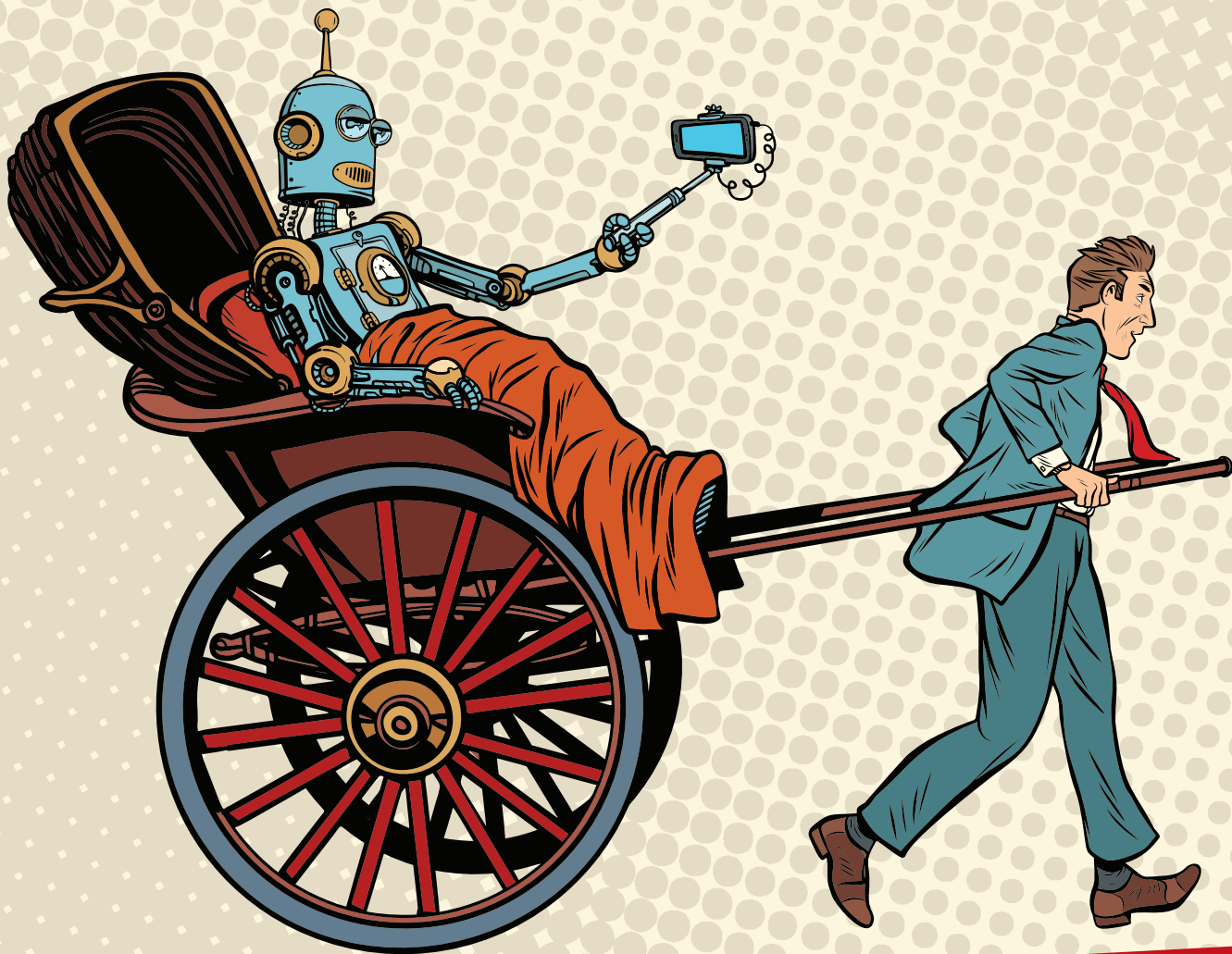


בין הטיפות

גיליון מיוחד

לרגל כנס אלמנטר של
לשכת סוכני הביטוח

חברות הביטוח מהלכות על חבל דק שבין
התייעלות לבין הימנעות מפגיעה בסוכנים



הזירה המשפטית

כיצד מתייחסים בתי המשפט
לזוגות חד-מיניים? כיצד הם
פוסקים בתיביעות נגד סוכנים?

יד ביד

התקבצות סוכנים תחת
סוכנויות ובתי סוכן תופסת
תאוצה. אילו יתרונות יש לכך?

בטון תקיף

בכירי הלשכה מציפים את
הבעיות הלוחצות על הסוכנים
- וגם מציעים פתרונות

אומר שלום

רענן שמחי מסכם בריאיון נרחב
חמש שנים וחצי בתפקיד מנכ"ל
לשכת סוכני הביטוח



לא מפסיקים
לחדש
בשבילכם

במגדל, חדשנות זה אלמנטרי!

סוכנים יקרים, מגדל משקיעה את מירב המשאבים בפיתוח כלים ותהליכים שיהפכו את התקשורת בינינו ואת העבודה שלכם ליעילה, נוחה ונעימה יותר. שמחים להציג בפניכם חלק מהחידושים האחרונים:



**מגדל
MATCH**

ביטוח רכב אונליין
בהתאמה אישית



**שיתוף פעולה
עם באפי**

בקרב תוכלו להפיק פוליסות
באמצעות המידע מבאפי



**עמוד סטאטוס
תביעות**

כלי לניהול פשוט ונוח של
תביעות המבוטחים



AMIGO

מערכת ידידותית לסוכן
להפקת פוליסות רכב



**חידוש
בקליק**

כלי המאפשר חידוש
ביטוח רכב וזירה בקליק אחד



**מערכת
פאמיה**

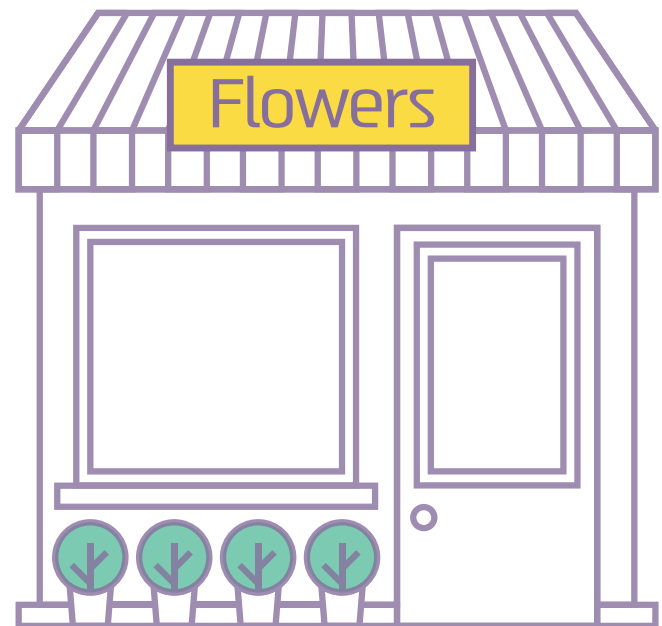
לשירות מדויק,
מהיר ואיכותי יותר

טוב שיש מגדל מאחוריך.

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 מודעה זו לביןם, יגברו תנאי הפוליסה. האמור במודעה זו אינו תחליף ליעוץ המתחשב בצרכים המיוחדים של כל אדם.

מנורה מבטחים מציגה את:

BUSINESS 360°



כל עסק וההגנה שמתאימה לו...

מנורה מבטחים מציעה ללקוחות שלך מגוון רחב של מוצרים ייעודיים לעסקים בכל התחומים, מתוכם יכול כל עסק למצוא את ההגנות הרלוונטיות עבורו וליהנות מהתאמה אישית ומהגנה ייעודית של 360°.

הגנה מושלמת לעסק?

בטח שאפשר!

לפרטים נוספים פנו לאחראי/ת תיק עיסקי במחוז

עוד ביטוח חכם
של הפניקס



מבוטחי 'הפניקס זהיר' מקבלים יותר

 <p>'הפניקס צעיר'</p>	 <p>'רכב שני'</p>	 <p>'רכב בעיר'</p>	<p>'הפניקס זהיר'</p>
<p>לא נסעת - לא שילמת</p>	<p>למחזיקים בשני רכבים כשאחד מהם הינו רכב חברה</p>	<p>לנוהגים ברכב עד 10,000 ק"מ בשנה</p>	

כשזה חשוב לך זה חשוב לנו

הפניקס חברה לביטוח בע"מ
הכיסוי הביטוחי כפוף לתנאי הפוליסה ולתנאי החיתום של החברה

ביטוח מותאם אישית



הלקוח מקבל שירות
ושיקוף של המידע
באמצעות אפליקציה
מתקדמת



BIG DATA
שימוש במידע
לטובת אקטואריה
מדויקת



זיהוי ושחזור תאונה,
מתן עזרה מיידית
ללקוח
וקיצור זמן תביעה



תשלום פרמיה
לפי התנהגות
נהיגה בפועל



תשלום פרמיה
לפי ק"מ

10



09 | קורה בין השורות

| רועי ויינברגר

ראיונות

יוצא לדרך חדשה

10 | "תפקיד המנכ"ל מחייב אותך להיות וירטואוז ולדעת לנווט בין מספר כוחות במרחב"

| רענן שמחי, המנכ"ל היוצא של לשכת סוכני הביטוח

אחד על אחד

16 | "הסוכנים נערכים למלחמה חריפה מול הישירים של החברות המסורתיות; לחברה שתקבל מהלומה ממאות סוכנים תהיה זו מכה כואבת מאוד"

| ליאור רוזנפלד, נשיא לשכת סוכני הביטוח

22 | "חברות הביטוח מקטינות את הסיכון שלהן ובפועל הנפגעים הם אזרחי ישראל"

| ליאור הורנצ'יק, סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח

26 | "רוצה לראות יותר סוכנים מבטחים עסקים; פועלים מול הפול לפתרון מצוקת ביטוחי החובה במגזר"

| ישראל גרטי, יו"ר הוועדה לביטוח כללי

בלשכת סוכני הביטוח

היצרנים מדברים

32 | "הביטוחים הישירים כבר אינם מהווים חשש לסוכני הביטוח"

| שמעון מירון, מנכ"ל הכשרה חברה לביטוח

36 | "אנחנו כחברה והסוכנים כמפיצים שלנו חייבים להפסיק לדבר על מוצרים ולהתחיל לנהל לקוחות"

| ליאור רביב, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת הלקוחות

וערוצי ההפצה של מגדל

40 | "ערוץ הסוכנים ימשיך להיות הערוץ העיקרי של הפניקס"

| אייל אוחיון, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת המכירות

בהפניקס

16



44 | "בכל פיתוח דיגיטלי עליו אנו עובדים, אנחנו חושבים על סוכנינו ואיך באמצעותו יוכלו לתת את המענה המיטבי ללקוחותיהם"

| שלומי תמן, משנה למנכ"ל וראש מערך העסקים בכלל ביטוח ופיננסים

46 | "ראינו חובה לקיים 'חינוך שוק' לרכיבה זהירה, ולכן הקפדנו שפוליסת אופניים חשמליים תכתיב רכיבה על פי החוק"

| גדעון רוזוליו, משנה למנכ"ל ומנהל אגף ביטוח כללי - עסקי באיילון

50 | קרנות חוב נדל"ן: להרוויח משני הכיוונים

| גבי מושייב, מנכ"ל הראל פיננסים אלטרנטיב

נקודה למחשבה

66 | "מפצחי האגוזים" בעולמות הסייבר
| עו"ד שלומי הזר

כדאי לדעת

68 | התנאים מחייבים
| עו"ד ארז קדם

70 | לתקן או לשלם? - זו השאלה!
| עו"ד ארז שניאורסון

72 | זמן לוידיס
| יגאל סרי

74 | הכן רכבך לחורף
| דני בר

עולם הסוכן

76 | ברוכים הבאים לעולם הידע
| יובל ארנון

78 | הטמעה - זה כל הסוד
| רוני קרפל

80 | מסוכן ביטוח למנהל
| גילי ראובני



60

מאמרים

עולם המשפט

60 | דמי לידה וזכויות
אגות חד-מיניים
| עו"ד שלומי קושניר

62 | אופניים חשמליים -
רכב מנועי המצריך ביטוח
| עו"ד ג'ון גבע

64 | מסייף עד באדר:
עשור של תביעות נגד סוכנים
| עו"ד רועי גאליס

עולם הסוכן

52 | "סוכן הוליסטי אמיתי יזכה
ליתרון משמעותי מול מתחריו"
| ג'קי מושקטל, מנכ"ל שחם

56 | "המיזוג מאפשר לכל סוכן ביטוח
ליהנות מיכולות של מנהל הסדר"
| חיים לוי, מנכ"ל אשכול פור יו

58 | "אל תתפשרו על השירות
ועל טובת הלקוח. בסופו של דבר
מאז ומתמיד רק נוסחה זאת הביאה
לרווח במלוא מובן המילה"
| דידי רוזנפלד, מנכ"ל שלמה רשת מוסכים ושירותי
רכב וסיגל רביב, סמנכ"ל השיווק

66



כלל מטרדז' ביטוח רכב לנהגים שנוסעים מעט

אילדז חומסקי & דרשביסקי (GREY)

עד
50%
הנחה



כלל
ביטוח ופיננסים

לפרטים נוספים יש לפנות לצוות המסלול הירוק:
maslolyarok@clal-ins.co.il | *3710
לנוסעים פחות מ-12,000 ק"מ בשנה. כפוף לתנאי החברה והפוליסה



ללמוד מחברות הביטוח

ארגון הבריאות העולמי פרסם בחודשים האחרונים נתונים המצביעים על ירידה חדה ביותר בשתייה מופרזת של אלכוהול בקרב הצעירים האירופאים. על פי הנתונים, צעירים בני 19 עד 24 שותים 12% פחות מאשר מה ששתו בני גילם בשנת 2000. על פי ד"ר נועה לביא*, ראש החטיבה לתקשורת פוליטית במכללה האקדמית תל אביב-יפו, השינויים בצריכת האלכוהול נובעים בעיקר מהחיבור לטכנולוגיה של בני דור ה-Y. לא כי הטעם שלהם השתנה, אלא פשוט כי אין להם זמן לבלות בחוץ. הם מעדיפים לבלות הרבה יותר זמן מול המסכים בבית ורוצים הכל מהר. כאן ועכשיו.

השינוי הזה הוא סממן בולט לשינוי בתרבות הצריכה של דור ה-Y ועוד יותר של הדור הבא אחריה, דור ה-Z. הוא מורגש היטב גם בענף הביטוח. שתי חברות הביטוח החדשות שנכנסו לשוק לפני קצת יותר משנה דאגו להגדיר עצמן כחברות דיגיטליות הפונות לקהל הטכנולוגי הרבה לפני שמכרו את הפוליסה הראשונה.

גם חברות הביטוח המסורתיות יוצאות בפיתוחים דיגיטליים השכם והערב כיוון שהן לא יכולות להשאיר את הזירה הדיגיטלית כולה לחברות הישירות. בחלק מהפיתוחים הטכנולוגיים הן משתמשות עבור עצמן, באופן ישיר, לדעת סוכני הביטוח הרבה מעבר לצורך הקיומי. פיתוחים אחרים הן מעמידות לרשות סוכני הביטוח העובדים עמן לטובת מגוון פעולות, בין היתר לייעול התהליכים התפעוליים, הגדלת היקף המכירות ושיפור החיתום ומערכי התביעות.

הטכנולוגיה, שהפכה לזמינה מתמיד, אפשרה ליצרנים לפרק את מוצרי המדף, אלו שפעם התחלקו למוצרי-על דומים בבסיסם, לתת-מוצרים מורכבים ומגוונים יותר המהווים סל מוצרים רחב יותר מאשר בעבר. הגיוון הזה מחייב את שירותי ההפצה לשלוט בהבדלים בין המוצרים השונים ולהתמקצע כך שיוכלו להתאים לכל לקוח את המוצר המתאים ביותר לצרכיו.

במקביל, קשה להתעלם מכך שהשינויים בהרגלי הצריכה העוברים על ענף הביטוח נתנו בידי הלקוחות יכולת רחבה לבחור באיזו דרך הם רוצים לרכוש את הכיסויים הביטוחיים שלהם. כלומר, לא רק מה המוצר שהם מעוניינים לרכוש, אלא גם מי יהיו נותני השירותים שיעניקו להם את הפתרונות הביטוחיים הדרושים להם.

התחרות שנוצרה מהשילוב בין שתי המגמות הללו, יחד עם רגולציה פעלתנית שמקדמת גם היא את התחרות ואת השקיפות, הביאה לירידה במחירים, ובהתאם גם לירידה ברווחיות בענף, בעיקר במוצרי הפרט. ברור לכל כי כיום לא ניתן עוד להסתמך על עיסוק במוצרים אלו לבדם.

זאת, בניגוד למוצרים מורכבים יותר הדורשים ראייה והתמקצעות רחבות יותר, דוגמת ביטוחי העסקים, תחום חם, שכפי שתוכלו לקרוא במגזין שלפניכם, הופכים לזירה חמה של תחרות בין היצרנים, המצהירים כי הם מוכנים מצדם להשקיע בלימוד ובהדרכה של אנשי המקצוע, לצד מתן שירותים טכנולוגיים לסוכנים גם בתחום זה.

בסופו של יום, המשמעות המידית של תהליכים אלו היא האבולוציה בה חזינו בקרב היצרנים, אשר יצרה שלושה סוגי חברות ביטוח - זו הישירה לחלוטין, זו מסורתית העובדת באמצעות סוכנים (גם אם באמצעות שיוך סוכן לאחר ביצוע המכירה), וזו השלישית המשתמשת בשתי זרועות ההפצה במקביל.

כך, תיווצר הפרדה גם בין שירותי ההפצה בכל הנוגע להשפעות השימוש בטכנולוגיה. כפי שלחברות הביטוח המסורתיות לא היה מנוס מפיתוח פתרונות דיגיטליים שיתחרו בחברות הישירות, גם סוכני הביטוח העוסקים בתחום הפרט חייבים להשתמש בכלים הטכנולוגיים על מנת לשרוד. לעומתם, יועצי הביטוח הגדולים, המצוידים בידע ומומחיות, אשר עובדים עם הלקוחות הגדולים, קיבלו לפי שעה דחייה בחובה להתיישר עם השוק הטכנולוגי. עם זאת, אם המרוץ הטכנולוגי יימשך וגם הסוכנים יימשיכו יוכלו להתחרות בשחקנים הגדולים בעזרת הטכנולוגיה, מדובר עבורם בדחייה בלבד.

**קריאה מהנה,
רועי ויינברגר,
עורך ראשי**

* גלובס, 17.5.19

"תפקיד המנכ"ל מחייב אותך להיות וירטואוז ולדעת לנווט בין מספר כוחות במרחב"



רענן שמחי, המנכ"ל היוצא של לשכת סוכני הביטוח, מביט לאחור בתחושת סיפוק גדולה ואת כהונתו בת חמש השנים הוא מסכם כמאתגרת ומלמדת

- שמחי מציג את תפיסת הניהול שלו, כואב את המחנאות והשלכותיה, רואה בבניית המטה המקצועי של הלשכה את ההישג הגדול ביותר שלו, נותן טיפ לסוכנים וגם טיפ למי שחושב להיות הנשיא הבא של הלשכה ● "היעד הבא שלי עדיין לא ניתן לפרסום", הוא מציין בקשר לעתידו המקצועי

רענן שמחי הגיע ללשכת סוכני הביטוח מעולמות אחרים. את שירותו הצבאי סיים בדרגת סגן אלוף לאחר שורה של תפקידי פיקוד ומטה, כאשר בין היתר מילא את תפקיד סגן מפקד הבקו"ם. בתפקידו האחרון לפני שנכנס ללשכת מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח, היה מנכ"ל קרן לב"י במשך שבע שנים. איש של ניהול, כך הוא מגדיר את עצמו.

בריאיון למגזין עדיף, כחודשיים לפני תום כהונה של חמש שנים וחצי, מספר שמחי על צעדיו הראשונים בתפקיד: "זה לא תפקיד מנכ"ל ראשון שלי, אבל לא הכרתי את עולם התוכן

מתחלף, הוועדות המקצועיות מתחלפות, כולם מתחלפים. מי שנשאר פה, חלוקי הנחל שלא זזים עם המים - הם העובדים. ולכן חשוב שיהיו פה עובדים טובים, עובדים מקצועיים, ואני חושב שהשכלתי לעשות זאת."

צינת את העובדה שהרכב הנהלת הלשכה מתחלף כל ארבע שנים. עד כמה העובדה הזו מפריעה?

"זאת עובדה. זה מפריע או לא מפריע? השמש זורחת בבוקר ושוקעת בערב. זה התקנון. זה בסדר גמור שנשיא צריך להתחלף וועד מנהל צריך להתחלף כל ארבע שנים. הם נותנים את הנשמה, הם עובדים לילות כימים. הם עובדים קשה מאוד. אני רואה איך הנשיא **ליאור רוזנפלד** עובד. זה מטורף איך שהוא וכל הוועד המנהל שלו עובדים. אין לו חיים קלים, לא מבית ולא מחוץ. הוא נמצא היום בעין הסערה - מצד אחד רגולציה ומצד שני, אני לא צריך לספר לך..."

"לכן צריך שיהיה בלשכה מנכ"ל עם עובדים שידעו לקלוט את הסגל החדש שנכנס ולעזור לו להיכנס לתפקיד. וזה היה התפקיד שלי בתחילת דרכו של ליאור, להגיד לו מה הנהלים, מה מותר ומה אסור, מה אני מציע לו. בסופו של דבר הוא יעשה את מה שהוא מבין, אבל אני כמנכ"ל צריך להתוות לו את הדרך, כמובן בעזרת העובדים. לכן, ההישג הגדול שלי בעיני הוא האנשים. שיבוץ נכון של אנשים. כל תפקידו של מנכ"ל הוא בעצם לבחור את האנשים הנכונים לתפקיד ואחר כך רק לראות שהם עושים את מה שהם צריכים לעשות."

האם זה מתקשר לשינוי בתקנון החדש שאפשר בסופו של דבר למנכ"ל הלשכה לקלוט ולפטר עובדים?

"זה לא היה ברור לפני כן. כאשר אני הגעתי ללשכה והתחילו כל מני שאלות אם מותר לי או אסור לי לקלוט ולפטר עובדים, אמרתי שאף אחד לא יקבע לאף אחד אחר איזה עובד הוא יעסיק. בסופו של דבר, הפעילים בלשכה חוזרים למשרד שלהם, לבית שלהם. הלשכה היא לא היום-יום שלהם.

"בסוף אני זה שנדרש לתוצאות. אתה לא יכול לבוא למישהו ולומר לו שאתה מצפה ממנו לתוצאות עם עובדים מסוימים. זה לא נכון. אני אבחר את העובדים ואני אהיה ערב לתוצאות. לכן זה ברור מאליו. לכן עמדתי על שתי רגליים

"ההישג הגדול שלי הוא בעצם בניית המטה המקצועי הקבוע והיציב של הלשכה, זאת כיוון שהלשכה מתחלפת כל ארבע שנים - הנשיא מתחלף, הוועדות המקצועיות מתחלפות, כולם מתחלפים. מי שנשאר פה, חלוקי הנחל שלא זזים עם המים - הם העובדים. ולכן חשוב שיהיו פה עובדים טובים, עובדים מקצועיים ואני חושב שהשכלתי לעשות זאת"

אומרת שלא מעניין אותה אם המנכ"ל ידע מה זו פוליטיקה ומושגים אחרים. הוא צריך לדעת לנהל. "כשנבחרתי, החליט הנשיא הקודם להביא לתפקיד מישהו שהוא לא איש ביטוח. האם הוא הצליח או לא, אני לא יודע כי אני האחרון שאעיד על עצמי. אני כמנכ"ל חושב שזה נכון להביא מנהל. לא מנהל שהוא בהכרח סוכן ביטוח. יש הרבה מנהלים טובים בין סוכני הביטוח, שלא יישמעו אחרת מדברי, אבל אני חושב שאם אתה מביא מישהו שבארסנל שלו יש ניסיון בניהול ארגונים, זה יכול להביא ערך מוסף רב לארגון. ביטוח אפשר ללמוד, בטח ברמה שמנכ"ל צריך לדעת. מנכ"ל לא צריך לשבת עם המפקח על הביטוח ולהתווכח על נושאים מקצועיים. זה לא התפקיד שלו, לפחות בתפיסתי. הוא צריך לנהל, ויש כאן אופרציה בכלל לא פשוטה לנהל. אופרציה מאוד מורכבת, מעניינת ומאתגרת. אני אישית מאוד נהנית לעשות את זה. מאוד."

"זה מטורף איך שהנשיא והוועד המנהל שלו עובדים"

בריאיון שהעניק שמחי במרץ 2017 למגזין עדיף, הוא סיפר שדיבר עם מנכ"ל ארגון אחר ואותו מנכ"ל אמר שהוא מעדיף שלא כל העובדים תחתיו יהיו תותחים. שמחי אמר שהוא לא מסכים עם הדעה ושכל עובד צריך להיות אריה וכל עובדת לביאה, כי ככה המנכ"ל הוא מלך האריות.

אוקטובר 2019. העצמת העובדים היא עדיין ערך חשוב מאוד בתפיסת הניהול של שמחי. כאשר הוא נשאל אם יש משהו שהוא יכול להצביע עליו כהישג הגדול שלו בתפקיד, הוא עונה ללא היסוס: "אנשים". שמחי מסביר: "סוד ההצלחה של כל מנכ"ל בעיני טמון באנשים. לא כמה כסף הוא השאיר, לא אם הוא בנה עוד בניין. יכול להיות שמנכ"ל אחר יחשוב אחרת. ההישג הגדול שלי הוא בעצם בניית המטה המקצועי הקבוע והיציב של הלשכה, זאת מכיוון שהלשכה מתחלפת כל ארבע שנים - הנשיא

של עולם הביטוח. באתי עם הרבה אנרגיה, אבל לא באתי עם ציפיות, כי לא ידעתי לקראת מה אני בא. אבל כשאתה הולך לעבוד עם אנשים חמים, עם אנשים שאכפת להם, אנשים שעובדים בהתנדבות - זה מחמם את הלב. זה נתן לי לא מעט דרייב לתת, כי כאשר אתה רואה אנשים שבאים ועושים את עבודתם בהתנדבות, אתה אומר שאני, שאיני מתנדב אלא שכיר, על אחת כמה וכמה אני צריך לתת את הנשמה. כל מנכ"ל שיבוא, באשר הוא, חייב להתאים את עצמו מהר מאוד לאופי של הארגון, כי לארגון הזה יש אופי מאוד מיוחד."

איך באה לידי ביטוי הלמידה שלך את הארגון?

"בחודשים הראשונים הייתי יושב במשרד לילות - לקרוא את הנהלים, לקרוא את התקנון, לעבור על התוכניות, כי בחודשים הראשונים עסקתי בבנייה של המבנה הזה שבו יושבת עכשיו הלשכה. ישבתי עם אנשים שונים שהיו כאן. אלה לא אותם עובדים, עם הנהלה אחרת, עם דרישות אחרות. אבל צעד אחר צעד סיימתי חפיפה עם קודמי בתפקיד, **מוטי קינן**, שעשה כאן עבודה טובה מאוד. הנשיא הקודם, **אריה אברמוביץ**, נתן לי רוח גבית חזקה יחד עם ההנהלה הקודמת. הם גילו סבלנות רבה, כי בסופו של דבר אתה בא מעולם תוכן אחר. מאוד אהבתי שהם גם היו פתוחים לשינויים. הבאתי עמי הרבה מאוד שינויים - שינויים ארגוניים, שינויים ניהוליים. בזכות זה שהיו פתוחים לשינויים - זה עשה דברים טובים לארגון."

גם המחליף שלך, מנכ"ל יורקום מוטי ארבל, לא בא מעולם הביטוח. זה נכון להביא מנכ"ל מחוץ ללשכה כדי שביא עמו זווית ראייה אחרת?

"יש שתי אסכולות לעניין הזה. האסכולה הראשונה באה ואומרת: אני אעדיף מישהו מעולם הביטוח ואז לא אצטרך להסביר לו מה זה פרמיות, מה זה הפרדת דמי התגמול מדמי הניהול ומונחים אחרים. האסכולה האחרת





אריה אברמוביץ (מימין) וליאור רוזנפלד. כהונה תחת שני נשיאים | צילומים: יח"צ

אחוריות כאשר ניסו לשנות דברים ולהעביר החלטה כזו או אחרת. בשום אופן זה לא היה עובר. אני שמח שהתקבלה החלטה נבונה שמנכ"ל צריך לבחור את האנשים. בהמשלה למשהו אחר - זה כמו שנגר בוחר את כלי העבודה שלו. מבחינתי, כל עובד בלשכה הוא מומחה תוכן בעולם שלו. אי אפשר לקבוע למנכ"ל איזה מומחה תוכן הוא ייקח. זה מעבר לכימיה האישית שצריכה להתפתח".

"צריך לחשוב שונה"

בתקנון החדש יש עדיין לא מעט לאקונות

"יש הרבה פרצות בתקנון הלשכה. הייתי מייעץ למי ששואף להיות נשיא הלשכה אחרי ליאור שיקרא טוב טוב את התקנון לפני שהוא רץ לנשיאות, כי אם לא קוראים את התקנון, אז נוצר מצב מאוד לא נוח שקשה לתפקד בו ובטח שקשה להגיע להישגים".

כאשר שמחי מדבר על פוזיציה מאוד לא נוחה שקשה לתפקד בה, הוא מתכוון למאבקי הכוחות שנולדו בלשכה בעקבות התקנון החדש שהעניק לשטח כוח רב ובמקביל החליש את כוחה של ההנהגה הקיימת. מצב זה גרם להתנגשויות רבות בין הנהגת הלשכה למחנה האופוזיציה.

שמחי מסביר: "אני אומר את זה בצורה ברורה. זה לא שצד אחד צודק או טועה. מותר לחשוב שונה. יותר מזה - צריך לחשוב שונה. כאשר אני מקיים ישיבות עם העובדים אני אוהב שהם סותרים את החשיבה שלי, את הגישה שלי. זה מאתגר, נותנים לך דגשים על דברים אחרים שאתה לא רואה אותם. אני תמיד אומר שהחוכמה לא נמצאת בפניה אחת, במוחו של אדם אחד, צריך לכבד דעה אחרת, להקשיב לכולם, ובסופו של דבר יש מי שצריך לקבל החלטה. ארגון כמו לשכת סוכני הביטוח, שהיא עמותה עם מתנדבים, הוא לא כמו ארגון כלכלי שאני החלטתי וכולם מתיישרים לפי זה. לכן אני ממליץ למי שרוצה להיות הנשיא הבא, שיקרא טוב טוב את התקנון".

אתה כמנכ"ל היית צריך לנווט בין מספר כוחות.

"תפקיד המנכ"ל מחייב אותך להיות וירטואוז ולדעת לנווט בין מספר כוחות. יש פה הרבה יותר משני וקטורים בארגון ובסוף אתה צריך ללכת עם האמת שלך ולא תמיד הנשיא מרוצה ממנה ולא תמיד המתנגדים שלו מרוצים ממנה, אבל הכי חשוב שאתה תהיה מרוצה ממנה.

לראות את הארגון נלחם בתוך עצמו. זה לא עושה טוב".

אתה ראית את המצב הזה מתהווה. עכשיו מגיע מוטי ארבל שנכנס למצב קיים. סיטואציה לא פשוטה מבחינתו.

"נכון, זו סיטואציה לא פשוטה בכלל, אבל אני משוכנע שמוטי מגיע עם ארגון כלים מקצועי והוא יידע בחוכמתו להוביל ויידע לתמרן. בסך הכל הלשכה היום יציבה, הלשכה כארגון היא ארגון יציב - יציב כלכלית, יציב מקצועית, הוועדות המקצועיות עובדות. לעולם לא תתקבל החלטה שכולם מרוצים ממנה. אפילו על מרדכי היהודי אמרו שהוא רצוי על רוב אחיו. ברור שלא כולם מרוצים.

"עם זאת, אני סבור שמוטי יהיה חשוף לקבלת החלטות מורכבות. אני אעזור ואסייע לו ככל שאוכל כדי לתת לו את מקסימום הכלים והידע הנדרש כדי שהחלטות שלו תהיינה נקיות עם מקסימום ידע וכדי שלא יקבל החלטות שגויות מחוסר ידע".

"העולם כולו מונע משינויים"

בחמש השנים וחצי שבהן שמחי מכהן כמנכ"ל לשכת סוכני הביטוח, עבר עולם הביטוח טלטלות רבות ושינויים רבים. מזווית המנכ"ל הוא מסביר כיצד השינויים משפיעים על הסוכנים ובאיזה אופן.

"ישבתי לדבר עם עורך דין מעולם התוכן שלנו, ואחרי שהודעתי שאני עוזב הוא אמר לי: 'רענן, היו ימים שכעסתי עליך מאוד על ההחלטות שלך והיו ימים שמאוד שמחתי על ההחלטות שלך, אבל היום אני יכול לומר לך שאני גאה בהחלטות שלך כי אתה לא זוגגת, כי הלכת עם הקו שלך, עם היושרה והאמיתות'. אז זה אני, לטוב ולרע".

בישיבת המועצה הארצית שהייתה בחודש פברואר השנה, נשא שמחי דברים נרגשים בפני הנוכחים: "אני עומד להגיד דברים לא נעימים, אף שכמו שאתם מכירים אותי - זה לא אני. לא יכול להיות ששני גופים בתוך לשכה אחת עושים תחרות מי כורת את הענף מהר יותר. אני לא מבין אתכם". שמחי גם צפה שהסכסוך לא יסתיים: "עם התקנון הנוכחי זה לא ייגמר. לי אכפת יותר ממה שלכם אכפת מעצמכם".

השמעת באופן נחרץ את דעתך בעניין המחלוקת בין שני המחנות.

"אמרתי את זה פעם ואני אומר ואומר זאת בכל במה אפשרית: במלחמה יש רק נפגעים, אין מנצחים. והיות ופה המלחמה היא על הבית, לא על הלשכה אלא על העבודה של הסוכנים, אז כדאי שכולם יעשו חישוב מסלול מחדש. לכן כדאי מאוד לחשוב טוב-טוב קדימה. המצב כיום עושה נזק בל יסוער לשני הצדדים. חבל, פשוט כואב הלב. הם אנשים טובים ועם רצון טוב. כואב



כנס אלמנטרי 2019

רצינו להגיד לכם תודה

על שנה של מהפכה דיגיטלית עם:



ביטוח דיגיטלי

סוכנים יקרים, 2019 הייתה שנה ייחודית ומאתגרת בתחום ביטוח אלמנטרי. יחד הובלנו את הענף שלב קדימה עם ביטוחי רכב ודירה בתהליך דיגיטלי מהיר, פשוט ואיכותי.

נתראה ב-2020 עם מגוון חדש של מוצרי ביטוח דיגיטליים



“זה לא תפקיד מנכ”ל ראשון שלי, אבל לא הכרתי את עולם התוכן של עולם הביטוח. באתי עם הרבה אנרגיה, אבל לא באתי עם ציפיות, כי לא ידעתי לקראת מה אני בא. אבל כשאתה הולך לעבוד עם אנשים חמים, עם אנשים שאכפת להם, אנשים שעובדים בהתנדבות - זה מחמם את הלב. זה נתן לי לא מעט דרייב לתת”

הזמן צריך לשמור, להתעדכן וצריך להתחזק”. שמחי מציין שהלשכה היא ארגון חזק שמייצג כהלכה את הסוכנים. אולם המספרים מצביעים על כך שרק כ-50% מהסוכנים בישראל הם חברי לשכה. שמחי מתעכב על כך ומסביר שהמצב אינו כפי שהוא משתקף בנתונים היבשים. “בוא נדבר עם מספרים. בישראל יש כיום כ-11 אלף בעלי רישיון לעסוק בביטוח. מתוכם כ-5,000 עובדים בחברות ביטוח, בבתי השקעות ובבנקים. אלה סוכנים שפחות מעניינים אותי כי הם לא עצמאים. נשאר 6,000 סוכנים, מהם כמעט 5,000 הם חברי לשכה. אז מדובר בכ-1,000 שאינם חברי לשכה”, מציג שמחי את הנתונים באור אחר.

יחד עם זאת, הוא מדגיש שהלשכה פועלת ללא הרף במטרה לצרף אליה חברים חדשים. “היום יש עובדת שהתפקיד שלה הוא להביא בכל חודש מינימום 30 סוכנים חדשים ללשכה”, הוא מציין ומציג במחשב טבלת אקסל ובה רשימת שמות של מצטרפים בכל חודש וחודש. על פי הטבלאות ששמחי מציג, הממוצע החודשי של המצטרפים הוא יותר מ-30 סוכנים.

“זה בפקוח אישי שלי, כאשר היעד הבסיסי הוא 30 סוכנים חדשים. זה לא נעשה רק בטלפון, היא יוצאת לפגישות עם הסוכנים, אם צריך, עוזרים להם בפתיחת מספר סוכן מול חברות הביטוח. אנחנו ממש מחבקים אותם כדי שבינו את הערך המוסף של הלשכה. הלשכה באמת עשתה כבדת דרך ארוכה ביחס לסוכנים ואני קורא מכאן לכל הסוכנים שמתלבטים או לא מתלבטים: שווה להיות חבר לשכה.”

אילו כלים מקצועיים הלשכה מציעה לסוכנים?
“יש לנו באתר ארגו כלים מקצועי לסוכן. זה כולל, בין היתר, יותר מ-50 יועצי לשכה בתחומים

שטויות. זה בסדר, מותר להם. אבל אם הם יקראו את זה פעמיים או שלוש, אולי הם יבינו שהוא רואה דברים אחרים. אני טוען שאם יש לסוכן תיק אלמנטרי של כמה מיליונים, הוא יכול להתקיים ממנו ואז זה כביכול נוגד את התיזה שלי. אבל אם ניקח סוכן שמבטח ללקוח רק את הרכב או רק את הבית, אבל הוא גם יעשה לו את הפיננסים ואת החיים והבריאות - אז איזה תיק יהיה לו עכשיו? אותו סוכן לא היה רק מתפרנס, אלא מפרנס גם משפחות אחרות. לשם אני מוביל. יש סוכנים נישתיים וזה בסדר, אבל צריכים להיות ערים כל הזמן לשינויים.

“סוכנים נישתיים שאני מכיר הם כל הזמן מעודכנים אונליין בשוק, כי הם מבינים שזה המיינסטרים שלהם. אבל סוכן הוליסטי חייב להיות מעודכן כל הזמן בהרבה דברים וזה לא פשוט. לכן סוכן העתיד יהיה חייב להיות הוליסטי גם במסגרת שיתופי פעולה. זאת אומרת שכל סוכן יתן לאחרים סיוע ומענה בתחום שבו הוא מתמחה ויקבל מהם מענה וסיוע בתחומים שבהם הם מתמחים. בפועל, הלקוח מכיר רק בן אדם אחד, את סוכן הביטוח שלו, כי אם הוא יכיר גם מישהו אחר הוא עלול לאבד את הביטחון בסוכן.”

איך הלשכה התמודדה ומתמודדת עם השינויים מול הרגולציה, מול חברות הביטוח?

“הלשכה כלשכה היא גוף חזק, יציב כלכלית ויציב ארגוני. פה אני אומר לסוכנים שמי שלא חבר לשכה עושה טעות, כי להיות שייך לגילדה מקצועית זה טוב. אתה מקבל עדכונים, יש גם מי שמגן עליך. היום יש לחברי הלשכה מטריה של ביטוח אחריות מקצועית שאף אחד לא מתקרב למה שאנחנו מציעים לחברי לשכה. הארגון עובר לפי נהלים ברורים שלא סוטים מהם. יש תקנון מעודכן. אבל כמו כל דבר, אין לעולם חוסן. כל

“סוכן הביטוח היה, סוכן הביטוח קיים וסוכן הביטוח יהיה”, מדגיש שמחי באופן נחרץ. “כשהתחלתי את התפקיד אמרו לי שהיה בלגן גדול עם ועדת בכר, שאנשים לא ישנו בלילות בגלל זה. והנה עברה לה ועדת בכר ואחרי זה הגיעה התקופה של **דורית סלינגר**. זאת אומרת שהים לעולם יהיה רועש וגועש. מי שיאמר שלפני עשרים שנה זה לא היה - הוא פשוט לא זוכר. זה תמיד היה ותמיד יהיה, כי העולם כולו מונע משינויים. העולם לא יכול להישאר בסטגנציה. שינויים משפיעים רוחבית, לא אורכית. אז זה משפיע על עולם הביטוח, זה נוגע בעולם הבריאות, בעולם הפיננסים, בבנקים. זה נוגע בכולם. וזה נוגע גם בסוכני הביטוח.”

אם כן, באיזה אופן סוכני הביטוח צריכים להתנהל?

“סוכן ביטוח שלא מבין שהעולם לא הולך לדיגיטציה אלא הוא כבר בדיגיטציה - כדאי שיתעורר, הוא חולם. העולם יהיה עוד יותר דיגיטלי, ולכן בתפיסתי, סוכן הביטוח חייב להרחיב את סל השירותים שהוא יכול לתת ללקוח שלו. זה כבר לא הסוכן של פעם, שהיה מוכר פוליסה לרכב ומסתפק בזה. היום סוכן הביטוח נוגע בפיננסים, בבריאות. סוכן הביטוח צריך להיות מנהל הסיכונים ההוליסטי של המשפחה. לא רק להתעסק עם האלמנטר, לא רק עם הפיננסי, לא רק עם החיים, לא רק עם הבריאות - אלא להתעסק עם הכל. כאשר סוכן ביטוח נכנס היום לבית של לקוח שלו, הוא חייב לתת לו מענה 360 מעלות ופחות להיות סוכן נישתי.”

עד כמה זה מחלחל בקרב הסוכנים?

“הדור הצעיר מבין את זה. יקראו את הריאיון גם סוכנים מבוגרים ויגידו שמנכ”ל הזה מדבר

“אני בן אדם שכל הזמן מסתכל במראה, כי אני רוצה לראות איפה הייתי ואיפה אני היום. האם התקדמתי או דרתי במקום. אני האחרון שאוהב לנסוע על כביש הסרגל. זה לא מעניין אותי. אני צריך שיהיו כל הזמן עליות ומורדות ונופים ואני גם לא מפחד לנסוע לעתים סמוך לתהומות. כשאני מסתכל לאחור על התקופה שלי בלשכה, אני חש תחושת סיפוק מלאה”

על האופן שבו הוא מילא את התפקיד, אומר שמח: "כל מה שעשיתי בחמש השנים - עשיתי בדרכי - תמיד עם חיוך, עם שיתוף פעולה, עם חיבוק. תמיד עם מלה טובה, כי אני מאמין שזו הדרך לנצח, להוביל ולרתום למהלך עמיתים למקצוע. יש דברים לא פשוטים. יש מחלוקות ויש אי הסכמות, וכמנכ"ל יש מעליך בוס שהוא הנשיא, אבל בעצם הוא מתנדב והאחריות היא שלו כי הוא בראש העמותה ואתה צריך לדעת לנווט בין הכל, לעמוד על שלך ולשכנע.

"ככל שאני מסתכל לאחור, הייתה לי פה תקופה נפלאה, תקופה שבה הלשכה עשתה כבוד דרך בכל פרמטר, החל מכנסים, שלדעתי הם מוצלחים מכל ארגון אחר ואומר בגאווה גדולה שהגיעו מארגונים גדולים שישבו אתי בישיבות עבודה ושאלו אותי איך אתה עושים כנסים כאלה מוצלחים. הכל נעשה ברחל בתך הקטנה, אני לא משאיר דבר ליד המקרה, אני רוצה לדעת כל דבר".

דברים נוספים אותו מציין שמחי כחלק מסיכום התקופה: "כתיבת נהלים חדשים לארגון הייתה עבודה סייזיפית וקשה מאוד. כמוכן, גם פיתוח כוח האדם. זה לא רק לבחור את העובדים, שלחתי עובדים להשתלמויות ולקורסים כדי שהם יהיו עובדים יותר טובים - אם זה בתחום השיווק ואם זה בתחום המחשוב, הנהלת חשבונות ותחומים נוספים. בפירוש אני יוצא מכאן בתחושת סיפוק בעניין הזה".

"הכרתי בלשכה אנשים נפלאים. אין לי ספק שעם הרבה מהם אני אשאר בקשר גם בתום התפקיד שלי, כי הם באמת אנשים נפלאים", הוא מציין.

אם היית צריך לתמצת את התקופה שלך בלשכה במלה או שתיים. במה היית בוחר?
"מאתגרת ומלמדת".

ומה היעד הבא?

"היעד הבא שלי עדיין לא ניתן לפרסום. בתקופה הקרובה אצא לחופשה ארוכה, לאחר מכן אחזור לעבוד. כיום אינני יכול עדיין לפרסם לאן פניי מועדות, אם כי יש לי יותר מתחושה שדרכי עוד תצטלב עם סוכני הביטוח. כפי שאני מכיר את עצמי, אני יודע שאני מנהל בכל רמ"ח איברי, לכן כנראה אלך לתחום הניהול. אולם כרגע בעיקר אני צריך את החופש, אני צריך לנוח. הקצב פה הוא קצב גבוה".

רוצה לראות איפה הייתי ואיפה אני היום. האם התקדמתי או דרכתי במקום. אני האחרון שאוהב לנסוע על כביש הסרגל. זה לא מעניין אותי. אני צריך שיהיו כל הזמן עליות ומורדות ונופים ואני גם לא מפחד לנסוע לעתים סמוך לתהומות. כשאני מסתכל לאחור על התקופה שלי בלשכה, אני חש תחושת סיפוק מלאה. כאשר הגעתי, הלשכה הייתה במקום מסוים ואני מסיים את התפקיד כשהלשכה במקום אחר לגמרי. אני מניח שמחליפי ייקח את הלשכה למקומות נוספים. ככה זה צריך להיות".

שונים שבהם הסוכנים יכולים להסתייע. וכל הכלים ניתנים בחינם לחברי לשכה".

"כל מה שעשיתי - עשיתי בדרכי"

שמחי מסיים למעשה את תפקידו בכנס אלמנטר של הלשכה. במהלך חודש דצמבר הוא יקיים חפיפה עם מחליפו ארבל והוא משער שהוא יסיים את התפקיד לקראת סוף השנה הנוכחית.

זמן לסיכום תקופה.

"אני בן אדם שכל הזמן מסתכל במראה, כי אני



מימין: עופר נוריאל, רענן שמחי, ליאור רוזנפלד ורועי ויינברגר | צילום: סטודיו עדיף

"רענן הוא מענטש אמיתי"

בכנס הבריאות השנתי של עדיף שהתקיים ב-16 בספטמבר 2019, היה רענן שמחי במוקד של הפתעה מרגשת. מול מאות באי הכנס נקרא שמחי לעלות לבמה לקבל מגן הוקרה מעדיף על תרומתו לקידום סוכני הביטוח. את המגן העניקו לשמחי עופר נוריאל, מנכ"ל עדיף, ונשיא לשכת סוכני הביטוח, ליאור רוזנפלד.

רועי ויינברגר, העורך הראשי של עדיף, סיפר על הבמה כי "מאז שרענן הודיע שהוא עוזב, הרבה אנשים דיברו על כך. אבל מילה אחת עברה כחוט השני אצל כולם, רענן הוא מענטש אמיתי".

ויינברגר הוסיף: "מעבר לזה שרענן מענטש אמיתי, הוא הביא ללשכה מקצועיות ומקצוענות. זה לא פשוט להיכנס לתפקיד מנכ"ל אחרי מנכ"ל מיתולוגי שכיהן בתפקיד 24 שנים, אבל רענן הצליח להקים ולהשאיר אחריו תשתית מפוארת למי שיבוא אחריו. ממשרדים חדשים, דרך חוברת נהלים מסודרת לכל עובד/ת, מערכת CRM מתקדמת ואתר חדש. אין ספק שרענן משאיר אחריו לשכת סוכני ביטוח אחרת ממה שהייתה לפני שנכנס אליה".

"הסוכנים נערכים למלחמה חריפה מול הישירים של החברות המסורתיות; לחברה שתקבל מהלומה ממאות סוכנים תהיה זו מכה כואבת מאוד"

נשיא לשכת סוכני הביטוח מסכם חצי קדנציה ("עמדנו ברוב האתגרים"), מתייחס למחנאות הפנימית ("מי שמחפש מה רע ימשיך להפריע. אנחנו נמשיך לעשות"), מייעץ לסוכנים ("אפשר לעזור רק למי שרוצה שיעזרו לו") ומדבר על המנכ"ל החדש ("יש ממנו ציפיות גדולות, סומך עליו שלא ייגרר לסוגיות פוליטיות")

עמלה שעבורה הוא יוכל לתת שירות טוב למבוטח. בנושא הזה אנחנו נערכים למלחמה מאוד חריפה, כיוון שלצערי ישנן חברות ביטוח שלא נענות ולא התעוררו לקריאת ההשכמה שלנו. הלשכה תפעל בכל האמצעים העומדים לרשותה, כאשר במקביל השטח מדבר גם הוא. אנחנו יודעים שישנן התארגנויות שנעשות גם מחוץ ללשכה, שבסופו של דבר יביאו יחד איתנו להשגת המטרה. חברה שתקבל מהלומה ממאות סוכנים - תהיה זו עבודה מכה מאוד כואבת. לכן עליהן לחזור לערוץ השיווק הטוב והזול ביותר שלהן.

בחודש ספטמבר האחרון נפל דבר במלחמה בת שמונה השנים של סוכני הביטוח מול חברת ביטוח ישיר, לאחר שהאחרונה החליטה להסיט את מוקד ההתקפות השיווקיות שלה מסוכני הביטוח לעבר חברות הביטוח הישירות החדשות, דוגמת ליברה, ואל מול המערכים הישירים של חברות הביטוח המסורתיות.

"אני שמח שביטוח ישיר הפכו את ההכפשות נגד סוכני הביטוח. זה לא נעשה סתם כך", אומר נשיא לשכת סוכני הביטוח, **ליאור רוזנפלד**. "עיקר המלחמה שלנו, סוכני הביטוח, כעת הוא בחברות הביטוח המסורתיות ובמערכים הישירים שלהן. נכון להיום, מדובר בשתי חברות עיקריות שנמצאות בצומת דרכים וצריכות להחליט לאן פניהן מועדות - לערוץ הישיר או לערוץ הסוכנים. הפעילות הישירה שלהן עברה את גבול הטעם הטוב", הוא מסביר.

מה עושה לשכת סוכני הביטוח על מנת להתמודד עם אותה פעילות ישירה?
"אנחנו בהחלט נפעל מול החברות המסורתיות על מנת שישאירו את הסוכן עם עמלה ראויה.

ליאור רוזנפלד. "החשיבות של סוכני הביטוח צריכה לצוץ בכל המדיות ובכל אמצעי התקשורת"

בפרט ובקרב היצרנים בכלל. נדגיש את חשיבות הערוץ החשוב ביותר עבור החברות - סוכני הביטוח. גם בעידן של המכירה הישירה לא ניתן לערוץ הסוכנים לרדת מהבמה. "כמובן נמשיך בשיפור הלווי הפוליטי, נעביר הכשרות לסוכני הביטוח - גם דיגיטליות וגם בכל הקשור לנראות מבחינת החשיפה ונדאג להזרמת כוח אדם חדש לענף. אנחנו נמצאים בדיונים עם הפיקוח על הביטוח על מנת להקל בבחינה לקבלת רישיון, כדי שאחוז העוברים יהיה הרבה יותר גבוה".

דברת על נושא התדמית. האם אתה מזהה שינוי אמיתי ביחס של התקשורת ושל הציבור הרחב לסוכנים?

"אני חושב ששינוי את סדר היום התקשורתי. אין אחד שלא יכול להסכים עם כך, ואם יש מישהו כזה הוא לא רואה את סדר היום התקשורתי. אין אייטם קשור לביטוח שאנחנו לא מופיעים בו והשטח לא מופקר לגורמים שרוצים לייטר את סוכני הביטוח. קל להבחין בנראות שלנו ובהתייצבות שלנו מול אמירה של כל מוביל דעה כזו או אחרת. אנחנו יוזמים אייטמים רבים הקובעים את סדר היום הציבורי. תרמה לכך הגישה החדשה של רשות שוק ההון שאנחנו נמצאים ושותפים במוקד קבלת ההחלטות. מזה תקופה לא היינו שם והגיע ראש רשות חדש, שידע שצריך לשתף את כל השחקנים, בהם סוכני הביטוח. גם אל מול הציבור, אל מול חברות הביטוח וגם בכנסת ישנה נראות טובה ואיכותית לסוכני הביטוח. יש עוד מה לעשות בנושא הזה ונמשיך לעסוק בו גם בשנתיים הבאות".

"לעשות ריסטארט רציני בנושא מדדי השירות"

מיד לאחר כנס אלמנטר 2019 של לשכת סוכני הביטוח, יינס לתפקידו מנכ"ל חדש ללשכה, מוטי ארבל, עד לא מזמן מנכ"ל קבוצת יורוקום, אשר יחליף את רענן שמחי, שהחליט לעזוב לאחר חמש שנים וחצי.

מה הציפיות שלך מהמנכ"ל החדש?

"ראשית, אני מודה לרענן שעבד ללא דופי, ביושר ובחריצות ועמד בכל המשימות. הוא הביא את הלשכה להישגים יחד עם ההנהגה המכהנת ועם

מקבלים מהסוכנים ואנחנו רואים את זה הן בכנסים של החברות והן בכנסים המחוזיים, כאשר אנחנו מתקבלים בקריאות ובהבעות תמיכה חיוביות, וזה השכר שלנו. אם נותרו מספר פעילי לשכה שעדיין מחפשים מה רע - זכותם. הם ימשיכו להפריע ואנחנו נמשיך לעשות וזו חלוקה הוגנת. בעוד שנתיים הציבור ישפוט אותם וגם את המעטים שצידדו בהם. הסוכנים בחרו בנו לעשייה, לא למלחמות מתוך הבית - והם מזהים מי עושה ומי מפריע".

מה נעשה מבחינה פוליטית חוץ לשכתית?

"יצרנו אינטראקציה עם כל ראשי הסיעות בכנסת החדשה. לשמחתנו, רבים מחברי הכנסת המבינים בשוק ההון והביטוח נכנסו גם לכנסת החדשה ואני יכול לומר בפה מלא שיש לנו חברים רבים בכנסת החדשה. שמחתי להיווכח שיש הרבה מאוד חברי כנסת המבינים את נושא הפנסיה והביטוח. זו בשורה משמחת כי אני עוד זוכר תקופות שבהן היינו צריכים להסביר מה זה בכלל ביטוח. אנחנו צריכים להיות אופטימיים ולקוות שתהיה ממשלה במהרה, כדי שנוכל לעזור בהעברת החלטות. אנחנו מסיימים שמונה חודשים של שיתוק לאומי, גם בתחום שלנו".

מה היעדים שאתה מציב לעצמך וללשכת סוכני הביטוח לקראת החצי השני של הקדנציה?

"נמשיך בשיפור מעמד הסוכן, בשיפור נראות הסוכן בתקשורת, בפנייה לקהלים רחבים, בהתמקדות במרכזי אוכלוסייה. החשיבות של סוכני הביטוח צריכה לצוף בכל המדיות ובכל אמצעי תקשורת, כדי שהציבור יבין שרק ככה ננצח את כל מי שבא לייטר את סוכני הביטוח. נעשה זאת באמצעות הצפת החשיבות של סוכני הביטוח, בחשיפת מקרי אמת של עזרה שהעניקו סוכני הביטוח. משם יבוא הניצחון התדמיתי. "במקביל, נתנהל מול חברות הביטוח כדי לשפר ולקבע את מעמד הסוכן בקרב חברות הביטוח

"התפקיד שלנו כלשכה הוא להפוך את הסוכנים למקצועיים יותר, אבל זה תלוי גם בהם. אפשר לעזור רק למי שרוצה שיעזרו לו" - זו התפיסה שמובילה אותו בשנתיים הראשונות שלו בתפקיד, ותמשיך להיות נדבך חשוב גם בחצי הקדנציה השני שלו. "לכן אני קורא לחברי הלשכה להשתתף בהדרכות ובכנסים, ללמוד שיטות מכירה ושימור חדשות, ללמוד שיווק נכון במדיות השונות ובכלל לייצר חשיפה ציבורית נכונה. וכמובן, להיכנס לדיגיטציה. כל אלו יביאו את הסוכנים להיות סוכני המחר ולא סוכני האתמול. אנחנו מעמידים להם את כל הכלים. לצד זאת, צריך להתייעל וללמוד להתנהל ניהולית נכון", מסביר רוזנפלד.

חצי קדנציה עברה. איך אתה מסכם מבחינה מקצועית את מה שנעשה?

"אני שמח להסתכל אחורה בגאווה גדולה. עמדנו במרבית האתגרים שהצבנו והוצבו בפנינו, כי בתפקיד כזה אתה לא תמיד שולט בקצב האירועים. בחלק מהדברים אתה מציב לעצמך אתגרים ועמדנו ברובם וגם באתגרים שהציבו בפנינו מבחוץ עמדנו. למול היצרנים, למול רשות שוק ההון, למול מובילי הדעה וודאי מה שעשינו בתקשורת. תדמית הסוכן ומעמד הסוכן נמצאים במקום הרבה יותר טוב מאשר ערב כניסתי לתפקיד וזה מבלי לפגוע בקדנציות אחרות".

לאורך השנתיים שחלפו מאז נבחרת לתפקיד, הרוחות בלשכה סערו שוב ושוב מבחינה פוליטיקה פנימית.

"אחרי שנתיים של קדנציה, אנשים מבינים שבאנו לעבוד. יש לנו קבלות והישגים. מי שרצה הצטרף לעשייה ומי שרצה לעסוק בהעברת ביקורת וב'גבורת מקלדת' עשה זאת, וזה בסדר. אני תמיד אומר שאתה יכול למצוא חן רק בעיני האחוז המקסימלי האפשרי. אין 100% אהדה. אבל האהדה החשובה ביותר היא זו שאנחנו

"אנחנו בהחלט נפעל מול החברות המסורתיות, על מנת שישאירו את הסוכן עם עמלה ראויה. עמלה שעבורה הוא יוכל לתת שירות טוב למבוטח. בנושא הזה אנחנו נערכים למלחמה מאוד חריפה, כיוון שלצערי ישנן חברות ביטוח שלא נענות ולא התעוררו לקריאת ההשכמה שלנו"





”מזה תקופה לא היינו במוקד קבלת ההחלטות והגיע ראש רשות חדש, שיודע שצריך לשתף את כל השחקנים, בהם סוכני הביטוח. גם אל מול הציבור, אל מול חברות הביטוח וגם בכנסת ישנה נראות טובה ואיכותית לסוכני הביטוח. יש עוד מה לעשות בנושא הזה ונמשיך לעסוק בו גם בשנתיים הבאות”

ההנהגה הקודמת, ובהחלט היה לי העונג לעבוד עמו.

”לגבי מוטי, בהחלט יש לנו ממנו ציפיות גדולות. הוא עתיר ניסיון ניהולי ועתיר הישגים ואנחנו מצפים שיוביל את הלשכה מבחינה כלכלית וגם אל מול גורמי חוץ וגורמי פנים, בצורה ראויה וטובה. אני מקווה שיתנו לו שקט לעבוד ולא יטרידו אותו בזוטות כל היום. אני סומך עליו שידע לעשות באלאנס ולא להיגרר לסוגיות פוליטיות”.

כיצד אתה רואה את אופן הכניסה של הסוכנים לעולמות חדשים, למשל לתחום הפיננסים או הסייבר?

”לא רק שאני רואה זאת בחיוב אלא טוען בתוקף שהסוכנים חייבים להיות שם. נושא הסייבר מקודם באמצעות הוועדה האלמנטרית וחייב להיות ביקוש גדול אליו. ביטוח סייבר היום הוא כורח המציאות. כמובן שפיננסים, השקעות, גביית שכר טרחה, עולם של ייעוץ ועולם המניעה - סוכן הביטוח חייב להיות בכל העולמות האלה וגם בעולם המשכנתאות”.

בעבר נשמעו לא פעם דיבורים על כתיב שירות שיבואו מטעם הסוכנים וגם מטעם לשכת סוכני הביטוח. מה עמדתך בגזרה הזו?

”אני חושב שצריך לתת לשוק להוציא את כתיב השירות. אנחנו, כלשכה, מעודדים את השוק לעשות זאת, לדוגמה גם לצד הפוליסה האחידה בתחום הבריאות וגם בתחומים אחרים יש לאפשר לסוכנים למכור מוצרים נלווים תומכי ביטוח, ואני יודע שגם ברשות תומכים באותה גישה”.

אנחנו רואים שוב ושוב את החברות הישירות מובילות במדדי השירות של רשות שוק ההון. כיצד מביאים את עבודת הסוכנים לתוך המדד?

”גם בנושא הזה אנחנו נמצאים בשיחות עם רשות שוק ההון על מנת לשנות את מדדי

מסיוע לסוכני המגזר ועד לאישור ביטוח אחיד: רוזנפלד מונה את הישגים בתחום האלמנטרי

הרפורמה בתביעות הרכב - ”הרפורמה שהובילה רשות שוק ההון, במסגרתה לא כל תביעה תירשם בתיקו של המבוטח, לא הגיעה סתם כך, אלא בעקבות פניות של לשכת סוכני הביטוח”, מסביר רוזנפלד. ”אנחנו נתבשר עד סוף השנה על עיבוי מערך השמאים ומוסכי ההסדר אבל העובדה שתביעה עד אלפי שקלים בודדים לא תחשב תביעה היא הבשורה האמיתית, מה שיקל על המבוטחים לחדש ביטוח ובעיקר יקל על סוכני הביטוח לעבוד בצורה חלקה יותר. זו בשורה מאוד חשובה. אני מזכיר שפנינו לפני כן לחברות הביטוח ולא קיבלנו תשובה, ולכן פנינו לרשות שוק ההון, שם מצאנו את הפתרון, בעידוד ועדת הכספים של הכנסת”.

הנפקת ביטוחי חובה במגזר הערבי - ”גם לסוכני המגזר תהיה לנו בקרוב בשורה אדירה. הסוכנים שעובדים באמצעות הפול יכולו לשלוף את התעודות המשולמות באמצעות כרטיסי אשראי - אצלם במשרד. זה דבר שחיינו לו הרבה מאוד שנים”.

אישור קיום ביטוח אחיד בתחום העסקים - ”זו בשורה מאוד חשובה לסוכני הביטוח שיפעלו אל מול טופס אחיד. לא עוד הענות לגחמות המוזרות של יועצי ביטוח שונים עם טופס שונה לכל סוג עסק, אלא טופס אחיד לכלל העסקים בכלל החברות”.

הר הביטוח - ”בנושא הר הביטוח רשמנו שני הישגים משמעותיים. הראשון הוא בנושא של היעדר תביעות באמצעות הר הביטוח, אני מקווה שעד פתיחה הכנס הנושא הזה יפתר כי הבטיחו לנו שזה עניין של כמה ימים. המשמעות היא שבעת ביצוע ביטוח רכב חדש לא נדרש לפנות לסוכן הביטוח הקודם אלא האישורים יהיו זמינים בלחיצת כפתור במשרד הסוכן. ההישג השני הוא הישג אדיר של הוועדה האלמנטרית, שהצליחה לצמצם את החובה להיכנס להר הביטוח בעת חידוש פוליסת דירה - רק אחת לכל שלוש שנים ולא מדי שנה כפי שהיה עד עתה”.

הקדמת תשלום העמלות - ”הצלחנו יחד עם חברות ביטוח שונות להקדים את תשלום העמלות למועד לפני ה-10 בחודש. זו הצלחה גדולה שתקל מאוד על התנהלות סוכני הביטוח”.

השלמת מערך היועצים החדש של הלשכה - ”כיום עומדים לרשות הסוכנים 50 יועצים ליעוץ ראשוני חינם. זה כלי עבודה מצוין שהסוכנים כבר משתמשים בו”.

ואחד לשנה הבאה - ”בתחום נזקי הצנרת לא אמרנו את המילה האחרונה. הפתרון שהתקבל בשלהי הקדנציה הקודמת הוא טוב אבל לא מספיק, ואנחנו נמשיך לפעול בנושא לטובת המבוטחים ולטובת הסוכנים”.





נוסעת בעיקר
בעיר?



נוסע בעיקר
בקורקינט?



גר קרוב
לעבודה?



תפסת חניה טובה
והרכב כמעט לא אז?



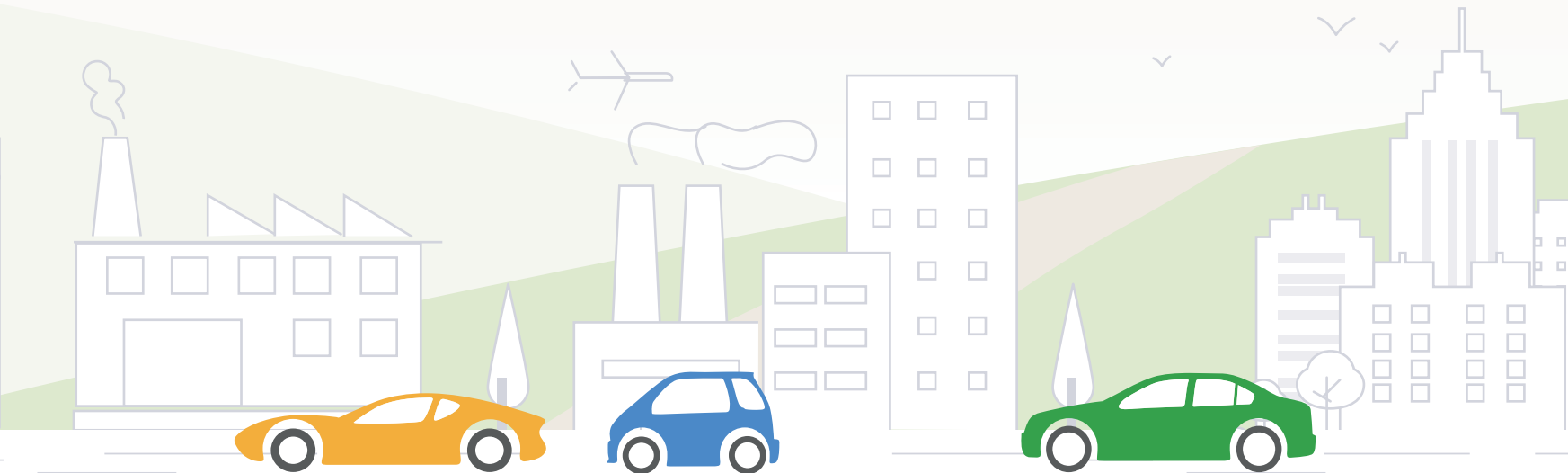
נוסעים בעיקר
לרכבת וחזרה?



ביטוח רכב

הראל סוויץ'

נסעתם מעט? שילמתם מעט!





השקעה ולהביא לתוצאות. למרות המחיר הכבד, הפיצוי האמיתי הוא אהבת הקהל והדברים הטובים שאנחנו עושים לטובת ציבור החוסכים, המבוטחים וכמובן סוכני הביטוח. כשאתה עושה עבודה עם שליחות, זה בהחלט שכר הולם להשקעה”.

מה אתה מצפה מהסוכנים בכל הקשור לקהילה הסובבת אותם?

”אני חושב שלשכת סוכני הביטוח היא דוגמה ומופת לפעילות מול הקהילה. חברי הלשכה משתתפים בפעולות רבות, הוועדה לקשרי קהילה מבצעת לפחות ארבעה אירועים שנתיים של עזרה לקהילה. לשכת סוכני הביטוח היא הראשונה בכל פנייה ובכל דרישה לסייע לקהילה. אני יכול לומר שלא ראיתי חברות ישירות כאלה או אחרות מתייצבות לתרום לקהילה כמו שעושים סוכני הביטוח בלב חפץ ובאהבה גדולה”.

נושא חם המעסיק סוכנים רבים הוא תקנות אבטחת המידע. מה אתם עושים כדי לעזור לסוכנים להתמודד עם התקנות?

”מדובר בתקנות של רשות אחרת שאינה רשות שוק ההון. הנושא בלמידה ובבדיקה, אבל אני יכול להבטיח שלא ניתן לסוכני הביטוח ליפול בנושא זה”.

לאחר שנתיים כנשיא לשכת סוכני הביטוח, לרוזנפלד יש תובנות גם על המחיר שגובה ממנו התפקיד. ”בהחלט יש לתפקיד הזה מחיר אישי ואפילו כבד. העשייה בלשכת סוכני הביטוח היא 24/7. אני מגיע מהצפון ונמצא באזור המרכז ארבעה או חמישה ימים בשבוע. גם כשאני בצפון העבודה היא כל הזמן סביב הלשכה.

”זה תפקיד שדורש והראשונים לשלם את המחיר הם הקרובים ביותר - המשפחה, הזוגיות והעסק הפרטי. כאשר אתה לוקח משימה שהתמודדת עברה במיוחד, אתה צריך לבצע אותה עם 100%

השירות. התוצאות של הרשות שונות לחלוטין מהתוצאות שלנו. הרשות בודקת את התפקוד ושביעות הרצון של החברות הישירות אל מול החברות המסורתיות, אבל הציבור לא עובד מול החברות המסורתיות אלא מול הסוכנים. הסוכן הוא השגריר של המבוטח ושל חברות הביטוח ולכן צריך לעשות 'ריסטארט' רציני בנושא מדדי השירות. המדדים של הרשות מיושנים ואני מקווה שבסקר הקרוב השאלות ישתנו ויהיו רוחביות, כיוון שהשאלות הקיימות מתאימות רק לחברות הישירות.

”נשיא לשכת סוכני הביטוח הוא תפקיד שדורש רבות והראשונים לשלם הם הקרובים ביותר”

באשר לסקרים שאנחנו מבצעים, אני שמח שחברות הביטוח דרוכות, מגיבות ומדברות על הסקרים שלנו. זה סימן שהם חשובים עבורן וזו תעודת כבוד ללשכת סוכני הביטוח”.

SAVE THE DATE



הוועידה ה-19



10-9 בדצמבר 2019, אוניו, קרית שדה התעופה



10.12 **יום הדיונים** / 16:00-08:00

מפת הביטוח והפיננסים - מבט לשנת 2020

9.12 **ערב הגאלה** / 21:30-18:30

אירוע ההוקרה השנתי לפועלה של תעשיית הביטוח והחיסכון ארך הטווח

לפרטים ולהרשמה: 03-9076000 | info@anet.co.il



בלעדי באיילון! הזמנת גרר דיגיטלית

"חברות הביטוח מקטינות את הסיכון שלהן ובפועל הנפגעים הם אזרחי ישראל"

סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח, מתקומם נגד תהליך היציאה של חברות הביטוח מעולם הסיעוד • מרשות שוק ההון הוא מבקש להתערב אצל מבטחי המשנה שיתנו פתרון לבעיה • את טיוטת ביטוח תאונות אישיות הוא מגדיר לא הגיונית • הוא מחבק את העולם הדיגיטלי אבל מוטרד מאוד מחברות שפועלות במסלול עוקף סוכנים • ויש לו דעה מוצקה לגבי כניסת סוכנים לתחום הפיננסים

שהרשות מבקשת לעשות. גם אם אנחנו לא מסכימים ולא נסכים תמיד - כשיש שיח פתוח זה עדיין יותר נעים ונוח". אבל מול חברות הביטוח נראה שהסיפור שונה, שם הדברים נוגעים לפרנסתו ולמעמדו של סוכן הביטוח, ומדבריו של סגן ומ"מ נשיא הלשכה מצטיירת תמונה עגומה, כואבת מבחינת הסוכנים. אחד הקשיים הגדולים מול החברות שעליו מצביע הורנצ'יק הוא סוגיית מוצרי הסיעוד, שהפכו לנטל על החברות ומי שחש בכך הם המבוטחים והסוכנים. על מוצרי הסיעוד אומר הורנצ'יק: "פעם אחת מתחילים להקשות עליך בתוך מוצרי הסיעוד - איזה מוצר אתה מוגבל ולא רשאי יותר למכור. לפתע מקשים עליך

כנס אלמנטר השנתי של לשכת סוכני הביטוח מתקיים באמצע הקדנציה של ההנהגה הנוכחית. זמן טוב לסיכום ביניים ומבט לעבר השנתיים שונתרו. "חווים ורואים לשכה שהיא בועטת ונושמת - גם תקשורתית, גם במלחמה על פרנסתו ומעמדו של הסוכן וגם בחשיבה ובהסתכלות עתידית-אסטרטגית על עתידו של סוכן הביטוח. מרגישים רוחות של שינוי, של משהו אחר באוויר. באנו לעבוד ממקום של דאגה למקצוע ולציבור הסוכנים בכלל", מציין **ליאור הורנצ'יק**, סגן ומ"מ נשיא הלשכה בריאיון למגזין עדיף.

באשר לשנתיים הבאות, הורנצ'יק מציין כי הכותרת העיקרית תמשיך להיות פרנסתו ומעמדו של סוכן הביטוח - "ובמקביל הרעיון הוא לשמור על תקשורת יציבה וחזקה מול **רשות שוק ההון**, **ביטוח וחיסכון** וכמובן מול חברות הביטוח, ללא פשרות".

מהשיחה עם הורנצ'יק משתמע כי ההתמודדות מול רשות שוק ההון נעימה אך מאתגרת. "יש לנו שיח פתוח עם ראש הרשות ד"ר **משה ברקת** ועם סגניו וזה מסייע מאוד. כי גם אם לא מגיעים להבנות ולהסכמים על כל דבר, זה עוזר להתנהל בצורה נבונה יותר וחכמה יותר ומסייע לנו להיערך בהתאם לפני כל שינוי כזה או אחר

ליאור הורנצ'יק, "חווים ורואים לשכה שהיא בועטת ונושמת"

“לא יכולה להיות סיטואציה שהחברות יתחילו לייצר מסלול עוקף סוכן. עליהן להקנות לסוכן הביטוח את כל הכלים הדיגיטליים, להקנות לו את כל ההנחות האפשריות, את כל התעריפים שהן יודעות לתת ושיעבדו אך ורק דרך סוכני הביטוח, שהם הזרוע המרכזית”

ארוכה וחשוב לי להזכיר להן שזרוע השיווק המרכזית שלהן, שהתפתחה וגדלה יחד איתן, אלו הם סוכני וסוכנות הביטוח, הוא מציין ומבהיר: “לא יכולה להיות סיטואציה שהחברות יתחילו לייצר מסלול עוקף סוכן. כפי שצינתי קודם - עליהן להקנות לסוכן הביטוח את כל הכלים הדיגיטליים, להקנות לו את כל ההנחות האפשריות, את כל התעריפים שהן יודעות לתת ושיעבדו אך ורק דרך סוכני הביטוח, שהם הזרוע המרכזית”.

הורנצ'יק מסביר שישנם מקרים ספציפיים שאין ברירה לחברות אלא לעבוד מול המבוטחים בצורה ישירה, “אבל בטח ובטח זה לא בסדר לגעת בלקוחות קיימים או לפנות ישירות ללקוחות שכבר נמצאים אצלן בתיק והם משויכים לסוכן ביטוח”.

סגן ומ”מ נשיא הלשכה מסכם את הנושא: “יש כאן שתי אמירות. האחת - שיפנימו שאנחנו הזרוע הביצועית המרכזית - והן יודעות את זה. השנייה - שיקנו לסוכנים את מקסימום הכלים הדיגיטליים ויעבדו רק עם הסוכנים. ואם אין לחברות ברירה והן צריכות לעבוד בצורה מינורית באופן ישיר, זה בסדר רק במקרים ספציפיים ולא מול לקוחות קצה, שהם חייבים וצריכים להיות מטופלים על ידי בעל מקצוע שהוא האוטוריטה בתחום בכל רגע נתון - גם בקליטה, גם לכל אורך הדרך וגם כאשר יש תביעה כלשהי”.

לא להסתפק בפעילות בתחום אחד

כאשר הורנצ'יק מדבר על הגדלת מקורות ההכנסה של סוכן הביטוח, התחום הפיננסי הוא מקור נוסף שאליו מכוונת הלשכה את הסוכנים להיכנס אליו. ולא לה שמהססים וחוששים, יש להורנצ'יק מענה.

השנה, לראשונה, קיימה הלשכה סקר בתחום הפיננסי. מה המסקנות שלך על הכניסה של הסוכנים לתחום?

“אני אומר את זה כל הזמן. על סוכן הביטוח להיכנס לתחום הפיננסי ולתת פתרונות ללקוח שלו בכל מוצרי הביטוח ומוצרים נלווים

לרשותנו וכמובן גם דרך הכנסת. אנחנו ממתנים שהכנסת תחזור לתפקד כמו שצריך, אבל התשובה החד-משמעית היא כן”.

“להשריש את הכלים הדיגיטליים במשרדי הסוכנים”

אחת הטלטלות שעברו הסוכנים, ועדיין עוברים, באה מהעולם הדיגיטלי, מהדיגיטציה שהפכה חלק בלתי נפרד מעולמם של הסוכנים. העולם האלמנטרי הופך לדיגיטלי ועמו משתנה תפקידו של הסוכן. “זה לא סוד שהעולם הפך להיות דיגיטלי, לא רק בתחום הביטוח. אולי אני אפתיע - אני מברך על כך. אני חושב שזה נכון, שזה חשוב. וגם אם אני חושב שלא - אין לי שום דרך למנוע זאת. לכן צריך לחבק את הכלים הדיגיטליים, צריך להשריש אותם בתוך משרדי הסוכנים ולהתחיל לעבוד יחד אתם”, אומר הורנצ'יק ומציין: “אם כתוצאה מהדיגיטל יש קיטון בהכנסות, צריך לראות כיצד מעבים אותן בדברים נוספים שיעטפו את הלקוח - דברים שהסוכן לא עשה עד היום. מנגד, צריך לזכור שההתנהלות בצורה הדיגיטלית ביחד עם סוכן הביטוח היא יותר אפקטיבית ועילה ואף אמורה לקצר זמנים ותהליכי עבודה בתוך משרדי הסוכן ואולי אפילו לחסוך בכוח אדם”.

האם אתם מרוצים מהכלים שאתם מקבלים מחברות הביטוח כדי להתמודד עם העולם החדש?

“קצב ההתפתחות של חברות הביטוח איטי. דברים כבר היו אמורים להיראות אחרת, מתוך הבנה אחת שיהיה קל יותר לסוכן הביטוח להתנהל ולעבוד. כלומר, על החברות לתת לסוכן יותר כלים דיגיטליים כדי שההתנהלות שלו תהיה נכונה יותר, מקצועית יותר ומהירה יותר”. הורנצ'יק הזכיר בפתיחת הריאיון את הבעיה סביב מוצרי הסיעוד, אבל גם הדיגיטל יוצר חיכוך בין החברות לסוכנים. הוא נשאל האם יש חברות שמצד אחד הן חברות סוכנים ומצד שני משתמשות בדיגיטל כמסלול עוקף סוכנים? “יש כמה חברות ביטוח שמתבלבלות כבר תקופה

גבוהה התגמול. השלב הבא יהיה שהמוצרים האלה בגילאים מסוימים ירדו מהמדף ולאחר מכם ייעלמו לגמרי”.

ניכר בטון הדיבור של הורנצ'יק שהופך תקיף יותר ככל שמשוחחים יותר על הנושא, כי זה מציק לו וחורה לו מאוד. “אני שואל שאלה אחת עיקרית: האם אין כאן מחויבות ואחריות כלפי אזרחי מדינת ישראל? בוא נשים לרגע בצד את סוכני הביטוח. האם אין מחויבות לתת פתרונות לאזרחים? האם לא הגיע הזמן שיפנימו שבעצם הפעולות של דילול מוצרי ביטוח ואחרים החברות מייצרות נזק ברמת כיסוי ביטוחי עתיד למבוטחים?”

כיצד על הלשכה לפעול בנושא?

“באחת הפגישות של נשיא הלשכה ליאור רוזנפלד ושלי עם ראש רשות שוק ההון, אמרנו לו שאולי ידרוש באופן תקיף יותר ממבטחי משנה שיתנו פתרון למוצרים הספציפיים האלה או למוצרים אחרים נוספים שהופכים להיות מורכבים ולא רווחיים. בימים אלה ממש אנו עובדים חזק מאוד ומתנהלים מול הרשות לצורך הגעה לפתרון. כי פתרון חייב להימצא ולא ניתן להזניח את אזרחי מדינת ישראל”.

אתם מבינים את המניעים של החברות, שלאט לאט פועלות כדי לצאת מהתחום?

“מלת המפתח היא רווחיות. מאוד פשוט להבין שהמוצר כבר הפך מזמן להיות לא רווחי לחברות הביטוח והיכן שהן יכולות להקטין את הסיכון שלהן - הן יקטינו אותו. הן יקטינו את הסיכון - ושוב אני שם את הסוכנים בצד - על חשבון אזרחי מדינת ישראל. זו פשוט שערורייה שאין כדוגמתה. לנגד עיני אני רואה רק את האזרח הקטן. הוא זה שצריך לקבל פתרונות”.

יש מצב של חקיקה שהכנסת יכולה להתערב?

“הכנסת מושבתת כבר תקופה ארוכה ואנחנו לא יודעים לקראת מה אנחנו הולכים. אבל אנחנו חד-משמעית נפעל בכל האמצעים שעומדים





“על סוכן הביטוח להיכנס לתחום הפיננסים ולתת פתרונות ללקוח שלו בכל מוצרי הביטוח ומוצרים נלווים שמתממשקים לעולם הביטוח. זה חייב לקרות כבר אתמול, לא היום. לא יכול להיות שסוכן ייתן פתרונות רק בתחום האלמנטרי ו/או רק בפנסיוני ו/או רק בפרט”

פעם אחת בשלוש שנים לבצע פעולה נכונה ולא מורכבת היא WIN-WIN לטובת כולם.”

ביטוחי תאונות אישיות מקושרים אינטואיטיבית לביטוחי בריאות אבל הם נפוצים מאוד גם אצל אלמנטריסטים. מה אתם אומרים בלשכה נוכח הטיטה שעדיין נמצאת באוויר בנושא תאונות אישיות, והאם הגבתם לפיקוח בנושא?

“יש פה טעות. זו טיטה שהיא לא נכונה. היא חייבת לעבור שינויים. אנחנו מנהלים דיונים כל הזמן בעניין וכרגע אני מנוע מלהוסיף מעבר לזה. אני מקווה מאוד שיהיה שינוי. אני לא יכול להבטיח לפני שדברים קורים בפועל. אבל חד משמעית אנחנו מתדיינים בנושא הזה כי הטיטה לא הגיונית.”

פעילות בכנסת עם כל הקשת הפוליטית

אחד הדברים שבהם מתגאים בלשכה, הוא הקשר הישיר שיש עם חברי כנסת. נציגי הלשכה משמיעים באופן תדיר את קולם בישיבות הוועדות השונות בכנסת שדנות בנושאים שעמם יש לסוכנים קשר ישיר. אבל כעת נמצאת הכנסת בחוסר ודאות פוליטית. האם זה משפיע על הפעילות של הלשכה מול נבחרי העם?

הורנצ'יק: “הלשכה עובדת עם חברת **ריפבליק**, שהיא אחת משלושת הגופים המובילים בישראל בתחום הלובינג. מדובר בחברה עם לוביסטים מאוד איכותיים וטובים. הם מלווים אותנו מול קשת רחבה של פוליטיקאים. אנחנו כמובן לא צמודים למפלגה כזו או אחרת. אנחנו עובדים עם כל הקשת הפוליטית, עם כל מי שאנחנו רק יכולים. הלובינג שלנו מאוד חזק. אנחנו עם אוזן קשבת אצל הרבה חברי כנסת שמבינים את הדרישות והבקשות שלנו. אבל אין ספק שההקפאה בפעילות הכנסת שאנחנו חווים בתקופה האחרונה לא מסייעת לנו. חשוב שתהיה כנסת ונוכל לעבוד מול חברי הכנסת כמה שיותר מהר כדי להציף בעיות ולמצוא פתרונות.”

דבר, כאשר אתה לא זאב בודד אלא חבורה של סוכנים, אז קל יותר להתנהל דיגיטלית, קל יותר להתנהל שיווקית, קל יותר לפזר סיכונים מול מספר חברות ביטוח, מכיוון שסוכן קטן מוגבל לחשיפה למספר חברות. אמנם זה לא תמיד מתאים לכל סוכן, אבל יש כאן יתרונות רבים.

מברך על צמצום החובה להשתמש בהר הביטוח

בעיה כואבת נוספת שבה מנסה הלשכה לטפל מזה תקופה ארוכה היא בעיית המגזר הערבי - הקושי של סוכני הביטוח במגזר להפיק ביטוחי חובה. הורנצ'יק: “מתחילת הקדנציה, ועדת האלמנטר בראשותו של חברי יו”ר הוועדה **ישראל גרטי** וחברי הוועדה, פועלים ומנסים להגיע להבנות וכן להביא פתרונות לעניין סוכני המגזר. גם אם לפעמים זה לא מורגש, חשוב לי לציין שאין יום שאנחנו לא מתעסקים בבעיה הקיימת. אנחנו מכירים את הבעיה, היא מוצפת, היא מושמעת בכל מקום שאנחנו צריכים להשמיע אותה. אני מקווה שגם בנושא הזה נצליח להביא פתרונות שהם ראויים ונכונים.”

הפיקוח הורה לאחרונה על צמצום החובה להשתמש בהר הביטוח בעת חידוש ביטוחי דירה. מה היה הקושי והאם הפתרון הזה דומה למה שרצו בלשכה?

“הדרישה שהגיעה מהרשות שבכל חידוש או בעת ביטוח חדש להיכנס להר הביטוח ולבצע בדיקה יסודית כדי לבדוק מה יש ללקוח ומה אין לו במטרה למנוע כפל ביטוחי - אני מברך עליה. היא נכונה וטובה כי היא בעצם אפשרה לנו לקבל תמונה כוללת יותר על תיק הפרט של הלקוח ולהציג לו מה יש לו ומה חסר לו ולנסות לסייע לו להתיעל - להוזיל עלויות, להגדיל כיסויים ביטוחיים ולייצר לו פתרונות ושקט נפשי שהם טובים ונכונים יותר עבור המבוטח. “בעניין חדשים, אני כמובן מברך על כך שצריך להיכנס להר הביטוח. לעניין חידושים - שלוש שנים זה זמן הגיוני שאני לא רואה בו שום בעיה.

שמתממשקים לעולם הביטוח. זה חייב לקרות כבר אתמול, לא היום. לא יכול להיות שסוכן ביטוח ייתן פתרונות רק בתחום האלמנטרי ו/או רק בתחום הפנסיוני ו/או רק בתחום הפרט. הוא חייב לתת פתרונות גם במוצרים הפיננסיים - קופות הגמל, קרנות הנאמנות, חסכונות, השקעות וכן הלאה.”

הורנצ'יק מסביר שיכול להיות שלסוכן הביטוח נעים לשווק ולמכור רק מוצרי ביטוח רכב ודירה, כי זה מה שהוא רגיל אליו עשרים או שלושים שנים. “אם הוא לא רוצה להיכנס באופן אישי למוצרים נוספים - אין בעיה, אבל עליו לייצר שיתופי פעולה עם קולגות, עם חברים שלו, כי הראייה שלי היא שהוא צריך לתת ללקוח שלו פתרונות בכל המוצרים. זה ה-360 מעלות שאני קורא לו. אם הוא לא רוצה להתעסק באופן ישיר עם תחום הפיננסים, אז שייצר חיבור עסקי עם קולגה, אבל בסוף שללקוח הקצה שלו יהיו פתרונות בכל מוצרי הביטוח מול סוכן אחד. אותו דבר לגבי האלמנטרי ואותו דבר לגבי שאר מוצרי הביטוח וגם מוצרים נלווים. היכן שניתן לשווק מוצרים נלווים נוספים על פי חוק - חד-משמעית צריך לעשות זאת, ומהר.”

באיזה אופן הלשכה פועלת בקרב הסוכנים כדי להגביר את המודעות שלהם לכך?

“את מה שאמרתי כעת אנחנו מנסים לחשוף ולהשמיע כל הזמן. אנחנו משמיעים את זה באירועים, אנחנו משמיעים את זה בכנסים, אנחנו משמיעים את זה בתקשורת והיכן שרק ניתן לייצר חשיפה. שייכנסו למוצרים נוספים ויגדילו את ההכנסות שלהם באמצעות הרחבת סל המוצרים. המטרה היא שהסוכן יעטוף את הלקוח. זה האול-אראונד שהסוכן צריך לשאוף אליו.”

איך אתם בלשכה רואים את המגמה של התכנסות סוכני הביטוח לסוכנויות גדולות? האם זו מגמה שצפויה להימשך?

“זו מגמה מבורכת. אני לא רואה בה בעיה. אבל כל אחד שיפעל לפי ראות עיניו. בסופו של

בית ההשקעות של השנה, זאת התוצאה. העבודה הקשה היא הדרך.



מתחילת 2019, בית ההשקעות אחד גייס יותר בקרנות הנאמנות⁽¹⁾ מכל בית השקעות אחר. וזה בנוסף לעובדה שצמחנו להיקף נכסים של 57 מיליארד ש"ח, התרחבנו והקמנו תחומי פעילות חדשים. **הנה**, יש לכם את כל הסיבות להצטרף אלינו ולא משנה מה הפתרון שאתם מחפשים, כי השוק, כבר מכיר במקצוענות שלנו⁽²⁾. ועכשיו, גם לכם יש הזדמנות להצטרף לבית ההשקעות שיחגוג את ההישגים לחמש דקות ומיד יחזור לעבוד. כי אנחנו רוצים להיות פה גם בשנה הבאה. **הראל פיננסים.**



הראל פיננסים. מחויבים. לא מכירים דרך אחרת.

קרנות נאמנות | קרנות מדד | ניהול תיקים | השקעות אלטרנטיביות

www.harel-finance.co.il 03-7546111

(1) על פי פרסום בדה מרקר מיום 3.10.19. (2) על פי תוצאות טקס נבחרי שנת 2018 של "עדיף" מיום 10.12.18. עדיף תקשורת בע"מ, היא חברת התקשורת המובילה בישראל בתחום הביטוח והחיסכון ארוך הטווח. החברה מרכזת עבור פעילי הענף את כל החדשות, המידע, הידע והכלים הנדרשים להם לעבודתם. לעדיף מערכת חדשות מקצועית, עצמאית ואובייקטיבית. השירות או המוצרים אינם מתאימים לכל משקיע והאמור בפרסום אינו מהווה הצעה ו/או המלצה להצטרפות לשירות ו/או לרכישת מוצר, כאמור. האמור אינו מהווה תחליף לייעוץ/שיווק השקעות הניתן באופן פרטני על פי צורכי הלקוח.

"רוצה לראות יותר סוכנים מבטחים עסקים; פועלים מול הפול לפתרון מצוקת ביטוחי החובה במגזר"

ישראל גרטי סוגר שנה עמוסה כיו"ר הוועדה לביטוח כללי • בריאיון לקראת כנס אלמנטר הוא מפרט את ההישגים שרשמה הוועדה השנה, מביט קדימה וגם מזהיר: "בשם התחרות מול החברות הישירות, החברות המסורתיות הורגות את הסוכן"

שלוש החברות העיקריות לניהול נזקי צנרת כדי להבין איפה הבעיה. לכאורה, לא אמורה להיות בעיה כי הספק מקבל כסף מחברות הביטוח, כך שאם יש נזק של 2,000 שקלים לדוגמה, אז חברת הביטוח צריכה לשלם את מלוא 2,000 השקלים".

את הדברים מבעוד מועד". על אותו משקל, של פתרון ללא התערבות של רשות שוק ההון, גרטי קורא לחברות הביטוח למצוא פתרון לבעיית ביטוחי החובה במגזר הערבי, במסגרתה חברות לא מאפשרות לסוכני ביטוח מהמגזר להנפיק ביטוחי חובה. "הוועדה טיפלה וממשיכה לטפל בנושא הזה. אחד הדברים שעשינו השנה הוא להיפגש עם הפול כדי להבין את הבעיות ולבחון אם הוא מסוגל לתת פתרונות למגזר, עד שיגיע הסדר כולל שיאפשר לסוכני ביטוח ערבים להפיק תעודת חובה אצלם. הייתה לנו פגישה עם הפול יחד עם יו"ר הדירקטוריון, מיכאל קלמן, כדי להבין איך אפשר להתקדם בנושא. זה לא הפתרון שאנו רוצים אבל זה הכי טוב שאפשר להשיג עכשיו, כי הוגש בג"ץ בנושא ולכן אי אפשר להגיע לפתרון, לא בכנסת ולא מול הפיקוח", מציין יו"ר הוועדה האלמנטרית. "הישג נוסף הוא בנושא של הר הביטוח. החל ב-1 באוקטובר, אפשר לעשות את הבדיקה בהר הביטוח בעת חידוש ביטוח דירה רק פעם בשלוש שנים ולא בכל שנה. הוועדה טיפלה בשנה האחרונה גם בתחום נזקי צנרת, תחום שבו אנחנו עדיין מקבלים הרבה תלונות. נפגשנו עם

"אחד ההישגים הבולטים הוא אישור קיום ביטוח. כיוון שהחוזר ייכנס לתוקף רק ב-1 בדצמבר, רוב הסוכנים עדיין לא מבינים איזו בשורה זו מבחינת העבודה היום-יומית שלנו. זה יחסוך מאיתנו לפחות 50% מההתעסקות שאנחנו מבצעים כיום בנושא של אישור ביטוח, ויוריד הרבה מאוד עבודה, לא רק לסוכנים אלא גם לחברות הביטוח", אומר ישראל גרטי, יו"ר הוועדה לביטוח כללי בלשכת סוכני הביטוח. "הדבר השני הוא הנושא של שתי תביעות למבוטח. ממצב שבו אף חברה לא הרימה את הכפפה הגענו למצב שבו עשו זאת שלוש חברות ביטוח - שלמה, מנורה מבטחים ושומרה, ונתנו מענה לנושא הכאוב. בסופו של דבר גם הפיקוח, בעידודנו, הבין שצריך לתת פתרון, והוא מחייב את חברות הביטוח לכך שתביעה קטנה, גם אם עדיין אין סיכום לגבי מה גובה הנזק שיוגדר כתביעה קטנה, לא תחשב כתביעה שנייה. "כאן צריך לזכור כי חברות הביטוח הפסידו הרבה מאוד כסף. אם הן היו מרימות את הכפפה בלי המעורבות של הפיקוח, הייתה להן אקטואריה נכונה יותר, מאחר שגם כשמדובר בשתי תביעות בלבד, עדיין מדובר בתביעות, ואז הפרמיה של המבוטח הייתה נכונה יותר וכך גם השתתפות העצמית שלו הייתה נכונה יותר. בפועל, מה שיקרה הוא שכאשר יהיו שתי תביעות, כשאחת מהן קטנה, חברת הביטוח תקבל פרמיה יותר נמוכה עם השתתפות עצמית רגילה. זהו אולי לקח לחברות הביטוח שלא צריך לחכות להתערבות של הרגולטור ואפשר לפתור



ישראל גרטי, "הפיקוח הייב להבין ששומר הסף היחיד והאמיתי של המבוטחים הוא סוכן הביטוח"

“הוועדה טיפלה וממשיכה לטפל בבעיית ביטוחי החובה במגזר הערבי. אחד הדברים שעשינו השנה הוא להיפגש עם הפול כדי להבין את הבעיות ולבחון אם הוא מסוגל לתת פתרונות למגזר, עד שיגיע הסדר כולל שיאפשר לסוכני ביטוח ערבים להפיק תועלת חובה אצלם”

החברות הראשונים, 20-30 סוכנים. במקביל, העליתי בוועדה שלי רעיון לקחת מהסוכנויות הגדולות את החתם הראשי, להזמין אותו להשתלמות כך שהוא ידחוף את הנושא בסוכנות מבחינת ידע וממנו הצורך יתחיל לחלחל מטה”.

האם ישנה היענות בשטח, בקרב הציבור הרחב, לרכישת ביטוחי סייבר?

“לא ואני גם לא חושב שתהיה היענות עד שרשות הסייבר תבין שהיא חייבת לצאת בפרסום שימחיש לציבור מה החשיבות של ביטוח מפני התקפת סייבר. נתתי להם את הדוגמה של הקמפיין הממשלתי לחיסכון במים, ממנו כולם זוכרים כיצד פניה של הדוגמנית התייבשו. בעסק שלי אנחנו כבר מציעים כסויי סייבר, אבל אין היענות מצד הלקוחות. מה שמצחיק הוא שהמחיר היום זול מאוד, ועומד על אלפי שקלים בודדים לבית עסק”.

אם 60% מהאופנוענים נוסעים ללא ביטוח, למה שרוכבי אופניים חשמליים ירכשו אותו?

בסוף חודש ספטמבר האחרון קבע שופט בית המשפט המחוזי בחיפה, כמאל סעב, כי אופניים חשמליים הם כלי רכב מנועי לכל דבר. המשמעות היא כי אם רוכב נסע ללא ביטוח ונפגע על ידי רכב אחר, לא בטוח שהוא יקבל פיצוי. למרות זאת, החלת ביטוח חובה על רוכבי אופניים חשמליים עדיין רחוקה ונכון להיום רק ארבע חברות ביטוח מציאות פתרון כלשהו לרוכבים.

“אנחנו מטפלים בנושא מזה יותר משנה. גם בכנסת השתתפתי בדיונים וגם מול הפיקוח על הביטוח. הסיכום האחרון מול הפיקוח, עד לפסיקה מסוף ספטמבר, היה בואו נמתין שהנושא של הרישוי יהיה סופי ואז נמצא את הפתרון. צריך להבין שברקע נמצאים הנתונים היבשים ש-60% מהאופנוענים נוסעים בלי ביטוח. לכן אם נעשה ביטוח חובה לאופניים חשמליים, אף אחד לא ירכוש אותו. עם זאת, צריך להבין שנכון להיום, כשאין חובת ביטוח, כשעושים תאונה הרכב הפוגע משלם עבורה,

של 200 או 300 שקלים לעומת חברות העובדות עם חברת ניהול. צריך לזכור שלא מדובר כאן בביטוחים המכסים אירוע שמתרחש לכל מבטוח על בסיס יומי. למרות הנ”ל, אין ספק שמבחינת המבטוח והסוכן, המסלול של בחירת שרברב פרטי אמורה להיות טובה יותר”.

“החל מינואר 2020 - השתלמות סייבר יחד עם רשות הסייבר הממשלתית”

אחד הנושאים שהוועדה בראשות גרטי שמה לה למטרה לקדם ביתר שאת בשנה הקרובה הוא נושא ביטוחי הסייבר. “נפגשנו עם רשות הסייבר במשרד ראש הממשלה כבר ארבע פעמים, והרשות הבינה שסוכני הביטוח הם סוכני החברות לעסקים הקטנים והבינוניים בכל הנושא של הסייבר. המדינה הבינה שכל הארגונים השייכים לה, כמו בתי חולים ועיריות, מוגנים כי היא זו שקבעה אצלם את סטנדרט ההיערכות. אבל עבור העסקים הפרטיים, המדינה מבינה ששם יש בעיה כי אין מודעות גדולה”, הוא מסביר.

“לכן לקחנו על עצמנו, יחד עם רשות הסייבר, לפעול בכל הנוגע לפרסום ובמקביל לבנות מערך לימודי של ארבעה ימים, שמונה שעות מבוקר עד ערב, בנושא הסייבר. מתוך ארבעת המפגשים הרשות תעביר במשך שלושה ימים את המתודיקה שלה, כך שהסוכן יבין יותר בתחום לא רק מבחינת ביטוח אלא את כל הבעיה והמורכבות. במפגש האחרון אנחנו ניתן את הפן הביטוחי ונסביר לסוכנים בעצם מי השחקנים הפעילים בתחום ומה ההבדלים בין הכיסויים השונים. סוכן ביטוח שיסיים את המפגשים במלואם, יקבל תעודה על כך שעבר השתלמות בלשכת סוכני הביטוח יחד עם רשות הסייבר. “הנושא הזה יבוא לידי ביטוי גם בכנס באילת, כאשר שני שרביט, סמנכ”לית ברשות הסייבר, תרצה בפני הסוכנים, לצד סדנה בת 45 דקות עד שעה שתתקיים באחד מימי הכנס. סיכמנו שבינואר נתחיל את ההשתלמות הראשונה, כאשר בשלב הראשוני אנחנו נבחר את סוכני

אילו בעיות בכל זאת מתעוררות בתחום נזקי צנרת?

“חברת ניהול מסוימת אמרה לנו למשל שעד סכום של 3,000 שקלים חברות הביטוח זורמות איתן. אבל מעל לסכום הזה חברות הביטוח רוצות לקבל חוות דעת נוספת לפני שהן משלמות. המשמעות של חוות דעת נוספת היא שהלקוח צריך לחכות עכשיו יומיים נוספים לפני שמטפלים לו בבעיה. דוגמה נוספת שעלתה היא שאין כמות מספקת של אינסטלטורים. בעיה שלישית היא שגם אם מסתכלים על כמות התביעות ורואים פערים משמעותיים, הצ”ק שיוצא מחברות הביטוח בכל חודש דומה. כלומר אם יש 100 דרישות בכל חודש לתביעת ביטוח, סך התביעות העלות לכל האינסטלטורים הוא מיליון וחצי שקלים, אז הם יקבלו מיליון, ועל החצי הנוסף יהיו ויכוחים במטרה להעביר אותו לחודש הבא.

“דוגמה נוספת לבעיות בין חברות הניהול לחברות הביטוח נעוצה בכך שטלפונים מהלקוחות מגיעים קודם כל לחברת הביטוח ורק לאחר מכן עוברים לחברת הניהול. בנוסף, חברות הביטוח לא פותחות את ההרשאות הדרושות לחברת הניהול, ואז נוצרת עבודה כפולה עבור כולם”.

האם רואים הבדלים בטיפול בלקוחות בין חברות ביטוח העובדות עם חברות ניהול לבין חברות העובדות בלי חברת ניהול?

“בחברות הפועלות ללא חברות ניהול יש לנו בעיה לעשות בדיקה אמיתית. בסקר שעשינו ונציג בכנס אלמנטר, אני אוכל להציג את מידת שביעות הרצון של הסוכנים מחברות הביטוח, אבל אין לנו אפשרות לבדוק את התלונות של הלקוחות. עם זאת, בתחושה שלי, כשכל הפעילות מרוכזת אצל חברת הביטוח זה אמור לעבוד טוב יותר, אבל אף שהפתרון הוא טוב יותר, הוא לא מתאים לכל המבטוחים, כיוון שהמבטוח לא רוצה לשלם פרמיה גבוהה יותר ולא רוצה לשלם השתתפות עצמית גבוהה יותר. מגדל למשל עושה מאמצים על מנת שלא יהיו הבדלים גדולים במחיר, אבל עדיין ישנם פערים





”אני לא חושב שתהיה היענות של הציבור לרכישת ביטוחי סייבר עד שרשות הסייבר תבין שהיא חייבת לצאת בפרסום שימחיש לציבור מה החשיבות של ביטוח מפני התקפת סייבר. נתתי להם את הדוגמה של הקמפיין הממשלתי לחיסכון במים, ממנו כולם זוכרים כיצד פניה של הדוגמנית התייבשו”

בהוצאות. אם המערכות הטכנולוגיות יעזרו לנו להוריד ב-30% את העלויות, פתרנו חלק גדול מאוד מהבעיה. החלק הבא יהיה יותר פשוט - שאותן חברות שעובדות מול הסוכנים יאפשרו לסוכנים, בלי משחקים, למכור את הרייזרים מחוץ או בתוך הפוליסה, אבל עם עמלה כאילו המכירה נעשתה מחוץ לפוליסה. יש אפשרויות לעשות את זה.

”אם מקטינים משמעותית את ההוצאות בעזרת הטכנולוגיה, גם אם הפרמיה יורדת והעמלה קצת יורדת, הסוכן לא רק שישרוד אלא גם יוכל לגדול יותר כי הוא יוכל להביא עוד עסקים ועוד רכבים ועוד עסקי פרט, בלי לחשוש אם העמלה מחזיקה לו את המשרד או שהוא צריך להביא כסף מהבית. 80% מההתעסקות של כל משרד סוכן הם החידושים ואם נקל שם, נוכל להביא עוד פרנסה הביתה.

”בנוסף, חייבים להבין איך מרחיבים את סל הפתרונות של הסוכן ברמת הכנסות, מכל מיני מקורות, למשל באמצעות שיתופי פעולה”.

”הסוכנים הם אלו שנמצאים בשטח ולפעמים בקומה ה-40 לא רואים מה קורה למטה”

מדדי השירות - מה עושים כדי להכניס את הפעילות של הסוכן?

”סוכני הביטוח, ולא פחות מכך חברות הביטוח, ממתנים לתוצאות הסקר השנתי שמבצעת לשכת סוכני הביטוח בתחום האלמנטרי, אשר מציג את חוות דעתם של הסוכנים על רמת השירות, המקצועיות וההוגנות בפרמיות שהם מקבלים מהיצרנים.

”המדדים של הסוכנים שפורסמו אשתקד וגם בשנה שלפני כן גילו שני דברים”, מסביר גרטי. ”הראשון הוא עד כמה חשוב לחברות הביטוח לקבל ציונים גבוהים מהסוכנים. חלק מהחברות ביקשו את הדוחות וגם נפגשו איתי כדי ללמוד היכן הן טועות. הן מבינות שהסוכנים הם אלו שנמצאים בשטח ולפעמים בקומה ה-40 לא רואים מה באמת קורה למטה.

זה יאפשר לנו לנייד את הלקוחות בלי יותר מדי מגע של העובדים.

”היום, כאשר רפרנטית רוצה להעביר לקוח מחברה לחברה, השלב הראשון בבדיקה הוא המחיר. אבל אז צריך לצלול פנימה ולבדוק שהפרמטרים הם אותם פרמטרים כשמחליפים פוליסה חדשה תמורת ישנה. אם הייתה מערכת שעושה את הבדיקה הזו באופן אוטומטי, השקיפות מבחינתי הייתה יותר פשוטה וגם התחרות הייתה פשוטה יותר. עבור חברות הביטוח המצב כיום הוא מצוין, כי 60% או 70% מהחידושים נעשים אוטומטית, אבל מבחינת המבוטח ומבחינת הסוכן המצב אידיאלי פחות. עם מערכת כזו, בשלב הבא הסוכן יוכל גם למקסם את העמלה שלו, כי זה שהוא מחדש את הפוליסה זה נהדר, אבל אם העמלה שלו היא חצי מאשר בחברה אחרת, באותם פרמטרים ואפילו בפרמטרים טובים יותר, אז השקיפות עובדת גם לטובת הסוכן, ואין ספק ש'קובצי האיגוד' יכולים לשנות את התמונה”.

”אין סוף לדברים שאנחנו צריכים עוד לעשות. אנחנו פועלים מול הפיקוח גם בנושא של בתים מעץ, לאחר שקיבלנו תלונה מאחד הסוכנים על כך שיש בארץ הרבה בתים מעץ ואין להם כיסוי ייעודי”, מציין גרטי.

כשהמחירים יורדים, כיצד הסוכנים יכולים להתמודד עם העולם החדש?

”אנחנו נמצאים כרגע בגל רע מול חברות הביטוח, ואני מאוד מקווה שהוא יירגע. לדבריהן הגל הזה נועד להתמודד בתחרות שהחברות הישירות נותנות להן בנושא ביטוחי הרכב. אבל בגל הזה חלק מהחברות פוגעות בסוכנים בצורה מטורפת. בשם התחרות מול ליברה למשל, החברות המסורתיות הורגות את הסוכן. אנחנו בוועדה האלמנטרית נחזק את החברות שעובדות מול הסוכנים ולא את אלה שנמצאות בפיצול אישיות מול הסוכנים.

”במקביל, ההתמודדות שלנו הסוכנים עם ירידת המחירים תהיה בעיקר בכך שנדע לחסוך

לכן אולי לאחר הפסיקה האחרונה, שקבעה שהרכב כבר לא ישלם - התמונה תשתנה. כדי שזה יקרה הפיקוח יהיה חייב מבחינתו להריץ את הדברים הרבה יותר מהר מול משרד התחבורה. אנחנו מבחינתנו נמשיך גם בשנה הקרובה לטפל בנושא.

”אחד הרעיונות שאנחנו מעלים מול הפיקוח בנושא האופניים החשמליים הוא לבנות גבול אחריות של מיליון שקלים או שני מיליון שקלים ואז הפרמיה תהיה 200 שקלים ולא 800 שקלים, לדוגמה. תמיד עדיף שיהיה כיסוי כלשהו על כך שלא יהיה כיסוי בכלל”.

”הרחפנים = האופניים החשמליים הבאים”

כאמור, לוועדה האלמנטרית לא מעט אתגרים לשנה הבאה. חלקם מוכרים, חלקם פחות. ”אמנם לא הגענו לפתרון בנושא האופניים החשמליים, אבל במבט קדימה אני אמרתי לממונה על רשות שוק ההון, ד”ר משה ברקת, שמבחינת הביטוח, האופניים החשמליים הבאים הם הרחפנים. אני מדבר קודם כל על הכלי עצמו, אשר שוקל לדוגמה 3 ק”ג, ומתרום לגובה של 30 מטרים. אם רחפן נופל למישהו על הראש הוא יכול להרוג אותו, אבל הרחפנים מוחרגים כמעט בכל פוליסות הדירה, ואנחנו רוצים לראות איך מכניסים אותם פנימה. העלות כרגע לא מעניינת אף אחד, אלא קודם כל להכניס את הכיסוי לתוך הפוליסה, ואז כל אחד יוכל להחליט אם הוא רוצה לרכוש אותו או לא”, אומר גרטי.

”אנחנו בוועדה מבינים שעלינו להביא לסוכנים כמה שיותר כלים טכנולוגיים שיעזרו להם לצמצם את העלויות כדי להתחרות בשוק המשתנה. לכן, דבר נוסף שהצבנו לנו כמטרה לטפל בו הוא 'קובצי איגוד'. במשך עשרות שנים חברות הביטוח שולחות דוחות פרודוקציה לסוכנים בכל מיני דרכים. אנחנו ביקשנו מהפיקוח לחייב את חברות הביטוח להגיש את 'קובצי האיגוד' על פי אותם פרמטרים, שיאפשרו לנו לקבל מספקי שירות חיצוניים את כל הנתונים, מכל החברות.





שוקל למכור את תיק הביטוח או את חלקו?

- עומד בפני פרישה וללא דור המשך ורוצה להמשיך לקבל הכנסה חודשית למשך כל חייו?
- עייף מהתמודדות עם הרגולציה והטכנולוגיה ומבין שנכון להעביר את השרביט הלאה ועדיין להיות מעורב ושותף בתיק הביטוחי?
- לא רואה את עתידך בענף?

**יש לנו מגוון פתרונות שיבטיחו לך תגמול הוגן
והמשך טיפול ראוי במבוטחים שלך**

אפשרות העסקה לטוח ארוך

רכישת תיק חלקי

רכישת תיק מלא

אני מזמין אותך לפגישה אישית לא מחייבת - לבניית נוסחה המתאימה לצרכיך

dudi@gamafinansim.co.il | 050-5368629



רח' העצמאות 7, חיפה | טל. 04-8666667 | פקס 04-6665664
office@gamafinansim.co.il | www.gamafinansim.co.il



“אנחנו נמצאים כרגע בגל רע מול חברות הביטוח, ואני מאוד מקווה שהוא יירגע. לדבריהן הגל הזה נועד להתמודד בתחרות שהחברות הישירות נותנות להן בנושא ביטוחי הרכב. אבל בגל הזה חלק מהחברות פוגעות בסוכנים בצורה מטורפת. בשם התחרות מול ליברה למשל, החברות המסורתיות הורגות את הסוכן”

לא יגיד לו את זה ולא יוציא לו דוח של ירידת ערך שיכול להביא לו עוד 10 אלפים שקלים. הסוכנים עולים לחברות הביטוח בערך 250 שקלים לכל רכב, אבל שלא נתבלבל, גם המוקדים עולים לחברות סכומים גדולים. “הפיקוח חייב לדאוג למבוטחים אבל הוא חייב להבין ששומר הסף היחיד והאמיתי של המבוטחים הוא סוכן הביטוח”.

בחודש יוני קבע בית המשפט העליון פסק דין מהפכני, פס"ד פיקאלי, לפיו נהג שגילו צעיר מהגיל המינימלי הנקוב בפוליסה זכאי לתגמולי ביטוח, אמנם מופחתים אבל הוא עדיין זכאי לפיצוי. האם יש ללשכה עמדה בנושא?

“לא העברנו עדיין הנחיה לסוכנים בנושא, כי לדעתי גם לחברות הביטוח עדיין אין עמדה. עו"ד ג'ון גבע, שמעורב בפסק הדין, יסביר אודותיו בכנס. אנחנו ממתנינים לראות לאן פס"ד פיקאלי יוביל, ואני יכול להגיד שכבר קיבלתי תביעה של מבוטח שנדחתה בעבר ועכשיו, לאור פסק הדין, הסוכן שטיפל בו, במקרה גם הוא עו"ד, החזיר את התביעה וביקש לבדוק אותה שוב. “פסק הדין הזה עדיין לא אומר שום דבר, אבל חשוב להבין שאם חברות הביטוח יהיו חשופות ליותר תביעות בעקבותיו, הן יעלו בסופו של דבר את הפרמיה. כך היה לדוגמה גם בהחלטה להעלות את 'רכיב ההעמסה' לאופנוענים מ-8% ל-11%. המשמעות היא שכל רכב שנוסע בכביש ישלם תוספת לפרמיה של 60 שקלים נוספים. “הרי כיצד הפיקוח בודק אם הפרמיות נכונות? הוא לוקח את סך הפרמיה לעומת מה ששולם למבוטח, ואז אם יש יותר מדי כסף שנשאר אצל היצרנים, הוא בודק איך חותכים שם. בביטוחי הרכב החברות לא נמצאות באזור העודפים הגדולים ובחובה אף מדובר על משחק מסוכן מדי. אנחנו צריכים לראות לאורך זמן שהאקטואריה של חברות הביטוח תחזיק מעמד, ואני לא בא לדאוג לחברות הביטוח, אבל זו התפיסה הנכונה כדי לא לערער את היציבות של חברת הביטוח מצד אחד ומצד שני שהיא לא תעלה מחירים”.

כמות אדירה של לקוחות המבוטחים במקרה הטוב רק בביטוח משכנתה ולא בביטוח תכולה. ואז, כשקורה אסון, אתה כסוכן נאלץ להסביר לו מדוע הוא אינו זכאי לפיצוי עבור התכולה. עבור זוג צעיר, כיסוי תכולה יכול להגיע ל-60 או 70 שקלים בחודש ואני לא מבין למה הסוכן לא התעקש להציע לאותו זוג צעיר את הביטוח הזה. לכן המסר שלי לסוכנים: אל תוותרו להם, כי אם יקרה אסון מבחינתם זהו אסון אדיר, ותזכרו גם כי הסוכן גדל עם המבוטחים שלו, ככל שהשנים חולפות”.

“כולם שוכחים את הערך של הסוכן, גם הסוכנים עצמם”

במהלך הראיון מדגיש יו"ר הוועדה האלמנטרית שלא פעם גם הסוכנים שוכחים את הנכס הגדול ביותר שלהם, הערך המוסף שהם נותנים ללקוחות שלהם, שלדבריו מהווה הבדל עיקרי בינם לבין המוקדים הישירים של חברות הביטוח. “כשאני מטפל במבוטח אני רוצה לכסות אותו בכל צרכיו בצורה הכי נכונה, וגם להציע לו מוצרים שלא בהכרח מרוויחים מהם. באופניים חשמליים למשל הסוכן מרוויח אולי 10 שקלים בשנה, כך שלא בשביל זה אנחנו מטפלים בזה. כאיש ביטוח, אני דואג שאם חס וחלילה יקרה אסון במשפחה, לפחות יהיה ללקוח שלי כיסוי ביטוחי. לדוגמה, אפשר לקחת אפילו בן של שכן, אשר רוכב על אופניים חשמליים. ברור כי הילד עצמו לא ירכוש את הכיסוי, אבל אם אני אגיד לאבא שהעלות של הביטוח לילד שלו נעה בין 500 ל-800 שקלים בשנה, יתכן שהוא יתלבט, אבל ישנו סיכוי רב יותר שהוא ירכוש את הכיסוי. אני לא מכיר הרבה מוקדים שיעשו זאת”, מסביר גרטי.

“גם בנושא של תביעות, אנחנו מדברים הרבה על מחיר הפרמיה אבל לא מדגישים מספיק את החלק של הסוכן בעת תביעה. הלקוח צריך שיהיה לצדו משהו שבאמת ידאג למה שמגיע לו. לא רק להחליף את הפגוש. יכול להיות שהחלפת פגוש תגרור ירידת ערך של 7% או 8% ושום מוקד

לי היה חשוב לזקק את התוצאות ולתת תמונת מצב הרבה יותר מדויקת ורחבה, ולכן אחד הדברים שעשינו השנה יבוא לידי ביטוי בסקר הקרוב, הוא שאם עד עכשיו הסקר בדק עבודה של הסוכן מול שתי חברות ביטוח, השנה לראשונה הסוכן נשאל על עבודה מול ארבע חברות. זאת מאחר שאם בעבר סוכנים עבדו מול שתי חברות ביטוח, היום כל סוכן עובד מול שלוש עד חמש חברות. דבר שני, הוספנו שאלה שלא הייתה בעבר הבדוקת אם בעקבות כניסה או מכירה של חברות הביטוח לעבודה ישירה, הסוכן צמצם את העבודה שלו מול אותן חברות”.

איפה עוד היית רוצה לראות את הסוכנים יותר פעילים?

“הייתי שמח לראות יותר סוכנים נכנסים לתחום העסקי. זהו תחום מאתגר ולא כל הסוכנים נמצאים בו. נמצאים בו אולי 20% או 30% מהסוכנים. מבחינתי ביטוח עסק הוא דבר רוחבי הכולל גם ביטוח קבלנים וגם סייבר, ואם סוכנים ייכנסו לשם - עולם הפרט שלהם יהיה הרבה יותר קל”.

מדוע?

“אם סוכן יבטח עסק ובאותו עסק יש למשל 5-10 רכבים, עבור הנחה של 100 שקלים או 200 שקלים בעל העסק ירצה לרכוש את הכל אצל אותו הסוכן. הדבר השני, הכוח של סוכן מול חברת הביטוח יגדל כשהוא סוכן עסקי, כי יש לו תוצאות יותר טובות והוא מציג פרמיות יותר טובות.

“בנוסף, זה מגוון לו את התיק, תחום הרכב, למשל, הראה בשנה שעברה תוצאות טובות והשנה כבר רואים שהרכב הולך לכיוונים פחות טובים, ובהתאם סוכן עם תיק של 80% רכב יראה תוצאות פחות טובות. ואז חברות הביטוח יפסיקו לו את היכולת לתת הנחות ללקוחות שלו והוא יהיה בבעיה.

“דבר נוסף, אף שזה נשמע טריוויאלי, סוכנים צריכים למכור יותר ביטוחי דירות. יש עדיין

הלקוח שלך נסע לחו"ל עם PassportCard ונשאר לרילוקיישן? יש לנו הטבה ייחודית עבורו!



המשך הקשר
עם הלקוח עם חזרתו
הקבועה ארצה.



שימור הלקוח
גם בתקופת
היעדרותו מישראל.



עמלה רצופה
ומשמעותית למשך
כל תקופת הביטוח.



**מתן ההטבה מתאפשר ללקוחות סוכנים החתומים על ההסכם החדש,
לפניה למוקד הסוכנים: 1800-800-930**

פספורטכארד ישראל סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ | פוליסת הביטוח הרפואי באמצעות דיוידשילד סוכנות לביטוח חיים (2000) בע"מ | החברה המבטחת - הפניקס חברה לביטוח בע"מ | בכפוף לתקנון | בכפוף לתנאי הפוליסה, חריגה וסייגיה | בכפוף לחיתום רפואי.

שמעון מירון: "הביטוחים הישירים כבר אינם מהווים חשש לסוכני הביטוח"

מנכ"ל הכשרה חברה לביטוח מציג את החזון שלו לגבי הסוכנים (ננגיש להם את כל הטכנולוגיה המתקדמת, נעזור להם להפוך את המשרדים שלהם למשרדים חכמים"), לגבי עולם הביטוח ("מודל ההתאמה האישית הוא המודל שינצח"), ולגבי החברה בראשה הוא עומד ("היעד שלנו - עד סוף 2020 כל התהליכים בהכשרה יהיו דיגיטליים")

"השינויים שהתרחשו בשלוש השנים האחרונות בתחום הביטוח הם אירועים דרמטיים המשנים את כל פני הענף. מה שהיה הוא לא מה שהיה. כללי המשחק משתנים בעקבות החדשנות, הדיגיטציה וההתפתחות של תחום הפינטק", כך אומר שמעון מירון, מנכ"ל הכשרה חברה לביטוח.

הוא מסביר כי הדור החדש של הצרכנים, בעלי המודעות הטכנולוגית, מחייב גם את היצרנים להשתנות. "עולם הבנקאות דחף חזק מאוד לדיגיטציה, ללא תלות בגורם אנושי. המהפכה הזו חודרת לענף הביטוח. בשלוש השנים האחרונות ראינו כיצד חברות מעבירות את מוצרי הקומודיטי לעולם הדיגיטלי באופן מלא, והרבה מוצרים אליהם היינו רגילים בעשור האחרון מתחלפים, למשל ביטוח מנהלים או ביטוח תאונות אישיות", מוסיף מירון.

"תפיסת העולם מבחינתי לעשור הקרוב היא לאפשר ללקוח לקבל מבחר רחב של פתרונות, בהנגשה שתאפשר לו עצמאות מלאה בביצוע



שמעון מירון, "בתחום הפינטק נכניס בקרוב טכנולוגיה מאוד מתקדמת"

"תפיסת העולם מבחינתי לעשור הקרוב היא לאפשר ללקוח לקבל מבחר רחב של פתרונות, בהנגשה שתאפשר לו עצמאות מלאה בביצוע תהליכים, בביצוע שינויים, בבחירת המוצר וכמוכן בהתאמה אישית על פי צרכיו. לא יהיו יותר מוצרים נוקשים, אחידים, אלא מודל ההתאמה הוא המודל שינצח"

ביותר בתעשיית הביטוח, ואת השנה נסיים עם צמיחה של 25% עד 30% בתחום האלמנטרי. הכשרה היא אחת החברות שהשכילה להיכנס בצורה מהירה וחדשה לעולמות תוכן חדשים, תוך שילוב של מנועים מתקדמים מבחינה טכנולוגית ויצירת מהפכה דיגיטלית מלאה ואמיתית", הוא מתגאה.

"הכשרה עוברת תהליך מאוד משמעותי בעיצובה ומיצועה. אנחנו מחזקים את התשתיות שלנו בתחום האלמנטרי - המון באמצעות כניסה אגרסיבית לדיגיטל. בתחום ביטוח החיים חתמנו על עסקה פנומנלית עם הראל, הסכם לשימוש במערכות התפעול של הראל. בעולם הפיננסים נמשיך להוביל עם BEST INVEST. כמו כן אנחנו מחזקים משמעותית את מערך ההשקעות - בהתרחבות לעסקאות אשראי, נדל"ן וערבויות. כל אלה יחדיו מאפשרים להכשרה יציבות פיננסית, וגדילה משמעותית ברווחיות החברה. "מבחינה טכנולוגית כשמשוים את הכשרה לחברות אחרות, רואים את הקפיצה שעשינו. לקחנו עולם מיושן והפכנו אותו לחדש לחלוטין. מכאן אפשר לראות שהחדוש שהביא עמו החברות הישירות הוא כבר לא מה שהיה, והביטוח הישיר במתכונתו המוכרת נעלם ואינו מהווה עוד סכנה לסוכני הביטוח", אומר מירון.

כשהוא מציין את ההתפתחות הטכנולוגית של החברה, הוא מכוון בעיקר לתרומה של GO ביטוח דיגיטלי מבית הכשרה, מערכת ביטוחי הרכב שהורחבה בשנה האחרונה גם לביטוחי דירה. "אין ספק ש-GO הפך להיות מנוע צמיחה מאוד משמעותי ודומיננטי בחברה, מכמה היבטים. הראשון הוא שהוא חשף אותנו ואפשר לנו לעבוד כמעט עם כל גוף גדול במדינת ישראל, אם זה בשיטת פועלה עם ארגוני עובדים, חברות, חברות כרטיסי אשראי ועוד. במקביל, הוא אפשר לנו לחזק את הקשר עם סוכני ביטוח, שצמאים לחולל מהפכה במשרדיהם", מסביר מירון, מנכ"ל הכשרה.

GO גם תרם לשינוי תפיסת העולם של הכשרה,

איתנו הם צריכים לעבוד עם הכשרה כחברה הראשונה או השניה.

מדברים הרבה על ההכרח של הסוכנים להיפתח לתחומי פעילות נוספים. כיצד אתה רואה את פעילות סוכני האלמנטר בתחום העסקים?

"אנחנו רואים צמיחה בקרב סוכני הביטוח אשר מגדילים את הפעילות איתנו והפכו אותנו לחברה הראשונה בארסנל המכירות שלהם. כלומר, אחת התופעות המסייעות לנו בצמיחה הגדולה בתחום האלמנטרי, גידול של 15% ברווחיות, היא צמיחה גדולה בגיוס סוכנים איכותיים, שהפכו את הכשרה לחברה הראשונה אצלם. בנוסף, שדרגנו את כוח האדם לטובת הסוכנים, אם זה במטה ואם זה במחוזות. מעבר לכך, הרחבנו את חוזה מבטחי המשנה שלנו בתחום העסקים, מה שמאפשר לנו להיכנס לעסקים רבים יותר, כי מדובר בתחום רחב מאוד עם מורכבות חיתומית רבה".

BEST INVEST, תכנית החיסכון וההשקעה של הכשרה, רשמה גיוסים של יותר משני מיליארד שקלים בשנה ו-10 מיליארד שקלים בסך הכל. כיצד אתה רואה את הכניסה של הסוכנים לתחום הפיננסים ומה עושה הכשרה על מנת לעזור להם להיכנס תחום?

"בתחום הפיננסים נכניס בקרוב טכנולוגיה מאוד מתקדמת. בקרוב נשיק מערכת שסוכני הביטוח יוכלו להפיק באמצעותה פוליסות ללא תלות ברפרנטים של החברה. אנחנו בעיצומו של הליך חיבור תהליכים רובוטיים למערכת, כך שכל השינויים שהסוכן ירצה לבצע עבור הלקוח יבוצעו באמצעותם".

"אין ספק ש-GO הפך למנוע צמיחה משמעותי"

בריאיון מספר מירון על הצמיחה הגדולה שרשמה החברה בשנה האחרונה, ומפרט חלק מהסיבות לכך. "הכשרה נחשבת לאחת החברות הצומחות

תהליכים, בביצוע שינויים, בבחירת המוצר וכמוכן בהתאמה אישית על פי צרכיו. לא יהיו יותר מוצרים נוקשים, אחידים, אלא מודל ההתאמה הוא המודל שינצח", מציין מנכ"ל הכשרה.

"ננגיש לסוכני הבית את כל הטכנולוגיה המתקדמת"

למירון תפיסת עולם לא רק לגבי הענף, אלא קודם כל לגבי החברה אותה הוא מנהל. "המנוע, תפיסת העולם, הגישה של הכשרה, היא להפוך מחברה מסורתית ומיושנת לחברה מאוד מתקדמת. היעד שלנו הוא שעד סוף שנת 2020 כל התהליכים בחברה יהיו דיגיטליים בהתקשרות שלנו מול הסוכן ומול לקוח הקצה, כך לא נעבוד עם ניירת כלל. אנחנו משקיעים הון במערכת מאוד מתקדמת, שתנגיש לסוכנים את כל שולחן העבודה שלהם בנייד וגם במשרד. הסוכן יוכל לראות את כל כמות הלקוחות שרוכשים ומחדשים פוליסות וגם את מצב הטיפול בתביעות. במקביל, אנו עוסקים בפיתוח מערכת מתקדמת שתנגיש ללקוח את כל המידע שלו מהר הביטוח לצד פעולות גם מתחום הפיננסים, כי הכשרה נחשבת לחברה מרכזית בעולם הפיננסי, באמצעות BEST INVEST, ולא רק בעולם האלמנטר", הוא מסביר.

רבות דובר בשנה שעברה על העימותים סביב ההשקה של GO, ביטוח הדיגיטלי שהשיקה החברה ב-2018. מירון מבקש להבהיר בריאיון כי היחסים עם סוכניה חשובים להכשרה. "היעד שלנו הוא לתת לסוכני הביטוח, שנמצאים בתקופה מבולבלת ולא ברורה עם הרבה מאוד ערפל בכל הקשור ליכולת ולכלים שלהם, את האפשרות להמשיך לגדול בענף. אנחנו כהכשרה ננגיש לסוכנים שירצו לעבוד איתנו את כל הטכנולוגיה המתקדמת, ונהפוך את המשרדים שלהם למשרדים חכמים, מה שיאפשר התייעלות וגם יכולת להגדיל בצורה דרמטית את כמות הלקוחות שלהם", הוא אומר. על מנת שיעבדו





“היעד שלנו הוא לתת לסוכני הביטוח, שנמצאים בתקופה מבולבלת ולא ברורה עם הרבה מאוד ערפל בכל הקשור ליכולת ולכלים שלהם, את האפשרות להמשיך לגדול בענף. אנחנו כהכשרה ננגיש לסוכנים שירצו לעבוד איתנו את כל הטכנולוגיה המתקדמת”

ולכן שכעת כולם מבינים שחברה בינונית יכולה לשחק במגרש של הגדולים, גם אם אין לה היכולות הפיננסיות הגדולות שיש לחברות הביטוח הגדולות. הדבר הזה מראה שכללי המשחק בשוק אכן השתנו. בסופו של דבר, לקוח הקצה לא מתחבר למוטג של חברה ישנה ומסורתית, אלא למהפכה טכנולוגית, לפשטות של טכנולוגיה, למחיר אטרקטיבי ולשירות מנצח. כל אלו מאפשרים להכשרה יחד עם הטכנולוגיה שיצרנו לשלב את הניסיון והשירות של סוכן הביטוח, ויחד בנינו נוסחה מנצחת להגדלת תיק הביטוח האלמנטרי שלנו ושל הסוכנים. “הכשרה הינה החברה היחידה המחזיקה בבעלותה חברה טכנולוגית כחברה נפרדת, מעין סטארט-אפ נפרד שאינו קשור לפעילות המסורתית של חברת הביטוח. הוא מאפשר לחברת הביטוח להתמקצע ולבצע את הפיתוחים הטכנולוגיים, אשר יכולים לבדל אותנו משאר חברות הביטוח באמצעות מוצרים ייחודיים. התחלנו עם GO רכב, שהצליח בתוך שנה להזניק את הצמיחה של החברה ב-300%.”

הכנסתם את גם את תחום הדירות ל-GO, כאשר כהגדרה, רוב הפעילות בביטוח דירה נעשית באמצעות סוכני הביטוח. ספר על השינוי התפיסתי שעשיתם כאן.

“לאחר ההצלחה בעולם הרכב, קיבלתי החלטה להרחיב את המוצר לתחום ביטוח הדירות. הרעיון נולד כי יש צורך בשוק להגיע לכמה שיותר לקוחות, אך לסוכני הביטוח אין באמת מענה שמאפשר להם להגיע לכולם, ולראיה רק 20% ממבוטחי הרכב של הסוכנים מבוטחים גם בדירה. כשיש לך כלי דיגיטלי פשוט שאפשר לשלוח ללקוח באמצעות המובייל עם תהליך החיתום המורכב מארבעה מסכים פשוטים, ומוסיפים לכך את המוטיבציה של הסוכן שמקבל עמלה מלאה, זה מייצר שילוב מנצח. אנחנו מאמינים בסוכנים וחושבים שזה יקל עליהם מאוד.”

“חשוב להבין כי הכשרה היא החברה היחידה בשוק שמאפשרת פלטפורמה דיגיטלית מלאה להקמת פוליסה דירה ללא מגע אדם, בתוך 58 שניות בלבד.”

הצגת ברחבי העולם את GO. כיצד רואים את תעשיית הביטוח הישראלית בעולם?

“קודם כל אני רוצה לציין כי הכשרה נחשבת היום למוטג מוביל בכנסים הבין לאומיים לפינטק, דיגיטציה וחדשנות. אין כמעט כנס בשנתיים האחרונות ש-GO לא הוצג על הבמה. למשל, לפני חודש חזרנו מכנס דיגיטל וחדשנות בלאס וגאס. אנחנו נמצאים בתהליך מאוד מתקדם עם מספר חברות, מברזיל, יפן וטורקיה, שמתחילות איתנו פיילוט לרכישת המערכת. הבעלים של חברת הביטוח הגדולה ביוון מגיע אלינו לראות ולשמוע על GO. הוא ראה את המערכת בכנס בלאס וגאס ומאוד התרשם ובמקביל אנחנו במגעים עם חברת KMPG להצגת המערכת לחברות נוספות בברזיל. אנחנו מאמינים שנצליח לראות את GO משווק בחברות ביטוח שונות מהעולם.”

“באופן כללי, ומהיכרות עם השוק הבין לאומי, מדינת ישראל נתפסת בעיני גורמים בעולם כמאוד מתקדמת, בעיקר בפיתוח הטכנולוגי, בסטארט-אפים ובפינטק. כאשר אנחנו מגיעים להציג בפני חברות מחו"ל, אנחנו מתקבלים בזרועות פתוחות רק מלהזכיר את העובדה שהגענו מישראל.”

מהן התכניות של הכשרה לעתיד הקרוב?

“ברבעון הראשון של 2020 תחום הדירות יורחב לכל קשת הדירות בענף, בין אם לבתים פרטיים ובין אם לדירות גג. הצלחנו לייצר נוסחה מנצחת בפלטפורמה, המאפשרת יצירת פוליסת דירה בתהליך דיגיטלי ללא פגיעה בעמלת סוכן הביטוח. היעד שלנו הוא לאפשר לסוכני הביטוח באמצעות התהליך הזה להביא לכך שכל לקוח שני בביטוח רכב יהיה מבוטח גם ביטוח דירה. זו מהפכה בענף כי כאמור כיום פחות מ-20% מלקוחות הסוכנים

המבוטחים ברכב מבוטחים גם בדירה. “השלב הבא הוא כניסה לעולם ביטוח הנסיעות לחו"ל בהליך דיגיטלי מלא. בשונה מהחברות האחרות, אנחנו נייצר מהפכה אמיתית שתתחרה בתהליכי העבודה של פספורטארד. אנחנו מצליחים לייצר ברנד חדש עם הענקת פתרון מקיף ללקוח בעת השהות שלו בחו"ל, שיאפשר סילוק תביעה תוך שעתיים בלבד בתהליכים טכנולוגיים מתקדמים.”

“בכוונתנו להיכנס גם למוצרי 'ארומה' בביטוח עסקים. נאפשר לסוכני הביטוח לבצע חיתום ורכישת פוליסה בתהליך פשוט מול עסקים בינוניים וקטנים.”

“אגב גם ב-GO לא אמרנו את המילה האחרונה. בניגוד למוצרי ביטוח רכב של חברות אחרות, שהם לכאורה דיגיטליים, GO הוא היחיד שמעניק טיפול ללקוח של 360 מעלות. אנחנו עובדים על פיתוח שיהפוך את הטלפון הנייד של הלקוח למערכת ניתור OBD (On-Board Diagnostics) וימנע את הצורך בהתקנת רכיב נוסף לרכב. הפיתוח יאפשר ניתור התנהגות נהג ובמקביל ידע לתת לנו דיווח על תאונה, ללא צורך במעורבות של הנהג עצמו. אנחנו נפתח מוקד שיהיה פעיל 24/7, כך שנוכל לדעת הכל בזמן אמת.”

“בנוסף, אנחנו רוצים לשפר את כל חוויות השירות ללקוח במהלך התביעה. המטרה היא תשלום תביעות פשוטות תוך 24 שעות.”

ספר לנו על העברת התפעול למערכות התפעול של הראל.

“זו עסקה מנצחת גם עבור הכשרה וגם עבור הראל. זו קפיצת מדרגה משמעותית במסגרתה הכשרה תקבל את המערכות המתקדמות של הראל, כולל את מערך העמלות, מערך התביעות ומערך החיתום, מהלך שיאפשר לנו להיכנס לתחומים חדשים, כגון תחום הבריאות, בצורה חזקה. אחרי שנבצע את תהליך ההסבה ונטמיע את המערכות, אני מניח שנצא עם בשורה של מוצר בריאות מתקדם מאוד.”

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.

פיתוח מוצרים משלימי ביטוח.

מחלקת עסקים מהגדולות בארץ.

מסגרת משפחתית אשר נמצאת תמיד עבור הסוכן.

הסוכן הוא האקווא שלנו.

אליפים סוכנות לביטוח
387 חכמת אצתיק בטוח



ארנון את וינשטוק סוכנות לביטוח (1989) בע"מ

יובל ארנון 0544-289639 / שלמה וינשטוק 0544-929439

"אנחנו כחברה והסוכנים כמפיצים שלנו חייבים להפסיק לדבר על מוצרים ולהתחיל לנהל לקוחות"

ליאור רביב, המשנה למנכ"ל מגדל ומנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה של החברה, מסביר כי כיום היכולת להתפרנס ממוצר אחד אינה קיימת • רביב שולח מסר לסוכנים: צריכים לבחור אם לעבוד עם חברת סוכנים או לא • הוא מתייחס למשבר הביטוח הסיעודי: אם לא נצליח לאשר מוצר חדש בחודשים הקרובים, נפסיק לשווק את כל הכיסויים

לא תמיד מתורגם להגברת הפעילות של סוכנים אצלנו, ואם אנחנו כמו כולם, קשה להסביר כל היום על מה אנחנו נלחמים", הוא מציין.

ישנן חברות נוספות שמתגאות בתואר חברה של סוכנים, מה באמת הערך שמגדל מייצרת לטובת הסוכנים?

"בשנה שעברה סיפרתי בריאיון לעדיף שאנחנו מתכוונים לסיים בתוך כשנה תהליך דיגיטלי, ועכשיו אנחנו משיקים אותו. הייחודיות שלנו היא שאנחנו נותנים לכל

"חברת מגדל, מאז העברת השליטה, לא רוצה להתחרות עם סוכני הביטוח. אם הסוכנים לא ישמרו על מגדל, אני לא יודע איך מגדל יכולה לשמור על מעמד הסוכן. חברים זה אחד תלוי בשני". את הדברים האלו אמר בעל השליטה במגדל, שלמה אליהו, בכנס הסוכנים של החברה בספטמבר 2018.

שנה וקצת חלפו מאז, ונראה כי החברה מנסה בכל מאודה לשמור על הקו הזה, כפי שמדגיש בריאיון ליאור רביב, משנה למנכ"ל, מנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה. "האסטרטגיה של מגדל היא לשווק ביטוח אלמנטרי באמצעות הסוכנים, אף שזה עולה לנו לא מעט ואף שאנחנו מוצאים עצמנו מתנצלים על מלחמת המחירים שקיימת. סוכנים מראים לי פערים במחירים וכל הזמן משווים את המחירים של מגדל לאלו של החברות שלוקחות להם את הלקוחות", מסביר רביב.

"הסוכנים צריכים לבחור צד. זה לא סתם שיש כעס של סוכנים על חברות אחרות ועימותים על כך שהחברה לקחה לסוכן את הלקוח ובמגדל כמעט ולא רואים תופעות כאלה. אנחנו משקיעים המון מאמצים בלשמור על מעמד הסוכן ועל התיק שלו ומכבדים את השותפות הזו. לצערי, זה

ליאור רביב. "השקענו מיליונים כדי שהסוכן יוכל להגיד שיש לו הכלי הטוב ביותר שיש על מנת לשלוט בכל הנכסים"

“פורטל התביעות החדש של החברה מאפשר לסוכן וללקוח גם להגיש תביעה וגם להתעדכן בסטטוס שלה, במקום אחד. בסופו של דבר, הסוכן רוצה לעבוד בנוח. לכן, אפשר להשקיע בזמינות שלנו ללקוח ואפשר גם לתת לו כלים לפעול עצמאית, ובטווח הארוך זה מה שאנחנו רוצים”

את מגדל ולוחצים ‘שלח להפקה’ כל הפרטים עוברים למערכת ‘אמיגו’. הרעיון הוא לחסוך זמן במשרד הסוכן, כך שאם הסוכן כבר הכניס את הנתונים למערכת של באפי, לא נצטרך להקליד אותם שוב אצלנו או שהסוכן יצטרך לעשות זאת במשרד הסוכן. אבל אנחנו נעבוד לא רק עם באפי. כל מחולל שרוצה להתחבר למגדל יכול לעשות שימוש באותו פרוטוקול שפיתחנו מולם, כי הרצון שלנו הוא להכניס את כולם לעבוד איתנו”, מסביר המשנה למנכ”ל מגדל.

רביב מציין כי במגדל מתייחסים ברצינות לכל תלונה מסוכן ביטוח כלפיהם. “אחת המסקנות מהסקרים האחרונים של לשכת סוכני הביטוח הייתה שהזמינות של הצוותים שלנו לא הייתה טובה. לקח לנו קצת יותר זמן מהצפוי, אבל יצאנו לאחורונה עם מערכת טלפונית חדשה. היא מאפשרת לנו לוודא שכאשר חתם מסוים לא נמצא סוכן המקושר יקבל מענה מהצוות שליידו ולא ‘יישאר באוויר’. אגב, אותו החתם יקבל בכל מקרה דוא”ל שהסוכן חיפש אותו. בנוסף, אנחנו יכולים לראות במערכת תוך כמה זמן חזרונו לכל סוכן. אמנם המערכת הזו עלתה רק בערב ראש השנה, אבל כבר אנחנו מקבלים פידבק חיובי מאוד מהסוכנים”, הוא אומר.

דבר נוסף שמציין מנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה של מגדל, הוא פורטל התביעות החדש של החברה. “הפורטל מאפשר לסוכן וללקוח גם להגיש תביעה וגם להתעדכן בסטטוס שלה, במקום אחד. בסופו של דבר, הסוכן רוצה לעבוד בנוח. לכן, אפשר להשקיע בזמינות שלנו ללקוח ואפשר גם לתת לו כלים לפעול עצמאית, ובטווח הארוך זה מה שאנחנו רוצים. זו חלק מתפיסה שלנו להעניק כלים לסוכן. מגדל ענקית בחיסכון ארוך טווח ואנחנו רוצים להיות ענקים גם בביטוח הכללי. אנחנו ממוקדים מאוד בצמיחה בביטוח הכללי ומאוד רעבים לגייס סוכנים. הרוב המוחלט של החברות עובדות גם באופן ישיר ומתחרות בסוכנים על הלקוחות שלהם. אנחנו צריכים לחדד את זה לסוכנים כדי שיבחרו אם הם רוצים לעבוד עם חברת סוכנים או לא, ואם

לסוכן ולנו. כל סוכן, באתר שלו, יוכל לקבל תהליך דיגיטלי מותאם אליו. על מנת להריץ את המודל, בחרנו 50 סוכנים שאנחנו בונים להם אתר עם התהליך החדש, ובמקביל מעבירים אותם קורס שיווק דיגיטלי כדי שיוכלו להמשיך להתפתח בעולם הדיגיטלי ולפתח את העסק שלהם, כאשר אנחנו מקווים להגיע לאלפי אתרי סוכנים”.

“מעבירים את הליך ההפקה למשרד הסוכן”

רביב מתייחס בריאיון לבשורה נוספת של מגדל עבור הסוכנים. “השקענו הרבה מאוד משאבים וחשיבה כדי לבנות מחדש את תהליכי ההפקה אצלנו, ולאחורונה, בערב ראש השנה, השקנו את מערכת ‘אמיגו’. אחד הדברים הראשונים שראיתי כאשר נכנסתי לתפקיד לפני שנתיים הוא שהתשתיות של מגדל בעולם האלמנטרי היו מיושנות. לכן, ומתוך ההבנה שככל שלסוכן יהיה קל יותר לעבוד מול יצרן מסוים, הוא יבחר לעבוד איתנו, אנחנו מנסים לייצר לסוכן את הפלטפורמה שתתאים לו, והחל מעתה הוא יוכל להפיק את כל פוליסות הרכב. כשאני אומר כל, אני מתכוון לכך שהיום הוא יכול לשלב פוליסת חובה ורכוש - דבר שקודם נעשה בשני תהליכים נפרדים. זאת ועוד באמצעות סבך שלם של הנדסת אנוש שהכנסנו למערכת”.

עוד הוא מספר כי השלב הנוסף של ‘אמיגו’, שאמור לעלות לאוויר לקראת סוף 2019, הוא תהליך הטיפול בעבר הביטוחי של המבוטח. “כשסוכן מפיץ פוליסה הוא מעביר הצעה לחברת הביטוח, והחברה צריכה לבדוק את כל הנושאים של העבר הביטוחי. מעתה, כדי לקצר את התהליך ומכיוון שאנחנו סומכים על הסוכן, הסוכן יעשה זאת בעצמו ויעביר את מסמכי האימות למוקד ייעודי שהקמנו לכך. כמובן שבמוקד נבדוק שוב ואם נמצא שבכל זאת למבוטח יש תביעות קיימות, נוסף תוספת לפרמיה”, מציין רביב. “כבר עשינו שיתוף פעולה עם באפי במערכת ‘אמיגו’. אם נכנסים למחולל שלהם, בוחרים

לקוח לקנות פוליסה באתר מגדל, אבל הוא יכול לבחור לעצמו סוכן שילווח אותו בהמשך הדרך. אם הלקוח לא בחר סוכן, אנחנו נמנה לו סוכן שיעזור לו. כך הוא מקבל גם מחיר מצוין וגם שירות אישי של הסוכן לכל חיי הפוליסה, והסוכן מקבל עמלה גם אם לא היה שותף בהבאת הלקוח - אנחנו מאמינים שהסוכנים יכירו בערך של זה ועל כל לקוח שנעביר להם, הם יביאו לנו פוליסות נוספות. אין אצלנו מחיר אחד עם סוכן ואחר ללא סוכן - אנחנו רוצים לתת ללקוחות מוצר יותר טוב עם החוויה הדיגיטלית הכי טובה אבל עם שירות אישי של סוכן.

“במהלך פיתוח הישומון החדש, הוצג לנו מוצר עם עשרות מסכים שעל הלקוח לעבור עד שהוא מפיץ פוליסה. החלטנו שזה לא מתאים לרוח התקופה ולרמת השירות שמגדל רוצה להעניק ללקוחות המשתמשים בישומון, ולכן שכרנו חברת סטארט-אפ שניתחה עבורנו יותר מ-2.4 מיליון רכבים שבוטחו במגדל בעשור האחרון. יצאנו בעקבות זאת עם מודל חדש - לקבל הצעת מחיר בתוך שני קליקים בלבד המסתמכים על שני פרמטרים, וכך היה. כיום, אנחנו כבר יודעים לנתח את צורכי הלקוח, למשל לומר שלקוח בגיל מסוים ירצה כיסוי כזה וכזה, או שאם מספר הרכב הוא כזה, איזה כיסוי המבוטח רוצה.

“מבחינת חוויית הלקוח, המערכת החדשה תהיה הרבה יותר טובה מכל מה שקיים. מבחינת הסוכנים, כל לקוח שיקנה פוליסה דרך האתר, הסוכן שיוצמד אל הלקוח יקבל עמלה ואנחנו נשלח הודעה לסוכן עם פרטי ההתקשרות של הלקוח.

“התהליך הזה, שיעלה לאוויר בזמן כנס האלמנטר באילת, נולד מתוך המטרה שלנו לתמוך בסוכנים, אך עם זאת חשוב להבין שהצפייה שלנו מהסוכן היא שהוא יביא עסקים נוספים למגדל מאותו לקוח המשויך אליו. ככל שהסוכן יביא יותר עסקים, יותר לקוחות ישויכו אליו”.

לדברי רביב, מעבר למודל התגמול, הדבר הגדול באמת הוא שמגדל מקימה אתרי אינטרנט לסוכנים. “בראייה של מגדל, כל הכלים הדיגיטליים לא באים להחליף את הסוכן, אבל התהליך צריך להיות יותר נגיש לכולם - ללקוח,





“מגדל ענקית בחיסכון ארוך טווח ואנחנו רוצים להיות ענקים גם בביטוח הכללי. אנחנו ממוקדים מאוד בצמיחה בביטוח הכללי ומאוד רעבים לגיוס סוכנים. הרוב המוחלט של החברות עובדות גם באופן ישיר ומתחרות בסוכנים על הלקוחות שלהם. אנחנו צריכים לחדד את זה לסוכנים כדי שיבחרו אם הם רוצים לעבוד עם חברת סוכנים או לא, ואם לא, אז אנחנו נצטרך כנראה גם לחשב מסלול מחדש”

לא, אז אנחנו נצטרך כנראה גם לחשב מסלול מחדש”, הוא אומר.

“מתקשה לראות את מוצר המנהלים הישן חוזר לקדמותו, לכן אנחנו מייצרים כסויים משלימים”

על פי דוח הממונה על שוק ההון לשנת 2018, סך העמלות של כמעט מחצית מסוכני הביטוח עומד על פחות מ-250 אלף שקלים בשנה. לכן, רבים מהם זקוקים לקבלת התשלומים השוטפים מהיצרנים עוד לפני שהם מתחילים לשלם את ההוצאות החדושיות.

ספר לנו קצת על הקדמת העמלות לסוכנים. האם היה מדובר בהליך מורכב מבחינה תפעולית?

“זמן קצר אחרי שנשיא לשכת סוכני הביטוח, ליאור רוזנפלד, נכנס לתפקידו, הזמנתי אותו לפגישה. זו הייתה בקשה שסוכני הביטוח העלו, וחצי שנה לאחר הפגישה הקדמנו את תשלום העמלות באלמנטר. קיבלנו תהודה מדהימה מהסוכנים וראינו חברות אחרות מחקות אותנו. קיבלנו בקשות לעשות את זה גם בענף החיים, אך שם התהליך היה הרבה יותר מורכב. אני שמח שבערב ראש השנה האחרון עשינו את זה. בכל מקום שאנחנו יכולים להקל על הסוכנים ולתת להם ערך מוסף אנחנו עושים זאת. למגדל זה מסובך פעם אחת אבל לסוכנים הקדמת התשלום הינה משמעותית מאוד. אני מקווה שאחרים יצטרפו אלינו”.

כיצד אתה רואה את הצורך של הסוכנים לשלב בין עולמות פעילות שונים? האם אתם רואים מגמה כזו בקרב סוכני מגדל?

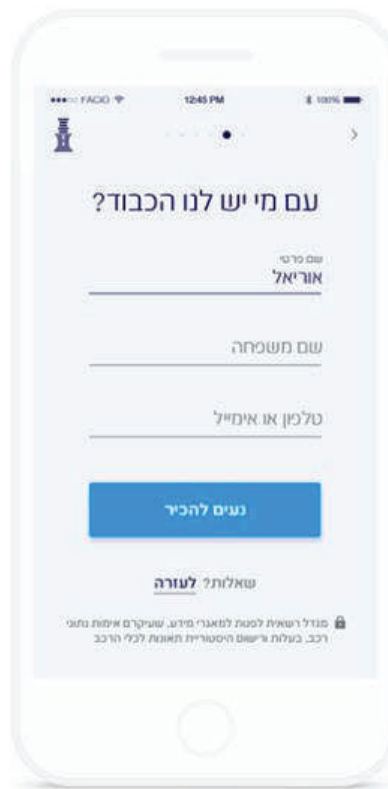
“אנחנו כחברה והסוכנים כמפיצים שלנו חייבים להפסיק לדבר על מוצרים ולהתחיל לנהל לקוחות. סוכן שירוויח הוא מי שידע לתת שירות בכמה מוצרים וחברה שתצליח היא זו שתדע להחזיק לקוחות של יותר ממוצר אחד. עלות

בדיוק בתחום ההתמחות שלך. לדוגמה, לפני שנה ומשהו החליט הפיקוח על הביטוח על איסור שיווק מוצרים פנסיוניים ברשימות, והתוצאה הייתה שסוכנויות מוטות פנסיה נאלצו לסגור את העסק בעקבות זאת. המסקנה היא שסוכן לא יכול להיות חשוף רק למוצר אחד. להציע מגוון של מוצרים גם נכון לו אסטרטגית, כי לקוח הקצה לא תמיד יודע להבדיל בין סוכן כזה לאחר, וכך אם סוכן יגיד ללקוח שהוא לא עובד בתחום מסוים, בסוף יגיע לאותו הלקוח סוכן אחר שעוסק בכל התחומים ויעביר אותו אליו. נכון, לפעמים זה דורש החלטות קשות כמו להתמוגג לתוך סוכנות אחרת, אבל לשם הענף הולך.

“כך גם אנחנו כחברה, אנחנו לא מסוגלים להחזיק את סיוכון של פעילות רק בענף אחד. זה לא סוד שנפגענו מהפסקת ביטוחי המנהלים. הענף הזה עבר טלטלה וככל הנראה היא כאן כדי להישאר. אני מתקשה לראות את מוצר המנהלים הישן חוזר לקדמותו, לכן אנחנו כבר עסוקים בלייצר כסויים משלימים שיוכלו להחזיר את הסוכנים לרמת הפרנסה הקודמת שלהם, פתרונות שגיעו הן מתחום הפיננסים והן מתחום הביטוח”.

נגעת קודם בטענות של הסוכנים לפער במחירים בשל האסטרטגיה לעבוד עם הסוכנים. גם בתחום נזקי הצנרת, המדיניות של מגדל שונה, ובניגוד לרוב המוחלט של חברות הביטוח, מגדל מחזיקה מוקד עצמאי לטיפול בנזקי צנרת, מה שמאפשר טיפול של שרברב פרטי בלבד, ללא שרברבי הסדר. מה המסקנות שלכם מהפעלת המוקד?

“נכון, אנחנו משווקים במסלול של שרברב פרטי בלבד. עשינו את זה כי ערב הרפורמה בנזקי הצנרת ערכנו קבוצות מיקוד וסקר לקוחות, ורוב הלקוחות אמרו שאם הם רכשו פוליסה במגדל או בכל חברה אחרת, ברגע האמת שולחים אותם להתמודד עם חברת שרברבים. לכן אמרנו שאנחנו מעדיפים למכור מוצר אחר, יותר איכותי, בו כל לקוח יביא את השרברב שלו.



התפעול למוצר אחד היא עלות גבוהה יחסית, אך למוצרים השני, השלישי והרביעי היא הרבה יותר נמוכה. היום, אף אחד מהמוצרים לא מחזיק לבדו עסק והיכולת להתפרנס ממוצר אחד לא קיימת.

“הענף הולך לכך שהסוכן יטפל בכל המוצרים עבור המשפחה. ביום הראשון אין לו היכולת הזו, ולכן הסוכנים יצטרכו לעשות את הסיווי המחשבת הזו או לייצר חיבור עם סוכנים אחרים. הסכנה בלהחזיק עסק מוטה מוצר מסוים היא שלפעמים אתה חוטף מכה רגולטורית

מהשירותים המהירים שמאפשרת הטכנולוגיה, השיקה לאחרונה מגדל אתר אינטרנט שיושב בענן.

מה היתרונות של השימוש בענן עבור לקוח הקצה וכיצד הם מתורגמים לסיוע לסוכנים?

"אתר האינטרנט מיועד קודם כל ללקוחות. אבל אחרי שאמרנו זאת, סוכן שעובד עם מגדל חייב להשתמש בכלים שמגדל מעניקה לו. אנחנו מנגישים לכל סוכן אפליקציה שמאפשרת לו לעשות כמעט הכל לבד. יש סוכנים שמשווקים את זה כיתרון, אבל יש כאלו שנרתעים מזה ואני חושב שמי שלא יאמץ את הכלים הטכנולוגיים ייכחד בעתיד.

"השקענו מיליונים כדי שהסוכן יוכל להגיד שיש לו הכלי הטוב ביותר שיש על מנת לשלוט בכל הנכסים - הפיננסיים, הביטוחים והבריאות. זה ערך אדיר ויתרון ענק לסוכנים. אין אף חברה נוספת עם אתר ואפליקציית לקוחות שמאפשרים שינוי מסלול, פדיון, הגשת תביעה או חידוש בקליק. אבל שוב, בסוף קהל היעד הוא לקוח הקצה ואותה טכנולוגיה שמשמשת את אתר הלקוחות נמצאת גם בשולחן העבודה לסוכן. הסוכן כבר לא צריך להתעסק עם טפסים כל היום, הוא יכול לשלוח ללקוח לינק לתהליך דיגיטלי משולחן העבודה, אבל זה דורש קודם כל שינוי הרגלים אצלו."

חתמתם הסכמים עם כל שלושת הישומונים של הבנקים לתשלום ללקוח. מתי יחלו התשלומים באמצעות הישומונים?

"ההפעלה צפויה בקרוב מאוד, כבר במהלך נובמבר, וכבר ביצענו את כל התהליכים של אבטחת המידע. הרצון שלנו הוא לתת ללקוח לבחור איזו אפליקציה הוא מעדיף מבין השלוש הקיימות, בדיוק כמו שנותנים לו לבחור בדרך קבלת ההודעות בין דואר ישראל, SMS או דואר אלקטרוני. חשוב לדעת כי התשלומים בישומונים יהיו בעיקר לתשלומים הקטנים דוגמת טיפולים אמבולטוריים והחזרים למיניהם. האזור הראשון בו נשתמש בשירותים של הבנקים הוא פיילוט בביטוחי נסיעות לחו"ל ואם נראה שזה עובד השימוש יורחב לכל המערכות האחרות, והלקוח יוכל לבחור בין העברה בנקאית להעברת הכסף בישומון.

"אחת הבעיות היא שהעסקים הקטנים לא מבינים את הסכנה האורבת להם מבחינת התקפת סייבר. נושא הסייבר הוא משהו שאנחנו בהחלט מדברים עליו והוא ילך ויגבר עד שבעוד כמה שנים לא יהיה דבר כזה פוליסת עסק ללא כיסוי סייבר"

עבור הסוכנים את היכולת להפיק פוליסות בכל הנישות באופן עצמאי, וזה חלק מהמטרה להכניס את הסוכנים לתחום ביטוח העסקים, גם את מי שפחות פעילים בתחום הזה."

לאחרונה ראינו מגמה שלא נראתה זמן רב. חברות הביטוח, בזו אחר זו, נסוגות מעולם הביטוח הסייעודי. ראינו את ענקית ביטוח המשנה סקור מודיעה שהיא מבטלת את פעילותה בארץ. מדוע זה קורה?

"בדרישות ההון הנוכחיות, המוצר המסורתי פשוט את הרגל, כי אף חברה לא יכולה להפסיד לאורך זמן כדי למכור מוצר מסוים, ונכון להיום על כל פוליסת סיעוד החברה מפסידה הרבה מאוד כסף. בתחילת השנה הוצאנו את הסיעוד מכל המבצעים ואמרנו שלא נדחוף אותו אלא רק נשאר את המוצר על המדף, מתוך מטרה לאשר מוצר חדש מול רשות שוק ההון. אולם אם לא נצליח לאשר מוצר חדש בחודשים הקרובים, מגדל תפסיק לשווק את כל הכיסויים. אנחנו עדיין בתחום הסיעוד כי מגדל היא חברת בריאות ענקית, אשר הכפילה בחמש השנים האחרונות את מכירת מוצר הבריאות שלה, אבל לא יכולה לשעבד את כל מה שהיא מייצרת בבריאות רק כדי למכור סיעוד. "אני מעריך שגם ברשות שוק ההון מבינים זאת. יש פתרונות ואנחנו בדיונים איתם. יכול להיות שאחד הפתרונות יהיה למשל הקלות בדרישות ההון. יש לנו גם רעיון למוצר חדש שכבר נדון עקרונית ואולי יכול להחליף את המוצר הנוכחי. אנחנו משקיעים בזה הרבה מאמצים ואני מקווה מאוד שבשנת 2020 כבר נוכל לצאת עם מוצר חדש. אגב המוצר הסייעודי הוא הכרחי. כל אדם חייב שיהיה לו כיסוי ומי שגידל הורים במצב לא נעים יודע שזה אחד המוצרים החשובים ביותר."

"סוכן שלא ישתמש בכלים דיגיטליים ייכחד"

כחלק מהמעבר לעולם דיגיטלי, ועל מנת ליהנות

"אחרי שנתיים של רפורמה, אנחנו רואים שעלינו לבחון שוב את התהליך הזה. מצד אחד קיבלנו הרבה תהודה חיובית מהסוכנים על כך שנתנו את השרברב הפרטי במחיר מוזל. יחד עם זאת, השרברב הפרטי יקר יותר מאשר שרברב הסדר, וכך, לקוח שמחפש פוליסה רק על בסיס המחיר לא מוצא את הפתרון שלו אצלנו. יכול להיות שנידרש לעשות גם כאן שינוי, אנחנו לא מפחדים מזה."

כיצד מגדל מקדמת את עולם הסייבר בפרט ועולם הביטוח העסקי בכלל?

"השקנו לפני שנה פוליסת סייבר, אבל השוק כנראה עדיין לא מאוד בשל. כשיצאנו עם התהליך הצהרנו שניתן ערך מוסף ללקוח ביחס לפוליסות דומות - סקר סייבר חיים. התקשרנו עם חברה שמבצעת את הסקר אצל הלקוח ומייצרת ללקוח ולנו דוח על הכשירות שלו לפני שאנחנו מנפיקים את הפוליסה. ראינו שהתהליך לא עובד טוב, כי איש המחשבים שעושה את הסקר הוא בדרך כלל לא בעל העסק שרוכש את הפוליסה. "נכון לעכשיו, אנחנו נמצאים בתהליך להנגשת המוצר, כי אחת הבעיות היא שהעסקים הקטנים לא מבינים את הסכנה האורבת להם מבחינת התקפת סייבר. נושא הסייבר הוא משהו שאנחנו בהחלט מדברים עליו והוא ילך ויגבר עד שבעוד כמה שנים לא יהיה דבר כזה פוליסת עסק ללא כיסוי סייבר. כבר היום אנחנו מנסים להטמיע את זה, כל עוד העלות של הכיסוי נמוכה ולא מגיעה לסכומים שבית העסק לא יכול לעמוד בו. "מבחינת ביטוחי עסקים, אני יכול לומר שרוב הסוכנים עוסקים בביטוח עסק. לנו יש תכניות לגדול דווקא בעולם של העסקים הקטנים ולפתח נישות נוספות כמו שיש לנו היום - עסקים פשוטים שהסוכן יכול לקבל ולהציע את הפוליסה כחבילה, למשל לבתי קפה או לצימרים. לאחרונה פתחנו עוד נישות כדי שלסוכן יהיה קל יותר להציע את הכיסוי. בנוסף, לפני כחודשיים פתחנו

"ערוץ הסוכנים ימשיך להיות הערוץ העיקרי של הפניקס"

● אייל אוחיון, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת המכירות בהפניקס, מתייחס לאתגרים המשמעותיים בשוק הביטוח "התחרות שגוברת יוצרת צורך לחדש כל הזמן", מסביר אוחיון את שמתרחש בשוק ביטוחי הרכב



אייל אוחיון. אנחנו יוצאים בתקופה הקרובה ביוזמה דיגיטלית בעולמות הפנסיה" | צילום: פאביאן קולדורף

בתחילת חודש מאי השנה יצאה הפניקס לדרך חדשה, עם מינויו של אייל בן סימון למנכ"ל החברה. לשינוי בראש הפירמידה הייתה השפעה גם על הרכב ההנהלה - חדשה וצעירה. אייל אוחיון, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת המכירות, מסביר מה מוביל את ההנהלה ומה המסר שיש להפניקס תחת הנהגתה. לפני הכל, הקשר עם הסוכנים ממשיך להיות משמעותי מאוד לחברה.

"יש הרבה דברים שהפניקס בהנהלה החדשה רוצה לעשות ורוצה לעשות שונה. המסר הראשון והעיקרי שמשקיעים בו הרבה זמן ומשאבים, הוא ערוץ הסוכנים. אנחנו מכוונים שערוץ הסוכנים יהיה ערוץ שנעצים אותו", אומר אוחיון ומדגיש: "הוא לא יהיה עוד ערוץ כמו בחברות אחרות".

אוחיון מסביר, שכאשר הוא מדבר על להעצים, הוא מתכוון שיש לטפל לאורך ולרוחב בערוץ הזה. "ננסה ונצליח לקדם אותו לתוך העולם שהשתנה בשנים האחרונות ואני מכוון בעיקר לשינוי בהתנהגות הצרכנית, ליכולות הדיגיטליות שעולם המכירה בכלל סיגל לעצמו, היכולת לנהל לקוח, היכולת לתת שירות טוב יותר, לצמצם פערים שעולם הביטוח והסוכנים בפרט נמצאים בו בפיגור", מפרט אוחיון.

אבל התכניות להעצמת הקשר עם הסוכנים לא מסתכמות בכך. "אנחנו הולכים להכניס זריקת מרץ חזקה מאוד לעולם הסוכנים. גם מעבר לכלים. אני מדבר על דרך התקשורת - לרענן את ערוץ התקשורת עם הסוכנים שתהיה הרבה יותר טכנולוגית ומתקדמת וגם מותאמת אישית לסוכן. אני מדבר על כל הענפים ולא על ענף ספציפי אחד. לעשות ממש רביזיה - גם בחיסכון ארוך טווח, גם בעולמות של הפיננסים

“ננסה ונצליח לקדם את ערוץ הסוכנים לתוך העולם שהשתנה בשנים האחרונות ואני מכוון בעיקר לשינוי בהתנהגות הצרכנית, ליכולות הדיגיטליות שעולם המכירה בכלל סיגל לעצמו, היכולת לנהל לקוח, היכולת לתת שירות טוב יותר, לצמצם פערים שעולם הביטוח והסוכנים בפרט נמצאים בו בפיגור”

חדש בענף על מנת לאפשר לו להתמודד הכי טוב שאפשר עם כוחות השוק.”

מה ההגדרה שלכם לסוכן צעיר?

“סוכן צעיר הוא עד גיל 40, אבל מה שמשחק תפקיד משמעותי יותר הוא הוותק בענף שהוא עד 3-4 שנים. אני מייצר פנייה לכל הסוכנים שנמצאים ב-3-5 השנים הראשונות בתחילת דרכם ורוצים מישהו שיעזור להם להצליח ויעניק להם ערך מוסף מעבר לנסיעה לחו”ל או עוד סדנה - את כל מעטפת השירותים של הפניקס”. לשיתוף הפעולה בין הפניקס לסוכני הביטוח יש ביטוי גם בעולם הדיגיטלי. הפניקס החלה לאחרונה בהטמעה של בינה מלאכותית לניהול ולשיתוף ידע. לדברי אחיו, המהלך עדיין לא יצא לדרך. באשר ליתרונות הוא מסביר: “בעולמות של הסוכנים מדברים על שכלול ושיפור התהליכים שהסוכן שותף להם. אנחנו מתכוונים לתת יכולות לסוכנים להשתמש בכלים שאנחנו מפתחים כרגע במגמה לתת שירות טוב יותר, להגיע ללקוחות בצורה טובה ויעילה יותר.”

ראינו לאחרונה בקרב הרבה חברות שימוש נרחב יותר ויותר בדיגיטל, בעיקר בעולמות השיווק. מה לדעתך צופה לנו העתיד מהבחינה הזו? האם לדעתך הסוכנים מוכנים לעולם הזה, ומצד שני האם הם מקבלים מהחברות את כל הכלים להתמודד עם הדיגיטציה?

“אלו בדיוק חלק מהאתגרים. עולם הדיגיטל הוא אמירה מאוד גדולה אבל אם מנסים לפרק את העולם הזה ולהביא אותו לעולמות הסוכנים אני רואה אותו בשלושה ערוצים מרכזיים. הראשון הוא בשיפור יכולת המכירה - לפתוח לסוכן ערוץ דיגיטלי כדי שהוא יקצר את הטווח ללקוחות שלו במטרה להגיע אל הלקוח בפרק זמן הרבה יותר קצר. זה הברור מאליו. הנושא השני הוא הקלה בעולמות השירות

מאוד מעניינות. הפניקס תמשיך להיות מאוד בולטת בתחום האלמנטרי”.

“מטריה שמכסה 360 מעלות את פעילות הסוכנים”

בריאיון עמו מתייחס אחיו לאוכלוסיית הסוכנים, בדגש על סוכנים חדשים וצעירים. “בעשור האחרון אנחנו עדים לכניסה מסיבית של סוכנים חדשים לענף. בחמש-שש השנים האחרונות המגמה הזו קיבלה דחיפה קדימה. גם בתי ההשקעות, גם המחלקות הקמעונאיות של חברות הביטוח סיפקו לענף אנשים שהיו שכירים והפכו להיות עצמאים. הדור הצעיר הזה מגיע עם המון יכולות ועם המון רצון להצליח וברוב המקרים הוא לא קיבל את הגיבוי של חברת הביטוח. לרוב, הסוכנים הצעירים נקלטו בסוכנויות. יש כאלה שהצליחו יותר ויש כאלו שהצליחו פחות. אנחנו מזהים את התנועה הזו של הסוכנים ואנחנו בהפניקס שמנו לנו כמטרה לסייע להם להיקלט טוב יותר בענף”.

על האופן שבו תסייע הפניקס מסביר אחיו: “אני מדבר על לקחת את החבר’ה הצעירים האלה, להכניס אותם תחת חסות הפניקס ולתת להם מטריה שמכסה 360 מעלות את כל הפעילות שלהם כמנהלי עסק בראשית דרכם - החל מציוד ניתן לקדם את עצמך ברשת החברתית, איך אתה מטפל בתיק העסקי שלך, איך בונים תכנית עסקית, איך מתנהלים מול השלטונות ולהשתמש בסדנאות מכירה, סדנאות בריאות או סדנאות פינוסים כאמצעי לחזק את עולמות התוכן השונים”.

“ממש טיפול הוליסטי לבעל עסק בראשית דרכו”, מדגיש אחיו ומפרט: “לתת לו מהיכולות והעוצמה שיש להפניקס ואת החסות בשנים הראשונות. השקנו מיזם כזה שנקרא הפניקס אקזקיוטיב. הסבב הראשון כלל 60 סוכנים צעירים ואנחנו כבר מגייסים סבב נוסף. ניתן להם את כל המעטפת ואת כל מה שצריך סוכן

ושל הביטוח הכללי. גם בשירות וגם בתפעול. להשקיע משאבים, זמן, אנרגיה ומחשבה בפיתוח ערוץ הסוכנים. ערוץ הסוכנים ימשיך להיות הערוץ העיקרי של הפניקס”.

כיצד אתם רואים את תפקיד הסוכנים בעולם המשתנה?

“אנחנו מבינים שהיכולת של הסוכן לנהל לקוח היא יכולת טובה בהרבה משל חברת הביטוח. אנחנו מתכוונים להעצים היכולות האלה גם בניהול וגם בגיוס הלקוח. סוכן הביטוח יכול להשפיע רוחבית על סוג העסקאות ועל הייחוד ואנו רואים בו שותף עיקרי לעשייה שלנו”.

עוד מכוון אחיו בדבריו לחיזוק הקשר עם **לשכת סוכני הביטוח**. “חיזוק הקשר בוצע כבר במהלך 2019, ויש לנו תכנית גם ל-2020. אנו מציעים תכנית רב שנתית עם הלשכה שבה הפניקס שותפה ליוזמות ולפעילויות של הלשכה ויש הרבה פעילויות שאנחנו מתכננים לקחת בהן חלק. לדוגמה, MDRT. אנחנו במהלך משותף עם הנהגת הארגון והנהגת הלשכה להחיות מחדש את הגוף הזה ולהפוך אותו לרלוונטי יותר באמצעות פעולות שונות וכמובן בקשר שוטף. אנחנו בדי שיתוף שוטף ונוהגים להיפגש עם נציגי הלשכה. בסך הכל אנחנו מנהלים ערוץ פתוח. זה נכון שיש לעיתים אי הסכמות, אבל אנחנו מקפידים על ערוץ פתוח וניהול קשר עם הלשכה. אנחנו לא מאמינים בפעולות חד צדדיות ומאמינים שאפשר לקדם את הסוכנים ביחד עם הלשכה”.

הפניקס משלמת את השיעור הגבוה ביותר של עמלות מהפרמיה בתחום ביטוח כללי.

“תחום ביטוח הכללי בהפניקס שומר על מובילות בחדשנות ובפיתוח מוצרים בעשור האחרון. כולם הבינו שהפניקס היא חברה שמשלם לעבוד עמה. היא חברה הוגנת. התגמול הוא לא חזות הכל, אבל כעסקת חבילה אנחנו נותנים מוצרים טובים, שירות טוב ומענה עסקי טוב בעולמות הביטוח הכללי”.

באשר לתכניות לשנה הקרובה: “ב-2020 נגביר את הפעילות בתחום הביטוח הכללי, נשיק יוזמות חדשות, נורגש בכמה תחומים בצורה מאוד בולטת. אנחנו חושבים שהיכולת של הסוכנים לקדם עסקים בתחום העסקי ובתחום הדירות היא גבוהה ואנחנו נצא בכמה יוזמות





“אנו מאמינים שעבודת הסוכן בתחום העסקי יכולה למנף את הפעילות שלנו כחברת ביטוח ואת הפעילות והרווח של הסוכן, ונשקיע הרבה משאבים כדי לגרום לסוכן לעשות יותר עסקים, לפתח את היכולות שלו, להיכנס לתחומים שהוא לא העז להיכנס אליהם”

“התחרות שגוברת יוצרת צורך לחדש כל הזמן”

שוק ביטוחי הדירה רחוק מלמצות את עצמו. למרות החשיבות הרבה שיש לרכישת הביטוח. מדי פעם בפעם עולה המודעות בעקבות רעשי אדמה קלים שפוקדים את ישראל, אבל אין בכך כדי לעורר את השוק.

ראינו תכנית חדשה מודולרית שלכם בביטוחי הדירה. איך מעודדים את הציבור לרכוש ביטוחי דירה ואת הסוכנים להגדיל מכירות בתחום הזה?

“התחומים שבהם אנו מזהים את פוטנציאל הצמיחה של הסוכנים הם ביטוח דירה וביטוח עסקים. בעולמות הפרט בכלל וביטוח דירה בפרט אנחנו משקיעים הרבה משאבים. אנחנו מקיימים הדרכות לסוכנים ובהמשך נעשה סדנאות של מכירה, ברמה מורכבת יותר, כיצד לנהל תיק לקוח. גם שם אנחנו מדברים על איך להשתמש בהר הביטוח לעשיית עסקים. ממש כמו שהשתמשו במסלקה בביטוח חיים, נעשה גם באלמנטר שימוש בהר הביטוח. נמשיך לעשות שיפורים וריענונים במוצרים שלנו ובהפעלת הסוכנים”.

התחום העיקרי בביטוח הכללי הוא שוק ביטוחי הרכב. הוא גם השוק הפעיל ביותר מבחינת חידושים. אוחיון, שנשאל מדוע לדעתו זה קורה והאם המגמה הזו תימשך, מסביר: “קשה להעריך, בגלל שעולם הרכב הוא עולם מאוד תחרותי ורואים שהתחרות רק הולכת ומתגברת. עם הכניסה של הגופים הדיגיטליים והשינויים בהתנהגות הצרכנית כשיותר ויותר אנשים נכנסים לרכישת פוליסה דרך האתרם הדיגיטליים, כל מנועי השוואה הופכים את חווית הרכישה של פוליסת רכב לאחרת. התחרות שגוברת יוצרת צורך לחדש כל הזמן. נראה עוד חידושים בעולמות הרכב. אולי בקבוצות גיל או מוצר אחר, אבל עולם הרכב הוא עולם גדול, ואני חושב שנמשיך לראות עוד התעוררות והתפתחות של מוצרים חדשים. לצד

השקתם לא מזמן את מיזם האקדמיה לפיננסים “הפניקס פיינס”, שמטרתו חיבור הסוכנים לעולם הפיננסים. מה היו התגובות והאם הסוכנים נכנסו לעולם הפיננסים באופן מספק? “התגובות מהסוכנים היו מדהימות. נתקלנו בביקושים של פי 3 או 4 ממה שהקצינו. המחזור הראשון כלל 120 משתתפים מסוגניים שהיו צריכים לעמוד בפרופיל מסוים. הדגש הוא על אקדמיה פרקטית והפידבקים נהדרים. הסוכנים מאוד נהנים לגעת בעולם הזה, לפזר את החששות, ללמוד על עולם חדש ועל יכולת לייצר הנהלה חדשה. הם שואלים למה לא עשינו את זה קודם”.

אוחיון מסביר את הסיבה להצלחה: “מתחילים לראות תוצאות, היות שהאקדמיה הזו היא פרקטית. זה סוד ההצלחה. הסוכן פוגש את הפרקטיקה תוך כדי הלימוד. זה לא שהוא יושב בכיתה ואחר כך צריך להתמודד עם החומר בעצמו. הבאנו את הסוכנים לגעת ביום יום. בפירוש אנחנו רואים התקדמות של הסוכנים ונערכים לפתיחת מחזור חדש. אנחנו מאוד מאמינים ביוזמה הזו. יש קהל גדול של סוכנים שצריך לעבור את התהליך הזה. לא מדובר במהלך נקודתי אלא מהלך ארוך שנמשיך לטפל בו בשנים הקרובות, לפחות בשנתיים-שלוש הקרובות”.

אוחיון מציג דוגמה לאופן הלימוד: “מבקשים מהסוכנים להגיע עם תיקים של שלושה לקוחות ועושים ניתוח של התיק (מהמסלקה) ואחר כך הסוכן הולך עם הניתוח שנעשה בכיתה ללקוח ומסביר לו בדיוק מה הוא צריך לעשות”.

כיצד הסוכנים מתפתחים הלאה?

“כשהקבוצות מסיימות את החלק הפרקטי, הסוכנים נכנסים לליווי של מכירות כל עוד החומר טרי והסוכן התנסה בחומר. הליווי הוא יותר ממוקד, יותר עם משימות שבועיות והנעה ומכירות פר אקסלנס. גם שם הפידבקים הם פנטסטיים, כי המכירות מחוברות לחומר שנלמד”.

והתפעול. אנו מתכוונים להכניס לעולמות אלה את הדיגיטציה, לשחרר את הסוכן מהתעסקות מיותרת מעולמות השירות והתפעול ולהפוך את הסוכן לשותף, תוך הנגשת מידע בנושא תפעול ושירות. לא מן הנמנע שבנושא זה נאפשר לסוכן לבצע חלק מהפעולות באופן אקטיבי ובכך לשלוט באופן מלא על התהליך.

“הנושא השלישי הוא טיפול בתביעות, שגם הוא יהפוך פשוט יותר בערוצי הדיגיטל. הכל בתיווך הסוכן וגם כאן יתאפשרו שליטה ומעורבות ביותר תהליכים, כך שהסוכן יקבל תמונה מלאה וברורה על הנעשה בתהליכי התביעות ולא ילך לאיבוד בתוכם”.

אוחיון לא רואה בסוכנים מקשה אחת בכל הקשור לחיבור שלהם אל העולם הדיגיטלי. “הסוכנים הוותיקים עדיין לא נמצאים בזירה הדיגיטלית והמשימה שלנו כחברת בטוח היא לחבר ולקרב אותם לזירה הזו. הקבוצה השנייה היא בחתך גיל של עד 55, שמבינים שטכנולוגיה ודיגיטציה הן משהו שהם חייבים לאמץ. אפשר לראות בקבוצת גיל זו ניסיונות להיכנס לעולם הזה, אך עדיין נדרשת עבודת סיוע בקבלה והטמעת תהליכים לזירה הדיגיטלית.

“הקבוצה השלישית היא סוכנים צעירים שנכנסו בחמש-שבע השנים האחרונות שמבחינתם אין אפשרות אחרת. הם מתרחקים מהעולמות האנלוגיים, מטפסים וחיים בעולם הדיגיטלי. “האתגר שלנו כחברת ביטוח הוא לייצר פתרון, כך ששלוש הקבוצות האלה ימצאו את הדרך לעולם הדיגיטלי באמצעות מענה שהפניקס תייצר עבורם”.

“הסוכנים נהנים מאוד לגעת בעולם הפיננסים”

אחת הדרכים שבה מבקשים בהפניקס להעשיר את הידע המקצועי של הסוכנים היא באמצעות לימוד פרונטלי. כאשר עולם הפיננסים הופך יותר ויותר מהותי בכל הקשור להגדלת מקורות הרווח, לסיוע של חברת ביטוח בלמידת הנושא באופן מעשי יש משמעות רבה.

“נראה עוד חידושים בעולמות הרכב. אולי בקבוצות גיל או מוצר אחר, אבל עולם הרכב הוא עולם גדול. ואני חושב שנמשיך לראות עוד התעוררות והתפתחות של מוצרים חדשים. לצד זה נמשיך להשקיע בפיתוח והרחבה של מוצרים בעולם העסקים ועולם הדירות”

הסוכן בתחום העסקי יכולה למגן את הפעילות שלנו כחברת ביטוח ואת הפעילות והרווח של הסוכן, ונשקיע הרבה משאבים כדי לגרום לסוכן לעשות יותר עסקים, לפתח את היכולות שלו, להיכנס לתחומים שהוא לא העז להיכנס אליהם.”

בסיום הריאיון מבקש אוחיון לומר: “חשוב לי שיעבור מסר שהפניקס תהיה חברה שהרבה יותר קל לעבוד איתה. לדוגמה, אנחנו יוצאים בתקופה הקרובה ביוזמה דיגיטלית בעולמות הפנסיה. הפקה אוטומטית בקרנות הפנסיה. סוכן יכול לשדר באופן דיגיטלי ולהצטרף לקרן פנסיה. לא צריך לחכות למפקח שבעה ימים. הסוכן יושב במשרד ומהטלפון החכם שלו או מהמחשב הוא משדר קובץ. לציבור הסוכנים יהיה קל יותר להפעיל את הכלים שהפניקס תעמיד לרשותם בכל התחומים.”

בתחילת השנה. החברה העבירה את כל הצוותים האלמנטריים לצוותים מתמחים. המחלקה בנויה מצוותים מתמחים - עולמות הפרט שהם רכב ודירה וצוותים שמתמחים אך ורק בעולמות העסקיים. היכולת שלהם להביא תוצאות טובות יותר, להתמקצע וללמוד תגדל כתוצאה מכך שתשומת הלב שלהם ממוקדת יותר ושם נעשה פריצות דרך רבות.”

על פעילות החברה הוא אומר: “בעולם העסקי אנחנו משקיעים הרבה זמן ומשאבים בפיתוח יוזמות חדשות. אנחנו מבינים שהיכולת של סוכן הביטוח להיות משמעותי בתחום העסקי היא גדולה. התחום העסקי מורכב מבחינה ביטוחית, מבחינת הפתרונות שהוא צריך לייצר. גם בתוך הביטוח העסקי יש הרבה רבדים, כגון מיגונים, עבר ביטוחי, עבודה מול יועצים. תהליך החיתום מורכב. לכן אנו מאמינים שעבודת

זה נמשיך להשקיע בפיתוח והרחבה של מוצרים בעולם העסקים ועולם הדירות.”

שנה חלפה מאז נכנסו לשוק שתי חברות חדשות. כיצד אתם בהפניקס רואים את ההשפעה של ליברה ווישור לאור היותן חברות דיגיטליות וישירות?

“אני חושב שכשיש לך מתחרים ראויים הם גורמים לך להיות חד וטוב יותר והתחרות מעודדת ודוחפת למצינות.”

למרות המודעות לאימוני הסייבר, את שוק ביטוחי הסייבר בישראל אפשר להגדיר ככזה שנמצא בראשיתו. ניגוד מוחלט בין הסכנות להיקף רכישת ביטוחי סייבר - אם כפוליסה עצמאית ואם ככיסוי בתוך ביטוח עסקים.

אוחיון מתייחס לכך בהקשר לעולם העסקים: “הפניקס עשתה שינוי ארגוני במבנה שלה

מוסיפים לך ערך

<p>עדיף עכשיו שירות סבוקים בנושאים ותחומים על פי בחירה</p> <p>הנחות והטבות על כל מוצרי עדיף</p> <p>איתור מידע מקצועי דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...</p>	<p>ניוזלטר יומי מרכז את אירועי היום</p> <p>שבועון עדיף מרחיב ומעסיק נושאים אשר על סדר היום</p> <p>מרכז מומחים משיבים מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם</p>
---	---

נישה לפורטל עדיף

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

למקצוענים בביטוח

מנוי עדיף

שומר אותך מעודכן ומקצועי בכל מקום ובכל זמן

"בכל פיתוח דיגיטלי עליו אנו עובדים, אנחנו חושבים על סוכנינו ואיך באמצעותו יוכלו לתת את המענה המיטבי ללקוחותיהם"

שלומי תמן, משנה למנכ"ל וראש מערך העסקים בכלל ביטוח ופיננסים, מנתח את השינוי שהתחולל בשנה האחרונה בתחום הביטוח הכללי ומתאר את ההתמודדות של החברה בסביבה של תחרות עזה • בתחום ביטוח העסקים הוא מציין שפוליסה שנותנת הגנה מסייבר צריכה להיות חלק מהפוליסה התקנית

ולדירה. לאחרונה, צירפנו למסלול הירוק גם נהגים צעירים".
בראי השירות, מצביע תמן על התכנית הייחודית של כלל ביטוח ופיננסים - כלל VAR, "המעניקה ללקוחות שקט נפשי, חלילה, בזמן תאונה.

תמן מספר על המסלול הירוק: "מסלול ירוק הוא עולם שלם תכניות אטרקטיביות לסגמנטים רבים של לקוחות אשר באמצעות מסלולים אלה מקבלים מענה מדויק לצרכיהם. יש לנו מסלול ירוק לביטוח רכב מקיף, לצד ג', למשאיות

תחום הביטוח הכללי היה פעיל מאוד בשנה האחרונה, במיוחד בתחום ביטוחי הרכב. התדירות שבה יצאו חברות עם כיסויים חדשים והציגו מסלולים ייחודיים הייתה גבוהה, כמו גם כניסתן של שתי חברות ביטוח דיגיטליות ישירות לתחום הביטוח הכללי.

"אנו עדים לתחרות עזה בענף, בעיקר בתחום הרכב. הענף עובר שינוי משמעותי בהיבט הטכנולוגי והופך ליותר דיגיטלי. סוכנים אשר מתאימים את עצמם לשינוי ומאמצים את המסלולים והכלים החדשים, יהיו ללא ספק אלה שיצליחו יותר לאורך זמן", מציין שלומי תמן, משנה למנכ"ל וראש מערך העסקים בכלל ביטוח ופיננסים.

מדבריו של תמן עולה כי פעילותה הסינרגטית של כלל בערוצי ההפצה היא זו שמאפשרת לסוכנים להתמודד עם האתגרים שמציבות החברות הישירות: "בכל פעילות שאנו עוסקים בה, ובוודאי בתחום האלמנטר, אנחנו נותנים בראש ובראשונה מענה מדויק למכירות של סוכנים. כך עשינו בהשקת מסלול כלל מטרוא' לנהגים שנוסעים מעט, בהשקת כלל var המעניק ליווי צמוד לנהגים בעת תאונה ובכלל המסלולים הירוקים. כלל מאוד פעילה במסלולים הירוקים והראשונה לזיום מסלולים נוספים. לאחרונה, השקנו גם מסלול ירוק למשאיות שבמסגרתו הסוכנים יכולים להציע תעריף מוזל, ולראיה, אנו עדים להצטרפותם של אגרגטורים של סוכנים לקולקטיבים. כיום, אנו אלה שמארגנים את החברות הישירות, בהיבט ההצעה, הטכנולוגיה וכמובן בשירות האישי של הסוכן, שלו אין תחליף".



שלומי תמן. "המשימה שלנו היא להיות רלוונטיים, הן בעולם המחיר והן בעולם השירות, ביחס לכל המתחרים שלנו, ישיר או מסורתי"

על קמפיין החתול שמיל: "השפה התקשורתית החדשה קלעה מאוד לטעמים של הלקוחות. מתקיים קרב אדיר בין כל חברות הביטוח על שעות השידור הפופולריות. כלל ביטוח ופיננסים בלטה השנה במדיה וזה החזיר אותנו לקדמת הבמה. המסרים של הקמפיין מחלחלים לתודעה ולמודעות הן של הסוכנים והן של הלקוחות, ואנחנו כבר מתחילים לקצור את הפירות בתפיסת החדשנות והאטרקטיביות של המוצרים והשירותים שלנו"

לי ספק כי במאה ה-21 הפוליסה הזו צריכה להיות חלק מהפוליסה התקנית בעסקים. אנחנו מעודדים את הפוליסה הזו ומקדמים אותה בכל מבצע ונותנים לה ניקוד יתר."

האם הסוכנים נמצאים שם?

"בשנתיים האחרונות נכנסו חזק לפוליסה העסקית, פוליסה בקליק. הסוכן יכול כיום לשלוח הצעה ללקוח ואם הלקוח מאשר הוא מקבל את הפוליסה ישירות למייל. זאת ועוד, עד לסכום של שני מיליון שקלים הפוליסה לא צריכה סוקר. בנוסף לכך, כשהפוליסה דיגיטלית התעריף שלה נמוך בכ-50% מהתעריף הרגיל."

בשונה מביטוחי רכב, המצב בתחום ביטוחי הדירות רחוק מלהשביע רצון. העובדה שמדובר בנכסים בשווי רב, אינה מספיקה והשוק עדיין רדום.

כיצד מעוררים את הציבור לרכוש יותר ביטוחי דירות ובאיזה אופן כלל ביטוח פועלת?

"הפוליסות הירוקות מאוד אטרקטיביות וקלות לשימוש בהיבט הסוכן, וכך אנחנו מעודדים הצטרפות לביטוחי דירות. גם בזירה זו אנחנו עדים לתוצאות משביעות רצון. נמשיך לעודד עליה בקטגוריה הזו, כי בשוק יש עדיין מבטחים רבים ללא ביטוחי דירות ומשימתנו היא להגיע אליהם". לפני כשנה החלו לפעול כאמור שתי חברות ביטוח דיגיטליות ישירות. על השפעתן על תחום הביטוח הכללי אומר תמון: "בשלב זה לא ניכרת השפעה גדולה על החברות המסורתיות, אבל בתחום הרכב לדוגמה, הן גרמו לעלייה בתודעה של הלקוח לערוך בדיקה השוואתית, וזה מבורך. "המשימה שלנו היא להיות רלוונטיים, הן בעולם המחיר והן בעולם השירות, ביחס לכל המתחרים שלנו, ישיר או מסורתי. בהיבט השירות אני מאמין גדול בתפקידו של הסוכן, כמו גם בגוף רציני ואיכותי שיעמוד מאחורי הסוכן והלקוח בעת הצורך."

הדיגיטל, שהפך מרכזי בעולמות הביטוח השונים - במיוחד בתחום הביטוח הכללי, מהווה עדיין חסם למספר לא קטן של סוכנים, אשר מתקשים להיפרד מהדפוסים הישנים. תמון מסביר באיזה אופן כלל ביטוח ופיננסים מכשירה סוכנים להתמודד עם העולם הדיגיטלי ברכב - מכירה ישירה של הסוכנים באמצעות הטמעת מספר סוכן, כלים ודוחות מתקדמים בכלל נט. "כשאנו עובדים על פיתוח של מוצרים הדיגיטליים, אנו חושבים כיצד יוכלו סוכנינו לתת באמצעותם את המענה המיטבי ללקוחות. סוכני אלמנטר יכולים באופן פשוט וידידותי ביותר להגדיל את מסד הלקוחות שלהם באמצעות משלוח קישור דיגיטלי למבוטחיהם, בו מוטמע קוד הסוכן, ואנו מסייעים להם בתהליך הסגירה של הפוליסה".

אחד המהלכים המרעננים בעולם הפרסום בשנה האחרונה היה קמפיין החתול שמיל שזכה לפופולריות רבה בקרב הצופים. על האופן שזה בא לידי ביטוי במכירות של המוצרים אומר תמון: "השפה התקשורתית החדשה קלעה מאוד לטעמים של הלקוחות. מתקיים קרב אדיר בין כל חברות הביטוח על שעות השידור הפופולריות. כלל ביטוח ופיננסים בלטה השנה במדיה וזה החזיר אותנו לקדמת הבמה. המסרים של הקמפיין מחלחלים לתודעה ולמודעות הן של הסוכנים והן של הלקוחות, ואנחנו כבר מתחילים לקצור את הפירות בתפיסת החדשנות והאטרקטיביות של המוצרים והשירותים שלנו".

"בשנתיים האחרונות נכנסו חזק לפוליסה העסקית"

תחום ביטוח עסקים הוא תחום מורכב, והסייבר כחלק ממנו עוד יותר. מה אתם עושים בתחום?
 "לפני כשנתיים פיתחנו הרחבה מיוחדת לפוליסת בתי עסק, הנותנת הגנה לסייבר. אני מכיר מספר סוכנים שהשתמשו בפוליסה המורחבת הזו, לעצמם. מדובר בפוליסה הכרחית שמגנה על הלקוח ומוכיחה את עצמה ברגע האמת. אין

מדובר בשירות שבמסגרתו מקבלים המבוטחים מצלמת דרך וחיבור לישומון בטלפון: "הערך של המצלמה הוא לא רק בתיעוד התאונה, אלא במעטפת השירות שהחברה מעניקה. בקרות תאונה אנו מקבלים חייו ומתקשרים באופן מידי ללקוח, מבררים אם זקוק לסיוע רפואי, חילוץ, גרייה וכו'. אנו מלווים ומסייעים ללקוח לאורך כל הדרך, מבלי שיצטרך להתעסק דווקא בעת כזו שהוא לא במיטבו, בכל הבירוקרטיות. במקביל, אנו לוקחים את הרכב למוסך ומטפלים בו, מבלי שיצטרף לשלם דבר, אף לא השתתפות עצמית".

"במסגרת כלל college סוכנים ועובדיהם מודרכים בכל שנה במגוון רחב של נושאים"

בתחילת חודש אוקטובר קיימה כלל ביטוח ופיננסים אירוע הוקרה לסוכני החברה. מנהליה הבכירים של החברה חזרו והדגישו בערב זה את היותם של הסוכנים ערוץ השיווק העיקרי של החברה וציינו כי הסוכנים הם הכוכבים האמיתיים של עולם הביטוח. תמון אמר באותו ערב: "אנו נמשיך להשקיע משאבים בסוכני החברה, לפתח כלים ייחודיים עבורם ולטפח את שיתוף הפעולה הפורה ביננו".

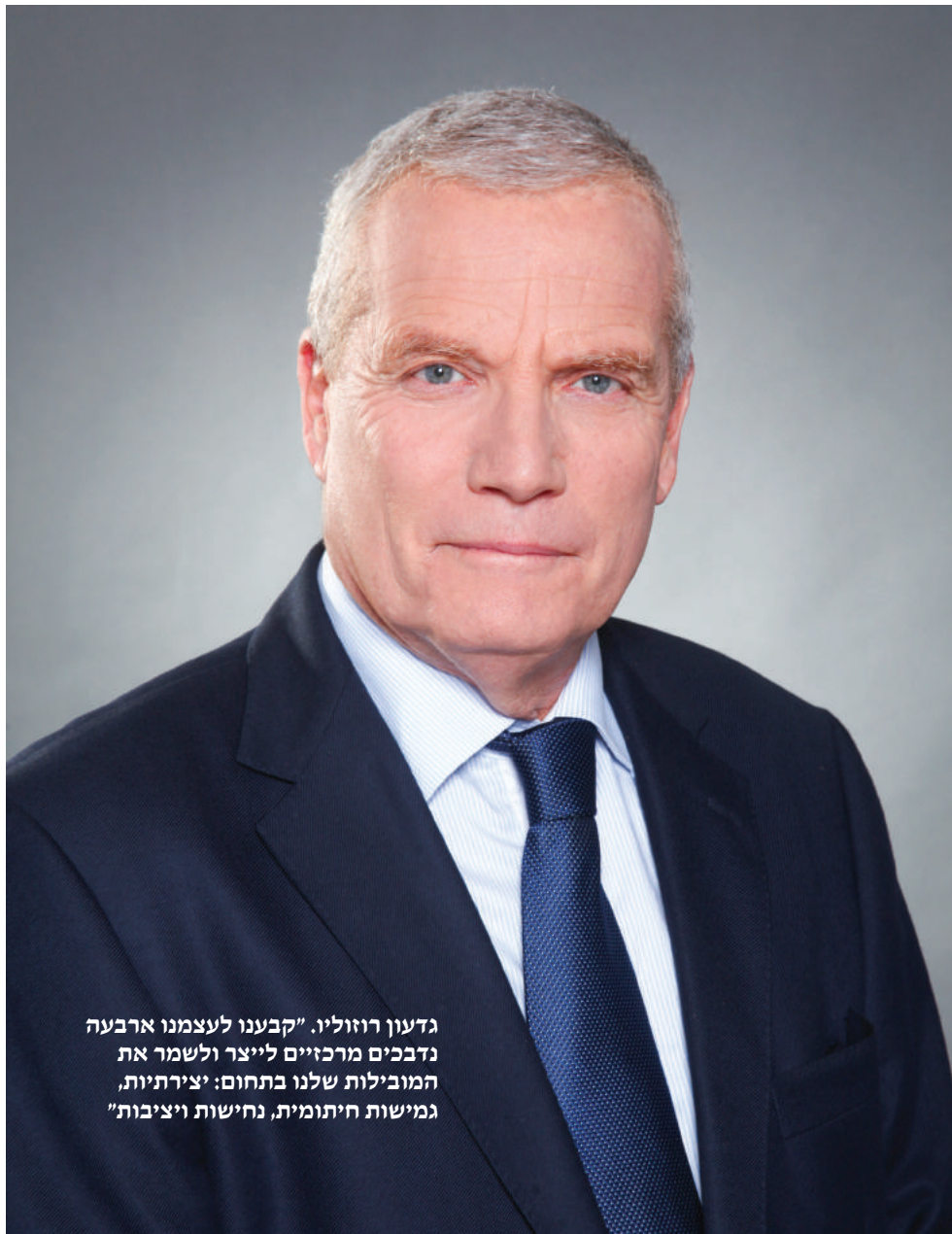
כחברה שרואה בסוכנים ערוץ שיווק מרכזי, כיצד אתם פועלים להעשרה המקצועית של הסוכן? הדרכות/הטמעה של מערכות.

"לפני כחמש שנים הקמנו את כלל college - המכללה להדרכת סוכנים, המעניקה תשתית לימודית מקיפה ומותאמת אישית לסוכנים, בתחומי הביטוח השונים, וזוכה להצלחה פנומנאלית. במסגרת כלל college מודרכים בכל שנה אלפי סוכנים ועובדי סוכנויות במגוון רחב של נושאים בתחום הביטוח, מערכות, הוראות רגולציה, כלי העשרה, כמובן גם בתחום הביטוח הכללי. ההדרכות ניתנות במגוון פלטפורמות לרבות הדרכות אישיות במשרדי הסוכנים. גם בתחום זה אנו מקפידים על הקשר האישי עם השטח".

"ראינו חובה לקיום 'חינוך שוק' לרכיבה זהירה, ולכן הקפדנו שפוליסת אופניים חשמליים תכתיב רכיבה על פי החוק"

גדעון רוזוליו, משנה למנכ"ל איילון ומנהל אגף ביטוח כללי-עסקי בחברה, מבהיר כי באיילון רואים באופניים חשמליים כלי רכב עם מנוע לכל דבר ולכן מחייבים רכישת ביטוח • הוא רואה צורך בהתערבות של המדינה בהסברה לאזרחים אודות הצורך בביטוחי סייבר, אך מדגיש כי בחברה כבר משקיעים רבות בהדרכת הסוכנים בתחום

בעוד שבביטוחי רכב חובה הפוליסות נותרו דומות והתחרות ניטשת בעיקר סביב סוגיית המחיר, הרי שבתחום ביטוח הרכוש מתחולל מאבק עז בין חברות הביטוח, אשר עוברות יותר ויותר למודל של פוליסות בהתאמה אישית. **גדעון רוזוליו**, משנה למנכ"ל **איילון** ומנהל אגף ביטוח כללי-עסקי בחברה, מסביר כי כמו בכל תחום אחר בחיינו, גם בתחומי הצרכנות הפיננסית, ובכלל זה בענף הביטוח, גוברת המודעות הצרכנית. "הלקוחות מבקשים לקבל בדיוק את מה שמתאים להם, בכל מקום ובכל זמן שזה מתאים להם. הדברים יפים הן כאשר מדובר במכירה B2C והן במכירה B2B, כאשר הלקוח הוא עסק ולא אדם פרטי. אנחנו באיילון רואים בכך יותר הזדמנות מאשר אתגר, וממצים את היכולות שלנו בחדשנות מוצרית ושירותית



גדעון רוזוליו. "קבענו לעצמנו ארבעה נדבכים מרכזיים לייצר ולשמר את המובילות שלנו בתחום: יצירתיות, גמישות חיתומית, נחישות ויציבות"

"אני מאמין שבעולם התחרותי כל כך שבו אנחנו פועלים, בכלכלה שהופכת יותר ויותר גלובלית, היצירתיות והאנושיות הם שני היתרונות החסיים של איילון, ומבחינתי זה ממש לא משנה אם הלקוח זה מפעל ענק, מטפל אלטרנטיבי או חנות בקניון"

כדי להתאים לכל עסק את הפוליסה המתאימה לו ביותר", אומר רוזוליו. "יחד עם שותפיו הסוכנים אנחנו מקפידים לתפור את המטרייה הביטוחית באופן המדויק ביותר, מה שנקרא "TAILOR MADE", למידותיו של כל עסק - על פי הצרכים והטעמים המשתנים שלו בכל נקודת זמן. העובדה שלמרות פעילות אינטנסיבית שנקטנו לטיוב התיק אנחנו ממשיכים לגדול - הן בהיקף הפרמיה השנתית והן ברמת הרווחיות - מוכיחה שאכן המגמה הזאת מבורכת לא פחות ממאתגרת", הוא מוסיף.

אם מדברים על התאמה של תחום הביטוח להתפתחויות וצרכי הלקוח, איילון היא אחת מארבע חברות שמציעות ביטוח אישי ו/או צד ג' לאופניים חשמליים. מדוע להערכתך יתר החברות נמנעות מכך?

"לא לי להשיב למה אחרים עושים או לא עושים צעד עסקי כלשהו, אבל כפי שצינתי, אנחנו באיילון מאמינים שתפקידנו לחפש כל הזמן את הדבר הבא ולהעניק יתרון יחסי לסוכני הביטוח של איילון - באופן שבארגו הכלים שלהם יהיו מענים לכל הלקוחות. זו דוגמה טובה, כי ביטוח אופניים חשמליים אכן דורש משאבים כמו אקטואריה, ביטוח משנה, חיתום ותפעול, אבל ברגע שקיים צורך, מחובתנו לגבש לו מענה ראוי. אגב, מעבר למטרייה הביטוחית, ראינו לעצמנו חובה לקיים כאן 'חינוך שוק' גם לרכיבה זהירה ולכן הקפדנו שתנאי הפוליסה יכתיבו רכיבה על פי כל החוקים והתקנות".

מה עמדתך לגבי הנהגת ביטוח חובה לאופניים חשמליים?

"לגישתי האישית, אופניים חשמליים הינם כלי רכב עם מנוע ולכן אין סיבה שהפלת"ד לא יחול עליהם. בנוסף - זהו הפתרון הביטוחי המקיף

ביותר לסיכונים הכרוכים בשימוש באופניים. יתר על כן - קרוב לוודאי שהנהגת ביטוח חובה תביא להשלטת סדר בשימוש באופניים בהיבט של רישוי, מבחן שנתי וכיו"ב".

אמרת שביטוח אופניים חשמליים הוא רק דוגמה אחת לחדשנות המוצרית שלכם.

"נכון, וזו דוגמה טובה אבל בוודאי לא דווקא הבולטת בהיקף הפעילות שלנו. איילון מטמיעה את הכלים הדיגיטליים המתקדמים ביותר בכל תחומי הביטוח הכללי - עסקי ופרט כאחד. קבענו לעצמנו ארבעה נדבכים מרכזיים לייצר ולשמר את המובילות שלנו בתחום: יצירתיות, גמישות חיתומית, נחישות ויציבות ואנחנו מעמיקים את העסק החדש שלנו על פיהם מול כל שדרת הלקוחות שלנו: עסקים, קבלנים, ביטוח רכוש וחבויות וגם כמובן בביטוחי דירקטורים ואחריות מקצועית.

"אני מאמין שבעולם התחרותי כל כך שבו אנחנו פועלים, בכלכלה שהופכת יותר ויותר גלובלית, היצירתיות והאנושיות הן שני היתרונות החסיים של איילון, ומבחינתי זה ממש לא משנה אם הלקוח זה מפעל ענק, מטפל אלטרנטיבי או חנות בקניון. לכן אגב, אנחנו לא מסתפקים אף פעם רק במה שכבר קיים. זה יכול לבוא לידי ביטוי כמו אותו ביטוח אופניים חשמליים שהתייחסת אליו קודם או בפיתוח תחום כמו ערבויות מכר, ביטוח מקיף לוועדי בתים משותפים או מענה לצורך ייחודי של בעל עסק כלשהו".

סוכני הביטוח חשים מצוקה לנוכח העובדה שחברות ביטוח מסורתיות מקיימות מסלול ישר במקביל אליהם. האם יש צדק בתחושות שלהם? כיצד איילון רואה את הפעילות שלה מול הסוכנים?

"אני לא אחלק ציונים לחברות אחרות

והסוכנים יודעים בוודאי טוב מכל אחד אחר מי שומר עליהם ומי פועל כדי לעקוף אותם. איילון היא חברת סוכנים בהגדרה ואנחנו משקיעים משאבים רבים מאוד ביצירת כלים - גם כאלה שבחברות אחרות משמשים כלים 'עוקפי סוכנים', כדי לשדרג את השירות שהסוכן מעניק ללקוח שלו, פיתוח אפליקציות WHITE LABEL שמאפשרות לכל סוכן מן השורה לפעול עבור לקוחותיו בכלים הדיגיטליים המתקדמים ביותר.

"אני שמח להגיד שזה גם מוכיח את עצמו כלכלית. בשנתיים האחרונות יש גל גדול מאוד של סוכנים שמצטרפים לשורותינו ומעמיקים את העסק איתנו. זה כמובן מאפשר לנו להיות בררנים ולעבוד רק עם סוכנים שמוכיחים מקצועיות, אמינות ויכולות לשרת את לקוחותיהם כראוי לאורך זמן".

"המחיר אינו החסם למכירת כיסוי סייבר. הבעיה היא מודעות"

בשנים האחרונות אנו עדים להתעצמות בדיווחים בתקשורת על אירועי סייבר. עם זאת, העיסוק התקשורתי לא האיץ בעלי עסקים ובארגונים להעניק הגנה ביטוחית.

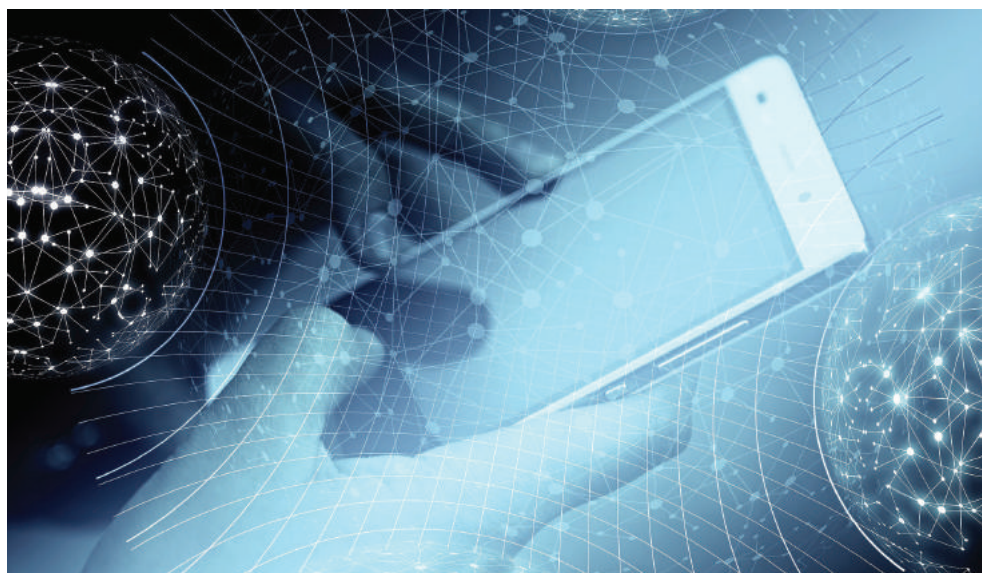
מדוע לדעתך אנחנו לא רואים 'התנפלות' על פוליסות הסייבר?

"אני חושב שצריך להפריד כאן בין סוגי לקוחות. חברות גדולות ומנהלים בעלי הבנה טכנולוגית מבינים את הסיכון הכבד וכל פשע סייבר נוסף מגביר את המודעות הזאת. עם זאת, מעצם טבעו, פושע סייבר מנסה לאתר קורבנות בעלי נפח פעילות משמעותי שאותם יוכל לסחוט ולכן לעיתים עסקים קטנים או אנשים פרטיים פחות מודעים לסיכון. יש כאן שוק מתפתח ואני מניח שכפי שמעט מאוד אנשים מוותרים על רכישת תוכנות מגן למערכות המחשב שלהם





”בשנתיים האחרונות יש גל גדול מאוד של סוכנים שמצטרפים לשורותינו ומעמיקים את העסק איתנו. זה כמובן מאפשר לנו להיות בררנים ולעבוד רק עם סוכנים שמוכיחים מקצועיות, אמינות ויכולות לשרת את לקוחותיהם כראוי לאורך זמן”



כך, תגבר המגמה שהלקוחות מפנימים כי הם חייבים להצטייד גם בהגנות ביטוחיות”.

אולי זו שאלה של מחיר הפוליסה?

”מדובר בפרמיה שנתית של מאות שקלים, המקנה כיסוי בסדר גודל של מיליון שקלים לנוקים למבוטח ולצד ג’. אני לא חושב שהמחיר הוא חסם - בוודאי לא בשוק תחרותי כמו שלנו, אלא זו באמת סוגיה של מודעות”.

האם יתכן שהצמיחה האיטית קשורה לתכונה הישראלית של “לי זה לא יקרה”?

”בהחלט. כמו בכל תחום אחר בחיים יש לקוחות שנכונים לקחת על עצמם סיכון ויש כאלה שמעדיפים לחלוק אותו עם חברת הביטוח. זה טבע האדם - כאן ובכל מקום אחר בעולם. ובכל זאת, ככל שתגבר המודעות לסיכונים והנוק מהתממשותם - אני מניח שכך יגדל השוק גם בתחום זה”.

האם חברות הביטוח עושות די כדי להעלות את המודעות? קמפיינים על ביטוחי סייבר הם נדירים, אם בכלל.

”באיילון היינו הראשונים לגבש ביטוח סייבר ייחודי רחב - שכזכור לך אף זכה להערכה רבה והוכרז כמוצר השנה בוועידת עדיף לפני כשנתיים. החדרת המוצר גובתה כמובן גם בקמפיין משמעותי של איילון הן בתקשורת הארצית, הן בתקשורת המקצועית והן בדיוורים שלנו לסוכנים. איילון ממשיכה לקיים הדרכות רבות וכנסים לקידום ההטמעה של ביטוח סייבר ואני שמח להגיד שאנחנו די מרוצים מקצב גידול הפעילות בתחום”.

מה אחריותה של המדינה בהעלאת המודעות לאיומי הסייבר?

”אין ספק שמדובר באתגר לאומי, והעובדה שהמדינה הקימה את מערך הסייבר הלאומי מעיד יותר מכל כי גם קברניטי המדינה מודעים

שבהם הסיכון מתממש - הן הלקוחות והן הסוכנים יפנימו את הצורך. עם זאת, אנחנו באיילון כמובן שלא מחכים על הגדר. מעבר לפיתוח המוצר החדשני ביותר שקיים בשוק בתחום הסייבר, אנחנו מקיימים כאמור הדרכות מקצועיות, כנסי הסברה, קמפיינים ופעילות קידום והגברת מודעות”.

עד כמה הפעילות של רשות שוק ההון בתחום הביטוח הכללי מאזנת בין הצרכים של החברות, הסוכנים והמבוטחים?

”אין ספק שההנהגה הנוכחית של הרשות פועלת בצורה מאוזנת יותר ופחות מתלהמת. השוק משתכלל, הלקוחות יודעים היטב מה הם צריכים ומה הם רוצים ונדמה לי שפעילות הרשות במתכונת הנהוגה היום מיטיבה הרבה יותר מבעבר עם כל בעלי העניין בתחום - לקוחות, סוכנים וחברות”.

לכך. מדי פעם אנחנו גם רואים קמפיין כזה או אחר אבל אני מסכים איתך שזה בהחלט עדיין לא מספיק”.

עד כמה החיתום מדויק בתחום הסייבר?

”כפי שציינתי, התחום די בחיתוליו ומספר התביעות שגובשו עד כה בתחום זה עדיין לא מאפשר הסקת מסקנות. אנחנו כמובן עם יד כפולה על הדופק - מחד, בוחנים כל העת את הצרכים המתפתחים ומגבשים להם מענה ראוי, ומאידך אנחנו בוחנים את התביעות המתגבשות ומוודאים שההנחות האקטואריות שלנו - יש להן על מה לסמוך”.

עד כמה סוכני ביטוח רואים בתחום הסייבר מקור חשוב לפעילות שלהם? כיצד איילון משלבת אותם בתחום?

”חינוך השוק בעיצומו וככל שירבו המקרים

דרכים

כל הדרכים מובילות לבייתן של דרכים



שירותי דרך
וגרירה

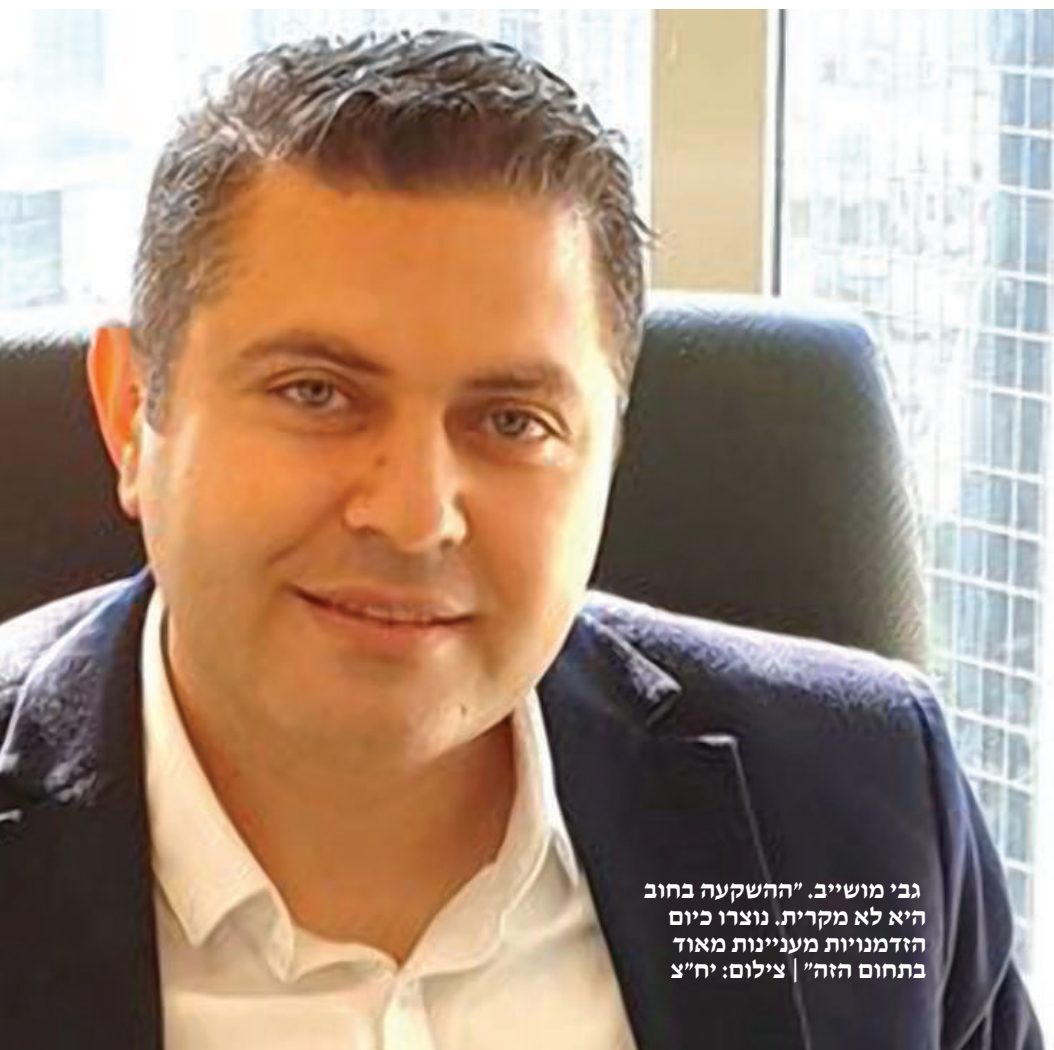
שירותי זגגות
לרכב

מרכזי שירות
פחחות וצבע

HI SERVICE

קרנות חוב מגובות נדל"ן: להרוויח משני הכיוונים

לקוחות רבים בעולם מגלים את התחום הצומח במהירות של קרנות חוב מגובות בנדל"ן • הראל פיננסים החליטה לנצל את מצב השוק ולהנגיש ללקוחותיה את האפשרות לקחת חלק וליהנות מהפוטנציאל בתחום זה - פריווילגיה שהייתה עד היום בידי לקוחות מוסדיים גדולים בלבד • איך זה עובד?



גבי מושייב, "ההשקעה בחוב היא לא מקרית. נוצרו כיום הזדמנויות מעניינות מאוד בתחום הזה" | צילום: יח"צ

המכשירים הפיננסיים האלטרנטיביים, כמו קרנות השקעה בנדל"ן או תשתיות, קרנות גידור וקרנות השקעה פרטיות, הולכים ותופסים בשנים האחרונות נתח נכבד יותר בתיקים של המשקיעים הגדולים. אחד הלהיטים המובילים של התקופה האחרונה מסתמן כקרנות חוב המגובות בבטוחות נדל"ניות ובהראל פיננסים החליטו להרים את הכפפה ולהנגיש ללקוחות את המוצר הזה, שעד עתה היה פתוח בעיקר בפני משקיעים מוסדיים גדולים.

"התחום הזה משלב מצד אחד את החשיפה לנדל"ן שמשקיעים רבים בכל העולם מאוד אוהבים ומצד שני את היציבות שמספקת השקעה בחוב עם ביטחונות", אומר **גבי מושייב**, מנכ"ל **הראל פיננסים אלטרנטיב**, המרכז את הפעילות של חברת הראל פיננסים בתחום המוצרים האלטרנטיביים ועומד בראש הקרן החדשה שהחברה מנפיקה לתחום ההשקעה בחוב מגובה נדל"ן - הראל פיננסים אלטרנטיב ה.מ.ג.ן (הלוואות מגובות נדל"ן). לדבריו, במהלך העשור האחרון צמחה הפעילות בתחום זה בקרב הגופים המוסדיים בעולם ב-600% וכיום מנוהלות באמצעותו השקעות המוערכות בהיקף של כמעט 200 מיליארד דולר.

למה דווקא עכשיו אנחנו רואים פריחה בתחום הזה?

"כשבוחנים את התפתחות ההשקעות האלטרנטיביות של הגופים המוסדיים הגדולים

“אם מנתחים את שוק האשראי לנדל”ן על פני שנים, רואים שהגורם המרכזי והכמעט בלעדי ששלט בשוק הזה היה כמובן הבנקים. אבל המשבר הפיננסי הגדול הפחיד את הרגולטורים והחקיקה החדשה הגבילה את היכולת של הבנקים להמשיך לתת הלוואות בהיקפים שהיו רגילים, בעיקר כי הם נדרשו לרתק יותר הון בגין ההלוואות האלה”

של הבנק אינה מספקת וזה עלול לסכן את השקעתו של היום. שנית, היום מקבל ממני שירות טוב יותר: הליך הבדיקה, החיתום והעמדת הלוואות נעשית בדיוק באותה מתכונת של הבנק, אך הליך הבדיקה נעשה בסכומים נמוכים יותר ובמהירות שמאפשרת ליזמים להוציא לפועל השקעות אטרקטיביות בלוחות זמנים קצרים יותר מכפי שהדבר נעשה בפעילות מול הבנקים.

“בנוסף, אנחנו עובדים יחד עם שותפים מקומיים, שהם אנשי נדל”ן שמבינים היטב את השוק והם מציעים לנו הזדמנויות השקעה כל הזמן. לעתים הם גם יכולים להגן על הלווה מלבצע עסקה כושלת וזה שירות שיזם פרטי לא יקבל בבנק. צריך גם להביא בחשבון שהמלווים הפרטיים מייחסים חשיבות רבה לנכס הבסיס עצמו, התזרים הצפוי ופרמטרים נוספים שקשורים לנכס עצמו.”

אמנם יש בטוחות נדל”ן בהשקעות כאלה, אבל האם זה מספק כרית הגנה מספיק טובה?

“המשקיע בתחום הזה, לפחות בקרן שלנו הראל פיננסים אלטרנטיב ה.מ.ג.ן (הלוואות מגובות נדל”ן), יכול ליהנות מארבעה יתרונות נוספים מעבר לשעבוד עצמו. היתרון הראשון הוא הלוואות לטווח קצר הכוללות שעבוד על הנכס וערבות אישית של הלווה, היתרון השני הוא שההלוואות הינן הלוואות של חוב בכיר. היתרון השלישי הוא שברמת הקרן אין מינוף והיתרון הרביעי הוא שההלוואות של הקרן הן בסדר גודל של בין מאות אלפי דולרים למיליוני דולר, כך שהפיזור הוא עצום. הדובדבן שבקצפת הוא שאני יכול להציע למשקיעים גם מנגנון נזילות ייחודי, על בסיס BEST EFFORT שמאפשר להם לצאת מהקרן, בהתאם לתנאי הקרן, ולא לנעול את כל הכסף לכל תקופת הקרן.”

את פוטנציאל התשואות מהשקעה ישירה בנכסים ולכן כיום אנחנו רואים אותם הולכים יותר לכיוון ההשקעה בחוב מגובה נדל”ן. “חשוב להבין שההשקעה בחוב היא לא מקרית. נוצרו כיום הזדמנויות מעניינות מאוד בתחום הזה, שנובעות מהרגולציה הקפדנית יותר בעידן של אחרי המשבר. ביחד עם העובדה שהשקעה בחוב נחשבת שמרנית יותר מאחזקה ישירה בנכסים בזכות השעבוד הראשון על הנכס שמקבל המשקיע, אנחנו רואים לא מעט גופים גדולים בעולם ההולכים להשקעות כאלה. בעסקאות מהסוג הזה, ניתן לעתים לקבל תשואות אטרקטיביות יותר בהשוואה למה שניתן לקבל באג”ח של חברות ציבוריות שהפעילות והדירוג שלהן דומים.”

איך הרגולציה יצרה הזדמנות השקעה?

“אם מנתחים את שוק האשראי לנדל”ן על פני שנים, רואים שהגורם המרכזי והכמעט בלעדי ששלט בשוק הזה היה כמובן הבנקים. אבל המשבר הפיננסי הגדול הפחיד את הרגולטורים והחקיקה החדשה הגבילה את היכולת של הבנקים להמשיך לתת הלוואות בהיקפים שהיו רגילים, בעיקר כי הם נדרשו לרתק יותר הון בגין ההלוואות האלה. כיום אנחנו רואים שהבנקים נאלצים להקטין את החשיפה למימון נדל”ן ובהיעדר היצע של גורמים ממנים אחרים - מי שמשקיע כיום בחוב לנדל”ן מרוויח פעמיים - הוא לא צריך להתפשר על איכות הבטוחה, מצד אחד, והוא לא צריך להגדיל את הסיכון יותר מדי, מצד שני.”

למה שיזם פרטי בארה”ב יבקש הלוואה מהראל פיננסים?

“ראשית, כי הוא צריך כסף על מנת להבטיח את העסקה, ומהבנק שעד עכשיו נתן לו הוא לא מצליח לקבל, או שמהירות התגובה

בעולם, אנחנו עדים לשינויים שחלו בהם בשנים האחרונות. אם אחרי משבר הנדל”ן הגדול של 2008 ראינו אותם נוהרים לרכישה ישירה של נכסים, הרי שבשנים שלאחר מכן ראינו מעבר להשקעות אקוויטי, כלומר שותפויות. העלייה החדה שנרשמה במחירי הנכסים בחלק מהשוקים בארה”ב בשנים האחרונות הפחיתה



"סוכן הוליסטי אמיתי יזכה ליתרון משמעותי מול מתחריו"

ג'קי מושקטל, מנכ"ל שחם, מסביר שסוכן הוליסטי אמיתי הוא זה שמבין את חשיבות התכנון, ההתאמה והמיקוד בצורכי הלקוח • הוא מפרט את היתרונות מהם נהנים סוכנים שמצטרפים לבתי סוכן, מדבר על המשמעות של יצירת ערך ללקוח וכיצד משפיעות העמלות הנשחקות והדיגיטציה על מערכת היחסים בין הסוכנים ללקוחות

הקשיים שחווים סוכני הביטוח בעולם המשתנה מחייבים אותם לזנוח נישות שבהן הם פעלו ואשר היו אזורי הנוחות שלהם ולהתמקצע בתחומים נוספים כתנאי להגדלת מקורות הרווח שהולכים ומתמעטים. **ג'קי מושקטל**, מנכ"ל **שחם**, מציין כי עובדה זו גורמת ליותר ויותר סוכנים להצטרף לבתי סוכן. "להערכתי, המגמה תמשיך ואף תגבר", הוא מציין.

"סוכן מצטרף לבית סוכן כדי לתת מענה ללקוח במגוון תחומים ולהינות מגב גדול של הסוכנות במערכת היחסים עם היצרנים, הן בהקשר של סגירת העסקה והן במועד מימוש הפוליסה במקרה הביטוח", מסביר מושקטל.

"מענה ללקוח וגיב חזק במימוש הפוליסה", הוא מדגיש ומפרט: "אם נפרוט את המשפט לפרטים, נגלה את עולמו של הסוכן. סוכן שעובד ישירות מול מספר יצרנים נתקל בבעיות בקבלת הצעה תחרותית ללקוחותיו, מתקשה בהתאמת התהליכים ומערכות המיכון במשרדו לרגולציה ולבסוף עומד לבד מול מבטח ביום מקרה הביטוח. "סוכן אינו יכול לנהל מערכות יחסים עם כל היצרנים ואינו יכול להיות בקיאים ומקצוענים בכלל התחומים והמוצרים, כולל רגולציה. על כן, ההצטרפות לקבוצה גדולה נותנת לו מענה בכל התחומים שבהם הוא חלש יותר ומאפשרת לו ליהנות מכלל המוצרים והיצרנים בשוק במקום אחד ללא מאמץ מיוחד ומשאבי ניהול".

היכן בא היתרון של בית סוכן לעומת סוכן עצמאי בעולם הביטוח המשתנה, שהופך לתחרותי מאוד?

"לשחם מערכות יחסים עם מרבית היצרנים במשך עשרות שנים. מערכות היחסים מאפשרות לנו לתת לסוכנים מענה תחרותי בכלל התחומים והמוצרים ללא מאמץ ובצורה טבעית. חלק מהיתרון שלנו



ג'קי מושקטל.
"גיוס לקוחות זו
המשימה הבסיסית
והחשובה ביותר"

“סוכן אינו יכול לנהל מערכות יחסים עם כל היצרנים ואינו יכול להיות בקיא ומקצוען בכלל התחומים והמוצרים, כולל רגולציה. על כן, ההצטרפות לקבוצה גדולה נותנת לו מענה בכל התחומים בהם הוא חלש יותר”

אצל כלל היצרנים, ההבדלים והיתרונות בכל חברה, הבנת הסיכונים והצרכים של הלקוח במועד זה וניתוח המצב הקיים. השלב השני הוא הצגת הפערים בין המצב הקיים למצב הרצוי ולבסוף, התאמת המצב הקיים לפתרון הרצוי.

“שלושת השלבים שהצגתי בפשטות הם טכניים וכולם יכולים לעשות אותם די בקלות. ההבדל העיקרי יהיה מהיום והלאה. כשאני אומר הלאה אני מדבר על שנים רבות ועל מערכת יחסים עם הלקוח. מערכת יחסים בעלת ערך ללקוח היא כזו שמעדכנת את הלקוח בזמן אמיתי על מוצרים חדשים רלוונטיים לסיכונים שלו. לדוגמה, לקוח שבחר לא לרכוש ביטוח סיעודי בשלב הראשון כי הוא ‘צעיר’ וקיימת מגבלת תקציב. חשוב לי מאוד כסוכן לעדכן אותו שחלון ההזדמנויות עומד להיסגר ובקרוב מאוד הוא לא יוכל לרכוש מוצר עם פיצוי לכל החיים. אם פגשתי לקוח לפני עשור והוא רכש סכום ביטוח של 3 מיליון שקלים, יצירת ערך יכולה להיות בחינה מחודשת של הצורך והצגת חלופות נוספות כמו רישק יורד על חלק מהסכום או התאמת הסכום לערך הפדיון היום.”

מושקטל מסכם את הנושא ואומר: “יצירת ערך בשלב הראשון קשורה בהתאמת הכיסוי הביטוחי לצורך הקיים היום בצורה מקצועית ולאחר מכן מערכת יחסים אפקטיבית שרואה את הלקוח כמרכז ובודקת כל הזמן כיצד אפשר לשפר את מצבו ביחס לעלות ואיכות המוצרים ולבסוף ניהול מקצועי בזמן מימוש הפוליסה.”

ערוצים רבים לשמירה וטיפוח מערכת היחסים עם הלקוח

מדברים הרבה על עמלות נשחקות בהקשר של סוכני ביטוח מול החברות. האם לעמלות הנשחקות יש השפעה על מערכת היחסים עם הלקוחות?

“שחיקת מרווחים עקב תחרות היא תהליך טבעי שאנו רואים לא רק בענף הביטוח. הדוגמה הטובה ביותר היא שוק הסלולר. היקף העמלה שהסוכן מקבל משפיע באופן ישיר על מערכת היחסים עם הלקוח ומחייבת אותנו הסוכנים לבדוק מי הם הלקוחות שאנו יכולים לייצר ערך עבורם

ימשיכו להתקיים ולהיות רלוונטיים גם בעתיד. רוב הסוכנים היום מטפלים במגוון תחומים ורואים עצמם סוכנים הוליסטים, אבל בפועל הם ממוקדי מוצר ולא לקוח ופועלים בכל מפגש עם הלקוח לקדם מכירה של מוצר ספציפי ולא באמת עוסקים באבחון, תכנון ויצירת ערך. אולי נכון יותר לומר בהקשר זה שסוכן הוליסטי אמיתי, המבין את חשיבות התכנון, ההתאמה והמיקוד בצורכי הלקוח, יזכה ליתרון משמעותי מול מתחרייו. בשחם אנו מדברים כבר שנים על לקוחות ולא על מוצרים ומנסים להימנע מהשיח על הפרמיה וההנחה, ומדברים על צרכים, סיכונים, פתרונות ומערכת היחסים עם הלקוח.”

לא כל סוכן שולט בכל תחום בביטוח ומכאן הקושי להיות סוכן הוליסטי. באיזה אופן אתם מסייעים לסוכנים כדי שיוכלו להעניק ללקוחות שלהם טיפול כולל?

“ההחלטה הראשונה שלנו ללכת לכיוון הוליסטי התקבלה לאחר ההבנה שהשיח על מוצר והנחה לא משאיר מקום להתאמה מקצועית של הפתרונות לסיכונים. החלטנו לדבר על תכנון וערך ולא על מוצר ומחיר ובשלב הראשון ערכנו הדרכות מקצועיות מקיפות במגוון תחומים כולל תכנון משפחתי, תכנון פיננסי ומקצועי בכל הקשור למוצרים השונים, על מנת לאפשר לסוכן לנהל שיח הוליסטי ולבנות חבילה התואמת את צורכי המשפחה. אנחנו מייצרים לסוכנים הזדמנויות למפגש עם הלקוחות לצורך בחינת החבילה והתאמתה כל הזמן כחלק מתהליך שימור ופיתוח מערכת היחסים עם הלקוח.”

כאשר מדברים על יצירת ערך ללקוח כחלק משיווק ושימור תיק לקוחות קיים - במה זה מתבטא?

“הדיון ביצירת ערך ללקוח מאלץ אותנו הסוכנים לחשוב על כל לקוח בהתאם לצרכים והרצונות שלו. אחד הדברים שלומדים במהלך פגישות עם לקוחות הוא שכל לקוח רואה ערך בצורה שונה והיכולת החשובה היא להבין מהו הערך החשוב ללקוח הספציפי בשלב זה של חייו. “השלב הראשון ביצירת ערך ללקוח חייב להתחיל בהיכרות מעמיקה של המוצרים הקיימים בשוק

נובע מכך שהיצרנים מעבירים אלינו את הסמכות והאחריות והסוכנים שלנו נהנים מקבלת החלטה מיידית בסגירת העסקה מול הלקוח.”

מנכ”ל שחם מצייין עוד כי “בנוסף ליכולת לקבל החלטות באופן עצמאי, בשחם אנו מבינים כבר שנים שתחרות גוברת אינה הכוונה למחיר בלבד ואנו מספקים ללקוחות שלנו מענה כולל של ניהול סיכונים משפחתי, הכולל התייחסות לטווח הקצר והארוך ונשען על תכנון ויצירת ערך. כולם עסוקים היום ביצירת ערך. היכולת לייצר ערך נראה ואפקטיבי ללקוח, תלויה קודם כל ביכולת המקצועית של הסוכן ובהבנת הצרכים של הלקוח. בשחם אנו לומדים ומכירים את צורכי המשפחה והלקוחות ומתמקצעים על בסיס שוטף בהתאמת פתרון אישי התואם את הצרכים, הרצונות ומגבלות התקציב.”

היכן בא היתרון של בית הסוכן בתחום הרגולציה?

“בשנים האחרונות הרגולציה מגדירה מחדש את כללי המשחק ואת מערכות היחסים של הסוכן עם היצרן והלקוח. הרגולציה כבר לא מסתפקת בהתאמת טופס ההצעה או בקביעה של רף השירות הנדרש והיא הופכת להיות חלק מרכזי בתהליך מול הלקוח, החברה ואפילו חלק בתהליכי העבודה הפנימיים במשרדו של הסוכן. “בשחם אנו לומדים כל חוזר ורותמים אותו לתהליך מול הלקוח והיצרן והופכים אותו לחלק אינטגרלי בתהליך העבודה. חלק מהאחריות שלנו ואחד היתרונות של שחם, הוא יצירת תהליכי עבודה ממוקדים ויעילים ללא התפשרות על דרישות הרגולציה.

“בחודשים האחרונים שלחנו עשרות אלפי הודעות ללקוחות הסוכנים שלנו כחלק מחוזר השירות והתחלנו למנות שנתיים כנדרש בחוזר. הפעולה הקטנה הזו אפשרה לנו לבנות לכל סוכן קובץ לקוחות מטיוב ויצרה מאות פגישות לדרישת הלקוחות שקיבלו את ההודעות.”

“יצירת ערך ללקוח מתחילה בהיכרות מעמיקה של השוק והמוצרים”

המושג סוכן הוליסטי רווח יותר ויותר בעולמם של סוכני הביטוח. מושקטל לא משוכנע שנכון לומר שסוכן שלא יהפוך לסוכן הוליסטי יאבד את הרלוונטיות שלו. “אני לא בטוח בכך. יש סוכנים גדולים מאוד בתחומים מסוימים או בנישות הדורשות התמקצעות ספציפית והם





"הדיון ביצירת ערך ללקוח מאלץ אותנו הסוכנים לחשוב על כל לקוח בהתאם לצרכים והרצונות שלו. אחד הדברים שלומדים במהלך פגישות עם לקוחות הוא שכל לקוח רואה ערך בצורה שונה והיכולת החשובה היא להבין מהו הערך החשוב ללקוח הספציפי בשלב זה של חייו"

חיסכון לטווח קצר וארוך. פיננסים הוא בהחלט תחום חשוב בניהול הסיכונים המשפחתי ואנחנו מטפלים בו כחלק מהמענה הניתן ללקוח. יש הרבה כסף בתחום הזה והפיננסים יכולים לכסות על אבדן הכנסות בערוצים כמו החיסכון הפנסיוני".

מה צריך לעשות היום סוכן ביטוח כדי להמשיך להיות רלוונטי ולהגדיל את עסקיו?

"השלב הראשון והחשוב ביותר בתהליך הוא להצטרף לשחם, לאחר מכן הכל פשוט יותר. תשובתי לשאלה איך נשארים רלוונטיים בעולם דיגיטלי היא מיקוד בלקוח, שיחה על פתרון לכלל הסיכונים שלהם חשוף התא המשפחתי, יצירת ערך וגביית שכ"ט. כשאני מסתכל שנתיים-שלוש קדימה, אני מאמין שנצטרך לייצר מודל רווחיות לקוח או סקורינג על מנת לחלק באופן חכם את ההשקעה והמשאבים ביחס להכנסה מהלקוחות.

"העולם על פי שחם הוא עולם שבו אנחנו ממוקדי לקוח וצרכים. אנחנו מתכננים פתרון מתאים למגוון הסיכונים אליו ייחשף הלקוח בהתאמה אישית. אנחנו מבינים שבעולם דיגיטלי יש מקום וצורך בהיכרות אישית - היכרות אישית ומערכת יחסים שמהווה בסיס להצעת ערך. העולם של שחם מתרכז היום בארבעה אתגרים משמעותיים: גיוס לקוחות, הצעת ערך, מערכת יחסים, יצירת מקורות הכנסה חדשים.

"גיוס לקוחות זו המשימה הבסיסית והחשובה ביותר. בעולם החדש חשוב לבדוק מי הם הלקוחות שאנו יכולים לייצר ערך עבורם והם מוכנים לשלם עבורו. בחירת הלקוחות שיודעים לזהות את הערך שאני מייצר להם תהיה בסיס מצוין למערכת יחסים ארוכת שנים.

"הצעת ערך - זו היצירה שלי בעבור הלקוח. זו הסיבה שהוא בחר בי וישאר איתי לאורך זמן. כבר לא מספיק לייצר ללקוחות ערך כאשר הם צורכים את שירותינו. חשוב לדאוג שהם יכירו אותך ויזכרו למה בחרו בך ושתמיד הם יקבלו לפחות את המגיע להם, כי זו אחריותך. ולבסוף, הכל מערכות יחסים - מערכת יחסים עם הלקוח, מערכת יחסים שבוחנת ומשפרת כל הזמן את מצבו של הלקוח ביחס לעלות ואיכות המוצר".

ומלמד אותו על עולמו של הסוכן ועוזר לו להקים את העסק בדמותו. המאמן מלווה את הסוכנים במשך שנים רבות בשלבים שונים של ההתפתחות העסקית. המאמן בשחם מהווה עבור הסוכן מנטור, דמות מקצועית, חבר לדרך ויועץ עסקי.

"לשלב הראשון במערכת היחסים עם הלקוח, שלב הגיוס, שחם עובדת עם סימולטור רב יצרני המותאם לצרכים ולתהליך המכירה שלנו ומאפשר לסוכנים לקלוט את המידע מכלל המקורות ולהציגו באופן ברור ושיווקי, כולל קליטת המידע מהפוליסות בחברות השונות לצורך ניתוח המצב הקיים.

"אנחנו הסוכנות היחידה בארץ שמאפשרת שידור מהסימולטור הרב יצרני לשולחן העבודה של היצרן - מהלך שחוסך לסוכן עבודה ומוזיל משמעותית את תהליך הטיפול בלקוח. בקרוב מאוד חלק גדול מהבעיות המעסיקות אותנו כיום, כמו בעיות תפעול ושירות, ייעלמותהליכים מסובכים כמו פדיון הפכו לפשוטים ויבוצעו על ידי הלקוחות בליווי הסוכן.

"שחם מאפשרת לסוכניה להיות גורם מתפעל בקלות רבה ולפעול באמצעות כספות מול היצרנים; אנחנו מספקים לסוכנים מעטפת שלמה כולל דוח סליקה למעסיק ולקופה הרלוונטית - תהליך פשוט שמתחיל ונגמר אצלנו ונותן לסוכן יתרון משמעותי בגיוס ושמירה על עסקים".

מושקטל מצוין כלים נוספים לטובת הסוכנים: "מערכות הפצת מידע לכל לקוח באופן אישי, כולל חתימה דיגיטלית על שדות מותאמים אישית ויכולת הוספת מוצרים ללקוחות קיימים באופן אוטומטי לחלוטין. יש לנו מערכת תהליכים וניהול מעסקים וגבייה שמאפשרת לסוכן לנהל את כל דרישות הרגולציה ולתעד את התהליכים".

"יש הרבה כסף בתחום הפיננסים"

תחום הפיננסים מצטייר כאחד העוגנים של סוכני הביטוח שסייע להם להתגבר על אבדן הכנסות בתחומים אחרים. מושקטל מחווה דעתו על כך ומסביר כיצד זה מיושם בשחם: "בשחם מדברים על לקוח וצרכים. חלק מהצרכים של הלקוח הם

והם מוכנים לשלם עבורו. אנחנו לא פקיד בנק שחייבים לטפל בכל לקוח שנכנס אלינו, אנחנו חייבים לבחור את הלקוחות ששווה להשקיע בהם והם יודעים להעריך זאת. בחירת הלקוחות שיודעים לזהות את הערך שאני מייצר להם תהיה בסיס מצוין למערכת יחסים ארוכת שנים.

"שנים רבות התרגלנו להיות מתוגמלים על ידי היצרנים בלבד. אני חושב שמקור ההכנסה של סוכני הביטוח יהיה מגוון יותר ויכלול מעסקים ולקוחות פרטיים. השינוי הזה יכול ליצור מציאות מאוזנת יותר כי בעולם שבו הלקוח משלם לך על הערך והמקצועיות שלך, אתה עובד עבורו ומייצג אותו בצורה ברורה יותר".

וכיצד באה לידי ביטוי ההשפעה של הכלים הדיגיטליים על מערת היחסים עם הלקוחות?

"הכלים הדיגיטליים מאפשרים לסוכן לנהל מערכת יחסים יעילה וזולה יחסית עם הרבה לקוחות במעט מאמץ. סוכן שביין את היתרון ביכולת לתקשר עם הלקוח בשפה ובזמן שהלקוח בוחר, יגלה פתיחות והערכה וישמור את הלקוח לשנים רבות. כיום בלתי אפשרי לנהל מערכת יחסים עם הלקוחות ללא כלים דיגיטליים ומי שלא ינהל מערכת יחסים יתקשה לייצר ערך לאורך זמן ויאבד את הלקוח.

"בשחם אנו מאפשרים לסוכן ערוצים רבים לשמירה וטיפול מערכת היחסים עם הלקוח. פתחנו מערכות הפצה המאפשרות חתימה אוטומטית ושידור ישיר של המסמכים לתהליך העבודה של היצרן, אימצנו מספר תהליכים שנולדו בשולחן העבודה של חברות הביטוח, במיוחד מגדל שמייצרת כלים ממוקדים המאפשרים לנו וללקוחות שלנו להשלים את התהליך בזמן ובמקום שנוח לו בקלות רבה. הרכבנו רשימות תפוצה והפצה למידע רלוונטי ללקוחות ואנו מנהלים מעקב אחר פניות ואינטראקציות עם הלקוחות שלנו לצורך עמידה בדרישות הרגולציה".

אילו כלים דיגיטליים אתם מעניקים לסוכנים?

"לפני שנדבר על כלים דיגיטליים יש לנו בשחם מערך מאמנים ותיק ומקצועי. המאמן בשחם קולט את הסוכן מיומו הראשון במקצוע



חדשנות בבריאות 2019

מדריך מקצועי חובה לסוכן הביטוח

לראשונה: מדריך ביטוחי הבריאות גם בגרסה דיגיטלית מלאה



למדריך הדיגיטלי



מעבר פשוט ונוח
בין הכיסויים השונים



כל המידע הרלוונטי
זמין ונגיש



התאמה מלאה
למובייל



למדריך המודפס

"המיזוג מאפשר לכל סוכן ביטוח ליהנות מיכולות של מנהל הסדר"

חיים לוי, מנכ"ל אשכול פור יו, על האתגרים שעומדים בפני סוכני הביטוח והמענה שהסוכנות נותנת להם • על מיזוג חלק מפעילות הסוכנות לתוך קבוצת שקל: יסייע לנו בצמיחה נוספת בהיקף הפעילות דרך צירוף סוכנויות איכותיות



חיים לוי. "תחום הניהול דורש מיקוד, קידום והכשרת עובדים"

בקיץ האחרון יצא לדרך שיתוף הפעולה בין קבוצת שקל לסוכנות אשכול פור יו, עם מיזוג פעילות סוכנות הביטוח אשכול פור יו לתוך קבוצת שקל. בריאיון למגזין עדיף מסביר חיים לוי מה עומד מאחורי המיזוג. "אשכול פור יו הינה אחת מסוכנויות הביטוח ומבתי הסוכן הפעילים בתחומי ההסדר הפנסיוני והביטוח האלמנטרי לסוגיו, וידועה כבעלת שיעורי צמיחה גבוהים. המיזוג עם קבוצת שקל יסייע לנו בצמיחה נוספת בהיקף הפעילות דרך צירוף סוכנויות איכותיות, תוך מינוף יכולותיה של קבוצת שקל".

לוי מוסיף בעניין זה כי "אשכול פור יו קיבלה את יכולותיה של שקל בתחום ניהול ההסדר, הטכנולוגיה, הצוותים המקצועיים והקשר מול כל חברות הביטוח ובתי ההשקעות. כל היתרונות האלה ועוד ניתנים לסוכנויות הביטוח שיבחרו לעבוד במסגרת המיזם".

מנכ"ל אשכול פור יו מסביר מהם היתרונות שיש בלהיות חלק מקבוצה גדולה. "במסגרת המיזוג עם קבוצת שקל תמשיך אשכול פור יו במתן שירות איכותי ללקוחותיה תוך ניצול יתרונותיה של שקל בתחומי ההסדרים הפנסיוניים, הפיננסיים, בתחומי המחשוב והטכנולוגיה. זו הזדמנות למימוש יכולות משלימות ומענה מקיף וכולל בתחומי הביטוח השונים לקהל לקוחותינו", מסביר לוי.

ולקבל במקום אחד פתרון רחב ומקיף לצרכי הביטוחיים והפיננסיים המשתנים. השירות ההוליסטי מאפשר לסוכני הקבוצה לבחון את מכלול הנתונים של המבוטח ומשפחתו ולהציע פתרונות מושכלים ומותאמים".

באשר ליתרונות שיש לשקל כסוכנות העוסקת בכל התחומים במקביל לוי מפרט: "קבוצת שקל יכולה לממש את חזונה ולהעניק ללקוחותיה (מעסיקים ומבוטחים) שירות הוליסטי לפיו הלקוח נהנה ממעטפת של שירותים משלימים

”סוכני הביטוח מכירים או עובדים רק עם גוף אחד. בענף משוקלל נדרשת עבודה מול מספר גופים - הן מתוך חברות הביטוח והן מתוך בתי השקעות”

לאילו סוכנים אתם פונים?

”אנו פונים לסוכנים ותיקים ומנוסים שפיתחו יכולות בתחום מסוים ומעוניינים להרחיב את קשת המוצרים ואת היכולות ללקוחות שלהם. לדוגמה, סוכן בעל יכולת אלמנטרית גבוהה הקשור למעסיקים יקבל במסגרת אשכול שדרוג לפעילותו בתחום האלמנטרי על ידי שימוש במערכות אשכול וכן יכולת טיפול גם בתיק הפנסיוני של המעסיק. סוכן בעל יכולת פעילות בביטוח חיים/פנסיה יקבל שדרוג לפעילות בביטוח חיים באמצעות שימוש במערכות שקל וכן פעילות בתחום הביטוח האלמנטרי. ”לצד זאת, אנו מחפשים גם סוכנים/סוכנויות צעירים/צעירות שעושים צעדים ראשונים בעולם הביטוח וצריכים עזרה בניהול הידע, תיאום הפגישות והסכמי עמלות טובים”.

כיצד אתה רואה את התפתחות שוק הסוכנים בעתיד?

”לפני עשר שנים קיימנו סמינר בארצות הברית ולפני שלוש שנים קיימנו סמינר מקצועי נוסף לסוכני אשכול פור יו בארצות הברית, בהשתתפות מנכ”ל הפניקס דאז אייל לפידות ובהשתתפות האקטואר מיקל ירמיש. בסמינר זה נפגשנו עם מספר חברות ביטוח וסוכנויות ביטוח. סמינר זה תרם לכל הסוכנויות שהשתתפו בכנס וגרם להן להבין את שוק הביטוח העולמי, ובעולם קטן וגלובלי ההבנה מה קורה בחו”ל מתורגמת לפעולות בארץ. ”מה שאפשר היה לראות זה כי במהלך התקופה, סוכנים רבים התרכזו סביב בתי סוכן גדולים. בתי סוכן אלו נותנים לסוכן קשת שירותים הכוללים יעוץ מקצועי, בית לשבת, שיתופי פעולה ומעל לכל טכנולוגיה. לאור סמינר זה סימנו את המסלול, ואנו מעוניינים להיות בית הסוכן שייתן לסוכני ישראל את השירותים האלה”.

כיצד אתם פועלים בתחום הפיננסים?

”אשכול פעילה מול כל בתי השקעות, הן בתחום ניהול התיקים והן בתחום מוצרי השקעה האחרים”.

המעסיקים שעמם עובדת הסוכנות מתמודדים עם השינויים בתחום: ”אנו פועלים כמנהל הסדר העובד מול כל חברות הביטוח. מנהלי התיקים שלנו מקצועיים ונותנים לגופים שאיתם אנו עובדים שירות מקצועי. השיתוף עם שקל מאפשר לנו לתת למעסיקים שאיתם אנו עובדים את המערכות הטכנולוגיות המתקדמות ביותר בשוק, זאת לצד מערכת שירות למעסיק. הפועלת באמצעות פורטל מעסיקים ומערכת מענה ללקוח/מבוטח במסגרת אתר מבוטחים. האתר מרכז למבוטח את כל המידע באופן זמין, זאת בנוסף למוקד לקוחות הנותן מענה טלפוני זמין”.

כיצד אתם מתמודדים עם כניסת העולם הדיגיטלי והמוצרים הדיגיטליים לעולם הביטוח, בעיקר לעולם האלמנטר?

”בימים אלה קבוצת שקל מפתחת אתר אינטרנט חדשני שיגלם את הערכים המרכזיים של הקבוצה. המטרה המרכזית של האתר הדיגיטלי היא לשלב כלים טכנולוגיים מתקדמים עם תכנים מקצועיים ושיווקיים ולענות בכך על צרכי הלקוחות הדורשים לקבל שירות דיגיטלי, זמין ומהיר.

”בתחום האלמנטרי אנו פועלים מול המבוטחים על ידי מערכות חידוש הגשת תביעות וביצוע שינויים באופן מקוון. אנו שוקדים על פיתוח מערכות נוספות שיאפשרו למבוטח רמת שירות גבוהה ולסוכנות יעול בתהליכי העבודה”.

”בית מקצועי וחם לצד יכולות טכנולוגיות גבוהות”

בריאיון מתייחס לוי לייחוד של אשכול פור יו כבית סוכן. ”אשכול פור יו נותנת לסוכן בית מקצועי וחם לצד יכולות טכנולוגיות גבוהות. אנו היחידים המאפשרים לסוכן הביטוח לקבל יכולות של מנהל הסדר, הגדול בארץ, לצד מערכת תומכת בתחום ביטוח החיים והביטוח האלמנטרי, כך שהסוכן שיעבוד עם אשכול פור יו יוכל להעניק למבוטחיו שירות הוליסטי. אשכול מאפשרת לסוכנים מתן שירות ניהול תיק מגוון, מניהול תיק מלא עד ניהול לפי צורך הסוכן”.

כיצד מוודאים שהשירות והמקצועיות יהיו ברמה שווה בכל התחומים והאם זה בכלל אפשרי?

”קבוצת שקל חרטה על דגלה ארבעה ערכים מרכזיים: חדשנות טכנולוגית, שקיפות, שירות ומקצוענות מובילה. כדי לממש את ארבעת הערכים, הקבוצה ריכזה את מיטב המומחים המובילים בתחומי הביטוח הפנסיוני, ביטוחי הבריאות והסיעוד, הביטוח הכללי והפיננסים כאשר כל מומחה מנהל תחום התמחות ייחודי. היתרון בניהול התמחויות כולל, באותה קבוצה, מבטיח לכל לקוח את הפתרון היעיל ביותר ובזמן הנכון עבורו, תוך ראייה כוללת של צרכיו האישיים, המשפחתיים והמקצועיים”.

דרכים להתמודד עם הירידה ברווחיות

אחת הבעיות של הסוכנויות והסוכנים בעולם הביטוח המשתנה היא נושא הרווחיות. על השאלה כיצד מתמודדים כסוכנות וכבית סוכן עם הירידה ברווחיות משיב מנכ”ל אשכול פור יו: ”ירידה ברווחיות מצריכה שיפור במספר תחומים שהעיקרים שבהם הם: 1. טכנולוגיה שעניינה יעול תהליכים; 2. מכירה לקהל לקוחות גדול יותר; 3. מכירות צולבות לקהל הלקוחות. בתחומים אלו לשקל ולאשכול פור יו יש יתרונות מובהקים, שאותם אנו נותנים לסוכן וללקוח”.

מהם האתגרים המרכזיים עליהם אתם שומעים מהסוכנים שלכם?

לוי מונה ארבעה אתגרים. ”הראשון הוא כוח אדם - לסוכן הביטוח אין יכולת הכשרה של כוח אדם וגיוס כוח אדם. האתגר השני נוגע ליכולות ניהול - סוכן הביטוח בדרך כלל הוא בעל יכולות מכירה. תחום הניהול דורש מיקוד, קידום והכשרת עובדים, בתחום זה יכולות הסוכן מוגבלות. האתגר השלישי הוא יכולת עבודה מול מספר גופים. סוכן מכיר או עובד רק עם גוף אחד. בענף משוקלל נדרשת עבודה מול מספר גופים - חברות ביטוח ובתי השקעות. האתגר האחרון הוא ידע - העולם שלנו עובר שינויים, מתפתח ומשתנה בכל יום. מסוכן הביטוח נדרש ידע מקצועי בכל תחומי הביטוח. אנחנו נעזור לסוכנים למנף את התמורות להזדמנויות”.

השינויים בעולם הביטוח כוללים את כל התחומים, ובכלל זה את תחום ההסדרים הפנסיוניים שמשפיע גם על המעסיקים. לוי מסביר כיצד

"אל תתפשרו על השירות ועל טובת הלקוח. בסופו של דבר מאז ומתמיד רק נוסחה זאת הביאה לרווח במלוא מובן המילה"

דידי רוזנפלד, מנכ"ל שלמה רשת מוסכים ושירותי דרך וסיגל רביב, סמנכ"ל השיווק של החברה: "חברתנו משווקת מוצר עם תמהיל טוב יותר משמעותית בעבור הלקוח הסופי מהמוצרים המוצעים באמצעות חברות הביטוח", הם אומרים וקוראים לאכיפה מיידית של יישום החוזר ולחיזוק סוכני הביטוח • "יש לאפשר להם לבחור כהרגלם מתוך מקום של מקצועיות רבה וטובת הלקוח היכן למכור ללקוח את חבילת שירותי הדרך מבלי להיפגע במכירת פוליסת הביטוח בכל הקשור להנחות וכיוצא בזה"



דידי רוזנפלד וסיגל רביב. "כמדיניות אנחנו לא מתעסקים בתחרות"

דידי רוזנפלד, מנכ"ל שלמה רשת מוסכים ושירותי דרך וסיגל רביב, סמנכ"ל השיווק של החברה, מגיעים מרוצים אך קצת כועסים לריאיון החגיגי שקיימו לרגל כנס אלמנטר 2019. מרוצים כי החברה מציגה גידול וצמיחה בכל הפרמטרים ושוקדת כל העת על שמירה רציפה של רמת השירות הנדרש לסוכני הביטוח וללקוחותיהם. כועסים כי למרות החוזר שהוציאה המפקחת על הביטוח לשעבר דורית סלינגר לפני למעלה משנה - הנחיה האוסרת על חברות הביטוח להתנות ולא לאשר הנחות חריגות לפוליסה במקרים שבהם חבילת שירותי הדרך אינה נמכרת כחלק מהפוליסה - נראה כי רוב חברות הביטוח "מצמצמות" על האמור בחוזר וממשיכות להפעיל לחצים על סוכני הביטוח. "מדובר בפגיעה כפולה בסוכנים", טוענת רביב ומוסיפה: "ראשית, יש כאן פגיעה בלקוחות, שכן סוכן הביטוח לא אחת נאלץ להתפשר על טיב חבילת שירותי הדרך ובלבד שיוכל לקבל הנחה בפרמיית הביטוח לצורך התמודדות בתחרות בשוק הביטוח וכן שמירה על לקוח קיים. ומאן שהמפסיד העיקרי הוא הלקוח הסופי, שניאלץ להסתפק בחבילת שירותי דרך הרבה פחות מקיפה ואטרקטיבית, דבר אשר יכול להביא בסופו של דבר לאכזבה של הלקוח מסוכן

יש גב איתן של הקבוצה כולה - קבוצת שלמה, קבוצת הרכב הגדולה והיציבה בארץ".

כיצד אתם מתמודדים עם התחרות הגדלה בתחום המוסכים?

"כמדיניות אנחנו לא מתעסקים בתחרות. אנחנו מציבים לעצמנו בתחילת כל שנה יעדים ובמהלך השנה פועלים לעמוד בהם. אין ספק שהוותק, המקצועיות, הניסיון והפריסה הארצית שיש לנו בתחום המוסכים הם בעל כח משמעותי אשר מביא עמו ניסיון רב, הן בניהול והן בתפעול של רשת המוסכים בסדר גודל כמו שלנו.

"כידוע, הרשת שלנו מונה כ-100 מוסכים בפזורה ארצית מקרית שמונה ועד אילת. זה לא סוד שאנחנו רשת המוסכים הגדולה בישראל והרשת יודעת לתת מענה לסוכן ביטוח אשר יש לו קהל לקוחות בכל רחבי הארץ. העובדה הזאת גורמת לסוכן שקט ושליטה. יש לזכור ולציין שגם בתחום זה יש לנו מנהלי מכירות שמלווים את הסוכן והלקוח לאורך כל תיקון התאונה.

"בחצי השנה האחרונה, במסגרת השירות שלנו לסוכני הביטוח מעבר לטיפול בתביעות צד ג', אנו מאפשרים לסוכנים לתת לנו לטפל בעבורם גם בתביעות לפוליסה (הסדר), כמובן ללא עלות, ובכך לחסוך את זמנם היקר ולאפשר להם לחסוך בעלויות התקורה של משרדם וכן לאפשר להם זמן יקר למכירות נוספות.

"אנו מפעילים מחלקת תביעות עם 'מסלוקת' מנוסות, אשר נמדדות על ימי הטיפול בתביעה וכן על השירות בכללותו, ובמקרים שיש צורך עוזרים ללא תשלום בהכנת תביעות לבימ"ש לתביעות קטנות או יצוג הלקוח ע"י עורך דין חיצוני. יותר ויותר סוכנים למדו את השירות הנרחב שלנו ובוחרים בנו לטפל להם בכל תיק התביעות וכמובן רואים בכך את התרומה הרבה למשרדם וכן ללקוחותיהם".

משהו לסיים?

"אנו גאים בסוכנים שלנו ובעיקר באמון שהם נותנים בנו. אנו מאמינים שסוכן מנצח יודע לבחור חברה מנצחת ומיותר להדגיש כי בתחום שירותי הדרך והמוסכים חברתנו היא המובילה ומשמשת מודל לחיקוי. נמשיך ונפעל כל העת למען הסוכנים שעובדים עימנו ונמשיך להציע את שלמה רשת מוסכים ושירותי דרך להיות המובילה בכל הפרמטרים גם בשנים הקרובות".

"אנחנו מציבים לעצמנו בתחילת כל שנה יעדים ובמהלך השנה פועלים לעמוד בהם. אין ספק שהוותק, המקצועיות, הניסיון והפריסה הארצית שיש לנו בתחום המוסכים הם בעל כח משמעותי אשר מביא עמו ניסיון רב, הן בניהול והן בתפעול של רשת המוסכים בסדר גודל כמו שלנו"

מזכירות הסוכנים, מבלי לפגוע בהן, מנהלות את הפעילות במשרד מתוך מקום של נוחות ובכך, בפועל, הרווחיות של הסוכן נפגעת, שלא לדבר גם על לקוחות הקצה.

"אין ספק שהעובדים מעדיפים את הדרך הקלה ולא תמיד מבינים את החשיבות בתמהיל המועדף ללקוח/סוכן. ברור כי קל יותר להקים במערכת מחשב אחת גם פוליסת ביטוח וגם חבילת שירותי דרך... סוכן המציב כדרישה מעובדיו כי חבילת שירותי הדרך תימכר מחוץ לפוליסה (גם אם זה לוקח שתי דקות נוספות של עבודה) - ללא ספק היה משפר לאין ערוך את השירות ללקוח ומרגיש היטב את הרווח שנוצר לו בסוף החודש. סוכני הביטוח הם חבריי גם בחיים מחוץ לעבודה. אמשיך להאיר כל שאוכל כדי לעזור לסוכן לשמר את לקוחותיו ולהרוויח כמה שיותר. מגיע להם. מגיע להם ובענק".

דידי, מה מבדיל בין חברתכם לבין החברות הנוספות המתחרות בכך בשוק?

"לחברתנו יתרונות רבים שמציבים אותה שנים רבות כחברה המתמקצעת בתחום שלה. ישנן חברות שהוסיפו לסל המוצרים שלהן מוצרים נוספים שאינם קשורים לענף הרכב. אני כמנכ"ל עמדתי על כך שנמשיך כחברה לשים לנו כמטרה אחת ברורה רק את שירותי הדרך ואת תחום המוסכים וזהו הבידול העיקרי (אך לא היחיד) שמביא אותנו לרמת מקצועיות שכזאת. חברתנו גדלה כל שנה ואני גאה בעובדיי שעושים להגדיל וליצור קשר בינאישי עם סוכני הביטוח מבלי לפגוע ביעדים הנדרשים כגון שירות, מקצוענות וכמו שסיגל אמרה, גם רווח לשני הצדדים. חברתנו מעניקה שירות למאות אלפי לקוחות אשר למדו להכיר ולהיחשף לשירות שלנו. בזכות כל אלה נהנים סוכני הביטוח שלנו מדרישה מפורשת מצד לקוחותיהם - להמשיך ולחדש את מנוי שירותי הדרך בחברתנו. "מעבר לרווח ולתוצאות הטובות שמציגה החברה, כפי שצינתי, אל לנו לשכוח כי לחברתנו

הביטוח, אשר לא סיפק את החבילה המתאימה ביותר עבורו. הדבר השני הוא רווחיות הסוכן. כסף אינו מילה גסה ואין סיבה שסוכן הביטוח שעובד שעות ארוכות לא יקבל את התגמול המגיע לו. ענין רווחיות הסוכנים מקומם. העובדה שישנן חברות שלא מיישמות את החוזר שנדרש מהם מהווה נגיסה משמעותית ברווחיות הסוכנים.

"תחום ההתמקצעות של חברתנו הוא "שירותי דרך" ואף חברת ביטוח לא יכולה לתת ולהעניק ללקוח הסופי את רמת השירות שאנחנו יכולים לתת. אחרי הכל, כאשר לקוח נתקע עם רכבו באמצע הלילה ובטעות הסוכן לא חידש את המנוי - עם מי הוא ידבר בחברת הביטוח בזמן אמת? מי ייתן לו את הגב, את השירות, את המונית? אצלנו יש מנהל מכירות שעובד 24/7, מנהל מכירות שיענה לטלפון גם באמצע הלילה. זו ההתחייבות שלנו! בדינו לעשות כל שניתן כדי לתת מענה ללקוח הסופי בכל שעה ובכל מצב ובכך "לשמור" על הקשר בין הסוכן ללקוח ועל רמת המקצועיות שהבטיח הסוכן ללקוח בקרות אירוע. ואת זה, עם כל הכבוד והערכה, לא יכולות לתת חברות הביטוח", אומרת רביב.

"אני קוראת לכל סוכני הביטוח לשים לנגד עיניהם את טובת הלקוחות, כמו גם את רווחיותם האישית, ולא להיכנע לחצים אשר מופעלים עליהם מחברות הביטוח. סוכן ביטוח שמבין ומודע לכוח שלו, יידע לדרוש את המגיע לו מחברת הביטוח וזאת מבלי להתנות דבר בדבר ולא להסכים להתפשר על שירות בדגש על מצוינות", היא מדגישה.

סיגל, לאור ניסיוןך בעבודה עם סוכני הביטוח, מה היית רוצה לבקש מהם?

"אכן, כמות הפגישות שלי עם סוכני הביטוח היא בהחלט כמות שממנה אני יכולה ללמוד לא מעט על עבודת הסוכנים. לצערי, הדבר שהכי מפריע לי הוא שאני רואה לא מעט משרדים שבהם



דמי לידה וזכויות זוגות חד-מיניים

מענק לידה

בעניין מענק לידה, חוק הביטוח הלאומי מתייחס באופן שווה לזוג חד-מיני ולזוג דו-מיני. משמעות הדבר היא כי רק יולדת שילדה בבית חולים או אושפזה בבית חולים מיד לאחר הלידה, לרבות לידה ביתית, זכאית למענק לידה.

חשוב להדגיש: בהליך פונדקאות שנעשה בישראל בלבד, זכאים למענק לידה הן האישה הנושאת והן ההורים המיועדים. ככל שמדובר בהליך פונדקאות בחוץ לארץ, הרי ההורה המיועד הישראלי זכאי למענק לידה להורים מיועדים, בין אם מדובר בזוג חד-מיני או בהורה יחיד והכל בתנאי שכן הזוג לא קיבל מענק לידה כהורה מאמץ.

קצבת לידה

קצבת לידה מיועדת לבני זוג מאותו המין שהפכו להורים ל-3 ילדים או יותר בו זמנית. קצבת הלידה משולמת במשך 20 חודשים ובנוסף למענק הלידה ולקצבאות אחרות. יש לזכור כי מי שאימץ את ילדיו של בן זוג אינו זכאי לקצבה. בתיק ב"ל 11-15-12398-05 ש.ש.ק ואח' נ' המוסד לביטוח לאומי, נדון עניין הקצבה כאשר בית הדין האזורי הורה למוסד לביטוח לאומי להעניק קצבת לידה לבני הזוג מאותו המין שהביאו לעולם 3 ילדים באמצעות שתי נשים שונות בהליך פונדקאות בחוץ לארץ. במקרה זה, שניים מהילדים נולדו לאם פונדקאית אחת והשלישי נולד לאם פונדקאית אחרת. בית הדין החליט בפסק הדין כי יש להעניק קצבה אף שלא מדובר ביולדת אחת ולא בלידה אחת וקבע כי מטרת החוק היא להקל על העומס המוטל על הורים שנדרשים לטפל ב-3 ילדים.

לאחר סקירה זו ולאור פסקי הדין בנושא, אפשר לראות כי המגמה של בתי הדין היא לתת יחס שווה לבני הזוג מאותו המין. עם זאת, עוד ארוכה הדרך עד לשוויון מלא בין הזוגות הדו-מיניים לחד-מיניים.

באמור לעיל אין כדי להוות יעוץ משפטי, חוות דעת או תחליף ליעוץ משפטי אצל עורך דין ומומלץ בכל סוגייה לפנות לקבלת יעוץ משפטי מחייב בנושאים אלו אצל עורך דין.

* **הכותב הינו עורך דין, שותף ומנהל מחלקת נזקי גוף במשרד אייל בוזגלו**

בשנים האחרונות גוברת המגמה בבתי הדין להתייחס לזוגות חד-מיניים כאל זוגות דו-מיניים בכל הנוגע לזכויותיהם • עם זאת, שוויון מלא עוד רחוק

עצמאית או שכירה את אחת מתקופות האכשרה והפסיקה לעבוד בזמן שהייתה בהריון. על מנת לדייק יובהר כי סעיף 39 לחוק הביטוח הלאומי מגדיר "לידה" כלידת ולד חי או לידה אחרי 22 שבועות של הריון.

ומה עם בני זוגה של היולדת? בן זוג של יולדת שיוצאת לחופשת לידה עשוי אף הוא להיות זכאי לתשלום דמי לידה בהתאם לתנאים ספציפיים הקבועים בחוק.

ומה קורה אצל זוגות חד-מיניים? כאשר מדובר בזוג נשים, היולדת זכאית לדמי הלידה בהתאם לתנאי הזכאות שנקבעו כמו לכל יולדת. כך הדין גם לגבי בת הזוג של היולדת. גם היא זכאית לדמי לידה ויכולה לחלוק עם היולדת את חופשת הלידה ולקבל דמי לידה בהתאם לתנאים שנקבעו בעניין של בני זוג של יולדת.

כאשר מדובר בבני זוג גברים, דמי הלידה ישולמו למעשה לאב הביולוגי. הוא ייצא לחופשת לידה בהתאם לתקופות האכשרה הקבועה בחוק. בן הזוג יוכל לחלוק את חופשת הלידה באותו אופן שבני זוג של יולדת חולקים.

מקרה מעניין שהגיע לפתחו של בית הדין הארצי לעבודה: בעב"ל 15-05-19745, המוסד לביטוח לאומי נ' אלמוני. בפסק דין זה דובר על בני זוג שנישאו בנישואים אזרחיים ולאחר מכן נרשמו כנישואים במשרד הפנים. במקרה דנן, באמצעות הליך הפונדקאות נולדו לבני הזוג תאומים שהופרו משתי ביציות של אותה אם - כלומר אחים תאומים מאותה האמא. אולם, לכל אחד מהם אב ביולוגי שונה. הזוג הגיש תביעה לביטוח לאומי לקבלת דמי לידה, מענק לידה ודמי אשפוז - כל אחד עבור ילדו הביולוגי - והתביעה נדחתה. על החלטה זו הוגש ערעור לבית הדין האזורי והוא קבע כי יש להכיר בכל אחד מבני הזוג כהורה בודד ולכן כל אחד מבני הזוג זכאי לתשלום.

המוסד לביטוח לאומי ערער על החלטה זו ובית הדין הארצי קבע כי מדובר בתא משפחתי אחד ויש לתת מענק לידה אחד.

מפסק הדין אפשר ללמוד כי הבאת ילדים לעולם באמצעות פונדקאות אינה קשורה כלל לעניין הגמלה וכי יש להשוות את הליך לידת תאומים ללידה אחת המזכה בגמלה אחת.

מאמר זה נכתב בעקבות תיק אשר מתנהל במשרדנו בעניין מענקי לידה לזוג חד-מיני, אשר נשללה ממנו מענקי הלידה המקובלים. תיק זה ממתין לפסק דין.

בפתח כתיבת מאמר זה אציין כי ההליך שעבר הזוג רק הדגיש כי אולי המגמה משתפרת, אך היא רחוקה מלהיות מושלמת. אסביר:

מעמדם של זוגות חד-מיניים במשפט הישראלי זהה למעמדם של ידועים בציבור, על כל זכויותיהם וחובותיהם. חשוב לציין כי מרבית ההישגים בחוק להבאת שוויון הושגו באמצעות פנייה פרטית של אזרחים לבית המשפט אחרי שנתקלו בחוק המפלה ועברו מסכת ייסורים עגומה כדי לקבל את הזכויות המגיעות להם, ואשר זוגות שאינם חד-מיניים זוכים להן ללא קושי.

חשוב להדגיש: זכויות זוגות חד-מיניים הן נושא טעון שטרם הגיע לפתרון משביע רצון בישראל. מצד אחד, המדינה הדמוקרטית מצטיינת בחקיקה ליברלית להחלת שוויון על בסיס נטייה מינית. מצד שני, הממסד הרבני מושך לכיוון ההפוך ככל האפשר. מקרים רבים של זוגות חד-מיניים ושל הקהילה הלהט"בית עולים פעם אחר פעם לכותרות בעקבות אמירות כאלה ואחרות, שילת זכויות ועוד.

המאמר נכתב מתוך תקווה כי הגיעה העת כי כולם יהיו שווים.

אני מבקש להתמקד בנושא דמי הלידה, אשר תופס תאוצה בזמן האחרון, כיוון שישנה עלייה משמעותית בגידול של ילודה בקרב זוגות חד-מיניים. לפני שאכנס לעובי הקורה, אסביר את ההבדל בין קצבת לידה, מענק לידה ודמי לידה ולאחר מכן אסביר את הנושא דנן במסגרת הזוגות החד-מיניים.

דמי לידה

אז מה הם בעצם דמי לידה? דמי לידה הם מענק כספי המשולם ליולדת שצברה את תקופת האכשרה הנדרשת לכך, כעובדת עצמאית או שכירה, והפסיקה לעבוד בזמן שהייתה בהריון. מטרת התשלום היא לפצות את היולדת על אבדן יכולתה להשתכר.

מי זכאית לדמי לידה? זכאית לדמי לידה כל יולדת, לרבות עובדת זרה, שצברה כעובדת

מחפשים שותפים חדשים לצמיחה?

אשכול פור יו מקבוצת שקל מציעה לכם להצטרף
וליהנות מיכולות של קבוצת הביטוח הטובה בישראל

תפעול רחב ומקצועי

טכנולוגיה מתקדמת בתחומה

תמיכה מקצועית בכל תחומי הביטוח

שירות לקוחות איכותי

תנאים מצוינים למתאימים

רוצים לשמוע יותר? 054-3131919 שי לוי

אופניים חשמליים - רכב מנועי המצריך ביטוח

בפסיקה תקדימית קבע ביה"מ המחוזי כי חברת הביטוח פטורה מתשלום פיצויים לרוכב באופניים חשמליים שנפגע בתאונה כיוון שהאופניים לא היו מבוטחים

בבית המשפט המחוזי בחיפה נדונה תביעתם של פלוני (להלן: "המנוח") ופלונית (להלן: "הנתבעת"), שיוצגו על ידי עו"ד ערן בקר, נגד פלוני (להלן: "הנתבע 1") ונגד הכשרה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "הנתבעת 2"), שאותם ייצגה עו"ד ליאורה קלטניק, נגד קרנית (להלן: "הנתבעת 3"), שאותה ייצג עו"ד אלון בלגה, ונגד מדינת ישראל (להלן: "הנתבעת 4"), משרד התחבורה (להלן: "הנתבעת 5") ומשרד המשפטים (להלן: "הנתבע 6"), שאותם ייצגה עו"ד עינת שטרמן כהן. פסק הדין ניתן ממש לאחרונה, בספטמבר 2019, מפי כבוד השופט כמאל סעב. מדובר בתאונה שהתרחשה בשנת 2013 בזמן שרכב המנוח על אופניו החשמליים ולפתע, תוך כדי נסיעתו, פגע ברכב אחר שבו נהג נתבע 1 והיה מבוטח אצל נתבעת 2, הכשרה חברה לביטוח. בית המשפט המחוזי נדרש להכריע בשאלה: האם אופניים חשמליים מהווים "רכב מנועי" כהגדרת מונח זה בסעיף 1 לחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (להלן: "החוק")? בפתח הכרעתו ציין בית המשפט המחוזי כי קיימות הכרעות סותרות של בית משפט השלום בסוגייה דנן. בפסק הדין ש.צ נגד ביטוח ישיר חברה לביטוח בע"מ נקבע כי אופניים חשמליים אינם מהווים "רכב מנועי" כהגדרתו בחוק ולכן אין חובה שבדין לרכוש פוליסת ביטוח חובה. גם בפסק הדין א.ש נגד א.ז נקבע, כי אין מדובר ברכב מנועי. בפסק הדין א.מ נגד ט.ג נקבע שאופניים חשמליים הם כלי רכב הנע בחלקו בכוח מכני על פני הקרקע, אך השימוש בדוושות האופניים לצורך נסיעה הוא עניין משמעותי המחריג את היותו רכב מנועי (יצוין, כי הוגש ערעור לבית המשפט המחוזי, והוא טרם הוכרע). בכל פסקי הדין שהובאו לעיל נקבע שאופניים חשמליים אינם עונים על הגדרת "רכב מנועי" כהגדרתו בחוק. בהתאם לכך דינו של רוכב אופניים חשמליים הוא כדין הולך רגל, להבדיל מרכב מנועי המחויב בפוליסת ביטוח חובה. לפי גישה זו, על מבטחת הרכב הפוגע לפצות את רוכב האופניים בגין נזקי הגוף שנגרמו לו. אך קיימת גישה נוספת, שאותה נציג כאן. בית המשפט המחוזי הדגיש כי להכרעה

בסוגיה זו יש השלכות כלכליות, נוכח דרישת קיומו של ביטוח חובה, שכן כיום חברות הביטוח לא נוהגות לבטח אופניים חשמליים ואין חובה שבדין להחזיק רישיון נהיגה לאופניים חשמליים. הנתבעים 1-2 הפנו את בית המשפט לפסק דינו של בית משפט השלום בכפר סבא, פלוני נגד ישיר אי.די.אי חברה לביטוח בע"מ, שם קבע בית המשפט כי אופניים חשמליים מהווים רכב מנועי כהגדרתו בסעיף 1 לחוק האופניים החשמליים. הם ציינו לפיכך כי האופניים שבהם נהג המנוח הם אכן בגדר "רכב מנועי" לפי החוק ולכן יש לבטח את השימוש באופניים החשמליים בביטוח חובה, ומשהרוכב לא עשה כן, יש להתייחס אליו כרכב מנועי ללא פוליסת ביטוח. מנגד, טענו התובעים כי במועד התאונה היה המנוח בגדר "הולך רגל". לטענתם, ככל שייקבע כי מדובר ב"רכב מנועי" כמשמעו בחוק, מדובר בקביעה למפרע הפוגעת באינטרס ההסתמכות של התובעים. הנתבעת 3 הפנתה לחוות דעת מומחה לפיה "אופניים חשמליים" אינם בגדר "רכב מנועי" בהתאם להגדרה בחוק, שכן לפי טיבם וייעודם המקורי, עיקר הניעתם אינה באמצעות כוח מכני, אלא באמצעות כוחו הפיזי של הרוכב עליהם. לפיכך, על הנתבעת 2 לפצות את עזבון המנוח ואת התלויים בו. עמדת המדינה, נתבעים 4-6, היא שיש לאמץ את עמדת היועץ המשפטי לממשלה ולפיה אופניים חשמליים אינם עונים על הגדרת "רכב מנועי" שכן הם אינם ממלאים אחר הדרישה של "רכב הנע בכוח מכני" ולכן החובה לפצות את התובעים מוטלת על הנתבעים 1 ו-2. לאחר שמיעת טענות הצדדים ציין בית המשפט המחוזי כי אופניים חשמליים הפכו למחזה שכיח בארץ, מספר הרוכבים הולך וגדל בקצב מהיר ובהתאם גם מספר תאונות הדרכים שבהן מעורבים הרוכבים. חרף האמור, עדיין קיימת עמימות בנוגע למעמד המשפטי של האופניים החשמליים. בית המשפט המחוזי ראה לנכון לאזכר מקרה שהכריע בו בית המשפט העליון בנוגע לשימוש

בקורקינט המונע בבניין. באותו מקרה נקבע כי הקורקינט עולה כדי כלי משחק לילדים ולכן אינו עונה על ההגדרה של "רכב מנועי" בחוק. עם זאת, בית המשפט המחוזי ציין כי במקרה הנדון מדובר באופניים חשמליים הנעים במהירות רבה באמצעות מנוע עזר חשמלי ואינם משמשים ככלי משחק לילדים, אלא למטרות תחבורה יבשתית. בית המשפט המחוזי הוסיף כי ההגדרה של "רכב מנועי" בחוק כללה בעבר "אופניים עם מנוע עזר", עד השינוי שנערך במסגרת תיקון מס' 5 לחוק. עם זאת, הרושם הוא כי כוונת המחוקק בתיקון זה לא הייתה להוציא את "האופניים עם מנוע העזר" מהגדרת המונח "רכב מנועי" אלא הם נשמטו מההגדרה בשל ריבוי שאינו נחוץ. כמו-כן, בשנת 2014 תוקנו תקנות התעבורה ונוספה הגדרת המונח "אופניים עם מנוע עזר" בפרק הפרשנות, והוספת סימן ב' שדן באופניים עם מנוע עזר. נקבע כי השימוש באופניים עם מנוע עזר מותר למי שמלאו לו 16 שנים. בית המשפט המחוזי ראה לנכון להתייחס גם להצעת חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים (תיקון-חובת ביטוח אופניים עם מנוע עזר), אשר מונחת בימים אלו על שולחן הכנסת ומטרתה להסדיר את מעמד האופניים החשמליים בחוק. בהצעה זו מוצע לתקן את סעיף 1 כדי שבהגדרת "רכב מנועי" או "רכב" יוספו המילים "אופניים עם מנוע עזר". לפי כל המובא לעיל, בית המשפט המחוזי קבע כי האופניים החשמליים עונים להגדרת רכב מנועי בחוק, ואין להתייחס למנוח כהולך רגל שנפגע מרכב. המשמעות היא, שעל המנוח היה לבטח את השימוש באופניים החשמליים ומשלא עשה כן אין באפשרותו לבוא בדרישות כלפי מבטחת הרכב הפוגע. בשלב זה התביעה נגד הנתבעים 1 ו-2 נדחתה. אחריות הנתבעים 3-6 טרם הוכרעה.

הערה: עד למועד כתיבת שורות אלה, לא ידוע אם הוגש ערעור לבית המשפט העליון.

* הכותב הינו שותף מייסד במשרד ג'ון גבע-הדר, עורכי דין ומגשרים

ORLANET

שומרת את הסוכנים - במרכז העניינים!

שוק הביטוח משתנה ואתם חייבים להיות:

<<< יותר מהירים <<< יותר מקצועיים ומדוייקים <<< יותר דיגיטליים

מערכת ORLANET תעניק לכם יתרון תחרותי מובהק ותחזק אתכם, הסוכנים, כציר מרכזי לקבלת ההצעה האולטימטיבית בשוק וכגורם המרכזי והעיקרי בקשר בין הלקוח לחברות הביטוח.

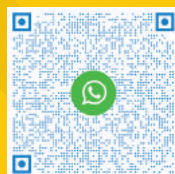
ב-ORLANET מבית אורלן סוכנות לביטוח תמצאו:

< יצירת הצעות מחיר ושליחתן ללקוח בצורה קלה ויעילה ב-SMS ו-EMAIL (כולל חתימה ידנית בסולרי)

< השוואת מחירים מדויקת on-line מכל חברות הביטוח ובתחומי ביטוח נרחבים

< הכל ממש בכף היד - זמינה מכל מחשב ומכל מכשיר סולרי

לפרטים נוספים התקשרו 050-2130020
או לשיחה בווצאפ סירקו את הקוד



ORLAN

אורלן סוכנות לביטוח (1994) בע"מ מקבוצת מגדל



שומרון
גורמי ביטוח



הראל
ביטוח ופיננסים



הכשרה
חברת לביטוח



הפניקס



זככל
ביטוח



מטרה
מבטחים



מגדל

ORLANET

מסייף עד בדר: עשור של תביעות נגד סוכנים

בחינה של עשרות רבות של פסקי דין שפורסמו בעשור האחרון מגלה כי בתי המשפט ממשיכים להטיל היקף חובות רחב יחסית על סוכן ביטוח גם בשלב המשא ומתן • בקרוב יצטרך בית המשפט העליון להכריע ולקבוע אם אכן יש מקום להציב גבול עליון לחובות ואחריות של הסוכן כלפי הלקוח

עשור לפסק דין סייף

ביום 21 בספטמבר 2009 ניתן פסק דין בעניין בהא סייף בבית המשפט העליון (רע"א 5695/06; "עניין סייף"). באותו המקרה נידונו סוגיית חובות הסוכן והמבטח כלפי המבוטח וגבולותיהן באופן כללי, ובהחלטה של עוולת הרשלנות על נסיבות אותו המקרה באופן ספציפי, ונקבע כי על מנת שלא תיקבע התרשלנות, על סוכן ביטוח ליידע את הלקוח בדבר פקיעת ביטוחו ולוודא כי הוא מבין את משמעותה. אם הלקוח לא פועל לחידוש ביטוחו אין לו להלין אלא על עצמו, ולכן, ובהיעדר חובת זהירות קונקרטיה, יסודות עוולת הרשלנות לא חלו באותו המקרה על הסוכן.

בית המשפט העליון סקר בעניין סייף את הקווים המנחים לקביעת חובו של סוכן הביטוח והחברה המבטחת בשלב המו"מ, וקבע כי הם כוללים, בין היתר, את המקרים שלהלן: (1) ככל שהשלב בו מצוי המו"מ מתקדם יותר - כך מתרחב היקף החובות; (2) מהות העניין הנבדק והאם מדובר בעניין המצריך מקצועיות בתחום הביטוח או שיש בו פערי מידע בין הלקוח לסוכן/למבטח; (3) מהם היחסים בין הסוכן/המבטח ללקוח, לרבות האם יש ביניהם יחסים קודמים ומהי מהותם; (4) מיהו מונע הנזק הזול יותר באותו עניין. מיומנותו, ניסיונו והתעסקותו של סוכן הביטוח בתחומו יכולים להוות נסיבות רלוונטיות בבחינה זו; (5) יש לשים לב לנוהג בין צדדים בשוק הביטוח שיכול לבסס הסתמכות סבירה של לקוח על הסוכן/המבטח באותו עניין. עוד נקבע כי אין המדובר ברשימה סגורה, ומאן שהרשימה מתפתחת עם השנים.

הסוכן כגורם מקצועי וכמונע הנזק הזול ביותר

בית המשפט הוסיף וקבע בפרשת סייף, כי מהיותו הגורם המקצועי ובעל המידע בתחום,



עוולת הרשלנות וחובות הזהירות של הסוכן

בעניין סייף נקבע בנוסף כי לסוכן חובת זהירות מושגית ללקוח, כמו גם חובת זהירות כלפי הבאים לנהל איתו מו"מ לצורך רכישת ביטוח, כאשר חובתו של הסוכן משתרעת גם על נזקים שייגרמו ללקוחות מנסיעה ללא כיסוי ביטוחי בשל מחדל או מעשה שלו. הסוכן יכול וצריך לצפות נזקים מסוג זה, ואולם נמצא כי באותו המקרה לא התקיימה חובת זהירות קונקרטיה, כאשר גם אם היתה יכולת צפייה פיזית של הנזק הרי שעל הסוכן אין חובה נורמטיבית לצפות אותו.

כאן המקום לציין כי באותו המקרה נקבע שהפגישה בין הסוכן למעבידים היתה בשלב ראשוני ביותר, ובין הצדדים לא היו קיימים קשרים מוקדמים, כאשר המעבידים היו מיוצגים

נדרש סוכן הביטוח בעת המו"מ להציג בפני הלקוח את מגוון האפשרויות המתאימות לבקשתו, לגלות לו כל מידע רלבנטי באשר לצורות ההתקשרות השונות, ולוודא שהכיסוי הביטוחי ראוי ומספיק לצרכיו. הסוכן מחויב להסביר ללקוח אודות תניות משמעותיות בפוליסת הביטוח ולמנוע מהמתקשר לבצע שגיאות שמשמעותן ביטול הפוליסה. לכן, על הסוכן להסביר ללקוח את ההבדל בין הביטוח שביקש למה שקיבל מחברת הביטוח, כאשר יחסיהם הקודמים של הצדדים מצדיקים את חיוב הסוכן והמבטח להעמיד את המבוטח על שינויים בנוסח פוליסה שגרתית. עוד נקבע כי קווים מנחים אלו מצדיקים את חיוב המבטח והסוכן ליידע את המבוטח בדבר מועד סיום הפוליסה המתקרב ובדבר כוונת המבטח שלא לחדש את הפוליסה, וזאת, בין היתר, כיוון שנמצא כי המבטח והסוכן הם מונעי הנזק הזולים ביותר.

בית המשפט את הגבול העליון שניתן לקבוע לחובותיו של הסוכן כלפי לקוחו. כמו כן, נקבע כי אין גם לומר על הסוכן שהוא "מונע הנזק" הזול ביותר מכיוון שכל שהיה על בני הזוג לעשות זה לברר בבנק את יתרת ההלוואה בעת ההיא באופן מדויק ובכך היה נמנע הנזק (ע"א 31998-01-19). על פסק דין זה הוגש ערעור ובית המשפט העליון יידרש להכריע בתיק ולקבוע האם אכן יש מקום להציב גבול עליון כפי שקבע בית המשפט המחוזי בכל הנוגע לחובות ואחריות של הסוכן כלפי הלקוח.

סיכום ומסקנות: הפנים לעשור הבא

אין ספק שהתביעות נגד סוכני הביטוח לא יפסקו בעשור הבא, ועם המשך הגדלת היקף תיק הביטוח בקרב הציבור הרחב, סביר להניח שמספרן אף יעלה. העשור האחרון התאפיין בניתוח נרחב של פרשת סייף ובהתאמתו לכל מקרה ומקרה. להבנת, וככל שבית המשפט העליון ימצא מקום לדון לגופו של עניין בערעור בדר, הרי שעתידי להתווסף רובד נוסף ומכריע בשאלת האחריות והחבות של הסוכנים, עם פוטנציאל גבוה לקביעת גבול עליון לאחריות. קביעה שכזו תעצב באופן שונה את הפסיקות שיתקבלו בעשור הבא בתביעות לרשלנות מקצועית נגד סוכני ביטוח.

* **הכותב הינו שותף במשרד עו"ד בן חיים, כהן, גאליס, ומתמחה בליטיגציה וביטוח**

סייף, והיא להטיל היקף חובות רחב יחסית על סוכן ביטוח גם בשלב המשא ומתן. ברוח זו חויבו מבטחות וסוכנים ברשלנות כלפי המבוטחים גם אם הודיעו על סיום הביטוח אך לא וידאו כי המבוטח אכן מודע למשמעות הדברים. בבדיקה נמצא כי נקבע במקרים שונים שהמבטח יכול ואף צריך לצפות שהמבוטח לא יבחר בידועין להותיר עצמו חשוף לסיכונים בהעדר ביטוח, כאשר הדברים נכונים שבעתיים בביטוח חובה ברכב מנועי שחוק מחייבו. ולכן, אפילו בהעדר תשובה מצד מבוטח לפנייתו של הסוכן, צריכה להידלק "נורה אדומה" מפני הסיכון העומד בפני המבוטח בהעדר ביטוח. על הסוכן לדעת ולהתריע באזני המבוטח מפני הסכנות האורבות בפניו כתוצאה מחריגה ממנהגו להיות מבוטח ברצף משך שנים.

מפרשת סייף לעניין בדר

לאחרונה נתקבל בבית המשפט המחוזי ערעור שהגיש סוכן ביטוח על פסק דין של בית משפט השלום ובו נקבע כי התרשל בכך שלא דרש מאלמנה ובעלה ז"ל דפי חשבון עדכניים מהבנק למשכנתאות על מנת לבחון אם הנתונים שמסרו יכסו את מלוא סילוק הלוואת המשכנתה, וכתוצאה מכך הופקה פוליסת ביטוח בחסר שלא כיסתה את היתרה לסילוק ההלוואה בפועל. בית המשפט המחוזי קיבל את הערעור והציב גבול עליון לחובות הסוכן, תוך שקבע, בין היתר, כי לא היה על הסוכן לדרוש ולחקור מעבר לנתונים שהציגו בפניו הלקוחות. בכך הציב

ע"י סוכן ביטוח ומבטח אחרים. כמו כן, אין מדובר בנושא שיש לגביו פערי מידע לטובת הסוכן או שנדרשת לגביו מקצועיות בתחום הביטוח, כמו גם כי מועד סיומו של הביטוח המקיף היה ידוע למעבידים ובוודאי גם משמעות העדר כיסוי ביטוחי.

יחד עם זאת נקבע כי אמנם יתכנו נסיבות שיקימו חובת זהירות קונקרטית, אך גם אם תיקבע חובה שכזו, אי אפשר לקבוע התרשלנות במקרה שבו לא דאג סוכן הביטוח לחידוש הביטוח של הלקוח בחברת הביטוח הקודמת שלו או בכל חברת ביטוח אחרת, כאשר נקבע כי על מנת שלא תיקבע התרשלנותו, על הסוכן ליידע את הלקוח בדבר פקיעת ביטוחו ולוודא כי הוא מבין את משמעות הדבר. אם מחליט לאחר מכן הלקוח שלא לפעול לחידוש ביטוחו אין לו להלין אלא על עצמו, כאשר באותו המקרה נקבע כי מאחר שלא התקיימה חובת זהירות קונקרטית, לא מתקיימים יסודות עוולת הרשלנות.

עשור של תביעות נגד סוכני ביטוח והמשך המגמה להטלת היקף חובות רחב יחסית

במשך השנים מאז פרסום פרשת סייף אוזכר וצוטט פסק דין זה בעשרות רבות של פסקי דין, תוך שהפרשה חצתה תחומים בעולם המשפט והשפיעה אף, בין היתר, על עולם ניירות הערך וקביעת מדיניות ותועלת כלכלית ללקוחות, כמו-גם כאשר בתי המשפט מממשים, הלכה למעשה, את המשך המגמה שנמצאה בעניין



האקדמיה הפרקטית לביטוח





**גם אתה יכול להצטרף להצלחה
בקורס הדיגיטלי ולהרוויח יותר!**

מכל מקום, בכל שעה, **קורס דיגיטלי** בביטוח אלמנטרי רכוש,
חביונות וביטוח עבודות קבלניות

מחיר מצחיק לימי הכנס ב-1,000 ₪ במקום 2,000 ₪

להצטרפות: 073-2603060 | erez@kedem-law.com

* המחיר לפני מע"מ



"מפצחי האגוזים" בעולמות הסייבר

פריצות סייבר הן האיום החדש על עולמות התוכן והמידע וחובה להיערך נכון אליהן • כניסתן של חברות הביטוח כשחקניות מרכזיות בתחום יאפשר להן לעצב את עולמות הסייבר ולייצר כלים ופתרונות עם סיכונים מחושבים

צבאיות, אשר לא אחת מתקדמות במספר שנים ממערכות אזרחיות. בהתאם, על חברות הביטוח לשקול לנהל גופי מודיעין או לשתף פעולה עם גופי מודיעין ומעקב שיאפשרו זיהוי מבעוד מועד של סיכונים פוטנציאליים בתחום הסייבר.

ונרחיב: בשונה ממלחמות צבאיות שדיני המלחמה המקומיים או הבינלאומיים חלים עליהן, עולם הסייבר מתנהג כמעט ללא חוקים. בכך דומה התקפת סייבר בעולם האזרחי למקרה ביטוח בלתי צפוי דוגמת רעידת אדמה בקנה מידה גדול או מתקפת טילים שמופעלת על ידי גורם לא רציונלי או, בהמשלה, דומה הדבר אף לאותו חייל בדיל שנלחם בעכברים אימתניים ואשר היווה השראה לסונטה של צ'יקובסקי "מפצחי האגוזים".

ונחדד: **האויב היום אינו גוליית האימתני ואינו מערכת מלחמה משוכללת.** האויב יכול להיות ילד בן 10 שבהפסקת האוכל שלו בבית ספר בקצה כדור הארץ משתעשע עם חבריו לספסל הלימודים איזה אתר אינטרנט ומאיוז מדינה "יפילו" באותו היום ומי יהיה הראשון להצליח לעשות זאת.

במציאות עם "אויבים" פוטנציאליים, ללא גבולות, בהיקף עצום וללא חוקים, רק מי שהיו בידי האמצעים הטכנולוגיים המהירים ביותר, המעודכנים ביותר ועם זאת כוח אדם איכותי וזמין שמבין את עולם הסייבר לשם התמודדות בזמן אמת עם התקפת סייבר - יוכל לנצל מציאות זו לתועלת רבה.

ככל שחברות הביטוח ישכילו להיערך מבעוד מועד לעתיד ולסיכונים הצפויים, כך יש סיכוי לא מבוטל שהיו חברות הביטוח "מפצחי האגוזים" בתחום הסייבר ויוכלו להציע פתרונות יצירתיים ואף להיות גורם משמעותי בעיצוב ובהשפעה על עולם הסייבר.

נותר אפוא רק לדמיין מה יהיו צילי הסונטה שתיכתב עבור מתקפות ההווה והעתיד.

* **הכותב הינו שותף במשרד ג'ון גבע-הדר ושות', עורכי דין ומגשרים**



לשם אחזור או שחזור, התייחסות מתאימה לסוגיית הסייבר בהסכמים מסחריים, במכירה או ברכישת פעילויות, העברת שליטה ואחריות לצדדים שלישיים, כתיבת נהלים ועוד.

אין המדובר בהמלצות בלבד אלא כמעט כורח מציאות. ימינו וזאת לא רק כדי לאפשר הערכת סיכונים איכותית לקרות מקרה ביטוח כדי לשמור על יציבות חברות הביטוח, אלא כדי להגן גם על אינטרסים פרטיים של חברות הביטוח, אשר מפרסומים רבים עולה כי הן משקיעות או מטמיעות מערכות דיגיטליות, בין היתר לשם צירוף מבוטחים ולמתן שירותים נלווים.

יתרונותיה של גישת ה"עיצוב לפרטיות", שאותה יש לאמץ לשיטתנו באמצעות חברות הביטוח לתחום הסייבר במובנו הרחב, הם במזעור סיכונים, זיהוי בעיות עתידיות והגדלת המודעות בקרב המבוטחים וגורמי תיווך, דוגמת סוכני ביטוח.

כך, כדי לאתר סיכונים בקרב מבוטחים פוטנציאליים, ראוי לחברות הביטוח להתמקד בפיתוח מערכות בדיקה שהיו בבעלותן או בשליטתן, עם יכולת לימוד מתחום הבינה המלאכותית ובאופן שמערכות ההגנה שבשירות חברות הביטוח ימודרו מגופים אזרחיים העוסקים בתחום הסייבר. זאת, כדי לייצר לחברות הביטוח עדיפות או בידול בתחום, בדומה לאופן שבו גופים צבאיים נוהגים ביחס למערכות הגנה

לאחר תקופה ממושכת שבה נשמעת מכיוון רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מנגינת "הדיגיטציה" ויחד עם כניסתם של אמצעים טכנולוגיים זירת הביטוח ככלי לניהול סיכונים או להפחתתם, נשאלת אפוא השאלה: מיהו הגורם היעיל ומהי הדרך הנכונה להתמודדות עם איומי סייבר שבכוחם לא רק להביא למקרי ביטוח בעלי היקף נזק עצום אלא לפגוע בתשתיות ובמנגנונים בשירות חברות הביטוח? האם די בהיצמדות לתקינה או להוראות דין שעניין אבטחת מידע, דוגמת תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017? והאם אין זו הזדמנות של ענף הביטוח להיות הגורם הדומיננטי להתמודדות עם סיכוני הסייבר?

בעולמות הסייבר, די בשחקן אחד כדי למוטט ארגונים גדולים ובהתאם, די לכאורה גם בשחקן אחד, מחונן ויצירתי מנגד, שילמד, יחקור, יפתח, במטרה להתמודד עם גורמי סיכון חדשים שמזמנת לנו הטכנולוגיה המתפתחת.

כפי שנפרט להלן, ראוי לשקול התמודדות עם סיכונים אלו בתחום האזרחי באמצעות גופים בשליטת חברות ביטוח ויתכן אף גוף משותף של חברות ביטוח (דוגמת איגוד חברות הביטוח) ורשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון או רשות הסייבר הלאומית, אשר פועלת בתאוצה לשם בניית מערך מקיף לטיפול בהתקפות סייבר אזרחיות.

לשם כך, ובדומה לרציונל העומד מאחורי הכללים האירופאיים (GDPR) "ל"עיצוב הפרטיות" (Privacy by Design), ההתייחסות לסיכוני סייבר צריכה להיעשות בכל שלבי ניהול הסיכונים גם כשמדובר בפתרון ביטוחי עבור מבוטחים תוך יצירת רשת בטחון הולמת באמצעות מבטחי משנה, גם ביצירת תשתית הגנה שתצמצם את הסיכונים מהתממשות מקרי ביטוח וגם כשמדובר בהגנה על מערכות המידע והמחשוב של חברות הביטוח. זאת, החל מבניית מערך כוח אדם מקצועי (ראו לדוגמה קול קורא של רשות הסייבר במועד כתיבת שורות אלו לשם גיוס סטודנטים מתחומי ההייטק לשורותיו), בניית מערכת לאחסון ולגיבוי מידע בהיקף גדול ובאופן שוטף, תכנון דרכי הגישה למידע



רוצה להרוויח מתחום צומח ומשגשג?

סוכנות וסוכנים יקרים!

בואו לגלות אוקינוס כחול, גדול ומרתק של תחום החביונות באמצעות סינדיקט הביטוח הענק - לויידס. באמצעות הפתרונות שלנו תחשפו למקצועות ותחומים פחות מוכרים, אשר מחפשים פתרונות ביטוח:

אחריות מקצועית וצד שלישי לטכנאי גז ולחברות גז < חביונות לחברות קנאביס < אחריות מקצועית לחוקרים פרטיים.
אחריות מקצועית וצד שלישי למדברים < חביונות לחברות כח אדם < חביונות לחברות להתקנת אמצעי כיבוי אש וספרינקלרים.
אחריות מקצועית ליועצי משכנתאות < אחריות מקצועית לשמאי ביטוח < אחריות מקצועית לממונה בטיחות.

אלו, על קצה המזלג התחומים שתוכלו למצוא עבורם פתרון ביטוחי בתחום החביונות, אצלנו!

מתאים לכם?

פנו אלי

יגאל סרי | מנכ"ל מחוץ לקופסא, סוכנות לביטוח בע"מ | igal@ootb.co.il

**Out
of
the
Box.**

מחוץ לקופסא

סוכנות לביטוח (2002) בע"מ



התנאים מחייבים

תנאי פוליסת הביטוח העסקית שעליהם חתמתם הם מחייבים • ללא עמידה בתנאים תמצאו את עצמכם ללא כיסוי ביטוחי, גם אם הנזק שנגרם לכם הוא במיליוני שקלים

פסיקת בית משפט השלום, פסקו בזה אחר זה לטובת חברת הביטוח. שלוש הערכאות פטרו את חברת הביטוח מתשלום של מיליון שקלים, והזכירו ללקוחות הביטוח שתנאי הפוליסה שעליהם חתמו מחייבים אותם.

מה אפשר ללמוד ממקרה זה?

מערכת המשפט מבקשת ליצור מערך של איזונים ולשמור על האיזון במקרה שהוא מופר. מהותו של ענף הביטוח היא זו: חברות הביטוח מוכנות לקחת על עצמן את הסיכונים של לקוחותיהן ולפצותם, אך הן מסכימות לכך בתנאים מסוימים, אשר מחייבים את המבוטחים. על לקוחות חברות הביטוח מוטלת האחריות להבין על מה הם חותמים, אחרת חברות הביטוח יוצבו בפני סיכונים שלא יוכלו לעמוד בהם.

מהות יסודית זאת קיבלה, כאמור, אשרור בשלוש ערכאות משפטיות. בחינה של ההתדיינות והמשא ומתן בין חברת הביטוח לבית העסק בכל הנוגע לקביעת תנאי הביטוח מגלה כי ככל הנראה בעלי העסק, עם כל ניסיונם בעסקים, לא התנהלו בצורה ראויה אל מול חברת הביטוח בדרישה להמתיק את התנאים או לפחות להבין את משמעות חתימתם על נספח התנאים לפוליסה.

יהיה בסדר? לא הפעם!

לסיכום, חשוב להתייחס ברצינות לתנאי הפוליסה ולהבין כי אי עמידה בהם עשויה להוביל לאבדן הכיסוי הביטוחי ולנזקים של מיליוני שקלים. וחשוב לא פחות - קחו יעוץ ביטוח על מנת להבין את תנאי הפוליסה ו/או לשנותם ולהתאימם למציאות העסקית שלכם.

* הכותב הינו יועץ ביטוח מוביל בתחום ביטוח כללי, רכוש וחבויות ובעלים של האקדמיה הפרקטית לביטוח

ולא ביצעו בדיקה פנימית. כלומר, לא קיימו את התנאי הרשום בפוליסה, שעליו חתמו במיוחד לאחר הפריצה הראשונה. יום למחרת הסתבר שאכן הייתה פריצה ונגרם לבית העסק נזק בהיקף של מיליון שקל. בית העסק הגיש תביעה נוספת נגד חברת הביטוח, אך הפעם זו סירבה לשלם את התביעה בטענה כי אחד מתנאי היסוד של הפוליסה הופר.

מה היו טענות בעלי בית העסק בתביעה השנייה?

הטענה העיקרית הראשונה של המבוטחים (בעלי בית העסק) הייתה כי לו היו מבינים את משמעות התנאי לא היו חותמים על הסכם הביטוח. הטענה השנייה שהעלו הייתה שקיום התנאי וביצוע הבדיקה הפנימית היו עלולים להעמיד אותם בסכנה. כלומר, הייתה עילה מוצדקת לא לעמוד באותו תנאי. בעלי העסק הסתמכו על פסק הדין של העליון ב"הלכת סלוצקי" (רע"א 3260/10 חתמי לוידיס נגד אליהו סלוצקי) משנת 2013, שקבע כי אין להתנות תנאי מיגון של העסק כתנאי להפעלת הכיסוי ביטוחי. כאמור, הם תבעו נזקים בסך מיליון שקל.

מה הייתה תשובת חברת הביטוח?

חברת הביטוח טענה כי המצב שונה. אכן, בפעם הראשונה היא כיסתה את הנזק אף שתנאי המיגון לא מולא כהלכה (או בכלל לא). אך היא הוסיפה כי ללא חתימת המבוטחים לאחר מכן על התחייבות מפורשת לעמוד בתנאי המדובר, היא לא הייתה מסכימה לספק להם הגנה ביטוחית כלל וכלל.

מה הייתה פסיקת בית המשפט?

טענת התובעים נדחתה שוב ושוב בשלוש ערכאות שונות. בית משפט השלום, ואחר כך גם המחוזי וגם העליון, שאליהם הוגשו ערעור על

מקרה אמיתי שקרה: בית עסק גדול רכש פוליסת ביטוח שכללה כיסוי למקרה של פריצה לעסק וגניבה. אחד מתנאי הפוליסה, שהוגדר בה מראש כתנאי "מהותי ומשמעותי", חייב את בעלי בית העסק לבצע בדיקה פנימית מיידיית של העסק בכל פעם שהאזעקה מופעלת. נוסח התנאי כפי שהופיע בפוליסה (עפ"י פס"ד שפורסם בבית משפט העליון רע"א 2000/17 בקשת רשות ערעור מיום 30.1.17 בע"א 9055-2-16) היה כדלהלן:

"על המבוטחים חלה חובה לבדוק את בית העסק בכל מקרה של אזעקה, וזאת על ידי מורשה פתיחה שיבצע בדיקה פיזית פנימית של בית העסק, בכל מקרה של קבלת קריאת פריצה מהמוקד".

רצה הגורל ובית העסק המדובר נפרץ. האזעקה הופעלה, אך לא נשלח אף אחד לבדוק את המקום - לא בדיקה פנימית ולא בדיקה חיצונית. בית העסק הגיש תביעה נגד חברת הביטוח וביקש להפעיל את הפוליסה ולכסות את הנזק שנגרם לו מהפריצה.

חברת הביטוח שילמה את התביעה, אף שביט העסק לא קיים את התנאי המדובר. עם זאת, דרשה החברה כי בעלי בית העסק יחתמו על התחייבות מפורשת לקיים את התנאי הרשום בפוליסה. חתימת הבעלים על התחייבותם להגיע לבדיקה פנימית של העסק בכל מקרה שבו האזעקה מופעלת הועמדה על ידי חברת הביטוח כתנאי להמשך הענקת הכיסוי הביטוחי בגין פריצה.

בעלי בית העסק חתמו על דרישה זו והכיסוי הביטוחי נמשך.

יצא המקרה ובאחד הלילות קיבלו בעלי בית העסק התראה נוספת באמצעות האזעקה. הם יצאו אמנם לבדוק מה קרה, אך ביצעו בדיקה חיצונית בלבד. לאחר שלא זיהו בבדיקה החיצונית משהו חשוד, הם חזרו כלעומת שבאו



חברת הסוכנים הגדולה בישראל מעניקה לך
גב חזק ✓ שירות אליפות - בדגש על רווח ✓

תמיד
כן.

רשת מוסכים
ושרותי דרך



הצטרפו עכשיו: *6448
www.shlomo.co.il



לתקן או לשלם? - זו השאלה!

בעת נזק לרכוש בדירה נטות לרוב חברות הביטוח לשלוח קבלנים מטעמן לתיקון הנזקים • אבל החוק מציין כי חובתה של חברת הביטוח לפצות בכסף



בשיחות רבות שלי עם סוכני ביטוח ובתיקים רבים שבה ועולה השאלה: האם במקרה של נזק לדירה על המבוטח להסכים לדרישה של חברת הביטוח לבצע בעצמה או על ידי קבלנים מטעמה תיקון בפועל של הנזק, או שמא זכותו של המבוטח לסרב, ולעמוד על זכותו לקבל תגמולי ביטוח, דהיינו תשלום של סכום כסף שעליו יוסכם או יחלט בהתאם לשיעור הנזק ולתקן את הנזקים באופן פרטי?

ביצוע השיקום על ידי קבלנים מטעם חברת הביטוח זול יותר לחברת הביטוח מאשר תשלום בפועל למבוטח. הפער בעלויות נובע מהסכמים שיש לחברות הביטוח עם קבלנים שונים, תעריפים מוזלים ושלל גורמים נוספים, ולעתים הפער בעלויות נובע מפער בהיקף העבודות, איכות העבודות ועוד. חברות הביטוח, אשר מנסות להקטין הוצאות ולהזיז עלויות, דורשות במקרים רבים כי תיקון הנזק יבוצע על ידי קבלנים מטעמן.

סעיף 1 לחוק נמצא בפרק א', שכותרתו הינה "הוראות לכל סוגי הביטוח".

להסכמת המבוטח ובתנאי שניתן לזהותם או להחליפם בתכשיטים זהים."

כלומר, החוק הוא חד משמעי ומחייב את חברת הביטוח לשלם כסף - ולא לדאוג לתיקון הנזקים!

מה גובר? חוק או תקנה?

בישראל, כמו במדינות רבות, קיימת פירמדה של נורמות, אשר קובעת את מדרג ההנחיות. חוק גובר על תקנה ונמצא מעליה בסדר החשיבות. לפנינו חוק אשר נקבע על ידי הכנסת, הרשות המחוקקת, ומולו תקנה. הפוליסה התקנית מוגדרת כתקנות, אשר נקבעו על ידי המפקח על הביטוח מתוקף סמכותו בהתאם לחוק הפיקוח על עסקי הביטוח.

במצב דברים זה, לעניות דעתי, אין הכרח להעלות נימוקים של איכות עבודה או ניסיון רע כאשר המבוטח עומד על זכותו לקבל פיצוי כספי ואינו מסכים לביצוע תיקון על ידי חברת ביטוח, ודי לנו אם נזכיר את שקובע החוק.

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

איך נראה הדיון בין המבוטח לחברת הביטוח? מבוטח אשר מנסה לחלוק על חברת הביטוח, או סוכן ביטוח אשר פועל בשמו של המבוטח, יחפש טיעונים לבסס את דרישתו לקבל מחברת הביטוח תשלום בכסף. הטיעונים אשר אני שומע בדרך כלל מתייחסים לניסיונות כושלים של חברת הביטוח למצוא את מקור הנזילה וכתוצאה מכך אבדן אמון של המבוטח בבעלי המקצוע מטעם חברת הביטוח; ניסיון רע קודם שיש למבוטח או לסוכן הביטוח עם קבלנים מטעם חברת הביטוח ועוד שלל טיעונים ברמה המעשית. חברת הביטוח, מצידה, עומדת על זכותה לבצע את השיקום בעצמה, תוך הפניה לפוליסה התקנית, אשר קובעת כאמור.

ומה אומר החוק?

חוק חוזה הביטוח קובע, כבר בסעיף הראשון לחוק, כי מהותו של חוזה ביטוח הינה: "חוזה ביטוח הוא חוזה בין מבטח לבין מבוטח המחייב את המבטח, תמורת דמי ביטוח, לשלם, בקרות מקרה הביטוח, תגמולי ביטוח למוטב."

על מה מבססות חברות הביטוח את דרישתן לבצע בפועל את השיקום?

ככלל, פוליסות לביטוח דירה כוללות סעיף אשר מקנה לחברת הביטוח את הזכות לבחור את דרך הפיצוי. בכל פוליסה נראה סעיף אשר קובע כי המבטח יוכל, לפי שיקול דעתו, לבחור אם לשלם את ערך האבדן או הנזק במזומן, או לתקן את הדירה ולהביא אותה למצב הדומה למצבה ערב קרות האבדן או הנזק. ניסוח זה מופיע גם בפוליסה התקנית לביטוח דירה ותכולתה, אשר קובעת, בפרק ג' סעיף 9, כך:

9. דרכי הפיצוי

המבטח יוכל, לפי שיקול דעתו, לבחור באחת או יותר מדרכי הפיצוי האלה:

- א. תשלום ערך האבדן או הנזק במזומן;
- ב. תיקון הדירה או התכולה שאבדו או ניזוקו והבאתן למצב הדומה למצבן ערב קרות האבדן או הנזק;
- ג. החלפת התכולה או חלקים ממנה או החלפת חלקים בדירה בפריטים מאותו סוג ואיכות של אלו שאבדו או ניזוקו, ולגבי תכשיטים, בכפוף

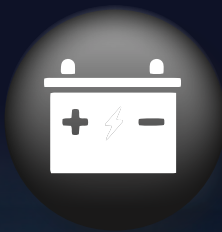
מהיום, זה פשוט וקל

שגריר

בקליק



כל השירותים בקליק אחד!



מצבר עד
הבית



שירות
גרירה וחילוץ



רכב חלופי



שירותי
פחחות וצבע



שגריר

לפרטים חייגו לקו הישיר לסוכני ביטוח 03-5578822
או שלחו מייל ל - shivuk_shagrir@shagrir.co.il



יגאל סורי

זמן לוידס

מבית קפה קטן לימאים על גדות התמזה הפכה לוידס לאימפרית ביטוח חובקת עולם • בתקופה האחרונה גילתה הפירמה מחדש את השוק הישראלי והיא מגדילה יותר ויותר את חלקה בו



החתם (BOX), לרוב בבניין הלוידס בלונדון. פעילותם של מבטחים זרים בארץ אסורה על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח. אולם לוידס יש מעמד מיוחד בארץ עוד מתקופת המנדט, והוא פועל על פי היתר מיוחד באמצעות "מורשי לוידס". בשנת 1952 נחתם הסכם בין נציגי לוידס למדינת ישראל הפוטר אותם מהוראות חוק פיקוח על עסקי ביטוח. ברוקרים וחתמים מובילים רואים בישראל יעד אסטרטגי ומגדילים את האינטראקציה מול מורשי לוידס בארץ. בישראל פועלים כיום מספר מורשי לוידס ובהם מספר קטן של Coverholders, שהם נציגים רשמיים של לוידס, אשר קיבלו אישור מחתמים ספציפיים לחיתום בתחומים ספציפיים ובתנאים ספציפיים שהוסכמו בין הצדדים מראש בעת הפקת הפוליסה על ידי Coverholder בישראל. ישנה חובה לציין בשם איזה חתם נחתמה הפוליסה ומה מספר הסינדיקט שלו. כאמור, לוידס הינה מעצמת ביטוח גדולה ומורכבת מסינדיקטים רבים. לכן, יש חשיבות רבה לרשום בשם מי הפוליסה מופקת ואיזה חתם עומד מאחוריה ומתחייב לשלם את מקרה הביטוח המכוסה בפוליסה. חשוב לציין שפוליסות המופקות בשם חתמי לוידס נתונות תחת פיקוח של המפקח על הביטוח בישראל וכן בפיקוח הנהלת לוידס העולמית. אף ששוק הביטוח בישראל קטן מאוד ביחס למפת הביטוח העולמית, הוא מושך עניין בקרב חתמים וברוקרים מלוידס והם רואים בו יעד

המפורסם לא הבין דבר וחצי דבר בביטוח ובסיכון וכל חלקו שלו היה בניהול בית הקפה ובהגשת משקאות טובים אשר משכו אליו את בעלי הממון. אחת מתביעות הביטוח הראשונות שרשומה בלוידס הייתה תגמול שהציע אדוארד לויד בעבור מידע על 5 שעונים, אשר לפי החשד נגנבו על ידי אלמוני, "ג'ון-דו", בעל שיער שחור מתולתל וחתחתים בפניו, ואשר נראה לבוש במעיל חום ישן וכובע לבד שחור לראשו. מאז ועד היום, במשך 331 שנים פעילה לוידס בתחום הביטוח העולמי. למעשה, לוידס אינה חברת ביטוח במובן המוכר לנו בארץ. לוידס היא תאגיד המאגד כ-80 עד 90 סינדיקטים (תלוי בתקופות), שכל אחד מהם נושא באחריות יחסית לשיעור השתתפות בכיסוי הביטוחי. כל סינדיקט מתמחה בתחומי ביטוח ספציפיים על סמך ניסיונו והוותק שלו. יש סינדיקטים המתמחים בנזקי סופות, בעוד אחרים מתמחים בתחום הספורט, רפואה, תעשייה, בתחום הימי, בתחומים החקלאיים ועוד ועוד. הפניה לסינדיקט נעשית באמצעות ברוקר. תפקידו של הברוקר הוא אמנם להיות מתווך בין הלקוח לחתם, אך אם נגדיר את תפקיד הברוקר כמתווך בלבד נחטא ליעודו של הברוקר. הברוקר למעשה הוא הגוף שאמון על הגשת החומר הנדרש לחתם באופן מסודר. לברוקר ידע והבנה רחבים ומקיפים מאוד בתחום הביטוח ובהבנת הסיכונים. נציג הברוקר מעביר את הבקשות לחתם והם נפגשים בשולחנו של נציג

מעבר לפעילויות של חברות הביטוח הישראליות, אנו עדים לפעילות בשטח של גוף ביטוח נוסף, גדול מאוד, בשם "לוידס". לוידס פעילה בארץ שנים רבות, עוד מימי המנדט הבריטי, ועיקר פעילותה בארץ הייתה בקרב גופים גדולים. בשנים אחרונות גדלה פעילותה באמצעות סוכנים, ולכן ראוי שנכיר גוף חשוב מאוד זה בנוף הביטוח העולמי והישראלי: הרשומות ההיסטוריות מדברות על אדם בשם אדוארד לויד, אשר בפברואר 1688 הפעיל בית קפה בבעלותו על גדת נהר התמזה. בית הקפה היווה מרכז מידע בתחום המשלוחים הימיים. את בית הקפה פקדו סוחרים, בעלי ממון, בעלי ספינות ורבי חובלים אשר נהנו מהמשקאות שהגישו להם. באי בית הקפה נהגו לנהל בשולחן השתייה את כל השיחות על עניינים שהטרידו אותם כגון נזקים ואבדן רכוש, שהתרחשו לפעמים עם טביעת הספינה או גניבות רכוש. בין באי הקפה עלתה מחשבה בדבר פיזור הנזק בין הסוחרים ובעלי הספינות. הם העלו רעיון לשלם לבעלי הממון פרמיית סיכון מתאמה, אשר תיאגר בקופה גדולה בבעלות בעלי הממון ותשמש מקור לפיצוי הספנים והסוחרים בעת הנזק לבעלי הרכוש הוצג שטר המתאר את הטובין וערכו הכספי, ובתחתית השטר חתמו בעלי הממון בזה אחר זה וציינו את שיעור חלקם בכיסוי השטר. לשטר זה קראו "פוליסה". בעלי הממון החותמים נקראו "LOYD'S UNDERWRITERS". המשעשע בסיפור הוא שאדוארד לויד

באמצעותנו פעילות ענפה בתחום החבויות מול חתמי לוידיס. תחום החבויות היה עד כה תחום נילוה לביטוחי האש ואילו כיום גילו סוכנים רבים שאפשר לשפר את תנאי הפוליסה ללקוח ואת מחירה בפיצול הכיסויים, לדוגמה: כיסויי אש בחברות ביטוח מקומיות ואילו את כיסויי החבויות עורכים באמצעות הלוידיס. במקרים רבים נותנת חלוקה זאת ערך מוסף לכיסוי ולמחיר הביטוח הכולל ללקוח. אנו עדים למגמה שעוברת על תחום ביטוחי העסקים והיא תפיסה הוליסטית ללקוח, בדומה למגמה שעברה בזמנו על התחום הפנסיוני. זאת בשל האפשרויות הרבות שעומדות בפני הסוכן ויכולת הבחירה עם כניסת מוצרי לוידיס.

* הכותב הינו מנכ"ל "מחוץ לקופסא"

נרתעים מלהעביר לבחינה בפני החתם כל בקשה לביטוח כשאנו מכינים את הסוכן ואת המבוטח לצפי פרמיה ומבקשים את אישורו להמשך הבדיקה.

בעבודתנו לצד נציגי חתמי לוידיס, **Cooper** בעלי ביינדרס בתחומי החבויות, אנו מסוגלים לתת מענה למקצועות ועיסוקים רבים עם חיתום במקום, בהתאם להרשאות שניתנו על ידי החתמים.

למרות קוטנו, שוק הביטוח הישראלי מאופיין בהיותו שוק מסודר ומקצועי ולכן הציפיה היא שהפעילות מול לוידיס תלך ותגדל, לצד הפעילות של חברות הביטוח הישראליות. בשנים האחרונות אנו עדים לגידול בפניות סוכנים שגילו אוקיאנוס כחול של תחומים שאפשר לבטח באמצעות הלוידיס וחלקם אף מרכזים

אסטרטגי. אנו עדים לתנועה גדלה והולכת של ביקורים בארץ של ברוקרים פעילים, אשר מגיעים ללמוד ולהתעדכן על המתרחש בשוק הישראלי. במקרים של פוליסות גדולות ומורכבות במיוחד הם מגיעים ארצה ונוכחים כאן בפועל.

גם בכנס אלמנטר הקרוב של הלשכה ינכחו מר **אדוארד אספניל**, סגן נשיא ושותף ב-**LOCKTON**, אחד הברוקרים הגדולים והמובילים בלוידיס, ראש מחלקת חבויות ואחראי על כל פעילות **LOCKTON** במזרח התיכון ומר **ויליאם שפלד בארון**, חתם הבינדר של **TMK (Tokio Marine Kiln)**, מהחתמים המובילים בעולם.

התפיסה הרווחת בלוידיס היא שהכל בר ביטוח וכפוף לחיתום נכון. בפעילותנו כאן בארץ אנו לא

Market PRO
עדיף

מחזקים את הקשר עם הלקוח

הטיפ החודשי

מחיר אטרקטיבי
160 ש"ח לחודש

ניוזלטר ממותג ממך הסוכן, הנשלח אל לקוחותיך כל חודש
מכיל מאמר שיווקי מתחום הביטוח והפיננסים

- ללא התחייבות**
עסקה מתגלגלת, ללא תקופת מינימום
- בחירה מרובה**
יכולת לבחור את תחום המאמר: פנסיוני / אלמנטר / חיים ובריאות
- חיזוק התדמית**
מסצב אותך כמסחה בתחום
- מיתוג**
הטיפ מסותג סוכן
- כלי שיווקי אפקטיבי**
כתוב בשפה שיווקית
- מקצועיות**
בקרה של ועדת היגוי מקצועית, המורכבת מבחירי הענף
- מנוף מכירת**
סידע הסניע את הלקוח לפעולה

www.Anet.co.il | info@Anet.co.il | 03-9076000 טל.

הכן רכבך לחורף

החורף כבר מעבר לפינה וכדאי כבר עכשיו לבדוק את כשירות מכוניתכם לקראת הגשמים והרוחות • דני בר, מנכ"ל דרכים, נותן טיפים יעילים להתנהלות ושמירה על הרכב (ועלינו) בחורף

שמרו על הצמיגים שלכם. צמיגים

הם דבר יקר וחשוב לאין שיעור עבור כל רכב. הקפידו לבדוק את שחיקתם: חריצים, יובש, שחיקה וקרעים יכולים לסכן אתכם וגם את הרכב. בדקו לחץ צמיגים, נראות ותקינות במוסך, במיוחד בחורף, כשהציבות על הכביש מעט מעורערת בשל הרטיבות.



שמן ומים. מתמרחים בקרם

גוף או ושותים הרבה תה? בדיוק כמוכם, בחורף גם הרכב שלכם צריך הזנה בנוזלים! הקפידו לבדוק את מערכת קירור המנוע וודאו שכמויות השמן ונוזל הקירור מספיקות. כשאין שמן, נוצרים התחממות וחיוך שיכולים במהירות ובקלות להזיק לרכבכם.



חשמל. חובה לבדוק את

המצבר משום שהשימוש בו מתפרס גם למגבים, חימום, אורות ועוד. הטמפרטורות הנמוכות בחורף משפיעות על המצבר ויש לבדוק אם בשל גשמים יש בו קורוזיה ואם קטביו מחוברים כמו שצריך.



נוסף על רשימה חשובה זו, האם יש משהו חשוב נוסף לציין?

בהחלט כן. אני מניח שכולם יודעים, אבל למי ששכח או לא שם לב, החל מאחד בנובמבר ועד 31 במרץ, חובה להדליק אורות גם ביום. ודאו שאתם אכן עושים זאת ולא שוכחים, כדי שיראו אתכם ולא תסכנו את עצמם ואת הנהגים והולכי הרגל שבכביש. יש לוודא שהאורות תקינים, שאם לא כן, להדליק אותם יהיה פחות יעיל... איך בודקים? פשוט מאוד: בדקו סביב הרכב שהפנסים נקיים והאורות עובדים. אם לא - גשו במהירות לתקנם. זה מציל חיים!

* הכותב הינו מנכ"ל דרכים שירותי דרך



מהו הטיפ החשוב ביותר לשמירה על הרכב בחורף?

קודם כל, שמרו מרחק. עוד לפני הרכב ולפני הכל - שמרו על עצמכם. מרחק גדול מהמכונית שמולכם מאריך את מרחק הבלימה ואני באמת חושב שזהו הדבר החשוב ביותר לשמור עליו. נוסף על כך, השתדלו לא לבלום בפתאומיות שלא לצורך, במיוחד אם הכביש חלק.

אילו טיפים חשובים יש למי שרוצה לוודא שרכבו שמור ובטוח, עכשיו כשמתחיל החורף ואיתו הגשמים והרוחות?

שמירה על הרכב בחורף היא עולם שלם ועלינו להיות מוכנים לכל תרחיש, במיוחד כשמזג האוויר מפתיע. הנה כמה דברים שאני ממליץ להקפיד עליהם בכל חורף:

נסיעה בגשם. כשנהגים בגשם

נדרשות תשומת לב וזהירות. הגשם אמנם מבורך אך הופך את הכביש לחלקלק ומסוכן כיוון שהוא מציף את כל הלכלוך והשמנים שהצטברו על הכביש. שימוש מרובה בבלמים או שחיקת צמיגים יכולים לסכן אתכם ואף לפגוע בשלמותו של הרכב.



מראות נקיות. כדי לשמור על רכב

נקי ותקין יש להקפיד על ניקוי המראות, במיוחד בזמן אוויר סוער (ואפילו בקיץ!). מראות נקיות מסייעות לטווח הראייה, לביטחון שלכם בכביש וגם שומרות על הרכב מלכלוכים מיותרים והזנחה.



נראות הרכב. בחורף, צבע הרכב

יכול להינזק מרוח ומים, אשר עלולים לייצר שריטות חדשות ו/או להעמיק שריטות קיימות. אלה עלולים לגרום נזק רב לצבע, שלא תמיד אפשר לתקן. כדי למנוע זאת, נקו את רכבכם והוסיפו ווקס. זה טוב לשיער, אך גם מעולה לרכב שלכם!



הקפידו להחליף מגבים. אחרי קיץ

כמו שלנו, לא פלא שהכל מתייבש, וגם המגבים. אז תעשו לעצמכם ולרכב שלכם טובה והחליפו אותם במגבים חדשים כדי לשמר את יעילותם ובטחונכם.



חנייה במקום מקורה. שימו לב

איפה אתם חונים! זה אמנם נשמע מוזר אבל זו עצה חשובה לשמירה על נראות הרכב ובטיחותו, כיוון שבחורף ישנה נטייה לשברון עצים וענפים ואלה יכולים למצוא את עצמם על גג הרכב שלכם או בתוך השמשה - וחבל...



בעידן של עודף רגולציה וטכנולוגיה מתקדמת - כדאי להישאר עם אצבע על הדופק
**זה הזמן לחסוך בעלויות, להגדיל הכנסות
 ולהקטין סיכונים לטווח הארוך**

גמא פיננסים מזמינה אותך להצטרף למשפחה!

אנו ממליצים לך להתאגד ולקבל מאיתנו את מלוא השירותים תחת קורת גג אחת בכל תחומי הביטוח, הפנסיה והפיננסים

מה אנחנו מציעים?

הסכמי עמלות הוגנים מול מגוון רחב של חברות ביטוח ובתי השקעות

סביבת עבודה מקצועית, טכנולוגית ומתקדמת ביותר

פריסה רחבה מול מיטב חברות הביטוח ובתי ההשקעות

אתר אינטרנט ואפליקציה מעודכנים 24/7, המשקפים את תיקם הביטוחי, הפנסיוני והפיננסי של הלקוחות והמעסיקים

שירות וטיפול בתביעות בכל תחומי הביטוח (חיים, בריאות ואלמנטרי)

מערך תפעול ותמיכה מקצועית בכל תחומי הביטוח: אלמנטרי, חיים, בריאות, פנסיוני ופיננסי

מענה אנושי 24/7

שליחת בקשות להר הביטוח והמסלוקה באמצעות בוט עם בינה מלאכותית וקבלת המידע במלואו במהירות שיא

אפשרות לבניית אתר אינטרנט אישי כחלק מאתר משרדנו

אנו מתחייבים להגינות, שקיפות, שירות ברמה הגבוהה ביותר ולמקצועיות מרבית

אני מזמין אותך לפגישה אישית ולא מחייבת ולשיחה על כוס קפה

dudi@gamafinansim.co.il | 050-5368629



ברוכים הבאים לעידן הידע

המגמה הרווחת בעולם היא של צמצום שירותי המתווך ומעבר לרכישה מקוונת • סוכן הביטוח העתידי חייב להפנים את התמורות במקצוע, לצמצם את תחום המוצרים ולהתמקד בשירותי ידע ויעוץ

הצווארון הלבן הקיימים בשוק. מצד אחד, לאור חוק השליחות, הרי שסוכן הביטוח ב-5 מקרים משמש למעשה כשלוחה של המבטחת: במו"מ לקראת כריתת חוזה הביטוח, בכריתת חוזה הביטוח, בחובת הגילוי, בקבלת דמי הביטוח ובקבלת הודעות מאת המבוטח. ואילו מצד שני, במסגרת אותם דיני שליחות, הסוכן חייב בנאמנות כלפי לקוחותיו, הימנעות מנאמנות כפולה, בגילוי מלא ללקוחו על כל ידיעה ומידע וכן חייב לתת לו דין וחשבון על פעולותיו ועוד. למעשה, עליו לשמש כשלוחו של הלקוח.

זהו ללא ספק מצב אבסורדי שאולי אף גובל בפיצול אישיות על כל המשתמע מכך. גם אם נניח בצד את המישור המשפטי המוזכר לעיל, הרי שבבסיסו, מבחינה היסטורית, עסק סוכן הביטוח בתיווך של מוצרים בין היצרנים לבין הלקוחות. סוכן הביטוח קיבל אסמכתה מהיצרנים לשמש כשלוחם ולהפיץ את מוצריהם: מוצרים כגון ביטוח רכב לדוגמה או ביטוח למקרה פטירה ועוד. בגין עסקאות התיווך אשר יצאו לפועל הוא קיבל תגמול, עמלה מהיצרן בלבד.

לצפות פני עתיד

ככל שאנו מתקדמים על ציר הזמן והדיגיטציה והטכנולוגיה מתפתחות בקצב מסחרר, יותר ויותר מוצרים, אשר בעבר היה נדרש לשם שיווקם סוכן ביטוח, מונגשים כיום ללקוחות בערוצי הפצה ישירים, עוקפי סוכן, ולמעשה, פעולת התיווך של הסוכן מתייתרת או מצטמצמת וכך גם עמלתו בהתאם. במציאות של היום וזו שתהיה בעתיד, בחלק מאותם מוצרים אשר בעבר נדרשה התערבותו של הסוכן כדי לשווקם, לא יהיה קיים עוד אותו צורך ולמעשה, התיווך במוצרים אלו אצל סוכני הביטוח ילך ויצטמצם. כך קרה וקורה גם אצל לא מעט בעלי מקצועות

הכנסה באופן אישי וללא כל עזרה או לבצע מלאכת הנהלת חשבונות לבדם. לעומתם, אחרים, והם הרוב, יזדקקו לשם הכנת אותו הדו"ח ממש לשירותיו של רואה חשבון, אשר יודע להביא את הידע שרכש ולהפוך אותו לדו"ח שנת, כפי שנדרש הלקוח להגיש. גם רו"ח עוסק בתיווך - תיווך של ידע.

אם נבדוק את פעילותם של בעלי מקצועות רבים, מכל סוג כמעט, נמצא כי הם כולם עוסקים בתיווך וזאת גם מבלי להכנס כרגע להגדרה חוקית של מהו מתווך. ישנם בעלי צווארון לבן אשר עוסקים בתיווך של ידע; אחרים עוסקים בתיווך של מוצרים. למשל: קמעונאי: הוא קונה מוצרים מסיטונאי, מייצר עסקה עם הלקוח שלו ומעביר לו מוצר בעבור תשלום מסוים, אשר מגלם את הפער שבין הרכישה מהסיטונאי והמכירה ללקוח.

פיצול האישיות של הסוכן

בהכללה אפשר אפוא לומר כי קיימים שני סוגים של מתווכים: מתווכים במוצרים ומתווכים בידע.

מעטים מאוד יודעים לעשות את שני הדברים ברמה שווה. סוכני הביטוח הם מאנשי המקצוע הבודדים שידעם לעשות זאת היטב. עם זאת, ניצבת לפנינו שאלה מהותית לגבי העתיד: על מה יש לשים את הדגש בתיווך העתידי: האם על המוצרים או על הידע?

חוק חוזה הביטוח וחוק הפיקוח על עסקי הביטוח מגדירים את סוכן הביטוח כמי שעוסק בתיווך ביטוחים. מנגד, פסיקות של בתי המשפט בשנים האחרונות רואות בסוכן הביטוח מעבר להיות מתווך גם שליח, נאמן של לקוחותיו, ועוד חובות אשר חלקם הם כלפי היצרנים, קרי המבטחים, וחלקם כלפי קהל הלקוחות, קרי המבוטחים. זהו מצב בעייתי מאוד ולא סימטרי ביחס ללא מעט מקצועות אחרים בתחום

למילה "מתווך", "Middle Man", יש איוו קונוטציה שלילית, משהו שלכאורה יש בו איוו זילות, ניצול סיטואציה ועשיית רווח על חשבון השני. אבל לא תמיד זה כך. למשל, כאשר מגיע מטעם הממשל האמריקני מתווך לנושא המזרח התיכון הוא מתקבל כאן בכבוד גדול. אבל כשמדובר, למשל, במתווך דירות, מיד עולה באפן של הבריות איוו ניחוח צחנה קל או ריח ביואשים ותחושה של פחיתות כבוד וניצול מצב לצורך הפקת רווח אישי (דרך אגב, כמה אלפי זוגות חייבים טובה למתווכים, אשר בזכותם מצאו את דירת חלומם וסייעו להם לסגור את העסקה לשביעות רצונם?).

מתי לא יזדקקו אנשים לשירותיהם של מתווכים? בדרך-כלל כאשר הם יודעים לבצע מטלה או פעילות כלשהי ואינם נזקקים לשירותיו של איש (או כך לפחות הם סבורים).

תלמיד א', הלומד לבחינות בגרות במתמטיקה יכול לעשות זאת בכוחות עצמו ואף להצליח, כי יש לו מספיק ידע וכישורים לכך. ואולם, מצד שני, תלמיד אחר נזקק לשירותיו של מורה עזר, המתווך בין הידע לבין "הלקוח" - מתווך הידע להעביר את הידע המקצועי מצד אחד לראשו והבנתו של התלמיד בצד השני. זוהי פעילות תיווך לכל דבר ועניין והיא מכבדת את בעליה ואת דורשיה כאחד.

ישנם אנשים אשר מסוגלים, בכוחות עצמם ועל בסיס ידע עצמי וכישורים נוספים, לכתוב לרשות כלשהי מכתב בעל טון או גוון משפטי/חוקי ולבסס בו את טיעוניהם כך שיהיו מקצועיים וראויים. אחרים, לעומת זאת, יזדקקו לשם כך לשירותיו של עורך-דין שזהו תחום עיסוקו. עורך הדין יודע לתווך בין הידע והנסיון שרכש לבין רצון הלקוח וצרכיו ולהפיק מהם את הדרישה או הטענה על גבי מכתב מסוגנן כנדרש. גם זוהי מלאכת תיווך לשמה - תיווך של ידע. ישנם אנשים שידעם להגיש דו"ח שנתי למס

והוא יבחר את המוצר המתאים לו ולכיסו והסוכן יזוכה בעמלה מינורית מהסיטונאי על המוצר שנרכש.

במקביל, יתפתחו מאוד תחום התיווך בידע, עטיפת הלקוח במעטפת ידע נרחבת ומקיפה מניהול הדירוג הפיננסי של הלקוח ועד יעוץ לפרישה, בניית קרנות הון עתידיות, משכנתאות רגילות והפוכות ועוד ועוד.

כולנו מתווכים, אבל בעולם מקוון, אשר מייתר חלק מפעילות מתווכי המוצרים בכל התחומים, המעבר מתיווך במוצרים לתיווך בידע הוא המפתח להמשך קיום סוכן הביטוח בעתיד ולאפשרות להתפרנס בכבוד.

*** הכותב הינו מנכ"ל משותף ב"ארנון את וינשטוק" סוכנות לביטוח 1989 בע"מ**

כל המשתמע מכך, כולל התגמול. אך כדי להגיע למצב זה עוד ארוכה הדרך ונדרשים פעולות ומהלכים רבים להכשיר את הקרקע.

המצב ברור לכל מי שמנתח את המציאות הקיימת ויודע לצפות את העתיד: התיווך במוצרים ילך ויקטן ואילו התיווך בידע ילך ויגבר. אין כל ספק כי בעתיד, אצל אלו שישכילו לבצע שינויים והערכות נכונה, נראה תהליכים מקבילים במספר מישורים: ייפתחו אתרים בבעלות הסוכנים, שאליהם יוכלו להיכנס הלקוחות ולרכוש מוצרים אשר נדרשים להם ביום-יום ובצורה קלה וידידותית, בדומה לאתרי מכירות מוצרים שונים מהארץ ומהעולם. המוצרים עצמם יהיו פשוטים מאוד ומובנים ולא יידרש תחכום יתר במכירתם. לרשות הלקוח יהיו סימולטורים פשוטים להשוואה

אחרים אשר עסקו בתיווך מוצרים. העלייה המתמדת בכל שנה ברחבי העולם במכירות מקוונות מלמדת על הכיוון הצפוי בהמשך וכדי לשרוד, הסיטונאים מוצאים נתיבים ישירים ללקוחות ומוותרים על תיוכם של הקמעונאים. גם בתחום הביטוח כך קורה.

לאור תופעה זו, המשקל בפעילות הסוכן צריך לעבור לתיווך בידע, תוך מתן נאמנות ללקוחותיו בלבד וקבלת תשלום מהם, ולא מחברת הביטוח. משקל זה יבוא על חשבון תיווך במוצרים. המוצרים ימשיכו אמנם להיות חלק מארגון הכלים שלו, אבל חלק שבמרוצת השנים ילך וידעך, ילך ויקטן ובהתאם, תקטן גם ההכנסה מתחום זה.

פיצול האישיות יעלם. חובת השליחות והנאמנות תהיה אך ורק אל מול הלקוחות על

קבלת פנים וקוקטייל חגיגי

נאומים וטקסי הוקרה:

משה ברקת, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון



פרס מפעל חיים וציון 50 שנות פעילות למר לוי יצחק, האוטוריטה של עולם השמאות הישראלי. על תרומתו רבת השנים לבנייה, התפתחות ועיצוב עולם שמאות הרכב וחקר שוק הנדל"ן



הכרזת נבחרי השנה של עדיף ועיתונאי הביטוח והפיננסים

ארוחת ערב חגיגית

מנחה הערב: מרום מור, אמן החושים הבינלאומי



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

עדיף
ביטוח | פנסיה | פיננסים

הוועידה ה-19

ערב גאלה

9 בדצמבר 2019 אווניו, קרית שדה התעופה | 18:00 - 21:45

מפגש הפסגה של תעשיית הביטוח והפיננסים
בהשתתפות נבחרי ציבור, בכירים במשק, אנשי אקדמיה וראשי הענף



הטמעה - זה כל הסוד

סוכני ביטוח רבים סופגים בכל שנה בהדרכות וסדנאות ידע יקר ערך לטובת מבוטחיהם • סוכנים מעטים בלבד מצליחים ליישם את הידע ולהפכו להכנסות • הטמעה נכונה היא הסוד להצלחה



אתם סוכנים חרוצים וסקרנים ולכן אתם מקפידים להבטיח את מקומכם בהדרכות ובסדנאות החשובות, שכמותן יש רבות בתחום הביטוח. בסדנאות אתם רושמים כל טיפ וכל עצה מהמרצים המומחים, מצלמים כמעט כל שקף שמוצג, מבקשים לקבל העתק מהמצגת, מתווכחים זה עם זה ומבטיחים לעצמכם שהפעם תיישמו את הנלמד ותובילו את הסוכנות שלכם לשיאים חדשים. אבל משום מה, זה פשוט לא קורה...

ידע הוא כוח. אבל... למי יש כוח?

ענף הביטוח הוא ענף מורכב במיוחד: התקנות הרגולטוריות משתנות לעיתים קרובות; מגוון המוצרים הביטוחיים מתווספים תדירות לסל המוצרים; קיים צורך בהתאמה אישית לצורכי המבוטח וכמובן, התחרות עזה - כל אלה מחייבים את סוכני הביטוח להישאר עם "אצבע על הדופק" ולהמשיך להתעדכן ללא הרף. לכן, אין זה מפתיע שהעמיתים שלכם ואתם משקיעים סכומים נכבדים בהדרכות ובסדנאות מעולות של חברות ביטוח ושל גופים נוספים בענף, והזדמנויות לא חסרות:

- הדרכות ביטוחי בריאות, המציגות בפניכם את השיפורים במוצרי הביטוח החדשים מול הישנים
- סיורים בבתי חולים להכרת טכנולוגיות רפואיות או תרופות חדשות שיש להן השלכות ביטוחיות
- הדרכות בתחום ביטוח הסייעוד והכוונות לייקר את המוצר ולהסירו מהמדפים באופן מדורג
- סדנאות היכרות עם מוצרים וטכנולוגיות לניהול מידע
- סדנאות ניהול זמן
- הדרכות העוסקות בגביית שכר טרחה מלקוחות וממעסיקים
- סדנאות בנושאים משיקים לענף הביטוח כגון פיננסים, ייעוץ פנסיוני והשקעות, שעשויים להוביל לשיתופי פעולה פוריים
- למרות שפע ההזדמנויות לצבור ידע וליישם אותו בפעילות השוטפת של סוכנות הביטוח,

תהליך מובנה שיאפשר לכם להטמיע את הידע שרכשתם ולהגיע לרווחיות שלא הכרתם. עושים זאת באמצעות תכניות ונהלי עבודה, מדדי רווחיות, הצבת יעדים, מערך בקרה, ישיבות שבועיות, אימוץ טכנולוגיות מתקדמות, ניהול יעיל של שכר הטרחה והריטיינרים, תפעול חיצוני לתביעות וחלופה אפשרית לרפרטניט/חתמת ועוד.

לסיכום

ניהול נכון של תוצרי הסדנאות וההדרכות ויישומם במתודולוגיית עבודה, החותרת למגע עם המבוטחים הרלוונטיים, יאפשרו להם ליהנות מפתרונות ביטוחיים עדכניים ומיטביים. כך תטפחו את המבוטחים שלכם לאורך זמן, תהפכו אותם מ"מחזיקי פוליסות" ללקוחות נאמנים ולשגרירים שלכם, תמקסמו את הפוטנציאל העסקי של הסוכנות ותיהנו מצמיחה עקבית לאורך זמן.

* **הכותב הינו יועץ ומלווה עסקי לסוכנויות ביטוח, לשעבר מפקח רכישה בחברות ביטוח, בעל ותק של 27 שנה**

רק סוכנים מעטים עושים את ה-"Extra Mile" ומטמיעים את השינויים בסוכנות שלהם הלכה למעשה.

מניסיוני, רוב הסוכנים מגיעים למשרד אחרי הדרכה שכזו, לובשים מיד את חליפת הכבאי ומתחילים לטפל בנושאים הבווערים. ומה עם השינוי המיוחל? נשאר לנצח במחברת או בלפטופ שלהם.

איך למנף סדנאות והדרכות להכנסות?

לכל שינוי ולכל עדכון שאליו נחשפתם בהדרכה שעברתם (כיסויים ביטוחיים חדשים, טכנולוגיות ותרופות חדשות ועוד) עשויה להיות משמעות קריטית עבור חלק מהמבוטחים שלכם. לכן, אם לא טרחתם לשתף את המבוטחים שלכם במידע שעשוי להשפיע על הכיסוי הביטוחי שלהם, על איכות חייהם ועל השקט הנפשי שלהם, מעלתם בתפקידכם.

לכן, מהיום, כשאתם חוזרים מהדרכה או מסדנה, אל תתנו לשגרת העבודה לנהל אתכם! הפכו מ"מתנהלים" למנהלים, אמצו שינוי בתפיסה הניהולית והארגונית שלכם והובילו

“

ביטוח עושים רק עם סוכן ביטוח

”

המנאורים שלנו

סמדר מנחם

ורד כשרי

ינוב צדוק

לימור קצב



*5676

kopellgroup.co.il



מסוכן ביטוח למנהל

כדי להצליח בטווח הארוך, סוכן הביטוח חייב להפרד מדפוס חשיבה והתנהלות מיושנים ולאמץ שיטות עבודה חדישות
● הפתרון: לעבור מעמדת סוכן הביטוח לעמדת המנהל

והתחדשות, הנאה ועניין, היכרות ותקשורת מקרבת.

ניהול לקוחות



לקוחות = כסף! לקוחות הם הבסיס של כל עסק, איך הופכים את הלקוחות שלנו ל"אוהדים"? איך רותמים אותם כשגרירים המעצימים אותנו? נבחר את הלקוחות שלנו בקפידה ונמייין אותם לפי קטגוריות. לא לראות את כולם כמקשה אחת.

לא כולם יקבלו את אותו השירות, לא כולם צריכים את אותו המענה. כדי שהלקוחות יהיו אוהדים עלינו לתת לכל אחד מהם מענה מקצועי ומדויק ולהכניס גם נשמה וחיוך לתוך השירות.

אפקט ה-WOW!



נדע להפתיע את הלקוחות שלנו בכל פעם מחדש ולתת משהו שהוא מעל ומעבר, משהו שלא ציפו לו. **שימור לקוחות:** פרגון, קשר אישי ומחויבות. הדגשת הערך המוסף שלך.

כיום, הדרך המהירה והקלה ביותר לניהול קשרי לקוחות מתבססת על נוכחות משמעותית ברשתות החברתיות. חשוב להתמיד לאורך זמן, לתת ערך עדכני וחדשני ולהניע לפעולה.

סוכני ביטוח שרוצים להביא את עצמם לרמה הבאה בראייה אסטרטגית ארוכת טווח נדרשים לפעול כאן ועכשיו: **משפרים מיומנויות ניהול, עוברים מעמדת סוכן הביטוח לעמדת המנהל.**

* הכותבת הינה יועצת לשכת סוכני הביטוח. מומחית בפיתוח צוותים ושיפור מיומנויות ניהול. יועצת ארגונית, מאמנת עסקית ואישית ומנחת סדנאות. מובילה אנשים וארגונים בדרך הבטוחה לשינוי ופריצת גבולות אישיים ועסקיים

ניהול עצמי



אתה הוא העסק והמשאב העיקרי שלך הוא אתה. כיצד תשמור עליו, תתחזק ותטפח אותו?

המציאות מציבה מכשולים: שחיקה, עומס, מתח, בלבול, כיבוי שריפות כדרך התנהלות - התעסקות יתר בדברים הקטנים שמסיטים אותך מדרך המלך. הפתרון: קבלת אחריות ופיתוח יכולת הניהול העצמי.

1. **אנרגיה גבוהה** - הצורך להטעין את עצמך כל הזמן:

- זמן לעצמי: רגע של חשיבה, תכנון, כתיבה
- פעילות גופנית: ספורט, תנועה
- השראה ולמידה: האזנה לפודקסט, סרטוני מוטיבציה והתפתחות אישית, קריאה וסדנאות.

2. **סדר וארגון** - ניהול סדר יום חכם ואפקטיבי כדי למצות את המשאבים העומדים לרשותך, אבחנה בין עיקר לטפל ובין חשוב לדחוף.

3. **תקשורת ויחסים** - פיתוח מערכות יחסים: חברים, משפחה ובניית סביבה חברתית ומקצועית מקדמת.

ניהול צוות



מנהלים רבים כבר מבינים כי המפתח להצלחה טמון ביכולת להעצים את הגורם האנושי.

מעורבות, מחויבות ותחושת שייכות: גיוס האנשים הנכונים, יצירת תמהיל אנושי מעצים, טיפוח ושימור עובדים.

בניית שגרות ניהול: ישיבות צוות, שיחות אישיות, משותף והערכה. כל אלה מעודדים הקשבה לעובד, פתיחות לדעות שונות.

עבודה מכוונת חזקות: מודעות ליכולות הייחודיות של כל עובד ומתן הזדמנויות להביאן לידי מימוש.

מטרות משותפות ברורות ומדידות: בניית תכנית עבודה, הגדרת תפקידים וממשקים ולוחות זמנים להשגתם.

גיבוש צוות: פעילויות המשלבות למידה

להפוך למנהל? זה נשמע אולי פשוט אבל זה לגמרי מסובך.

חשבו תחילה: איפה נמצא המיקוד שלכם? האם אתם סוכנים שגם עוסקים בניהול או מנהלים שגם עוסקים בביטוח?

ועוד שאלות למחשבה: לאן אנחנו שואפים להגיע? איך נגיע לשם? ומה, בסופו של דבר, כולם רוצים?

אנחנו רוצים שהסוכנות שלנו תהיה יעילה, מקצועית ורווחית יותר; שנהיה יותר יצירתיים וגמישים; שנדע לזהות את המגמות החדשות, להגיב אליהן בצורה נכונה ומהירה ולאמץ דרכי התנהלות משופרות ורלבנטיות.

מעטים המנהלים שנולדים עם כריזמה והילה שזוהרת סביבם.

מרבית המנהלים נדרשים לעבוד קשה - גם להגיע להישגים כלכליים וגם להניע אנשים. זו משימה לא פשוטה כלל וכלל.

המטרה: **סוכני ביטוח יעסקו בניהול**. 50% מזמנם יופנה לניהול - לא לתפעול אלא לפיתוח עסקי, טיפוח יוזמות, הנעת עובדים ומקום לצמיחה אישית.

ניהול הוא מקצוע. מחקרים מצביעים על קשר הדוק בין יכולות ניהול העסק לעלייה דרמטית בתפוקות.

באותם מחקרים, מנהלים ציינו בגילוי לב שאכן חסרות להם מיומנויות ניהול, מנהיגות והנעת עובדים.

הם ציינו כי לו היה בידיהם הידע הניהולי, היו חוסכים כסף ואנרגיה.

מנהלים שהקדישו זמן ללמידה של מיומנויות ניהול והטמעתן בצורה שיטתית ומקצועית בעסק שלהם שיפרו יעילות והכפילו את הרווחיות!

סוכן ביטוח מצליח הוא קודם כל מנהל!

מהם שלושת הגורמים שמזניקים אותך מעוד סוכן ביטוח למנהל מצליח?

כאשר המטרה היא לבלוט מעל המתחרים עליך להיות מנהל ואף מנהיג.

1. ניהול עצמי
2. ניהול צוות
3. ניהול לקוחות



POINTER
by PowerFleet®

POINTER מברכת את באי כנס אלמנטר 2019

by PowerFleet®

נשמח לראותכם בביתן פוינטר

POINTER המובילה הטכנולוגית בתחום האיתור, מיגון וניהול ציי רכב, לצד פתרונות 'רכב מקושר', דיאגנוסטיקה וIoT



IOT



רכב מקושר



דיאגנוסטיקה



ניהול ציי רכב



פתרונות מיגון



פתרונות איתור



POINTER
by PowerFleet®

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

העתיד שלך כחתם ראשי מתחיל במכללת עדיף

קורס חיתום רפואי בכיר

44 מפגשים מקצועיים המכשירים את הלומד לקבלת החלטות מושכלות ומקצועיות גם במקרים מורכבים וברמות חיתום גבוהות ✓

מרצים בכירים וותיקים מעולם הרפואה, החיתום, ניהול הסיכונים וביטוח ✓

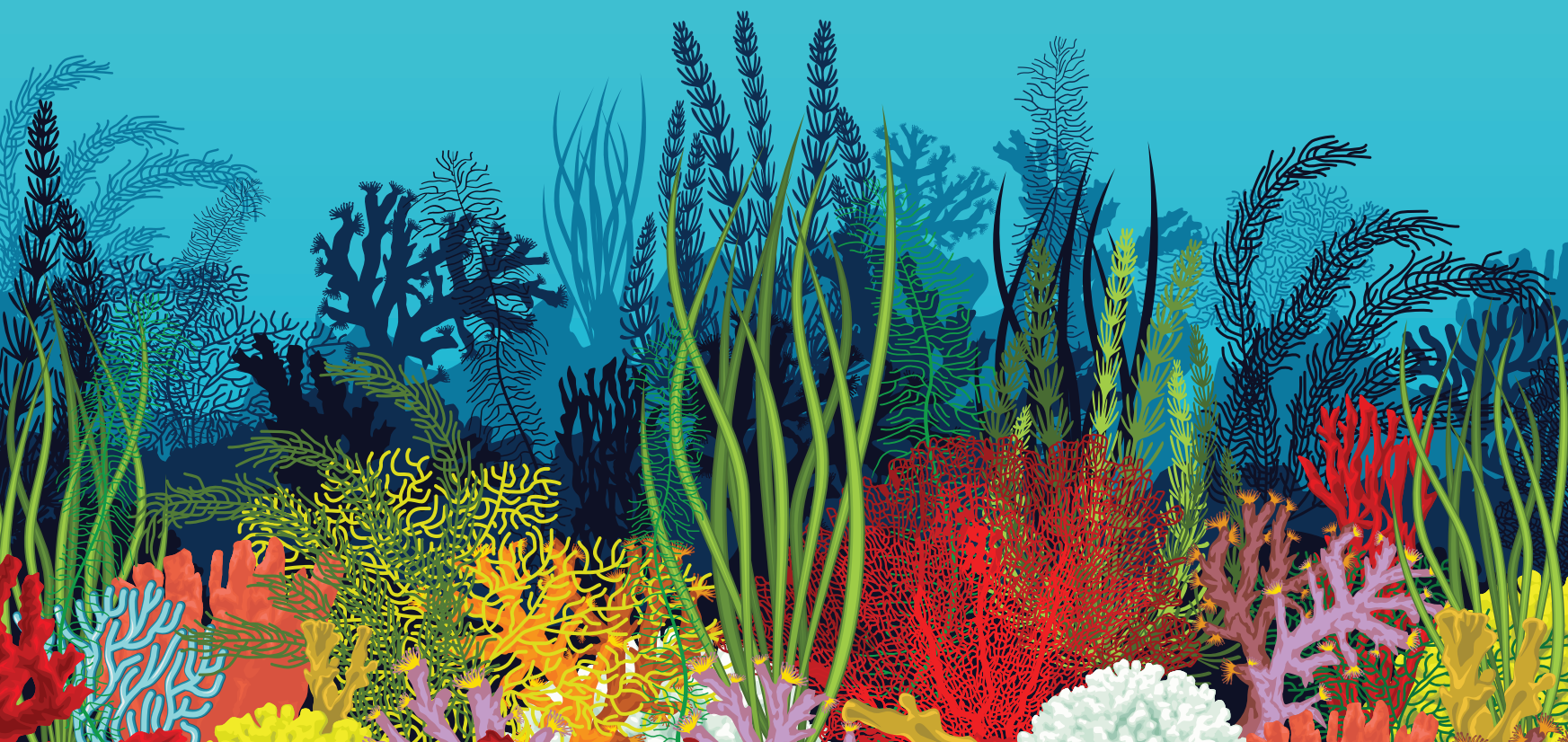
להרשמה התקשרו עוד היום, מספר מקומות מוגבל.

katrin@adif-college.co.il | דרך משה דיין 52 ת"א | 073-7966655

מכללת עדיף
כלים להצלחה

שלמה ביטוח

גם באילת. תמיד כן.



לא משנה אם אתם במשרד, בפגישה עם לקוח או אפילו בכנס באילת...
תמיד נעמיד לרשותכם את השירות, הכלים והטכנולוגיה על מנת להעניק ללקוחות
שלכם את השירות והפתרונות הטובים והמתקדמים ביותר. תמיד עם חיוך ותמיד כן.
מאחלים לכם כנס פורה, מעשיר ומוצלח.



יש דברים שאנחנו לא יודעים איך הסתדרנו בלעדיהם

הצטרפו למשפחת שומרה, לא תבינו איך לא עשיתם זאת קודם!

שומרה. לגדול בחברה טובה

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 תרומים 15 י-ם
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