תמחור ביטוח רכב חובה והגברת התחרות בענף; פרסום מדדי השירות וחוזרים שונים בנושאים בהם טיפלה המחלקה. וכן, קידום הדיגיטציה בעבודת חברות הביטוח ככלי לקידום ושיפור שוק הביטוח בישראל.

### **עד כמה הדיגיטציה מסייעת בתהליך קבלת ההחלטות של המבוטחים?**

"הרשות שמה לה למטרה לפעול כדי לאפשר לצרכן לקבל החלטות מושכלות ולהגיע למימוש זכויות באופן מלא. אני חושב שהגענו לתוצאות לא מבוטלות בשנים האחרונות. היום, למשל, אדם שמעוניין לרכוש ביטוח רכב חובה יכול להיכנס למחשבון תעריפי ביטוח רכב חובה של הרשות ושם הוא מקבל תמונה מלאה ברמת השוק, הן לגבי התעריפים המוצעים על חברות הביטוח והן לגבי רמת השירות של כל



## מה הסיבה לחלוקה הזו של המשקולות השונים שניתנו לכל רכיב?

"גיבוש המדד בוצע על ידי הרשות באמצעות יועצים מקצועיים, אבל אין ספק ששוק הביטוח היה שותף מלא לתהליך, השפיע על קבלת ההחלטות, תרם מניסיונו לגיבוש הרכיבים השונים, כך שאנחנו שלמים עם אופן המדידה גם מהבחינה הזו שהוא מתכתב עם המציאות הפרקטית של החברות".

## היכן המדד תורם לחברות?

"לא פעם, המדד סייע לחברות להשקיע משאבים ולתעדף את המטרה של שיפור השירות ללקוח בהתאם למדיניות שגובשה במסגרת המדד, תוך כדי כך שכל חברה בוחרת לעצמה מהי דרך המלך שלה - מה נחשב ל"שירות טוב" בהתאם להעדפות של הלקוחות שלה.

"במהלך השנים בהן מפורסם המדד ראינו חברות שניידים ושדרוגים מהותיים בתחום השירות. לאורך השנים הרשות מצליחה להעניק לצרכנים מדד פשוט שמשכלל את כל מערך השירות, תוך מתן משקל ראוי לכל רכיב ורכיב בהתאם להעדפות של הלקוחות - כמו שאנחנו מבינים אותם. גם בשנת 2017 ראינו שיפור רוחבי בכל השוק ברמת השירות ללקוחות חברות הביטוח".

## האם המדד אכן תורם לשיפור השירות של החברות?

"לאורך השנים ראינו עלייה מתמדת בציוני החברות הן בפרמטרים האיכותניים שנמדדים במדד והן בפרמטרים הכמותיים".

## ב-2017 הוכנס רכיב דיגיטציה.

"מדד השירות מתפתח כל הזמן, ומתאים את עצמו לחיי היום יום. כך למשל בשנת 2017 גובש רכיב דיגיטציה אשר בוחן את השימוש בכלים דיגיטליים לרווחת הלקוחות. לצורך גיבוש המדד נבחנו הכלים הדיגיטליים שמאפשרים ללקוחות לקבל שירות מהחברה בכל אחד מהערוצים הבאים: אתר האינטרנט של החברה; אתר מותאם; שימוש בדואר אלקטרוני או במסרונים SMS; ונתב שירות טלפוני ממוחשב. "בגיבוש המתודולוגיה של המדד בחנו את הכלים הרלוונטיים מנקודת המבט של הלקוח, כך שהכלים הדיגיטליים יעניקו ערך ותועלת

פעולות בסיסיות כגון בדיקה מקוונת של תוקף הפוליסה, הן על ידי משתמשי הרכב והן על ידי גורמים אחרים כגון מכוני רישוי שמגיעים אליהם לעשות טסט שנתי וחייבים להציג פוליסה בתוקף".

## עד כמה מעבר לתעודת ביטוח חובה דיגיטלית הוא הכרחי?

"שינוי המשטר המסורתי של תעודת ביטוח חובה, הוא מהלך מאוד מורכב אבל זה צו השעה ואנחנו פועלים על מנת להשלים את המהלך כולו ולאפשר לציבור לרכוש פוליסות ביטוח חובה כמו כל פוליסה אחרת. אנחנו פועלים לטפל בכל ההיבטים של המהלך, גם בהתחשב בעמדת השוק, אנחנו מקווים לפעול בשיתוף פעולה עם כל הגורמים הרלוונטיים כגון, משרד התחבורה ומכוני הרישוי להשלמת מהלך חשוב זה".

## על אילו עוד תהליכים שמטרתם לייעל את שוק הביטוח שוקדים ברשות?

"התחרות על הצרכן היא לא רק בכל הקשור למחירים אלא גם באיכות המוצרים והשירותים שחברות הביטוח מציעות ללקוחותיהן. הרשות מקדמת בברכה כל מוצר או שירות של חברות הביטוח שנועדו לשפר את חוויית הלקוח ולהעניק לו את השירות בדרך הכי מהירה, נוחה ויעילה. "במקביל, במישור שלנו הרשות, בוחנת כל הזמן כיצד ניתן לייעל את שוק הביטוח בין אם על ידי הסדרה, הוספת כלים לשימוש הציבור (כגון מחשבונים להשוואת מחירים, בדומה למחשבון ביטוח רכב חובה ומחשבון דירות), ובין אם על ידי פרסום מדדי שירות שמעודדים את חברות הביטוח לשלב כלים דיגיטליים בשירותים שהן מעניקות".

ללקוח, שיאפשרו לו לעבור בין ערוצי שירות שונים אם הוא רוצה בכך. למשל לקוח שמעדיף להתחיל פעולה באינטרנט בזמנו הפנוי יוכל לקבל סיוע מנציג אם נתקל בקשיים וזאת מבלי שיהיה צורך להתחיל את כל התהליך מחדש, למשל מילוי טפסים".

## האם פיתוח המדד הגיע למיצוי?

"אנחנו כל הזמן בוחנים איך להתקדם ולפתח את המדד. בין אם על ידי שכלול הרכיבים הקיימים ובין אם על ידי הוספת רכיבים חדשים. לאור החשיבות הרבה שהרשות רואה בשילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברות, אנחנו בוחנים את האפשרות לשכלל את הרכיב הדיגיטלי במדד על ידי הוספת רכיב איכותני".

## תעודת ביטוח חובה דיגיטלית - צו השעה

פעילות נוספת של הרשות עליה מתעכב עוואד קשורה למהלך של מעבר לתעודת ביטוח חובה דיגיטלית. "על אף המאפיינים המיוחדים של תחום ביטוח רכב חובה, אנחנו סבורים כי אין עוד צורך בהחזקת תעודת ביטוח פיזית וניתן להתקדם לשימוש בתעודת ביטוח דיגיטלית, כאשר אנחנו מאפשרים לציבור לבחור בין תעודה דיגיטלית לתעודה מודפסת", הוא מציין.

## במה כרוך מהלך שכזה?

"מדובר במהלך חקיקתי מורכב שהתחלנו כבר בתחילת 2017. לאחרונה ביטלנו את החובה להחזיק תעודת ביטוח חובה מודפסת, וכעת אנחנו עובדים על תיקוני חקיקה משלימים שעיקרם הקמת מערך דיגיטלי כולל שיאפשר התנהלות שוטפת באמצעים דיגיטליים, ביצוע

# "הסוכן לא הולך להיעלם - דרכי העבודה שלו ונקודות המיקוד שלו הולכים להשתנות"

weSure היא אמנם אחת משתי החברות הדיגיטליות החדשות שנכנסו בשנה האחרונה לשוק הביטוח, אבל המנכ"ל ניצן צעיר-הרים מצהיר כי היא תעבוד גם באמצעות סוכנים | הבשורה: "העברת עולם הביטוח המסורתי שאנו מכירים היום, כך שיתאים למהפכת המידע והטכנולוגיה שסביבנו"

כניסתן לאחרונה לשוק של שתי חברות ביטוח דיגיטליות חדשות מעוררת סקרנות באשר לחידושים שהן מביאות עמן ולאפשרות שהן יעבדו עם סוכנים, למרות הגדרתן. אחת מהן היא weSure, שהמנכ"ל שלה ניצן צעיר-הרים, מסביר איזו בשורה החברה מביאה עמה לענף הביטוח הישראלי.

"weSure תביא ותציג תפיסות חדשניות בענף שדוגל בשמרנות ומסורתיות. החידושים והיתרונות שלנו נובעים בעיקר כתוצאה משימוש ומינוף של יכולות טכנולוגיות, יעילות מרבית וניהול תהליכים ממוכנים שייצרו רמת שירות גבוהה במיוחד. תפיסות ומהלכים אלו במידה רבה ישנו לאורך זמן את הענף כפי שאנו מכירים אותו היום".

המיתוג של weSure כחברה טכנולוגית אין פירושו התנזרות מסוכני ביטוח, כפי שעולה מדבריו של המנכ"ל: "החברה, כפי שהצהרנו כבר מהיום הראשון, תעבוד גם באמצעות סוכנים והיא תנגיש גם להם כלים טכנולוגיים שיסייעו להם לעשות את המעבר אל העולם החדש אצלם במשרד.

"מבחינתם של הסוכנים והלקוחות, הבשורה תבוא לא רק מחוויית רכישת/הפקת הפוליסות אלא גם בתהליכי השירות השוטף, לרבות באופן הנגשת המידע ובפשטות התהליכים, שייגזרו, בין היתר, יכולת התאמה של המוצר בצורה טובה יותר לצרכי הלקוח. כמובן שהתהליכים המותאמים לדיגיטל והיעילות מתורגמים בסופו של דבר למחיר תחרותי למבוטח.

"אז אם נתמצת את זה בכמה מילים, הבשורה היא העברת עולם הביטוח המסורתי שאנו מכירים היום, כך שיתאים למהפכת המידע והטכנולוגיה שסביבנו וכפי שאנחנו אומרים ב-



ניצן צעיר-הרים. "החברה מאוישת במיטב המנהלים מהשוק"

לסוכנים, אנו עולים קודם כל עם פורטלי סוכנים בסביבת ה-B2B שלנו. סביבה מתקדמת זו מיועדת לסוכנים שיעבדו אתנו ואמורה לפשט את העבודה שלהם אל מול הלקוח ואל מולנו כמבטח. לאחרונה עלינו עם מוצרי הדירות (מבנה, תכולה וביטוח אגב משכנתה) ובימים אלה אנו פותחים את המערכת להפקה בענפי הרכב חובה ורכב רכוש. אנחנו רוצים שהסוכנים

- weSure 'פשוט ביטוח', והיא תבוא לידי ביטוי בפשטות, נגישות, התאמה אישית של המוצרים, חוויית רכישה אחרת, תמחור פרסונאלי ותחרותי".

**עם אילו פוליסות אתם פותחים את פעילות החברה?**  
 "דווקא בגלל החשיבות שאנו מייחסים



# PassportCard Pocket

הביטוח האוטונומי הראשון בעולם

מטעינים את הכרטיס  
ולא מוציאים כסף מהכיס



הטענה עצמית של כרטיס ה-PassportCard שברשותכם:  
• לתשלום מידי במקום, במקרים רפואיים בחו"ל.  
• למשיכת מזומן במקום, מכל כספומט בעולם,  
במקרה של עיכוב בהגעת הכבודה.



App Store

Google Play

גוגל מותאם



באמצעות פספורטכארד ישראל סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ | החברה המבטחת - הפניקס חברה לביטוח בע"מ | בכפוף לתנאי הפוליסה, חריגה וסייגה | בכפוף לחיתום רפואי | ללא השתתפות עצמית בשירותים רפואיים בחו"ל באמצעות השימוש בכרטיס ובכפוף למגבלות השימוש בכרטיס.



שיעבדו אתנו יכירו את המערכות, המוצרים ואת התמחור שלהם בטרם נשיק את הסביבה הדיגיטלית של ה-B2C לשימוש לקוחות הקצה".

### מדוע דווקא עם פוליסות אלו?

"כשאנו מדברים על מוצרים דיגיטליים, ברור שאנו מכוונים קודם כל למוצרי הפרט. מעבר לזה, מוצרים אלה מהווים חלק משמעותי בתפוקת הפרמיות של ביטוח כללי והינם נפוצים ביותר במרבית אם לא כל בתי האב בישראל. עם זאת וכפי שצינתי בעניין התאמת המוצרים לצרכים העדכניים של הלקוחות, אנו נעלה כבר בשלב הראשון עם דור חדש של מוצרים (במסגרת פוליסות אלה) לרבות מוצרי מיקרו אינשורנס, חלקם מוצרים מאד זולים שאנחנו יכולים להציע בגלל היעילות המובנית והתהליכים האוטומטיים ב-weSure".

### שימוש בכלי בינה מלאכותית

באשר לתחומים שבכוונת החברה להיכנס אליהם בעתיד, מפרט צעיר-הרים: "האסטרטגיה העסקית, הטכנולוגיה ושינוי צפוי בדרישות הצרכנים יביאו יותר ויותר למוצרים מותאמים אישית וכאלה שהם מוטי טכנולוגיה. בין השאר, ניכנס למוצרי טלמטיקס ובנוסף ניכנס לתחום בתי העסק כבר בשנת 2019".

### מה מייחד את weSure מבחינה תפעולית ומבחינת יכולות החיתום שלה?

"הייחודיות התפעולית מתמקדת בשימוש במידע ככלי בתהליכים הן בחיתום והן בתביעות, בין היתר, שימוש בכלי בינה מלאכותית לסיוע בקבלת החלטות של המערכות וכן יישום מנוע מתקדם לניהול תהליכים על מנת לאפשר ניהול תהליכים אוטומטי, ככל שמעשית ניתן. "מה שחשוב זה שהמערכות והכלים שאנחנו משתמשים בהם הם בחזית הטכנולוגיה, כתובים בשפות מתקדמות והם בעצם אלה שמאפשרים את הגמישות של החברה והיכולת שלה להתמודד עם שינויים והתפתחויות שיהיו בתעשייה. כשמרבית המבטחים הקיימים נשענים על

מערכות ישנות מאוד אנו יוצאים לדרך עם חזית הטכנולוגיה של ענף הביטוח העולמי".

### כיצד אתם רואים את תפקיד סוכן הביטוח בשנים הבאות?

"כפי שצינתי כבר קודם, אנו מכירים בחשיבות הסוכן בשוק הביטוח. הסוכן לא הולך להיעלם, אלא שדרכי העבודה שלו ונקודות המיקוד שלו הולכים להשתנות. להערכתי, נראה יותר ויותר 'סוכנים דיגיטליים', הסוכן עצמו ומשרדו יאלצו להתיעל גם הם על מנת להתמודד עם התחרות המחריפה לצד דרישות רגולציה מחמירות. בשיטות העבודה שלנו אנו פועלים לכך שתקורות הסוכן ירדו ושבסופו של יום התרומה לאחר הוצאות שלו תהיה גבוהה מזו שיש לו היום בעבודה בדרך המסורתית. הסוכן יפעל יותר במקומות בהם יש לו ערך מוסף אל מול הלקוח ויתמקד בנושאים המקצועיים ויעסוק פחות בתפעול שיכול להיעשות בכלים דיגיטליים שתספק weSure".

### אילו כלים אתם מעניקים לסוכנים שיעבדו עמכם?

"סוכנים שיעבדו אתנו, וחשוב לציין שבשלב ראשון נוכל לקלוט כמות מצומצמת בלבד, ייהנו כמובן מהמוצרים היותר מיוחדים שנסווק ומהתעריפים האטרקטיביים שנציע לציבור לקוחותינו. אצל כל סוכן כזה מותקנת מערכת ה-B2B שכוללת שולחן עבודה לסוכן ומאפשרת לו קשר פשוט ודיגיטלי אל מול הלקוח. במערכת הזאת הוא יוכל לבצע את כל הפעולות שבפוליסה, ללא מגע יד אדם נוסף מלבדו".

### מה מייחד את הצוות המקצועי שלכם ואת הדירקטוריון שלכם?

"החברה מאוישת במיטב המנהלים מהשוק, שבאים מתחומים שונים וכל אחד מביא אתו את היכולות והניסיון הייחודי שלו. הדגש שלנו הוא המקצועיות והיצירתיות. הטכנולוגיה היא רק אמצעי לממש את החזון והאסטרטגיה שלנו בחברה. המנהלים שלנו מכירים את התהליכים מהרמות הבסיסיות ביותר והם בעלי יכולת

קבלת החלטות מהירה, מקצועית ועניינית. כיום שם המשחק הינו זריזות עסקית למתן מענה לצרכים המשתנים.

"נראה לי שכל חברת ביטוח גדולה וותיקה הייתה שמחה להתהדר בדירקטוריון הכולל את הדירקטורים של weSure. הדירקטוריון מורכב ממספר מנכ"לים ובכירים לשעבר בשוק הביטוח והפיננסים והוא בנוי כך שהוא מכסה מגוון של התמחויות לרבות ביטוחיות, משפטיות, פיננסיות, טכנולוגיות, תקשורתית ושיווקיות".

### תמחור בהתאמה אישית למבוטחים

מחשבון ביטוח חובה של האוצר מאפשר הצעה למחירים אותם מציעה החברה לעומת החברות האחרות. האם הלקוח הישראלי יודע לקחת בחשבון שיקולים שהם לא רק מחיר בבואו לרכוש ביטוח אלמנטרי? צעיר-הרים משיב: "הלקוח הישראלי שם משקל לא מבוטל על המחיר אבל גם על השירות והחווייה שלו אל מול הסוכן או החברה, והמחיר במידה רבה נגזר מהתאמה נכונה של המוצר ללקוח תוך שקלול מובנה של רמת שירות, נוחות וזמינות, שקיפות ועוד".

### על פי המחירים המופיעים במחשבון האוצר, המחירים שלכם נמוכים יחסית. ספר על הליך תמחור הפוליסות.

"תמחור הפוליסות נעשה באופן כזה שהוא יאפשר את היכולת לבצע התאמה אישית למבוטחים. ברור שהיכולות הטכנולוגיות והיעילות המובנת שלנו מאפשרות לנו להציע פרמיה שהיא תחרותית יותר, אך גם הכלים הנוספים שאנו משתמשים בהם מאפשרים לנו לתמחר את הסיכונים בצורה יותר מתקדמת".

### מה לגבי יציבות? היכולת לשלם תביעות?

"קודם כל הוענק לנו רישיון מבטח לאחר בדיקה מעמיקה ומקצועית של רשות שוק ההון ביטוח וחסכון, וזאת רק לאחר שהם וידאו כי אנו עומדים בכל הדרישות לקבלתנו, לרבות דרישות הון וחוסן פיננסי. מעבר לכל זה, חשוב להדגיש כי החשיפה הביטוחית שלנו בענפי הביטוח השונים מגובה בשיעורים גבוהים בביטוח משנה באמצעות השורה הראשונה של מבטחי המשנה בעולם לרבות MunichRE, SCOR, HanoverRe ועוד טובים אחרים".

"היכולות הטכנולוגיות והיעילות המובנת שלנו מאפשרות לנו להציע פרמיה שהיא תחרותית יותר, אך גם הכלים הנוספים שאנו משתמשים בהם מאפשרים לנו לתמחר את הסיכונים בצורה יותר מתקדמת"

# "הלמן אלדובי הפכה למצטיינת מתחילת השנה"

חזי שטרנליכט, כלכליסט 22.10.18



## תשוואות קרן ההשתלמות של הלמן-אלדובי אל מול קרנות נבחרות:

מ"ה	שם קופה	12 חודשים אחרונים	תשואה ממוצעת 12 חודשים אחרונים	תשואה ממוצעת 3 שנים אחרונות	תשואה ממוצעת 5 שנים אחרונות	מדד שארפ - סיכון (בנקודות האחוז)	יתרת נכסים לסוף התקופה (במיליון שקלים)
132	הלמן-אלדובי השתלמות כללי	09/18-10/17	6.28%	4.27%	4.46%	1.18	2,521.4
964	אקסלנס השתלמות כללי	09/18-10/17	6.13%	6.15%	5.54%	1.41	2,920.5
880	מיטב דש השתלמות כללי	09/18-10/17	5.98%	5.06%	4.78%	1.14	8,078.1
828	מנורה מבטחים השתלמות כללי	09/18-10/17	5.42%	5.00%	5.01%	1.16	4,912.2
396	פסגות שיא השתלמות כללי	09/18-10/17	5.88%	4.83%	4.98%	1.21	9,892.1
1162	ילין לפידות השתלמות כללי	09/18-10/17	5.14%	5.77%	5.73%	1.43	14,181.3

\*הנתונים מתוך הגמלנט. התשוואות הן לפני ניכוי דמי ניהול. אין במידע על התשוואות שהושגו בעבר כדי להצביע על תשוואות שתושגנה בעתיד. המידע נכון ליום 24.10.18. טל"ח.



להצטרפות:  
\*8030  
hag.co.il

# "יגיע היום שנוכל לשלם תביעה גם ללא דיווח מהמבוטח"

מנכ"לית ליברה, אתי אלישקוב, סוגרת חצי שנה ראשונה של פעילות ומציעה תעריפים מותאמים אישית

יכולים לשבת בביתם ולבצע את כל תהליכי הרכישה והשירות מהתחלה ועד הסוף באופן דיגיטלי", היא מסבירה. עם זאת, על פי אלישקוב, השוק עוד לא שם. "תרבות הצריכה עדיין לא דיגיטלית. אני בהחלט מאמינה שהיא תגיע לשם, אבל כרגע זה עוד לא קרה. אנחנו מנהלים סיכונים מהר ומנסים להקדים את המגמה הזו", אמרה אלישקוב.

**כיצד הדיגיטל חוסך לכם פעולות ומשאבים?**  
"אם כולם היו עובדים בדיגיטל, ללא מגע יד אדם, היה נחסך כסף רב. אולם, כיוון שתרבות הצריכה עדיין לא דיגיטלית, זו לא סיבה מספקת להוריד את המחירים באופן גורף. לכן, מודל ההתאמה האישית, שפיתחנו הוא בשלב זה הגורם המרכזי שמאפשר לנו להוריד את הפרמיות. "אני מאמינה מאוד בסטטיסטיקה ובחיתום. אני רואת חשבון במקור, אני אשת מספרים ולכיוון הזה הלכתי. תמיד אמרתי כי ישנן כמה שאלות, שאם מצלחים לזקק אותן, אפשר לעשות מהלכים מטורפים".

## תסבירי.

"למשל בהיקף נסועה. היום יש חברות ביטוח המציעות הנחה בביטוח הרכב השנתי, אם הרכב הראשון הוא רכב חברה. זה מגיע מלוגיקה הגיונית שבעלי רכב חברה נוסעים את רוב הנסיעות עם

בימים אלו היא מסיימת חצי שנה מרגע קבלת הרישיון להפעלת חברת ביטוח. "זו הייתה חצי שנה מאתגרת. להקים חברת ביטוח זה דבר מאוד מורכב. בנוסף להון העצמי הדרוש, צריך לפתח מערכות מידע, צריך צוות ניהולי טוב וצריך זמן. את הרישיון אמנם קיבלנו במאי, אבל את העבודה על הקמת החברה התחלנו כבר לפני שנתיים. תהליך ההקמה הוא ארוך וכולל גיבוש מודל עסקי, כתיבת פוליסות, עבודה מול הרגולטור, פיתוח מערכות טכנולוגיות ועוד. בימים אלו הגענו לשלב היותר מרגש, שבו אנחנו יוצאים החוצה ומבשרים למדינת ישראל שיש חברת ביטוח חדשה. לאחרונה עלינו עם קמפיין בטלוויזיה, ברדיו ובדיגיטל וזו התרגשות גדולה", מספרת אלישקוב.

לדבריה, ישנם כמה נושאים שבליברה עושים באופן שונה מהשוק. "אני לא אציין את הדיגיטל, כי הדיגיטל עבורי הוא בסיסי וכל חברות הביטוח צריכות להיות במקום הזה ולתת כלים דיגיטליים. זה רק adjustment. אז יש דיגיטל יותר ויש פחות. ישנן חברות בהן אתה כלקוח חושב שהתהליך דיגיטלי, אך למעשה יש מאחורי הקלעים אנשים אשר מתפעלים ומפיקים את הפוליסה, ויש דיגיטל לחלוטין. אני גאה להיות דיגיטלית לחלוטין. כמובן שיש לנו גם מוקד תומך, ומבוטחים יכולים להתקשר ולדבר עם נציג בכל שלב ובכל נושא, אבל המבוטחים גם

"אנחנו מטמיעים עצמנו דיגיטלית עם ברנד חדש, אבל אני לא שוללת עבודה עם סוכנים בעתיד, ככל הנראה זה יהיה בפלטפורמה שונה מהמקובל היום. חשוב לציין שיש מוצרים שהם קומודיטי, כאלו שכן אפשר לרכוש באופן דיגיטלי, ויש אנשים שיעשו זאת כך, ויש מוצרים בהם יש הכרח להיעזר בסוכן, והצורך הזה לא ייעלם מהעולם. לסוכן יש ערך מוסף, ולפעמים הערך המוסף הוא חיסכון בזמן, גם כשמדובר במוצר קומודיטי. זו זכותו של הצרכן לבחור כיצד הוא רוצה לרכוש ביטוח". כך מכריזה המנכ"לית והמייסדת של ליברה חברה לביטוח, אתי אלישקוב, בריאיון מלא ראשון לעדיף, מאז קבלת רישיון המבטח, מרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, בחודש מאי האחרון.

"נכון להיום, אנחנו מופיעים בטלוויזיה, ברדיו, ובדיגיטל, אך יש לנו גם סוכנות שאנחנו עובדים איתה כבר מהיום הראשון בו הקמנו את ליברה", מוסיפה אלישקוב.

## כיצד את רואה את תפקיד סוכן הביטוח בשנת 2019?

"הסוכן צריך ללמוד לעבוד בפלטפורמות הדיגיטליות, ואולי הוא יצטרך להסיט משאבים ביחס למה שנהג לעשות בעבר. הסוכן המתווכ די יעלם מהעולם אבל הסוכן היועץ ישאר. הוא בעל ערך מקצועי שלא ייעלם".

רכב זה, וברכב השני נוסעים פחות. אבל יש עוד קבוצות אוכלוסייה שנוסעות מעט יחסית. מה עם אנשים שמתגוררים בקרבת מקום עבודתם? מה עם רוב האוכלוסייה המבוגרת, הנוסעת פחות מ-7,000 ק"מ בשנה? או סטודנטים? אנשים שנוסעים ברכבת? ועוד ועוד. זה לא רלוונטי מאיזו סיבה האנשים נוסעים מעט, ככל שהיקף הנסועה נמוך יותר, הסיכון על הכביש נמוך יותר. בהמשך, כאשר בכל רכב יהיה רכיב המנטר נהיגה, הדבר הזה יהיה בסיסי.

"ישנם פרמטרים נוספים שבאמצעותם אפשר להתאים את מחיר הביטוח באופן אישי: העדר תביעות לאורך תקופה ארוכה (10 שנים), קיום ילדים קטנים שכבר קיים בחלק מהחברות, תחזוקה של הרכב, בדיקות בלמים, כל הדברים האלו מפחיתים את הסיכון לתאונה. היו לנו למעלה מ-30 שאלות וזיקקנו אותן ל-7 בלבד, חלקן איכותיות וחלקן כמותיות, ובאמצעות מענה עליהן המבוטח יכול להפחית את הפרמיה גם למחצית מהמחיר המקורי. נכון, לא תמיד אני הכי זולה, אבל אני יותר נכונה. כל השוק עובד על ממוצעים, וכך יש בערך 40% מהאוכלוסייה שמתנומחרים ביתר, ואילו בליברה, הם ייהנו מהמחיר המופחת. אלו שבממוצע יישארו עם אותו תעריף שהם משלמים, ואלו שמעל לממוצע והסיכון שלהם גבוה יותר, ישלמו יותר. חשוב לומר, שגם מי שלא מעוניין לענות על שאלות התמחור האישי יכול לקבל הצעת מחיר. המענה על שאלות אלו הוא וולונטרי. כרגע מגיעים אלינו הרבה אנשים שזה מדבר אליהם. אני מאמינה בלהיות מדויקת וזה מה שעשיתי".

**למה בחרתם להתחיל את הפעילות בתחום הרכב ולאילו מוצרים כוונתכם להתפתח?**

"היקף הפרמיות בביטוח כללי הוא 21 מיליארד שקלים. 14 מיליארד מתוכם הם בתחום הרכב, כך שיש מקום לשחקנים נוספים בתחום. אנחנו חושבים שהפוטנציאל של ביטוח בהתאמה האישית הוא גבוה מאוד. כל המוצרים שיהיו לנו, גם בהמשך, יתמחרו במודל מותאם אישית. עד סוף השנה נתחיל לשווק גם ביטוחי דירות, ובשנה הבאה ביטוחי עסקים ונסיעות לחו"ל. אנחנו לא משווקים מוצרי דחיפה, שאם כבר מדברים עליהם, אלו הם מוצרים שבלי סוכן חברה לא תצליח לעשות את העבודה".



אתי אלישקוב

"יש מוצרים שהם קומודיטי, כאלו שכן אפשר לרכוש באופן דיגיטלי, ויש אנשים שיעשו זאת כך, ויש מוצרים בהם יש הכרח להיעזר בסוכן, והצורך הזה לא יעלם מהעולם. לסוכן יש ערך מוסף, ולפעמים הערך המוסף הוא חיסכון בזמן, גם כשמדובר במוצר קומודיטי. זו זכותו של הצרכן לבחור כיצד הוא רוצה לרכוש ביטוח"





ספורים החלו את דרכן שתיים - ליברה ו-weSure.

**איפה את רואה את ליברה בעוד חמש שנים? מה הציפיות והשאיפות שלך?**

"אנחנו כבר רואים שליברה מחוללת את השינוי, ולא רק אצלנו. אני חושבת שמודל הביטוח המותאם אישית ייכנס ויחלחל לכל חברות הביטוח. באופן אישי, אני מקווה שליברה תתקע יתד עמוק בעולם הביטוח האלמנטרי, ונהיה חברת ביטוח ראויה ושמחה בתחום האלמנטרי."

**תישאר רק בישראל או שיש כוונה גם להתפתח לחו"ל?**

"אני לא שוללת התפתחות למדינות נוספות, אבל כרגע מתמקדת בישראל. לא הקמתי את החברה כדי למקד אותה בחו"ל למרות שהפוטנציאל שם גדול. אני מאמינה בישראל, אוכלוסייה קטנה, מורכבת, בעלת DNA שונה, אבל זה ה-DNA שלי. אני ישראלית. הרבה אנשים באים ואומרים לי שהמערכת שלי יכולה להתאים לחו"ל, אבל אני כרגע מכוונת לקהל הישראלי."

**מה את מצפה מהמפקח החדש על הביטוח, ד"ר משה ברקת?**

"קודם כל הוא איש ראוי לתפקיד. הוא מגיע מהעולם העסקי ואני מאוד מברכת את מי שמגיע מהעולם העסקי, כי הוא יכול להבין ולכבד את הצרכים של חברות הביטוח ושל הבעלים של החברות, שלא תמיד נוגדים את האינטרסים של המבוטחים."

"לגבי עומס הרגולציה אליו הורגלנו בקדנציה של דורית סלינגר, אני נולדתי לרגולציה מאסיבית ולא מכירה את הימים בהם פורסמו חוזרים בודדים בכל שנה, אז אני לא מתרגשת. אנחנו חברה חדשה שקמה ושואפת לעשות משהו שונה, ואף להגיב באופן מהיר מזה שהרגולציה מחייבת. למשל בנושא של מענה טלפוני, אין סיבה שהמבוטח ימתין שלוש דקות, אצלנו במוקד שואפים למענה הרבה יותר מהיר. בנוסף, בנושא תשלום תביעות, הפיקוח מחייב לשלם בתוך 30 יום, אך אנחנו משלמים תוך 48 שעות מקבלת המסמכים."

"אנחנו משנים סדרי ביטוח במדינת ישראל. עבור ליברה, זה הדבר היחיד שהיא רגילה ויודעת לעשות. לשם כך היא קמה."

"אם כולם היו עובדים בדיגיטל, ללא מגע יד אדם, היה נחסך כסף רב. אולם, כיוון שתרבות הצריכה עדיין לא דיגיטלית, זו לא סיבה מספקת להוריד את המחירים באופן גורף. לכן, מודל ההתאמה האישית, שפיתחנו הוא בשלב זה הגורם המרכזי שמאפשר לנו להוריד את הפרמיות"

כבר בעת רכישת הפוליסה. הוא יכול להיכנס לאזור האישי, שם הוא רואה את הפוליסות שברשותו וכמה ליברות הוא צבר עד כה. כעבור שנה הליברות הופכות לכסף מזומן. באזור האישי המבוטח יכול להתעדכן עוד כמה זמן נותר עד שיוכל למשוך את הליברות, וכשהוא מגיע למועד הוא יכול לבחור אם להעביר את הכסף לחשבון הבנק שלו או לנצל אותו בעת חידוש הביטוח."

**מהם היתרונות והחסרונות בהתחלת עבודה עם דף חלק?**

"החסרונות הם שאין לי מספיק דאטה ומספיק גודל תיק. מצד שני, גם אין לנו 'גיבנות' שאנחנו סוחבים מהעבר. חלק מהיתרונות בלהתחיל מדף חלק הם האפשרות לבניית מודל עסקי חדש לחלוטין, היכולת לפתח מלכתחילה מוצרים הפונים לקבוצות אוכלוסייה מסוימות שאליהן אנחנו מכוונים, ולפתח מערכות שיענו על הצרכים שלנו והיו מספיק גמישות ויעילות. אלו יתרונות מאוד גדולים."

**האם תשלום תביעות בתוך 3 שניות או 3 דקות, כפי שעשתה למונייד בארצות הברית, ריאלי גם בישראל?**

"כן, למוצרים מסוימים, לא לכולם. הרבה פעמים הבקורות שיש לבצע הן אלה שמעכבות תשלום כה מהיר. עד שהבקורות לא יהיו מאופיינות טכנולוגית, יהיה קשה לעשות את זה. עם זאת, במוצרי פיזי בעיקר עדיין ניתן לשלם במהירות. אין צורך לשלם תוך 30 יום מה שאפשר לשלם תוך 48 שעות. יש מקרים מובהקים כמו טוטאל לוס או גניבה, שאין סיבה לשלם בגינם רק אחרי 30 יום, כך גם בתיקון של רכב לאחר שהמסמכים כבר התקבלו. יגיע היום שנוכל לשלם תביעה גם ללא דיווח מהמבוטח."

**"מאמינה בשוק הישראלי"**

אחרי שנים ארוכות בהן לא הצטרפה לשוק הישראלי חברת ביטוח חדשה, בתוך שבועות

**מה פרופיל המבוטחים שהצטרף עד עתה לליברה?**

"הפרופיל מגוון. כשהקמתי את החברה כולם אמרו 'חברת ביטוח דיגיטלית? מבוגרים לא יגיעו'. אז אני אפתיע ואומר שיש לנו לא מעט מבוטחים מבוגרים, ואף כאלה שהם בני 70 ומעלה. יש לנו מענה טלפוני שאם הלקוח לא מסתדר עם הדיגיטציה, המוקד עונה ועוזר לו. היו לנו שיחות ארוכות עם לקוחות מבוגרים, והם יצאו מרוצים. במקביל, יש גם את החברה הצעירים, שמרוצים מאוד מכל ההצטרפות הדיגיטלית."

"בנוסף, יש גם פלחי אוכלוסייה שמתחברים לשינוי התפיסתי שאנו מביאים. התדמית של חברות הביטוח בקרב הציבור היא לא טובה, ולפעמים לא בצדק. תמיד יש תחושה שהאינטרס הוא מנוגד - הלקוח רוצה לשלם לחברת הביטוח כמה שפחות, אבל רוצה לקבל כמה שיותר כסף בקרות מקרה ביטוח. בסופו של דבר מאוד ברור מה חברת הביטוח צריכה לשלם ומה לא. אגב זו אחת הסיבות שבחרתי להתחיל בביטוח האלמנטרי, הוא יותר פשוט. אחד השינויים התפיסתיים שבאנו לעשות הוא להביא לאינטרס משותף של החברה והמבוטח. לכן, אם אני חברה מרוויחה גם המבוטח מרוויח."

**רבע מהרווחים חוזרים למבוטחים**

מעבר לביטוח המותאם אישית לכל מבוטח, בליברה מציעים שינוי ביחסים בין חברת הביטוח למבוטחים.

**כיצד עובד מודל השותפות ברווחים?**

"על פי המודל, הרווח נגזר מדוחותיה הכספיים של החברה (רווח נקי חלקי סך הפרמיות הנכנסות), כאשר עד למועד צבירת רווחים בפועל, מתבססת החברה על הנחת רווח מינימאלי של 12%, כאשר רבע מתוכו (דהיינו, 3%) מונפק למבוטחיה כבר במעמד רכישת הפוליסה וכחלק אינטגרלי ממנה. אנחנו מקימים לכל מבוטח ארנק דיגיטלי,

שלריר

בשביל הסקט הנבשי שלך...

# התחושות מהשטח מול הנתונים המפתיעים של רשות שוק ההון: האם הרפורמה הצליחה?

קולות שעולים מהשטח טוענים כי גם בחלוף שנה, השירות למבוטחים נותר לקוי | עיקר הביקורת מופנה לחברות הביטוח, שרובן פועלות באמצעות חברות ניהול ואינן נוטלות את המושכות | אבל בידי רשות שוק ההון הצטברו נתונים שסותרים את הטענות: "לגורמים מסוימים יש אינטרסים להציג תמונה קודרת, הרפורמה רק החלה"

## מספר התלונות בתחום נזקי הצנרת, על פי שנים

● 4 השנים שקדמו לרפורמה:

200 תלונות בשנה

● 2018:

כ-40 תלונות

## הדירוג הממוצע של שרברבי ההסדר:

9 מתוך 10

על דבר אחד הסכימו כולם. האופן שבו התנהל תחום נזקי מים חייב שינוי מהותי. בספטמבר 2017 זה קרה, עם כניסתה לתוקף של הסדרת התחום שזכתה לכינוי 'רפורמת השרברבים'. שנה אחרי, נראה שהשוק עדיין מעכל את השינוי שהתברר שהוא דרמטי ומשמעותי הרבה יותר ממה שנדמה היה. ובינתיים, ההסכמה שהייתה התפוגגה - לא באשר לנחיצות של הרפורמה, אלא ליישומה בשטח. בצד הטענות, שולפים ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון נתונים מפתיעים שהצטברו אצלם בשנה האחרונה בחלק מהנושאים.

ההסדר נולד גם, ואולי בעיקר, בעקבות ההכרה בבעייתיות הרבה של מודל הקפיטציה. על פי מודל הקפיטציה, חברות הביטוח שילמו מראש סכום מוגדר לספקי השירות, וסכום זה היה צריך להספיק לטיפול בכל תביעות המבוטחים. הדבר הוביל לתלונות רבות של מבוטחים, בטענה שהם אינם מקבלים את השירות הראוי והם מתוגמלים באופן לא הוגן ביחס לפרמיה שהם שילמו לאורך השנים. זאת ככל הנראה בשל רצון חברות השירות לחסוך עלויות לאחר שקיבלו מראש מחברות הביטוח סכום גלובלי עבור הטיפול בנזקי המים של הלקוחות.

כשנולדה ההסדרה, הסבירו ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון כי מטרתה הייתה לנער את השוק, שהתקבע למודל שלא פעל לטובת המבוטחים, ולהכניס אליו שחקנים נוספים שישפרו את השירות באמצעות דירוג שרברבים וכלים נוספים שיעמדו לרשות המבוטחים.

בדיקה של עדיף בקרב שחקנים שונים בשוק מעלה, כאמור, כי בחלוף קצת יותר משנה לכניסתה של 'רפורמת השרברבים' נותרה ההסכמה כי היה נחוץ שינוי. האם מדובר עד כה בהצלחה? כאן הדעות חלוקות. אבל גם אלה

שאוחזים בביקורת מסייגים אותה מכיוון שהזמן שחלף הוא קצר מדי מכדי להכיל את משמעות ההסדרה שהיא למעשה מהפכה גדולה.

יש להקדים ולומר, שהביקורת, לעתים הנוקבת, שעלתה בשיחות עם גורמים שונים בתחום, כמעט אינה מופנית לעבר רשות שוק ההון. ממנה מצפים לפעול לתיקון הבעיות שהתעוררו ולהעמיד במקום את אלה שלא פועלים בהתאם להסדרה. את עיקר הביקורת סופגות חברות הביטוח. הסיבה: במקום לקחת על עצמן את הטיפול בלקוחות, מרביתן העבירו את הטיפול לחברות ניהול - אלה שלפני הרפורמה היו ספקי השירות של החברות

בהתאם למודל הקפיטציה.

**ישראל גרטי**, יו"ר הוועדה לביטוח כללי בלשכת סוכני הביטוח, נמצא מתוקף תפקידו בקשר רצוף עם סוכני ביטוח, עם חברות ביטוח, עם מבוטחים ועם רשות שוק ההון. את מה שהוא לומד מהשטח - האם הרפורמה השיגה את יעדיה לשפר ולייעל את השירות למבוטחים, הוא משתף בשיחה עם עדיף: "לצער, הרפורמה באה לייעל ולשפר את רמת השירות, נכון להיום - כשנה לאחר הרפורמה, המצב גרוע ביותר, למעט חברת ביטוח אחת או שתיים שלקחו את הנושא ברצינות. רובן מעדיפות ופועלות כאילו השיטה הישנה עדיין עובדת, בעוד שמנגד המבוטח

מגדל, כאמור נתנה עדיפות ליכולת הבחירה של הלקוחות בשרברב פרטי, במקביל לאפשרות הלקוח לבחור בשרברב הסדר מטעם שבהסדר (מטעם חברת הביטוח). היא עושה זאת באמצעות תעריף, שלדעת גורמים בחברה הוא נמוך בהשוואה לתעריפי השוק.

את ההשקה של תכנית ההרחבה לנוקי מים עשתה מגדל באוקטובר 2017. **נטע איכר**, מנהלת תחום ביטוח כללי במגדל הסבירה אז: "בסוג זה של מתן שירותים מסתבר כי קיימת חשיבות רבה לקשר האישי בין הספק לבין הלקוח, באופן שמצמצם תלונות, טענות, ליקויים חוזרים וכלל חוויית שירות שלילית".

כדי להמחיש את היתרון שבשרברב פרטי, ערכה מגדל מחקר שוק שהעלה כי 72% מהמבוטחים מעדיפים שרברב פרטי למרות שהוא יקר יותר. רק 9% מעדיפים שרברב מטעם חברת הביטוח. עוד העלו הממצאים כי שרברב פרטי נתפס כמקצועי יותר (92%), שירותי יותר (88%), זמין יותר (87%) ואמין יותר (86%).

## מילת המפתח: המגוון

ברשות שוק ההון רואים את המצב באור אחר. אמנם לא מברכים על המוגמר ומודעים לבעיות הקיימות, אך מצביעים על שיפור בקודות שבהן מתקבלות טענות מהשטח. בידי עדיף מספר נתונים שנאספו בידי הרשות מאז נכנסה ההסדרה לתוקף - ורואים בהם נתונים מעודדים. באשר לטענות שעולות מהשטח באשר לבעיות בשירות, לעדיף נודע כי הנתונים מראים על ירידה משמעותית בתלונות של מבוטחים בתחום נוקי מים שהתקבלו ברשות שוק ההון. אם בארבע השנים שקדמו לרפורמה היו כ-200 תלונות בשנה בנושא זה, הרי בשנה האחרונה מספר התלונות צנח לכ-40, כאשר חלקן קשור לחבלי הלידה של הרפורמה, והן כוללות תלונות על ייקור הפרמיה בבתים פרטיים (סוגיה שאינה קשורה לשירות).

גורם ברשות שוק ההון הסביר כי שיפור השירות התאפשר בשל המגוון הספקים שעומד כיום בפני המבוטחים, וכיוון לכך שלפני הרפורמה, השוק נשלט ברובו המכריע על ידי ספק שירות אחד. "המודל עצמו שינה את מודל השוק, אם לא היינו עושים כלום, חברת שחר נוקי צנרת הייתה הופכת להיות 90% או אפילו 100% מהשוק. שינוי המודל אפשר להכניס שחקנים נוספים כמו **נץ**, **מלגם** וחברות שירות נוספות. השינוי אפשר



אותה גברת בשינוי אדרת. היה נוה לחברות להמשיך באותו מנגנון. אנחנו החלטנו שדי עם זה. אנחנו רוצים לקחת את זה על עצמנו, למרות שלא עסקנו בזה בעבר", השיב אופיר בתשובה לשאלה מדוע הוחלט בחברה לקחת על עצמה את הטיפול בלקוחות בתחום נוקי מים.

"הדבר העיקרי הוא למעשה השליטה. אני לא צריך שמישהו חיצוני יבדוק אם למבוטח שמתקשר יש זכאות. הכל רשום כאן, במערכות שלנו. כמו שיש לנו מוקד לטיפול בתביעות רכב, יש לנו מוקד לטיפול בנוקי מים. זה חידוש, זה דבר שחברות נמנעות מלעשות. אנחנו מרימים את הכפפה ואנחנו בטוחים שזה יהיה טוב", ציין אופיר והוסיף: "אנחנו רוצים לקחת אחריות מלאה על תחום שידוע שהציבור אינו מרוצה, בלשון המעטה, מהשירות אותו הוא מקבל. אנחנו רוצים לחולל שינוי".

**איל טולדנו**, סמנכ"ל וראש תחום פרט בשומרה, הסביר עד כמה השירות ללקוחות חשוב לחברה: "זיהינו נקודת תורפה בטיפול בנוקי המים, גם אחרי ההסדרה שהייתה לפני כשנה. לא נשארנו אדישים לקולות חוסר שביעות הרצון ולאחרונה הטיפול בנושא הועבר למוקד חדש ומשודרג. מדובר במהלך מורכב, מיכונית ולוגיסטית, ואלמלא הנושא היה בנפשנו, ספק רב אם היינו נכנסים לזה. יש לנו רצון ברור להעניק שירות מעולה למבוטחינו וסוכנינו בכל מגזרי הפעילות ואנחנו משקיעים משאבים רבים בנושא".

על המצב כיום לאחר כניסת הרפורמה אמר טולדנו: "הכוונה הייתה טובה. בהתנהלות העבר היו בהחלט כשלים אבל באשר לביצוע - לטעמי אפשר היה לעשות את זה אחרת. בנקודת הזמן הנוכחית עדיין קשה להעריך את ההשפעה של הרפורמה, מימים יגידו". (הריאיון המלא עמו בעמוד 44)

משלם פרמיה יקרה יותר והשתתפות עצמית גבוהה יותר במקרה של נזק".

גרטי מונה את הבעיות המרכזיות אותן הוא רואה בתחום נוקי המים: "מרבית חברות הביטוח לא הפנימו שמשמעות הרפורמה הינה שיפור רמת השירות וזו מוטלת על כתפיהן מרגע קבלת הודעה/דיווח על הנזק; הפרמיות עלו בצורה משמעותית וכן ההשתתפויות העצמיות; לא נשכח כי כיום, כל תביעת נוקי מים נחשבת כתביעה בפוליסה ומרעה את מצבו של המבוטח".

גרטי מציין כי כדי לשפר את המצב, "על חברות הביטוח ליישם את הרפורמה ולשים את תודעת השירות בראש מעייניהן. רובן לא נערכו נכון לשינוי ולא העריכו את גודל הבעיה והאחריות המוטלת עליהן. חלקן כרגע מנסות לבצע חישוב מסלול מחדש".

## מה מלמדת ההסתייעות של מרבית חברות ביטוח בחברות ניהול?

"שייתכן והשינוי והפתרון הנוכחי אינו הפתרון הנכון עבורן ועבור המבוטחים".

## "אותה גברת בשינוי אדרת"

ואכן, לפחות שלוש חברות ביטוח 'מסורתיות' פועלות בכיוון. **מגדל** נותנת את הדגש לפעילות באמצעות שרברבים פרטיים, **הכשרה** החליטה להקים מחלקת נוקי מים **ושומרה** החליפה לאחרונה חברת ניהול בשל חוסר שביעות רצון מהתנהלותה.

"לא היינו מרוצים מהשירות שקיבלנו. זה לא סוד שהמפקחת על הביטוח עשתה את כל הרפורמה בעקבות שירות לא טוב שניתן בעבר, ולטעמנו השירות הזה נמשך באותה דרך", אמר עו"ד **ערן אופיר**, ראש אגף אלמנטרי ותביעות בהכשרה (הריאיון המלא עמו בעמוד 40). "זו





להכניס פנימה גם שרברבים נוספים או חברות שרברבים נוספות", הוא הסביר.

לדבריו, המילה המשמעותית בהקשר של הרפורמה היא מגוון. "גם מגוון בחברות וגם באפשרות של הלקוח לבחור איזה מוצר הוא רוצה. לקוח שבעבר שילם 2,000 או 3,000 שקלים, יכול היום למצוא בחלק מהחברות שמקדמות את השרברב הפרטי מחירים הרבה יותר זולים. זה נכון שמי שיש לו בית פרטי יקר ושילם בעבר פחות, עכשיו משלם יותר, אבל אצל האחרים, שהם רוב האוכלוסייה, המחירים כמעט לא השתנו".

גיוון נוסף אותו מציין הגורם קשור לדיגיטציה. הוא מסביר שהאפשרות של הלקוח לדרג את השרברבים מציג תמונה שקופה הרבה יותר. הנתון שעשוי להפתיע גורמים רבים בתחום הוא הדירוג של השנה האחרונה, לפיו הדירוג הממוצע של שרברבי הסדר עומד על יותר מ-9 נקודות בדירוג של 10-1. "הנתון הזה לבדו כבר מראה שהתמונה שונה", מתייחס אותו גורם לנתון ומוסיף: "לגורמים מסוימים יש אינטרסים להציג תמונה קודרת. אני לא אומר שהכל ורוד. צריך לקחת בחשבון שקרה משהו דרמטי ששינה את השוק. חלק מהחברות כבר עשו זאת ויתכן שחלק ירצו בעתיד לקחת את הניהול אליהן ולא להשתמש בחברת ניהול. זו רפורמה שרק נכנסה וצריך לתת לה את הזמן".

בשונה מבעבר, ההסדרה מחייבת את החברות לתת למבוטחים מסמך סיכום ומידע מפורט מה הם אמורים לקבל. "ללקוחות לא היה מושג על כך לפני כן. חברה שתפר את החוזה ולא תיתן מסמך מסכם מסתכנת בהפרת הוראות החוזה", הוא מדגיש.

"הרפורמה יצרה הזדמנות לחברות הביטוח להיות מודעות יותר לנתונים שלא קיבלו בעבר באופן שוטף וזה אפשר להן לייצר תעריף יותר חכם ודיפרנציאלי, וגם להיות בבקרה על מהלך התביעה", הוסיף.

## איכות השרברבים

גורם הפועל באחת מחברות השרברבים ציין כי אמנם הלקוחות מעט יותר שבעי רצון ממה שהיה, אבל עדיין יש הרבה בעיות, שמקורן בחלק מחברות הניהול. "לחברות ניהול שמעניקות שירות לחברות הביטוח יש בעצם מטרה הפוכה. הן מקבלות כסף עבור התפעול של העסק ויש להן מטרה להוציא כמה שפחות

עבור מפקחים, פקידיים וכדומה. לכן קורה הרבה פעמים שלקוחות מתקשרים והמענה אינו מספיק טוב ואז השירות הופך פחות טוב", הוא מסביר.

לטענתו, "חברות הניהול בעצם רוצות למצוא חן בעיני חברות הביטוח וכדי להזויל להן עלויות הן מעסיקות שרברבים מתחילים ולא מנוסים ונמנעות מלהעסיק שרברבים בעלי ניסיון שהם גם יקרים יותר. בשל השכר, שרברבים טובים עוזבים ורמת השירות יורדת". הוא מבהיר כי אין בטענותיו כדי להכליל את כל חברות השירות.

הגורם ברשות שוק ההון התייחס לטענות ואמר: "אני יודע שחלק מהשחקנים מכשירים צעירים שרוצים להיכנס לתחום. אבל אם לקוח לא יהיה מרוצה, זה יבוא לידי ביטוי בדירוג השרברבים ויפגע בסופו של דבר בחברת הביטוח. לכן הנהגנו את הדירוג".

באשר לאי שביעות הרצון של הלקוח מהטיפול, מציין איש רשות שוק ההון כי גם לכך יש פתרון: "אחת הסנקציות המרכזיות בחוזה היא כי אם יש שרברב שהשירות שלו לקוי, החברה הלקוח רשאי להזמין שרברב פרטי למרות ששילם פרמיה עבור שרברב הסדר, והתוספת תיפול על כיסה של חברת הביטוח. המוניטין חשוב מאוד לחברות הביטוח, כי בנושא של תלונות בתחום נזקי מים כולם סבלו. גם החברות. אין היגיון שחברות הניהול וחברות השרברבים יעסיקו אנשי מקצוע לא טובים, כי הלקוחות של חברות הביטוח ייפגעו מכך וישלחו אלינו תלונות. הנזק לחברות הביטוח יהיה במקרה כזה גדול יותר".

לשאלה מדוע לא לכוון את חברות הביטוח להקים מוקדי שירות משל עצמן, השיב: "המודל שהמוקד נמצא אצל החברה הוא לא בהכרח המודל המועדף. לא רצינו לקבוע לכל חברה על פי איזה מודל להתנהל. חשוב שיהיה שוק מגוון, כך שלקוח שרוצה שרברב פרטי יוכל לבחור אותו במחיר הכי אטרקטיבי, וכך גם לקוח שרוצה שירות של חברת ניהול. היתרון הוא שיש גיוון ביחס למה שהיה קודם - שוק מקובע עם מחיר אחיד שפגע במבוטחים. הרפורמה שיפצה גם את השירות ואת הטכנולוגיה הקיימת. חלק מהחברות הכניסו בתעריפים הנחה למי שכינס טכנולוגיה המדווחת על מקרה של דליפה מהצנרת".

## ההשפעה על סוכני הביטוח

ישנו מגזר נוסף אשר הושפע, בעיקפיו, מהרפורמה. אלו סוכני הביטוח. "הרפורמה גרמה לעבודה מוגברת של הסוכן בכל חידוש פוליסה, כך שהוא צריך להסביר למבוטח את השינוי בגין העלייה בפרמיה, שהינה משמעותית וכן להסביר למבוטח שההשתתפות העצמית גדלה בעשרות אחוזים ולעיתים גם יותר. בנוסף, כדי להקטין את התוספת בגין הרפורמה, נדרש הסוכן לפגוע בעמלתו על מנת לא לאבד את המבוטח ולהגיע עבורו לפרמיית אשתקד", מציין גרטי.

## האם יש מקום להתערבות הלשכה במה שקורה כיום בשטח?

"הלשכה פועלת מזה זמן רב בשלושה מישורים: האחד - מול הפיקוח להצפת הבעיות, השני - מול חברות הביטוח והשלישי - במתן עזרה לכל בעיה בנושא נזקי המים.

"כמו כן, פתחנו, מטעם הלשכה, תיבת אימייל ייעודית לתלונות הסוכנים בגין נזקי צנרת שבה יטפלו שני חברי הוועדה האלמנטרית, דני גל ומאור כהן. זאת בכדי לעזור ולתת מענה נקודתי לסוכן מול חברות הביטוח, כאשר חלק מהבעיות נעביר לפיקוח על מנת שהוא יבין את עומק הבעיה".

גרטי מציין כי מוקדם להעריך אם ישנה ירידה במספר התביעות לאחר התייקרות התעריפים של ההשתתפות העצמית. "אין בידינו מספיק נתונים סטטיסטיים בנושא. אני מעריך שבחידושים עם תביעות, חברות הביטוח יבקשו להגדיל את הפרמיה, דבר שבעתיד עלול להשפיע גם כן על מספר התביעות".



ישראל גרטי.  
 "מענה נקודתי  
 לסוכן מול  
 חברות הביטוח"



החטיבה העסקית  
של שלמה ביטוח  
יוצאת לדרך!

חכם? כן!  
נוח? כן!  
חדשני? כן!  
מהפכני? כן!

# שלמה SMART

## כמה פשוט לעסקים - ככה נוח לסוכנים!

הצעות מחיר והפקת פוליסות Online לכל סוגי העסקים 

כולל ממשק סיקור דיגיטלי לעסק 

תגמול סוכנים רחב בשקיפות מלאה 

גישה והפקה מכל נייד, טאבלט או מחשב 

שלמה ביטוח  
shlomo-bit.co.il





11-10 בדצמבר 2018, אווניו, קרית שדה התעופה

## מפת הביטוח והפיננסים מבט לשנת 2019



10.12 **ערב הגאלה** / 21:30-18:30

אירוע ההוקרה השנתי לפועלה של תעשיית הביטוח והחיסכון ארוך הטווח. באירוע יערכו טקסי הוקרה: 70 שנה להפניקס, פרס מפעל חיים למר אידי כהן, לשעבר מנכ"ל מגדל ומנכ"ל כלל ביטוח וטקס נבחרי השנה של עדיף ועיתונאי הביטוח והפיננסים לשנת 2018



11.12 **יום הדיונים** / 16:00-08:00

ועידת עדיף היא האירוע היוקרתי ביותר בתעשיית הביטוח והפנסיה. הוועידה מכנסת תחת קורת גג אחת את כל בכירי התעשייה והפעילים לניתוח מעמיק של השינויים בענף והשלכותיהם, מסכמת את השנה החולפת ונותנת צפי למגמות שישלטו בשוק בעתיד הקרוב

לפרטים ולהרשמה: 03-9076000 | [info@anet.co.il](mailto:info@anet.co.il)

# "חברות הביטוח נקראות לסייע בהגברת המודעות והשימוש בפיתוחים טכנולוגיים מתקדמים"

אורלי יוסף, מנכ"לית AWACS, מסבירה על חשיבותן של מערכות מתקדמות למניעת תאונות ומציינת: הנהג הישראלי המצוי בטוח בנהיגתו ואינו מוצא תמיד הצדקה וצורך בשימוש בעזרים ובציוד חיצוני, כך שנדרשת דרך פעולה יצירתית המתגמלת ומטיבה עמו בפוליסת הביטוח השנתית בין אם מדובר בביטוח החובה, או המקיף



אורלי יוסף, מנכ"לית AWACS

"כחלק מהמאבק המשותף בצמצום תאונות הדרכים בארץ ובעולם, חברות הביטוח נקראות להרים את הכפפה ולהירתם למשימה לעודד התקנת מוצרי בטיחות טכנולוגיים ברכבים, במטרה לסייע לנהג לנהל סיכונים במצבים 'מאתגרים' על הכביש ולמזער את אחוז תאונות הדרכים וחומרתן". כך מציינת אורלי יוסף, מנכ"לית AWACS, המשוקת מערכות למניעת תאונות דרכים מבית SDS.

החברה משוקת מערכות מתקדמות למניעת תאונות מזה עשור, ולדברי יוסף היא מציגה את חוד החנית הטכנולוגית באמצעות שיווק מערכת רדאר הייחודית לה, המשלבת טכנולוגיית רדאר ומצלמה במוצר אחד - RD140.

על המשמעות והחשיבות של העידן הטכנולוגי אומרת יוסף: "אנו חיים בעיצומו של עידן טכנולוגי בו אינספור טכנולוגיות מלוות אותנו באופן שוטף ויומיומי בכל תחומי החיים ואנו מחבקים אותן באהבה. יחד עם זאת, חשוב באותה המידה להחדיר טכנולוגיות חדשניות לסייע בזמן הנהיגה במטרה לנטרל את הרעשים התמידיים המקיפים את הנהג, הגורמים לו לא פעם לסטות מנתיב, או לא לשמור על מרחק ולמעשה לאפשר לו להגיע בבטחה ובשלום אל היעד הנכסף".

יוסף מוסיפה: "מדובר בחינוך שוק מאתגר במסגרתו יש לבטל חסמים רבים סביב הנושא, שכן הנהג הישראלי המצוי בטוח בנהיגתו ואינו מוצא תמיד הצדקה וצורך בשימוש בעזרים ובציוד חיצוני, כך שנדרשת דרך פעולה יצירתית המתגמלת ומטיבה עמו בפוליסת הביטוח השנתית בין אם מדובר בביטוח החובה, או המקיף".





## שיתוף פעולה עם חברת הביטוח Berkshire Hathaway GUARD

מנכ"לית AWACS מציינת: "מערכת RD140 אותה אנו משווקים מבית SDS, נבחרה להשתתף בפילוט משותף עם חברת הביטוח האמריקאית Berkshire Hathaway GUARD Insurance Companies. במסגרת הפילוט, מערכות RD140, יותקנו ברכביהם של מבטחי חברת הביטוח האמריקאית המובילה, במטרה לבחון האם התקנת המערכות יסייעו בהקטנת תדירות וחומרת תביעותיהם של מבטחי החברה. הרכבים צוידו במערכת הרדאר המתקדמת המשלבת גם מצלמה. בנוסף, הותקנה מערכת לניהול ציי רכב Fleet management systems - FMS יכולות מעקב ואיתור בזמן אמת, יכולת הפקת דוחות וניקוד על התנהגותו של הנהג וכן חיבור למערכת ניהול ציי הרכב בנייד - כולן מבית SDS".

על שיתוף הפעולה היא מציינת: "אנו גאים בהבשלתו של שיתוף פעולה זה עם גוף בינלאומי כה חזק ומוביל, אשר יהווה את יריית הפתיחה לייזום מהלכים עתידיים דומים במטרה להגביר את המודעות ולאפשר לחברות השונות המנהלות ציי רכב לקחת חלק פעיל וממשי במאבק המשותף למזעור תאונות הדרכים", יוסף הוסיפה.

מדבריה של יוסף עולה כי לא מדובר בשיתוף פעולה יחיד. "אנו פועלים במרץ לקיים מהלכים ושיתופי פעולה נוספים עם חברות ביטוח מובילות בארץ וזאת כדי להעלות את המודעות לאפשרויות הקיימות בענף ולהגביר בפועל את השימוש במוצרי ביטוח משלימים. כולנו תקווה כי שיתוף פעולה משמעותי זה יעודד את חברות הביטוח בארץ לפעול כך ולרתום את מבטחייהן להתקין מערכות מתקדמות. לאחרונה, במסגרת פילוט ייחודי שייזמנו עם חברת המרקטפרו, פרסנו נציגים בכירים של AWACS במספר סוכנויות ביטוח שונות במרכז הארץ ובאזור השרון על מנת שיוכלו להסביר ללקוחות את יתרונות השימוש במערכת כחלק מפעילות אוטוסורסינג מוגברת כשהתוצאות אשר הוצגו עד כה הניבו תוצאות מרשימות ומשביעות רצון לכל הצדדים".

על המיוחדות של המערכת שהחברה משווקת מסבירה יוסף: "מערכת RD140 אותה אנו



עופר סגל, סמנכ"ל מכירות



משווקים הנה היחידה בעולם המשלבת בין טכנולוגיות רדאר ומצלמה במוצר אחד המובילה לרמת בטיחות ודיוק מרבית לזיהוי עצמים כמו אופניים, הולכי רגל, מכוניות ועוד ממרחק של 140 מטר גם בלילה בחשיכה מוחלטת ובתנאי מזג אוויר קשים ומאתגרים כדוגמת ערפל, סנוור קרני השמש, גשם כבד, ברד ועוד".

היא מציינת כי "תכונות המערכת מגוונות, ביניהן התראה מסכנת התנגשות, אי שמירת מרחק וסטייה בלתי מבוקרת מנתיב. RD140 כוללת מעבד משוכלל, מוח המערכת אוסף את הנתונים מהסנסורים ומעבד את המידע ולפי הצורך שולח התראות בזמן אמת. מסך התצוגה והמקשים בעלי ממשק ידידותי המספקים התראה חזותית המשמשת אמצעי להכנסת נתונים על ידי המשתמש. בנוסף למערכת הרדאר, קיימת קופסת פענוח המנתרת את התרעות המערכת ורמקול איכותי בעוצמה של 7 וואט המשמש להשמעת צלילי התרעה. מערכת זו ניתנת להתקנה הן ברכבים חדשים והן ברכבי after market אשר עלו על הכביש החל משנת 2006".

## הערך המוסף לסוכני הביטוח וללקוחותיהם

עופר סגל, סמנכ"ל המכירות של AWACS, מוסיף בעניין שיתוף הפעולה של החברה עם סוכני הביטוח: "אנו מציעים מחירים מיוחדים עבור סוכני הביטוח בתנאים מועדפים וייחודיים. נכון להיום סוכני הביטוח יכולים להציע הנחות של עד 20% בביטוח החובה כאשר השאיפה היא להרחיב את ההטבות השונות גם לביטוח המקיף ולהפוך את העסקה לכדאית ומשתלמת יותר עבור הנהג ובכך לעודד את כמות המשתמשים בטכנולוגיות המתקדמות. במקביל, אנו ממשיכים להעמיק את הקשר העסקי שלנו עם חברות ליסינג, חברות רכב ומגרשי רכבים ליד שנייה במטרה להרחיב את היקף הפעילות בארץ".

"בנוסף, מציין סגל, "במסגרת פעילותה השוטפת של AWACS, אנו פועלים במרץ להחדרת מגוון מוצרי בטיחות וטכנולוגיות משלימות נוספות כדוגמת מערכת Cobra Code, אשר יפורסמו בשבועות הקרובים בקרב סוכני הביטוח, זאת במטרה לשווק את תמחיל המוצרים החדש בהצלחה רבה ולממש את מלוא הפוטנציאל הגלום בתחום".

אורלי יוסף: חשוב להחדיר טכנולוגיות חדשניות לסייע בזמן הנהיגה במטרה לנטרל את הרעשים התמידיים המקיפים את הנהג, הגורמים לו לא פעם לסטות מנתיב, או לא לשמור על מרחק ולמעשה לאפשר לו להגיע בבטחה ובשלום אל היעד הנכסף



גישה לפורטל עדיף

ניוזלטר יומי  
מרכז את אירועי היום



מרכז מומחים משיבים  
מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

# מנוי עדיף

חולק הכיטוח  
בכף ידך

הנחות והטבות  
על כל מוצרי עדיף



שבועון עדיף  
מרחיב ומעמיק נושאים  
אשר על סדר היום

איתור מידע מקצועי  
דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...



עדיף עכשיו  
שירות מבזקים בנושאים  
ותחומים על פי בחירה



לפרטים נוספים 03-9076000 | info@anet.co.il

# ליאור רביב: יש הרבה שחקנים בשוק ואני לא רואה סיבה למה כולם צריכים להציע לחם אחיד

מנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה של מגדל חושב שעל מנת לתת מענה לשינויים ולסיכונים חדשים, נדרש להגביר את היצירתיות ולפתח מוצרים חדשים ולא דווקא אחידים | "זה אתגר שלנו כיצרנים לעבוד יחד עם הפיקוח ולהסביר להם את הצורך במוצרים האלה. בסופו של דבר אנחנו חייבים את היצירתיות הזו"



ליאור רביב. "הזכייה במכרז עובדי המדינה חשובה לנו מאוד" | צילום: גל חרמוני

כניסתן לאחרונה של שתי חברות ביטוח דיגיטליות חדשות - ממוקדות אלמנטר - תגביר מן הסתם את התחרות על לבם של הלקוחות. ומכיוון שאנחנו נמצאים בעידן של פוליסות אחידות, בענפי ביטוח שונים, לא נותר לחברות אלא "להמציא את עצמן מחדש" כדי להתחרות על הלקוחות.

עד כמה קשה לחברת ביטוח לעשות זאת? "קשה מאוד", אומר ליאור רביב, מנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה של מגדל, ומסביר מנקודת מבטה של החברה את המשמעות של האחידות: "יש לנו במגדל מספר רב של מוצרים חדשניים שאנחנו מנסים כבר תקופה ארוכה לאשר או שנמצאים אצלנו במגירה, וזה מאוד מורכב גם בגלל הרצון של הפיקוח ליצור אחידות. אנחנו רוצים להיות הכי טובים בשירות ובתשואות, ואנחנו גם רוצים להציע את המוצרים הכי טובים. יש שווקים אחרים שיש בהם שתי חברות, שלוש חברות. ענף הביטוח הוא לא כזה. בענף הביטוח, ובוודאי אם מוסיפים את בתי ההשקעות וקרנות הפנסיה, יש הרבה שחקנים. לכן אני לא רואה סיבה למה כולם צריכים להציע לחם אחיד. למה זה בסדר שבשוק אחר, שהוא דואופול למשל, חברה אחת יכולה להציע מוצר בסכום מסוים ואחרת מציעה עבור אותו מוצר בסכום אחר".

"אני חושב שהלכנו לאיזשהו קיצון", מביע רביב את דעתו על המצב. "אנחנו צריכים לתת את המוצרים החדשניים, מוצרים שמסתכלים קדימה וגם נותנים מענה לסיכונים חדשים שנוצרו בשנים האחרונות. זה אתגר שלנו כיצרנים לעבוד יחד עם הפיקוח ולהסביר להם את הצורך במוצרים האלה - ושחברות יחקו אותנו אחר כך. זה בסדר, כי ככל שיש יותר שחקנים המוצר ישתכלל".

אותנו להקים מוקדים ולשאת בעלות השירות, לעמוד בפרמטרים שונים, להקים אתר ייעודי לצירוף המבוטחים. כל הדבר הזה מייצר עלויות מאוד כבדות, במרווחים מאוד נמוכים. אנחנו לא מתחרים כאן עם אף סוכן כי העסקה היא של החשב הכללי מול היצרנים, זה שוק שלא קיים בפני הסוכנים, לכן אפשר לוותר עליו או לקחת אותו. אנחנו לוקחים אותו.

"אגב, הרבה מהצירופים של עובדי המדינה היו צירופים דיגיטליים וזו תשתית שאנו משמישים בקרוב גם לטובת הסוכנים. אני חושב שגם הסוכנים רוצים לראות את מגדל חזקה באלמנטר וזו עוד דרך שלנו להתחזק".

## אופניים חשמליים - הצורך בהסדרה

רצף של תאונות קשות בהן היו מעורבים אופניים חשמליים העלו לסדר היום את בעיית כלי הרכב הדו-גלגלי. בכנס הסוכנים שקיימה בספטמבר השיקה מגדל ביטוח לאופניים חשמליים, אבל התחום עדיין רדום בשוק הביטוח.

### איך אתה מסביר את זה שביטוח חיוני וחשוב כל כך לא הופך ליעד בחברות אחרות?

"לגבי הסיבה הרגולטורית, הממשלה כבר אישרה תכנית להסדרה בתחום, והעסק הזה יעלה על הפסים. גם בעניין הזה אנחנו היינו ראשונים. הסיבה שחברות לא נכנסות לתחום של ביטוח אופניים חשמליים היא כי מדובר בתחום מסוכן. אנחנו לקחנו בחשבון שיש כאן סיכון מאוד גדול וככל הנראה לא נרוויח בתקופה הקרובה, אבל לנו היה מאוד חשוב לצאת לשוק עם פתרון ולהוביל את הענף. הפתרון בא אגב צורך של לקוחות וסוכנים שפנו אלינו וביקשו פתרון בנושא".

"יצאנו עם מוצר הכי מקיף שיש, שנותן כיסוי לרוכב עצמו, לצד ג' ולרכוש - לאופניים עצמם. אבל זה לא מספיק לפתור את הבעיה", הוא מציין ומפרט: "יש צורך בהסדרה, בשבילי אופניים, ביטוח חובה ולוחיות רישוי לאופניים. אבל אני חושב שנתנו לסוכנים פתרון עבור לקוחות שאין להם זמן לחכות למסלולי אופניים ואין להם זמן להמתין לחקיקה בכנסת. אנחנו נתנו את הפתרון הכי טוב בנושא האופניים החשמליים, ולסוכני מגדל יש היום בשורה למבוטחים שלהם".

הוא חיסכון ארוך טווח וכל המשאבים שלנו הופנו לשם, האלמנטר הולך וצובר תאוצה ואנחנו גדלים מאוד יפה השנה - ברכב, בעסק ובכלל בכל המוצרים".

הוא ציין כי בשנה האחרונה הייתה עבודה רבה על תשתיות. "הרחבנו את הסמכויות של המרחבים בקבלת עסקים, הרכבנו את המוצרים החדשים שהצגנו בכנס הסוכנים בספטמבר - כמו ביטוח לאופניים חשמליים וביטוח סייבר, הכנסנו כלים דיגיטליים לשירות הסוכן כמו חידוש בקליק לרכב ודירה, הוספת נהג בקליק באפליקציה, הגשת תביעות באלמנטר ועוד. אנחנו מצפים שכל התשתיות האלה יתנו לנו בשנים הקרובות לצמוח מאוד באלמנטר. גם איישנו משרות חדשות באלמנטר. לאייש מנהלת מכירות באלמנטר זו אמירה. לא מאיישים כזה תפקיד אם לא מתכוונים לצמוח מאוד מאוד. הכנסנו את הפלטפורמות הדיגיטליות גם לאלמנטר. זה לא היה בעבר".

על מה שעבר הענף בכלל בשנה האחרונה, אמר רביב: "לקח לענף שנה לעכל את רפורמת נוקי המים. אנחנו הלכנו מאוד חזק בנושא שרברב פרטי. אנחנו חושבים שזה הפתרון היותר נכון. הענף כולו נמצא בשקט שלפני הסערה. הוא נערך לכניסתם של שחקנים חדשים. כאשר יש יותר ויותר שחקנים, אנחנו מרוצים מזה".

### עד כמה הזכייה במכרז ביטוח רכבי עובדי המדינה הייתה חשובה למגדל (על פי הדוחות הכספיים מדובר בפרמיות ברוטו של כ-188 מיליון שקלים)? האם יש סוכנים ששואלים מדוע לא משתפים אותם בתהליך הטיפול בעובדי המדינה?

"הזכייה במכרז עובדי המדינה חשובה לנו מאוד, גם בגלל הפרמיה וגם בגלל הרצון שלנו להגדיל מאוד את חלקנו באלמנטר. אנחנו משווקים ביטוח אלמנטרי רק באמצעות סוכנים. מכרז עובדי המדינה הוא החריג כאן. זה מצב שבו המדינה קיימה משא ומתן עבור כל העובדים שלה וכחלק מהמכרז היא מחייבת

הוא מסביר את החשיבות שרואה החברה בפיתוח מוצרים חדשים: "בסופו של דבר אנחנו חייבים את היצירתיות הזו. גם העולם השתנה. הסיכונים שביטחו לפני עשר שנים אינם אותם סיכונים, למשל איום הסייבר. אותו הדבר במוצרים המסורתיים, כמו חיסכון. יש היום מספר מצומצם של מכשירי חיסכון בענף. אנחנו רוצים להציג עוד כמה, אבל חלקם לא עומדים בקריטריונים האחידים. אותו דבר באלמנטרי. אנחנו רוצים להציג פוליסות רכב עם טוויסט מסוים, לתת פתרונות שונים לבית. אנחנו חייבים להמשיך לעשות את זה, כי אי אפשר לייצר רק את הפתרונות האחידים. אנחנו רוצים לייצר לצרכן מוצר יותר טוב".

כשמדברים על פוליסות אחידות, בהשראת הפיקוח, זה מוביל לנושא הרגולציה. בחודש שעבר מונה ד"ר משה ברקת לעמוד בראש רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, במקום דורית סלינגר שפרשה לאחר קדנציה בת חמש שנים. התקופה של סלינגר התאפיינה בטענות רבות על עומד רגולציה. רביב נמנע מלהתייחס לסוגיה ומאחל לברקת ולכל הפעילים בענף לפעול בשיתוף פעולה. "אני מאמין שבפיקוח רוצים לעשות את הדברים הכי טובים לציבור בישראל. אני מאוד מקווה שהממונה החדש יישב יחד עם היצרנים ועם הסוכנים כדי לעשות את הכי טוב לענף. הממונה לא אמור להיות נציג של חברות הביטוח ולא נציג של סוכני הביטוח. הוא אמור לדאוג לכולם, הוא אמור לקיים את היציבות בענף הזה, לפתח אותו ואני מאחל לו הרבה הצלחה".

## ההתמקדות באלמנטר

בריאיון עמו שב רביב והדגיש את החשיבות שרואים במגדל בפיתוח תחום האלמנטר, ומסכם את שנעשה בתחום זה בשנה האחרונה במגדל ובכלל בענף הביטוח. "בשנה האחרונה אנחנו בצמיחה מאוד יפה באלמנטר. חידדנו את זה בשנה האחרונה ונחזק גם בשנים הקרובות - שתחום האלמנטר הוא מנוע צמיחה מאוד מרכזי שלנו. אם היינו בעבר חברה שעיקר פעילותה

"תחום האלמנטר הוא מנוע צמיחה מאוד מרכזי שלנו. אם היינו בעבר חברה שעיקר פעילותה הוא חיסכון ארוך טווח וכל המשאבים שלנו הופנו לשם, האלמנטר הולך וצובר תאוצה ואנחנו גדלים מאוד יפה השנה - ברכב, בעסק ובכלל בכל המוצרים"





**“הסיבה שחברות לא נכנסות לתחום של ביטוח אופניים חשמליים היא כי מדובר בתחום מסוכן. אנחנו לקחנו בחשבון שיש כאן סיכון מאוד גדול וככל הנראה לא נרוויח בתקופה הקרובה, אבל לנו היה מאוד חשוב לצאת לשוק עם פתרון”**

יוכל לנהל משא ומתן עם הסוכן ובסוף יסכם עם הסוכן את הפרטים השונים. זה יגיעו לאישור של הגורם הרלוונטי דרך המערכת. אחרי שההסכם יאושר, הסוכן יקבל אליו במייל או ב-sms לינק להסכם ובו כל הפרטים. הסוכן יוכל לעיין, להגיב לנוסח, לתוכן, למספרים. כל זה ינוהל תחת המערכת. מרגע שהסוכן חותם על ההסכם באופן דיגיטלי - זה משודר בחזרה למגדל ונפתח הסכם עם כל הפרמטרים. לסוכן זה נוח, יהיה לו עותק זמין ומיד אחרי החתימה הוא ידע בדיוק מה הוא מקבל. אנחנו נדע לעקוב אחרי ההסכמים הפתוחים וכמה הסכמים עדיין ממתנינים”.

**באילו עוד פעולות נקטתם בשנה האחרונה כדי לייעל את השירות ללקוחות הקצה ומה אתם מתכננים לשנה הקרובה?**

“פתחנו בשנה האחרונה את בית מגדל באשקלון. חנכנו שם זרוע נוספת של מוקד הלקוחות שלנו. הוספנו בדרך זו עשרות רבות של עובדים למצבת כוח האדם ועל ידי כך שיפרנו מאוד את זמני המענה במוקדים הטלפוניים. בערוץ 2 עשו בדיקה בין חברות ומצאו שמגדל ענתה הכי מהר - וזה לא במקרה. עשינו קפיצת דרך מאוד משמעותית ברמת הזמינות.

“דבר נוסף הקשור לתהליכים דיגיטליים - היום בשונה מבעבר, כ-73% מהלקוחות שפונים למוקד מגדל ממלאים בקשה דיגיטלית במקום למלא טפסים. הדבר הזה הוא דרמטי כי אנחנו מסוגלים לעשות את הפעולות האלה בפחות ממחצית הזמן, גם כאשר לקוח מדבר עם נציג, הוא שולח לו לינק להמשך התהליך.

“שיפור נוסף קשור אצלנו ביחידות התפעול המקומיות. קצב העבודה שם השתפר וזה גם תוצר שחלקו מיוחס לתהליכים דיגיטליים. לכן, בסך הכל, הזמנים של סבבי הפעולה בתהליכים שונים התקצרו, וזה משרתת כמובן גם את הסוכנים וכמובן גם את הלקוחות. אנחנו עושים עכשיו עוד צעדים נוספים: מרחיבים את הסמכויות בתחום השירות, מכניסים מערכות טלפוניות. אנחנו משקיעים הרבה כדי להיות בחזית השירות”.

### “היינו ונהיה חברת סוכנים”

בנכס הסוכנים הציגה מגדל פלטפורמות חדשות ומוצרים חדשים, אבל עוד משהו שמאוד תפס בנכס הייתה אמירה של שלמה אליהו לסוכנים: “אם לא תשמרו על מגדל, איני יודע איך מגדל תוכל לשמור על מעמדכם”.

לשאלה עד כמה חשוב הקשר עם הסוכנים בעידן הדיגיטלי, משיב רביב: “מגדל הייתה ותהיה חברת סוכנים. זה יהיה נכון תמיד. לכן, גם כאשר אנחנו מפתחים כלים דיגיטליים, אנחנו קודם כל עושים את זה בראיית הסוכן. אני חושב שזה מה שיבדל אותנו מחברות אחרות. בסופו של דבר יהיו לנו את המוצרים הכי טובים ואת הכלים הדיגיטליים שיהיו נוחים לסוכן וללקוח. רק שההבדל בינינו לבין האחרים הוא זה שבסופו של יום לנו יהיה גם שירות דיגיטלי זמין ומהיר וגם סוכן שנותן שירות אישי, שמטפל בלקוח ועוזר לו בתביעה, שמכוון אותו מה הוא צריך. אנחנו מאמינים, בפרט התחום האלמנטרי, שהסוכן הוא האמצעי היעיל להשגת הלקוח ועל השמירה שלו. אנחנו רוצים לתת לסוכן את הכלים הצליח”.

מדבריו של רביב עולה כי התפיסה של מגדל היא שהדיגיטל נועד לעזור בתהליך ולא להחליש את הקשר בין הסוכנים למבוטחים. “גם אם לקוח ירכוש פוליסה בביטוח כללי באופן עצמאי באופן דיגיטלי, אנחנו נמנה לפוליסה סוכן שיקבל עמלה כי הוא זה שיטפל בלקוח לאורך חיי הפוליסה. הדיגיטל הוא כלי עבור הסוכן, הוא לא כלי שמחליף אותו. הסוכנים שבינו את זה הם שיאמצו את זה בשנים הקרובות”.

**השקתם מערכת הסכמי סוכנים חדשה. תרחיב בבקשה על כך.**

“בענף הביטוח יש הרבה מאוד הסכמים בענפים שונים. בגלל רגולציה ובגלל השקת מוצרים חדשים, יש לעתים, בתוך המבול הזה, חוסר ודאות אם נחתם או לא נחתם הסכם. בכלל, בקליטה של סוכן יש הרבה דברים שצריך להסדיר. לכן בנינו מערכת דיגיטלית שבה מנהל המכירות הרלוונטי

**בכנס השקתם ביטוח סייבר, אבל מגדל עדיין לא הפכה למובילת דעה בתחום. מדוע? האם מוצרי הסייבר החדשים יביאו אותה לשם?**

“אנחנו קצת אחרי הענף בעניין הזה כתוצאה מתהליך פיתוח ארוך אצלנו וחדשנות שרצינו להביא לתוך המוצר. אני חושב שמוצר הסייבר לעסק הוא המוצר הטוב ביותר. יש בו גם תהליך חיתום דיגיטלי, נערכנו לטפל בתביעות. השיווק של מוצר הסייבר לדירה שהשקנו עדיין לא התחיל, המוצר עדיין בתהליכי אישור. הוא יהיה מוצר משלים לביטוח הדירה וכאן יש בשורה שאין לאף אחד אחר. אגב, גם בעולם כמעט ואין. “כאן זה כבר תפקיד מכריע של הסוכן לזהות למי זה מתאים, אצל מי קיים הצורך. זו עוד סיבה מדוע אנחנו מאמינים שצריך סוכן. חברה דיגיטלית יכולה להקים אתר אינטרנט, אבל היא לא מכירה את הלקוח שלה, היא לא יודעת מה יש ומה אין לו, והיכולת שלה להציע את המוצרים תהיה מוגבלת. לנו יש קהל סוכנים נאמן ויצבי שהולך אתנו שנים, שמבטח את הלקוחות שלו ויודע בדיוק למי זה מתאים. לאלה אנחנו נותנים פתרון שלא קיים היום. בענף. אני חושב שזה יוביל אותנו די מהר למצב שאנחנו נוביל גם בתחום הזה”.

**ואיך אתם מתכוונים לסייע לסוכנים להיכנס לתחום?**

“יריית הפתיחה הייתה בנכס הסוכנים שקיימנו. נקיים הכשרות לסוכנים ברגע שהשיווק יתחיל. יהיו הרצאות על הצורך, על הסיכונים ואמצעי התגוננות כדי שהם יוכלו לשווק את זה טוב יותר ללקוחות שלהם. אנחנו כמובן גם ניתן להם רשימות מפולחות של לקוחות שלהם עם ביטוח דירה כדי שיוכלו להציע להם את ביטוח הסייבר”.

**היכן נמצאת מגדל ביחס למגמה המתרחבת בעולם של התאמה אישית של פוליסות הביטוח. למשל, ללקוחות שהשימוש שלהם ברכב מופחת, מתן הנחה בביטוחי בריאות למי ששומרים על אורח חיים בריא?**

“אנחנו מקימים עכשיו שיתוף פעולה עם אחת מיצרניות הרכב הגדולות, בדיוק בכיוון שאתה מתכוון אליו. המגמה הזו תתפוס תאוצה גם אצלנו. לשם העולם הולך. אבל לפני שהדברים חתומים אני לא יכול לפרט. זה בהחלט בחלק מהתכניות שלנו”.



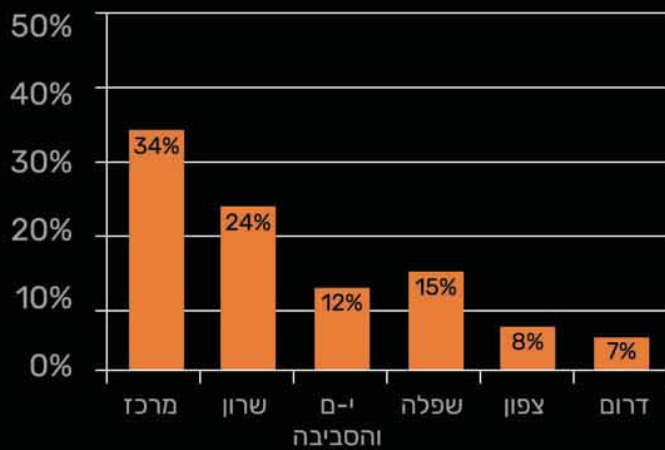
**POINTER**

# המערך המבצעי

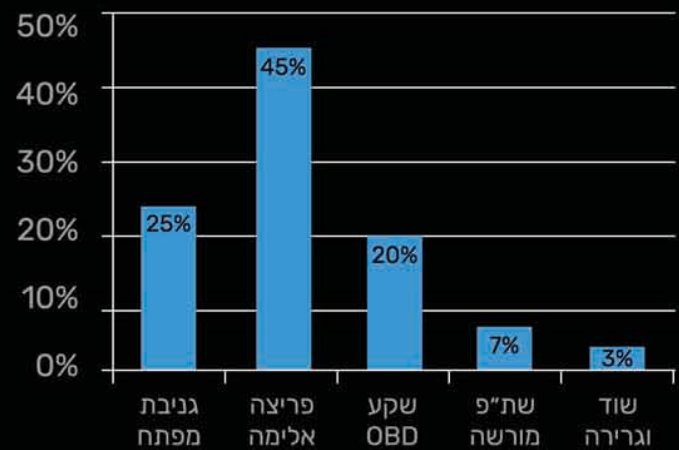
גאים להיות שם בשבילכם 24/7

תשעת החודשים החולפים של השנה סיפקו מגוון אתגרים ופעילויות לצוותי האכיפה של POINTER. מניתוח הדיחווים והפעילות עולים הנתונים:

## גניבות לפי אזורים



## שיטות גניבה

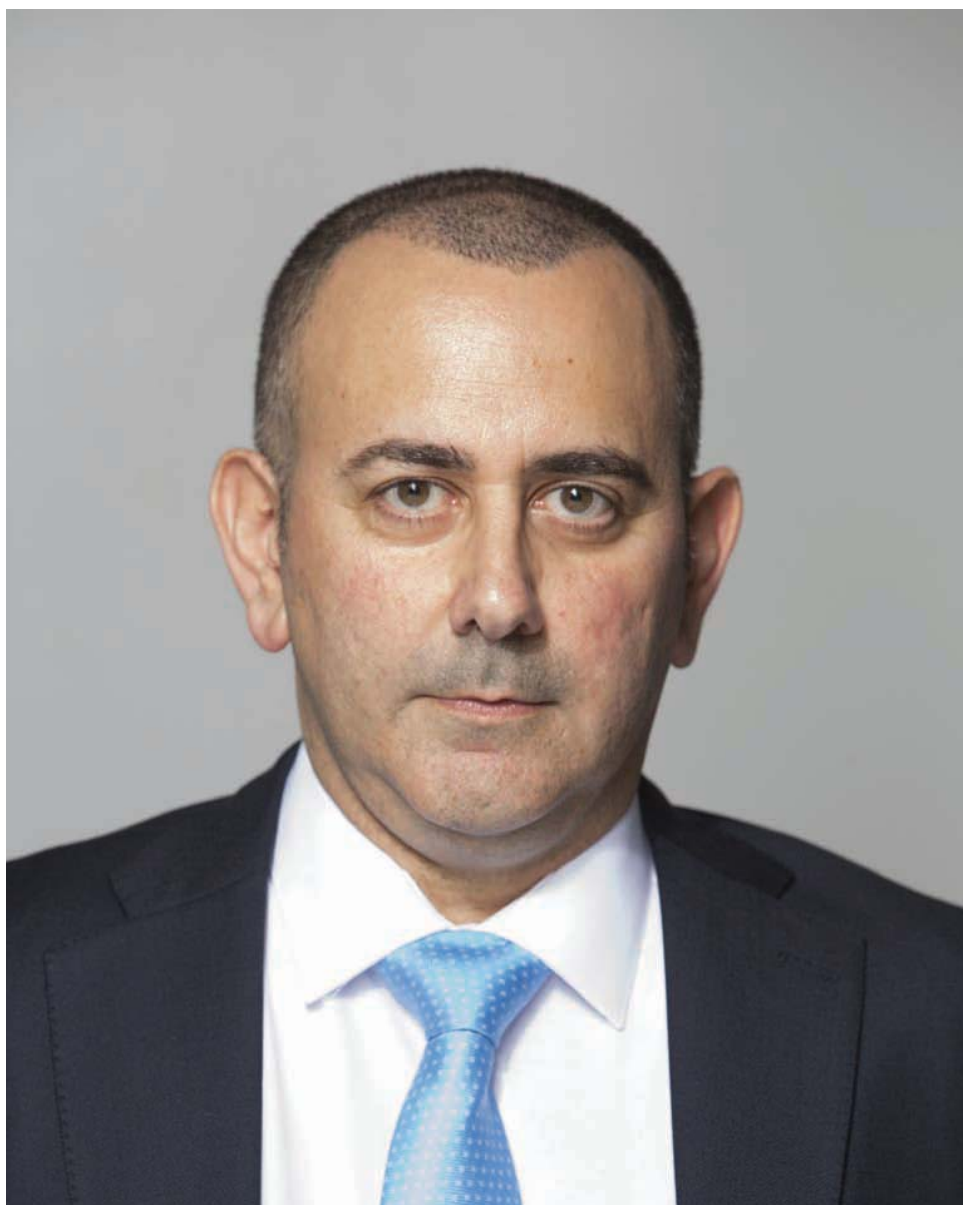


הערים המובילות בגניבות: ת"א 11%, ירושלים 7%, ראש"צ 6%



פוינטר. עליונות טכנולוגית.  
www.pointer4u.co.il \*9444

# הכשרה משנה את מודל הטיפול בנזקי מים: "אחנו מרימים את הכפפה"



עו"ד ערן אופיר, ראש אגף אלמנטרי ותביעות בהכשרה, מסביר מדוע החברה בחרה להקים מחלקת נזקי מים ולוותר על הטיפול בנושא באמצעות גורמים חיצוניים: לא היינו מרוצים מהשירות שקיבלנו | וכיצד הסתיימה הסערה שחוללה אפליקציית GO בקרב הסוכנים? "יש לנו כרגע רשימת המתנה של סוכנים שלא עבדו עם הכשרה בעבר ובזכות הפיתוח של GO רוצים לעבוד אתנו"

אחד המהלכים המשמעותיים שעשתה הכשרה בשנה האחרונה בתחום הביטוח הכללי היה השקת אפליקציית ביטוח הרכב GO. את החגיגות סביב ההשקה שהייתה בפברואר השנה, הפרה המחלוקת עם לשכת סוכני הביטוח שטענה להדרת הסוכנים בעקבות האפשרות לרכוש את הפוליסה באופן עצמאי בכלים דיגיטליים. הכשרה דחתה את הטענות. "היה לטעמנו יותר רעש מאשר המציאות שהייתה בפועל", אומר עו"ד ערן אופיר, ראש אגף אלמנטרי ותביעות בהכשרה. "הסוכנים שעבדו אתנו, ממשיכים לעבוד אתנו, הם לא הורידו שום תפוקה. נהפוך הוא. עיקר הרעש נבע מסוכנים שלא עובדים אתנו, סוכנים שנמצאים במעגל רחוק, שהמוצר הזה מסיבה כלשהי כנראה מאיים עליהם. אבל הסוכנים שלנו מוכרים אותנו, הם לגמרי אתנו בעניין ומוכרים גם מוצרים אחרים - וכיום המערכת שלנו מיוצבת ואין סוכנים שמתלוננים בעקבות GO". מדברי אופיר עולה שהסערה שליוותה את ההשקה הסתיימה בטוויסט מעניין: "יש לנו כרגע רשימת המתנה של מאות סוכנים, שלא עבדו עם הכשרה בעבר, ובזכות GO הם רוצים

עו"ד ערן אופיר. "איש תביעות מכיר את החיתום בצורה הכי טובה" | צילום: רמי זרנגר



# השקיעים בהצלחה!

**קבוצת גמא פיננסים מתרחבת ומזמינה אותך להיות חלק מהמשפחה!**  
אנו מעניקים לסוכנינו מגוון רחב של שירותים בכל תחומי הביטוח, הפנסיה והפיננסים

## מה אנחנו מציעים?

אפשרות לחדר עבודה אישי

מערך תפעול ותמיכה מקצועית  
בכל תחומי הביטוח (חיים ואלמנטארי),  
הפנסיה והפיננסים

פריסת חברות מול מיטב חברות  
הביטוח ובתי ההשקעות

חדר ישיבות  
מפואר לפגישות

שירות לקוחות וטיפול בתביעות  
בכל התחומים

סביבת עבודה מקצועית,  
טכנולוגית ומתקדמת ביותר

אפשרות לתיאום פגישות

אתר אינטרנט ואפליקציה  
לשירות הלקוחות והמעסיקים

הסכמי עמלות הגונים  
ללא התחייבות ליעדים

**אנו מתחייבים לשקיפות, שירות ברמה הגבוהה ביותר ולמקצועיות מרבית**

לפרטים וקביעת פגישה אישית ולא מחייבת לשיחה על כוס קפה:  
[dudi@gamafinansim.co.il](mailto:dudi@gamafinansim.co.il) | 050-5368629

רח' העצמאות 7, חיפה טל. 04-8666667 | פקס. 04-6665664  
[www.gamafinansim.co.il](http://www.gamafinansim.co.il) | [office@gamafinansim.co.il](mailto:office@gamafinansim.co.il) | 



לעבוד אתנו. בסופו של דבר הרעש עשה לנו טוב. הוא חשף אותנו. סוכנים שלא עבדו עם הכשרה, שראו בה כחברה הרביעית או החמישית שלהם, בזכות GO הם מבקשים להצטרף."

### אחרי מספר חודשים של פעילות, האם יש מקום לסיכום ביניים בקשר לאפליקציה?

"אנחנו מדברים על אלפי פוליסות. הקצב הוא קצב יפה - המכירות בחברה בתחום רכב פרט, מהוות מחצית מהענף, שתופס נתח משמעותי. גם התביעות מטופלות בצורה טובה. לא שומעים שום טענות. אנחנו ממשיכים בהליכים של פיתוח GO, כמו למשל טיפול בתביעות באופן דיגיטלי". עוד מוסיף אופיר: "האפליקציה של GO נבחרה לאחת מ-50 האפליקציות ואתרי הדיגיטל הטובים ביותר בעולם, על ידי DIA - ארגון בינלאומי לחדשנות ודיגיטציה בתחום הביטוח". מעבר ליוקרה, אופיר מציין את התרומה המעשית לכך: "יש לנו כמה שיתופי פעולה עם גורמים חשובים בשוק ואנחנו כל הזמן פועלים לייצר עוד. יש לנו שיתוף פעולה גדול עם מועדון 'אקסטר', שזה בעצם שילוב של לשכת עורכי הדין, לשכת יועצי המס ולשכת רואי החשבון, אשר מציע לחבריו, באמצעות סוכן, את GO בתנאים אטרקטיביים לכלל חברי המועדון. מדובר על מועדון של כ-140 אלף איש".

### "היה נוח לחברות להמשיך באותו מנגנון"

בתחילת ספטמבר מלאה שנה לכניסתה לתוקף של 'רפורמת השרברבים', שנועדה לשפר את השירות למבוטחים בתחום ביטוחי הדירות בטיפול בנוקזי מים. על פי עו"ד אופיר, השינוי המיוחל לא הגיע - והיו לכך גם השלכות על הפעילות של החברה בתחום. "היישום של הרפורמה הוא הבעיה. ברגע שאמרנו שאפשרי לפועל באמצעות חברות ניהול, חברות ביטוח קפצו על העגלה והמשיכו באותה שיטה. בחוזר כתוב שהן אחראיות על טיב הטיפול, אבל גם קודם לכן הן היו אחראיות לכך. קבעו כללים יותר נוקשים, אבל המהות לא השתנתה - הטיפול נשאר בחוץ וחברת הביטוח מדווחת בדיעבד".

### מהן הסיבות שהובילו את החברה להחלטה על הקמתה של מחלקת נוקזי מים?

"לא היינו מרוצים מהשירות שקיבלנו. זה לא סוד שהמפקחת על הביטוח עשתה את כל

הרפורמה בעקבות שירות לא טוב שניתן בעבר, ולטעמנו השירות הזה נמשך באותה דרך. זו אותה גברת בשינוי אדרת. היה נוח לחברות להמשיך באותו מנגנון. אנחנו החלטנו שדי עם זה. אנחנו רוצים לקחת את זה על עצמנו, למרות שלא עסקנו בזה בעבר".

"במצב הרגיל", מסביר אופיר, "המבוטחים מתעסקים ישירות עם ספק השירות. גם אם המבוטח יפנה לסוכן, הוא יפנה אותו לספק השירות. ואז אומרים שהשירות לא טוב, שהוא לא מספק. אנחנו בעצם נכנסים לתוך השרשרת הזו. מצאנו כמה ספקי שירות שאנחנו מאמינים בהם. המוקד התפעולי של התהליך יהיה מוקד פנימי של הכשרה. כלומר, אם בעבר חברה אחרת קיבלה את הפניות, ואנחנו דווחנו ועודכנו לאחר מכן, עכשיו הכל זה אנחנו. אם יש טענה, היא מופנית ישירות אלינו ואנחנו מאוד מצפים להתחיל עם התהליך הזה".

אופיר מסביר את המשמעות: "הדבר העיקרי הוא למעשה השליטה. אני לא צריך שמישהו חיצוני יבדוק אם למבוטח שמתקשר יש זכאות. הכל רשום כאן, במערכות שלנו. כמו שיש לנו מוקד לטיפול בתביעות רכב, יש לנו מוקד לטיפול בנוקזי מים. זה חידוש, זה דבר שחברות נמנעות מלעשות. אנחנו מרימים את הכפפה ואנחנו בטוחים שזה יהיה טוב".

### האם זה לא מעמיס עלויות על החברה?

"זה מצד אחד יעמיס עלויות בתקופה הראשונית, אבל מצד שני יכול לחסוך עלויות בטווח הארוך ואף לשפר את התדמית של החברה. ואסביר: את כל העלות שהייתה לחברה בתפעול הנושא באמצעות ספק חיצוני, השתמשנו בה כעת לצורך הקמת המוקד הפנימי. הרי את עלויות התיקון ממילא שילמנו ונשלם במנגנון כזה או אחר. זה אומנם יעלה לנו עכשיו יותר, אבל בחשיבה לטווח ארוך, אם אתה רוצה לעשות שינוי במתן השירות, אתה צריך לקחת אחריות. וכאן אנחנו לוקחים אחריות על התחום ולדעת לנהל אותו. הכל נעשה כמובן גם מתוך תקווה שהדבר יביא לגידול הפוליסות הנמכרות בחברה בתחום זה ולבחירה בה מבין כל המתחרות בשוק.

"אנחנו רוצים לקחת אחריות מלאה על תחום שידוע שהציבור אינו מרוצה (בלשון המעטה) מהשירות. אנחנו רוצים לחולל שינוי. כמו שעשינו בבסט אינווסט ואנחנו מובילים את השוק בכל

הקשור לפוליסות חיסכון, ככה אני מאמין נעשה גם בתחום נוקזי המים".

### וכיצד תעקבו אחרי השירות של השרברבים?

"אנחנו שוקלים לעשות דירוג של השרברבים. שרברב שיקבל כמה פעמים חוות דעת שלילית, נוציא אותו מהרשימה. המטרה היא שלקוח הקצה יבוא ויאמר שהוא שמע שהשירות של הכשרה הוא שירות טוב מאוד - ואותו הוא רוצה. הדירוג לא יפורסם, הוא עניין פנימי, אבל המטרה היא לעשות מהפיכה שירותית בענף נוקזי המים, בענף הדירות. זו הייחודיות של הכשרה, לבוא ולגעת במקומות שאחרים לא פועלים בהם. השאיפה היא שעל אף היותה חברה שאינה גדולה, להוות גורם משפיע ומוביל".

### נושא אחר שמתקשר לנושא נוקזי מים הוא ביטוח הדירה. כיצד מתמודדת הכשרה בשוק שבו התחרות הופכת יותר ויותר קשה?

"אני רוצה להאמין שכל השינוי הזה שאנחנו עורכים בתחום נוקזי מים, יעשה טוב למכירות. בנוסף לכך, גם הורדנו את תעריפי פוליסות ביטוח דירה מתחילת אוגוסט. אנחנו צופים שגם הדבר הזה, בתוספת לשיפור בטיפול בנוקזי מים, יבוא לידי ביטוי באופן משמעותי בסופו של יום גם במכירות".

### היכן תפקיד הסוכנים בהגדלת המודעות של הציבור לחשיבות של ביטוח דירה?

"לסוכן יש תפקיד חשוב. רק כ-50% מהדירות בישראל מבוטחות בביטוח דירה. אם הרכב כבר מבוטח אצל הסוכן, אז למה לא הדירה? מבחינתנו, הגדלנו את שיעור העמלות לסוכנים בביטוח דירה, שיפרנו את הפוליסה, על ידי הרחבת כיסויים, כמו סיכונים לתכולה (מה שלא היה בעבר) וביטוח ערך קרקע ועל ידי שיפור הטיפול בתחום נוקזי המים. אגב, אצלנו כיסוי לביטוח ערך קרקע הוא לא רק במקרה של רעידת אדמה. כלומר אם יהיה נזק אש שהשווי של הנזק מעל 60% ביחס לשווי התכולה, המבוטח יהיה זכאי לסכום ביטוח נוסף. זה כיסוי די ייחודי".

### "אנחנו הקדמנו את התחרות"

כניסתן לשוק של שתי חברות דיגיטליות חדשות העצימה את התחרות בשוק ביטוחי הרכב. אופיר: "אנחנו הקדמנו את המתחרים בעניין הזה. אני לא אומר את זה בזיחיות - אנחנו פשוט צפינו את

"החיבור של חיתום ותביעות מונע מחלוקות בין המחלקות. הטיפול בתביעות הוא טיפול רגיל ומקצועי, אבל אנחנו גם כמנהלים, המקום שלנו הוא לתת את הערך המוסף איפה שיש בעיה. והיכן שיש בעיה, יושב גורם שלא רק רואה את הצד של התביעה, אלא גם היכן יש משהו לא מכוסה. הוא מבין מהיכן מגיעה הפרמיה וכמה פרמיה יש ואיזו רווחיות יש לה. כלומר יושב אדם שיודע את האיזון שיש לתת. יש גורם שמאחד את האינטרסים הללו, של התביעות והחיתום".

אופיר מסביר: "איש תביעות מכיר את החיתום בצורה הכי טובה כי הוא רואה את התוצאה הסופית של התביעות. את זה החתם לא רואה. הוא עסוק בתמחור. החתם חושב שהעסק מאוד מסוכן בתפיסה שלו, אבל אם בתביעות אף פעם לא קיבלו תביעות מהסוג הזה - אז רואים שהעסק לא מסוכן. הידע הרב עוזר בהבנת העסק".

## צמיחה בתחום ביטוחי עסק

**האם הכשרה מונה יותר מבעבר לביטוחי עסקים / קבלנים?**

"כן. ב-2007 התמהיל היה 91% רכב ו-9% אחר. היום התמהיל הוא 62% רכב ו-38% אחר. תחום ביטוחי העסקים בחברה גדל בכ-15% בשנה האחרונה. גם תחום הקבלנים גדל מאוד יפה. יש לנו פרויקטים עם חברות קבלניות מאוד גדולות. בנוסף, חלק מהתכניות שלנו זה להרחיב את תחום ביטוחי העסקים, להמשיך לצמוח שם. אנחנו מזהים שאנחנו מסוגלים להרוויח בתחום העסקים לאורך זמן. גם יכולת השוק למשוך אותך למטה, כמו ברכב חובה למשל, היא פחותה. בעסקים אתה יכול להיות יותר סלקטיבי, אתה יכול לקבל החלטות מסוימות. יש שונות בעסקי, שאם יודעים לעבוד נכון אפשר לקחת את התחום למעלה".

### לאן מועדות פניה של החברה?

"בשנתיים האחרונות עשינו טיוב גדול של התיק. החברה עברה מ-23 מיליון שקלים הפסד ברכב רכוש, לרווח של 13 מיליון שקלים במחצית הראשונה של 2018. תחום ביטוחי העסק ממשיך לגדול ולהרוויח, ענף הדירות ממשיך לצמוח למרות התחרות והשקנו את GO. לכן התשתית של החברה מאוד טובה ונוחה לצמיחה. אין לנו עזים בתיק. זו הרגשה נוחה. התכניות שלנו ל-2019 ייסובו סביב גידול וצמיחה".

"כרגע נראה שתחום ביטוחי הרכב בחברה נמצא במקום מאוזן ומתנהל בצורה טובה. האיזון בין התביעות לפרמיה נראה מספק ואפילו מעבר לכך. רכב רכוש מרוויח, מה שלא קורה בחובה. שם זה הפוך, החומרות מאוד השתנו. אין ספק שהפרמיה בחובה צריכה לעלות"

העסקים. "הנגישות של הסוכנים אלינו מאוד גבוהה. זה יתרון אדיר. בתחום ביטוח העסקים, במתן כסויים זמניים, אנחנו מאוד מאוד זריזים. אנחנו חברה שהיא מאוד זריזה בקבלת ההחלטות שלה - בין אם זה במחוזות ובין אם במטה. סוכן מקבל אצלנו תשובות די מהר ביחס לחברות האחרות. אנחנו גם גמישים בהחלטות שלנו. אין לנו יותר מדי קביעות של מה כן ומה לא ומשהו שהוא מאוד סגור. החברה נמצאת היום במצב, שגם אחרי השנתיים האחרונות שבהן ממש טייבנו את התיק שלה, היא במקום בטוח לצמוח.

"אפשר להסתכל על היתרון שלנו גם בהיבט האלמנטרי. אני אחראי גם על החיתום וגם על התביעות. בתקופה שהייתי אחראי רק על התביעות, אנשי החיתום היו צריכים לבוא אלי או להביא את המבוטח אלי. היום יש לזה יתרון שזה אותו גורם. אתה עושה את העסק מהתחלה ועד לרגע האמת. זה עובד לנו טוב".

את כל הקריירה המקצועית שלו בביטוח עשה אופיר בהכשרה. הוא כבר 18 שנים בחברה - תמיד בתחום התביעות. הוא התחיל כמסלק תביעות, היה ראש מדור חבויות וב-2007 מונה למנהל מחלקת תביעות. מאז 2016 הוא ראש אגף אלמנטרי ותביעות. לדבריו, התפקיד, שמחבר אליו את החיתום, מאפשר לייעל את המערכת.

### כיצד השילוב של חיתום ותביעות משפיע על

#### המהירות סגירת תיק תביעה?

"זה מקצר בהרבה מקרים את התהליך, כי המחלקות מאוחדות. אני לצורך העניין הגורם המקשר, ואני יודע לאן להפנות את המקרה. כל הקואורדינציה היא מאוד טובה למבוטח. אני לא יודע עד כמה היא קיימת בחברות אחרות ולאיזה דרגה היא מגיעה. הקואורדינציה מאוד עוזרת גם בתחום ביטוחי עסק. בניגוד לתחום הרכב שבו חשוב התערף שהוא לרוב סטנדרטי וגם כל החברות משלמות את התביעות בערך באותה צורה, בביטוח עסק חשוב למי שהעסק שלו נשרף ויש לו נזק של 3 מיליון שקלים, שמשלמים לו על זה תוך זמן קצר ביותר או שיש מי שיהיה אתו ושהוא לא יהיה חסר אוניס.

זה מגיע כבר לפני זמן מה ונערכנו בהתאם. לכן אין לנו בעיה גדולה עם זה. אנחנו מברכים על כך ורואים את היתרון הגדול של החברה באפליקציה שהשקנו, שניתן להפיק באמצעותה ב-58 שניות פוליסה. ובשתי דקות עד הפקת הפוליסה עצמה. מה שחסר לחברות האחרות זה נושא השירות המקיף ללקוח העוטף אותו ב-360 מעלות. לנו יש את היתרון בחברות אחיות, המשלמות את כל נושא השירות, כמו אלבר ועם חברות בנות שקשורות לעולם הרכב ועוזרות לנו לתת שירות מקיף מקצועי ומהיר ואף להזיל עלויות".

### יש ירידה ברווחיות בביטוח חובה לעומת עלייה בביטוח רכוש. האם מגמה זו תימשך?

"תחום ביטוחי הרכב הוא תנודתי. כרגע הוא על הגל הטוב שלו, עם ירידה בשכיחויות תביעה. אבל לא בטוח שזה ימשיך עוד שלוש שנים. לפני שנתיים-שלוש זה היה עניין של תביעות שעלו וגם של הטוטאל לוס שעלו. זה גם קשור לתיאבון של החברות המתחרות. אם החברות יחליטו עכשיו להוריד מחיר כי יש להן מרווח, אז מן הסתם כל השוק ייגרר לשם. אז שוב מתחילים להפסיד כסף ואז שוב מעלים מחירים. כרגע נראה ששוק ביטוחי הרכב הוא במקום מאוזן, מתנהל בצורה מיטבית. האיזון בין התביעות לפרמיה נראה נכון, נראה מספק ואפילו מעבר לכך. רכב רכוש מרוויח, מה שלא קורה בחובה. שם זה הפוך, החומרות מאוד השתנו. אין ספק שהפרמיה בחובה צריכה לעלות".

## הגורם המקשר בין החיתום לתביעות

הכשרה אינה נמנית על החברות הגדולות, אבל לא מדובר בחיסרון, מסביר אופיר. "להיפך - אנחנו מפיקים הרבה יתרונות מכך. יתרון עיקרי הוא הנגישות האדירה להנהלה. אנחנו מקבלים החלטות במהירות יחסית גדולה. כל הנושא של נזקי המים הוא העירכות של אולי ארבעה חודשים מרגע שנפלה החלטה. וזו החלטה ברמה אסטרטגית".

אופיר מסביר כי זה מתבטא גם באופן עשיית

# "נושא הזמינות הוא אקוטי. הכל צריך להיות כאן ועכשיו"



איל טולדנו. "תמיד מדהים אותי שאנשים עושים ביטוח מקיף לרכב ששווה 30 אלף שקל ואין להם ביטוח דירה"

איל טולדנו, סמנכ"ל וראש תחום פרט בשומרה, על האתגר שמציבות ההתפתחויות הטכנולוגיות המואצות בפני חברות הביטוח | "אנחנו לגמרי שם. בסופו של דבר גם כחברת סוכנים זה מעניק יתרון ואנחנו צריכים להשכיל ולתת לסוכנים את הכלים להתמודד עם המתחרים ולדעת לנצח בהתמודדות הזאת"

**בשומרה** מתגאים בעובדה שהיא חברת סוכנים ב-100% מהפוליסות. יחד עם זאת, ההתפתחויות הטכנולוגיות מאיימות לכרסם במעמדו של הסוכן, ובהיותו שלוח של חברת הביטוח.

**איל טולדנו**, סמנכ"ל וראש תחום פרט בשומרה, אינו רואה סתירה בין הדברים. את הטכנולוגיה הוא רואה כמנוף לשיפור עבודת הסוכנים ומסביר כיצד המושג עידן דיגיטלי בא לידי ביטוי בפעילות החברה. "אנחנו עושים הרבה דברים בנושא של התייעלות טכנולוגית. מדובר על פעולות שאמורות לייעל את הטיפול גם במשרד הסוכן ולחסוך לו זמן והוצאות. כך למשל, לאחרונה אפשרנו למבוטחים לרכוש בעצמם הרחבה לנהג צעיר בעלות קבועה למספר ימים. כיום, כל מבוטח שלנו יכול להיכנס לאזור האישי באתר שומרה ולרכוש את הכיסוי, ובכך להפחית עבודה טכנית במשרד הסוכן. ישנן בקשות רבות מסוג הזה ואחד מסוכנינו הגדולים התוודה בפניי

**במה מתבטא הקשר של שומרה עם הסוכנים? במה הוא שונה ומיוחד לעומת חברות אחרות?**  
 "הייחוד שלנו הוא, שאנחנו באמת מחוברים לסוכנים שלנו וזה לא ברמה של סיסמאות - סוכנים שעובדים אתנו מדווחים על תחושה אחרת מאשר בעבודה עם חברות אחרות. יש לנו קשרים עמוקים וארוכי טווח. ההנהלה שלנו ותיקה ויציבה. גם בתוך החברה יש הרמוניה בין יחידות המטה והשטח. היעדים משותפים - של המכירות והרווחיות.

"דבר מאוד חשוב נוסף: העובדים של שומרה מאוד מחויבים, מאוד מקצועיים ואכפתיים. הם באים לעבודה בכיף וזה מקרין החוצה. אנחנו מקפידים לקיים מפגשים לא פורמליים עם סוכנים מלבד סדנה שנתית של העשרת תכנים, בכל מה שקשור ישירות לביזנס של הסוכן וגם על מה שמסביב. אנחנו משקיעים גם במנהלות המשרד של הסוכנים. בכל רבעון אנחנו עושים סבב של כנסים לפקידות ולמנהלות המשרדים של הסוכנים.

"אחד הדברים שאנחנו עושים זה שולחן עגול עם סוכני החברה, בכל פעם בפורמט אחר. ושם עולים רצונות ודברים שונים. אנחנו מאוד קשובים. חלק ממה שאנחנו עושים, כמו חידוש בלחיצת כפתור, זה בעקבות פידבקים שקיבלנו לגבי התהליך שהיה בעבר מורכב וכיום פישטנו אותו מאוד. הם באמת שותפים והרצונות והמאוויים שלהם משוקללים".

## "להמשיך להוביל במדדי השירות"

במדדי השירות בתחום האלמנטרי, הן של לשכת סוכני הביטוח והן של רשות שוק ההון, הדירוג של שומרה גבוה. להגיע למקום ראשון זה יפה, אבל יותר קשה לשמר את זה. טולדנו: "בסקר של הלשכה אנחנו מדורגים במקום הראשון בשש השנים האחרונות. זה מאוד לא מובן מאליו מבחינתנו ומשקף עבודה מאוד מאוד קשה של הרבה מאוד אנשים בשומרה. זה חלק מה-DNA שלנו. אנו מדורגים גבוה במרבית הפרמטרים הנבדקים בסקרים הללו, החל ביציבות התעריפים, מקצועיות העובדים והוגנות בתשלום תביעות, וכלה ביחס עובדי החברה לסוכנים, הכשרות מקצועיות ושקיפות. זה מאוד חשוב לנו. בדירוג השירות של הרשות יש הטבה בילד-אין לחברות הישירות, וכאשר

מאמינים שהמקצוע שנקרא סוכן ביטוח לא ייעלם מהעולם, אבל מן הסתם בעוד מספר שנים כדי לקנות ביטוח רכב מרבית האנשים לא ידברו עם סוכן אלא ייכנסו לאפליקציה או לאתר אינטרנט ויעשו את זה שם. צריך לדעת לשלב בין העולמות האלה. אנחנו תמיד חוזרים ומפצירים בסוכנים שלנו שלא ייצרו ערך מדומה. יש מספיק מקומות שיש בהם מקום לסוכני ביטוח. הרעיון הוא שהפעילות של הסוכן תותאם לרוח התקופה".

## עולם ביטוח היברידי

**עד כמה ההתפתחות הטכנולוגית מאתגרת את חברות הביטוח בכלל ואת שומרה בפרט?**  
 "מבחינתנו, יש היום כלים לשר - גם את השירות וגם את המהירות. נושא הזמינות הוא אקוטי. הכל צריך להיות כאן ועכשיו, ואנחנו לגמרי שם. בסופו של דבר גם חברת סוכנים זה נותן יתרונות ואנחנו צריכים להשכיל ולתת לסוכנים את הכלים להתמודד עם המתחרים ולדעת לנצח בהתמודדות הזאת. גם בתחום התביעות, המנוהל על ידי עו"ד גפן מברך רדעי, עושים פעולות משמעותיות שתכליתן חסכון בזמן וכסף ומיצוב הסוכן, ובקרב מאד יתאפשר לפתוח תביעה ולאשר הסדר בתהליך רובוטי שיאריך דקות ספורות".

**המעבר לעולם דיגיטלי גם הביא לאחרונה לכניסתן לשוק של שתי חברות ביטוח דיגיטליות חדשות. האם זה אמור לשנות משהו בתפיסה של חברות הביטוח המסורתיות?**  
 "אני חושב שיש מקום לכולן. ברוח הדיגיטציה השורה על כולנו בימים אלה, אנחנו פועלים לשכלול הכלים הדיגיטליים וגם החברות הדיגיטליות לכאורה, חלקן עובדות עם סוכנים. יש כאן עולם היברידי. זה לא מובהק לכאן או לכאן. אפשר וצריך לקיים דיגיטציה עם סוכני ביטוח".

שהמהלך הזה חוסך לו משרה של פקידה שזה היה תפקידה".  
 טולדנו מציג דוגמה נוספת של ייעול טכנולוגי שבא לסייע לסוכנים: "בתחילת השנה השקנו מהלך מאוד משמעותי שמאפשר חידוש בלחיצת כפתור - הסוכן יכול אצלו במשרד לאשר בלחיצת כפתור את חידוש הפוליסה ולמנוע את כל ההתנהלות שהייתה קודם לכן עם המחוז וכדומה. זה מקל מאוד, חוסך הרבה מאוד זמן. אנחנו ממשיכים לפתח דברים נוספים שמאוד ייעלו את העבודה".

**ובכל זאת ההתפתחות הטכנולוגית המואצת והשימוש בדיגיטציה בקשר עם מבוטחים עלולים לפגוע בסופו של דבר במעמד הסוכן.**  
 "אי אפשר לעצור את הקדמה הטכנולוגית. נכון להיום כל הפוליסות הנמכרות בשומרה הן באמצעות סוכני ביטוח, ואני מצפה מסוכני הביטוח שיתגמלו את החברה ששומרת להם אמונים ויתנהלו בראיית עולם רחבה ולא יסתכלו רק בטווח הקצר, משל היו תרנגולי הודו המבקשים להקדים את חג ההודיה. בסופו של דבר, הסוכן יצטרך לעשות במשרדו התאמות. אין מה לעשות, העולם משתנה בקצב מהיר ואנחנו מבינים היום יותר מתמיד שזמנו של הסוכן יקר וקצוב והוא שווה כסף. אנו עושים את כל מה שצריך מתוך ההבנה הזו שחלק מהתמורות בענף, הסוכנים יהיו חייבים להיכנס לעולם של הוצאות מצומצמות.

"במוקד החיתום הטלפוני שלנו, למשל, שמקבל עשרות אלפי שיחות ממשרדי הסוכנים, עונים לטלפון תוך כחצי דקה. ברור שיש לזה תג מחיר מסוים. יש עלויות להובלה של שומרה במדרגי השירות בהם אנו מתבלטים, כגון סקרי לשכת סוכני הביטוח ומדד השירות של רשות שוק ההון".

באשר לעתיד הסוכן, אומר טולדנו: "הסוכנים יצטרכו לעשות התאמות. אנחנו בשומרה

"אנחנו רוצים להמשיך לצמוח בחוכמה ולהרוויח. להמשיך להוביל במדדי השירות של הפיקוח ושל לשכת סוכני הביטוח, שהסוכנים ימשיכו לאהוב אותנו ולתת בנו את אמונם. זה לא מובן מאליו עבורנו כאשר יש 15 אלטרנטיבות - שסוכנים נותנים לנו את אמונם כל פעם מחדש"





## ”הציבור לא מודע לסכנות ולסיכונים”

טולדנו התייחס לשוק ביטוחי הדירות שמדשדש. ”פחות ממחצית מהדירות בישראל מבוטחות, ואלה שמבוטחות רובן הן אגב משכנתה, כי מחייבים לרכוש ביטוח”, הוא מציין ומדגיש את פעילות שומרה בתחום: ”אנחנו אמנם לא מהגדולים בשוק, אבל אנחנו מאוד צומחים בתחום הדירות”.

### כיצד יש לעורר מודעות בציבור בתחום ביטוח דירה?

”רוב הציבור פשוט לא מודע לסכנות ולסיכונים שהם חשופים אליהם. זה תמיד מדהים אותי שאנשים עושים ביטוח מקיף לרכב ששווה 30 אלף שקל ואין להם ביטוח דירה. חייבים להעלות את המודעות לנושא במישור הציבורי. הצענו לרשות כמה פתרונות בנושא זה ואני קורא לרשות לפעול ולעורר את המודעות. אין מספיק מודעות בציבור, במיוחד למקרים של קטסטרופה. יש מקרים שמוטטים משפחות ולא תמיד המדינה תפצה נפגעים במקומות בהם היא לא חייבת. לרשות יש כלים לכך. יש מקום לפעילות נרחבת כי רוב הציבור לא מבוטח - וחבל”.

”ברוח הדיגיטציה השורה על כולנו בימים אלה, אנחנו פועלים לשכלול הכלים הדיגיטליים וגם החברות הדיגיטליות לכאורה, חלקן עובדות עם סוכנים. יש כאן עולם היברידי. זה לא מובהק לכאן או לכאן. אפשר וצריך לקיים דיגיטציה עם סוכני ביטוח”

**הזכרת את נושא נזקי מים בעקבות הרפורמה. היא שיפרה את המצב או הבעיות עדיין קיימות?**  
 ”הכוונה הייתה טובה. בהתנהלות העבר היו בהחלט כשלים אבל באשר לביצוע - לטעמי אפשר היה לעשות את זה אחרת. בנקודת הזמן הנוכחית עדיין קשה להעריך את ההשפעה של הרפורמה, ימים יגידו”.

### איזה יעדים הצבתם לעצמכם בתחום האלמנטר?

”אנחנו רוצים להמשיך לצמוח בחוכמה ולהרוויח. להמשיך להוביל במדדי השירות של הפיקוח ושל לשכת סוכני הביטוח, שהסוכנים ימשיכו לאהוב אותנו ולתת בנו את אמונם. זה לא מובן מאליו עבורנו כאשר יש 15 אלטרנטיבות - שסוכנים נותנים לנו את אמונםם כל פעם מחדש. אז אנחנו לא שוקטים על השמרים וממשיכים לפעול ולחדש, כולל בנושא הדיגיטציה”.

מבודדים ובוחנים חברות שעובדות באמצעות סוכני ביטוח, אז שומרה מדורגת ראשונה בביטוח רכב רכוש וביטוח דירה ושנייה בביטוח חובה. גם מדד זה וגם הפידבק של הסקרים של הלשכה, אי אפשר לטעות - בטח לאורך כל כך הרבה שנים”.

כדי להמחיש את נושא ההקפדה על רמת שירות גבוהה מציג טולדנו דוגמה טרייה הקשורה לרפורמת השרברים: ”זיהינו נקודת תורפה בטיפול בנזקי המים, גם אחרי ההסדרה שהייתה לפני כשנה. לא נשארנו אדישים לקולות חוסר שביעות הרצון ולאחרונה הטיפול בנושא הועבר למוקד חדש ומשודרג. מדובר במהלך מורכב, מיכונית ולוגיסטית, ואלמלא הנושא היה בנפשנו, ספק רב אם היינו נכנסים לזה. יש לנו רצון ברור להעניק שירות מעולה למבוטחינו וסוכנינו בכל מגורי הפעילות ואנחנו משקיעים משאבים רבים בנושא”.



מיקום

# עם 83 שנות ניסיון לא מתוכחים

סוכנים יקרים,

אתם יכולים להיות בטוחים בבחירה שלכם.

אוטו גלס, חברת זגגות הרכב הותיקה בישראל מספקת שירות לחברות הביטוח המובילות, ביניהן: הפניקס, מנורה, מגדל, שלמה ביטוח, איילון, AIG, הכשרה ביטוח, הראל, כלל, ביטוח ישיר, ענבל, שירביט וליברה. אנו מזמינים אתכם להמשיך וליהנות ממלאי השמשות הגדול בארץ לכל סוגי הרכבים (פרטיים, משאיות, אוטובוסים וצמ"ה) וממערך השירות המתקדם והמקיף ביותר, הכולל 8 סניפים בבעלותנו ו-30 תחנות בפריסה ארצית.

**\*3155 [www.autoglass.co.il](http://www.autoglass.co.il)**

\* חדש - כיסוי לפנסים ומראות

# "רמת החשיפה הביטוחית בעסקים בינוניים עולה, לכן יש להתייחס אליהם כמו לעסקים גדולים"

עו"ד טל גרוכר, מנהלת מחלקת חיתום ראשי במנורה מבטחים, מסבירה מאין נבע הצורך בהקמת מרכז המתמחה בחיתום עסקים ועל הייחודיות והחדשנות שהוא מבשר | "מהלך בנייתו של מרכז העסקים מהווה חוליה נוספת בשרשרת של אסטרטגיה ששמה במרכז את תהליך הכיסוי הביטוחי והשירות לסוכן במנותק מהיקף הפרמיה שמשלם המבוטח"

**יש עלייה מתמדת ברמת הסיכונים שעסקים חשופים אליהם. מה זה אומר מבחינת ההיערכות והמוכנות של החברה לכך?**

"בדיוק זוהי מטרתו של מרכז העסקים - ביצוע חיתום יותר פרטני לעסק עצמו. המטרה היא לשנות תפיסת חיתום מעבודה על ממוצע של קבוצה לחיתום פרטני לחלוטין לסיכון ולאופי של העסק - Segment of one."

**שינוי נוסף שנעשה במנורה מבטחים היה מינוי במחוזות של החברה חתמים ראשיים שניתנו להם סמכויות חיתום רחבות. מה עומד מאחורי ההחלטה הזו?**

"מאחורי החלטה זו עומד הרצון לייעל ולשפר את השירות לעסקים עם סכום ביטוח של עד 10 מיליון שקלים, כאשר החתמים הראשיים במחוזות קיבלו סמכויות חיתום וקבלת החלטות עסקית רחבות ביותר."

## המודעות לביטוח סייבר

**כיצד מנורה מבדלת את השירות שמעניקים הסוכנים שלה בתחום הביטוח העסקי?**

"מהלך בנייתו של מרכז העסקים מהווה חוליה נוספת בשרשרת של אסטרטגיה ששמה במרכז את תהליך הכיסוי הביטוחי והשירות לסוכן במנותק מהיקף הפרמיה שמשלם המבוטח."

גרוכר מציינת כי "המהלכים האלו מהווים חוליה נוספת בשרשרת של אסטרטגיה

בבסיסן כי לכל לקוח ללא קשר לגודלו, מגיע מוצר ביטוחי רחב, שקוף וברמה המקצועית הגבוהה ביותר."

## התרומה לסוכנים

**עד כמה הוא משפר ומייעל את עבודת הסוכנים? איזה ערך מוסף ניתן להם?**

"המרכז משפר באופן משמעותי את מהירות התגובה והתשובות שמקבלים הסוכנים הן במרכז העסקים, אך כתוצאה מכך גם במחוזות. רמת השירות וכתב השירות הקפדני שנקבע מבטיח רמת שירות גבוהה ביותר וכן מאחר שהוקם צוות ייעודי ומקצועי, המרכז מבטיח חיתום מקצועי תוך ראייה רחבה וכוללת של העסק על כל רכיביו. בנוסף, טיפול בצורה של one stop shop במרכז העסקים כך שחתם אחד נותן את המענה על כל סוגי הביטוח במערך העסקי, זמינות גבוהה וכן אפשרות לפגישות אישיות."

**מעבר לסיוע לסוכנים, היכן התרומה שלו לעסקים המבוטחים? אילו מענה הוא נותן להם?**

"המעבר וכן ההבנה של מנורה כי העסקים הבינוניים דורשים טיפול שלא פוחת מהטיפול של העסקים הגדולים, מבטיח כי גם בסוג עסקים זה הטיפול יהיה מעבר למקצועיות הברורה מאליה גם בעל ראייה כוללת של העסק והבנה יסודית של צרכי המבוטח."

"רמת החשיפה הביטוחית בעסקים בינוניים עולה וכתוצאה מכך נגזרת רמת החיתום והשירות שעסקים מסוג זה דורשים, לכן מצאנו לנכון לייעד יחידה ייעודית שתמקד ותתמחה במתן פתרונות בזמן תגובה מהיר לעסקים אלו. המטרה היא לייצר פתרון ייעודי לפלח העסקים מהסוג הזה אשר עד היום לא זכה למענה ייעודי בשוק", מסבירה עו"ד טל גרוכר, מנהלת מחלקת חיתום ראשי במנורה מבטחים, את הצורך מרכז המתמחה בחיתום עסקים.

המרכז הוקם בחודש יולי השנה באגף העסקים של מנורה מבטחים כחלק ממחלקת חיתום ראשי. ייחודו וחדשנותו של המרכז באה לידי ביטוי ברמת השירות הגבוהה המבוססת על כתב שירות קפדני, חיתום מקצועי וראייה כוללת של העסק על כל רכיביו, כך שלכל סוכן יצוות חתם אשר יטפל בכל סוגי הביטוח של המערך העסקי", מסבירה גרוכר.

המרכז מטפל בעסקים עם סכום ביטוח של 10 מיליון שקלים ועד 60 מיליון שקלים, כאשר ניתנים פתרונות לכל המערך העסקי של המבוטח כולל ביטוחי אחריות מקצועית וחבות מוצר, וכן מתן פתרונות בעזרת ביטוח פקולטטיבי במקרה הצורך.

**מדוע בחרתם להתמקד בפלח של עסקים קטנים ובינוניים?**

"רמת החשיפה הביטוחית בעסקים בינוניים עולה ועל כן יש להתייחס חיתומית לעסקים מהסוג הזה באותה הדרך שבה מתייחסים לעסקים הגדולים. מאותה הסיבה קיימות במנורה פוליטות 'מנוביט 2015' אשר מניחות

"החתמים שלנו מקבלים הדרכות והכשרות מקצועיות לאורך כל השנה, מבצעים חיתום וכן מזמינים סקרים לבית העסק במקרה הצורך"

ששמה במרכז התהליך את איכות הכיסוי הביטוחי והשירות לסוכן, במנותק מהיקף הפרמיה שמשלם המבוטח. התהליך, שהתחיל בניסוח מוצרי 'מנוביט 2015', מניח בבסיס שלכל לקוח, ללא קשר לגודלו, מגיע מוצר ביטוחי רחב, שקוף וברמה המקצועית הגבוהה ביותר. בתחילת הדרך השקנו את סדרת מוצרי 'מנוביט 2015', פוליסות עסקיות מהרחבות בשוק שמוצעות לכל סוכן וכל לקוח. השלב השני היה מוצרי TOP BUSINESS חדשים, בין היתר למאמני ספורט, בתי קפה ומרפאות. השלב השלישי היה השקת מוצר סייבר ייחודי וחדשני לעסקים קטנים ובינוניים, כולל תהליך חיתום דיגיטלי מלא והקמת המרכז ומינוי חתמים ראשיים בכל מחוז הינו רק נדבך נוסף ביצירת ערך מבודל לסוכנים שלנו בביטוח עסקי".

**מנורה מציעה לעסקים קטנים ובינוניים ביטוח סייבר. מה רמת המודעות שלהם לצורך בביטוח מסוג זה?**

"רמת המודעות של עסקים מסוג זה עולה בכל יום שעובר כתוצאה מגידול בחשיפה (ריבוי אירועי סייבר אותם חווים עסקים בכל הגדלים) וכן החמרת הרגולציה (GDPR באירופה ותקנות הגנת הפרטיות 2017 בישראל)".

**תהליך החיתום בביטוח סייבר הוא דיגיטלי. מדוע?**

"תהליך החיתום הדיגיטלי נועד כדי לפשט את תהליך רכישת הפוליסה ולאפשר לכל מבוטח לקבל הצעה לביטוח על פי הערכת סיכון הסייבר של אותו המבוטח".  
 גרוכר מדגישה: "החתמים שלנו מקבלים הדרכות והכשרות מקצועיות לאורך כל השנה, מבצעים חיתום וכן מזמינים סקרים לבית העסק במקרה הצורך".

**אילו מוצרים חדשים בתחום הביטוח העסקי אתם מתכוונים להציע?**

"מנורה עובדת בימים אלו וכחלק מתכניות העבודה לשנה הבאה על בניית מוצרים חדשים. כרגע אותם המוצרים קיימים, השינוי הוא באיכות הפתרונות ובמהירות התגובה".



עו"ד טל גרוכר. "המרכז משפר באופן משמעותי את מהירות התגובה והתשובות שמקבלים הסוכנים"

# "אנחנו נושאי הדגל לכך שהפתרון לסייבר הוא בהכנה אליו. כולל ביטוח"

עו"ד אבירם גביש, סמנכ"ל משפטי ב-AIG ישראל, מסביר את החשיבות שיש להיערכות הארגון מפני מתקפת סייבר: כאשר מתרגלים, מבינים היכן הקשיים ומתכוננים להם | הוא מגדיר את המאבק בין ההאקרים למפתחי מערכות ההגנה כמשחק חתול ועכבר, מספר על שיתוף הפעולה עם סוכני הביטוח בתחום הביטוח המסחרי ומסביר מדוע אי אפשר לרכוש ביטוח סייבר באופן עצמאי באינטרנט



בתוך מספר מועט של שנים איומי הסייבר הפכו ממושג ערטילאי לאיום שאינו פוסח על אף חברה, ארגון, מוסד אף פרט. הסייבר הפך לא רק לכלי לוחמה כדי להשיג רווח כלכלי, אלא גם גלש לזירה הפוליטית. כך למשל, הטענות לגבי ההתערבות רוסית בבחירות לנשיאות ארה"ב.

עו"ד **אבירם גביש**, סמנכ"ל משפטי ב-AIG ישראל, מציין כי איומי הסייבר לא השתנו בבסיסם לעומת העבר. השינוי ניכר בהיבטים אחרים: "אנחנו רואים תחכום, רואים השקעת משאבים בלהשיג מידע או לפרוץ מערכת אבטחה ורואים פגיעות חדשות לבקרים באתרים שונים, בחברות שונות".

גביש מזכיר כיצד בעבר חברת צ'קפוינט נתנה מענה לבעיית הווירוסים במחשבים, באמצעות 'חומת אש' (Firewall), על אף שכאשר מייסדה גיל שווייד הצהיר על יכולתה לעשות זאת, היו רבים שפקפקו בכך. "באיומי סייבר עוד לא הגענו לשם. זאת אומרת יש פתרונות, יש ניסיונות טכנולוגיים לפתור את הבעיות, להגן על כל הפרצות. המציאות מראה שכל ההגנות האלה, כמו חומה טובה, מגיעות עד נקודה מסוימת. יש מקום שהביטחון רופף. יש שם דלת אחורית, לה יש פתרון נגדי".

איומי הסייבר, הוא מדגיש, חייבים להיות מטופלים ברמת הארגון: "אנחנו מקדמים את ההבנה שזאת לא רק בעיה של מנהל מערכות מידע. זו בעיה של החברה כולה, זה הסיכון שעל כל ההנהלה לטפל בו. לכן, צריך להעלות את המודעות. על ההנהלה לחשוב על תרחישים.





**דרכים**



# דרכים מברכת את באי כנס אלמנטר 2018

**נשמח לראותכם בביתן דרכים**



שירותי דרך  
וגרירה



שירותי  
זגגות לרכב



מרכזי שירות  
פחחות וצבע



HI  
SERVICE



מערכות חכמות  
למניעת נזקי מים  
Leak Tech

**אתכם בכל הדרכים 2008 \***



זה לא נעים ואז הפוליסה מתגלית כחבל הצלה".

### האם קצב הגידול של ביטוחי הסייבר בישראל תואם לזה שבעולם?

"קצב הגידול בארץ הוא פחות מזה שבעולם המערבי. זה נובע מתחושת הסטרטאפ-ניישן שמייחסים לנו הכל, יחד עם תרבות ה'היה בסדר' ועם הרצון לחסוך כסף בכל מקום, כי לא רוצים להגדיל הוצאות. השילוב של שלושתם הוא די בעייתי. יחד עם זאת, יותר ויותר חברות עסקיות - קטנות כגדולות - מבינות שהן חייבות לעשות את זה".

## מודעות לקויה בקרב בעלי מקצועות חופשיים

**בעלי מקצועות חופשיים, כמו עורכי דין, רופאים, רואי חשבון, מחזיקים במידע רגיש מתחום צנעת הפרט, האם הם מודעים במידה מספקת לאיומי הסייבר ולצורך לבטח את עצמם?**

"אני חושש שלא מספיק גורמים במגזרים הללו מודעים לצורך. אבל אני יכול לומר, שאנחנו רואים מהפניות, שלאט לאט הם מבינים את זה. בעלי מקצועות חופשיים הם בדרך כלל לא אנשים טכנולוגים ולכן הם לא תמיד מבינים את הסיכון ומשמעותו".

**בכל זאת אפשר לצפות מעורכי דין ומרופאים שיהיו מודעים לבעיה.**

"אני מסכים. אנחנו פועלים ודוחפים לשם. אנו עושים זאת באמצעות הסוכנים שלנו והפרסום שלנו. יש עדיין מקום רב ללימוד של מגזר בעלי המקצועות החופשיים. זה לוקח קצת זמן, אבל אני בהחלט יכול להיות אופטימי בנושא".

**מתקפות כופר שהופכות נפוצות פוגעות דווקא בהרבה אנשים פרטיים. אתם חשים שאנשים פרטיים רואים צורך ברכישת ביטוח סייבר או שהתחום עדיין בחיתוליו?**

"יש רצון. זו שאלה של תמחור, שאלה של איך עושים את זה בדיוק ושל מציאת פתרון. כרגע אנחנו פועלים חזק מאוד ובצורה מבוססת במגזר העסקי ובהצלחה רבה. להגיע לאדם הפרטי כדי לתת לו כיסוי זה קצת יותר מורכב. המוצר הזה בדרך ופעולות הפיתוח לגביו עוד יימשכו".

להיערכות", הוא שב ומדגיש. "אנחנו נושאי הדגל שהפתרון לסייבר הוא הכנה, כולל ביטוח. זה לא כמו ביטוח מקיף שיש אמצעי מיגון וזו בעיה של חברת הביטוח. זה נושא, שיש בו אינטרס משותף של המבטח ושל המבוטח. גם האחרון צריך לדאוג להיערכות הזו. לפגיעת סייבר יש משמעויות מאוד דרמטיות".

### ואיך זה בא לידי ביטוי מהזווית הביטוחית ב-AIG?

"אנחנו רואים את זה במכירות שלנו שגדלות בצורה דרמטית משנה לשנה. אנחנו מגיעים לחברות גדולות במשק, במגזרים שבעבר לא היינו בהם. אנחנו בהחלט רואים שהתודעה והעבודה שאנחנו עושים בנושא הזה מבחינת יחסי ציבור, כנסים, הסברה ופרסום - בהחלט מתחילה לחדור. הקושי המרכזי שהיה הוא בעיית המימון. לאט לאט מבינים שצריך למצוא דרך לממן את זה ולהכניס את העלות הנוספת הזו כדי להתכונן ליום סגריר. ברגע שזה קורה

כאשר היא בונה תרחיש, היא נותנת פתרונות - לא רק איך משחזרים את המידע, אלא גם איך מתמודדים עם הלקוחות, עם העובדים, עם המדיה שחוקרת ושואלת ואיך מתמודדים עם הכספים שיש לדאוג שיהיו".

גביש מסביר ש"ביטוח הוא חלק מהמערך, שנותן כסף זמין כדי לסייע בהתמודדות הזו. ככל הנראה, אי אפשר למנוע את התרחשות התופעה, אבל בהחלט אפשר למתן את ההשפעה שלה. תרגול, הכנה והיערכות בהחלט ממתנים את העוצמה". הוא מוסיף כי "בהיבט הניהולי, כשמתמודדים עם הלא נודע, מאוד קשה לפתח עקומת למידה באפס זמן. כאשר מתרגלים, מבינים היכן הקשיים ואז מוצאים להם פתרון. כאשר יגיע אירוע אמת, החברה התקדמה לפחות שני צעדים, כי כבר תרגלה את הקשיים. זה נכון שהתרגול אף פעם לא ידמה את המציאות אחד לאחד, אבל החברה תהיה כבר 90%-80% שם".

"כל זה בכלל לא קשור לביטוח אלא

## הקידום המרשים ב-AIG העולמית: האתגר וההנאה

בחדש יולי האחרון זכה עו"ד **אבירם גביש** לקידום מרשים, לאחר שמונה ליועץ המשפטי של אזור המזרח התיכון ואפריקה ב-AIG העולמית. במסגרת התפקיד הוא אמון על כלל הייעוץ המשפטי באזור הכולל את רוסיה, הודו, אפריקה והמזרח התיכון. בעקבות המינוי, נותר גביש סמנכ"ל משפטי ב-AIG ישראל, וכחלק מהשינוי הארגוני בחברה הוקם אגף לקוחות עסקיים ומכירות שטח, בראשות **ליאור שיינין**, סמנכ"ל בכיר, שהחליף את גביש בתחום הביטוח המסחרי.

"אני נחשף לתהליכים בינלאומיים של AIG שממשיכה להוביל ולראות איך היא פורצת דרך גם בטריטוריות השונות וגם בענפים השונים", מסביר גביש ומתאר את המורכבות בתפקיד: "באופן טבעי, לכל מדינה יש רגולציה משלה וצריך להתאים את הדרך שבה אתה פועל. האתגר המרכזי שנופל על כתפיי הוא להתאים את הצרכים של הארגון הגלובליים ולראות איך פותחים את כל השערים המקומיים - כל מדינה לפי הרגולציה שלה. זה אתגר לא פשוט, כי מה שחשוב לרגולטור במדינה מסוימת, לא חשוב לרגולטור במדינה אחרת. אנחנו בוחנים איך אפשר לייעל את התהליכים שלנו ולהיות צוות משפטי אחד למרות שאנחנו מגיעים ממקומות שונים.

"ההנאה שאני שואב היא בעובדה שאתה מגלה שלמרות שאנשים מדברים בשפות שונות, עובדים בשעות עבודה ולוחות זמנים שונים, הם בעלי תרבויות ודתות שונות - הם נתקלים בבעיות דומות מאוד ויודעים לשתף פעולה כדי למצוא פתרונות שמסייעים לכולם. אין תענוג גדול מזה לראות שפתרון שעבד בדובאי אפשר להיעזר בו גם בישראל. זה הקסם בתפקיד".



**AIG” נהנית ממוניטין של מתן ערך נוסף, לא רק במתן גב כלכלי - אלא בנייתו הסיטואציה הביטוחית ומתן פתרון מקצועי מלא. אנחנו מאחלים לכולנו שהפתרונות האלה לא יופעלו, ואם הם יופעלו, אנחנו נהיה שם לעזר”**

גדולות, שם קיימת מומחיות רבה מאוד. אם צריך, אז בנוסף, אנשי החברות נעזרים ביועצים, וכמובן, מכניסים את הסוכנים כחלק מהמערך המקצועי, שנותנים להם ערך מוסף בידע שלהם. המוצרים ש’נתפרים’ שם הם כלל לא סטנדרטיים, וגם אם הם סטנדרטיים למחצה, יש הרבה מאוד התאמות, בדיקת צרכים והתאמת הכיסוי לצרכים עצמם. יש הרבה מאוד דיונים על ניסוחים והתאמות. לכן, באופן טבעי נדרשים סוכנים שינגישו מצד אחד את הצרכים של הלקוח לחברת הביטוח בשפה הביטוחית ומצד שני המענה שהם מקבלים בשפה הביטוחית יונגש למבוטח בשפה פשוטה. לכן אני חושב שהסוכנים בתחומים האלה ימשיכו לשגשג. יש להם תרומה חשובה.”

**איזה כיסויים נוספים אתם מתכוונים להציע בקרוב בתחום הסייבר?**

”לאחרונה, בנינו פוליסה מודולרית יחד עם אחריות מקצועית כדי שתיתן אפשרות למי שרוכש בעת ובעונה אחת גם אחריות מקצועית וגם סייבר, לבחור את הכיסויים שמתאימים לו. זו גמישות חשובה מאוד, בייחוד בעולם העסקי. שדרגנו גם את הפוליסה שלנו, הוספנו כיסויים שנותנים הגנה על תופעות של קניין רוחני. זה היה מהלך שעשינו ברבעון הראשון של 2018 ואנחנו רואים ברכה בעמלנו, שכן המכירות גואות. אנחנו ממשיכים לבחון את הצרכים של השוק ואת המשתנים שלו ולראות איך אנחנו משפרים את המוצר.”

היא חברת ביטוח שפועלת באמצעות סוכנים. אנחנו עובדים עם עלית הסוכנים בישראל, עם הגדולים ביותר, עם הטובים ביותר. אנחנו מאוד מרוצים משיתוף הפעולה הפורה, שיש לנו עם הסוכנים הללו. בתחום הזה נדרשת מקצועיות. אנחנו מדריכים את הסוכנים שלנו ועושים הכל כדי להעלות את רמת הידע שלהם. AIG, בכלל ובביטוח המסחרי בפרט, נהנית ממוניטין של מתן ערך נוסף, לא רק במתן גב כלכלי - אלא בנייתו הסיטואציה הביטוחית ומתן פתרון מקצועי מלא. אנחנו מאחלים לכולנו שהפתרונות האלה לא יופעלו, ואם הם יופעלו, אנחנו נהיה שם לעזר.”

**האם אין אפשרות לפתח כלי לרכישת ביטוח סייבר באופן עצמאי?**

”בביטוח פרט, הרגולציה והתחרות הובילו לסטנדרטיזציה והתאמה מאוד ברורה. הפיקוח קבע פוליסות סטנדרטיות ולא נותן לסטות מהן. התוצאה היא, שביד מכוון הוא הוביל למצב שבו ההשוואה נעשית על מחיר, על מדדי שירות שונים, כשהמוצר עצמו הוא קבוע ואין עליו דיון. זה משקף את התכונות המאפיינות של הפרט הממוצע, שהוא אדם שאין לו מומחיות פיננסית גדולה, יש לו סיכונים מאוד מובהקים, שהוא רוצה להגן עליהם, ולכן הוא מעוניין לעשות את זה בצורה שתהיה לו זולה, זמינה ומהירה. ”בביטוח המסחרי בכלל ובסייבר בפרט, זה עולם אחר לגמרי. קודם כל בוודאי בצרכים של הגורמים שאנחנו נוגעים בהם, של חברות

אתה חושב שביטוחי סייבר לאנשים פרטיים יקבל תפנית עם ההתפתחות של הבית החכם, כי אז למתקפת סייבר תהיה השלכה משמעותית מאוד? ”אני מעריך שכאשר נוצרים סיכונים, נוצרים צרכים ולאט לאט ניתנים פתרונות. בין אם פתרון מלא של הכחדת הסיכון ובין אם פתרון חלקי של מיתון הסיכון. אני יכול לומר ש-AIG בכלל, ו-AIG ישראל, בפרט, ימשיכו להיות בחזית בנושאים האלה ולשאוף לפתח את הפתרונות הטובים ביותר עבור לקוחותינו.”

**מאבק מוחות**

**הביטוח נעשה בהתאם לרמת הסיכון, אבל לאורך חיי הפוליסה יכולים להיות שינויים ברמת החשיפה לסכנות.**

”אנחנו כרגע מבצעים את הערכת הסיכון מחידוש לחידוש. אנחנו לא נכנסים למעקב במהלך תקופת הביטוח. מעבר לתמחור שהמודל הזה דורש, הוא גם יוצר עומס על המבוטח, על סוכן הביטוח ועל חברת הביטוח. צריך לראות היכן האיזון הנכון. אנחנו מרגישים די נוח באיזון שבו אנחנו נמצאים כיום. כמובן שאם נגיע למסקנה, שזה ישרת את הלקוחות שלנו וייתן לנו אפשרות לתמחר את המוצר בצורה אחרת לטובת כולנו, נשקול לשנות את זה.”

**מתקיים מאבק בלתי פוסק בין ההאקרים למפתחי מערכות ההגנה. האם הפער בין האימונים לפתרונות הולך וגדל או דווקא מצטמצם?**

”יש כאן מאבק מוחות. הגורמים שהיום מנהלים את הפריצות הם לא תיכוניסטים משועממים, שעושים את זה כתחביב. זה משהו אחר לגמרי. כיום יש אנשים שיש להם ידע, שהם משקיעים משאבים, כדי להיכנס לתחום - גם כדי לראות רווח פיננסי וגם כדי לראות רווח אחר. זה מצד הפורצים. גם מצד ההגנה יש כל הזמן התקדמות. מזהים מודלים, מנסים לבנות מערך, שיתן מענה להתנהגות שחוזרת על עצמה בצורה מסוימת. יש סוגים של פריצות שנבלמו, עד שמישהו מוצא דרך לעקוף גם את זה. זה משחק של חתול ועכבר. קשה לתת הערכה מדויקת.”

**הערך המוסף של הסוכנים**

**AIG פועלת בתחום הסייבר באמצעות סוכנים, למרות היותה חברה ישירה.**  
 ”בכל מה שקשור לביטוח מסחרי AIG

# סוכני ביטוח, את הדיוור הזה כדאי לשלוח ללקוחותיכם

ישראל ישראל  
סוכנות לביטוח 

## לקוח יקר,

כסוכן הביטוח שלך ארצה להציע לך כיסוי מתקדם הנקרא 'הגנה משפטית למשפחה' בתחומי נזיקין גוף ורכוש וכן דיני תעבורה הכולל יעוץ וייצוג משפטי מלא בבתי משפט, מול חברות הביטוח או צד ג'.



### הידעת?

כ-50% (!) מוותרים על ייצוג משפטי או מחליטים שלא לתבוע בשל העלויות הגבוהות.

וכנראה ש-100% מתוכם לא שמעו על

הגנה משפטית  
**למשפחה** 

בכל מצב, בכל זמן ובכל מחיר!

לקבלת דיוור ללקוחותיך: 03-9076000 | [info@anet.co.il](mailto:info@anet.co.il)

# שירביט חברה לביטוח מברכת את באי כנס אלמנטר 2018!

שירביט גאה להיות  
במקומות הראשונים  
במדדי השירות  
בביטוח רכב רכוש וחובה  
ובביטוחי דירות  
כבר 4 שנים ברציפות.  
(ע"פ סקר "רשות שוק ההון")



בשירביט גם מחירים מעולים וגם שירות מצויין!  
מח' שיווק 076-8622522 | [www.shirbit.co.il](http://www.shirbit.co.il) | [shivuk@shirbit.co.il](mailto:shivuk@shirbit.co.il)

# "הרחבנו את הפעילות עם חברות הביטוח גם לפנסים, למראות ולשמשות מקוריות"



דודו זכאי. "השמשות ברכבים החדשים הן הרבה יותר מאבזורות, הרבה יותר מתקדמות, הרבה יותר טכנולוגיות"

דודו זכאי, מנכ"ל אוטו גלס, מתאר בריאיון עמו את הקשר של החברה עם עולם הביטוח ומדגיש: "לסוכני הביטוח יש ערוץ פתוח לאנשים שלנו" | הטכנולוגיות המתקדמות ברכבים והעולם הדיגיטלי לא פסחו על תחום זגגות הרכב - זכאי מסביר כיצד החברה מתמודדת עם החדשנות

החיבור בין חברות ביטוח לספקי שירות בתחום זגגות רכב החל בישראל לפני כ-25 שנה. הייתה זו חברת **אוטו גלס** שהייתה הראשונה לחתום על הסכם עם חברות הביטוח.

ההיסטוריה של החברה מתחילה עוד הרבה קודם לכן. עם ייסודה לפני כ-85 שנים על ידי אביו של **אליעזר אלדר** ז"ל, שאת שירות החלפת השמשות העניק בתחילת הדרך כשהוא מתנייד עם תלת-אופן, אליעזר אלדר ז"ל ביחד עם ילדיו הניף וקידם את החברה.

גם כיום מנוהלת החברה על ידי בניו. **אמיר אלדר** מכהן כיו"ר החברה. המנכ"ל הוא **דודו זכאי** שהריאיון עמו נערך במרכז הלוגיסטי של החברה בחולון, שבו נמצאים משרדי ההנהלה ותחנת שירות גדולה לתיקון שמשות רכב.

לאוטו גלס שמונה סניפים שבבעלותה ו-35 סניפים עם קבלני משנה. בנוסף לסניפים, מחזיקה החברה ניידות שירות שמטפלות בלקוחות פרטיים וכן ניידות שירות שמיועדות לטיפול בחברות ליסינג. זכאי מסביר כי ישנם לקוחות פרטיים שברשותם כיסוי להחלפה בבית הלקוח והחברה שבראשה הוא עומד היא היחידה שמעניקה כיסוי כזה.

מהפיקוח לפעול, אבל השינוי הנוסף - לחייב את חברות הביטוח להציע שני ספקים בתחום זגגות הרכב - הוא זה שהיטיב עם אוטו גלס. "זה עשה לנו רק טוב, שכן החוזר פתח לנו את הדלת לחברות אחרות שפחות פעלנו אתן".

זכאי מסביר: "ישנם ריידרים חיצוניים כי המגמה הייתה לפתוח את השוק ליותר גורמים, אבל ברגע שחברות הביטוח מחויבות לעבוד עם שני ספקים, יש לסוכן הביטוח יותר היצע מולן - מה שלא היה לו לפני כן. אז מצד אחד זה נכון שחוזר הפיקוח נותן גושפנקה לחברות ריידר חיצוניות, אבל ברגע שיש שתי אופציות דרך חברות הביטוח, זה נותן לסוכן אפשרות גדולה יותר ללכת בכיוון של חברות הביטוח. זו המגמה כרגע".

באשר לתפקידו של הסוכן, הוא מוסיף: "החוזר אומר שהלקוח יקבע מי הספק, אבל

"מעבר למתן שירות לחברות הביטוח, אנחנו נותנים שירות לכל הרכבים של משטרת ישראל, הצבא, משרד הביטחון. אנחנו החברה היחידה בישראל שיש לה אישור התקנה לשמשות ממוגנות ירי מטעם משרד הביטחון - ובכלל זה אוטובוסים, רכבי שרד ומשטרה. מעבר לכך, אנחנו עובדים עם כל חברות האוטובוסים הגדולות", מרחיב זכאי על היקף הפעילות של החברה.

## השפעת חוזר הפיקוח

בתחום זגגות הרכב ניתן לרכוש את הכיסוי באמצעות חברת ביטוח או באמצעות חברת ריידרים. לדברי זכאי, חוזר הפיקוח על הביטוח שנכנס לתוקף לפני כשנה וחצי פעל לטובת החברה. אמנם חברות הריידרים קיבלו אישור

שמצלמת מלפנים ומאחור. אלה מערכות מתקדמות ואנחנו צרכים להתקדם אתן מבחינה טכנולוגית. צריך שלבעל המקצוע יהיו את הכלים המתאימים לעבודה עם המערכות המתקדמות האלה”.

**ומה באשר למערכות התרעה שלא מגיעות מובנות אלא מותקנות בנפרד?**

”אם המערכת מובנית בתוך הרכב אז אין בעיה. אם מדובר במערכת חיצונית שמתקנת על ידי מובילאיי ישראל - אז כאשר נשברת שמשה, אנחנו מעבירים את המערכת מהרכב שנפגע לשמשה החדשה באמצעות שבלונה של מובילאיי ואחר כך אנחנו מאתחלים את המערכת כדי שתעבוד”.

**כיצד הדיגיטציה מסייעת בתחום שלכם?**

”היום העולם הולך בכיוון של עולם אינטרנטי, עולם יותר מתקדם. אנחנו החברה היחידה שהמערכת שלה מאפשרת ללקוח לפתוח תביעה דרך אתר החברה בלי להגיע אלינו. דרך המחשב או דרך הטלפון הוא מקים את כל המסמכים בתוך שתי דקות. הוא מחליט דרך האתר לאיזו תחנה הוא רוצה להגיע ומצוין לאיזו שמשה הוא זקוק. המוקד יוצר אתו קשר לצורך תיאום שעת ההגעה”.

זכאי מציין פעילות דיגיטלית נוספת והיא ”מערכת CRM מתקדמת ביותר”, כדבריו. באמצעות המערכת יכול זכאי לראות אונליין את הנוקים בכל רכב, לעיין במסמכים הקשורים וגם לראות בזמן אמת את הפעילות המתבצעת בכל אחד מסניפי החברה ברחבי הארץ. ”זה הכל מתוך רצון להתייעל ולמזער את רמת הטעויות לאפס, למרות שתמיד קורות טעויות”, הוא אומר תוך שהוא מדגים כיצד הוא מפקח מתוך משרדו על המתרחש בכל אתר של החברה, בכל רגע נתון.

**אתה מאוד מעורב בפרטים הקטנים. עד כמה אתה חייב לעשות את זה?**

”תחשוב שאתה סוכן ביטוח שהתקשר אלי וצריך עזרה. אם אתה לא תדע לענות לו בצד המקצועי, אז לא הענקת שירות. צריך להיות מעורב כדי לתת פתרונות. זו הדרך היחידה לתת שירות. רק במעורבות שלי אני יכול לתת שירות. המעורבות מאפשרת לי גם לייעץ ולתת פתרונות לבעלי המקצוע שלנו במקרים שבהם הם פונים לעזרה בבעיות שהם נתקלים בהן”.

זו הזמינות ומהירות הטיפול. אנחנו החברה היחידה בישראל שבמרבית מהמקרים הטיפול בנזק מסתיים באותו יום. יש לכך משמעות גם לגבי זמינות המלאי שעלינו להחזיק עבור כל סוגי הרכב על הדגמים השונים שלהם. במחסן הלוגיסטי בחולון מאוחסנות כמה מאות אלפים של שמשות”.

**מה היקף הפעילות של המוקדים של אוטו גלס?**

”יש לנו במוקד מערכת מאוד מתקדמת שנותנת מענה ליותר ממיליון מבוטחים. בנוסף, יש לנו גם מוקד לחברות הליסינג - אנחנו עובדים עם מרבית חברות הליסינג הגדולות בישראל. אנחנו נותנים להן שירות באמצעות ניידות שירות. יש גם ניידות שפועלות במוסכים המרכזיים של יבואנים למכוניות יוקרה”.

**להתקדם מבחינה טכנולוגית**

**היכן הטכנולוגיות המתקדמות ברכבים פוגשות אתכם?**

”השמשות ברכבים החדשים הן הרבה יותר מאובזרות, הרבה יותר מתקדמות, הרבה יותר טכנולוגיות. הן מגיעות עם חיישנים שונים ועם מצלמות”.

כאשר זכאי מדבר על שמשות מאובזרות ומתקדמות הוא מתכוון לשמשות המגיעות עם מערכת מובילאיי מובנית. ”אנחנו החברה היחידה שעברה הכשרה למערכת מובילאיי - כך שנוכל אחרי טיפול להחזיר את המערכת לקדמותה. לצורך הכשרת עובדים אנחנו שולחים צוותים שלנו לחו”ל כדי ללמוד את הטכנולוגיה החדשה או שאנחנו מזמינים לכאן מדריכים מחו”ל שיכשירו את העובדים שלנו”.

**תרחיב בנושא השמשות המתוחכמות.**

”במערכות הרכב החדשות והמתקדמות מותקנות בתוך השמשות מערכות התרעה וחיישנים. יש מצלמה מובנית, שאם היא מזהה לפניה מכשול היא מאטה את הרכב או גורמת לו לבלום. יש חיישן לאור ולגשם, יש מצלמה

בגודל הסוכן הוא שפחות או יותר קובע. הוא מול הלקוח ומול חברות הביטוח. יש לסוכן משקל רב בבחירה של הלקוח לאיזה ספק לפנות”.

**כיצד הפעילות שלכם מתנהלת מול סוכני הביטוח?**

”אנחנו בקשר מתמיד עם הסוכנים. אנו בין החברות היחידות שמחזיקות אנשי שירות שנמצאים עמם בקשר ישיר ושוטף. לרוב השיחה עם סוכני הביטוח מתקיימת כאשר הם זקוקים לעזרה. יש להם ערוץ פתוח לאנשים שלנו, כולל אליי. הפעילות מול הסוכנים היא יותר פעילות שירותית מאשר פעילות שיווקית. המטרה היא לתת שירות טוב יותר ומתקדם יותר”.

לדבריו, ארבעת הסמנכ”לים בחברה - שיווק, שירות, תפעול ויבוא - זמינים להעניק שירות 24/7. ”זה חלק ממתן השירות שלנו לסוכנים, למבוטחים, לכולם. נכון שהמוקד עובד עד השעה שש בערב, אבל הסוכן נתקל בבעיות גם מעבר לשעה הזו והוא צריך אוזן קשבת וקבלת פתרונות. מתן שירות הוא נר לרגלינו”.

**האם יש עוד כיוונים שאתם מעניקים מעבר לשמשות?**

”הרחבנו עכשיו את הפעילות עם חברות הביטוח גם לפנסים ולמראות. לכיסוי הנוסף יש יתרונות: מבוטח שנפגעו אצלו ברכב שמשה, פנס ומראה מטופל במקום אחד והוא גם לא נפגע מבחינת הפרמיה, כי זה במסגרת כתב השירות שלנו.

”זה מהווה יתרון גם עבור הסוכן, כי התיק שלו מול חברת הביטוח יותר נקי מכיוון שיש פחות נזקים, שכן דרכנו הנוק אינו במסגרת התביעה. אבל חשוב להדגיש שאנחנו מתמקצעים בנושא של שמשות. הכנסנו את הפנסים והמראות כדי להרחיב את היריעה. הוספנו גם את האפשרות לשמשות מקוריות”.

**במה מתבטאת הבולטות שלכם בקשר עם המבוטחים?**

”אחד הדברים המהותיים מעבר לשירות ללקוח הקצה, הוא הימצאות החלפים במלאי.

”אנחנו החברה היחידה שעברה הכשרה למערכת מובילאיי - כך שנוכל אחרי טיפול להחזיר את המערכת לקדמותה. לצורך הכשרת עובדים אנחנו שולחים צוותים שלנו לחו”ל כדי ללמוד את הטכנולוגיה החדשה או שאנחנו מזמינים לכאן מדריכים מחו”ל שיכשירו את העובדים שלנו”

# "שימוש בפתרונות דיגיטליים יאפשר לסוכנים להתמקד במקומות בהם יש להם ערך מול הלקוח"

בבינה מלאכותית כדי להבין את הלקוחות ואת צרכי הביטוח שלהם. המייסדים של LeO הם ינון לנדנברג ולירי הלפרין סגל, מנכ"לית החברה. שניהם יזמים סידרתיים שהגיעו מעולם הסטארט-אפים וזיהו את האתגר והפוטנציאל בענף הביטוח.

## מהם הפתרונות שמספק הצ'טבוט לסוכני הביטוח, ומהם היתרונות שיש לו על פני צ'טבוטים אחרים?

"הצ'טבוט של LeO, להבדיל מצ'טבוטים אחרים, ממוקד רק בענף הביטוח ומבוסס בינה מלאכותית כך שהוא לא גנרי ויודע לדבר 'שפה ביטוחית', לאמן את עצמו ולהבין הקשרים נרחבים בביטוח. הוא מבין את הלקוח ואת הצרכים שלו. הלכה למעשה, הצ'טבוט נותן מענה לכ-80% מדרישות התקשורת בין סוכן למבוטח. באמצעות LeO ניתן לשלוח למבוטחים חידושים, הצעות חדשות, הגשת תביעות, מידע כללי, מכירות צולבות ועוד. אנחנו יודעים לקיים אינטגרציות עם צדדים שלישיים שיאפשרו הנגשת נתונים לטובת השיחה עם המבוטח. הסוכן מקבל 'דשבורד' חכם לאיסוף נתונים ואנליטיקס רחב על כל לקוח".

## היכן בעולם נמצא LeO בשימוש וכיצד הגיב השוק הישראלי עד עתה?

"ההתעניינות של סוכנים סביב השירות שלנו הולכת וגדלה ואנחנו מקיימים מגעים עם הרבה מאוד גופים בענף, גדולים וקטנים. אנחנו פועלים ומרחיבים את פעילותנו בארץ ובעולם, ובין לקוחותינו נמנים סוכנויות ביטוח בארצות הברית ובבריטניה עם סוכנות הביטוח של Barclays Bank.

"בין לקוחותינו בארץ גולדפוס סוכנות לביטוח, קבוצת אקורד וקש ביטוחים, המפתחים עמנו ממשקים טכנולוגיים לשירות המתקדם שלהם. עוד אציין כי LeO קיבלה הוקרה בתחרות Insurtech Israel בטכנולוגיות ביטוח בשנת 2017 על ידי רשות שוק ההון וסיימה כפיננליסטית בתחרות EY 2017".



ליאת גולץ, מנהלת פיתוח עסקי ב-LeO, סטארט-אפ הצ'טבוט הייעודי לענף הביטוח, קוראת לסוכנים לחדד את הצעת הערך שלהם בשירות שהם מעניקים ללקוחותיהם

שלהם בשירות שהם מעניקים ללקוחותיהם ולהצטייד בכלים דיגיטליים חדשניים, שיאפשרו להם מהירות תגובה וזמינות מידית ומקצועיות ללקוחות שלהם.

"מרבית מהשירותים בענף יכולים להיות מונגשים ללקוח באמצעות טכנולוגיה דיגיטלית. שימוש בפתרונות דיגיטליים יאפשר לסוכנים להתמקד במקומות בהם יש להם ערך מול הלקוח, יוסיף להם שעות נוספות ויקרות למכירות ויעניקו חוויית לקוח אחרת ומתקדמת".

## היכן נעוצים העיכובים והבעיות בדרך ליעד הזה? האם בשינוי תפיסתי? האם בעלויות כספיות גבוהות?

"הדרך שלי בענף הייתה במקום אחד, בחברה שידעה לתכנן מהלכים אסטרטגיים תוך תכנון של השקעה לטווח ארוך. זאת תפיסה שלא תמיד קל לקיימה אם אין תכנית עיסוקית מוגדרת. ב-NLP (נל"פ - ניתוב לשוני פיזיולוגי - מודל לתקשורת בין אישית ותוך אישית), יש מודל הנקרא 'מודל וולט דיסני', אשר נשען על המשפט הידוע: 'אם אתה יכול לחלום על זה אתה יכול לעשות את זה'. המודל העסקי מדבר על הגדרת החלום, התכנון והביקורת.

"אני פוגשת סוכנים שנשארים בשלב החלום ומתעכבים בביצוע בגלל אחיזתם בתפיסת השירות האישי. אני לא מזלזלת בו חלילה, יש לו ערך נתפס גבוה מאוד, אבל הוא כבר לא מתאים לכלל הציבור. הלקוחות כיום מחפשים את השירות המהיר והערך הכספי הגבוה. הטכנולוגיה לא מבטלת את התפיסה הזאת, היא מציעה כלי נוסף עבור לקוחות נוספים שלהם. ההוצאה בטווח הקצר משתלמת ומתאזנת מהר, אם יש תכנית עסקית ברורה וראייה לטווח הרחוק".

## צ'טבוט שמדבר "שפה ביטוחית"

אחרי שני עשורים בחברת ביטוח, עברה גולץ לסטארט-אפ טכנולוגי, המשתמש

"אין ספק שהשוק בארץ מדביק פערים אל מול השוק בעולם", כך אומרת ליאת גולץ, מנהלת פיתוח עסקי בסטארט-אפ LeO, אשר פיתח צ'טבוט ייעודי לענף הביטוח. "כל חברות הביטוח משקיעות משאבים רבים בפיתוח ערוצי דיגיטל שיאפשרו התייעלות, ומפתחות כלי שירות ומכירה שונים המעניקים הגדלה של סל המוצרים לסוכנים", היא מסבירה ומציינת: אנחנו עומדים בהוראות הרגולציה ואפיון השיחה, כמו גם התייעוד שלה, תואם לחוק".

עם זאת, גולץ מספרת כי היא פוגשת סוכנים יום יום, ורואה את הקושי שלהם לתכנן מהלכים אסטרטגיים שיאפשרו להם להרוויח יותר, ולהדביק את הקצב של חברות הביטוח. "הרגולציה התכופה יוצרת מציאות משתנה בה הוצאות התפעול הולכות וגדלות הן בתחום הפנסיוני והן בביטוח הכללי. מודל העמלות המשתנה גורר ירידה בהכנסות, הנתונים מצביעים על ירידה בהצטרפות של סוכנים חדשים לענף בתחום הביטוח הכללי וירידה ברווחיות של סוכנויות הביטוח, שעומדת בהלימה לשחיקה בדמי הניהול בפנסיה. אנו רואים גם את התגברות התחרות בביטוחים הכלליים מצד הערוצים הישירים. בין היתר, הסוכן מתמודד במשרדו עם ערב רב של מערכות תפעול וכח אדם יקר, שלעיתים קרובות נדרשים מאמצים גדולים לגייסו", היא מנתחת את הקשיים העומדים בפני סוכני הביטוח.

גולץ מציינת בכל זאת נקודת אור לטובת ערוצי ההפצה המסורתיים. "לשמחתך, חלק ניכר מסוכנויות הביטוח הגדולות משקיעות כבר היום בפיתוח ערוצים דיגיטליים מכירתיים ושירותיים שיחשכו בהוצאות התפעול הגדולות שלהן", אומרת מנהלת הפיתוח העסקי של LeO, שהגיע לסטארט-אפ אחרי 20 שנה בהפניקס.

## היכן יכולים הסוכנים להיעזר בטכנולוגיה על מנת לייעל את הזמן שלהם?

"הסוכנים צריכים לחדד את הצעת הערך

העסק שלך צריך הגנה  
בשביל זה אנחנו כאן.

# ProfessionalEdge-מציגה AIG

הפוליסה החדשה והמודולרית בביטוח המסחרי של AIG.  
בחר את חבילת הכיסוי הרלוונטית לעסק שלך ותוכל לחסוך הרבה כסף.

## הגנה מקיפה

- ביטוח אחריות מקצועית - כיסוי לנזקים שנגרמו לצד שלישי - לקוח או ספק - כתוצאה מרשלנות, טעות או השמטה של החברה המבוטחת בעת אספקת שירותים מקצועיים

## הגנה משולבת

- כיסוי להפרת פטנט הרשום במדינות האיחוד האירופאי בתת גבול אחריות

## הגנה בסיסית

- שירותי First Response לניהול משבר ארגוני באירוע סייבר
- אובדן הכנסות בעקבות פגיעה בפעילות הרשת וכשל תפעולי
- תשלום נזקי המבוטח בעקבות אירוע סייבר
- סחיטת סייבר
- תשלום קנסות רגולטוריים ברי ביטוח, לרבות קנסות בנושא PCI
- טרור סייבר
- אפשרות לרכישת כיסוי לגניבת כספים אלקטרונית



| aig.co.il

לפרטים: אגף ביטוח מסחרי באתר AIG ישראל ובאמצעות סוכן הביטוח שלכם.  
\*כפוף לתנאי החברה

## מובילאיי 630: העין השלישית שמסייעת במניעת תאונות דרכים

היא חשובה גם מנקודת מבטו של סוכן הביטוח. "הרכב הפך בשנים האחרונות לסביבה מלאה בהסחות דעת ופיתוחים טכנולוגיים אשר יוצרים עומס על הנהוג ברכב. מתפקיד הסוכן, כאיש המקצוע וכאיש שלומו של הלקוח, להשלים את ביטוח הרכב בהצעת מערכות הגנה לנהג ולמשפחתו", מסבירים במובילאיי.

לסוכנים ניתנים תנאים מועדפים בגין שיווק המערכת דרך **מרקטפרו עדיף**: רכישת המערכת ב-2,100 שקלים, שנת אחריות נוספת מתנה (סך הכל שנתיים) והתקנה בבית הלקוח, ללא תוספת תשלום.

"מכירת המערכת מלווה בערכת שיווק ודיוור ללקוחות הסוכן, הנמצאת בפלטפורמת המרקטפרו ומקלה על תקשור ההטבה. על כל מכירת מערכת יזוכה הסוכן בעמלת מכירה", מסבירים במובילאיי.



ומתריעה על חריגה מהמהירות המותרת. התקנת המערכת מעניקה ללקוח הטבות שונות: היא מעניקה זיכוי של עד 1,500 שקלים באגרת הרישוי לרכב (לפי נוהל 151 לתקנות התעבורה), וכן שיפור הצעת ביטוח חובה. את גובה ההנחה בביטוח ניתן לבדוק ב'מחשבון ביטוח חובה לרכב' באתר של משרד האוצר. לא רק הלקוחות נהנים מיתרונותיהם של המערכת המעניקה להם מעטפת בטיחותית.

**מובילאיי (Mobileye)**, בבעלות **אינטל**, היא חברה ישראלית שהטכנולוגיה שלה מוטמעת ביותר מ-32 מיליון רכבים ברחבי העולם, בין היתר אצל יצרניות הרכב הגדולות בשוק: ב.מ.וו, אודי, פולקסווגן, וולוו, ניסאן, פורד, הונדה ו-GM.

בחברה מסבירים, כי מובילאיי 630, המערכת המתקדמת ביותר מבית מובילאיי, מסייעת במניעת תאונות דרכים. "המערכת משלבת מצלמה ומעבד מרכזי עוצמתי, המהווים עבור הנהג 'עין שלישית' הפועלת בכל עת, מנתחת ומבינה את תוואי הדרך והתנועה המתנהלת בקדמת הרכב".

הלקוחות שרוכשים את מובילאיי 630 מפיקים תועלת רבה מהמערכת, שכן היא מספקת להם התרעה מפני התנגשות ברכב שמלפנים, התרעה על סטייה מהנהג, התרעה על אי שמירת מרחק, התרעה על סכנת התנגשות בהולכי רגל או רוכבי אופניים. המערכת גם מזהה תמרורי מהירות

## הכספות של בריקסטון: חפצי ערך ומסמכים במתחם פרטי ומאובטח

הכספת. פורצים כיום לא מנסים לפרוץ את הכספת, אלא עוקרים. רק מתחם כספות שמור 24/7 הוא הפתרון האמיתי והנכון לשמירת דברי ערך".

לדבריו, "בריקסטון, המתמחה במתן שירותי אבטחה למוצרים ולמסמכים יקרי ערך, הוקמה בליווי מלא של יועצי ביטחון מבריטניה, שלהם ניסיון רב שנים בתחום האבטחה, תפעול והקמת חדרי כספות בארץ ובעולם, ביטוח ומתן שירותים. לרשות כל לקוח עומדת תיבת אכסון הנפתחת אך ורק ללקוח, ולו בלבד, ורק לאחר זיהוי הביומטרי באמצעות טביעת יד ופנים ומפתח ייחודי הנמצא רק בידי הלקוח".

אינדיג מצייני: "כל לקוחותיה של בריקסטון נהנים מדיסקרטיות מוחלטת בנוגע לפעילותם במתחם בריקסטון. בכפוף לכל דין, בריקסטון לעולם לא תספק מידע על לקוחותיה, פעילותם ו/או תכולת הכספת שברשותם, או על עצם קיומם כלקוחות בריקסטון".

מנכ"ל החברה מוסיף כי בריקסטון חרטת על דגלה שלושה עקרונות מנחים: אמינות, ביטחון ודיסקרטיות. "על בסיס עקרונות אלו החברה הקימה את מתחם הכספות, מהמתקדמים בעולם, במרכז תל אביב, בבית רונישטיין".

שירות הכספות של בריקסטון משוק, בין היתר, באמצעות סוכני ביטוח דרך **מרקטפרו עדיף**. עבור השירות מקבלים הסוכנים עמלה וגם מעניקים ללקוחותיהם מוצר מניעה שמגן על נכסיהם השונים.



להתעצם ולגדול", הוא מצייני ומוסיף: "הפתרון שרבים בחרו בו - שמירה על חפצי הערך בכספת ביתית, הינו מסוכן ביותר. ראשית, מכיוון שעצם קיומה של כספת בבית, מהווה מטרת איכות לגנבים ופורצים. במקרי פריצה רבים נתגלה שיתוף פעולה בין גורמים עבריינים לנותני שירותים שונים, שנחשפו להימצאותה של כספת בבית והעבירו מידע מקדים על קיומה. כך שבת שמלכתחילה לא היה נתקל במקרי פריצה, הפך מועד לפורענות בעקבות התקנת הכספת הביתית.

"שנית, כספת ביתית לרוב אינה מספקת כל אתגר לפורצים. במקרים בהם הגנבים נתקלים בכספת קשה לפריצה, הם לרוב יעקרו את הכספת ממקומה, ויפרצו אליה ללא כל חשש במקום מסתור. לאור כל האמור, הפתרון הטוב ביותר לאבטחת חפצי ערך, הינו במתחם פרטי לתאי כספות מאובטחים".

אינדיג מדגיש: "עם אחוזי פריצות לבתים כה גבוהים (כ-5% ממשקי הבית כל שנה) זה רק עניין של זמן עד שיפרצו לביתכם ויעקרו את

במאה ה-21 הולכת ורווחת התפיסה באשר לחשיבותם של שמירת דברי ערך באופן בטוח ובפרטיות מקסימאלית. כיום, אנשים יותר ויותר מודעים לעובדה כי פרטיותם כמעט ואינה קיימת: כל צעד, תכתובת מייל, סמס או טרנזקציה פיננסית מתועדים ונשמרים במסדי נתונים וברחבי הרשת.

בארץ, עד להקמתה של חברת **בריקסטון**, שירות הכספות סופק על ידי בנקים בלבד. עקב תקנות רגולטוריות שונות והתפתחות הדרישות הטכנולוגיות הנדרשות במתחמי כספות בהתאם לתקינה המודרנית, החליטו הבנקים במהלך השנים האחרונות לנוון שירות זה והחלו בסגירת חדרי כספות קיימים, עד לצמצום כמעט מוחלט של שירות זה.

"הבנקים כשלו במתן מענה הולם לדרישות האבטחה הגוברות במשך השנים, הן מבחינת רמת מיגון הפלדה המתחייבת בכספות והן באמצעי המיגון האלקטרוניים הנדרשים בתקופתנו, על מנת לעמוד אל מול ההתפתחות הטכנולוגית ושלל האיומים הקיימים כיום. בנוסף, רמת השירות ושעות הפתיחה החלקיות שהעניקו הבנקים ללקוחותיהם השבויים, הייתה ועודנה ברמה לא מספקת, בלשון המעטה", מסביר עו"ד **דביר אינדיג**, מייסד ומנכ"ל בריקסטון.

"לצד זאת, העלייה ברמת החיים הביאה את כמות האנשים שמבקשים לאבטח את חפצי הערך שלהם, מסיבות כספיות או רגשיות,

## טריפל+: עידן חדש בתחום מניעת נזקי מים



ובשמירה על תקינות מערכת המים בביתכם". עוד מוסיפים בחברה כי "יתרונות מערכות טריפל+ אינם מתאימים רק לבעלי בתים אלא גם לאלה המנסים להגן על רכושם המסחרי. הסיוט הגדול הוא מה שעלול להתרחש במשרד לאחר שעות העבודה ובסופי השבוע, אז נגרמות בדרך כלל תאונות של נזילה כתוצאה מפיצוץ מצינור. לטריפל+ הפתרון הנכון למניעת אירועים המתגלים לרוב בבוקר יום ראשון, ובהם מחשבים, פרקטים וכלל תכולת המשרד שנהרסה".

בטריפל+ מציינים כי הסטטיסטיקה של חברות הביטוח מלמדת שבתים ונכסים מסחריים תובעים מחברות הביטוח בכל שנה מאות מיליוני שקלים עקב נזקי מים והצפות. חלק מחברות הביטוח החליטו לפעול באופן יזום לבלימת נזקי ההצפה באמצעות דרישת מערכות מיגון כנגד הצפה לפרט חובה בפוליסות. "בנוסף, חברות הביטוח מקנות הנחות משמעותיות בפוליסות ללקוחות המממנים את רכושם באמצעות התקנת מערכות טריפל+. הפתרון פשוט - כשהחיישנים מזהים דליפה (גלוי או סמויה), ברז המים נסגר באופן אוטומטי והנזק נמנע".

לסוכני הביטוח זו הזדמנות להגדלת הכנסותיהם. סוכנים שישווקו את המערכת דרך מרקטפרו עדיף ייהנו מעמלות מכירה.

מסבירים בחברת **טריפל+** הממוקמת ביקנעם "החברה מביאה ללקוחות בישראל ובעולם עידן חדש בתחום מניעת נזקי הצפות מים. הפתרונות החכמים מלווים ביכולת התקנה מהירה הנמשכת פחות מ-40 דקות ובעלות נמוכה. בית חכם כבר מזמן אינו נחשב למוותרות והפך חיוני והוא אפשרי היום במחיר סביר על מנת להגן על היקר לך", מציינים בחברה.

"אלפי לקוחות טריפל+ מעידים כי מיידית לאחר התקנת המערכת של טריפל+, הם נהנים מהגנה מלאה מפני נזקי מים והצפות. בכל יום מונעת מערכת טריפל+ נזקי מים ולקוחותינו בטוחים כשהם בבית או מחוצה לו", מציינים בחברה ומסבירים כיצד פועלת המערכת: "ברגע שהמערכת מזהה נזילה, היא סוגרת את אספקת המים של הנכס ושולחת התראה לאפליקציה. בנוסף, המערכת שולחת התראות על צריכת מים חריגה ומסייעת באיתור נזילות בצינורות נסתרים

אנו חיים בעידן טכנולוגי מתקדם. כולנו מחוברים לטלפון החכם ודרכו למוצרים רבים בבית. הדלת נפתחת בהנחת אצבע על הידית, מכונת הקפה מכינה את האספרסו עוד לפני שהגעת לחניה ואתה מפעיל את הדוד והמזגן מטלפון החכם. מפתיע או לא, אנשים עדיין חושבים על אינסטלציה כעל דבר מיושן שעליו יש להם שליטה מועטה. אנשי מקצוע כבר למדו כי לא זאת המציאות וכי קיימים בשוק מוצרים פורצי דרך גם בתחום האינסטלציה המסורתית. אף שרבים עדיין לא יודעים אילו פתרונות חכמים זמינים, הם מודעים לנזקים הנגרמים מבעיות באינסטלציה. דליפות מים הן אחד מכאבי הראש הגדולים ביותר לבעלי נכס. "נזקי מים הם לרוב הראשונים ברשימת תביעות ביטוח דירה. הנתונים בישראל ובעולם מראים ש-57% מבעלי הבתים שחוו דליפת מים בשנתיים האחרונות, השקיעו יותר מ-18 אלף שקלים לתיקון וניקוי הנזק, ו-15% שילמו לא פחות מ-70 אלף שקלים ואף יותר. מובן שהנזק הכספי הינו רק חלק קטן ואינו כולל את עוגמת הנפש הכרוכה בנזק ובתיקונו. השתנו הזמנים מהתקופה שבה התקנת גלאי הצפות דרש כבילה יקרה ומכוערת ושעות רבות של עבודה",

## קיפר-קי: שירות לאובדן וגניבת מפתחות



דרך **מרקטפרו עדיף**, ובקיפר-קי מסבירים את חשיבות המכירה מנקודת מבטו של הסוכן:

- הלקוח מוקם במערכת פעם אחת, החיוב הוא חודשי ואין צורך לחדש לאחר כל שנה. בכך הסוכן בונה תיק מצטבר והכנסה פסיבית.
- מרגע הקמת המנוי אין לסוכן כל תפעול. הכל מתבצע מול מוקד קיפר-קי הזמין 24/7.
- הלקוח מקבל מחזיק מפתחות ממותג עם פרסום המקדם את הסוכן ומחזק את הקשר בין הסוכן ללקוח.
- החברה מעניקה תנאים מועדפים לסוכני ביטוח המשווקים דרך המרקטפרו:
- השירות יוצע במחיר בלעדי ללקוחות הסוכן.
- הסוכן יזכה להדרכה וליווי על ידי נציג קיפר-קי/מרקטפרו.
- לאחר הצטרפות הסוכן כמפיץ ותחילת מכירות יוצעו מבצעים מיוחדים למוכרים.
- מכירת השירות תלווה בערכת שיווק ודיור ללקוחות הסוכן, הנמצאת בפלטפורמת המרקטפרו ומקלה על תקשור ההטבה.
- על כל מכירת מנוי יזכה הסוכן בעמלת מכירה. בקיפר-קי מסבירים כי התקנון ותנאי השירות נמסרים לסוכן בעת הצטרפותו כמפיץ.

בקידום העסקת בעלי מוגבלויות. "המוצרים שלנו מורכבים ונארוזים על ידי חברים המתמודדים עם בעיה נפשית בשיתוף פעולה עם עמותת 'אנוש'. ובנוסף, המוקד מופעל על ידי נציגים בעלי מוגבלויות המשרתים את לקוחותינו במקצועיות ובמסירות רבה", מציינים **אבשלום חבני**, מנכ"ל החברה.

התועלת ללקוח, מסבירים בחברה, מתבטאת במספר דברים: הלקוח מקבל מחזיק מפתחות מעוצב שמסייע לחברה לאתר את הצרור המקורי שלו; את הצרור שאותר החברה מחזירה לקוח עם שליח עד הבית; במקרה חריג שבו הצרור לא אותר בזמן סביר או נגנב, החברה מתאמת עבור הלקוח טיפול שלמנעולן מקצועי ואמין והיא גם משתפת בהוצאות. "מ-90% מהמקרים נפתרים במהירות וביעילות באמצעות השבת הצרור המקורי".

המכירה מתבצעת גם באמצעות סוכנים

איבוד צרור מפתחות מתרחש באופן מפתיע, מלווה בעוגמת נפש גדולה, שיבוש התכניות ובבזבוז זמן יקר. בנוסף, שחזור המפתחות הפך להיות מורכב ויקר כתוצאה מהתפתחות הטכנולוגיה במפתחות הרכב ואיכות הצילינדרים בדתות. גם כאשר אזרח נורמטיבי מוצא צרור מפתחות אין לו דרך להשיב אותם לבעליהם ואין למפתחות כל שימוש או ערך עבורו.

בעלי המפתחות נאלצים להשתמש בשירותים יקרים לפריצת הדלת, לשחזור הצרור, קידוד מפתח הרכב והחלפות צילינדרים. שירותים אלו לא מפוקחים ולעיתים מתגלות בעיות מקצועיות ואמינות. כאן נכנסת לתמונה חברת **קיפר-קי** המציעה שירות לאובדן וגניבת מפתחות.

בחברה מסבירים כי מדובר בפתרון מקיף ויעיל שמסופק לבעלי המפתחות: בשלב א' - החברה פועלת לאיתור והשבת הצרור המקורי ובכך נמנעים מהלקוח עגמת הנפש ובזבוז זמן יקר. בשלב ב' - אם הצרור לא אותר בזמן סביר או נגנב, החברה מספקת שירות לשחזור הצרור באמצעות מנעולנים מקצועיים ומרכזי שירות לרכב בפריסה ארצית.

קיפר-קי הוא עסק חברתי המשקיע רבות

## דרייב מי: סל הגנה משפטית למשפחה

כיסוי לליווי וייצוג משפטי מלא בנושא עבירות תעבורה שבוצעו על ידי הלקוח עד 100 אלף שקלים (תאונה קטלנית). השירות של עורך הדין כולל את ניהול התיק מול בית המשפט, לרבות ליווי משפטי במהלך החקירה במשטרה, ניהול משא ומתן עם המשטרה ו/או עם הפרקליטות והתביעה, והגעה להסדר טיעון או פסק דין. השירות כולל, במידת הצורך, פגישת הכנה עם עורך דין לפני חקירה במשטרה.

### \* השתתפות בתשלום בגין הוצאות משפט:

במקרה בו יידרש לצורך הליווי והייצוג המשפטי תשלום נוסף שאינו שכר טרחת עורך דין עבור הוצאות המשפט כגון: אגרות בית משפט, שליחויות, חוות דעת שמאי, חוות דעת רופא מומחה, חוות דעת מומחה בטיחות, חוות דעת מומחים אחרים, שכר עדים - תישא החברה בתשלום בסך של 80% מסך ההוצאות הנ"ל.

\* **ייעוץ משפטי טלפוני:** הלקוח זכאי להתייעצות טלפונית בתחומים אלו ללא הגבלה. \* **ערעור על דוחות חניה:** באמצעות אפליקציה ייעודית.

השירותים ניתנים בכפוף למפרט השירות.



### \* שירותי עורך דין לתביעות בתחומי הניזקין:

כיסוי לליווי וייצוג משפטי מלא בתביעות בבתי משפט אשר יגיש הלקוח, לשם שיפוי ו/או פיצוי בגין נזקי רכוש ו/או נזקי גוף שנגרמו ללקוח ובני המשפחה - כתוצאה מתאונה ו/או מרשלנות ו/או ממצב בריאותי כגון: נזקי רכוש בבית הלקוח / משרד / רכב, נזקי גוף כתוצאה מתאונה של הלקוח (תאונת דרכים, תאונת תלמידים, תאונת ספורט, תאונת עבודה), נזקי גוף כתוצאה מרשלנות רפואית (אבחון, ניתוח, לידה, טיפול לקוי וכד'), תביעות הנוגעות למימוש ביטוחי בריאות (ניתוחים, השתלות, מחלות קשות, סיעודי).

### \* שירותי עורך דין להגנה בתחומי התעבורה:

'הגנה משפטית למשפחה' הינו שירות שמציעה חברת **דרייב מי**, שבראשה עומד המנכ"ל **ארז אהרוני**. השירות מאפשר כיסוי הגנה משפטית בתחומי ניזקין גוף ורכוש וכן דיני תעבורה (דין פלילי) - כולל יעוץ וייצוג משפטי מלא בבתי משפט, מול חברות הביטוח או צד ג', לשם קבלת פיצוי. השירות שמציעה דרייב מי משווק באמצעות סוכני ביטוח, בתמורה לעמלת שיווק. כחלק מהשירות המורחב הושקה לאחרונה אפליקציה לערעור על דוחות חניה.

"תביעות ניזקין רבות נדחות חד צדדית על ידי חברות הביטוח או צד ג' מסיבות שונות, והן מטילות מגבלות רבות על הכיסויים (לדוגמה: סיעודי כ-25% מהתביעות נדחות). ליווי עורך דין, מומחה בביטוח, חוות דעת רופא מומחה ואחרים, חשובים בכדי למצות נכון את התהליך", מסבירים בדרייב מי ומוסיפים כי "רבים מוותרים על ייצוג משפטי או מחליטים שלא לתבוע בשל העלויות הגבוהות". בחברה מדגישים כי: "זה יכול לקרות לכל אחד - אל תוותרו על הזכויות שלכם בשל היעדר תקציב לעורך דין ולהוצאות המשפט". השירות שדרייב מי מציעה כולל בין היתר:



עדיף 20

ביטוח | פנסיה | פיננסים

# ערב גאלה

10 בדצמבר 2018 אוניו, קרית שדה התעופה

## מפגש הפסגה של תעשיית הביטוח והפיננסים

אירוע ההוקרה השנתי לפועלה של תעשיית הביטוח והחיסכון ארוך הטווח בישראל בהשתתפות נבחר ציבור, בכירים במשק, אנשי אקדמיה וראשי הענף

<b>קבלת פנים וקוקטייל חגיגי</b>	<b>19:30-18:30</b>
<b>נאומים וטקסי הוקרה:</b>	<b>20:45-19:30</b>
● ח"כ יצחק כהן, סגן שר האוצר	
● משה ברקת, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון	
● 70 שנים להפניקס	
● הכרזת נבחר השנה של עדיף ועיתונאי הביטוח והפיננסים	
● פרס מפעל חיים למר איזי כהן, לשעבר מנכ"ל מגדל וכלל ביטוח	
<b>ארוחת ערב</b>	<b>20:45</b>

לפרטים ולהרשמה: 03-9076000 [info@anet.co.il](mailto:info@anet.co.il)

# אחראים לפיתוח ולקידום פעילותך בכל תחומי הביטוח

בית סוכן.

מסלולי פרישה לסוכנים תוך שילוב דור המשך.  
מערכת הדרכה מקצועית ופיתוח אישי בקבוצות קטנות.  
פיתוח שת"פ בין סוכנים על בסיס התמחויות.  
טכנולוגיות מתקדמות לרשות הסוכנים.  
מחלקת עסקים מהגדולות בארץ.  
מסגרת משפחתית אשר נמצאת תמיד עבור הסוכן.  
מחלקת "המימד השני" - אשראי חוץ בנקאי/נכיון צ'קים/  
ליסינג/מחזור משכנתאות/משכנתא הפוכה/מיצוי זכויות

הסוכן הוא האקורד שלנו.



ארנון את וינשטוק סוכנות לביטוח (1989) בע"מ

יובל ארנון / 0544-289639 / שלמה וינשטוק 0544-929439



# תפקיד רשות שוק ההון בעיצוב ענף הביטוח

הנשיא לשעבר של לשכת סוכני הביטוח על הדרכים והאופן שבהם הממונה החדש והממשלה צריכים לפעול



כניסתו לתפקיד של יו"ר רשות שוק ההון החדש, ד"ר משה ברקת, הינה הזדמנות לחדד מחדש את תפקיד הרשות בעיצוב ענף הביטוח.

ישנה חשיבות רבה, ציבורית ומקצועית כאחת, לפרסם תכנית אסטרטגית רב שנתית של רשות שוק ההון שבה יוצג חזון הרשות לענף הביטוח העתידי ועיקר תכניתה.

תכנית כזו צריכה להיות מוצגת לכלל השחקנים בענף, וגם לציבור הרחב כדי שיוכל להביע את דעתו וללמוד על הכיוון שאליו עתיד ענף הביטוח להתפתח.

על הממונה על רשות שוק ההון החדש לפעול להפחתת עלויות הרגולציה בענף הביטוח בהתאם להחלטת הממשלה (החלטה 2118 מיום 22 באוקטובר 2014) ובכל מקרה להימנע מהוצאות חוזרי פיקוח וניירות עמדה שאין בהם נתונים על העלויות הכרוכות ביישומם והנמקה מדוע ראוי להוציא הוצאה זו לטובת הציבור.

רצוי שנושא זה יובהר לפחות פעם בשנה גם בשיחות עם הגופים המפוקחים כדי שהם יוכלו להכיל את הנדרש בהם ביתר קלות.

שמיעת דעתו של הציבור הרחב על הכיוונים שאליו מתפתח ענף הביטוח ועל התכניות המוצגות בו ועל ההתנהלות, ישמרו על האינטרס הציבורי האמיתי והעלויות הצפויות.

קולו של הציבור צריך להישמע לא רק בעת תכנון תכניות ביטוח חדשות, או בעת עריכת תכניות אסטרטגיות לענף הביטוח, אלא גם בקביעת מנגנוני מימוש הזכויות בפוליסות. הציבור כיום חש אי נוחות באשר להתנהלותן של חברות הביטוח בעת מימוש זכויותיו וראוי שיהיה שותף שווה וזכויות ופעיל לקביעת מנגנוני הזכאות השונים.

רות דובר בנושא הגברת החינוך הפיננסי, אולם עד רגע זה דבר ממשי לא נעשה בעניין. אני סבור שהחינוך הפיננסי חייב להיות חלק מתכנית הלימוד של כל תלמידי ישראל. על הממשלה להקציב ולשריין לשם כך תקציב מתאים שיכנס לבסיס התכנון של משרד החינוך. משרד החינוך

הפחתת הרגולציה המרתיעה את המשקיעים הזרים; הצגת תכנית אסטרטגית אשר תפחית את חששות המשקיעים ותיצור ביטחון ויציבות; מתן עדיפות לחברות הפועלות באמצעים דיגיטליים לכניסה לפעילות בישראל מבלי שיצטרכו להקים לשם כך סניפים הפועלים ברישיון מקומי, לשם כך על הרשות לקבוע כללים שקופים ולא מכבידים אשר יאפשרו לחברות כאלה כניסה קלה ונוחה לשוק המקומי.

לסיום אחל לד"ר משה ברקת הצלחה רבה בתפקידו.

\* הכותב הינו לשעבר נשיא לשכת סוכני הביטוח

בשיתוף רשות שוק ההון יהיו אחראים להכשיר מורים לביצוע הנושא בבית הספר.

למען עתידו של ענף הביטוח, יש חשיבות עליונה להזרמת 'דם חדש' לענף ולפתיחותו לתחרות מצד חברות מחו"ל. ענפים אחרים במשק אשר נפתחו לתחרות מחו"ל יצאו בדרך כלל נשכרים והפכו ליעילים יותר.

כניסת חברות זרות לישראל וכניסת בעלים זרים לחברות הקיימות, יביאו את ענף הביטוח לעידן חדש. לשם כך, אין די בהמתנה פאסיבית למשקיעים זרים (והערמת קשיים לא מעטים על כניסתם לענף הביטוח בארץ) על הממשלה והרשות לזיום ולעודד את כניסתם בין השאר באמצעות נקיטת הצעדים הבאים:



# ביטוחי דירות - האם החברות החדשות הדיגיטליות ישנו את הכללים?

כניסתן של שתי חברות דיגיטליות חדשות לשוק תגביר את השיווק באמצעות האינטרנט ועלולה לגרום לקיטון בהכנסות הסוכן מעמלה | אבל השוק הלא מבוטח גדול מאוד וסוכני הביטוח יהיו חייבים לפעול בדרכים שונות ומתוחכמות על מנת לשמור על חלקם בשוק הדירות ובוודאי על מנת להגדילו

## שוק ביטוחי הדירות (באלפי שקלים)

דירות							
*2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	
899,622	1,702,403	1,652,871	1,619,837	1,608,316	1,569,325	1,515,132	תפוקה
75,999	214,428	146,794	109,447	167,410	67,274	134,744	רווח
8.40%	12.60%	8.80%	6.80%	10.40%	4.30%	8.90%	אחוז הרווח
משכנתאות							
126,554	238,554	237,733	221,861	224,041	231,535	233,536	תפוקה
6,877	17,335	20,662	12,750	8,505	5,069	4,443	רווח
5.40%	7.20%	8.70%	5.70%	3.80%	2.10%	1.90%	אחוז הרווח
סה"כ דירות ומשכנתאות							
1,026,176	1,940,957	1,890,604	1,841,698	1,832,356	1,800,860	1,748,668	תפוקה
82,876	231,763	167,456	122,197	175,914	72,342	139,188	רווח
8.00%	11.90%	8.80%	6.60%	9.60%	4.00%	7.90%	אחוז הרווח

\* התוצאות מתייחסות למחצית הראשונה של 2018

בו, אך רובם מעדיפים לפנות לאלטרנטיבות נוחות יותר (כגון רכב) או למתגמלות יותר. אם נבדוק לדוגמה את שנת 2017 לעומת 2016, ניוכח שרק 16 אלף דירות נוספו למצבת המבוטחים והמשמעות היא שלא היה גידול ריאלי וכי הסוכנים כנראה שלא היו בשטח (שהרי מספר הדירות החדשות שאוכלסו באותה שנה גדול ממספר הפוליסות החדשות שנוספו). בין השנים 2017-2014 נוספו כ-100 אלף דירות מבוטחות בלבד (ממוצע של 35 אלף דירות חדשות בביטוח לשנה).

כיסויים רגילים, רעידת אדמה וזקי מים. בשקלול העמלה (השונה) בין שלושת הרכיבים, העמלה אינה גבוהה (למעט בדירות עתירות תכולה ותכשיטים שאינן שכיחות). לסוכני הביטוח יש הרבה מה לעשות, שהרי בנוסף לפוליסות לדירות שאין להן ביטוח, לחלק גדול יש ביטוח חלקי בלבד, כגון מבנה ללא תכולה או ביטוח ללא רכיב חשוב כגון רעידת אדמה וכן ביטוח ללא כיסוי כל הסיכונים למבוטחים עתירי תכשיטים. לסוכנים יש מרחב פעולה גדול במיוחד לפעול

ביטוח דירות הינו אחד ממוצרי הביטוח המסביר לנו היטב שיש לסוכני הביטוח עבודה רבה, אך רובם מעדיפים להתעסק בתחומי פעילות אחרים.

בישראל יש כ-2.5 מיליון דירות ורק 1.6 מיליון מבוטחים בצורה כלשהי. מתוך אותו מספר של מבוטחים, יש דירות המבוטחות פעמיים (ביטוח מבנה במסגרת משכנתה וביטוח תכולה באמצעות מבטח אחר).

יש גם מספר לא קטן של מבוטחים שיש להם ביטוח כפול במבנה (באמצעות בנקים למשכנתאות מחד גיסא ובאמצעות סוכן ביטוח מאידך גיסא - ומבלי שהמבוטחים יודעים על כך). ל-40%-36% מהדירות בישראל עדיין אין ביטוח!

במגזר הערבי כמעט ואין ביטוחי דירות ואילו במגזר החרדי קיימת פעילות הנמוכה בהרבה מן הממוצע.

בעיקרון, ביטוח דירה הינו מוצר ביטוחי שיש לשווקו ועל המפיצים לשכנע את קהל המבוטחים הפוטנציאלי שיש בו צורך. רק לאחר שהמבוטח הפוטנציאלי מכיר בצורך, ניתן לדבר אתו על המחיר (הפרמיה). לשם השוואה, בביטוחי רכב יש למבוטחים הבנה בסיסית בצורך שלהמוצר ולכן במכירה עוסקים בעיקר במחיר (ביחס לכיסוי וההשתתפות בנזק).

המאמץ שהסוכן צריך לעשות במכירת פוליסת דירה גדול במיוחד ובעיקר לאוכלוסייה שלא חוותה נזקים בשנים האחרונות. רמת התגמול של הסוכן בפוליסת דירה, לעומת זאת, קטנה בהרבה מהעמלה בגין רכב ממוצע (בשקלים) למרות ש"האחוזים יותר גבוהים".

אם משקללים את פרמיית הדירה ועמלת הסוכן, הן כוללות שלושה רכיבים עיקריים:





## ערוצי השיווק של ביטוחי הדירות

פוליסות הדירה משווקות בישראל על ידי שלושה גורמים עיקריים:

**א. באמצעות סוכנים** - המוכרים פוליסות של 11-12 חברות ביטוח.

**ב. באמצעות בנקים למשכנתאות** - המוכרים ביטוחי מבנה אגב משכנתה באמצעות סוכנויות ביטוח ספציפיות.

**ג. ביטוחים ישירים** - באמצעות שתי חברות: ביטוח ישיר ו-AIG (הפועלת ב"קטן", גם עם סוכנים).

ראוי לציין, שגם בכמה חברות קונבנציונאליות מסורתיות קיימת אופציה לרכוש ביטוח באופן ישיר, ללא סוכן.

הבנקים למשכנתאות לא הקטינו פעילות למרות ההקשחה הרגולטורית (כולל קיטון וקיבוע העמלות והגברת התחרות/שקיפות). מכיוון שהם מוכרים ביטוחי מבנה בלבד ובהתאמה למשכנתה - הרי החלק שלהם בתפוקה הינו כ-13% בלבד למרות המספר הגדול (יחסית) של מספר מבטוחים.

ניתן להסיק שהסוכנים הפועלים בביטוחי דירות מוכרים במוצע פוליסה גדולה יותר הכוללת בנוסף לרכיב המבנה גם רכיב תכולה בחלק ניכר מהפוליסות. עם זאת, הסוכנים נכשלו בהגדלת מספר הדירות המבוטחות וכן בפעילותם מול הבנקים וסוכנויות הביטוח שלהם. אם נבדוק את ביטוחי הדירות לעומק, נוכל

להבחין שביטוחי הדירות רווחיים מאוד עבור חברות הביטוח. מדובר על רווח מצרפי של יותר ממיליארד שקלים בשבע השנים האחרונות, ממוצע של כ-153 מיליון שקלים לשנה - יותר מ-9% מהפרמיה ברוטו!

בשנת 2017 לדוגמה, רווחי ביטוחי הדירות הגיעו ל-12.5% ממחזור הפרמיות (214 מיליון מתוך 1,702 מיליון שקלים) - הרבה מעל הממוצע.

גם בשנים קשות בהתייחס לתביעות (כגון 2013) כתוצאה משיטפונות ונזקי חורף קשים, תחום הדירות ייצר רווחיות נאותה כמעט לכל חברות הביטוח.

לא כל החברות פעילות בתחום של הבנקים למשכנתאות, אך ראוי לציין שכל החברות הפעילות במסגרת הבנקים למשכנתאות עובדות גם באופן חזק מול ערוצי הפצה נוספים ובעיקר הסוכנים.

## הביטוחים הישירים: רווחיות כפולה מהתפוקה

התפוקה של ביטוחי הדירות מסתכמת היום בכ-2 מיליארד שקלים לשנה, כאשר כ-87% מהם שייכים לביטוחי דירות באמצעות היצרנים והסוכנים (חלקם באמצעות חברות ביטוח ישירות) ושאר ה-13% באמצעות הבנקים למשכנתאות ובגיבוי החברות הגדולות. הגידול של תפוקת ביטוחי הדירות בין השנים

הרווחיות של תחום ביטוחי הדירות. באותה תקופה (2012-2017) הצליחו המבטוחים הישירים (ביטוח ישיר ו-AIG) להגדיל את התפוקה ב-37% (ללא ביטוחי משכנתאות - שם אותן חברות כמעט ולא פעילות). נכון להיום, חלקן של החברות הישירות בנתח השוק הוא כ-17% והן בכיוון מעלה. אם ננטרל את פעילות הישירים, נוכל להבחין שהסוכנים הגדילו רק במעט את מספר הדירות המבוטחות.

בשורת הרווח, החברות הישירות מייצרות לאורך זמן רווחיות כפולה לפחות מחלקן בתפוקה. ב-2017 לדוגמה, החברות הישירות היו כ-16.6% בתפוקה ו-32.1% מהרווחיות. בימים אלו נכנסות לפעילות בשוק שתי חברות ביטוח חדשות. יש להניח שהן יפעלו חזק בשוק ביטוחי הדירות. מבחינת הסוכנים, יתכן שהם יוכלו להסתייע בחברות החדשות על מנת להגדיל את נתח השוק, אך קיימת אפשרות שהחברות החדשות וכן חברות קיימות שיעברו לשיטות הפצה אינטרנטית/דיגיטלית באמצעות הכנסת טכנולוגיה חדשה (נוסח הכשרה באפליקציית הרכב go) - עלולות לגרום לקיטון בהכנסות הסוכן מעמלה, שהרי השימוש בטכנולוגיה צריך להקטין הוצאות (כולל עמלה). חלק מאותן חברות חדשות וישנות שיגבירו את השימוש בטכנולוגיה, ירצו לחסוך בעלויות ההפצה.

השוק הלא מבוטח גדול מאוד ויש מקום לכולם. סוכני הביטוח יהיו חייבים לפעול בדרכים שונות ומתוחכמות על מנת לשמור על חלקם בשוק הדירות ובוודאי על מנת להגדילו. עדיין יהיה קושי בהגדלת הכנסות. בנוסף לבנקים למשכנתאות והמבטוחים הישירים, ייכנסו עכשיו לשוק גם שתי חברות דיגיטליות, אך כפי שנכתב לעיל, יש מקום לכולם ואפשר להגדיל הכנסות.

סוכנים שיזהו את ההזדמנות בביטוחי הדירה יוכלו להיערך למצב המשתנה ולצאת מחוזקים. יתכן שהמחירים ירדו ויתכן ותהיה השפעה על הרווחיות בעתיד, אך הרכבת כבר יצאה מהתחנה.

סוכנים שיזהו את ההזדמנות בביטוחי הדירה יוכלו להיערך למצב המשתנה ולצאת מחוזקים. יתכן שהמחירים ירדו ויתכן ותהיה השפעה על הרווחיות בעתיד, אך הרכבת כבר יצאה מהתחנה.

סוכנים שיזהו את ההזדמנות בביטוחי הדירה יוכלו להיערך למצב המשתנה ולצאת מחוזקים. יתכן שהמחירים ירדו ויתכן ותהיה השפעה על הרווחיות בעתיד, אך הרכבת כבר יצאה מהתחנה.

\* הכותב הינו יועץ לפרויקטים ביטוחיים

מספר הדירות המבוטחות בביטוח מקיף-דירות וביטוח דירות שנמכרו באמצעות סוכנויות הבנקים למשכנתאות בשנים 2014-2017 (באלפים)



מקור: רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

קבוצת תמיר חישובים

**משנים**

**את חוקי המשחק!!!**

**בדיקת עמלות לסוכני ביטוח ללא עלות ראשונית!**

בדיקת עמלות ללא תשלום ראשוני, עבור סוכנים הפעילים 10 שנים ומעלה,  
הבדיקה תיכלול עמלות שנתקבלו מחברת **כלל ביטוח** בלבד.





# בין מעמדו המיוחד של סוכן הביטוח לבין רשלנות מקצועית

מקרים שונים מלמדים על הקלות שבה סוכן ביטוח או סוכנות ביטוח יכולים למצוא עצמם חשופים לתביעת רשלנות - דבר המחייב ערנות מוגברת, קביעת נהלים ושמירה עליהם, מילוי אחר הוראות חוזרי שוק ההון ביטוח וחיסכון כאשר אלו נבחנים ממספר נקודות מבט שונות - גם בהיות סוכן הביטוח שלוח של חברת הביטוח וגם בהיותו שלוח של המבוטח

עליה כל חובה שבדין ליידע את המבוטח על סיום הפוליסה ואי האפשרות לחדשה. עם זאת, נעשו מספר ניסיונות להתקשר למבוטח וליידעו אך הוא לא טרח להשיב.

בראשית פסק הדין ציין בית המשפט, כי הפוליסה של התובע לא חודשה משום חסימת האפשרות לבטח אצל שתי חברות הביטוח היחידות שעמן עובדת הסוכנות נוכח מדיניות של אותן חברות לפיהן נחסמות אפשרות לצרף לביטוח מבוטח שיש לו מעל תביעה אחת במשך 3 שנים. נקבע בהקשר זה, כי לתובע לא הייתה כל ידיעה כי סוכנות הביטוח שלו עובדת רק עם שתי חברות ביטוח ולא היה מודע "לרזי" המדיניות הביטוחית של אותן החברות. השאלה שנבחנה

לאירוע, לפיצוי בגין הנזקים שנגרמו לו כתוצאה מהשוד (סופו של השוד היה בפציעתו של התובע ואשפוזו בבית החולים ונזקים חמורים למונית, שנמצאה מאוחר יותר על ידי משטרת ישראל).

התובע טען, כי לאחר השוד התברר לו בשיחה עם סוכנות הביטוח, כי אין לו כיסוי ביטוחי (לא ביטוח חובה ולא ביטוח מקיף). התובע באותו מקרה טען, כי בוטח במשך שנים באמצעות אותה סוכנות והחידוש התבצע תמיד ללא בעיות. בעל המונית טען, כי היה על סוכנות הביטוח להודיע לו על סיום הפוליסה ואי אפשרות לחדשה ומשלא עשתה כן התרשלה כלפיו. סוכנות הביטוח טענה להגנתה, כי לא מוטלת

לא אחת מוצאים עצמם סוכן הביטוח או סוכנות ביטוח נגררים לבית משפט בטענות לרשלנות, בין אם יחד עם חברת ביטוח רלבנטית ובין אם לבד. אחד ממקרים אלו שנתאר בתמצית להלן התגלגל לפתחו של בית המשפט השלום בתל אביב ומחדד נקודות מהותיות בנוגע לנושא רשימה זו.

עניין לנו בבעלים של מונית, שנשדדה ונגרם לה נזק כבד, ובעל המונית גילה לאחר קרות האירוע, כי פוליסת הביטוח של המונית פקעה לפני שבוצע השוד ולא חודשה, מבלי שקיבל על כך הודעה כלשהי.

התביעה הוגשה כנגד סוכנות הביטוח של הנהג וכנגד חברת הביטוח שביטחה אותו עובר

השאלה הבאה (זו מובאת כלשונה מהטעם שממנה ניתן לקרוא את הטון והדרך שבה בית המשפט רואה את תפקיד סוכנות הביטוח): "האם בגלל שלא היה לה [לסוכנות] כבר אינטרס כלכלי, כיוון שלא יכלה לבטח אותו אצל אחת החברות שהיא עובדת איתן, היא הפקירה את התובע/המבוטח שלה, שסמך עליה מזה שנים? בכל מקרה, חובתה הייתה להודיע לו על פקיעת הכיסוי הביטוחי".

לאחר מכן, עבר בית המשפט לבחון את שאלת ההתרשלות. עדה מטעם סוכנות הביטוח העידה, כי בסמוך למועד פקיעת הביטוח, היא ניסתה ליידיע את התובע על כך טלפונית אך התובע לא ענה ולא יצר קשר. על פי בית המשפט, גם בהנחה שאכן נעשו ניסיונות טלפוניים שלא צלחו, אין בכך כדי לפטור את הנתבעת מחובתה. בנסיבות אלה, כדי למלא את חובתה, היה על סוכנות הביטוח, לפי פסק הדין, לשלוח לתובע מבעוד מועד מכתב רשום, המסביר בדיוק מדוע לא ניתן לחדש לו את הביטוח ו/או לעשות פוליסה חדשה באמצעות הסוכנות, ולתת לו זמן סביר כדי שיוכל לעבור לסוכן חדש שירכוש עבורו ביטוח.

לבסוף, בית המשפט ראה לנכון לחייב את סוכנות הביטוח ב-70% מנזקי המבוטח לאחר שמצא, כי יש אחריות גם למבוטח שבמקרה זה הוא נהג מונית ומצופה ממנו כי יבדוק שהוא נוהג עם ביטוח תקף.

כך או אחרת, מקרה זה, כמו גם מקרים דומים, מלמדים על הקלות שבה סוכן ביטוח או סוכנות ביטוח יכולים למצוא עצמם חשופים לתביעת רשלנות - דבר המחייב ערנות מוגברת, קביעת נהלים ושמירה עליהם, מילוי אחר הוראות חוזרי שוק ההון ביטוח וחיסכון כאשר אלו נבחנו ממספר נקודות מבט שונות - גם בהיות סוכן הביטוח שלוח של חברת הביטוח וגם בהיותו שלוח של המבוטח. לצד האמור יש להקפיד על עריכת ביטוח אחריות מקצועית שיהלום ככל הניתן את הסיכונים של הסוכן או הסוכנות הרלבנטית.

בשולי הדברים נוסף, כי אי אפשר גם להתעלם מהדרך שבה נתפש תפקידו של סוכן הביטוח כאשר מתנהל הליך בבית המשפט דבר המצריך הבנה עמוקה והיכרות רבה של עולם הביטוח כדי לשקף נאמנה את תפקידו בבית המשפט אשר הוא הוא אשר מכריע בסופו של יום בהליכים המתנהלים בבית המשפט.

\* הכותב הינו עו"ד ממושרד ג'ון גבע, הדר ושות'



גם שלוח של המבוטח. על פי בית המשפט באותו עניין, דואליות שילוחית זו אינה טיפוסית להרבה בעלי מקצוע או נותני שירותים למיניהם ואולם, התפיסה לפיה סוכן הביטוח הוא שלוח של חברת הביטוח, אינה שוללת את האפשרות שיהיה גם נציג ושלוח של המבוטח עצמו.

לגבי חובת הזהירות הקונקרטיה למקרה שנדון נקבע, כי העובדה, ששנה אחר שנה חודשה פוליסת הביטוח של המבוטח באמצעות סוכנות הביטוח, ללא כל הסתייגות כאשר באמצע התקופה סוכנות הביטוח החליפה פעמיים את המבטחת, יוצרת חובת זהירות קונקרטיה של סוכנות הביטוח כלפי התובע. עוד לפני בחינת שאלת ההתרשלות, בית המשפט העלה את

לפיכך היא האם, בנסיבות אלו, יש לסוכנות חובה ליידיע את המבוטח על כך, להפנותו לחברת ביטוח אחרת או האם לא מוטלת עליה כל חובה?

### חובת זהירות מושגית

בית המשפט מצא, כי לסוכנות הביטוח חובת זהירות מושגית הנובעת מכך שיש לה "ידע עדיף" והלקוח פונה וסומך על עצתה ועל ההתנהלות הארגונית שלה. בית המשפט ציין את "הדואליות השילוחית" שבה מצויה סוכנות הביטוח, באשר סוכן הביטוח הוא שלוח של חברת הביטוח לעניינים המנויים בסעיפים 33-36 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981, אך הוא



# חדלות פירעון ושיקום כלכלי - אחריות דירקטורים

בספטמבר 2019 ייכנס לתוקף החוק שעורך רפורמה והסדרה מקיפה ואחידה של דיני חדלות הפירעון של יחידים ושל תאגידים | מתי בית המשפט יהיה רשאי להורות כי דירקטור או מנהל כללי יישא באחריות כלפי התאגיד לנזקים שנגרמו לנושי התאגיד? | באילו אמצעים סבירים עליהם לנקוט?

כדי לצמצם קושי זה, מוצע למנות בסעיף 288 (ב) (1) להצעת החוק שורה של פעולות שביצוען, יחד עם נקיטת אמצעים להערכת מצבו הכלכלי של התאגיד, יקימו חזקה שהדירקטור נקט אמצעים סבירים לצמצום חדלות הפירעון. ואלו הפעולות:

א. קבלת שירותים מקצועיים מגורמים המתמחים בשיקום תאגידים.

ב. ניהול משא ומתן עם הנושים לשם הגעה להסדר חוב.

ג. פתיחה בהליכי חדלות פירעון... לכן, אם התאגיד החל במשא ומתן מוגן, קמה חזקה חלוטה לכך שהדירקטורים נקטו את הפעולות הנדרשות למניעה או צמצום חדלות הפירעון במועד מתאים.

החובה לפעול לצמצום היקף חדלות הפירעון חלה מהמועד שבו ידע הדירקטור או שהיה עליו לדעת כי התאגיד נמצא בחדלות פירעון. קיים קושי לקבוע בצורה אובייקטיבית ומדויקת את נקודת הזמן שבה עובר תאגיד ממצב של סולבנטיות למצב של חדלות פירעון. לכן מוצע כי נקודת הזמן שממנה תחול החובה תיקבע בהתאם ליכולותיו הסובייקטיביות של הדירקטור, שהוא בעל היכולת המיטבית לדעת את מצבו של התאגיד לאשורו. יהיה ניתן לתבוע דירקטור שהפר את חובתו לפי סעיף זה רק לאחר מתן צו לפתיחת הליכים לגבי התאגיד...

תכליתו העיקרית של ההסדר המוצע היא לקבוע מסגרת דיונית מהירה ויעילה לתביעת

בנוסף, הדירקטור או המנהל כללי לא יהיה חייב אם הוכיח כי הסתמך בתום לב הסתמכות סבירה על מידע לפיו התאגיד אינו נמצא בחדלות פירעון. עוד קובע החוק כי על אף האמור בסעיפים 259 ו-260 לחוק החברות, חברה אינה רשאית לפטור דירקטור או מנהל כללי מאחריותו זו או לקבוע הוראה בתקנונה המאפשרת לשפות דירקטור או מנהל כללי בשל הפרת חובתו כאמור.

בקשה לפיצוי או להשבה אשר מוגשת נגד הנאמן, או מי שפעל מטעמו או נגד כונס הנכסים, יכולה להיות מוגשת בנוסף גם על ידי החייב או נושה של התאגיד.

יש להדגיש כי בחוק זה מוגדר "בעל תפקיד", בתאגיד - יזם התאגיד, נושא משרה בתאגיד, הנאמן או מי שפעל מטעמו וכן כונס נכסים. הוראות אלה יחולו גם על מי שמילא בפועל תפקיד של דירקטור גם אם לא מונה כדין לכה.

## מתוך דברי ההסבר של הצעת החוק:

"החובה לפעול לצמצום היקף חדלות הפירעון מוטלת רק על דירקטור בחברה ועל מי שממלא תפקיד דומה בשותפות, ולא על כל נושאי המשרה בתאגיד... זאת משום שהדירקטורים הם בעלי היכולת לכוון את פעילות התאגיד ולפעול לצמצום היקף חדלות הפירעון. מהות החובה החלה על הדירקטור היא לנקוט אמצעים סבירים לצמצום היקפה של חדלות הפירעון. חובה זו אינה מוגדרת באופן ברור ועלולה להקשות על הדירקטורים לדעת כיצד בדיוק עליהם לנהוג.

בחודש מרץ 2018 התפרסם חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018 - אחריות דירקטורים, אשר עתיד להיכנס לתוקף ב-15 בספטמבר 2019. החוק עורך רפורמה והסדרה מקיפה ואחידה (למעט הסדרים ייחודיים לפי העניין) של דיני חדלות הפירעון הן של יחידים והן של תאגידים.

במאמר זה, אתמקד אך ורק בנושאים שעניינם אחריות הדירקטורים ובעלי התפקיד לחדלות הפירעון של התאגיד, כפי שהם מופיעים בפרק ח' סעיפים 288-292 לחוק.

## חקיקה:

סעיף 288(א) קובע כי אם דירקטור או מנהל כללי ידע או היה עליו לדעת כי התאגיד נמצא בחדלות פירעון ולא נקט אמצעים סבירים לצמצום היקפה, בית המשפט, רשאי לאחר מתן הצו לפתיחת הליכים לגבי התאגיד, להורות כי הם יישאו באחריות כלפי התאגיד לנזקים שנגרמו לנושי התאגיד.

ומהם אותם אמצעים סבירים שיש לנקוט? לצורך זאת נקבעה בחוק חזקה כי האמצעים הסבירים לצמצום היקף חדלות הפירעון של התאגיד, יחשבו:

- (1) קבלת סיוע מגורמים המתמחים בשיקום תאגידים;
  - (2) ניהול משא ומתן עם נושי התאגיד כדי להגיע עמם להסדר חוב;
  - (3) פתיחה בהליכי חדלות פירעון.
- חזקה זו מקנה הגנה מפני האחריות המוטלת.



# מובילים בכל דרך



## שלמה Sixt רשת מוסכים ושרותי דרך

מתחייבת להמשיך ולהוביל את עולם שירותי הדרך בישראל ובדגש,  
בקרב סוכני הביטוח!  
סוכן, מקומך עם הטובים ביותר!



השאלה היא האם המועד בו ננקטו הליכים אלו הוא המועד הסביר לנקיטתם? אולי נקטו בהליכים אלה מאוחר מדי, או שמא מוקדם מדי?

האם יישמו בתי המשפט בהקבלה את הגנת שיקול הדעת העסקי לפיה ככל שהחלטת נושא המשרה עומדת במבחן הפרוצדורלי הקבוע בסעיף 288(ב), בית המשפט לא יוסיף ויבחן האם ההחלטה עומדת בנורמת ההתנהגות הנדרשת ולא יבחן את ההחלטה לגופה על מנת לוודא כי אינה רשלנית?

והרי הרציונאל העסקי העומד לצד הפעלת הגנת שיקול הדעת העסקי אינו זהה! שם הרצון הוא לעודד יזמות עסקית ללא מורא תביעות תלויות תוצאה וכאן, הרצון הוא להגן על ציבור הנושים בערוב ימיה של החברה ולא על החברה עצמה. ימים יגידו.

### פטור ושיפוי - לא. ביטוח - כן!

ראוי לציין עוד, כי הפרת חובה זו אינה ברת שיפוי על ידי התאגיד ואף לא ניתן לתת פטור לגביה. כל שניתן לעשות הוא לבטח גם מפני הפרת חובה זו.

האם פוליסות נושאי המשרה הקיימות מקנות הגנה מפני הפרת חובה זו?

במרבית הפוליסות, הגדרת מעשה שלא כדין (wrongful act), הינה רחבה ולא ספציפית, ולכן כרגע אין מניעה להחלת הכיסוי על הפרה זו. עם זאת, מבטחים אינם ששים לבטח מפני תוצאות עסקיות של עסק, ובודאי לא כזה הנמצא בערוב ימיו. לפיכך, צפו לשינוי או לרצון לצמצם את תחולתו.

### בעל תפקיד

עוד יש לשים לב להגדרה הרחבה של "בעל תפקיד" בסעיף 289 (ג) - בנוסף לנושאי משרה, גם היזם, גם הנאמן או כונס הנכסים חבים במקום בו הפרו את חובותיהם, כל אחד בציר זמן שונה כמובן. לעניין הנאמן או כונס הנכסים הכוונה להפרת חובותיהם בניהול החברה לאחר שנפתח נגדה כבר הליך על פי חוק זה. לגבי בעלי תפקיד אלה, אין שיפוי בפוליסת נושאי המשרה ועליהם לדאוג לבטיח אחריותם המקצועית בנפרד ובאופן ספציפי.

\* הכותבת הינה עו"ד העוסקת ביעוץ משפטי ובליטיגציה בין היתר לסיכונים מורכבים

סוביקטיבית לגמרי ותיבחן לפי שיקול דעתו של הדירקטור.

### מה בין חזקה זו להגנת שיקול הדעת העסקי?

האם ניתן ליישם את הגנות כלל שיקול הדעת העסקי שנפסקו בפסה"ד בע"א 7735/14 ורדניקוב נ' אלוביץ' ולאחרונה, בפירוט וניתוח על ידי השופט גרוסקופף בתא' (מרכז) 47302-05-16 בטר פלייס בפירוק נ' שי אגסי ואח', גם על חובה חדשה זו? האם גם לגבי קיומה של חובה זו לצמצום היקף חדלות הפירעון ניתן יהיה ליישם את המבחן הפרוצדורלי האמור בסעיף 288 (ב)? לכאורה כן (למרות שמטרת הסעיף אינה הגנה על החברה אלא על נושיה). הרי מדובר בחזקה אותה קבע המחוקק.

בעלי עניין בתאגיד שהפרו את חובתם כלפי התאגיד. משום כך מוצע להגדיר לעניין זה את המונח 'בעל תפקיד'."

### חובה חדשה:

מדובר אם כן בחובה נוספת על החובות המוטלות על הדירקטורים בחוק החברות. לא במסגרת חובות האמון ולא במסגרת חובות הזהירות, אלא חובה נפרדת ועצמאית כלפי נושים. הגם שהחזקה אותה מחיל החוק בדבר קיום חובה זו והגנה מפני תביעה, היא על ידי עצם נקיטת אחד משלושה צעדים על ידו - קבלת סיוע מגורמים המתמחים בשיקום תאגידים; ניהול משא ומתן עם נושי התאגיד כדי להגיע עמם להסדר חוב; פתיחה בהליכי חדלות פירעון, הרי המועד מתי לנקוט באחד הצעדים הנ"ל, הינה



פריצה למחשבי העסק של האקדוחות שלך  
היא כנראה רק עניין של זמן!



**חדש במגדל!**

## **ביטוח סייבר שמגן על העסק של הלקוחות שלך כל הזמן!**

**הצע עוד היום ללקוחותיך את מגדל סייבר לעסק הכולל:**

- **כיסוי עלויות ואובדן רווחים** עקב אירוע אבטחת מידע וכיסוי בגין סחיטת סייבר
- **כיסוי חבות המבוטח כלפי צד שלישי**
- **רק במגדל - שירות סקר אבטחת מידע ללא עלות!**
- **חיתום מהיר ודיגיטלי**
- **מוקד סייבר 24/7**

לפרטים נוספים ניתן לפנות למנהלי השיווק במרחבים



מגדל חברה לביטוח בע"מ  
המידע האמור הוא מידע כללי בלבד ולא ישמש לקביעת החובות והזכויות עפ"י תנאי הפוליסה או ככלי לפרשנות. התנאים המחייבים הם תנאי הפוליסה בלבד ובכל מקרה של סתירה בין עלון זה לבינים, יגברו תנאי הפוליסה. האמור בעלון זה אינו תחליף ליעוץ המתחשב בצרכים המיוחדים של כל אדם.



# כשחולה פוגש בחוק ההסדרים

כיצד פגע חוק ההסדרים במימוש זכויות של עמיתי קופות החולים השונות בעת תביעה? | וכמה שפר עליהם מזלם של המבוטחים אשר ברשותם פוליסת בריאות ותיקה

התקנון ללא חובת דיווח לעמית הקופה. הרי זה המשמעות של התקנון לעומת החוזה המשפטי שהוא פוליסת ביטוח.

## המשך הפוליסות הקבוצתיות כפרטיות

מקרה טרי של חולה סרטן כבד אשר טיפלנו לאחרונה בתביעתו. ברשות המבוטח שתי פוליסות בריאות. המבוטח פרש מארגון ורעייתו פרשה מארגון אחר והם החליטו בזמן הפרישה להמשיך את הפוליסות הקבוצתיות כפרטיות, היות והם הבינו שמצב בריאותם השתנה ויתכן שימשיכו לממש את זכויותיהם בעתיד כפי שהיה עד היום.

למזלם, הפוליסות שברשותם טרם הרפורמה כלולות את סעיף הפיצוי (להזכירכם, באם לא הפעילו את הפוליסה, קיבלו פיצוי בכפוף לתנאי הפוליסה בחברות השונות). ברשותם פוליסה אחת משלימת שב"ן והשנייה פוליסה משקל ראשון.

המבוטח חלה במחלה קשה וחובה עליו לעבור ניתוח כריתה של גידול מהכבד. המבוטח בחר את אחד הרופאים המובילים בענף היות וידוע שסיכויי ההצלחה שלו גבוהים מאוד. הוא בעל ניסיון עשיר בניתוח מסוג זה, עובד עם צוות בכיר מאוד וידוע שסיכויי ההחלמה מהירים מאוד. הרופא דרש עבורו ועבור כל צוותו (עוזר ומרדים) 80 אלף שקלים לא כולל מע"מ. הרופא לא עובד עם קופת חולים ולא עם חברות ביטוח. הוא בעל קליניקה של מומחים, בעל שם ידוע.

העברתי את מסמכי התביעה לחברות הביטוח. שתי החברות קיבלו על עצמן את החבות ללא עוררין והציעו לי את סכומי התקרות אשר הן משלמות לרופא בהסכם על ניתוח זהה.

לאחר כמה זמן קיבלתי הודעה מהמבוטח, שהציפה אותי בתחושת סיפוק. בהודעה נכתב בין היתר: "היינו בברור אצל רופא כבד. הוא מרוצה מאוד מהניתוח ומהשיקום וגם מרוב בדיקות הדם, תפקודי כבד וכו'. אנחנו מאוד שמחים ורצינו לשתף אותך. כמו כן, שתי חברות הביטוח הזרימו כבר את הכסף".

## הכסף נכנס לקופת החולים

הסכומים אשר הוצעו שונים בין החברות, אבל סכומים מכובדים. קיבלנו החלטה מי תשלם את האשפוז. את השתלים באמצעות התחייבות ישירות לבית החולים ואת הסכום שהוצע נתבע

גם נושא הייעוץ אצל רופא מומחה רוכב על חוק ההסדרים החל מיולי 2016. כלומר, טרם כניסתו של החוק לתוקף ניתן היה לקבל החזר בגין יעוץ שלוש פעמים בשנה בתנאי שהרופא מנהל מחלקה או סגן מנהל מחלקה. סכום החזר היה נקוב וניתן לשינוי בכפוף לתנאי



בחדש יולי 2016 נכנס לתוקפו חוק ההסדרים אשר גרם לבלבול בזכויות ולקיחת החירות האישית של עמיתי הקופה, אשר ברשותם הרחבה של הביטוח המשלים. חוק ההסדרים קבע שרופא חייב להיות בהסדר של הקופה בלבד. טופס ההתחייבות לניתוח מכסה אך ורק רופא **בהסדר הקופה**, חדר ניתוח, אשפוז ומשתלים. עמית הקופה משלם השתתפות עצמית בלבד.

מסתבר שלחוק ההסדרים יש חוליות שהופכות לשרשרת מאוד ארוכה.

❖ אם הרופא לא בהסדר - תינתן דחייה.  
❖ אם הרופא בהסדר והפרוצדורה לא בהסדר - תינתן דחייה.

❖ אם הרופא בהסדר והפרוצדורה בהסדר ובית החולים לא בהסדר - תינתן דחייה.

כלומר, כדי לקבל התחייבות מהקופה, שלושת הקריטריונים חייבים להתקיים.

מי מבין עמיתי הקופה מכיר ומבין את המשמעות של החוק ומדוע הנושא עולה כל פעם מחדש?

כאשר uncle מרפי מחליט לבקר, כל הפרטים צפים, מאכזבים ומתסכלים את החולה ואז מתחילים התלונות והכעסים והתשובה ברורה: זהו חוק שבית המחוקקים הצביע עבורו. עובדה. עמית קופה אשר משלם את ההרחבה למשלימים השונים, לא מבין מה עומד מאחורי חוק ההסדרים ומאחורי חוק הצינון שממש מהדק את האזיקים לידיים. העמית מאמין שכאשר יצטרך יקבל מענה, היות ומשלם פרמיה חודשית ולפעמים גם כפל פרמיה, היות שרכש הרחבה להרחבה של המושלם.

היות ועד שלא תובעים לא יודעים.  
**אם למבוטח לא היה ביטוח פרטי, היה עליו לבחור רופא שבהסכם ולעבור את הפרוצדורה בתנאים של הקופה. האם זה נכון ומקובל, להחליט על גורל אישי של החולה? להחליט עבורו מי ינתח אותו? לבטל את אפשרות הבחירה מחוץ לרשימה של הרופאים שבהסכם הקופה? לקחת את חירות הבחירה מאדם חולה אשר חרד לגורלו בגיל 67 שהאופק עוד רחוק עבורו? עקב המצוקה של החולים, אולי צריך לחשב מסלול מחדש?**

**ומה לגבי הכרה בתשלום מס ערך מוסף?**  
במעמד התשלום מופקת חשבונית מס קבלה למבוטח שכוללת 17% מע"מ. במקרה של הניתוח הנדון שולמו 13,600 שקלים עבור מע"מ. מדוע על החולה לספוג את המס הנוסף במקרה הזה? הרי המבוטח שילם מס לחוק בריאות, פרמיות למושלם ולא קיבל השתתפות אפילו בשקל אחד. במסגרת התנדבותי לזכר אמא שלי, אני מממשת זכויות לחולי סרטן בעמותת "יד תמר". חלק מהזכויות שניתנות, זה פטור ממס הכנסה מלא או חלקי. כל אחד לפי מצבו כמובן. לכן, חובה לבדוק כיצד ניתן לעזור גם בהחזר המע"מ אם בכלל (אולי זה החלק התמים שבי).

## התוצאה

**קופת החולים מציעה פתרון לעמית על פי הכלים שברשותה והרופאים שבהסדר. חוק ההסדרים מאפשר לקופות החולים לדחות תביעות על פי חוק ולהשאיר את התשלום בגין הניתוח הנדרש בקופה. במקביל, החולה מחליט את ההחלטות האישיות שלו לגבי גורלו האישי ומזל שברשותו ביטוח פרטי ותיק שניתן לממשו. חשוב לציין, שלא תמיד המעבר לפוליסה האחידה הוא נכון. כאן נמדדת המקצועיות שלנו, סוכני הביטוח, בקבלת ההחלטות וההסברים בכפוף לצרכי המבוטח, תנאי הפוליסה, מצב הבריאות - ואל נשכח את עתידו הבריאותי והפיננסי גם יחד.**  
חובה למפות את כל התהליך טרם ניתנת המלצה למעבר. האחריות המקצועית היא שלנו, שימרו עלייה מכל משמר.  
"עולם של בריאות לכולנו".

**\* הכותבת הינה סוכנת ביטוח, חברה במועדון סוכנים בכירים MDRT, מנהלת שותפה בחברת "עולם הבריאות"**



**התוצאה - מביטוח המשלים לא ניתן לקבל אפילו "פרוטה" אחת עקב חוק ההסדרים. להיפך, הקופה הכניסה לקופתה, תרתי משמע, סכום לא קטן.**

בנוסף, על המבוטח לעבור בדיקת דימות PET CT, אשר אמורה להיות ממומנת על ידי חוק בריאות ממלכתי. גם כאן הקופה דחתה בטענה שאין תוצאות ביופסיה. פנינו לפוליסה ותחת פרק בדיקות אושרו 4,000 שקלים מתוך 5,000 שקלים מההוצאה בפועל.

כל אזרח במדינה מחויב לשלם מס בריאות - אחוז שנקבע משכרו - כדי לקבל שירותי בריאות. זו פגיעה רצינית בזכויות שרק במעמד התביעה המבוטח מבין את משמעותו של החוק.

אם תשאלו את עמיתי הקופה מה משמעות חוק ההסדרים - לא תקבלו תשובה חד משמעית,

לאחר הניתוח. החברה השנייה תשלם את הפיצוי בגין הניתוח היות ולא תבענו את הפוליסה, סכום שידוע מראש. ביחד הגענו ל-64,388 שקלים ועוד 18,500 שקלים בגין שתלים וכמובן כל נושא האשפוז מרדים ופתולוגיה.

ביקש המבוטח בתמימותו שנתבע את היתרה מהמשלים בקופה כפי שהיה ניתן לעשות טרם כניסתו של חוק ההסדרים לתוקף וכך לא יישאר בחיסרון כיס. זה הרגע שהמבוטח, עמית הקופה, נפגש עם משמעות חוק ההסדרים שמאוד הכעיסה, אכזבה ותסכלה והביעה בפניו את חוסר העצמאות וקבלת ההחלטות באופן אישי, בה בשעה שתשלום בגין ההרחבה למשלים היא החלטה אישית שמשלמים עלייה באופן פרטי, היות וחוק בריאות ממלכתי לא תמיד יכול לתת את הפתרונות.



# אופניים חשמליים - לסוכני ביטוח

מספר הנפגעים בתאונות שבהן מעורבים אופניים וקורקינטים חשמליים עולה מדי שנה | אבל נדמה כי דווקא עולם הביטוח מזדחל בהבנתו את הפוטנציאל הביטוחי הגלום בכלים האלו | והכנסת, שיכולה לפעול כמחוקק בכל הקשור לביטוח חובה, מפקירה את האזרחים ללא ביטוח

## פתח דבר

בשנים האחרונות נדמה כי סוגיית האופניים החשמליים מסרבת לרדת מסדר היום הציבורי. נדמה כי הציבור הישראלי הבין במהרה הן את הפוטנציאל התחבורתי בכלים אלה והן את הסיכונים הטמונים בהם. על אף מרכזיותו של הכלי הזה בסדר היום, נדמה כי דווקא עולם הביטוח מזדחל בהבנתו את הפוטנציאל הביטוחי הגלום באופניים החשמליים. ואל לנו לשכוח את כנסת ישראל, אשר הזדחלות בהבנת הנושא תהיה לה למחמאה. כמחוקק שיכול לעשות מעשה, אך בפועל לא עושה דבר בכל הקשור לביטוח חובה של כלי רכב זה, מפקירה הכנסת את אזרחיה ללא ביטוח שיבטיח את שלומם של הרוכבים וכל נפגע אחר כתוצאה משימוש בכלים אלו.

## רקע היסטורי

נוכח, הגל הגדול של חדירת כלים אלו אל חיינו התרחש בשנים 2010-2011, ומאז 2013 נרשם זינוק של יותר מ-50% בהיקף השימוש באופניים חשמליים בישראל, לפי נתוני גיאוקרטוגרפיה. פתרונות הניידות הפשוטים והזולים (זוג אופניים

חשמליים נמכר כיום במחיר שמתחיל ב-2,000 שקל) התחילו כאופנה בקרב ילדים ונוער, אך עד מהרה התפשטו לקהלים בוגרים יותר. הערכות שונות מדברות על מעל רבע מיליון אופניים חשמליים כיום בכבישי ישראל, ועוד מספר לא ידוע של קורקינטים ממונעים.

לאורך שנים אלה השתנתה התפישה של מערכת המשפט כלפי הכלים הללו, באשר בשנת 2010 פס"ד בעניין שפורן קבע כי ייעודו העיקרי של קורקינט חשמלי הוא בכלל צעצוע לשעות הפנאי ולא אמצעי תחבורה. חמש שנים לאחר מכן, בשנת 2015, קבע השופט מריו קליין כי אופניים חשמליים אינם מהווים כלי רכב מנועי כמשמעו בחוק, והנה בשנת 2017 מגיע פס"ד של השופט נבו אשר קבע כי לגבי אופניים חשמליים המדובר בכלי תחבורה לכל דבר וככזה עליו לשאת בביטוח חובה ומספר רישוי. האם גם התפישה הביטוחית תשתנה בהתאם?

## הסיכונים

בהתאם לנתוני מכון גרטנר לחקר שירותי בריאות ומדיניות, בשנת 2015 גדל מספר הנפגעים מתאונות אופניים חשמליים בלמעלה

מפי שניים משנת 2014, ולמעלה מפי שבעה משנת 2013.

ב-2016 נהרגו בישראל עשרה רוכבי אופניים וקורקינטים חשמליים, לעומת ארבעה רוכבים שנהרגו שנה קודם לכן. ב-2016 נפצעו 653 איש כתוצאה מתאונות שבהן היו מעורבים אופניים וקורקינטים חשמליים (כולל הולכי רגל) - עלייה של 37% לעומת מספר הפצועים מתאונות כאלה ב-2015, פי שלושה לעומת מספר הנפגעים ב-2014, ופי תשעה (כ-800%) לעומת מספר הנפגעים ב-2013. 13% מהפצועים ב-2016 נפגעו באורח קשה, לעומת 11% ב-2015 ו-7% ב-2014. ועוד - 110 ילדים בני 14 ומטה נפגעו בתאונות כשרכבו על כלים אלו ב-2016 - אשפוּז של ילד בכל שלושה ימים בממוצע. מדובר בעלייה של כ-10% לעומת 2015, שבה נפגעו 99 ילדים

תאונה בה מעורבים הרוכב/נהג בלבד - יותר רוכב האופניים החשמליים ללא כל אפשרות לפיצוי. זאת להבדיל מנהג מכונת, באשר גם אם יאיץ אל תוך קיר, עדיין יוכלו להיפרע מביטוח החובה שלו.

לפסק הדין הנ"ל יש להתייחס כ"קול קורא" הפונה להניע את המחוקק לבצע פעולות אשר תבאנה את המצב הבעייתי הקיים לידי הסדרה.

### ומה קורה בעולם?

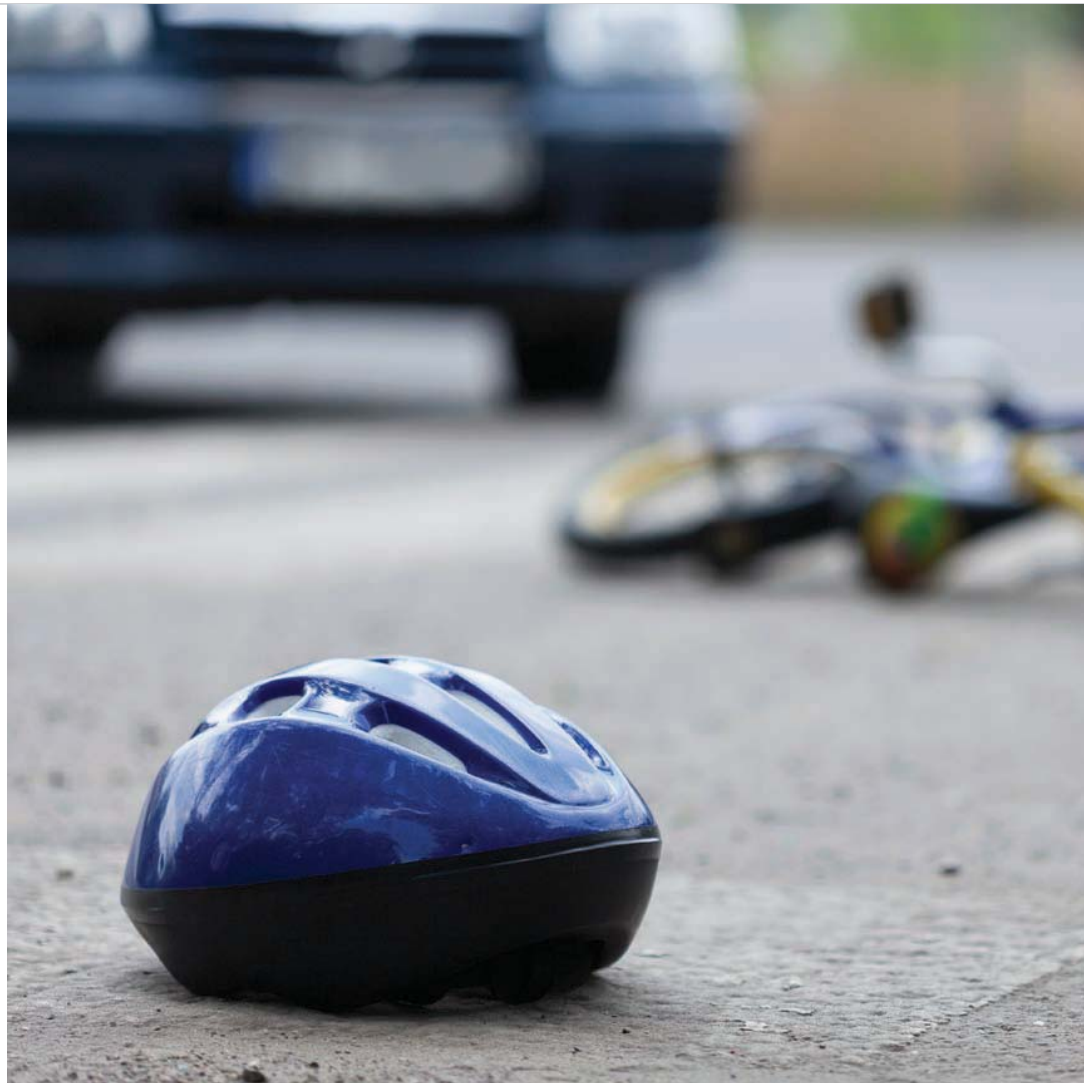
בהולנד למשל, שם אחוז השימוש באופניים חשמליים גבוה ופופולרי כמו בארץ, וגם שם נקבע גיל הרכיבה המותר ל-16, נדרש מכל רוכב אופניים חשמליים להוציא רישיון מיוחד ואף ביטוח מתאים, אותו ניתן יהיה להפעיל במקרה של תאונה.

בארה"ב מנגד, ניתן למצוא כיסוי ביטוחי בעיקר על ידי מבטחי בוטיק למיניהם העוסקים בביטוחים מעין אלה. במסגרת הכיסויים שניתן לרכוש בארה"ב ניתן למצוא: העמדת אופניים חלופיים במקרה נזק; הגנה מפני גניבות, כיסוי לחלקי חילוף, כיסוי מפני גרימת נזק גוף לצד ג' ואף שירותי דרך שונים למקרה שנתקלתם בתקלה.

בבריטניה ישנה אגודת רוכבי האופניים החשמליים המכונה ביב"א (BEBA). האגודה מאפשרת לחבריה לרכוש ביטוחים שונים, הכוללים בין היתר: ביטוח מפני גניבה, ביטוח מפני נזק לאופניים, ביטוח מפני פגיעת גוף בצד ג' וכו'. האגודה גם מאפשרת הרחבת הכיסוי לתאונות אישיות העלולות לקרות בעת רכיבה על אופניים, כיסוי מיוחד לבגדי רכיבה וציוד נלווה, הרחבת כיסוי לרוכבים נוספים המשתמשים באותו כלי וכד'.

לסיכום, לא מן הנמנע ואנו מקווים שכך יהיה, שנראה בעתיד שינויים ברוח החקיקה, כפי שראינו שינויים ברוח השפיטה. בשלב זה הגולם עולה על יוצרו והנתונים הסטטיסטיים מדגימים בעיה לאומית ולא אירועים מקריים בקנה מידה קטן. אך עד אשר יגיע השינוי המיוחל, אין סיבה שסיכונים אשר סביר כי יתמשו לא יבוטחו במחיר המתאים.

**\* עו"ד דור לוי ועו"ד עמיקם חרל"פ הינם משרד עורכי דין ע. חרל"פ ושות'**



מבעל הרכב שפגע בו. כמו כן, בעל הרכב עצמו זכאי לפיצוי מחברת הביטוח שלו, במקרה שנפגע בתאונה בעת שנסע ברכבו.

כפי שהוזכר לעיל, בפסיקה של השנים האחרונות נושבות רוחות של שינוי שהגיעו לשיאן עם פסק הדין של השופט נבו. משמעותו העיקרית היא כי רוכב אופניים חשמליים שייפגע מרכב, ייאלץ 'לכאורה' לתבוע את ביטוח החובה של אופניו בהתאם להיותו 'בעל הרכב שהפוגע נסע בו', אך בפועל כלל אין באפשרותו של הרוכב לרכוש ביטוח חובה לאופניו מלכתחילה, ולכן ייחשב כאילו נסע ללא ביטוח ולא יוכל להיפרע לפי חוק הפלת"ד. מצב זה מכונה 'אקום', כלומר אין חפיפה בין החוקים לפסקי הדין.

דוגמה נוספת לוואקום היא תאונה עצמית. לפי פסק הדין, במקרים של תאונה עצמית -

מתחת לגיל 14, וזינוק של פי שניים לעומת 2014 שבמהלכה נפגעו 54 ילדים.

### הסיכונים מתממשים, אז מדוע לא מבטחים?

בישראל, הסיבה העיקרית למיעוט האפשרויות הפרוסות לפני הציבור לרכוש ביטוח שכזה היא המצב המשפטי הקיים, קרי החוקים המגיעים מהכנסת ופסקי הדין המגיעים מבתי המשפט.

על פי חוק, כל בעל רכב מנועי חייב לבטח את רכבו ב"ביטוח חובה". לפי חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, מי שאחראי לפצות נפגע בתאונת דרכים בגין נזקי גוף הוא בעל הרכב שהפוגע נסע בו, בלי קשר למידת אחריותו של בעל הרכב לתאונה. בדומה לכך, גם הולך רגל או רוכב אופניים זכאי לפיצוי אוטומטי בגין נזקי גוף



# הזכות לפיצויים על נזקי גוף כאשר הנהיגה ללא כיסוי ביטוחי/רישיון

המאמר מציג מספר מקרים בהם נהגים נהגו ברכב ללא כיסוי ביטוחי ו/או ללא רישיון נהיגה ונפגעו בגופם, וקביעת הפסיקה לגבי זכאותם לפיצוי בשל נזק זה

**1** נהיגה בהיעדר כיסוי ביטוחי לנזקי גוף בשל אי עמידה בתנאי הפוליסה אשר קובעת גיל נקוב בפוליסה - מה קורה במצב שבו נהג אשר נהג ברכב שפוליסת הביטוח בו קובעת כי רק נהג בן גיל מסוים (40 ומעלה, 24 ומעלה וכדומה) רשאי לנהוג באותו רכב והוא אינו בגיל הנדרש?

הפסיקה קבעה כי אין תוקף לסעיף בפוליסת ביטוח חובה לרכב, המגביל את תוקפה לנהגים מעל גיל 24.

ראו בעניין זה ת"א 8446-10-08 (מחוזי מרכז) ונונו נ' שומרה חב' לביטוח בע"מ. שם פסק בית המשפט כי אין תוקף לסעיף בפוליסת ביטוח חובה אשר קובע הגבלת גיל.

**2** נהיגה ללא ביטוח - האם מי שנהג ברכב ללא ביטוח ונפגע בגופו יהיה זכאי לפיצויים?

סעיף 7 (5) לחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה-1975 (להלן: "חוק הפיצויים"), קובע מי שנהג ברכב ללא ביטוח לפי פקודת הביטוח, או כשהביטוח שהיה לו לא כיסה את שימוש ברכב - לא יהיה זכאי לפיצוי לפי החוק. הפסיקה קבעה כי מי שנהג ברכב מבלי שדאג לבטח את הרכב אינו זכאי לפיצוי על פי החוק. חריג לכך הינו מקרה בו הנהג לא ידע כי אין ביטוח לרכב. במקרה זה חשוב לציין כי נוסע ברכב להבדיל מהנהג, גם אם ידע שאין ביטוח, עדיין זכאי לפיצוי מקרנית, אלא אם הרכב נלקח ללא רשות והנוסע ידע מכך.

ראו ע"א 1777/03 קרנית נ' אגמי וכן תא (רמ') 3083/04 ארז גל נ' כהן דוד. ת"א (מחוזי חי') 496/06 עז' המנוח ניב יבור ז"ל נ' המרכז הרפואי הלל יפה וכן ע"א (עליון) 8684/11 אלקיים נ' עזובן המנוח ניב יבור.

**3** נהיגה בהיעדר כיסוי ביטוחי בשל שליטה/היעדר רישיון נהיגה - האם אדם שנהג עם רישיון נהיגה שאינו בתוקף זכאי לפיצוי בגין נזקי גוף שאירעו לו כתוצאה מתאונת דרכים? הכלל הוא שתוקף פוליסת ביטוח החובה מותנה בקיומו של רישיון נהיגה בר תוקף, ולכן מי שנהג ללא רישיון בתוקף אינו זכאי לפיצוי בגין נזקי הגוף מחברת הביטוח אשר ביטחה את הרכב בביטוח חובה.

למקרים אלו קיימים חריגים, במסגרתם, במצבים בהם במועד התאונה רישיון הנהיגה של הנהג לא היה בתוקף, תהא זכאות לפיצוי מחברת הביטוח בגין נזקי הגוף, למשל:

א. רישיון שאינו בתוקף בשל אי חידוש במשרד הרישוי - הנפגע יהיה זכאי לפיצוי אם לא עברו 12 חודשים מיום ביטול הרישיון.

אי חידוש רישיון משך מספר שנים הופך את העדר הרישיון להפרה מהותית של דרישות החוק והיעדר הביטוח יהיה קביל.

ראו בעניין זה רע"א 4874/04 יצחק רביבו נ' אליהו. וע.א. 3401/04 אבו עליון יעקב נ' הראל חברה לביטוח.

ב. במקרה של שלילת רישיון הנהג, תהא חברת הביטוח חייבת בפיצויים בגין נזקי גוף שאירעו בתאונה, במידה והנהג לא היה מודע לכך שרישיונו נשלל.

ג. במקרה של נהיגה ללא רישיון בר תוקף, יוכל הנהג לתבוע את נהג הרכב שפגע בו ואת חברת הביטוח שביטחה את הנהג הפוגע בפוליסת ביטוח חובה, במקרה בו הרכב האחר הוא האשם בתאונה.

כשנפגעו נוסעים/הולכי רגל בתאונה בה הנהג ברכב נהג בהיעדר רישיון נהיגה בתוקף זכאים הנפגעים להגיש תביעה נגד הנהג או קרנית אשר

תשלם לנפגעים את הפיצוי, אולם לאחר שתפצה קרנית את הנפגעים היא תתבע מהנהג את הפיצויים ששילמה.

**4** נהיגה בהיעדר כיסוי ביטוחי תושב חוץ שלא חידש רישיונו - האם נהג עם רישיון נהיגה זר שנמצא בארץ מעל שנה ברצף ולא חידש את רישיונו והפכה לרישיון ישראלי זכאי לפיצויים לפי חוק הפיצויים?

תקנה 567 לתקנות התעבורה קובעת כי עולה חדש, אזרח ישראל או תושב ישראל הרשאי לשבת בישראל ישיבת קבע, אשר שהה מחוץ לישראל במשך תקופה של שנה רצופה אחת לפחות לפני יום כניסתו האחרונה לישראל, רשאי לנהוג ברישיון נהיגה זר, ברכב המתאים לדרגת רישיונו, במשך תקופה של שנה מיום כניסתו לישראל - ואומר שנה מיום חזרתו לארץ עליו לבצע חידוש של הרישיון הזר והפיכתו לרישיון ישראלי.

הפסיקה קבעה במספר מקרים כי אם העולה החדש לא חידש את רישיונו שנה לאחר הגעתו יכול ויהא זכאי לפיצויים מכוח חוק הפיצויים וזאת בהתאם לנסיבות המקרה.

ראו בעניין זה - ע"א (ת"א) 21495-10-13 סולואגה אנדרס פליפה נ' דוד אהרן שטיינברגר ואח'.

**5** פגיעה במתכוון - האם פגיעה באדם בתאונת דרכים שיש מה כוונה לפגיעה תזכה את הנפגע בפיצויים לפי חוק הפיצויים?

סעיף 1 לחוק הפיצויים מגדיר מהי תאונת דרכים ההגדרה כוללת חזקה ממעטת, המוציאה מכלל "תאונת דרכים" "מאורע שאירע כתוצאה ממעשה שנעשה במתכוון כדי לגרום נזק לגופו או לרכושו של אותו אדם".

בעניין זה קבע בית המשפט העליון כי המבחן





# כמה אתה מוכן לאירוע הסייבר הבא?



**ק.ש. חתמים בינלאומיים מציגים את פוליסת:**



בכל יום מותקפים ארגונים וחברות על ידי גורמים שונים אשר יוצרים סכנה בשמירה על המידע יקר הערך של הארגון ותפקודו השוטף. המודעות והרגולציה על מתקפות סייבר גוברות וכיום חובה על עסקים להתייחס לתקנות והסטנדרטים החדשים.



**סייבר ק.ש. הינה הפוליסה המקיפה ביותר להגנת העסק הכוללת:**

 בדיקה והערכת סיכוני הסייבר של הארגון.  כיסוי נזקים וקנסות במקרה של אירוע סייבר.  
 צוות ניהול משברים מקיף לכל אירוע סייבר.  מוקד סייבר 24/7.



**סייבר ק.ש. - הדרך לביטחון עיסקי ברשת.  
לפרטים חייגו - 9003\***

לחוק יחול רק על הפרת תנאי או הגבלה בדרגת הרישיון שעניינה סוג הרכב בו נוהג הנהג. **9 הגבלה ברישיון הנהיגה - רכב אוטומט - האם נהג שנפגע בעת נהיגה עם רכב הילוכים יהיה זכאי לפיצוי על נזקיו גם אם ברישיון הנהיגה שלו קיימת הגבלה לנהיגה ברכב אוטומט בלבד?**

סעיף 7 (3) לחוק הפיצויים קובע כי מי שנהג ברכב כשאין לו רישיון לנהוג בו, למעט רישיון שפקע מחמת אי תשלום אגרה או מחמת הגבלה שהוטלה לפי פרק ו' לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 - לא יהיה זכאי לפיצוי בהתאם לחוק זה.

ראו בעניין זה את ע"א 5308/09 הפניקס הישראלי - חברה לביטוח נ' קרנית - קרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים שם קבע בית המשפט כי אין מדובר בהגבלה מהותית ופסק כי יש לשלם פיצויי לנהג (נזק גוף).

כן ראו ע"א 5405/10 אסף תאסירי נ' המאגר הישראלי לביטוח רכב בע"מ שם דחה בית המשפט העליון את התביעה בקובעו כי נהג שנפגע בעת שנהג על אופנוע כאשר אין לו רישיון לסוג כלי רכב זה אלא לרכב רגיל לא יהיה זכאי לפיצויים.

**10 אופניים חשמליים - האם פגיעה ברכיבה על ידי אופניים חשמליים מכוסה על ידי החוק?**

בפסק דין ת.א. 23489-01-13, נקבע כי אין לסווג את האופניים החשמליים כרכב מנועי. בחודש אוגוסט 2017 השופט אלדד בית משפט שלום בכפר סבא קבע:

"אופניים חשמליים הם כלי רכב ממונע לכל דבר ומי שנפגע על ידי כלי רכב שעה שנהג עליהם, אינו זכאי לפיצוי כהולך רגל".

"במצב הקיים כיום, בו רוכבי האופניים החשמליים עושים שימוש בדרכי תחבורה, מבלי להכיר ולציית לחוקי התעבורה הבסיסיים וללא כל מיומנות בסיסית לנהיגה בדרך ציבורית הם מהווים מפגע תעבורתי, המסכן את יתר ציבור המשתמשים בדרכים, את הולכי הרגל וגם את עצמם".

ביום 28 בספטמבר 2017 הוגש ערעור לבית משפט מחוזי שלא נדון עד כה.

\* הכותב הינו עו"ד ממשד קן-דרור & הראל ושות' עו"ד ומגשרים



תשלום אגרה או מחמת הגבלה שהוטלה לפי פרק ו' לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 - לא יהיה זכאי לפיצוי בהתאם לחוק זה.

בית המשפט העליון, בהתבסס על הוראת סעיף 7(3) בחוק הפיצויים, פסק כי לא כל הגבלה/שליטת רישיון נהיגה שומטת את הבסיס תחת הכיסוי הביטוחי למקרה ביטוח של נזק גוף.

בע"א 4231/97 צור חב' לביטוח בע"מ נ' נאה נקבע כי אי-תשלום קנס כמוהו כאי-תשלום אגרת רישיון ואינו שולל את הזכות לפיצויים לפי חוק הפיצויים.

בת"א 16493-02-13 עטאללה אבו מדיעס נ' מנורה נפסק שנהיגה ברישיון עם הגבלה מלשכת ההוצ"פ אינה שולל כיסוי ביטוחי.

בתא"מ 14-07-19624 בע"מ נ' מנורה נקבע שבהיעדר ידיעה על הגבלת רישיון הנהיגה אין לשלול כיסוי ביטוחי.

**8 נהיגה ברכב בהיעדר כיסוי ביטוחי - דרישת רישיון ספציפי ו/או דרישת מלווה - האם אדם שנהג ללא התנאים שלעיל יהא זכאי לפיצוי מכוח חוק הפיצויים?**

סעיף 7 (3) קובע מי שנהג ברכב כשאין לו רישיון לנהוג בו, למעט רישיון שפקע מחמת אי תשלום אגרה או מחמת הגבלה שהוטלה לפי פרק ו' לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז-1967 - לא יהיה זכאי לפיצוי בהתאם לחוק זה.

בע"א 8183/01 ספיאשוילי נ' מנורה ובדנ"א 10017/02 קרנית נ' מגדל, נדונה שאלת נהיגתו של נהג חדש ללא מלווה ונקבע: סעיף 7(3)

לפגיעה מכוונת יהיה האם נעשה שימוש ברכב "ככלי לגרימת נזק" רק כאשר ישנו רצון "חפצי" של ממש בתוצאה של פגיעה בגופו של האדם. בע"א 2199/99 עזבון המנוח עודד לור ז"ל נ' רשות הנמלים והרכבות, פ"ד נו(1) 938 (28.11.2001) וכן בע"א 1117/09 קרנית קרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים נ' בלבן.

**6 נהיגה ברכב ללא קבלת רשות ו/או הימצאות ברכב בודעין כי הנהג נוהג ללא קבלת רשות. במצב זה נשאלת השאלה האם אדם אשר נוטל את רכבו של אחר ללא רשותו, נוהג בו וגורם לנזקי גוף לו ולאחרים יהיה זכאי לפיצוי כספי בהתאם לחוק הפיצויים?**

סעיף 7 (2) לחוק הפיצויים קובע מי שנהג ברכב תוך הפרת החוק לתיקון דיני העונשין (שימוש ברכב ללא רשות), תשכ"ד-1964, וכן מי שהיה מצוי ברכב בודעו שהנוהגים בו כאמור - לא יהיה זכאי לפיצוי בהתאם לחוק זה.

בשורה של פסקי דין נקבע כי יש לבחון כל מקרה לגופו בהתאם לתכלית החוק המנסה למנוע שימוש ברכב ללא רשות. ראו בעניין זה ע"א 5773/95 רמי נבולסי נ' אבומנה אנטון.

**7 נהיגה עם צו הגבלה שהוצא על ידי הוצאה לפועל / אי תשלום אגרה - אדם אשר נהג ברכב עם רישיון אשר הוטלו עליו הגבלות מטעם ההוצאה לפועל ונפגע בתאונה. האם יהיה זכאי לפיצוי מכוח חוק הפיצויים?**

סעיף 7 (3) קובע מי שנהג ברכב כשאין לו רישיון לנהוג בו, למעט רישיון שפקע מחמת אי



# צמיג תקין מציל חיים!

הצמיג הינו אביזר הבטיחות החשוב ביותר ברכב!  
הוא הקשר היחידי של הרכב לכביש!  
**בלעדי למבוטחי הפניקס!**

תיקון פנצ'רים  
**בחינם**  
לרוכשי הצמיגים

**60%**  
הנחה ברכישת  
צמיגים חדשים

בכפופות לאמור בחוזר אלמנטרי מס' 51/2018 מה-17/10/18

המותגים הנכללים במיזם הינם:

**petlas**

**MAXTREK**  
CAR TYRE

**THREE-A**

**GENERAL TIRE**   
(מבית CONTINENTAL)

לקוחות הפניקס מרוויחים יותר, תבדקו שיש לכם הפניקס.  
הפניקס חברה לביטוח בע"מ



# התפתחות משמעותית בתביעות מרמה

העליון קבע כי כאשר מבוטח מרמה את חברת הביטוח, תהיה החברה פטורה מפיצוי הניזוק - הצד השלישי | דעת הרוב הבהירה כי מטרתו של ביטוח צד שלישי היא להגן על המבוטח מפני הסיכון שיחויב לפצות צד שלישי - ולא להיטיב במישרין עם הצד השלישי | לפי הוראות סעיף 68 לחוק הביטוח, זכותו של הצד השלישי לפיצוי "נגזרת" כולה מזכותו של המבוטח, ולכן, אם המבוטח אינו זכאי לפיצוי - כך גם הצד השלישי



הרי שיש לראות במבטחת כמי שהוכיחה, לכאורה, את קיומה של כוונת המרמה. במקרה כזה, יעבור נטל הבאת הראיות אל כתפי המבוטח, שיצטרך להציג את המניע לכך שמסר פרטים כוזבים ולגלות את העובדות הנכונות. מקום בו גילה המבוטח את העובדות הנכונות, או שאלה התגלו במהלך המשפט - יקבע על פי עובדות אלה אם העובדות הכוזבות נמסרו מתוך כוונה להוציא כספים מחברת הביטוח, או שמא הוצגו מתוך מניע שאין לו קשר לכוונת מרמה שכזו.

כאן המקום להזכיר כי סעיף 25 הינו חריג לרוח החוק שביסודה התפיסה שהמבטחת הינה "הצד החזק" בעסקת הביטוח ועל כן יש להגן על המבוטח מפני כוחה - כאמרתו הידועה של השופט חשין: **"חברת הביטוח והמבוטח אינם שווי כוחות, זו מן הנפילים והוא מקטני ארץ וקטני ארץ, חכמים מחוכמים ככל שיהיו, אין בכוחם לעמוד כנגד הנפילים"**. ואולם, המחוקק היה ער לכך שישנם גם מצבים של "סיכון מוסרי" הדורשים התערבות לטובת חברות הביטוח וזאת כאשר המבוטח נהנה מיתרון מידע מובנה, לרוב לאחר התרחשות מקרה הביטוח - נסיבות, שיעור הנזק, ההפסדים שנגרמו לו וכדומה. תקוותו של המחוקק הייתה שהסנקציה החמורה הקבועה בסעיף הנ"ל - שלילה מוחלטת של תגמולי ביטוח בתביעה הנגועה במרמה - תמנע מראש כל ניסיון לעשות כן (להבדיל לדוגמה מסעיף

בעוד שסעיף 6 לחוק חוזה הביטוח עניינו בחובת הגילוי המוטלת על המבוטח בשלב הטרום חוזה, סעיף 25 עוסק בחובת המבוטח לאחר השתכללות החוזה ואף לאחר קרות מקרה הביטוח והוא קובע כי **"עת מסרו המבוטח או המוטב למבטח עובדות כוזבות, או שהעלימו ממנו עובדות בנוגע למקרה הביטוח או בנוגע לחבות המבטח, והדבר נעשה בכוונת מרמה - פטור המבטח מחובתו"**.

סעיף זה נועד למצבים בהם מסתיר המבוטח מידע חיוני לעניין עצם אירוע הנזק או האופן בו אירע הנזק או באשר לשיעור הנזק ומציב שלושה יסודות: מסירת עובדות בלתי נכונות או כוזבות; מודעות המבוטח לאי הנכונות או לכזב של העובדות שנמסרו; והכוונה להוציא כספים שלא כדין על יסוד העובדות הבלתי נכונות או כוזבות. בתי המשפט קבעו כי נטל השכנוע המוטל על המבטחת להראות כי הן זכאיות לפטור מתשלום תגמולי הביטוח הוא אומנם ברמה של "מאזן ההסתברויות", ואולם, מאחר שמדובר בטענה חמורה המייחסת למבוטח סטיגמה עבריינית ומאחר שקבלת הטענה מביאה לתוצאה קשה של שלילת תגמולי הביטוח, הרי שנדרשות ראיות כבדות משקל להוכחת כוונת המרמה. יחד עם זאת, מקום בו הוכיחה המבטחת את התקיימותם של היסוד הראשון והשני, לאמור: כי המבוטח מסר עובדות בלתי נכונות או כוזבות וכי הוא עשה, כן בידועין, ואין ידועות העובדות הנכונות לאשורן,

דעת הרוב הבהירה כי מטרתו של ביטוח צד שלישי היא להגן על המבוטח מפני הסיכון שיחויב לפצות צד שלישי - ולא להיטיב במישרין עם הצד השלישי. העליון הזכיר כי לפי הוראות סעיף 68 לחוק הביטוח, זכותו של הצד השלישי לפיצוי "נגזרת" כולה מזכותו של המבוטח ולכן, אם המבוטח אינו זכאי לפיצוי - כך גם הצד השלישי.

לגישת העליון, משנשמט היסוד לתשלום תגמולי ביטוח למבוטח (לאור הדיווח הכוזב שנמסר על ידו), גם החובה 'להגן' עליו מפני הסיכון שבתביעת צד שלישי נשמטת מאליה. עם זאת, פסק הדין כלל גם דעת מיעוט אשר גרסה כי זכותו של הצד השלישי לתבוע את חברת הביטוח היא "זכות מהותית" וכי חובה על המבטחת להעניק פיצוי לצד השלישי לאור העדרו של קשר סיבתי בין התרמית לבין החובה.

**\* הכותב הינו עו"ד המתמחה בדיני ביטוח ונזיקין**

עדי התביעה ומנגד קבעה כי טענות המבטחת, אשר אף לא טרחה להביא את החוקר מטעמה לעדות, לא הוכחו ונשארו בגדר השערה בלבד. במקרה אחר ביקשה חברת ביטוח לדחות תביעה בטענת מרמה, שכן לטענתה המבוטחת דיווחה על גניבת תכשיטים מביתה רק כשבוע לאחר אירוע הפריצה; אלא שבפסק הדין קבע בית המשפט כי המבטחת לא הוכיחה מסירה - ביודעין - של עובדות כזבות מצד המבוטח ואף הוסיף כי הסתירות בדיווחי המבוטח נבעו ממגבלות הזיכרון האנושי.

טרם סיום נוסף כי התפתחות משמעותית וחשובה בתחום דנו, ניתנה לפני מספר חודשים על ידי בית המשפט העליון, אשר קבע כי כאשר מבוטח מרמה את חברת הביטוח, תהיה החברה פטורה מפיצוי הניזוק - הצד השלישי. בפסק הדין דנו השופטים בפרשנותו של סעיף 68 לחוק חוזה הביטוח, בו נאמר: **"טענה שהמבטח יכול לטעון כלפי המבוטח תעמוד לו גם כלפי הצד השלישי"**.

לחוק, הדין בנסיבות דומות ומאפשר למבטח רק להקטין את חבותו למידה בה היה חייב אילו המבוטח לא הכשיל או הכביד על בירור החבות).

הפרקטיקה מגלה כי בתי המשפט נוהרים לרוב מלקבוע כי יש לשלול תגמולים בתביעות ביטוח אשר דבקה בהם טענת מרמה. כך, לדוגמה, במקרה שבו נגרם לרכב נזק כתוצאה מתאונה עצמית, שיקרה המבוטחת וסיפרה לחוקר חברת הביטוח כי היא זו שנהגה בזמנים הרלוונטיים ברכב ולא בנה; חברת הביטוח דחתה את התביעה בטענת מרמה, אך בית המשפט קבע כי דחיית התביעה אינה מוצדקת שכן מניעיה של המבוטחת במסירת מידע כוזב לא היו על מנת להונות את המבטחת - היינו להוציא ממנה תגמולי ביטוח שבהם הייתה זוכה אלמלא מסירת המידע הכוזב.

באופן דומה נדחתה טענת חברת ביטוח אשר גרסה כי המבוטח ביים את גניבת מזוודתו בחו"ל; בפסק הדין מצאה השופטת אמינות רבה בדברי





# ניהול סיכונים מחוץ לקופסה

מי ידאג לכם אם לא תוכלו לקבל החלטות על חייכם? מי ינהל את רכושכם? מי ידאג לסוכנות הביטוח שלכם? מי ידאג לילדים או לנכדים התלויים בכם? מי יגשים את משאלות לבכם כשנשללה מכם האפשרות לעשות זאת בעצמכם?

בשם אדם, שלא כשיר לקבל החלטות בקשר לגופו או לרכושו, הייתה במינוי אפוטרופוס, שזהותו אושרה על ידי בית המשפט ובהתאם לכך גם פעולות מהותיות, שמתבצעות על ידו, כפופות לאישור מתאים מבית המשפט המוסמך.

**למי מתאים ייפוי כוח מתמשך?** עריכת ייפוי כוח מתמשך מתאימה לבגירים (מעל גיל 18), המעוניינים לא להיות תלויים בחסדי אחרים והמעוניינים לתת הוראות מפורטות לגבי זהות האנשים שיטפלו בענייניהם, כאשר לא יוכלו לטפל בהם בעצמם. אנשים אלה, שעלולים להיקלע לנבצרות, יוכלו לקבוע מראש את אופן הטיפול הרצוי להם וכן לנסח הוראות מפורטות לגבי סוגיות אישיות השונות מאדם לאדם, מעסק לעסק שבניהול אותו אדם, וזאת בהתאם לדפוסי חייו ולרצונותיו.

על המנטרה, ולפיה אף אחד לא יודע מה נגזר על עתידו ומה יהא גורלו, אפשר להרחיב ולהביא עמדות פילוסופיות, להציף שאלות של מוסר, סוגיות כלכליות ועוד. על יסוד מסע ההסברים לאור אי דאאות זו וזיהוי הצורך לצמצם סיכונים, בוחרים אנשים לערוך לעצמם פוליסות לביטוחי חיים, אבדן כושר עבודה, תאונות אישיות, בריאות ועוד.

לא בשונה מכך, גם עריכת ייפוי כוח מתמשך הוא כלי משפטי נחוץ כדי לספק פתרון כולל אל

יש להניח שאם אתם רואים בעצמכם אנשים אחרים, עם רצונות משלכם, שאיפות ומטרות, יש לכם עסק או משפחה שתלויים בכם, עברה או מקוננת בכם המחשבה המדאיגה, מה יקרה, כאשר לא תהיה לכם אפשרות לשלוט על בריאותכם או על רכושכם, וזאת לא בשל מקרה מוות אלא בשל אירוע או מחלה, ששללו מכם את האפשרות לקבל החלטות ובהיותכם, חו"ח, במצב של נבצרות.

מה הפתרון עבורכם ועבור קרוביכם או לקוחותיכם, שאינו מצוי במסגרת פוליסות ביטוח המספקות פיצוי או שיפוי למקרים אלו? מה יעזרו לכם מאות אלפי שקלים שתקבלו כפיצוי מתביעת ביטוח אם אף אחד לא קיבל הנחיות מכם ומראש מה לעשות בכספים אלה או אחרים וכיצד לפעול בהמשך ניהול העסקים והנכסים?

המחוקק הישראלי היה ער לקשיים אלה ולמצבים מורכבים ורגישים אחרים שהתרחשו בעקבות נבצרות, ולאחר דיונים רבים ראה לנכון לייצר כלי משפטי שיספק מענה מהיר, נכון, מחייב משפטית ואשר מבטא את רצונם של אלה שנקלעו למצב נבצרות זה או אחר, שאינו מאפשר להם לפעול בעצמם.

שם הכלי המשפט הזה הוא ייפוי כוח מתמשך. עד שנוצר כלי משפטי זה הדרך היחידה לפעול



מול הסיכונים הצפויים במצב של נבצרות. עריכת ייפוי כוח מותנית בכך, שהממנה מבין את המשמעות, המטרות והתוצאות של מתן ייפוי כוח מתמשך ולכן ייפוי כוח זה יש לערוך, כאשר האדם צלול בדעתו ועל יסוד אותה מנטרה לעיל המועד המתאים לכך הוא גיל 18 ומעלה. עריכתו של ייפוי כוח מתמשך מתאימה, כאמור, לבגירים וזאת בין אם מימוש ייפוי הכוח ייעשה בשל אירוע תאונתי, מחלה, או נסיבות אחרות.

## הפקדת ייפוי הכוח המתמשך

**כיצד זה מתבצע?** ייפוי כוח מתמשך הוא מסמך משפטי, הנערך בין ממנה, אשר בוחר

להינתן הנחיות בנוגע להעברה של כספים, השקעתם, ניהול עסקים, מכירתם וכיו"ב.

**כיצד לבחור את מיופה הכוח?** מיופה הכוח נבחר לרוב על סמך יחסי אמון וקרבה לממונה (למשל: קרוב משפחה או חבר), או בשל מומחיות או ניסיון מקצועי (דוגמת עורך דין, רואה חשבון או בעל ניסיון ניהולי אם נדרש ניהול עסקים). הממנה יכול להחליט על מינוי מיופה כוח יחיד או על מספר מיופי כוח. על הממנה לקבוע אם מיופי הכוח יפעלו בצוותא או בנפרד, מהי חלוקת הסמכויות ביניהם ומהו היקף הסמכויות של כל מיופה כוח.

**קבלת שכר:** הממנה רשאי לקבוע בייפוי הכוח, כי מיופה הכוח יהא זכאי לשכר. במקרה זה, עליו לקבוע את היקף שכרו של מיופה הכוח. בנוסף, מיופה הכוח זכאי להחזר עבור הוצאות סבירות שהוציא במהלך מילוי תפקידו.

כאמור, עריכת ייפוי כוח מתמשך אינו עניין של מה בכך על אף שלא אחת אנו נתקלים בגורמים המקלים ראש בדבר ובבוא העת אין כל ערובה לכך שייפוי הכוח (בדומה לצוואה שנערכת כלאחר יד) ניתן יהיה לביצוע. בשני המקרים - צוואה וייפוי כוח מתמשך, למי שציווה או מינה מיופה כוח אין הזדמנות שנייה, כאשר התמלאו התנאים המחייבים שימוש במסמכים משפטיים אלו - מוות או היעדר כשרות משפטית.

אי לכך רצוי, כי ייפוי הכוח המתמשך ותוכנו ייבחנו בכובד ראש, בסיוע גורם מקצועי, תוך ראיית מכלול הסיכונים, בחינת הפתרונות המיטביים לכל סיטואציה וקביעת המתווה הנכון שיש ליישם במקרים אלו, בעת קרות מקרה המצריך שימוש בייפוי הכוח המתמשך.

נחתום דברים אלו בכך, שלשם ניהול סיכונים והיערכות מתאימה למצבי אי ודאות, יש לחשוב מחוץ לקופסה, להיות יצירתיים, לתת פתרון שלם ככל הניתן ובעיקר לנהוג בזהירות הדרושה כדי לתת מענה ראוי ומקצועי לצרכים.

**\* הכותב הינו עו"ד ממושרד ג'ון גבע, הדר ושות'**

\*\*\* האמור בכתבה זו אינו מהווה תחליף לייעוץ משפטי ויש לדון בכל עניין לגופו ובאמצעות עורכי דין מיומנים ובקאימים בתחומים שנסקרו בכתבה.



והוא מוסמך מטעם האפוטרופוס הכללי במשרד המשפטים.

קיימת חובה להפקיד את ייפוי הכוח המתמשך במרשם המנוהל על ידי האפוטרופוס הכללי. במקרים בהם ביצוע הנחיה מסוימת מחייב פעולה בלתי חוקית, או שההנחיה עשויה לפגוע באופן חמור בממנה - אסור למיופה הכוח לפעול על פי ההנחיה ועליו לפנות לבית המשפט המוסמך כדי לקבל ממנו הוראות מתאימות.

הממנה יכול לתת הנחיה מקדמית, למשל, כי במצב של זקנה או חולי יועבר לבית אבות או למוסד רפואי כזה או אחר או לקבוע שתחת נסיבות מסוימות מיופה הכוח ישכיר או יעמיד למכירה את ביתו של הלקוח. כמו כן, יכולת

בעצמו את הגורם אשר יטפל בענייניו, אם וכאשר הוא ייקלע לנבצרות כלשהי (אם בשל תאונה, מחלה, דמנציה, ומוגבלות שכלית או נפשית כזו או אחרת, אשר עשויה לפגום בכושר השיפוט של הממנה או לשלול אותה לחלוטין), ובין מיופה כוח, שעליו לפעול על פי הנחיות הממונה.

לאחר בחינת הצרכים והרצונות של הממנה, לרוב לאחר ניתוח מעמיק שאנו נוהגים לערוך לגבי צרכים, רצונות ומגבלות משפטיות שעשויות לצוץ בעת השימוש בייפוי הכוח (כך למשל, בניהול עסקי ביטוח או כל פעולה אחרת התלויה ברישיון כדון), ייפוי כוח נערך ונחתם בפני עורך דין, שאין לו עניין אישי בייפוי הכוח, אשר עבר הכשרה מקצועית מיוחדת בתחום זה



# ליפול (או לא) בין שני כיסאות

כאשר אירוע נכנס לגדר התחום האפור מבחינת הגדרות האירוע, עלול המבוטח לגלות כי גם אחרי שדאג לכיסויים הביטוחיים המתאימים - הדרך לקבלת הפיצויים ארוכה | במיוחד כאשר את הכיסויים השונים הוא לא רכש אצל אותה מבטחת

ליעדה. ב' נטל את המשאית ובאותו יום נסע עמה לשטחים ומאז נעלמו עקבותיו. עקבותיו של ב' נעלמו כמו גם הרכב ולאחר דיווח המקרה למשטרה ביקש א.צ לקבל את שווי נזקו ופנה למבטחת הרכב. מה רבה הייתה הפתעתו כאשר מבטחת הרכב אליה פנה, ובין היתר מהטעם כי ההשתתפות העצמית

המחרת. מה ש.א.צ. לא ידע באותה עת כי אותו ב' עמו סיכם על תחילת עבודה ביום המחרת, כי כוונותיו של זה אינן תמימות. שמו כלל לא היה ב', מסמכי הזיהוי שלו היו מזויפים. ובכל מקרה כלל לא התכוון להתייצב לעבודה. א.צ. מסר לידי את מפתחות המשאית ואת המשאית כדי ששיגיע למחרת ללקוח, יעמיס סחורה ויסיעה

סוכנים ולקוחותיהם עלולים למצוא עצמם במצב בו על אף שדאגו לכיסוי שנדמה להיות הכיסוי המיטבי לכל התרחישים והסיכונים הסבירים, עדיין ימצאו עצמם במצב בו כל אחת מהמבטחות מתנערת מחבות בטענת היעדר כיסוי על פי הפוליסה.

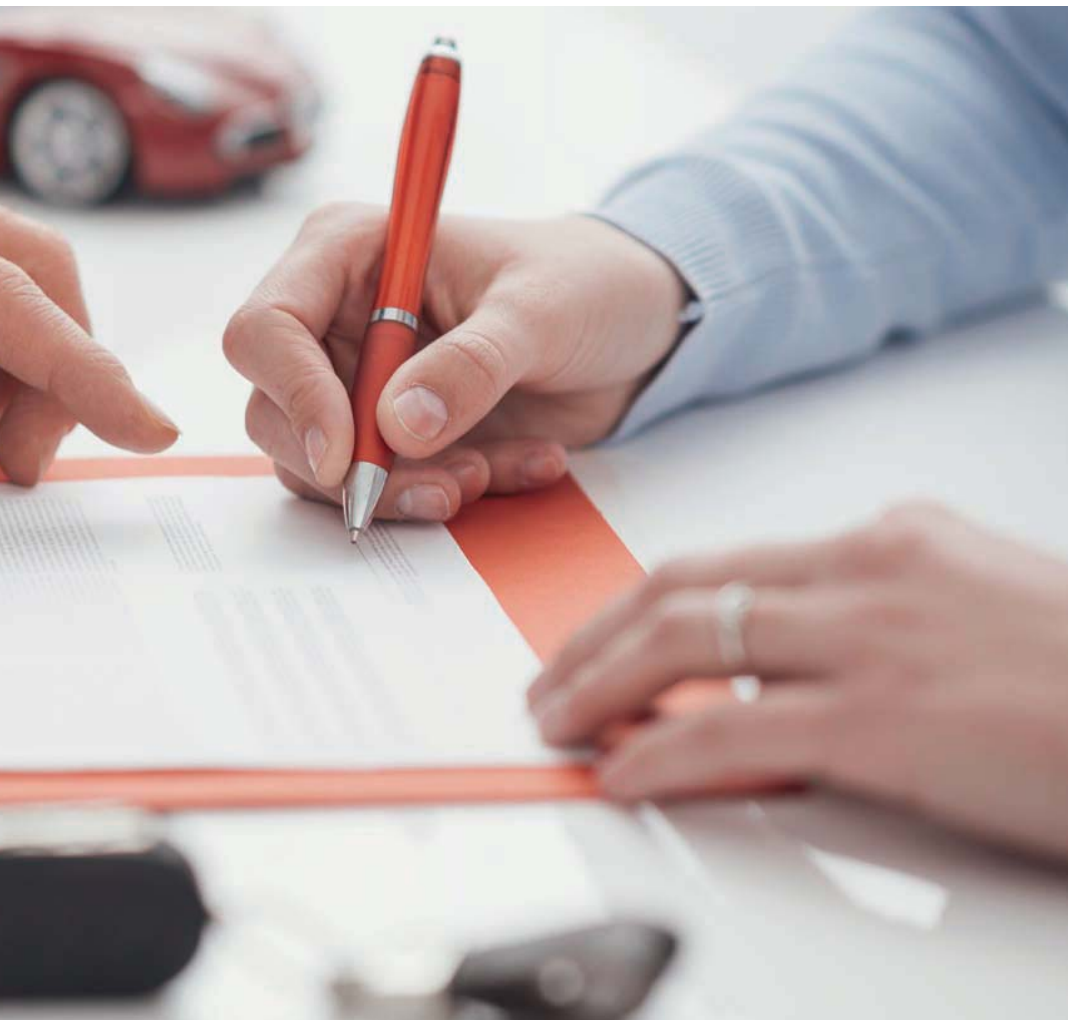
הסבירות לסיטואציה זו מתחזקת ומתעצמת ככל שאירוע נכנס לגדר התחום האפור מבחינת הגדרות אירוע ובפרט כאשר הכיסויים הביטוחיים למבוטח אחד נרכשו אצל מבטחות שונות.

## מעשה שהיה כך היה

כפי שכל סיפור טוב מתחיל, כל דמיון להתרחשות אמיתית הוא מקרי בלבד. א.צ (שם בדוי) הינו עסק גדול המעסיק עשרות עובדים וברשותו אף צי משאיות. סוכן הביטוח הנאמן שלו השיג עבורו פוליסה שנועדה לבטח את מכלול הסיכונים התפעוליים במקומות העסק, ואשר אינם מבוטחים במסגרת ביטוחים ייעודיים אחרים, כגון ביטוח רכב מקיף וביטוח רכב חובה.

אותה הפוליסה כללה כיסוי לביטוח אש מורחב לנכסי העסק ותכולתו, כיסוי מפני סיכוני פריצה לחצרי העסק, סיכון מפני נזקי טבע ורעידת אדמה, מפני נזקי טרור, ביטוח הנדסי, ביטוח צד ג' וחבות מעבידים, וכן ביטוח נאמנות שמטרתו לשפות את המבוטח מפני מעילה באמון של עובדים בחברה בעת היותם מועסקים על ידה. בנוסף לפוליסה זו, דאג הסוכן לרכוש פוליסת ביטוח מסוג מקיף לצי המשאיות של א.צ. ואשר נרכשה ממבטחת אחרת.

לימים, חיפש א.צ עובד שישמש כנהג ואכן ב' התייצב לריאיון עבודה שבסופו סוכם על מועד תחילת עבודתו אצל המעסיק החל מיום



## בכל מקום בשטח מדינת ישראל ובשטחים המוחזקים על ידה.

מיהו עובד? הפוליסה מגדירה עובד כמי שמתקיימים לגביו יחסי עובד-מעביד, והאם למי שטרם החל עבודתו מתקיימים יחסים כאלו? האם מי שמתחזה לעובד בשם בדוי ומראש כלל אינו מתכוון לקיים יחסי עבודה יכול להיחשב כעובד?

בתי המשפט קבעו כי היותו של אדם "עובד" הוא בגדר "מעמד" אשר אינו נקבע על פי התיאור שניתן לו על ידי הצדדים, אלא נקבע מבחינה משפטית על פי נסיבות המקרה, כלומר הצדדים מוסרים את המערכת העובדתית כפי ראייתם וכוונתם, אך את המסקנה המשפטית הנובעת, כלומר באם אילו יחסי עובד מעביד, קובע בית המשפט.

ככלל, נקבע כי "יש לייחס משקל רב לכוונת הצדדים, היינו, לכוונתם להתקשרות בדין, אך צריך שלאותה כוונה יינתן ביטוי, ועל כוונת הצדדים - שני הצדדים - יש ללמוד מביטויים חיצוניים שניתנו". בנוסף לגבי עצם המושג "עבודה" נקבע, כי בכדי שפעולה תיחשב כעבודה עליה לכלול מרכיבים של עשייה של פעילות כלכלית או המיועדת לסיפוק צרכי הזולת ושמטרת הקשר בין הצדדים הינה לצרכי ביצוע עבודה.

במקרה של א.צ. הגדרת הסטטוס של ב' הגנב בשעה שקיבל את מפתחות הרכב, מצויה בשטח האפור. מצד אחד נדמה כי "כוונתו" לא הייתה כלל להיכנס למסגרת של עובד ולכן לא נוצר חוזה עבודה. מאידך, מפתחות הרכב לא נגנבו. הם נמסרו לו מתוך אמונת א.צ. בהיותו עובד. הסוגיה המשפטית הייתה יכולה להיות מעניינת באקדמיה. אבל א.צ. רק רצה לחזור הביתה בשלום, או יותר נכון, לקבל את תמורתו הנזק שנגרם לו. ולכן...

## סוף מעשה

בסופו של יום "סוף טוב הכל טוב". המבוטח, בסיועו של סוכן הביטוח הנמרץ, משרד עורכי הדין אשר פעלנו עבורו ובשיתוף שתי חברות הביטוח, קיבל את המגיע לו וכך נמנע מנפילתו בין הכיסאות.

\* הכותב הינו עו"ד העוסק בייעוץ משפטי ובליטיגציה בין היתר לסיכונים מורכבים

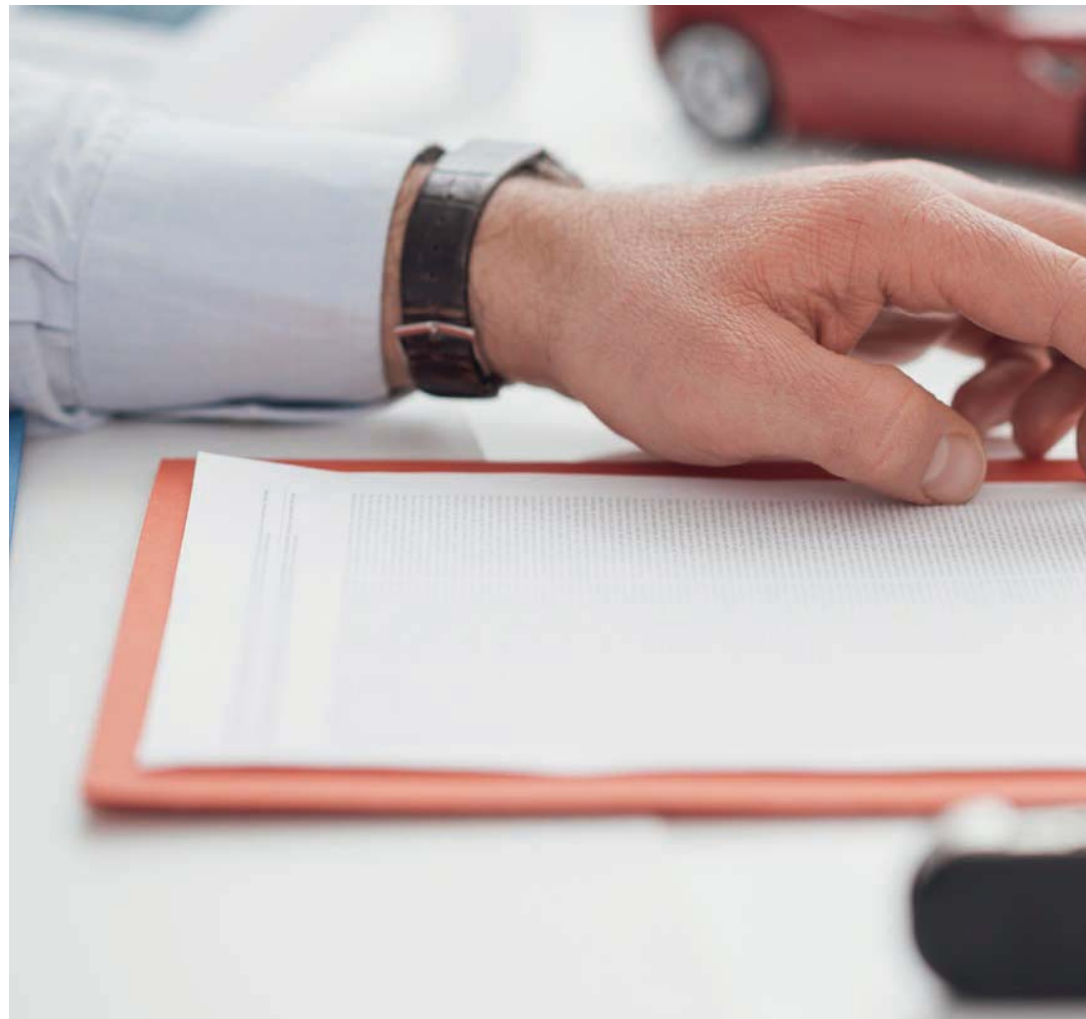
מה אם כן הפוליסה "המתאימה" למקרה זה? פרק הנאמנות במרבית הפוליסות בארץ מגדיר את מקרה הביטוח כדלקמן:

**"המבטח ישפה את המבוטח בסכום שלא יעלה על גבול האחריות המצוין ברשימה, עבור כל נזק כספי ישיר אשר יגרם למבוטח, כתוצאה מכל פעולה או פעולות של הונאה, מעילה, העלמה במרמה או גניבה שנעשו על יד עובד של המבוטח במהלך עבודתו בשירות המבוטח, שנעשו תוך כוונה ברורה לגרום למבוטח נזק ו/או להשיג לעובד עצמו ו/או לאחרים טובת הנאה, ואשר יתגלה בתקופת הביטוח, או תוך 6 חודשים לאחר הפסקת הביטוח או אי חידושו"**  
 הפוליסה מגדירה את המילה "עובד" כדלקמן:  
**"המילה 'עובד' בפוליסה זו משמעותה: כל אדם בשירותו של המבוטח שמתקיימים ביניהם יחסי עובד-מעביד בעסק המבוטח אשר התמורה עבור עבודתו משולמת לו, במשכורת או בשכר על ידי המבוטח, בעת היותו מועסק**

במסגרתה הייתה נמוכה לעין שיעור מהביטוח לעסק, הודיעה כי מאחר ועסקינן בגניבה על ידי עובד המבוטח - חל חריג בנדון. עתה, פנה א.צ. למבטחת העסק וביקש להפעיל את פוליסת הנאמנות, אך נענה כי כלל לא מדובר בעובד אלא במי שהיה עתיד להיות עובד, ולפיכך ביטוח הנאמנות אינו חל.

## עמימות הסטטוס של הגנב

כך מצא עצמו א.צ. במצב בו הוא "נופל בין הכיסאות". אכן את פרמיות הביטוח שילם כסדרן הן בגין ביטוח נאמנות והן בגין ביטוח הרכב, אך בשל העמימות לגבי הסטטוס של הגנב, עובד או לאו, דחתה כל אחת מהחברות את הכיסוי. כמובן שאם היה מבוטח אצל אותה מבטחת בכיסויים השונים, לא היה מוצא עצמו במצב בו מבטחות שונות מפנות תביעתו לכיסוי אצל חברתה ולכל היותר היה נדרש לשלם השתתפות עצמית בהתאם לפוליסה המתאימה.





# ביטוח עבודות קבלניות - מחשבות מול מציאות

האם בכל מקרה של נזק בעבודות קבלניות, שעל פי ההלכה הינו נזק ממוני שאינו פיזי, חברת הביטוח תהיה פטורה מתשלום?

סוגיה זו זכתה להתייחסות רבה בבתי המשפט. שני פסקי הדין העיקריים, אשר עליהם נהוג להתבסס, הינם פרשת נווה גן (ע"א 10717/04) ובפרשת מ.ג.מ.ג (ת"א (מחוזי חיפה) 10432/97). בפרשת נווה גן, התובעת - חברה קבלנית, גילתה כי הבניין שבנתה נבנה במיקום לא נכון, בסטייה מזה שתוכנן במקור. המבוטחת טענה כי עליה להרוס חלקים מהמבנה ולבנות מחדש, ודרשה לקבל מחברת הביטוח תגמולי ביטוח בהתאם. חברת הביטוח טענה מנגד, כי כל עוד הבניין עומד בשלמותו, אין נזק פיזי, ולא התרחש מקרה ביטוח. בית המשפט העליון קיבל את טענת המבטחת, קבע כי לא מדובר בנזק פיזי ודחה כיסוי ביטוחי.

**"הקמת המבנה במקום שגוי מבחינה תכנונית, אין בו משום 'נזק פיזי', הריסת חלקים מן המבנה על ידי המערערים, על מנת להשיב את המצב לקדמותו ולתקן את הליקוי (שאינו פיזי) שנתגלה בבניין, אין בה כדי לקיים את דרישת הפיזיות, ואף אילו היה בה כדי לעשות כן, עדיין במקרה כזה, לא היינו יכולים לראות את הנזק כ'תאונתי'."**

בפרשת מ.ג.מ.ג, קבלן בנה בריכת אגירה גדולה מבטון, שיועדה לאחסון חלב לא מעובד. לאחר בניית הבריכה, התברר כי הבטון אינו עומד בדרישות התקן מבחינת חוזקו, והקבלן נאלץ להרוס את הבריכה ולבצע יציקה מחודשת. שוב, המבוטח טען כי מדובר במקרה ביטוח, אשר מזכה אותו בתגמולי ביטוח, בשיעור עלויות בנייתה מחדש של הבריכה.

שוב, בית המשפט העליון קבע כי הריסת חלקים מן העבודות, לתיקון הכשל, אינה נחשבת לנזק פיזי במובנה בפוליסה גם אם "היה

למזמין מהסיבה הפשוטה - כי במקרים רבים, בתקופה זו, שלאחר מסירת הפרויקט למזמין או הדירה לרוכש, מתגלים נזקים הקשורים בביצוע הפרויקט.

## הגדרת מקרה ביטוח בפוליסת עבודות קבלניות - דרישת ה"פיזיות"

מקרה ביטוח מוגדר בפרק א' לפוליסת עבודות קבלניות, בדרך כלל בניסוח שלהלן, או בניסוחים אחרים דומים מאוד:

**"אבדן או נזק פיזי פתאומי ובלתי צפוי שנגרם באתר במהלך תקופת ביטוח, לעבודות או לחלק מהן, וזאת מסיבה כלשהי אשר אינה מוחרגת על פי סייגי פוליסה זו"**

כלומר, על מנת שאירוע ייחשב כמקרה ביטוח, עליו לקיים שלושה תנאים מצטברים:

- פיזיות
- פתאומיות
- היעדר צפוי

## מהו נזק "פיזי"?

פרויקט אשר נבנה בחריגה מהיתר בנייה ויש להרוס חלקים ממנו - האם ההריסה, שהינה פיזית לחלוטין, מהווה מקרה ביטוח? כלונסאות שנחפרו בקטרים קטנים מדי ויש לבצעם מחדש - האם אירוע כזה ייחשב מקרה ביטוח? שימוש בבטון לקוי בעת ביצוע יציקות?

קשה להגדיר מבחן ברור וחד משמעי לצורך בדיקה והחלטה. בפסיקה בדיני ביטוח מקובלת הגישה, כי מקום שבו הנזק הפיזי הינו יזום על ידי המבוטח, לצורך תיקון המצב, הרי שמדובר בעצם בנזק ממוני, שאינו מהווה מקרה ביטוח.

פוליסה לביטוח עבודות קבלניות נועדה לבטח את עבודות הפרויקט. זוהי כמובן כותרת כללית מאוד, ונדרש להבין מה בדיוק ניתן לבטח, מיהם המבוטחים בפוליסה, מהם יחסי הגומלין בין המבוטחים, מי ישלם השתתפות עצמית במקרה של הפעלת הפוליסה, וכמובן - מי מהמבוטחים יהיה זכאי לקבל תגמולי ביטוח במקרה של נזק. ואם זה נשמע מסובך, הרי שזאת רק ההתחלה. קיימים מקרים שבהם אחד מהמבוטחים התנגד לתשלום תגמולי ביטוח למבוטח אחר, והסכסוך מצא את דרכו לבית המשפט. במקרים אחרים, כבר בשלב הפעלת הפוליסה נוצר סכסוך בין המבוטחים או הזכאים לפיצוי, כאשר המבוטח הזכאי לפיצוי מבקש להפעיל את הפוליסה, ואילו המבוטח הראשי מתנגד להפעלתה, על מנת שלא ליצור "כתם" בתיק הביטוח שלו, להימנע מייקור הפרמיה לאחר המקרה, ונימוקים רבים נוספים. מרבית הפוליסות לביטוח עבודות קבלניות נועדו לתת כיסוי ביטוחי במקרים של נזק פיזי תאונתי לעבודות הפרויקט, לחבותו של המבוטח כלפי צדדים שלישיים, ובדרך כלל תכלול הפוליסה גם פרק חבות מעבידים. ניתן לרכוש, בדרך של הרחבות, כיסוי ביטוחי גם לרכוש עליו עובדים, לרכוש סמוך השייך לאחד מהמבוטחים ולמבני עזר, מתקנים וציוד.

פוליסת ביטוח עבודות קבלניות מעניקה כיסוי מקיף למגוון סיכונים הקיימים בעת הקמת פרויקט קבלני. הביטוח מכסה - על פי תנאיו וחרגיני - את הנזקים אשר עלולים להיגרם החל משלב ההקמה, דרך ביצוע העבודות ועד למועד מסירת העבודות למזמין העבודה. מקובל להוסיף לביטוח תקופת תחזוקה, אשר מתחילה במועד סיום העבודות או במסירת חלק מן העבודות



# המלצה לסוכני ביטוח, את הדיוור הזה חשוב לשלוח ללקוחות

ישראל ישראלי  
סוכנות לביטוח

## לקוח יקר,

הרחבנו את פעילות סוכנות הביטוח להצעת שירותים מתקדמים וביניהם הגנה על הרכוש. בשנים האחרונות עם התמעטות האפשרות לאיחסון חפצי ערך בבנקים, חברת בריקסטון מציעה פתרון אטרקטיבי כחלופה.



### יתרונות השירות



**מיקום מרכזי**  
המתחם  
במרכז  
תל אביב



**דיסקרטיות**  
חיסיון מלא  
על השימוש  
בכספת



**ביטוח**  
שירות  
משלים  
לביטוח רכוש



**פרטיות**  
מפתח ייחודי,  
המאפשר לפתוח את  
הכספת רק באמצעות



**אבטחה**  
זיהוי ביומטרי  
באמצעות טביעת  
יד ופנים

לקבלת דיוור ללקוחותיך: 03-9076000 | [www.market-pro.co.il](http://www.market-pro.co.il)



בשיתוף:



### נותנים ערך לסוכן

ליווי בניהול  
שיווק ומכירות



הרחבת  
מקורות הרווח



ניוזלטרים ממותגים  
ללקוחות הסוכן



כדי להוביל למסקנה שהנוק הינו כלכלי טהור להבדיל מנוק פיזי.

## אחריות צולבת ופוליסות לביטוח אחריות מקצועית

האם בכל מקרה של נזק בעבודות קבלניות, שעל פי ההלכה הינו נזק ממוני שאינו פיזי, חברת הביטוח תהיה פטורה משלום?

בפוליסות רבות לביטוח עבודות קבלניות, ניתן למצוא הרחבה בשם "אחריות צולבת". בדרך כלל, הרחבה זו מתייחסת לפרק צד ג' של הפוליסה, ומשמעותה הינה, כי כל אחד מהמבוטחים בפוליסה, נחשב צד ג' של מבוטח אחר, כך שמבוטח אחד יכול לתבוע מבוטח אחר בגין התרשלות, ועל חברת הביטוח יהיה לשלם את חבותו של המבוטח הנתבע, בהתאם לפרק צד ג' של הפוליסה.

אולם צריך לזכור - מכיוון שפוליסה לביטוח עבודות קבלניות מחריגה אחריות מקצועית, הרי שהרחבה זו, של אחריות צולבת, בדרך כלל תועיל לנו כאשר מדובר במבוטחים מבצעים, להבדיל ממתכננים.

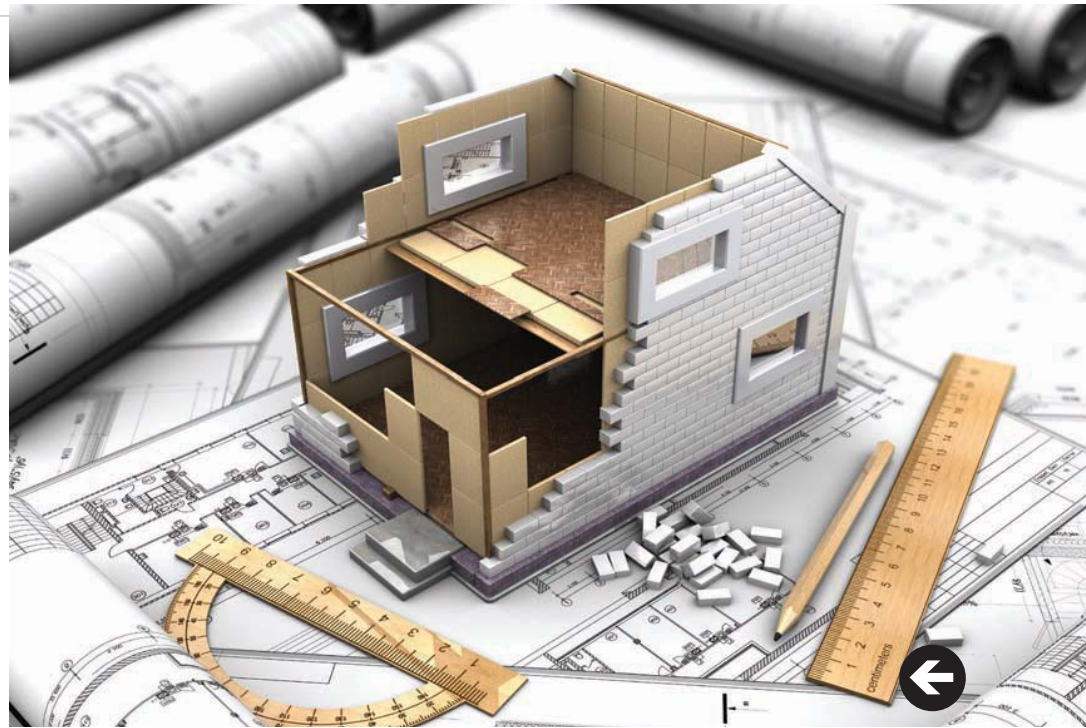
ומה תהיה התוצאה כאשר הנוק הממוני בפרויקט הינו תוצאה של ליקוי תכנוני? במקרה כזה, הפתרון יהיה הפוליסה לביטוח אחריות מקצועית של המתכנן או המתכננים. לכאורה, מדובר בפתרון פשוט, אולם לפתרון זה שני חסרונות עיקריים:

**האחד** - במרבית המקרים, גבולות האחריות בפוליסות אחריות מקצועית של מתכננים הינם מיליוני שקלים בודדים, אשר אינם מספיקים לכיסוי נזקים גדולים.

**השני** - להבדיל מתביעה על פי פרק א' של הפוליסה, שם על המבוטח להצביע על אירוע פיזי בלתי צפוי, הרי שבתביעה מול מתכנן, ממש כמו בתביעה בין מבוטחים באחריות צולבת, על התובע להוכיח רשלנות של הנתבע, ואת הקשר הסיבתי בין הרשלנות לנוק.

פוליסות לביטוח עבודות קבלניות הינן פוליסות מורכבות. נגענו כאן, על קצה המזלג, בסוגיה אחת מני רבות. מומלץ להיעזר במומחים, הן בשלב החיתום, והן לאחר התרחשות אירוע, בהתנהלות מול חברת הביטוח.

\* **הכותב הינו ראש משרד א. שניאורסון, דיאב ושות', מומחה לדיני ביטוח, עוסק בייצוג מבוטחים בתביעות מול חברות ביטוח ובתיקי חבויות, בתחומי רכוש, קונסטרוקציה ותשתיות**



קבלניות ודיני ביטוח, לדוגמה, חובתו של מבוטח להקטין סיכונים ולצמצם נזקים - חובה אשר על חברת הביטוח לשאת בעלויות ביצועה על ידי המבוטח.

האם מדובר במדיניות משפטית ראויה?

## שיקולי מדיניות משפטית ראויה ותועלת כלכלית לחברות הביטוח

הן מבחינת שיקולי מדיניות משפטית ראויה והן מבחינת שיקולי תועלת כלכלית לטובת חברות הביטוח עצמן, ראוי לשיטתנו, לעודד את המבוטחים לתקן טעויות בטרם יתרחשו אסונות. בית המשפט בפרשת נווה גן למשל, הביע חשש כי גישה אחרת עלולה לעודד מבוטחים להעלים עין מליקויים ולהימנע מתיקונים עד לקרות התמוטטות או שקיעה, שתקים זכאות לפיצוי.

האם המבוטח צריך לחכות לקרות אסון ורסאי השני על מנת לקבל תגמולי ביטוח? האם עליו להימנע מתיקון טעויות בטרם הקריסה, במחשבה שבכך תיחסם דרכה של חברת הביטוח לטעון כי לא התרחש נזק פיזי?

בית המשפט העליון בפרשת נווה גן ציטט את דברי בית המשפט המחוזי באותה פרשה אשר קבע: "ההגדרה המשפטית ... אל לה להישען על זריותו, עירנותו, סירבולו או מזלו של אחד הצדדים" וצייד בגישתנו, לפיה אם המבוטח מנסה למנוע את הנוק ולא מחכה למשל לשקיעתו של בניין בעתיד הרי שאין בכך

נגרם לברכה נזק פיזי אילו היו משתמשים בה ליעודה". **משמע, אי התאמה כשלעצמה במהלך הבנייה אינה בבחינת הנוק המכוסה בפוליסה.**

## הקושי בפרשנות המשפטית של פסקי הדין אשר מעניקים "הנחה" לחברות הביטוח ומוציאים מקרים רבים מגדרי הפוליסה

פרשת מ.ג.מ.ן אשר נשענת על פרשת נווה גן, מרחיבה את מתחם הנוק הפיזי בכך שבניגוד לנווה גן, שם היה ידוע וברור כי לא צפוי נזק בעתיד, הרי שבעניין מ.ג.מ.ן בית המשפט מאשר ומודע כי אם היה נעשה שימוש בברכה עם הבטון שלא היה עומד בעומס, סביר להניח שהיה נגרם נזק, אך למרות זאת קובע כי הוצאות המנע שנקט בהן המבוטח לשיקום הפגם (החלפת הבטון) אינן מוגדרות כנוק פיזי למבנה.

הקושי בפרשנות המונח נזק פיזי, בעיקר בפרשת מ.ג.מ.ן, הינו שברירת הבטון לא יכלה להחזיק את כמות הנוזל שהייתה צפויה להיכנס אליה וברור היה כי נזק עתיד להתרחש!

פסק הדין בפרשת מ.ג.מ.ן מדגיש את המבחן אשר נותן חשיבות רבה לשאלת מועד התרחשות הנוק הפיזי. אם במועד גילוי התקלה עדיין לא התרחש נזק פיזי - הרי שעל פי ההלכה כאן, לא קיים מקרה ביטוח. על פסק הדין וההלכה שנקבעה בו, צריכות להישאל שאלות רבות אשר נובעות מתנאי הפוליסות לביטוח עבודות

# נפתחה ההרשמה לשנת לימודים 2018-2019



## ביטוח אלמנטארי

28/11/2018  
18/12/2018  
21/11/2018  
17/12/2018  
20/12/2018  
05/03/2019

יישוב תביעות פרט  
יישוב תביעות עסקים  
חיתום ביטוח פרט  
רפרנט אלמנטארי  
GIA - מנהל קשרי ביטוח כללי  
חיתום עסקים

16/12/2018  
17/12/2018  
07/11/2018  
23/06/2018

30/12/2018  
15/11/2018  
27/12/2018  
14/01/2019  
12/05/2019

## ביטוח פנסיוני

PIA - מנהל קשרי ביטוח פנסיוני  
רפרנט פנסיוני  
מתכנן פרישה  
חיתום רפואי

## שמאות

שמאות אומנות  
שמאות חקלאית  
שמאות ימית ואווירית  
ניהול סיכונים  
שמאות רכוש

## אדיף להקדים ולשריין מקום

אני כאן לשירותך לשאלות ולרישום  
קטריין קנטווי (קטי)

[katrin@adif-college.co.il](mailto:katrin@adif-college.co.il) | 073-7966655



אתם מוזמנים ללמוד עלינו באתר החדש שלנו  
[www.adif-college.co.il](http://www.adif-college.co.il)

מכללת אדיף  
ביטוח, שמאות, פיננסים ויזמות



# שוק הביטוח - מבנה ארגוני



כולם משלמים ביטוח כזה או אחר, אם זה על הפנסיה או על הרכב שעומד בחנייה, ביטוחי בריאות וגם ביטוח החיים על המשכנתה | במאמר נסקור את התפקידים השונים בשוק הביטוח, חשיבותם והפיקוח שמתבצע על הענפים השונים

ממנה שר האוצר. גם לו מספר תפקידים חשובים לא פחות. בעבר, הממונה נקרא המפקח על הביטוח. סמכותו של הממונה חשובה לא פחות מהרשות. ישנו פרק בחוק הנקרא "שמירה על ענייני המבוטחים" אשר מקנה סמכות נוספת לממונה, בעיקר תלונות מבוטחים על חברות הביטוח. חשוב לציין שכל הוראה בחוק הפיקוח היא הוראה פלילית, משמע סוכן או חברת ביטוח שלא ממלאים אחר ההוראות עומדים לדין פלילי. סמכותו של הממונה גם להטיל קנסות מנהליים על גופי ביטוח שלא פועלים על פי החוק.

אז מי הם הגופים המפוקחים? חברות שמנהלות עברונן את קרנות הפנסיה, קופות הגמל וקרנות ההשתלמות. חברות ביטוח וסוכנויות ביטוח מקטנות ועד גדולות, וביניהן גם יחידים שפועלים בתחום השירותים הפיננסיים כמו אקטוארים, יועצי פנסיה ועוד.

כל חברת ביטוח במדינת ישראל נדרשת לרישיון מטעם הרשות והממונה. ישנן חברות ביטוח שפועלות בכל ענפי הביטוח וישנן חברות שמצמצמות את פעילותן לענף מסוים. על מנת להקים חברת ביטוח נדרש הון עצמי גבוה מאוד אשר אין למרבית האוכלוסייה. חברת ביטוח אמורה להיות יציבה מאוד מבחינה כלכלית ולכן חברות הביטוח מבוטחות גם הן על ידי מבטח משנה שבדרך כלל יושב בחו"ל. הכספים שאנו (המבוטחים) משלמים אינם יושבים ב"קופה" אלא מתגלגלים ומושקעים במניות ובנכסים.

כעת נכיר את "הרשת השיווקית" או

כולנו נמנעים מהפסדים, אך בכל יום אנו חשובים לסיכונים הקשורים בעיקר להיבט הכלכלי בחיינו: גניבות, מחלות, נזק או אובדן של רכוש, מוות והרשימה עוד ארוכה. כאשר אנו מבטחים את הסיכונים שלנו, אנו מעבירים אותם למישהו שיוכל לגבות אותנו במקרה שהסיכון יתממש, שייתן מענה על בעיות כאלה ואחרות - בעיקר כלכלית. הביטוח הוא חוזה לכל דבר ועניין, חוזה דו צדדי בין המבטח למבוטח.

בעבר, ענף הביטוח היה חלק ממשרד האוצר. בסוף שנת 2016 הוקמה רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון וכיום היא פועלת כגוף עצמאי. הרשות, כמו כל שאר שוק הביטוח, כפופה לכמה חוקים עיקריים וביניהם "חוק חוזה הביטוח". עיקר הפיקוח הוא על חברות הביטוח עצמן. לרשות תפקידים חשובים רבים וביניהם 4 עיקריים:

1 שמירה על עניינם של המבוטחים, העמיתים ולקוחות הגופים המפוקחים.

2 הבטחת יציבותם וניהולם התקין של הגופים המפוקחים, וזאת על מנת לקיים את התחייבויותיהם ללקוחותיהם.

3 קידום התחרות בשוק ההון, ביטוח וחסכון ובמערכת הפיננסית.

4 עידוד חדשנות טכנולוגית ועסקית.

מעל הרשות עומד הממונה על הביטוח שאותו

תחום שהסיכון בו ודאי, הרי כל אדם סופו הוא מוות. השאלה שנשאלת היא: אם אדם זה ימות מי ייפגע כלכלית מכך? האם יש סביבו משפחה שאותה הוא מכלכל?

ביטוח החיים הוא חלק בלתי נפרד כאשר לוקחים משכנתה מהבנק. ענף זה כולל בתוכו מוות, נכות וביטוח בריאות.

הענף השלישי הוא ענף הפנסיה. רובנו נקבל קצבה בגיל הפרישה, ישנם קרנות פנסיה, קופות גמל וביטוחי מנהלים, אשר דואגים לכך שבגיל השלישי נוכל להמשיך להתנהל כראוי ולחיות בכבוד. כמוכן ששוק הביטוח כולל בתוכו עוד הרבה ענפים כמו ביטוח ימי ואווירי אשר אחראי לכל מה שקשור לייבוא וייצוא של סחורות כאלה ואחרות.

אנחנו, כמבוטח הפשוט מול החברות הגדולות, צריכים להבין שגם דמי הביטוח שאנו משלמים נקבעים מסיבות מסוימות. המבוטח משלם פרמיות שנתיות, חודשיות ולפעמים גם תשלום אחד - תלוי בענף, בחוזה, במבטח ובמבוטח. מדוע אנו משלמים אלפי שקלים על ביטוח הרכב שלנו, למה שלא נשלם 20 שקלים למשל? הפרמיה משתנה בין מבוטח למבוטח ובין רכב לרכב וכך גם בענפים השונים. כל תשלום מפוקח והוא נקבע על ידי אקטוארים שמחשבים את הסיכונים על פי סטטיסטיקות. האקטואר מחשב גם את הסיכונים של חברת הביטוח. בדרך כלל דמי הביטוח נעים בטווחים מסוימים אשר מאושרים ונקבעים על ידי הרשות והממונה. גובה דמי הביטוח נקבע בהסכמה על ידי שני הצדדים בזמן כריתת החוזה.

לסיכום, שוק הביטוח הינו שוק עצום הכולל בתוכו הרבה אנשים מדופלמים בכלל הגילאים, המתעסקים בתחומים שונים בענף. לביטוח משמעות גדולה בחיינו, ובמדינת ישראל יש מי שמפקח ודואג שהכול יתנהל כראוי. חשוב לזכור שהכסף שאנו משלמים לחברות הביטוח יכול להציל אותנו במועד מאוחר יותר, ואכן נקבל תמורה. נקווה שלא נזדקק לו לעולם, אך כשנצטרך אותו נהיה בטוחים ומגובים, וכל מי שקרוב לליבנו יוכל להסיר איזושהי דאגה מלבו. אז לכו ובדקו את התיק הביטוחי שלכם, מה הכיסויים שלכם ואילו כיסויים באמת נחוצים לכם.

**\* פרופ' זיו רייך הינו דיקן בית הספר לביטוח באקדמית נתניה**

סוכנות. הסוכנים והסוכנויות מקבלים עמלות מחברת הביטוח בהתאם להיקף מכירתם.

ישנם כמה ענפי ביטוח עיקריים: ביטוח אלמנטרי - המתעסק בכל מה שקשור לרכוש: ביטוחי רכב, דירה, עסקים, ביטוח הנדסי וכו'. הענף השני הוא ביטוח חיים. ללא ספק זהו

"המתווכים" של הענף - סוכני הביטוח, שמהווים שירות ראשוני עבור המבוטח: מכירת הפוליסה ותביעות במקרה של נזק והתממשות הסיכון. גם הסוכנים מצוידים ברישיון שניתן להם לאחר התמחות ועמידה בבחינות מתאימות. ישנם סוכנים עצמאים וישנם סוכנים העובדים תחת



# "פיתוח היישומים המתקדמים, המשרתים את לקוחותינו בכל הקשור לשירותי הדרך, הם צעד נדרש ונוסף לשדרוג השירות והפיכתו לדיגיטלי"

התקול. בסוף התהליך מתבקשים הלקוחות להעניק ציון לרכב השירות בסולם של 1 עד 5 וזאת בכדי לעקוב ולשמור על רמת שירות הגבוהה ביותר", מפרטת רביב אודות השירות. "בנוסף ליתרונות ללקוח, גם לרכבי השירות שלנו זו התייעלות אדירה, שכן כאשר מגיעה קריאת השירות לנהג הגרר או הטכנאים שלנו, הם מאשרים את קבלת הקריאה, צופים בפרטי הרכב כולל מספר רישוי, פרטי הנהג שממתין לשירות וכן יכולים לנווט באמצעות ה-WAZE אל עבר הנהג ולצפות במפה עם ציון מיקום מדויק של הרכב התקול. זאת ועוד, למוקד התפעולי נותנת המערכת אפשרות ניהול ושליטה של הקריאות. הדבר מאפשר ליושב מאחורי הקלעים בקרה מכסימלית על מסלולי רכבי השירות והגעתם בדרך הקצרה והמהירה ללקוחות 'התקועים' והממתנים לשירות."

## קשר חזק ואישי עם סוכני הביטוח

**סיגל, מה מבדיל בין חברתכם לבין החברות הנוספות המתחרות בכך בשוק?**  
 "לחברתנו יתרונות רבים שמציבים אותה שנים רבות בעדיפות גבוהה וכחברה המועדפת על סוכני הביטוח. היתרון הראשון והבולט הוא איכות סוכני הביטוח הנאמנים לנו והצועדים עימנו יד ביד והבוחרים בנו שנה אחר שנה. מדובר בסוכנים רציניים אשר לנגד עיניהם טובת הלקוח בראש ובראשונה - ושמירה על טיב השירות שהם מספקים ללקוחות וכל זאת תוך התמקצעות ורמת שירות גבוהה ביותר. "חברתנו מעניקה שירות למאות אלפי לקוחות

שדרוג מערכות התפעול של "שלמה רשת מוסכים ושירותי דרך" וכן השירות המקצועי שניתן לסוכני הביטוח ולקוחותיהם יעיל יותר וזאת בזכות גודל וחוסן החברה | עובדיה שוקדים ימים ולילות בכדי לשפר ולייעל וכל זאת בדגש על רווחיות הסוכן והחברה כאחד | שיחה עם סיגל רביב, סמנכ"ל השיווק, המכירות והשירות בשלמה Sixt רשת מוסכים ושירותי דרך

עם האפליקציה לאוויר ולחשוף בגאווה את הנעשה לכאורה 'מאחורי הקלעים'."

## לאיזה צורך נועדה האפליקציה וכיצד היא תפעל?

"לקוח המזמין גרר או ניידת שירות נמצא פעמים רבות בסיטואציה לא נוחה וחוסר במידע על מועד הגעת השירות (בעת שתקועים בכביש - כל דקה נחשבת כשעה) - ולכן פעלנו בעניין על מנת לייצר עבורו מידע ברור בנוגע למשך הזמן עד להגעת רכב השירות ומידע נוסף העשוי לסייע. היישומים שפותחו לטובת לקוחותינו הם חלק נוסף בשיפור חוויית השירות של קבוצת שלמה, המקבלת מדי יום מאות קריאות שירות". "לקוחות החברה שיוזמינו 'שירותי דרך וגרירה', יקבלו הודעת SMS עם קישור לאתר המאפשר להם לצפות בזמן אמת אחר רכב השירות שבדרך אליהם, פרטי הנהג - כולל תמונתו, מיקום ניידת השירות או רכב הגרר וזמן הגעת המשוערת מרגע היציאה לכיוונם ועד ההגעה בפועל לרכב

"אנו גאים להציע את השירות ללקוחות שלנו לעידן הדיגיטל. חברתנו שוקדת ימים ולילות להרחבת השירותים הניתנים על ידינו תוך דגש על יעילות, גמישות ושירות מתקדם ומותאם לעתיד החדש והמתקדם", מציינת סיגל רביב, סמנכ"ל השיווק, המכירות והשירות בשלמה Sixt רשת מוסכים ושירותי דרך, בשיחה שקיימנו איתה לרגל כנס אלמנטר של לשכת סוכני הביטוח.

רביב מפרטת: "בימים אלו חברתנו פיתחה אפליקציה המיועדת ללקוחות אלפי סוכני הביטוח העובדים איתנו - אשר נוקטים לשירותי דרך והמאפשרת לצפות בפרטי רכב הגרירה והנהג שבדרך אליהם, ולעקוב בזמן אמת אחר הגעת רכב הגרר או 'טכנאי הדרך'. החידוש הזה מצריך את חברתנו להתאים עצמה לשירות ולזמינות ברמה הגבוהה ביותר, שכן דרך האפליקציה ללקוח יש שקיפות מלאה על מסלול רכב הגרר. מאחר ובעלות חברתנו יש צי רכבים גדול ומיומן, זהו יתרון בולט ומשמעותי לעלות



סיגל רביב. "החברה פועלת כל העת על מנת לאפשר לסוכנים עבודה יעילה ושירות ברמה הגבוהה ביותר"

**מה הם היתרונות שיש לסוכן בעבודה עמכם ברשת המוסכים?**

"שלמה Sixt רשת מוסכים ושירותי דרך" מייחסת חשיבות רבה לשירות המעולה ללקוחות ולהצלחתם ולריווחיותם של סוכניה. השילוב בין מוקד הגרירה ושירותי הדרך לרשת המוסכים שלנו מהווה יתרון בולט. החברה פועלת כל העת על מנת לאפשר לסוכנים עבודה יעילה ושירות ברמה הגבוהה ביותר. כשהלקוח יוצר קשר עם חברתנו כתוצאה מתאונה - במעמד זה מוצע לו להיכנס לאחד ממוסכי רשת המוסכים שלנו, שהיא הגדולה בישראל ומאפשרת לכל סוכן להתאים מוסך הקרוב למקום עבודתו או מגוריו של הלקוח.

"יתרון זה מהווה מקור כוח ועוצמה של הסוכן מול לקוחותיו וזאת מעצם העובדה שיש לו שליטה ויכולת להפנות למוסכים המשתייכים לרשת ובכל רחבי הארץ. סוכנינו מרגישים בטוחים וזאת מניסיון מוכח כי יקבלו את השירות ברמה גבוהה וכל זאת באמצעות מוקד אחד המאגד בתוכו את כל השירותים הן של מערך הגרירה ושירותי הדרך והן של מערך המוסכים.

"בנוסף, אנחנו החברה היחידה המאפשרת במסגרת הטיפול בתביעות צד ג' הניתן לסוכנים ללא עלות, לשלוט על הטיפול בתביעות של לקוחות הסוכן באמצעות תוכנה אינטרנטית המותקנת במשרדי הסוכנים, אשר מאפשרת להם לעקוב אחר הטיפול בתביעה. כל האינפורמציה זמינה עבור הסוכן ומאפשרת לו לתת שירות ומידע ללקוח על התביעה, כאילו הוא אישית מטפל בה. המערכת שלנו מאפשרת לסוכן לראות את כל פרטי המעורבים, את כל המסמכים הרלוונטיים, כגון דוח שמאי, הודעה על תאונה, חשבונית תיקון וכדומה. כל אלה חוסכים לסוכן הביטוח העסקת מזכירת תביעות או חוסכים למזכירת תביעות של הסוכן זמן יקר. "מודגש, כי לקוח המופנה לרשת מוסכי שלמה SIXT מקבל גרירה חינם למוסך, רכב חלופי לאורך כל תקופת התיקון וזאת מיד עם כניסתו למוסך וכן אחריות למשך 12 חודשים על איכות טיב התיקון".

**ולסיום?**

"תבחרו נכון! אין מקום לבינינויות. בריאות איתנה לכולנו. מחכה לטובים להמשיך ולהצטרף אלינו - כי אנחנו באמת הטובים ביותר".

בישראל ובזכות כך יש לחברה גב איתן של הקבוצה כולה".

**המלצה שלך המקשרת לסוד ההצלחה שלכם?**

"אין לאף חברה זכות קיום ללא צוות עובדים נאמן ומסור. אני גאה לומר שבחברתנו ללא ספק יש צוות עובדים מוביל ומקצועי ביותר אשר רובם עובדים שנים רבות בחברה. האווירה אצלנו היא משפחתית תרתי משמע, ואנו רואים בעובדים הון משמעותי של החברה ומשקיעים רבות בכדי לייצר אצל העובד 'בית שני' ותחושת שייכות אשר מביאה אותו בבוקר עם חיוך וטעון מוטיבציה. "העובדים הם שותפים מלאים להחלטות ושינויים וכאשר אנו 'מגייסים' עובד חדש אנו מקפידים בראש ובראשונה עוד לפני היידע והניסיון - לוודא שהוא מתאים ויכול להשתייך לאווירה המיוחדת המאפיינת את המחלקת השונות וכן את יכולות יחסי האנוש".

אשר למדו להכיר ולהיחשף לשירות שלנו ובזכות זאת נהנים סוכני הביטוח שלנו מדרישה מפורשת מצד לקוחותיהם - להמשיך ולחדש את מני שירותי הדרך בחברתנו.

"בנוסף, כיום, באגף השיווק עובדים שבעה מנהלי מכירות הידועים והמוכרים היטב בענף שירותי הרכב. זהו צוות מלוכד מאוד שראוי להערכה רבה ומהווה מקור גאווה רבה לחברתנו. מדובר באנשים ברמה הגבוהה ביותר עם תודעת שירות יוצאת מן הכלל אשר לטעמי עולים ברמתם המקצועית ותודעת השירות על כל המקבילים להם בחברות המתחרות. כל אחד ואחת מהם מנהלים קבוצת סוכנים גדולה, בדגש על עמידה ביעדים וגיוס סוכנים חדשים. בכל פעם מחדש אני מופתעת לגלות בהתרגשות עד כמה הקשר הבינאישי ביניהם לבין סוכניהם חזק ומושתת על מקצועיות ושירות כאחד. "מעבר לרווח ולתוצאות הטובות שמציגה החברה, אל לנו לשכוח כי חברתנו משתייכת לקבוצת שלמה, קבוצת הרכב הגדולה והמובילה

# סוכני ביטוח, שירות חדשני כזה כדאי לחשוף בדיוור שיווקי חינם ללקוחות

ישראל ישראל  
סוכנות לביטוח 

## לקוח יקר,

המפתחות לבית הינם מרכושנו היקר ביותר ועולמנו חרב כאשר הם הולכים לאיבוד ואח"כ אנו מוטרדים מהצורך ליצור העתקים לצרור. לאחרונה נחשפנו לשירות חדשני המאפשר לאתר ולהחזיר מפתחות שאבדו ולכן כסוכנות הביטוח שלך חשבנו להציע לך שירות זה.



הגיע הזמן שגם אתם תכירו את:

**KEEPERKEY**  
YOUR PERSONAL KEY GUARD

**שירות לאובדן וגניבת מפתחות**



אנחנו עסק חברתי המעסיק בעיקר בעלי מוגבלויות.



איתרנו והחזרנו אלפי מפתחות לבעליהם המאושרים.



מכרנו מעל 82,000 ל מנויים.



חברת קיפר-קי מספקת מעל ל-4 שנים פתרון מקיף ויעיל לאנשים עם מפתחות.



שכפלנו מפתחות ללקוחות בכל הארץ.

לקבלת דיוור ללקוחותיך: 03-9076000 | [www.market-pro.co.il](http://www.market-pro.co.il)



בשיתוף:



נותנים ערך לסוכן

ליווי בניהול שיווק ומכירות



הרחבת מקורות הרווח



ניוזלטרים ממותגים ללקוחות הסוכן



# סוף סוף שקט נפשי למבוטחים ולסוכנים: ביטוח דירה עם שירות נץ לנזקי מים וצנרת

לשירות  
אחריות

## העידן החדש בביטוח ושירות לנזקי מים

מיכשור חדשני לטיפול מהיר ויעיל בנזקי צנרת  
יכולות אבחון ומניעה מהפכניות  
מחויבות לשירות ולאיכות מול חברות הביטוח

מאגר איכותי של בעלי מקצוע נבחרים  
תקשורת וידאו ישירה עם המבוטח  
ועם המקצוען בשטח, החל מרגע הקריאה



פוליסות ביטוח דירה/עסק עם שירות נץ לנזקי מים מבטיחות שקט נפשי לכולם ושיעור רצון מלאה של המבוטחים

**אל תמכרו ביטוח דירה בלי שירות נץ**

מוקד שירות לסוכנים מיה גמזו אזולאי 054-4769916  
טלפון נוסף 072-2707776 דוא"ל: maya@netz-ins.co.il



ניחול  
תביעות



בשיתוף:



עדיף

# סוכן ביטוח יקר,

## נזקי מים הם הגורם מספר 1 לתביעות ביטוח דירה בישראל



מנע תביעות מים מיותרות בעזרת המערכת המתקדמת בעולם למניעת נזקי מים



# Triple+

Detect. Connect. Protect.

למחירים מיוחדים התקשרו: 072-2211370  
או כנסו לאתר: [WWW.TRIPLEPLUS.CO.IL](http://WWW.TRIPLEPLUS.CO.IL)

# סוכן ביטוח, רוצה בחינם דיוור שיווקי כזה עבור לקוחותיך?

ישראל ישראלי  
סוכנות לביטוח

## לקוח יקר,

כסוכן הביטוח שלך, ראינו לנכון לספק לך גם פתרונות לצמצום הסיכוי לתאונות דרכים מלכתחילה ולנסיעה בטוחה בכביש, וכל זאת עם הטבות ייחודיות

AWACS CM107  
מבית SDS



המערכת המתקדמת בעולם למניעת תאונות דרכים ונסיעה בטוחה  
טכנולוגיית מצלמה חדשנית ומדויקת

הטבות ייחודיות ללקוחותינו

- מצלמת דרך מתנה ✓
- 3 שנות אחריות (במקום שנתיים) ✓
- התקנה בבית הלקוח ✓
- 1,990 ₪ ~~2,100 ₪~~ ✓

לקבלת דיוור ללקוחותיך: 03-9076000 | [www.market-pro.co.il](http://www.market-pro.co.il)



נותנים ערך לסוכן

- ליווי בנייה ושיווק ומכירות ✓
- הרחבת מקורות הרווח ✓
- ניוזלטרים ממותגים ללקוחות הסוכן ✓

# דאגה אחת פחות



## נהגת צעירה הכי משתלם לבטח בשומרה

תעריף אטרקטיבי במיוחד  
בביטוח מקיף לנהגות צעירות !!!

שומרה. לגדול בתורה טובה

[WWW.SHOMERA.CO.IL](http://WWW.SHOMERA.CO.IL)

מקבוצת מנורה מבטחים החזקות בע"מ

מחוז חיפה  
יפו 145 א חיפה  
מיקוד 3525114  
טל. 04-8130300  
פקס. 04-8130308

מחוז ירושלים  
יד חרוצים 15 ים  
מיקוד 9342152  
טל. 02-6712871  
פקס. 02-6735925

מחוז סיני  
הטיבים 13 פית  
מיקוד 4959373  
טל. 03-9251144  
פקס. 03-9214583

מחוז מרכז  
הטיבים 23 פית  
מיקוד 4959381  
טל. 03-9258031  
פקס. 03-9235151