

**RISK**

**SAFE**

## לא לוקחים סיכונים

ניהול הסיכונים הפך לפונקציה חשובה בעולם הביטוח של 2019, לא פחות מהשיווק או החיתום • חברות הביטוח, הסוכנים והרגולציה - כולם נערכים לבאות

### הזדמנויות חדשות

ביטוח לכלים דו-גלגליים, שימוש נרחב ברחפנים ושינויים בפוליסות המסורתיות מייצרים אתגרים, אך גם פותחים עולם של אפשרויות

### תביעה מהירה

הכניסה של הטכנולוגיה לעולם התביעות ושילוב הסוכנים לאורך ההליך צפוי לשפר באופן משמעותי את רמת השירות ללקוח

### רואים תוצאות

במשרד התחבורה מצהירים כי למערכות בטיחות השפעה חיובית על צמצום התאונות ונזקיהן. מה מגלים נתוני חברות הביטוח?

### ריאיון הוקרה

עו"ד רחל לויטן ועו"ד פגי שרון מלוות יותר מארבעה עשורים את עולם הביטוח. ריאיון מיוחד לרגל קבלת מגיני הוקרה על תרומתן לענף



## מהפיכת החיסכון בביטוח הרכב לנהג הצעיר ממשיכה! חדש!



הפוליסה מיועדת לנהגים צעירים בגילאי 17-23, בכפוף לכך שהרכב מבוטח ב"הפניקס" בביטוחי מקיף וחובה בענפים "הפניקס זהיר / רכב שני / רכבית". החבילה המצויינת לעיל מיועדת לרכב ששווי עד 100,000 ש"ח. פרסום זה הינו תמצית בלבד ותנאי ההצטרפות של המבוטח יהיו בהתאם לתנאי הפוליסה המלאים ובכפוף להליכי החיתום המקובלים בחברה.

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



מחפש פתרונות לחבויות?  
עובד קשה?  
**למה?**

כול הפתרונות בזמינות מיידית,  
ממתינים לך!

5 קורה בין השורות / רועי ויינברגר

7 השפעת מערכות בטיחות בכלי רכב על תאונות הדרכים / אילן פיש

## הוקרה מיוחדת

11 "מה שמדריך אותנו הוא מציאת הפתרון ההוגן, שיהיה מורה דרך לכל השוק"  
/ עו"ד רחל לויטן ועו"ד פגי שרון חוזרות להכרעות המרכזיות שקידמו ומספרות על פעילותן רבת השנים בעולם הביטוח

## ראיונות

16 "המשתנה העיקרי לקביעת המחיר הוא מאפייני הסיכון ולא ערוץ ההפצה"  
/ מוטי מור, סמנכ"ל בכיר, סגן מנהל החטיבה לביטוח כללי בהראל ביטוח ופיננסים

19 "השיח הישיר של הסוכנים עם מיישבי תביעות מזניק את רמת השירות"  
/ יוגב יוחנן, סמנכ"ל ומנהל תחום תביעות אלמנטרי במנורה מבטחים ביטוח

22 "אנחנו סומכים על סוכני הבית. הם משווקים ומוכרים מצוין, ונצמח איתם יחדיו"  
/ עו"ד ערן אופיר, ראש אגף אלמנטרי ותביעות בהכשרה

26 "פוליסות ביטוח רכב מבוססות שימוש הן צו העתיד"  
/ שחר שרצקי, סמנכ"ל, מנהל תחום ביטוח באיתוראן

## מאמרים

30 האם אנחנו באמת מוכנים לביטוח של מחר? / יהונתן שוורץ, אקטואר בהפניקס חברה לביטוח

32 "סכנות מרחפות" - הזדמנויות חדשות לסוכני הביטוח / עו"ד שלומי הדר

34 אשם תורם - אחריות בנזיקין ומה שביניהם / עו"ד עמיקם חרל"פ ועו"ד נחשון אגמון

36 תאונת דרכים וסיכון תחבורתי - מתי? / עו"ד מאורה טייטלר

38 לאחר 50 שנה: העליון ביטל את הלכת ידידיה / עו"ד שלומי קושניר

40 חוזר הסדרת כתבי שירות ואופן שיווקם עדיין לא יושם ברוב חברות הביטוח. האמנם?  
/ מיקי קופל, מנכ"ל קופל גרופ

43 שיווק פוליסות ביטוח בצורה מקצועית המתאימה לצרכי הלקוח ולא כמוצר מדף  
/ עו"ד ארז קדם

45 ביטוח דירה - מוצר רשות או חובה? / שחר רון (F.I.L.A.A)

47 סוכן הביטוח - מנהל או מנהיג? / גיליה משולם וגילי ראובני

## תוכן שיווקי

49 סוכן ביטוח - עקוב אחרי !! / לוי יצחק





## יחסים וסיכונים

מי שמבלה שעות רבות על הכביש ומאזין לתחנות הרדיו השונות, או לחלופין לא מנצל את הפסקות הפרסומות בטלוויזיה לפעולות שאינן, ובכך, צפייה בפרסומות, ודאי ישים לב לנפח הגדל והולך של פרסומים אודות מוצרי ביטוח. בחינה מדוקדקת יותר תגלה כי אותם פרסומים נוגעים כמעט ורק לביטוחים מסוימים - אלו הנקראים מוצרי קומודיטי. בעיקר ביטוחים לרכב, אולי קצת ביטוחי משכנתה ועוד פחות מהם ביטוחי דירה.

אם נתייחס אך ורק לשלב רכישת הפוליסה, הרי שמוצרים אלו פשוטים להבנה על ידי הלקוח ובגין חלקם אף מוטלת חובה לרכשם. לעומתם, מוצרים מורכבים יותר שנוגעים לפלחים גדולים יותר באוכלוסייה כמעט ולא זוכים ל'זמן מסך' על גבי כלי התקשורת להמונים.

ההבחנה הזו משקפת את מה שמתרחש בשטח. אותם מוצרי קומודיטי נרכשים יותר ויותר באמצעים טכנולוגיים ודיגיטליים. חלקים גדולים בציבור כבר רוצים להשתמש אך ורק בכלים האלו וכידוע אי אפשר להילחם בקדמה. אבל אפשר להשתמש בה וכבר ראינו לא מעט מיזמים המשלבים את הטכנולוגיה יחד עם המגע האישי. במקביל, אפשר לנצל את יצירת המגע הראשוני הזמין ואת קהל היעד שנחשף בהמוניו גם למוצרים מעולמות המשלימים את עולם הביטוח.

פצצת הריסקים שהוטלה לפני ימים אחדים שינתה את מוקד תשומת הלב, ולא מן הנמנע כי יש בה כדי להשליך על היחסים בין חברות הביטוח לסוכנים בעתיד. סוכני הביטוח קיבלו מהלומה מהפיקוח על הביטוח. חלקם האשימו בה את חברות הביטוח בניסיון לנצל הזדמנות ולקצץ להם בעמלות. אותן חברות שבחודשים האחרונים האשימו בעצמן את הפיקוח בניסיון לפגוע ברווחיות שלהן, ובניסיון להביא להפסקת שיווקם של מוצרים שונים, דוגמת ביטוח המנהלים.

מערכת היחסים בין חברות הביטוח לסוכני הביטוח ידעה בעבר עליות ומורדות. רק לאחרונה עלתה שוב לכותרות, וביתר שאת, סוגיית המכירות הישירות של החברות המסורתיות. מנגד, ראינו גם מיזמים המשלבים את הסוכנים במערך המכירות הישירות, וסוכנים אשר מקבלים חיזוק, כלכלי ותעסוקתי, בעיקר באלמנטר.

למרות העליות והירידות האלה, נראה כי סיום סוגיית ביטוחי החיים, כל סיום שלא יהיה, עשוי לספק הצצה כיצד ייראה ענף הביטוח בשנים הבאות. אם סוכני הביטוח יצליחו לשמור על רמת עמלות דומה לזו של היום, גם לאחר הארכה שנתנו החברות בימים האחרונים, תהיה בכך הצהרה. הן מצד הסוכנים עצמם על יכולתם להשפיע על עתידם, והן הצהרה מבחינת החברות, על כך שהן עדיין רואות בסוכנים את כלי ההפצה המרכזי גם בשנים הבאות.

לעומת זאת, אם בתום אותה ארכה של חודשיים או שלושה נראה צעדים בכיוון שונה, למשל הפחתה בעמלות כדי לכסות על הירידה ברווחיות, האמירה תהיה שונה לגמרי. והיא עשויה להשפיע גם על היחסים במוצרי ביטוח נוספים ואף על הענף כולו.

במקרה כזה, תקבל משנה תוקף החלוקה בין שני סוגי הסוכנים, שכבר קנתה לה אחיזה במקומות רבים בעולם. חלוקה בין הסוכן הקשור, ה-tide agent, שמשווק רק מוצרים של חברה אחת ומקבל ממנה את עמלתו, לבין הסוכן היועץ, זה שמקבל שכר טרחה מהלקוח, או זה שיקבל עמלה אחידה מכל היצרנים, כפי שכבר מייחסים למדיניות שרוצים לקדם בפיקוח על הביטוח.

באביב הקרוב, עם תום תקופת הארכה שנתנו החברות, יתכן שנקבל הצצה לאן פניו של ענף הביטוח.

**קריאה מהנה,**

**רועי ויינברגר,  
עורך ראשי**

פריצה ואחשבי העסק של האקווחות שלך  
היא כנראה רק עניין של זמן!

## חדש במגדל! מגדל סייבר לעסק

### הצע עוד היום ללקוחותיך ביטוח סייבר של מגדל לעסקים ומשרדים

- **כיסוי הגנה לבית העסק** הכולל כיסוי עלויות והוצאות ואובדן רווחים עקב אירוע אבטחת מידע וכיסוי בגין סחיטת סייבר.
- **כיסוי חבות המבוטח כלפי צד שלישי** הכולל כיסוי להפרת סודיות בנתונים אישיים וכיסוי חבות בגין תכני מדיה.
- **חיתום מהיר ודיגיטלי** חיתום הפוליסה מתבצע באופן דיגיטלי ומהיר, לאחר בדיקת רמת החשיפה של בית העסק למתקפות סייבר והגדרת הסיכון. גבולות האחריות והפרמיה, נקבעות בהתאם לרמת הסיכון שהתקבלה.
- **מוקד סייבר 24/7** המוקד מעניק תמיכה מקצועית לאורך כל האירוע (מוגבל ל - 72 שעות מהודעה על המקרה) ונותן פתרונות מקצועיים לכל הצרכים העולים בכל שלבי האירוע.
- **מגנים על העסק כל הזמן!** במהלך חיי הפוליסה תבוצע סריקה תקופתית של מערכות המחשוב של המבוטח לבחינת שינוי ברמת הסיכון אשר יקנה לו אינדיקציה על מידת פגיעות מערכות המיחשוב שלו.

לפרטים נוספים ניתן לפנות למנהלי השיווק במרחבים



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

# "למערכות בטיחות השפעה חיובית על צמצום התאונות ונזקיהן"

לנה גרשקוביץ, מנהלת תחום כלכלה במשרד התחבורה, מציינת במסמך שבוחן את השפעת מערכות בטיחות בכלי רכב: בשל ריבוי הגורמים להיסח דעת, מערכות סיוע לנהג מקבלות משנה חשיבות • נתוני חברות הביטוח: מערכת התרעת אי שמירת מרחק וסטייה מנתיב מפחיתה את ההסתברות לתאונה ב-19%, וב-30% בחומרת התאונה



נאָת אילן פיש, מערכת עדיף

בשנת 2018 נהרגו בתאונות דרכים במדינת ישראל 315 בני אדם. מספר זה מהווה ירידה של 49 הרוגים לעומת 2017 (364) - ירידה בשיעור של 13%. "נכון לרגע זה, נבלמה מגמת העלייה במספר ההרוגים, שנרשמה החל משנת 2013. ירידה זו באה לידי ביטוי גם בירידה של מספר ההרוגים למיליארד ק"מ נסועה", מסבירים ברשות הלאומית לבטיחות בדרכים. בהקשר לכך הנתונים מלמדים, כי בעשור האחרון חלה ירידה של 30% במספר ההרוגים, לעומת העשור הקודם. זאת, למרות שהנסועה בעשור האחרון גדלה ביותר מ-30%, לעומת התקופה המקבילה.

## תאונות דרכים - גורם התמותה ה-8 בעולם

"על פי ארגון הבריאות העולמי, תאונות הדרכים מדורגות במקום השמיני כגורם תמותה בעולם וכלי רכב בטוחים יכולים לשחק תפקיד קריטי במניעת תאונות דרכים ולהפחית את הסבירות לפציעה חמורה של משתמשי הדרך", מסבירה לנה גרשקוביץ, מנהלת תחום כלכלה במשרד התחבורה, במסמך שכתבה בנושא תאונות דרכים.

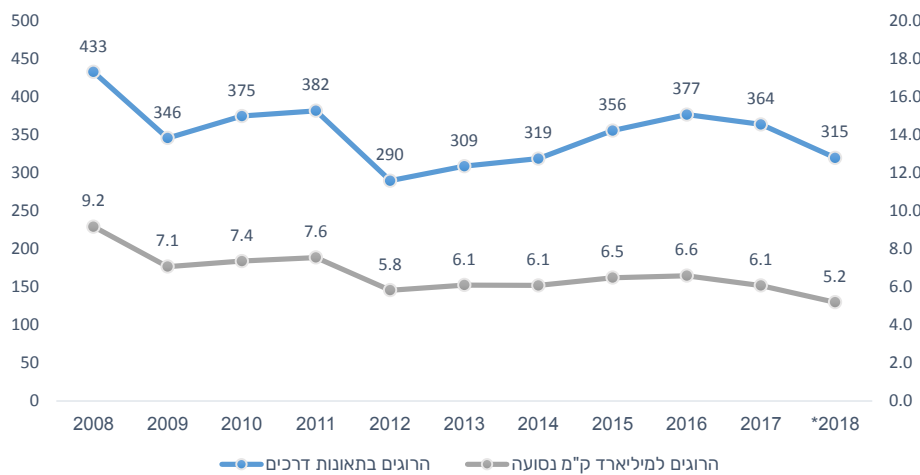
לדבריה, "כיום קיימות מספר תקנות של האו"ם על בטיחות הרכב, המיושמות בפס הייצור של הרכב וכוללות בין היתר דרישה ליצרני הרכב לעמוד בבטיחות בחזית הרכב וההשפעה הצדדית (כגון סטייה מנתיב). ללא סטנדרטים בסיסיים אלה, הסיכון לתאונות דרכים - הן לאלה הנמצאים ברכב והן לאלה מחוץ לרכב- גדל במידה ניכרת".

מקובל לחלק את הגורמים לתאונות דרכים ל-3 קבוצות: גורמים הקשורים בתשתית, גורמים הקשורים ברכב ותחזוקתו וגורמי אנוש. "ניתוח של הגורמים לתאונות, מראה כי באופן עקבי הגורם המשמעותי מבין השלושה שתוארו, הוא הגורם האנושי היה והינו עדיין הגורם המשמעותי ביותר בהתרחשותן של תאונות הדרכים ולפי כך דפוס הנהיגה של הנהג והיכולת השפעה עליה יכולה לחולל מהפך של ממש בנושא תאונות הדרכים".

גרשקוביץ מסבירה: "תנועה במהירות גבוהה ממהירות ריצה או הליכה איננה טבעית לאדם, וכרוכה בסיכון, והנהיגה בפרט, הינה משימה תובענית המתרחשת בסביבה מורכבת ולכן דורשת תהליכים קוגניטיביים ומוטוריים מורכבים, ובכללם: הפעלת הרכב, הפניית קשב לסביבה, זיהוי אלמנטים המחייבים תגובה, קבלת החלטות במגבלות זמן קשות והתנהגות בהתאם. נכון להיום, מדינת ישראל הינה בין המדינות הצפופות ביותר מבחינת כמות כלי רכב לכל קילומטר כביש, הגידול המהיר ברמת המינוע ופיגור בפיתוח תשתיות להסעה המונית מביאים לכך שחלק הולך וגדל מהנסיעות מתבצע בתנאים של גודש, הנסיעות מתארכות והנהגים מאבדים ריכוז - במיוחד בשל ריבוי הגורמים להיסח דעת. במצב זה מערכות סיוע לנהג מקבלות משנה חשיבות".

נציין, כי כיום פועלות מספר חברות בשוק הישראלי בתחום מערכות בטיחות לרכב, בהן אייואקס ומובילאיי.

הרוגים בתאונות דרכים והרוגים למיליארד ק"מ נסועה (2008-2017)



מקור: הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים

\*נתוני נסועה 2018 מבוססים ע"פ אומדן

## ההטבה הגדילה משמעותית את כמות כלי הרכב עם מערכות בטיחות

כלי הרכב החדשים שעולים על כבישי ישראל, מצוידים במערכות התרעה ובטיחות שהוכיחו את יעילותן בהפחתת מספר התאונות ובעוצמתן. משרד התחבורה מעודד התקנת מערכות כאלו ברכבים באמצעות תמריץ כספי. מדובר בנוהל המאפשר לבעל רכב משומש אשר יתקין ברכבו מערכת בטיחות הכוללת בתקנה, לקבל החזר כספי של 1,500 שקלים כהנחה באגרת הרישוי השנתית (בפרישה ל-3 שנים). לכך מצטרפות הנחות אשר יצרני המערכות התחייבו להעניק לנהגי ישראל, והנחה נוספת אשר ניתנת בחלק מחברות הביטוח.

למעשה, החל מסוף שנת 2013 מדינת ישראל מעניקה הטבת מס לרוכשים רכב בו מותקנות מערכות בטיחות, זאת על מנת לעודד ייבוא ורכישה של כלי רכב מאובזרים ובטיחותיים יותר, לעורר את מודעות הציבור לנושא ולהפחית את מספר תאונות הדרכים.

המשך בעמוד הבא <<<



"בשנים האחרונות גדלה בצורה משמעותית שכיחות ההתקנה של מערכות בטיחות, בארץ ובעולם. מטרתן של מערכות אלו, לסייע לנהג בהבנת הסיטואציה, ולעיתים אף בפעולות הנדרשות כדי להתמודד עמה. כיום רוב המערכות מותקנות בהתקנה מקורית בפס הייצור של יצרני הרכב, אך מספר המערכות המותקנות על ידי מתקין מקומי כמוצר aftermarket הולך וגדל בשנים האחרונות", מציינת גרשקוביץ ומדגישה: "הנהגת ההטבה הגדילה משמעותית את כמות כלי הרכב בהם מותקנות מערכות בטיחות".

### פחות תאונות של אובדן גמור

"למערכות בטיחות השפעה חיובית על צמצום התאונות ונזקיהן", קובעת גרשקוביץ. על פי הנתונים ממאגר המידע של חברות הביטוח בישראל על שנת 2015, ההשפעה העצמאית (כלומר בניקוי ההשפעה של משתנים נוספים כמו גיל הנהג או גיל הרכב) של התקנת מערכת בטיחות מסוג התרעה אי שמירת מרחק וסטייה מנתיב היא של הפחות ההסתברות לתאונה ב-19%, וכן בהפחתה של 30% בעלות הסיכון.

אחת המסקנות שעולות מתוך הדוחות של שנת 2016 של חברות הביטוח היא, כי כמות כלי הרכב לכלל 1,000 תושבים עולה מידי שנה והיה מצופה כי תהיה עלייה מתאימה בכמות התביעות, אולם בפועל נרשמה ירידה בשכיחות התביעות, דבר אשר יכול להיות מוסבר בעובדה שמידי שנה תמהיל כלי הרכב עם מערכות בטיחות המונעות תאונות עולה. בשנת 2016 הייתה הפחתת ההסתברות לתאונה כ-21%.

בנוסף, ממחקר שנעשה על ידי הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים בשנת 2015, ניתן לראות כי מהמחקרים השונים שנבחנו שם עולה כי למערכת סטייה מנתיב פוטנציאל להפחית את מספר התאונות.

בהקשר לכך מציינת גרשקוביץ כי גם מסקירה של רשות המסים של שנת 2016, עולה החשיבות של מערכות הבטיחות המתקדמות. על פי רשות המסים, מספר התאונות שהביאו לאובדן גמור של רכב ירדו ככל שמדובר ברכב עם רמת אבזור בטיחותי גבוהה יותר. "בדיקת שיעורי הרכב שעברו אובדן גמור, בחלוקה לקטגוריות לפי הימצאותן של מערכות בטיחות פרטניות, בהן: ניטור מרחק מלפנים, התרעה בפני סטייה מנתיב, חיישן לחץ צמיגים, זיהוי כלי רכב בשטח 'מת' ובקרת שיוט אדפטיבית, מראה כי קיומן של כל אחת מהמערכות היה מזוהה, במידה זו או אחרת, עם הפחתת כמות התאונות".

מתחילת שנת 2018 ועד היום ישנה עלייה נוספת משמעותית בכלל מערכות הבטיחות המורכבות בכלי הרכב. בעקבות חיוב של מערכת סטייה מנתיב ומערכת שמירת מרחק מלפנים, דווח ששיעור החדירה עומד על כ-100% כמצופה, כאשר רק כ-50% מהתקנות כמאור הינן התקנות מקומיות. בנוסף, במערכות אקטיביות כגון בקרת שיוט אדפטיבית ובלימה אוטומטית בעת חירום, אשר נמצאות בחדירה של כ-30% ושל כ-60% בהתאמה.

1-9 2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	
226,482	285,217	288,463	250,169	235,220	204,291	196,328	כמות כלי הרכב שנרשמו
*98.9%	76.0%	52.0%	24.3%	11.3%	0.3%	0.1%	מערכת בקרת סטייה מנתיב
50.2%	46.1%	39.2%	20.8%	9.4%	0.0%	0.0%	מזה: התקנה מקומית
99.0%	78.4%	53.8%	25.2%	11.2%	0.8%	0.5%	מערכת ניטור מרחק מהרכב לפנים
45.0%	43.6%	39.2%	20.8%	9.4%	0.0%	0.0%	מזה: התקנה מקומית
13.9%	6.9%	3.4%	2.2%	1.0%	0.6%	0.3%	מערכת זיהוי רכב בשטח "מת"
29.0%	11.4%	1.9%	0.9%	0.7%	0.3%	0.6%	בקרת שיוט אדפטיבית
84.8%	59.9%	45.0%	21.6%	9.7%	0.0%	0.0%	מערכת לזיהוי הולכי רגל
50.3%	46.0%	39.2%	20.8%	9.4%	0.0%	0.0%	מזה: התקנה מקומית
66.1%	44.8%	23.2%	21.5%	19.7%	12.1%	3.9%	מצלמות רברס
92.4%	91.1%	92.8%	86.7%	50.2%	23.5%	15.7%	חיישני לחץ צמיגים
55.0%	56.5%	54.0%	47.8%	46.9%	36.3%	25.6%	חיישני חגורות בטיחות
59.5%	38.5%	17.7%	5.9%	1.2%			בלימה אוטומטית בעת חירום
29.8%	21.0%	10.3%	2.9%	2.2%			שליטה חכמה באורות גבוהים
68.2%	55.2%	32.4%	0.8%	0.1%			זיהוי תמרורי תנועה

מקור: משרד התחבורה

המשך בעמוד הבא <<<

### שיעור כלי הרכב החדשים שהותקנו בהם מערכות בטיחות הנפוצות ביותר

שנה	מס' כלי רכב שעלו על הכביש	מס' כלי הרכב שעלו על הכביש עם מערכת בטיחות*	שיעור %
2010	214,175	1	0%
2011	221,827	14	0%
2012	203,248	30	0%
2013	225,677	372	0.2%
2014	248,801	24,328	10%
2015	260,664	56,765	22%
2016	294,815	142,627	48%
2017	182,204	118,451	65%
סה"כ	1,851,411	342,588	19%

\* התרעה על אי שמירת מרחק והתרעה על סטייה מנתיב מקור: משרד התחבורה

הטבלה מצביעה על גידול משמעותי בשיעור החדירה של מערכות הבטיחות לכלי הרכב. כיום, בכ-12% מסך כל כלי הרכב הפרטיים כבר מותקנת מערכת בטיחות. בנוסף, בעקבות תקנה של משרד התחבורה, שנכנסה לתוקף בנובמבר 2016, מחויבים משאיות ואוטובוסים שיוצרו משנת 2012 ואילך בהתקנת מערכות בטיחות, כך ששיעור החדירה של מערכות אלו בכלל צי הרכבים בישראל גדול אף יותר. כמו כן, מפעיל המשרד התחבורה תמריץ להתקנת מערכות בטיחות בכלי רכב משומשים.

תקן חובה החל משנת 2020

כתוצאה מהתועלות שבמערכות המותקנות בכלי הרכב, קבע האיחוד האירופי שמערכות בטיחות מתקדמות יהיו חובה על פי תקן החל משנת 2020, ואילו משרד התחבורה האמריקאי מתכוון לחייב חובה דומה החל מ-2022. גרשקוביץ: "מאחר והתקינה בישראל מותאמת בכל מקרה לתקינה האירופית, ובמידה מסוימת גם לאמריקאית, תחול חובת ההתקנה בישראל מ-2020. לאור התועלות, והמגמה להגדיל את שיעור החדירה של מערכות הבטיחות במגוון אפיקים, חייב המשרד כדרישת חובה את קיום מערכות ניטור מרחק והתרעה מפני סטייה מנתבי בכלי רכב פרטים ומסחריים עד 3.5 טון".

גרשקוביץ מציינת, כי זאת לא הפעם הראשונה בה שר תחבורה מחייב יבואני רכב בהצמדת מערכת בטיחות למכונות שהם מייבאים. כך למשל ב-2007 חויבו כל המכוניות שהגיעו לישראל מ-2010 לכלול מערכת ESP (מערכת בקרת יציבות ברכב) וזאת לפני שחובה זאת נכנסה במדינות אירופה.

ב-1 בינואר 2018 נכנס לתוקפו נוהל מעודכן של מערכות בטיחות לכלי רכב חדשים. בנוהל ניתנה עדיפות למערכות אקטיביות של יצרן הרכב כגון מערכת סטייה מנתבי אקטיבית וכן מערכת בלימה אוטומטית, מערכת בקרת שיוט אדפטיבית קיבלה ניקוד נוסף, כל זה בנוסף לניקוד הניתן עבור המערכות הרגילות.

בשנים 2019-2020, כוונת המשרד לבצע מעבר הדרגתי למערכות אקטיביות, ובשנת 2020 יינתנו תמריצים למערכות בטיחות מובנות בלבד, קרי, לא תאושר יותר התקנה מקומית בידי יבואן הרכב.

JEWELERS BLOCK ביטוח לתכשיטים וחפצי אומנות פוליסת כל הסיכונים



סוכן - יש לנו פתרון בשבילך!

תוכנית ייחודית ואטרקטיבית במיוחד, המותאמת לחנויות תכשיטים, שעונים ולחפצי אומנות בגלריות, תערוכות, אוספים פרטיים ומוזיאונים. כיסוי המגן מפני כל אובדן או נזק פיזי, תאונתי, מקרי ובלתי צפוי (למעט מספר סיכונים מפורטים) בישראל וברחבי העולם.



אש, פריצה, נזקי כל הסיכונים



כיסוי בגין רעידת אדמה



כיסוי להעברת, משלוחים ותערוכות



שיפוי בגין הוצאות להקטנת נזק (שחזור פריט)



הגנה בפני הליכים משפטיים נגד המבוטח



מתן זכות לרכישת רכוש שהושב לחברה לאחר נזק

הסיבות לירידה במספר ההרוגים ב-2018

המדען הראשי של משרד התחבורה, ד"ר שי סופר, מייחס את הירידה הכללית במספר ההרוגים ב-2018 לעומת 2017 לשתי סיבות עיקריות: הראשונה היא השיפור המשמעותי שחל בתשתיות התחבורה בישראל, ובכלל זה הקמתם של מחלפים וגשרים, הפרדות מפלסיות וטיפול במוקדי סיכון. מהנתונים עולה בכל המקומות בהם בוטלו מוקדי הסיכון נרשמה ירידה של עשרות אחוזים במספר ההרוגים בתאונות.

הסיבה המרכזית השנייה לירידה במספר ההרוגים בתאונות הדרכים היא הטמעתן של מערכות בטיחות מציליות חיים במאות אלפי כלי רכב בישראל.

לדברי ד"ר סופר, בהתייחסותו בחודש שעבר לנתונים על תאונות הדרכים ב-2018, התנהגות הנהג היא הגורם המשמעותי ביותר בהתרחשותן של תאונות הדרכים. לדבריו, דפוס הנהיגה של הנהג ויכולת ההשפעה עליו יכולים לחולל מהפך של ממש בנושא. כאן צפה חשיבותן של מערכות בטיחות מתקדמות לרכב. "בשנים האחרונות גדלה בצורה משמעותית שכיחות ההתקנה של מערכות בטיחות בכלי רכב, בארץ ובעולם. מטרת מערכות אלה היא לסייע לנהג בהבנת הסיטואציה, ולעיתים אף בפעולות הנדרשות כדי להתמודד עמה", הוסיף ד"ר סופר. סיבות נוספות שתורמו לירידה במספר תאונות הדרכים, הן הגברת האכיפה המשטרתית בכבישים הבינעירוניים ופעילות ההסברה הנרחבת של הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים, תוך מתן דגש על המגזר הערבי בישראל.

סיכום 2018

תאונות דרכים: ירידה של 13% לעומת 2017

מספר ההרוגים: 315 לעומת 364 ב-2017

המגזר הערבי: 95 לעומת 116 ב-2017 - ירידה של 18%

כבישים עירוניים: 135 ההרוגים לעומת 148 ב-2017 - ירידה של 9%

כבישים בינעירוניים: 180 ההרוגים לעומת 216 ב-2017 - ירידה של 17%

הולכי רגל: 97 ההרוגים לעומת 112 ב-2017 - ירידה של 13%

רוכבי אופנועים: 44 ההרוגים לעומת 63 ב-2017 - ירידה של 30%

רוכבי אופניים: 16 ההרוגים לעומת 12 ההרוגים ב-2017

רוכבי אופניים חשמליים: 19 ההרוגים לעומת 7 ב-2017

נתונים: הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים

ליצירת קשר ופרטים נוספים:

tamar@cramim.co.il | 03-5751451  
054-3450547 | דפנה. תמר. 050-6477077



כרמים יהלומים מבית כרמים סוכנות לביטוח הינה סוכנות חיתום, בעלת ניסיון של שנים בתחום ביטוח היהלומים, תכשיטים, מתכות יקרות חפצי אמנות ואוספים יקרי ערך. אנו מתחייבים על בניית כיסוי ביטוחי המתאים לצרכי הייחודיים, במחירים הולמים ואצל מבטחים מן השורה הראשונה.



**BELFOR** (●)

**תגובה מיידית**  
**בכל שעה**  
**בכל סדר גודל**

## מכולת הקפאה ניידת רב-תכליתית

### BELFOR ISRAEL

גאה לבשר על כניסתה לשירות של **מכולת הקפאה ניידת** לייצוב בהקפאה של כל סוגי התכולה שנפגעו, או שעלולים להיפגע בעקבות נזקי אש ומים.

המכולה הניידת מגיעה לכל מקום בו אירעה שריפה או הצפה וקולטת לתוכה כמות עצומה של מלאי ואוספים שמצריכים שימור בטמפרטורה נמוכה עד  $-40^{\circ}\text{C}$ . לאחר ההעמסה ניתן לאחסן את הפריטים, לפרקי זמן ממושכים, להעבירם למתקני הקפאה אלטרנטיביים, או לחילופין לבצע בהם את הטיפול הנדרש.

#### שימושים עיקריים:

- פלטפורמה לוגיסטית לשיקום מגה-נזקים.
- ייצוב בהקפאה של ספרים, מסמכי נייר, וסוגי מדיה שונים עד שמתאפשר המשך טיפול במתקני הצלת תיעוד ואוספים של החברה.
- שימור בהקפאה של מוצרי מזון ממחסנים, מרכולים, מפעלי מזון, אוניות וכיו"ב.
- הדברה בהקפאה של כל סוגי המזיקים ללא שימוש בכימיקלים.

#### נתונים טכניים:

- **ניידות:** נגדרת על-ידי משאית סמי-טריילר
- **מידות כנימיות:** אורך: 13.34 מ', רחב: 2.47 מ', גובה: 2.60 מ'
- **נפח מטען מירבי:** 85 ממ"ק
- **משקל מטען מירבי:** 25,000 ק"ג
- **טמפרטורה בהקפאה:** עד  $-40^{\circ}\text{C}$



**לפרטים נוספים**  
**התקשרו:**

**1-800-380-000**

**WWW.BELFOR.CO.IL**

# "מה שמדריך אותנו הוא מציאת הפתרון ההוגן, שיהווה מורה דרך לכל השוק"

עו"ד רחל לויטן ועו"ד פגי שרון מכירות היטב את ענף הביטוח, אותו הן מלוות יותר מארבעה עשורים • בריאיון מיוחד לרגל קבלת מגיני הוקרה על תרומתן לענף הביטוח הישראלי, הן חוזרות להכרעות המרכזיות שקידמו, מסבירות למה התדמית של חברות הביטוח אינה תואמת את מה שהן מכירות ומזהירות כי הקמת מוסד לבוררות עלולה לפגוע דווקא במבוטחים

מאת רועי ויינברגר, מערכת עדיף



מגן הוקרה בכנס אלמנטר 2019 של עדיף, הוקרה על תרומתן רבת השנים לשוק הביטוח הישראלי.

לדברי עו"ד שרון, כאשר חברי הכנסת חוקקו את 'חוק חוזה הביטוח', מי שעמד למול עיניהם היה סוכן הביטוח העובר עם תיק מדירה לדירה ומוכר ביטוחי פרט. "החוק הוא צרכני במהותו ומטרתו להגן על הצרכן הקטן, ולכן 'חוק חוזה הביטוח' הוא למעשה חוק הגנת הצרכן (ביטוח). אולם מאז שהוא חוקק התברר כי הוא אינו מתאים לדעתי לביטוחים מאוד מורכבים, היינו המשך בעמוד הבא <<<

בעוד שנתיים, ב-2021, יציין עולם הביטוח הישראלי 40 שנה לחקיקת 'חוק חוזה הביטוח', החוק המגדיר את החובות והזכויות של כל המעורבים בביטוח בארץ. כמי שמלוות את ענף הביטוח יותר מארבעה עשורים, לעו"ד פגי שרון ולעו"ד רחל לויטן יש עמדה ברורה לגבי, בעיקר נוכח השינויים הטכנולוגיים, הרגולטוריים והתרבותיים אשר הופכים תכופים יותר ויותר. "אנחנו שותפות לדעה שצריך לתקן את 'חוק חוזה הביטוח'. הוא נחקק בשנת 1981, כאשר צריך לזכור שהצעת החוק הוגשה אף לפני כן, ב-1975", הן אומרות בריאיון משותף לרגל קבלת

עו"ד פגי שרון: "גם חברות הביטוח הישראליות וגם החברות הזרות, כאשר הן מגיעות לבית המשפט, צריכות להיות צודקות. חברות הביטוח מתחילות מנקודה בה הסימפטיה היא תמיד לצד התובע, לצד המבוטח. לכן גם אלה וגם אלה צריכות לפעול בצורה הוגנת וצודקת וזה מה שאנחנו עושים. זה המוטו שלנו"

של כולנו וחברות הביטוח אינן יכולות להתעלם מכך. להיפך, הן צריכות להשתמש בה, לייעל את השירות שהן נותנות ללקוח ואף להזויל את העלויות של הביטוח. אני לא רואה שהחברות הישראליות אימצו את המגמה הזו עד הסוף אבל הן כנראה נמצאות בתחילת הדרך".

ליותן: "ברור היום שענף הביטוח הוא ענף פיננסי יותר מכל דבר אחר. רואים שחברות הביטוח מתרכזות ב'עשיית הכסף', זה התחום החזק שלהן, וגם שופטים אותן לפי התשואות הטובות יותר. לכן השם הנכון של הפיקוח על הביטוח הוא הפיקוח על שירותים פיננסיים. השינוי גם מצדיק רגולציה ואין ספק שהרגולציה שינתה את ענף הביטוח לטובה".

#### בתקופתה של דורית סלינגר או גם לפני כן?

ליותן: "דורית נתנה יותר דגש על רגולציה בעולם המוצרים. אבל הרגולציה מתחילה הרבה לפני זה, ב'חוק חוזה הביטוח', שבנה את הבסיס. אם מסתכלים על הרגולציה של דורית, היא משלימה את החוק".

### קשר ארוך שנים עם רוב חברות הביטוח המאפשר ראייה רחבה מאוד

הן הכירו בלימודי התואר השני במשפטים, באוניברסיטת תל אביב. ליותן הייתה יועצת משפטית של מגדל ושרון עבדה במשרד פרטי שייצג חברות ביטוח.

#### למה ביטוח?

"התגלגלנו לתחום הזה, לא בחרנו לעסוק בביטוח", אומרת ליותן, ותחילת דרכה בתחום ממחישה את דבריה. "אני התחלתי את דרכי המשפטית אצל פרופ' יוסי גרוס, והתמחיתי במסים ובניירות ערך. עוזי לוי (לימים מנכ"ל מגדל), ראה מאמר שכתבתי בלימודי התואר השני על אחריות בנק לכספות לקוחותיו, ולאחר שוד בסניף בנק דיסקונט פנה אלי ואמר כי אם אני מבינה כל כך בכספות, עלי להיכנס לעולם הביטוח, וכך אכן הגעתי לתחום", היא משחזרת.

שרון מציינת כי גם היא הגיעה לתחום במקרה. "הייתי מתמחה של השופט צלטנר בבית המשפט המחוזי תל אביב, וכל המתמחים שלו הלכו למשרד אלקס-שטרן שמתמחה בביטוח. לא ידעתי כלום על התחום. כאשר עזבתי את המשרד, התייעצתי עם רחל, אותה הכרתי בלימודי התואר השני, והיא הזמינה אותי להצטרף למשרד שפתחה".

"אני באתי מעולם התשקפים והחיבור בינינו היה בין מישהי שידעתי ליטיגציה למישהי שמתמחה בדברים אחרים", מספרת ליותן על החיבור ביניהן.

אחד ממושאי הגאווה שלהן, הוא הצלחה לחרוט על דגל המשרד מדיניות שאינה עוסקת בהגנה על לקוח בתיק מסוים בלבד, אלא רצון להשפיע באמת על השוק כולו.

שרון: "אנחנו מקדמים במשרד מהלכים המשפיעים רוחבית על כלל הפעילים בשוק. מה שמדריך אותנו הוא מציאת הפתרון ההוגן. לא להגיע לפתרון שייתן מענה ספציפי למקרה אחד, אלא פתרון שיהווה מורה דרך".

ליותן: "אנחנו מנסות לפתור גם בעיות מאוד עקרוניות שקיימות בעולם הביטוח, בגלל הגישה שלנו לרוב המכריע של חברות הביטוח, והראיה הרחבה שלנו של הדברים. החוזר שיצא לאחרונה לגבי הפקדת כספים של מבטחי משנה הוא דוגמה טובה. החוזר יוצר סיטואציות לא הגיוניות כי הוא לא עונה למטרה לשמה הוא נועד, שהיא השארת מספיק כסף בישראל על ידי מבטחי המשנה כך שהסכומים יענו על צרכי הביטוח, ואכן פנינו לפיקוח על הביטוח עם הצעה לתיקון".

ביטוחים של חברות מאוד מתוחכמות, המקבלות כסוי על ידי מוצרי ביטוח עדכניים, כאשר 'חוק חוזה הביטוח' לא התעדכן", היא אומרת.

"ברחבי העולם מקובלת הפרדה בין ביטוח מסחרי, הפונה למבוטח המתוחכם, לבין הביטוח הצרכני שהוא ביטוח הפרט - הביטוח האישי, ואכן צריך להפעיל אמות מידה שונות בין שני סוגי הביטוחים האלו. הקריאה לשנות את 'חוק חוזה הביטוח' לא נענתה ולא היו קשובים לה, למרות שהוגשו ניירות עמדה לפיקוח על הביטוח וגם לרשויות נוספות", אומרת שרון, אך מוסיפה כי מעבר לצורך בהפרדה, אם משווים את החוק הישראלי לנהוג בעולם, 'חוק חוזה ביטוח' הינו מתקדם, הוגן וסביר מאוד. "הראייה לכך היא כי הרפורמה המתרחשת באנגליה, שהיא כידוע מולדת הביטוח, שינתה את העקרונות שם לכיוון מה שנקבע בארץ - בחובות הגילוי, במעמדו של הסוכן - כל אלו הותאמו לגישה של 'חוק חוזה הביטוח' שלנו", מסבירה שרון.

אתן פועלות בתחום המשפט הביטוחי כבר 43 שנים. כיצד אתן רואות את ההתפתחות שלו ומה צופה לו העתיד?

שרון: "כל העולם משתנה. הטכנולוגיה תופסת חלק גדול יותר מאשר בעבר בניהול החיים

### ההשפעות של ליותן-שרון על עולם הביטוח

## תיקון בהגדרת כפל ביטוח, שינוי בפוליסה הבנקאית והיעד הבא - אשם תורם, וטיפול בתחום ביטוח רעידות אדמה

המשרד בראשותו עומדות ליותן ושרון, חתום על כמה הלכות ופסקי דין מאוד משמעותיים בענף הביטוח. "הבולט ביותר הוא פסק דין בנושא כפל ביטוח, אשר עשה סדר במצב הכאותי שהיה עד לכינונו בין חברות הביטוח", אומרת שרון, "השאלה שעמדה במרכזו היא אם כפל ביטוח חל רק כאשר מבוטח אחד רכש שני ביטוחים, או גם כאשר נכס אחד מבוטח על ידי שני מבוטחים שונים. אחרי שהשולם והמחזי קבעו שכפל ביטוח חל רק כאשר הביטוח נרכש על ידי מבוטח אחד, הגענו לבית המשפט העליון, שם קיבלו את הטענה שלנו שגם כאשר שני מבוטחים מבטחים את אותו אינטרס צריך להחיל את הכללים הצודקים וההוגנים של חלוקה בהשתתפות של שני המבטחים. פסק הדין בהחלט תרם לשקט בעולם הביטוח".

"הלכה אחרת שעמדנו מאחוריה נוגעת בפירוש הפוליסה הבנקאית. הועלתה בזמנו טענה מוזרה שירידת ערכם של יהלומים שנלקחו בנאמנות מהבנק נמצאת תחת כסוי מסוים בפוליסה הבנקאית. זו הייתה טענה אבסורדית, ובית המשפט קיבל בסופו של דבר את הדעה שלנו שאין הצדקה לפרשנות הזו", מסבירה שרון ומוזכירה פסק דין נוסף, פס"ד אשל, שדן בפוליסת כל הסיכונים והגדיר מה הנטל המוטל על המבוטח להוכיח במקרה של אירוע מקרה ביטוח המבוטח בפוליסת זו. סוגיה נוספת שבליותן-שרון מקווים שיוכלו ליצור בה הלכה, הנה סוגיית האשם התורם. שרון מרחיבה בנושא: "השאלה היא אם אפשר לטעון 'אשם תורם' נגד מבוטח שתרם באופן חמור למקרה הביטוח. בסוגיה הזו יש מחלוקת בין שופטי השלום לבין שופטי המחוז, כאשר ישנם שופטים הקובעים ש'אשם תורם' אינו מתאים לדיני ביטוח, ואחרים טוענים שדווקא כן, היינו הצדק מחייב שכל מי שתרם לנזק צריך לשאת באחריות. שאלה זו טרם הוכרעה בבית המשפט העליון, ולמשרדנו עמדה די ברורה - לא הגיוני שתהיה התעשרות שלא כדין של אף צד על חשבון צד אחר, וכל אדם צריך להיות אחראי למעשיו. עצם קיום ביטוח לא צריך לאפשר למבוטח לפרוק מעליו את החובות שלו לפעול בזהירות. זה נכון שרשלנות רגילה של מבוטח מכוסה, וגם אם הוא התרשל על הביטוח לשלם, אבל אם הייתה רשלנות פושעת והפקרות, יש מסר לא חינוכי שהמבוטח יקבל את הכל. הוא צריך גם לשאת באחריות על מעשים חמורים שלו".

**כיצד נוצר בישראל מצב כזה?**

לויטן: "אני לא יודעת. אולי כי בישראל יש כמות גדולה של עורכי דין, אנחנו ארץ קטנה עם כמות לקוחות מוגבלת, אז לוקחים את מי שבא. לדעתי זה פוגע גם בחברות וגם במבוטחים".

**אתן מייצגות גם מבטחים זרים הפועלים בישראל. האם אפשר להשוות בין חברות ביטוח ישראליות לחברות זרות?**

לויטן: "אנחנו מייצגות חברות זרות שפועלות בארץ או את מבטחי המשנה שפועלים כאן. אי אפשר להשוות כי אנחנו מטפלות במשרד רק בתביעות שמתרחשות בארץ".  
 שרון: "גם אלה וגם אלה, כאשר מגיעים לבית המשפט, המבטחים צריכים להיות צודקים. חברות הביטוח, ולא משנה אם הן ישראליות או זרות, מתחילות מנקודה בה הסימפטיה היא תמיד לצד התובע, לצד המבוטח. לכן גם אלה וגם אלה צריכות לפעול בצורה הוגנת וצודקת וזה מה שאנחנו עושים. זה המוטו שלנו".

**"בוררות ללא ייצוג משפטי - עלולה לפגוע במבוטחים"**

**מהי עמדתכן לגבי מוסד הבוררות?**

לויטן: "עמדתנו כעורכי דין היא בעד מוסד הבוררות, לשם ייעול וקיצור ההתדיינויות. אולם יש לנהל זאת עם ייצוג משפטי לשני הצדדים, לצורך האיזון וביורר המחלוקות במעמד שווה. "בוררות לכשעצמה היא לא מילה גסה. אני מאמינה שסוגים מסוימים של פעילות משפטית צריכים לעבור לעולם של בוררות כמו למשל 'תביעות פח', אבל צריך שיהיה ייצוג הוגן לשני הצדדים. אם מבוטח רוצה לבוא בלי עורך דין שיבוא בלעדיו, אבל להגדיר לו מראש שנאסר עליו להגיע עם עו"ד? כזו הייתה ההצעה המקורית להקמת מוסד בוררות, ללא ייצוג של עורך דין, וזה פוגע בציבור, לא במבטחים".



עו"ד רחל לויטן

**הייתן מעורבות גם בתביעת השיבוב של חברות הביטוח לקבלת החזר מהמדינה לאחר אסון השריפה בכרמל. האם ישנו הבדל בהתנהלות המשפטית מול המדינה לעומת ההתנהלות בתוך הענף?**

שרון: "למדינה הייתה מסורת שהפרקליטים מטעמה קשים מאוד בהגעה לפשרות, כי כל צעד מצריך אישור של היועץ המשפטי, וקשה להגיע לגישורים. אולם לפעמים, בתיקים מאוד גדולים כמו תיק השריפה בכרמל, אין ברירה אלא להגיע לפשרה. זהו תיק עמוס מומחים שיכול להימשך שנים, אך דווקא כאן הפרקליט שייצג את המדינה הוכיח גדלות והשיג את האישור להגיע לגישור שנגמר בפשרה. לאחר שבבית המשפט כבר נשמעו 40 עדים, זה מה שבישל את הפשרה, כי מתוך העדויות והראיות התברר כי המדינה חייבת לשפות את חברות הביטוח".  
 שרון: "טיפלנו גם בתיק רמת חובב בו יותר מ-80 אנשים, בעיקר מהפזורה הבדואית אך גם מבאר שבע, טענו כי לקו במחלות שונות בגלל המפעלים של רמת חובב. זה היה תיק עתיר דיונים ומומחים ובסופם בית המשפט דחה את התביעה, בין היתר כי כל מחלה בה לקו התובעים, לרבות מומים גנטיים שהיו במשפחה, ניסו להלביש על המפעלים ללא בסיס. בית המשפט העליון גם הוא דחה את הערעור".

לויטן-שרון מייצג רק את המבטחים, ולשתי המייסדות הסבר ברור למדיניות הנוקשה. "אנחנו חושבות שבלתי אפשרי לייצג את שני הצדדים, למעט במקרים כמו שיבוב שזו מלחמה בין חברות ביטוח", אומרת לויטן, "קשה לי להבין איך אפשר לייצג גם מבוטח וגם מבטח, אפילו בתיקים שונים, כי עלולים ליצור תקדימים בתיקים בהם אתה מייצג מבוטח, גם אם זה בתיק נגד חברה שאתה לא עובד איתה, שיפגעו אחר כך בכל המבטחים. מנגד, אם אתה מייצג בעיקר מבוטחים ולפתע תייצג מבטח, אתה עלול להוביל להלכה שתפגע בכלל המבוטחים. חוץ מאשר בישראל, אני לא מכירה מדינות בהן אפשר לייצג את שני הצדדים".

**"ביטוח חובה לרעידת אדמה הוא הכרח, הפיקוח לא ירד לעומק הבעיה"**

**במשרד לויטן שרון מנסים לקדם החלת ביטוח חובה לרעידת אדמה בדומה לעולם הרכב, ומזהירים מקטסטרופה במקרה התרחשות אירוע רעידת אדמה**

לויטן טוענת כי אין ספק שתהיה רעידת אדמה בישראל, והשאלה אינה אם, אלא מתי היא תתרחש. "ישנן מדינות במצב שלנו שבהן כבר הוחל על התושבים ביטוח חובה. בשעתו פניתי לפיקוח על הביטוח בנושא, כאשר קיימנו פאנל בנושא ביטוח רעידת אדמה בכנס לשכת עוה"ד. לדעתי הפיקוח מטעמים פופוליסטיים החליט לא לגרום להחלת ביטוח חובה על כלל העם", אומרת לויטן.  
 "התוצאה תהיה קטסטרופלית. אם ניקח לדוגמה בניין סטנדרטי, נראה מצב שבו חמישה דיירים יהיו מבוטחים וחמישה לא יהיו מבוטחים, ולאחר רעידת אדמה אלו שאינם מבוטחים לא יוכלו לשקם את הדירות שלהם", היא מזהירה.  
 "הפגם הנוסף שהפיקוח לא ראה, הוא כי גם אם המבוטח רכש כיסוי לרעידת אדמה ואף הוסיף כיסוי שיבטיח את ערך הקרקע, על פי הפוליסות שהפיקוח מאשר היום, שרידי הבניין נשארים אצל המבוטח. לכאורה המבוטח 'מתעשר' אבל התוצאה היא שלחברת הביטוח אין שום עניין לקדם את הבנייה מחדש של הבניין. זאת מאחר שהביטוח מכסה את כל ערך הדירה של המבוטח, אבל לא את כל ערך הבניין. לעומת זאת, אם השרידים היו עוברים לחברת הביטוח, היה לה עניין כלכלי לשקם את הבניין מעבר לתשלום דמי הביטוח למבוטחים. לדעתי, הפיקוח לא ירד לעומק בנושא רעידת אדמה ובכך נוצרת תקלה גדולה מאוד", מציינת לויטן.

עו"ד רחל לויטן: "אנחנו לא רואות את התביעות הקטנות, את תביעות הפרט. אני אומרת באופן ברור - אנחנו לא רואות התנהלות עושקת. אני מניחה שכאשר ישנה הזקנה במסדרון וישנו המקרה הבודד, בין אם המבוטח צודק ובין שאינו צודק, חוסר השוויון בין הצדדים זועק. אבל להגיד שחברות הביטוח מתעמרות כמדיניות, את זה אנחנו לא רואות"

וצודקת. אנו לא אומרות 'בואו נתיש את המבוטח כדי שנקבל תנאים יותר טובים ונגמור את התביעה בפשרה'. אנחנו מנסות, גם בגישורים, לראות את שני הצדדים ולהגיע לתוצאה הכי הוגנת. אני מקווה שאנחנו תורמות לדימוי חיובי יותר".

## נשים הן יעילות ויסודיות ולא מבזבזות זמן על משחקי אגו

המשרד שלהן התחיל את דרכו כשיתוף פעולה בין שתי עורכות דין צעירות, ובמשך שנים שמר על DNA נשי. "דעתנו על נשים ידועה, הן יעילות ויסודיות, ואין להן זמן לבזבז על משחקי אגו או דברים דומים", הן אומרות, אך מציינות שלאחרונה, החל הרכב השותפים להשתנות, וכיום ישנם חמישה גברים בין השותפים במשרד.

### אתן כבר מכשירות דור המשך?

לויטן: "בוודאי. איתנו עוד 11 שותפים בסביבות גיל 45-40. כל אחד מהם מנהל מחלקה עם התמחות ספציפית ומכיר את הלקוחות של אותה מחלקה. המחלקות הן שונות ומאפשרות לכל שותף תחום מחייה עצמאי מחד ומאידך הוא משולב עם אחרים, המחלקות העיקריות של משרדינו הן:

- מחלקת ביטוח דירקטורים
- מחלקת תביעות ייצוגיות
- מחלקת ביטוחי יהלומים
- מחלקת לביטוח אווירי
- מחלקת ליטיגציה
- מחלקת ביטוח פוליסות קבלניות ואחריות מקצועית
- מחלקת סייבר
- מחלקת רגולציה

שרון: "יש רוח צוות טובה מאוד במשרד וזה חשוב מאוד".

### בתקופה האחרונה אפשר לראות הרבה מיזוגים בין משרדי עורכי דין. מה דעתכן על המגמה הזו?

לויטן: "בעולם הביטוח לדעתי לא הגיוני לעשות מיזוגים בין משרד המטפל בביטוח ובין משרד מסחרי. משרד כמונו לא יודע להתמזג, למרות שהיו לנו פניות רבות, וזאת מאחר שאנחנו עלולים להיות בניגוד אינטרסים. לדוגמה, אנחנו אחד משני המשרדים הגדולים העוסקים בתחום הדירקטורים. אי אפשר מצד אחד לייצג מבטח של נושא משרה ומצד שני לייצג את נושא המשרה עצמו. באותה מידה למשרד מסחרי שמייצג חברות אין היגיון להתמזג עם משרד נזיקין שמייצג אנשים פרטיים. זה לחבר שני עולמות שלא מדברים אחד עם השני".

שרון: "אנחנו נותנים את השירות המקצועי המלא בנישה שלנו. משרד 'בוטיקי', כמונו, מתמקע בנישה מסוימת שיש בה הרבה מהמורות, כאשר מי שלא מכיר אותן יכול להתרסק. לדוגמה בנושא ההתיישנות, אם תיקח תביעה של ביטוח ימי, שההתיישנות בה היא שנה, או בביטוח אווירי שם היא שנתיים, מבוטחים יכולים לאבד את הזכות שלהם אם הם לא הגישו תביעה בזמן. ההתמקצעות בתחומים הנישתיים האלה היא מאוד חשובה".

לויטן: "אנחנו רואים מהמקבילים שלנו במדינות אחרות שגם הם עוסקים רק בביטוח, גם הם אינם מתמזגים עם משרדים מסחריים. בדרך כלל משרדי הביטוח קובעים האם הם מתעסקים בתחום הפרט או בתחום הביטוח המסחרי. עולם הפרט הוא לא העולם שלנו. אנחנו בעולם הביטוח העסקי".

שרון: "הבעיה המרכזית היא ניגוד העניינים. אם נייצג גוף מסחרי ואתו גוף יגיש תביעת ביטוח, היכן נהיה? גם אם זו מחלקה אחרת באותו משרד זה לא נראה לנו נכון. אנחנו בחרנו את הנישות שלנו".

לויטן: "טיפלנו הרבה מאוד בביטוחי אחריות מקצועית של עורכי דין. אפשר לראות את תוצאות המשרד הבלתי מבטיח דרך הטיפול בתביעות של עורכי הדין שמתחילים לעסוק בהכל, אין פה חוכמות. כשיש לנו סוגיית מקרקעין, שהיא לא תחום העיסוק שלנו, אנחנו מסתייעים בעורך דין אחר".

שרון: "הדבר דומה לרפואה, בשביל בעיה של אורתופדיה הולכים לאורתופד ולא מצפים מרופא השיניים לפתור את הבעיה. זו היא הדרך שאנו גם מנחילים לדור ההמשך והוא מיישם אותה בהצלחה".

שרון: "באופן עקרוני גם בוררות וגם גישור פותרים בעיה רצינית מאוד של תור ארוך מאוד בבתי המשפט, של עומס ושל תביעות שנמשכות שנים. זה לא טוב לא לחברות הביטוח ולא למבוטחים. לכן הפתרון המהיר יותר הוא גישורים. צריך לזכור שבוררות מתנהלת כמו משפט, בעוד בגישור המגשר יכול להיפגש עם כל צד בנפרד ולהגיד לו באילו נקודות הוא חלש ובאילו חזק, זהו פתרון מעולה, חברות הביטוח משתמשות בגישורים הרבה מאוד וזה עובד לתועלת כל הצדדים".

### כיצד אתן רואות את תדמית חברות הביטוח בעיני הציבור ובעיני התקשורת?

שרון: "יש תדמית שהודבקה כבר לפני שנים רבות לחברות הביטוח של גופים שמתעמרים באזרח הקטן. אנחנו לא רואות את זה כך".

לויטן: "אנחנו לא רואות את התביעות הקטנות, את תביעות הפרט. אני אומרת באופן ברור - אנחנו לא רואות התנהלות עושקת. אני מניחה שכאשר ישנה הזקנה במסדרון וישנו המקרה הבודד, בין אם המבוטח צודק ובין שאינו צודק, חוסר השוויון בין הצדדים זועק. אבל להגיד שחברות הביטוח מתעמרות כמדיניות, את זה אנחנו לא רואות".

שרון: "הטיפול שלנו בתיקים מטעם חברות הביטוח נועד לסיים את התיק בצורה הוגנת



כבוד הנשיאה

## עו"ד שרון מספרת על AIDA העולמי

בחודש אוקטובר האחרון נבחרה עו"ד פגי שרון לנשיאת ארגון AIDA העולמי. היא הפכה בכך לאישה הראשונה שמונתה לתפקיד מאז הקמתו של הארגון בשנות ה-60 של המאה הקודמת וכן לעורך הדין הישראלי הראשון המכהן כנשיא הארגון העולמי.

"כיום חברות בארגון כ-40 מדינות פעילות אשר שולחות נציגים למועצה. אנחנו מקיימים קונגרסים וקבוצות עבודה לדיון בסוגיות הביטוח, בהם משתתף עולם הביטוח בעיניהן של כל המדינות המשתתפות, מה שמספק אפשרות רבות ללמוד מאחרים על פתרונות לבעיות שקיימות גם אצלנו. היחסים האלו נותנים המון חומר השוואתי שאנחנו, כמו האחרים, משתמשים בו. לדוגמה, אחד מהאנשים שהשתתף ב-AIDA מטעם אנגליה, היה חלק מהמועצה המלכותית שעשתה את הרפורמה בחוק האנגלי. אין ספק שהוא למד מעצם ההשוואה בין המדינות", מסבירה שרון.

"זו מטרה מאוד חשובה שגם מביאה לישראל כבוד במישור הבינלאומי המקצועי. ידוע כי המעמד של ישראל באירופה מבחינת האהדה אלינו אינו מזהיר, אבל יש המון הערכה והכרת חשיבות כלפי המשפט הישראלי", אומרת שרון.

# Driving

פוליסה לנהגים זהירים



מוצר מנצח בתעריפים אטרקטיביים,  
הכולל חבילת כיסויים רחבה!

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



# "המשתנה העיקרי לקביעת המחיר הוא מאפייני הסיכון ולא ערוץ ההפצה"

מוטי מור, סמנכ"ל בכיר, סגן מנהל החטיבה לביטוח כללי בקבוצת הראל ביטוח ופיננסים, מסביר: ניתן להניח שעלות ההפצה של החברות הישירות לא שונה באופן מהותי מעלות ההפצה של החברות הפועלות באמצעות הסוכנים • "הסוד טמון בחוכמת התמחור ושימוש מושכל בנתונים"

## מאת אילן פיש, מערכת עדיף

תחום ביטוח רכב דומה לגלגל ענק, ויש שיגדירו אותו בצורה חריפה יותר: רכבת הרים. פעם המחירים נוסקים מעלה, פעם צונחים מטה. התקופה הנוכחית מתאפיינת בתנועה בכיוון מטה של מחירי הפוליסות ברכב מקיף.

**מוטי מור**, סמנכ"ל בכיר, סגן מנהל החטיבה לביטוח כללי בקבוצת הראל ביטוח ופיננסים, מסביר: "מדובר במחזוריות שמאפיינת את הענף. רווחיות מובילה להורדת מחיר, לעיתים עד לרמת הפסד ואז עליית מחיר וחוזר חלילה. בנקודת ההפסד הקודמת, במקביל לעליית המחיר, היה קיטון בעלות התביעות שנגרם מירידה בשכיחות התאונות. כתוצאה מכך נוצר רווח חיתומי משמעותי שגרם לשחקנים חדשים להיכנס לענף ולחברות ותיקות להגביר פעילות". מור מוסיף כי "ענף ביטוח רכב מקיף נמצא במצב של תחרות משוכללת וזה אך טבעי שהמחירים יתכנסו לנקודת שיווי המשקל".

נקודת שיווי המשקל אותה ציין מור, היא הנקודה שמפגישה את עקומת הביקוש עם עקומת ההיצע. תחרות משוכללת, אותה ציין מור, היא מצב תיאורטי של שוק בו אין יכולת לאף מוכר או קונה להשפיע על התנהגות השוק, לכל השחקנים יש מידע מלא על המתרחש וכל היחידות הנמכרות הן הומוגניות מנקודת מבטם של הקונים. בתנאים כאלה, המחיר נקבע בנקודה שמפגישה את עקומת הביקוש עם עקומת ההיצע, היא נקודת המשקל. "בחודש האחרון השקנו תעריף חדש שיסייע לנו להתאים את הפרמיה לסיכון ולייצב את הרווח החיתומי על פני זמן", הוא מסביר על הדרך אותה נקטה הראל בביטוח רכב מקיף.

### צינת את הירידה בשכיחות תאונות הדרכים. מה הן הסיבות לכך?

"זה שילוב של מערכות התרעה ושל מערכות מניעה. אני חושב שגם הגודש בכבישים מפחית את מספר התאונות הקשות. מערכות המניעה מונעות תאונות של פגוש אל פגוש בכבישים העמוסים".

## בהיעדר גמישות - חשובה היצירתיות

בחודשים האחרונים נכנסו שתי חברות ביטוח חדשות לשוק שגם כך מתנהלת בו תחרות עזה. עובדה שמחייבת את החברות לגלות יצירתיות רבה כדי להרחיב את נתח השוק שהן מחזיקות.

**עד כמה פוליסות שנחשבות עדיין כמוצר מדף יהפכו יותר ויותר לפוליסות מותאמות אישית? כיצד זה יבוא לידי ביטוי?**

"ביטוח הרכב כפוף לפוליסה התקנית, כך שרמת הגמישות כיום אינה גבוהה. עם זאת, ניתן לפעול ביצירתיות בכל הקשור לתמחור הפוליסות ומתן כיסויים מותאמים ללקוח כפי שאנו בהראל עושים במסלולי הביטוח השונים כדוגמת אפגרייד, מסלול זהב ועוד".

המשך בעמוד הבא <<<

מוטי מור. "המציאות החדשה מכתובה לכולנו להיות טובים יותר ומדויקים הרבה יותר" | צילום: מיה כרמי-דרור



## האם מדובר במגמה שמסתמנת בשוק?

"פרסונליזציה היא מגמה כללית שחולשת על תעשיות שונות ומקורה בשינוי בטעמי הצרכן. בעולם הנושא נפוץ ואני סבור שגם בענף הביטוח בישראל נתחיל לראות ניצנים של מגמה זו. כבר עתה התעריף החדש בהראל מחושב לפי גיל מדויק של הנהג הצעיר ולא לפי קבוצת גיל. לדוגמה, נהג בן 23 ישלם פחות מנהג בן 22".

## האם בהראל פועלים למציאת נוסחה שבאמצעותה יאופיינו המבוטחים בצורה מדויקת יותר - ובהתאם לקבוע תעריף לביטוח רכב מקיף?

"הראל שומרת על העקרונות שהובילו אותה לגודלה ולהצלחתה היום. נכסים אלו הם ההון האנושי, הקשר הטוב עם הסוכנים וההוגנות כלפי המבוטחים. שלושת העקרונות שזורים בשאיפה העסקית ובצו השעה הצרכני המתבטא גם בתעריף החדש שהושק לאחרונה. התעריף החדש מביא לידי ביטוי תפיסה רחבה וכוללת של מדיניות תמחור שמהווה צעד גדול לעבר ההתאמה הפרסונלית. מרכיבי התעריף משכללים מספר רב של פרמטרים אישיים המביאים לכדי דיוק של הפרמיה הנקבעת והתאמתה למבוטח. שינוי זה מיטיב עם מבוטחינו וסוכנינו ובכלל המקרים מהווה הוגנות רבה של תמחור".

## עד לאיזו רזולוציה ניתן יהיה להגיע כדי לאפיין כל מבוטח באופן שונה?

"בעולם של BIG DATA לא תהא זו קלישאה לומר כי השמיים הם הגבול. הסוד טמון בחוכמת התמחור ושימוש מושכל בנתונים. התעריף החדש של הראל נבנה לאחר חודשים רבים של מחקר אקטוארי ותכנון ודרך ארוכה עוד לפנינו. הנוסחה שנקבעה לוקחת בחשבון פרמטרים רבים המחשבים את הסיכון באופן מדויק יותר ומהווים בסיס לפרמיה ראויה".

## כלים דיגיטליים לסוכנים

בניגוד לעולם המסורתי בו פעלו חברות הביטוח, עולם הדיגיטל הופך יותר ויותר לסביבה הטבעית של החברות. ישנן חברות שכבר מציעות כלים דיגיטליים המיועדים ללקוחות הקצה.

## נראה כי כללי התחרות משתנים, איזה מענה ניתן לסוכנים במציאות המתגבשת?

"ותיקי הענף ודאי זוכרים שהמוקד הראשון למכירת ביטוח רכב לטובת סוכני הביטוח היה של אפגרייד. במסגרת המעבר לתעריף החדש ביטלנו את הצורך בפנייה למוקד ובנינו כלים דיגיטליים חדשים שיסייעו לסוכנים לפעול בצורה יעילה מול המבוטחים. בהראל, סוכן יכול לצרף מבוטח לביטוח רכב כולל משלוח הפוליסה ללקוח תוך מספר שניות מכל מקום ובכל עת. הדבר מתאפשר גם באמצעות הטלפון הנייד מבלי להימצא במשרד. "יתרה מכך, התעריף החדש מצטרף לפיתוח מתקדם נוסף שקיים בחברתנו ועושה שימוש בטכנולוגיה זמינה לכולם - הרחבת הפוליסה לכל נהג למשך ארבעה ימים באופן דיגיטלי ובמגוון אפשרויות: וואטסאפ, SMS, טלגרם, אתר האינטרנט וצ'אט בוט מתקדם. גם בתחום הטיפול בתביעות קיימים כלים דיגיטליים המאפשרים לסוכן וללקוח לדווח על

מקרה ביטוח מכל מקום ובכל עת ולהתעדכן באופן רציף על מצב תביעתו. כלים אלו העלו את רמת השירות ושיפרו את מהירות הטיפול בתביעה.

"בשורה התחתונה, כלים אלו ורבים אחרים שנמצאים בפיתוח יאפשרו לסוכן להתמודד בהצלחה עם המציאות החדשה בשילוב היתרונות הרבים שיש להראל כחברה איתנה וותיקה".

## האם כניסת החברות הדיגיטליות תשפיע על עמלות הסוכנים?

"עלות הפצה אינה ייחודית לענף הביטוח. כמעט לכל יצרן בכל תעשייה יש עלות שתלויה בערוץ הפצה של מוצריו. גם לגבי ענף הביטוח ניתן להניח שעלות הפצה של החברות הישירות לא שונה באופן מהותי מעלות הפצה של החברות הפועלות באמצעות הסוכנים. אני מניח שגם לחברות הדיגיטליות תהיה עלות הפצה בהתאם לרמת התחרות בענף. לפיכך, המשתנה העיקרי לקביעת המחיר הוא מאפייני הסיכון ולא ערוץ הפצה.

"התעריף החדש מביא בשורה לסוכנים ולמבוטחים גם יחד. ישנן הנחות משמעותיות על חשבון החברה מבלי לפגוע בעמלתו של הסוכן. כמובן שיהיו לסוכנים כלים למתן הנחות נוספות ללקוח במידת הצורך. בנינו חבילות הטבות מורחבת ללקוח עם תגמול הולם לסוכן. דבר זה מייצר את הצורך של הסוכן לחפש ספקים למכירת כתבי שירות מחוץ לפוליסה".

"כללי המשחק אכן השתנו", מסביר מור ומוסיף: "המציאות החדשה מכתיבה לכולנו להיות טובים יותר ומדויקים הרבה יותר. שיתוף הפעולה שיש בין הראל לסוכניה, קשר ההוגנות עם מבוטחיה והידע הרב הקיים בה יוצרים חוזה ייחודי להצלחה במציאות זו. אנו לא מפסיקים ליצור וליזום. אין ספק שהעיתיד יהיה מעניין ביותר".

"הראל שומרת על העקרונות שהובילו אותה לגודלה ולהצלחתה היום. נכסים אלו הם ההון האנושי, הקשר הטוב עם הסוכנים וההוגנות כלפי המבוטחים. שלושת העקרונות שזורים בשאיפה העסקית ובצו השעה הצרכני המתבטא גם בתעריף החדש שהושק לאחרונה"



TECHNOLOGY  
DRIVEN BY  
PEOPLE

התנהגות  
נהיגה

רכב  
משני/  
רכב  
ראשי

נסיעת  
יום/  
לילה

כמות  
ק"מ

שגרת  
נסיעה  
קבועה/  
משתנה

## מערכת איתורן SAFETY ליצירת ביטוח מותאם אישית

תמחור פוליסת הביטוח על פי:

- התנהגות נהיגה לפי מרכיבי הסיכון
- התפלגות נסיעה לפי ימות השבוע, יום ולילה,
- נסיעה בכבישים אדומים
- ק"מ נצבר

המערכת מאפשרת תקשורת רציפה עם לקוח קצה,  
שיקוף המידע ללקוח באמצעות אפליקציה וניתוח מידע  
לגבי הסיכון של פרט או כלל המבוטחים באופן השוואתי.

## UBI TECHNOLOGY ביטוח מותאם אישית

# "השיח הישיר של הסוכנים עם מיישבי תביעות מזניק את רמת השירות"

יוגב יוחנן, סמנכ"ל ומנהל תחום תביעות אלמנטרי במנורה מבטחים ביטוח, מספר על תפיסת השירות בתחום עליו הוא אחראי

- "למעלה מ-90% מהשיחות נענות בתוך פחות מדקה וחצי, זמני השירות וזמני החזרה מאוד מהירים. בסיום השנה הנוכחית אני מעריך שרובן המכריע של השיחות, אם לא כולן, תענינה על ידי מיישבי תביעות"

## מאת אילן פיש, מערכת עדיף

כשמדברים על חוויית שירות, האסוציאציה היא על מענה מהיר, שירות יעיל ואכפתי, עזרה הניתנת בלב חפץ ובמאור פנים. אבל אצל כמה באמת חוויית שירות מסתנכרנת דווקא עם נושא של יישוב תביעות?

"תפקידו של גוף כחברת ביטוח הוא בעצם לממש את זכויותיו של המבוטח. כולם רוכשים פוליסות ומצפים שחלילה, לכשיתרחש המקרה הביטוחי, חברת הביטוח תממש את הזכויות שמגיעות למבוטח", מקדים ואומר **יוגב יוחנן**, סמנכ"ל ומנהל תחום תביעות אלמנטרי במנורה מבטחים ביטוח, בטרם יספק את הזווית שלו לחוויית שירות. "האמירה השכיחה בציבור היא שכשאתה בא לחברת ביטוח לתבוע, אז 'יוציאו לך את הנשמה', לא תקבל את מה שתבעת. אבל אפשר וצריך לומר שהאמירה הזאת חד משמעית אינה נכונה. להיפך, אני חושב שבמקומות שבהם הדברים ברורים ומקרה הביטוח ברור - ואלו רוב המקרים - אנחנו משלמים וכמה שיותר מהר, כי לדעתי זו חוויית השירות בעולם הביטוח. בעולמות הסלולר והמחשבים אתה יכול לשדרג לטלפון ולמחשב יותר טובים, אצלנו בסופו של דבר זו חוויית השירות המרכזית וזה מה שנשאר בתודעה של סוכן הביטוח ובתודעה של המבוטח. אם הטיפול היה טוב בסופו של דבר, התוצר שנקבל זו פוליסת הביטוח שתתחדש אצלנו והמלצה/מוניטין. אם עשינו את זה רע - יש אפשרות שיאמרו עברנו חוויה לא טובה ולא יחדשו".

### אז כיצד עושים זאת?

"אנחנו יודעים להפעיל מגוון כלים באופן שבו אנחנו מיישבים תביעות. קיימים המקרים המאוד פשוטים, ישנם מקרים אפורים שהם לא המסה של התביעות - ויש מקרים שהם מאוד ברורים, שבהם לא צריך לשלם".

בכל המקרים שהם מאוד ברורים, מסביר יוחנן שהם פועלים לטפל בהם במהירות תוך הפעלת שיקול דעת וכלים נוספים. הוא מציין ונותן דוגמה: "אנחנו בהחלט מנסים להבין מי הוא הלקוח. למשל, אם אנחנו מבינים שזה מבוטח המבוטח אצלנו הרבה מאוד שנים ללא תביעות והוא ידווח על אובדן של תכשיט, לא צריך להפעיל את כל כלי החקירה העומדים לרשותנו ואנו מפעילים שיקול דעת. אולם גם במקרים כדוגמת זה שציינתי, נבדוק את איכות קבלת ההחלטות שלנו בין אם על ידי מדגמים והעמקות שנבצע בתיקים דומים ובין אם בכלים אחרים".

### אילו עוד דברים חדשים יישמתם לאחרונה במנורה בתחום תפיסת השירות בתביעות?

"החלק הנוסף שנוגע לתפיסת השירות בתביעות כבר מיושם במרוצת החודשים האחרונים. מדובר בשיח ישיר של סוכני החברה עם תחום התביעות. עד לפני כמה חודשים, הממשק הראשוני של מנורה עם סוכניה היה באמצעות מוקד שלא 'ישב' בתוך התביעות והבנו שיש מקום לשיפור. בחודשים האחרונים ביצענו שינויים משמעותיים שנועדו לשפר את השירות שאנו מעניקים לסוכני ומבוטחי החברה וצפויים בחודשים הקרובים שיפורים נוספים".

יוחנן מסביר: "כל נושא פתיחת התביעה מתבצע בתוך עולם התביעות. אם בעבר מדובר היה במוקד שלא ישב בתוך התביעות, כעת מדברים ישירות איתנו, קרי, עם אדם מקצועי שזהו

המשך בעמוד הבא <<<



יוגב יוחנן, "כל האינטראקציות מתרחשות בתוך עולם התביעות, שזהו שינוי משמעותי"

## ואיך לדעתך זה משפיע על הסוכנים?

"פעילותו של הסוכן הופכת להיות קלה יותר. יש לו שיח ישיר עם מיישבים, הוא יכול בשיחת טלפון אחת לסיים טיפול שבעבר היה עליו לעבור מספר גורמי מטפלים. אני מקבל לאחרונה הרבה מאוד פידבקים חיוביים מסוכני החברה לגבי השינויים שחוללנו במרוצת החודשים האחרונים".

לדברי יונן, מלבד אותן פגישות עבודה, הוא באופן אישי מקפיד לבקר על בסיס שוטף אצל סוכנים וסוכנויות של מנורה, בכל רחבי הארץ. "חשוב לי לעשות את זה בעיקר במקומות היותר מרוחקים, כי מי שנמצא באזור גוש דן וצריך אותנו יודע להגיע אלינו, אבל מי שנמצא במקומות המרוחקים יותר אנחנו פחות זמינים לו ובדיוק אליו אנחנו משתדלים להגיע יותר. הדבר נעשה כמובן בשיתוף עם המחוזות שלנו. הקונספט הוא שהנהלת תחום תביעות מגיעה לסוכנים. בסופו של יום, המפגשים עם הסוכנים מאפשרים לנו לשמור על קשר ישיר עם השותפים המשמעותיים ביותר שלנו, הסוכנים שלנו, וחשוב לנו שהם ירגישו וידעו שיש להם כתובת זמינה ונגישה. אני מעריך שכל חברות הביטוח יודעות ליישב תביעות, אולם היתרון שאנו מייצרים הנו הנגישות והשיח הישיר, כך שאפשר לדבר איתנו, גם איתי באופן אישי, מתי שצריך על מה שצריך - סוכן קטן כגדול".

## עד כמה מפגשים מסוג זה באים לידי ביטוח בניהול תביעה?

"אני מקפיד לומר לסוכנים שאני פוגש: אני מעדיף שאם מתהווה בעיה, שנכיר אותה כשהיא עוד כדור שלג קטן, בטרם היא הופכת לבעיה גדולה, שיידרשו משאבים רבים לטיפול בה. לא בהכרח התשובה תהיה חיובית, אולם אני סבור שגם לתהליך ולאופן בו מתבצעים הדברים יש חשיבות".

## ציינת את השיח עם הסוכנים, מה לגבי השיח של מנורה עם לשכת סוכני הביטוח?

"הלשכה הנה גוף חשוב ומשמעותי, שדעתו בהחלט חשובה לנו ולכן קיים שיתוף פעולה פורה על בסיס שוטף עם הלשכה".

## נזקי מים: "משקיעים תשומות ניהוליות משמעותיות"

### בספטמבר 2017 נכנסה לתוקף הסדרת תחום נזקי מים שזכתה לכינוי 'רפורמת השרברים'.

#### פחות משנה וחצי אחרי כבר אפשר לשאול האם לילד הזה פיללנו?

"אני סבור כי הרפורמה משיגה את מטרתה ומצבם של המבוטחים אכן משתפר. חשוב להדגיש כי מדובר בנזק שמטבעו, יוצר אי נוחות למבוטח ומפאת משך הזמן שלעיתים נדרש בכדי לשקם את הנזק. אנחנו משתדלים למזער את אי הנוחות ולפעול ביעילות לסיום הטיפול בנזק".

#### מה המשמעות של טיפול בנזקי מים עבור חברת ביטוח?

"כדי שהפעילות הזו תתקדם למקומות הנכונים, אנו משקיעים תשומות ניהוליות משמעותיות של הגורמים האחראים על הפעילות הזו. נכון להיום אנחנו עובדים עם חברת נץ באופן בלעדי. נץ עושים עבודה איכותית וטובה. יחד עם זאת, תמיד יש מקום לשיפור נוסף ואנו נמצאים איתם בתהליך מתמיד של הפקת לקחים ושיפור".

#### היו דברים בעבודה של חברת השירות שאילצו אותך להתערב?

"מעורבות שוטפת שלי ודאי קיימת. לדוגמה, אחד הנושאים שאני מקפיד עליהם בכדי למנוע נקודות חיכוך הנו ביצוע עבודה פרטיות על ידי בעלי מקצוע. מנורה אינה מאשרת ביצוע עבודות פרטיות של בעלי המקצוע המגיעים לבית הלקוח שלנו. טרום הרפורמה, היה מגיע בעל מקצוע מחברת המים לבית הלקוח ומתקן את מה שמכוסה בפוליסה ואת מה שלא היה מכוסה, הוא היה מציע לבצע באופן פרטי. בדיוק בנקודה הזו היו נוצרות מחלוקות ותקלות שניתן למנוע אותן מלכתחילה".

עולם התוכן שלו כחלק מיחידה חדשה שהקמנו, ששמה **מרכז התביעות**. מדובר במרכז חדש שהקמנו בסוף שנת 2018. המהות של מרכז התביעות הוא שהליך פתיחת התביעה ויישובה מתבצע באמצעותו מקצה לקצה. נכון להיום מרכז התביעות מיישב את כל תביעות רכב הסדר ובטוח הזמן של החודשים הקרובים, נעביר אליו פעילויות נוספות. בסופו של תהליך הרעיון המרכזי הנו יצירת קו פעילות במסגרתו מיישבים תביעות רכב (הסדר ושאינו בהסדר) לצד תביעות דירה שזהו למעשה 'בית החרושת שלנו' המאפשר לנו לקצר באופן משמעותי את לוחות הזמנים תוך זמינות ונגישות מלאה לסוכני החברה".

## כיצד?

"כפי שהסברתי, כל האינטראקציות מתרחשות בתוך עולם התביעות, שזהו שינוי משמעותי. מי שאמון על פתיחת התביעה לא מבקש רק את אותו סט נתונים ומסמכים שהוא זקוק לו לתחילת התביעה, אלא מבצע פעולות נוספות המקצרות את לוחות הזמנים הטיפול. אם השיחה הופכת להיות מורכבת יותר, הוא נעזר בגורמי ידע מעולם התביעות שיושבים לידו. הרעיון הוא, שבאותה שיחה ראשונה ניתן יהיה לייצר הרבה מידע כדי שניתן יהיה לקדם את התביעה. אני יכול לומר בפה מלא שאנחנו פרואקטיביים ביישוב התביעות הללו".

## לסיים טיפול בשיחת טלפון אחת

יוחנן מספר על שינוי נוסף שהחל לפני כחודשיים. מדובר על יצירת שיח ישיר עם מיישבי התביעות במחלקות רכב חובה וחבויות. "עד לשינוי, השיחות של הסוכנים/מיופיי כוח היו מגיעות למוקד אשר היווה את הגורם המקשר בין תחום התביעות לסוכן/מיופה כוח. היום השיחות מגיעות לאותן יחידות, אלא שהשיח עם הגורמים השונים הנו שיח ישיר. פעולות אלה מזניקות את רמת השירות, אתה מדבר עם בר-סמכא, עם מיישב תביעות של מנורה, מה שמאפשר מעגלי טיפול קצרים ויעילים יותר".

"אנחנו מקפידים הקפדה יתרה על זמני מענה, שהשיחות תעניינה בפרקי זמן קצרים", מציין יוחנן ומדגיש: "למעלה מ-90% מהשיחות נענות בתוך פחות מדקה וחצי, זמני השירות וזמני החזרה מאוד מהירים. יצרנו פה שיח אחר. בסיומה של השנה הנוכחית אני מעריך שרובן המכריע של השיחות, אם לא כולן, תעניינה על ידי מיישבי תביעות, שלסוכנים יהיה שיח ישיר איתם".

## מהיכן בא כל הרעיון הזה?

"קיימנו לא מעט שיחות, קיימנו פגישות ומפגשים עם סוכנים בכדי להבין מה כואב להם, וזה אחד הדברים שעלו בצורה משמעותית. במרוצת 2018 נפגשתי עם קרוב ל-100 סוכנים בפגישות שוטפות, ראשית כי אני מאוד מאמין בהיכרות אישית וכפועל יוצא נוצרת היכרות של העובדות והתחושות בצורה בלתי אמצעית וגם כי כך ניתן לגבש את תמונת המצב ממנה ניתן לייצר תכניות פעולה ודגשים לעשייה. ברגע שהבנו מה מפריע, הכנו תכנית פעולה שאותה יישמנו".

**"אנחנו בהחלט מנסים להבין מי הוא הלקוח. למשל, אם אנחנו מבינים שזה מבוטח המבוטח אצלנו הרבה מאוד שנים ללא תביעות והוא ידווח על אובדן של תכשיט, לא צריך להפעיל את כל כלי החקירה העומדים לרשותנו ואנו מפעילים שיקול דעת"**



שמחים ונרגשים להציג את:



הלוגו החדש.

אחרי מספר שנים הגיע הזמן להתרענן ולשנות. אבל השירות, המקצועיות, הסטנדרטים והאכפתיות שלנו לא השתנו. נשמח להמשיך להגיד לכם "תמיד כן"

# "אנחנו סומכים על סוכני הבית. הם משווקים ומוכרים מצוין, ונצמח איתם יחדיו"



עו"ד ערן אופיר. "השירות שלנו לסוכני החברה הוא מצוין אך לא תמיד הוא מוחצן"

כחלק מהתחרות על נתח שוק בתחום ביטוח דירה, מציעה הכשרה כיסוי לאופניים חשמליים ולקורקינטים חשמליים • עו"ד ערן אופיר, ראש אגף אלמנטרי ותביעות בחברה, מסביר את ההחלטה שלא למכור ביטוח נפרד לדו-גלגליים • עוד הוא מספר על הפיתוחים החדשים של GO ועל מנגנון לסילוק מהיר של תביעות רכוש שיפעל בקרוב

## מאת אילן פיש, מערכת עדיף

"הכשרה חברה לביטוח נמצאת היום במקום מצוין, הכלים שעומדים לרשותה טובים ומרבית פעילויות הטיוב האגרסיביות בחברה כבר מאחורינו. פנינו לקראת בשורות וחדושים". אלה היו דווקא מילות הסיכום של עו"ד ערן אופיר, ראש אגף אלמנטרי ותביעות בהכשרה בריאיון עמו, שבו פירט על המהלכים של החברה והתהליכים שעובר אגף האלמנטרי של הכשרה בשנתיים האחרונות.

כמי שמופקד על התחום האלמנטרי בחברה, סיפק אופיר הצצה לנושאים שונים שבמרכז סדר היום בעולם הביטוח: רכב, דירות ובכלל זה נזקי מים, אופניים וקורקינטים חשמליים. באשר לכלים החשמליים הדו-גלגליים, מציין אופיר בסיפוק את הקשר שעשו בהכשרה בין נזק תאונתי כתוצאה משימוש בהם לבין ביטוחי הדירות.

"תחום ביטוחי הדירות תפס תאוצה בחצי השנה האחרונה מאז שקבענו באוגוסט 2018 תעריף חדש והרחבות ייחודיות שהוספנו לפוליסת הדירה, בהם כל הסיכונים לתכולה וכעת גם ביטוח לנזק תאונתי משימוש באופניים וקורקינטים חשמליים - כיסויים ייחודיים הכלולים בתוך פוליסת ביטוח הדירה", מסביר אופיר.

לדבריו, ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מאוד אהבו את ההרחבה של הדו-גלגליים. "המוצר מכסה נזק תאונתי לאופניים עד 5,000 שקלים, צד ג' עד 1.2 מיליון שקלים ותאונות אישיות בשני סכומים של 250 אלף ו-500 אלף שקלים", מפרט אופיר ומוסיף: "כל מי שמתגורר בבית כלול בביטוח, משמעות הדבר שכל בני הבית אשר רוכבים על אופניים או קורקינטים חשמליים ונגרם להם נזק, הם מכוסים. בנוסף, הביטוח אינו ספציפי לזוג אופניים כזה או אחר אלא לכל זוגות האופניים הנמצאים בבית ואת בניגוד למספר חברות אחרות בהן לכל זוג אופניים דרוש פוליסה נפרדת.

אופיר מסביר כי עדיין מוקדם להעריך את החדירה של המוצר היות והשיווק שלו החל רק בראשית חודש פברואר, אבל מציין כי: "ברמת המוצר, הוא מוצר מדהים וזול - רק 530 שקלים. אגב, אנחנו היחידים שנתנו כיסוי לקורקינטים חשמליים, הקורקינטים תופסים נפח הולך וגדל בקרב המשתמשים בדו-גלגלי החשמלי. חשוב שידעו שלהכשרה יש מענה ביטוחי לקורקינטים חשמליים".

המשך בעמוד הבא <<<

**האם הכללת כיסוי בגין נזק תאונתי משימוש בכלים דו גלגליים חשמליים בביטוח דירה הוא חלק מהתחרות על נתח שוק?**

"כן, הכיסוי נובע, בין היתר, מהרצון שלנו למכור פוליסות ביטוחי דירה. היות ובחרנו להתייחס לכיסוי בהרחבה למוצר ולא כמוצר עצמאי, אנו יכולים לתמחר אותו באופן אטרקטיבית. לטעמי, יש לנו את פוליסת ביטוח הדירה הרחבה והמקיפה ביותר בענף כיום."

**איך אתם מעודדים סוכנים לשלב את ההרחבה לאופניים חשמליים בביטוח הדירה?**

"הרעיון הגיע דווקא מצורך של סוכנים שביקשו לעשות סדר בביטוחים השונים. למה למכור ביטוח דירה בחברה אחת ולמכור ביטוח לאופניים בחברה אחרת אם אפשר לרכו הכל באותה חברה? פוליסת ביטוח הדירה עם ההרחבה לאופניים וקורקינטים חשמליים עושה לסוכן סדר. זה כמו למכור חובה וקסקו ברכב באותה חברה. לסוכנים זה נוח."

בשיחה עם אופיר מתברר ששוק ביטוחי הדירה עדיין רחוק ממיצוי, "עדיין רק 50% מהדירות מבוטחות בביטוח מבנה, לעומת שיעור של 85% בביטוח רכב, זה נתון מדהים. למרות שמכירות ביטוחי הדירה בהכשרה עלו בשיעורים דו-ספרתיים, המגמה הכללית במשק לא השתנתה". כשאופיר נשאל מה הסיבה לשיעור הנמוך של ביטוחי דירה, הוא ענה: "כנראה משהו בתפיסת הצרכנים, שנוזקים בפוליסת רכב נראים הרבה יותר מוחשיים וודאיים מאלו בפוליסת דירה. אי אפשר לחשוך בחברות הביטוח שלא רוצות למכור, מחיר ממוצע של פוליסת דירה הוא 1,300 שקלים, סכום דומה למחיר של תעודת חובה של רכב פרטי ולמרות זאת לא רוכשים מספיק ביטוחי דירות."

## נזקי מים: מספר התלונות שואף לאפס

תחום אחר בו הכשרה עושה את צעדיה הראשונים הוא תחום הטיפול בנזקי מים. ב-1 בנובמבר 2018 הקימה החברה מוקד שירות פנימי בחברה ובכך ויתרה על חברות הניהול חיצוניות, כפי שמקובל בענף.

**יש תובנות ראשונות?**

"זה עובד מדהים, מספר התלונות שואף לאפס. למעשה אחוז התלונות עומד על פחות מ-1% מסך כל הקריאות. אנחנו מקבלים המון תשבחות, הרבה מכתבי תודה על היחס האישי והטיפול המהיר. בעבר לא היו כאלה כמויות של מכתבי תודה בנושא נזקי מים וזה נובע מכך שהשליטה כעת היא שלנו - יש לנו 10 מוקדנים ובעלי מקצוע שמועסקים אצנו ועבורנו בלבד, הפניות מגיעות אלינו ישירות ללא צד מתווך כפי שנהוג ואנחנו בשליטה מלאה על מנגנון הטיפול בתביעות".

**תפעול מוקד אמור להשית עליכם עלויות.**

"העלויות לא הוזלו בעקבות המהלך. הקמת המוקד והכשרת כוח האדם שגויס לצורך איש המוקד ותפעולו, דומים לעלויות ששולמו לחברת הניהול".

**"מרבית פעילויות הטיוב האגרסיביות בחברה מאחורינו. יש לנו תמהיל תיק בריא ונכון ובתמהיל הזה אנחנו יודעים לצמוח ולהרוויח"**

**האם העובדה שאתם מנהלים את המוקד חשפה אתכם לבעיות שלא ידעתן עליהן כשהניהול היה בידי חברות שירות?**

"כשיש גוף ניהול חיצוני, הכל מתנהל מחוץ לכותלי החברה ואז רק התלונה מגיעה אליך. כעת אנו חשופים לכל ההליך, העובדה שאנחנו מקבלים את הפנייה בזמן אמת מאפשרת לנו לטפל בה ביעילות מרבית משפרת את איכות השירות שלנו. חברות הניהול לא מעדכנות את החברות באופן שוטף על כל תלונה אלא מנסות לטפל בלקוח בעצמן, וכאשר התלונה כבר מגיעה לחברת הביטוח, היא מגיעה מלקוח "בווער" ובשלב זה מאוד קשה לרצות אותו. כעת כשמוקד החברה מטפל בלקוח מהרגע הראשון, היכולת שלנו לטפל בתקלות ו/או במקרי אי שביעות רצון במהירות, היא טובה מאוד".

## GO צומח מדהים

כאשר מדברים על תחום האלמנטר בכל הקשור להכשרה, אי אפשר בלי GO, הביטוח הדיגיטלי לרכב, שבצד ההתרגשות הגדולה בחברה עם הפעלתו בפברואר 2018, הכניסה את החברה לסוג של עימות עם לשכת סוכני הביטוח.

לאופיר יש תשובה חד-משמעית לשאלה האם המתח בין הכשרה ללשכה ירד: "לגמרי", הוא עונה ומסביר כי פנייה של חברות ביטוח מסורתיות נוספות לאפיק הדיגיטלי, בנוסף לערוץ הסוכנים, עזרה להכשרה. הסיבה: "יש סוג של הבנה שזה העולם החדש. נחמד היה לצעוק על הכשרה, אבל זה העולם החדש וצריך ללמוד לחיות אתו. הוא גם עולם טוב, העמלות שאנחנו משלמים ב-GO קרובות מאוד למסלולים הרגילים כאשר הטיפול של הסוכן בלקוח הוא פחת משמעותית. למעשה, העמלה האפקטיבית של הסוכן יותר גדולה ביחס לעבודה וניהול הפוליסה שיש לו במשרד".

אופיר מזכיר כי במסגרת שיתופי הפעולה מול מועדוני לקוחות עמם יש להכשרה שיתופי פעולה - הטיפול נעשה דרך סוכני ביטוח: "בכל שיתופי הפעולה שלנו עם מועדונים גדולים אנחנו משתפים סוכנים. אנחנו סומכים על סוכני הבית. הם משווקים ומוכרים מצוין, ונצמח איתם יחדיו".

אופיר מוסיף כי בזכות האפליקציה, לתחום האלמנטר נכנסו גם סוכנים מתחומים אחרים: "האפליקציה מוסיפה לשורת הרווח של סוכנים שהאלמנטר איננו בתחום עיסוקם. לסוכני פיננסים וחיים זה הפך לכלי שהם לא נגעו בו קודם. עבורם זה משהו חדש. ה-GO צומח מדהים. יש עלייה בשיעור של 30%-40% בינואר. גם פתיחת המכירות של פברואר נראית מדהים. מדובר במכירה לאלפי מבטוחים מדי חודש."

**מה הצפי שלכם לשיעור החידושים?**

"אנחנו מצפים לשיעור חידושים של כ-90%, לעומת 75%-70% שהיו בעבר. ה-GO בהחלט חיזק את תחום הרכב בחברה. גם בענפים המסורתיים שלנו בתחום הרכב אנו צומחים בשיעורים דו-ספרתיים".

**מה השלב הבא ב-GO אחרי רכב?**

"אנחנו נמצאים כעת בפיתוח של ביטוח דירות, שזה יהיה המוצר הבא באפליקציה, המודל יהיה זהה לרכב ובשיתוף הסוכנים. מבחינת הלקוח זו תהיה אותה שיטת רכישה קלה וידידותית. כל הקומודיטי יהיה בסוף ב-GO - רכב, דירה ונסיעות לחו"ל. זה יעזור לסוכנים, כל המכירות שלנו יעשו באמצעות סוכנים בתהליך דיגיטלי".

עולם הביטוח צועד בכיוון הדיגיטלי, בעיקר בתחום הרכב, לראייה כניסת ליברה ו-weSure לשוק הביטוח. הכניסה של ליברה לשוק הביטוח מלווה בפרסום נרחב במדיות השונות. כמו הכשרה, גם הפניקס וכלל ביטוח פנו לערוץ הדיגיטלי, בנוסף לערוץ הסוכנים.

**איך זה משפיע או ישפיע עליכם כמי שגם פנו לערוץ הדיגיטלי?**

"זה עושה לנו טוב. זה מחדיר לתודעת האנשים את קיומו של הביטוח הדיגיטלי, הפרסום

**"היום החוזה שלנו מול מבטחי משנה הוא בסכומים נכבדים. החברה יכולה לקחת כמעט כל עסק וזה מראה על חוסנה ואיתנותה של הכשרה"**

המוסד לביטוח לאומי ומוסדות נוספים משמעותיים. אנחנו שחקנים משמעותיים בעסקים גדולים וגם בעסקים קטנים ובינוניים", מציין אופיר.

#### **במה מתבטאת התחרות בתחום העסקים?**

"לעומת תחומי ביטוח אחרים, התחרות פחות מתבטאת במחיר. מה שקובע זה מקצועיות האנשים והשירות הצמוד והאישי לאורך כל הדרך".

#### **מדוע החלטתם לקפוץ מדרגה, לביטוח עסקים גדולים?**

"אנחנו רואים שאנחנו יודעים לתת מענה נרחב, מקיף ואישי לעסקים גדולים ובינוניים וגם במקביל להרוויח שם כסף. זה חלק מאסטרטגיית שינוי תמהיל תיק שדיברתי עליו קודם. אנחנו חייבים גם לתת מענה נרחב לסוכנים שלנו ולכן מעוניינים להרחיב את יריעת העסקים שלנו. בנוסף, התחום העסקי הוא גם סוג של שימור סוכן היות וזה תחום של סוכנים ולדעתי תמיד יהיה כך. את הייעוץ ללקוח אף אחד אחר לא יכול לתת ואנחנו רוצים לצמוח שם עם הסוכנים", מדגיש אופיר וממחיש דרך ביטוחי המשנה את ההתפתחות שעברה הכשרה לאורך השנים:

"מנהל ביטוח המשנה שלנו הגיע לחברה ב-2004 עם חוזה ביטוח משנה מאוד צנוע. לא מעוניין לציין סכום אך יכולנו לבטח עסקים מאוד קטנים בחברה על החוזים שלה ובכל עסק אחר היינו צריכים לייצר מנגנון. היום החוזה שלי הוא בסכומים נכבדים והחברה יכולה לקחת כמעט כל עסק ללא תמיכה נפרדת מהחוזים. זה מבטא אמון של מבטחי משנה וזה מראה על חוסנה ואיתנותה של החברה".

#### **הזכרת את עולם הרכב, האם יש ירידה בשכיחות התביעות בעקבות ירידה במספר התאונות ובהיקף הנזקים שנגרמים בתאונות? האם זה בשל ריבוי כלי רכב עם מערכות התרעה ובטיחות?**

"כמות התביעות נמצאת בירידה ויש כמה סיבות לכך. אחת מהן היא מערכות ההתרעה. סיבה שנייה היא הפקקים הנוראיים שיש בכבישים, כך שהתאונות הן פגוש לפגוש, המקומות בהם נוסעים במהירות גבוהה אינם רבים. גם לאכיפה יש השפעה".

#### **האם זה משפיע על המחירים של ביטוחי הרכב?**

"אתה רואה לאן המחירים צונחים, אבל עדיין מרוויחים. התחרות בין החברות היא נטו במחיר".

באשר לרווחים, אופיר מוסיף: "החל מינואר יש מכירות יפות בדירות, ברכב ובעסקים. אני מייחס את זה גם לשינויים בביטוחי דירות, לשינויים בתחום העסקי שתופס תאוצה, צמיחת GO, אך גם הענפים הרגילים צומחים. זה בא לידי ביטוי בזכות היצירתיות שלנו שזה הייחוד שלנו. לשמחת, בסופמרקט שלנו יש את מירב המוצרים, יש לנו תמהיל תיק בריא ובתמהיל הבריא הזה אנחנו יודעים לצמוח ולהרוויח".

הנרחב של חברות הביטוח פותח את התחום. יש מספר שחקנים שמפרסמים את הערוץ הדיגיטלי, כל שחקן עוזר לעצמו, אבל גם עוזר לאחרים, כי הפרסום חושף את קהל הקצה לאפשרות של רכישה דיגיטלית, אין ספק שהתחרות עושה טוב לקהל הקצה. לנו זה גם עשה טוב כי המכשיר הדיגיטלי מאפשר לנו להפחית בתפעול, להיות גמישים מחשבתית ולהיכנס לתחומים חדשים. זה מאפשר לתת שירות טוב יותר לקהל הקצה".

#### **שיפור מיקום במדדי השירות**

בריאיון עולה תחום נוסף שבו בכוונת הכשרה לחדש. לא רק בכל מה שקשור לחלון הראווה של עולם הביטוח - קרי ביטוחים והרחבות, אלא גם בפעילות שמאחורי הקלעים, אבל חיונית מאוד לפעילות - תחום התביעות.

"אנחנו מתכוונים להכניס במהלך 2019 מנגנון לסילוק מהיר של תביעות רכוש מסוימות ובתנאים מסוימים, בפרק זמן של עד שבעה ימים. מדובר בנזקים שמוגדרים על ידנו כקטנים. יהיה שמאי בית מטעמנו שישוּבֵץ רק לנזקים כאלה. השמאי יחזור מבית המבוטח ויוציא דוח מקוצר על עמוד אחד, לא נוציא מקרים כאלה לשמאות חוץ כמו בחברות אחרות. זה יכול לטפל בחלק נכבד מהנזקים עם שביעות רצון גדולה מאוד של הלקוח", הוא מסביר.

לדבריו בתחום רכוש, בדירה ובעסק, 30%-40% מהנזקים הם עד סך של 10,000 שקלים. אז אתה משלם וסוגר את תביעה. בתביעות מורכבות וגדולות יותר נמשך לעבוד בהליכים הרגילים".

בהכשרה מקווים שהשינוי בתחום התביעות יוביל גם לשיפור בציון של החברה במדדי השירות של רשות שוק ההון. "יש לנו שאיפות גבוהות מאוד והם יתממשו בקרוב, את שיפור המיקום שלנו במדדי השירות נעשה בזכות סילוק מהיר יותר של התביעות, זה חלק מהשירות. דרך אגב, אנחנו היום במוקד תביעות אלמנטרי יש 92% מענה וזמן ההמתנה הוא 40 שניות בלבד. וזה נתון מדהים".

"השירות שלנו לסוכני החברה הוא מצוין אך לא תמיד הוא מוחצן", מדגיש אופיר, "התהליך הסטנדרטי שלנו הוא טוב מאוד ויש לנו אלמנט נוסף שהוא הנגישות של האנשים. למשל, אם מנהל מחלקת רכוש זמין, אפשר להיכנס אליו, גם אלי כראש אגף תמיד אפשר לפנות. זה שירות אישי. יש לזה ערך גדול כי בסופו של דבר אנשים שתקועים עם תביעה צריכים לדבר עם אדם - וזה ערך שקיים בהכשרה".

#### **עם הפנים לביטוח עסקים גדולים**

לפני כעשר שנים קיבלה הכשרה החלטה על שינוי התמהיל ולצמוח בתחום העסקים. "יש דגש חזק מאוד על תחום העסקים בחברה. אנחנו צומחים בשיעור דו-ספרתי. הכשרה הייתה לפני 10 שנים בתמהיל של כ-90% רכב. זה מקום מסוכן להיות בו, מפחיד להישען רק על תחום זה. תחום ביטוח העסקים שונה, הוא יותר יציב, יש לו את התנודות שלו אבל לא כמו ברכב".

#### **איך התמהיל כיום?**

"בתוך עשר שנים התמהיל השתנה משמעותית והעסקים תופסים כיום כ-40% מנתח החברה בתחום האלמנטרי. היום אנחנו מוכרים כ-400 ממיליון ש"ח בתחום העסקי מתוך 1.05 מיליארד ש"ח בסך הכל. חברה מכוונת לתמהיל כזה היות ותחום הרכב הוא יותר תנודתי ובפרט ביטוח בחובה שעובר תמורות משמעותיות.

"יש לנו הרבה עסקאות שאנחנו פחות מדברים עליהן, אבל הפכנו להיות 'שחקן בשוק' גם בעסקים גדולים בשנתיים האחרונות. כך למשל ביטחוננו לאחרונה את תאגיד השידור 'כאן',

**שגריר מציגה:**

# **המהפך של הפח**

**טעויות קורות, אבל גם ניסים. שגריר, שירותי פחחות ללא מתחרים.**



**שגריר**

# "פוליסות ביטוח רכב מבוססות שימוש הן צו העתיד"

שחר שרצקי, סמנכ"ל, מנהל תחום ביטוח בחברת איתוראן, מסביר על העולם המשיק של שימוש בטכנולוגיה מתקדמת ברכב עם ענף הביטוח • "היכולת להעריך סיכון באופן מדויק יושבת בבסיס המודל העסקי של כל חברת ביטוח; היתרונות לצרכן במקרה הזה הם בולטים, פוליסות מותאמות אישית שיאפשרו לכולנו לשלם פחות כשאנחנו מסתכנים פחות"

מאת אילן פיש, מערכת עדיף

חברות הביטוח ניצבות בפני הזדמנות לעשות מהפכה בהתאמת פוליסה לפי שימוש ברכב, שיטה המכונה UBI (Usage-based insurance).

"כיום, פוליסות ביטוח רכב מתומחרות לפי מאפייני הנהגים כמו: ותק, גיל, אזור מגורים. השימוש בטכנולוגיה של חברת **איתוראן** מאפשר לחברות הביטוח להתאים את הפוליסות לפי השימוש ברכב ולקבל מדדים מדויקים לגבי: רכב שעומד בחניה רוב הזמן, נסיעות מסוכנות ובאה לידי ביטוי בחיבוריות שתשנה את תפיסת ביטוח הרכב מהיסוד", מציין **שחר שרצקי**, סמנכ"ל, מנהל תחום ביטוח באיתוראן.

שרצקי מסביר כי הביטוח מבוסס השימוש מתחלק לשתי קטגוריות עיקריות: PAYD (Pay as you drive), ביטוח שבו משלמים לפי כמות השימוש ברכב (קילומטראז') ו-PHYD (Pay How You Drive), שבו משלמים לפי סגנון הנהיגה. המערכת מספקת לחברת הביטוח נתונים על כמה נסע הרכב על ידי ספירת ק"מ ויצירת מידע אקטוארי ומנטרת את אופי הנהיגה ברכב המזהה אירועי נהיגה חריגים: מהירות גבוהה, בלימות חירום, תאוצות פתאומיות, עקיפות מסוכנות ועוד. כך חברת הביטוח יכולה לתמחר את הפוליסה על פי שקלול של מספר פרמטרים - איכות הנהיגה וכמות נסועה.

## שינויים לטובה בתרבות הנהיגה

"פוליסות ביטוח רכב מבוססות שימוש הן צו העתיד", מדגיש שרצקי ומוסיף: "היכולת להעריך סיכון באופן מדויק יושבת בבסיס המודל העסקי של כל חברת ביטוח, וכאשר מופיעים כלים טכנולוגיים המאפשרים למבטחים לטייב את הערכות הסיכון שלהם, חברות הביטוח מעוניינות להשתמש בהם. היתרונות לצרכן במקרה הזה הם בולטים, פוליסות מותאמות אישית שיאפשרו לכולנו לשלם פחות כשאנחנו מסתכנים פחות."

## עד כמה לעובדה שמותקנות ברכב מערכות טכנולוגיות מהווה גורם ממתן בהתנהגות של הנהגים בכביש?

"איתוראן החלה את דרכה בתחום התנהגות הנהיגה לפי יותר מ-7 שנים. ראינו בצורה מובהקת שינויים לטובה בתרבות הנהיגה וכפועל יוצא מכך בירידה בתאונות הדרכים. יתרה מזאת, עצם תמחור פוליסת ביטוח לפי ק"מ נצבר יאפשר בידול בין לקוחות שנמצאים על הכביש וחשופים לסיכון לאו דווקא באשמתם, לבין לקוחות שנוסעים מעט ומטבע הדברים יהיו מעורבים הרבה פחות בתאונות דרכים".

המשך בעמוד הבא <<<

שחר שרצקי, "הטכנולוגיה כל הזמן מתקדמת ואנחנו כמובן משפרים ומייעלים את המוצר"



ממשק נתונים ARI. אפשרות לתחקור מרחוק של התאונה

## מוקד תאונות וניהול תביעות יעיל ומהיר

כאשר מתרחשת תאונה, לזמן ולמהירות התגובה יש משמעות בטיפול בלקוח באופן אישי וכן מול חברת הביטוח שבה הוא מבוסס. חיישן תאונה ייחודי של איתוראן המותקן ברכב מזהה תאונה ושולח התרעה למוקד התאונות המאויש 24/7, ומאפשר לנהל עבור חברת הביטוח את האירוע מהרגע הראשון והקריטי ביותר לטיפול יעיל בלקוח וברכב. הדבר משמעותי כאשר הנהג נמצא בסיטואציה מלחיצה ומבלבלת, במקום מבודד והוא אינו יכול להזעיק עזרה.

שרצקי מסביר על האופן שהשירות פועל: "נציגי איתוראן יזהו את מיקום הרכב ויצרו קשר עם המבוטח על מנת לברר את מצבו וכיצד ניתן לעזור: החל מליווי טלפוני לאורך הפעולות הראשוניות אותן יש לבצע אחר תאונה, דרך יצירת קשר עם חברת הביטוח ועד הזמנת חילוץ לרכב הפגוע. במידת הצורך ובמקרים בהם לא ניתן ליצור קשר עם הנהג, נציגי השירות יפעילו את כוחות החירום וההצלה, עוד מאפשר המוקד שינוע הרכב למוסך הסדר ודיווח לחברת הביטוח בזמן אמת."

לדבריו, לחיישן יש ערך משמעותי עבור חברת הביטוח. שרצקי: "קבלת המידע בזמן אמת על עוצמת התאונה והפגיעה ברכב וכן שחזור התאונה באמצעות ממשק נתונים (Accident Reconstruction Interface) ARI, תאפשר מניעה של הונאות ביטוח. הנתונים נשמרים ברזולוציית 20 אלפיות השנייה וניתנים לצפייה גראפית בממשק (ראו תמונה). הממשק מציג את ספי ה-G שהופעלו על כל אחד מהצירים בכל שניה נתונה ומאפשר תחקור של התאונה מרחוק.

"באחת, מוקד התאונות מאפשר לשפר את השירות למבוטח ובשנייה לשפר את הרווחיות של חברות הביטוח בתחום תביעות הרכב בניהול חכם ויעיל של המידע המתקבל בקלות אירוע."

### האם איתוראן שוקדת על פיתוח טכנולוגיות נוספות?

"הטכנולוגיה כל הזמן מתקדמת ואנחנו כמובן משפרים ומייעלים את המוצר. יש לנו שיתוף פעולה מאוד מעניין וחדשני בתחום וגם אותו נפיץ ונשיק בשבועות הקרובים."

**האם בעל הרכב יכול ללמוד בזמן סביר לגבי אופי הנהיגה של נהג צעיר שמשתמש ברכב?**  
"בעולמות של נהגים צעירים יש חשיבות עצומה למשוב להורה. אנחנו סבורים שברגע שהורה והילד יבינו שיש מדידה של איכות הנהיגה לצורך שמירה על חיי הנהג הצעיר תהיה מעורבות חיובית של ההורה בנהיגה של הנהג הצעיר."

**האם חברות ביטוח חושפות במידה מספקת את המבוטחים לקיומן של מערכות ניטור?**  
"כל עולם UBI הוא עולם שמתהווה בימים אלו. אנחנו חתמנו מספר הסכמים עם חברות ביטוח מובילות בישראל. לקראת אמצע השנה נראה יותר ויותר חשיפה של המוצרים הללו הן במדיה והן אצל סוכני הביטוח."

**האם ארגונים/מעסיקים נעזרים במערכות האלה כדי ללמוד על אופי הנהיגה של העובדים?**

"התשובה היא כן. ישנם ציי רכב גדולים הנמנים על לקוחות איתוראן שעושים שימוש בציוני הנהיגה ומשקפים לנהגים השונים את המידע לצורך שמירה על חייהם, התייעלות וחסכון."

## שוק הביטוח צומח בתחום ה-BIG DATA

שרצקי מסביר כי התאמת פוליסה לפי שימוש ברכב מסייעת גם לסוכני הביטוח. "כלים אלו מייצרים לסוכן הביטוח שלל מוצרים ומסלולים לביטוח, המתבטא ביכולת להציע למבוטח לרכוש פוליסה במחיר מוזל, ליצור פלטפורמה המאפשרת העברת תוכן ומסרים שיווקיים ישירים ועוד."

### מה מידת שיתוף הפעולה שיש לאיתוראן עם סוכני ביטוח בקשר למערכות האלה?

"סוכני הביטוח ייכנסו למעגל רק לאחר שחברות הביטוח תייצרנה פוליסות חכמות על סמך צבירת קילומטר, מיקומים והתנהגות נהיגה. ברגע שזה יקרה (כאמור תוך מספר שבועות) סוכני הביטוח ייחשפו לפוליסות הללו. אחת המשימות שלנו באיתוראן היא להסביר ולקשור את הסוכנים למהפכה."

תחום אחר שבו פועלת איתוראן הוא ה-BIG DATA. לדברי שרצקי, שוק הביטוח צומח בתחום הזה, כאשר המגמה היא להתקין מערכות ניטור חכמות של איתוראן לניהול המידע ובעזרתן חברות הביטוח יסגלו לעצמן יכולות אנליטיות, ויאפשרו תמחור נכון יותר וחכם יותר על פי מידע אמפירי מהשטח. "אין סוף למידע הנצבר ואחת התובנות שלנו היא מעבר לכך שמנגישים מידע גולמי רב יש צורך בלנתח את המידע על מנת לתת לעולם הביטוח יכולות אקטואריות לתמחור לפי סיכון."

"סוכני הביטוח ייכנסו למעגל רק לאחר שחברות הביטוח תייצרנה פוליסות חכמות על סמך צבירת קילומטר, מיקומים והתנהגות נהיגה. ברגע שזה יקרה (תוך מספר שבועות) סוכני הביטוח ייחשפו לפוליסות הללו. אחת המשימות שלנו באיתוראן היא להסביר ולקשור את הסוכנים למהפכה"

# איך אתם מגנים על הבית שלכם?



## כלל ביטוח ופיננסים מציגה:

ביטוח דירה במסלול הירוק מעניק ללקוחותיכם הרבה יותר **גם** ביטוח מבנה ותכולה, **גם** ביטוח צד ג',  
**גם** כיסוי רעידת אדמה **וגם** כיסוי נזקי מים

🏠 כיסוי לתכשיטים ודברי ערך עד 15% בכל הסיכונים - ללא עלות נוספת 🏠 כיסוי דוודים - ללא עלות נוספת  
🏠 ללא דרישת מיגון נוספת 🏠 ללא חובת עריכת סקרי שיערוך והגנות

**ועכשיו עד 30% הנחה למצטרפים חדשים במסלול ירוק דירות**

לפרטים נוספים מוקד מסלול ירוק עומד לשירותכם בטלפון 3710\* ובמייל [dirotyarok@clal-ins.co.il](mailto:dirotyarok@clal-ins.co.il)

**KOPELL**  
group



**מקום ראשון.  
נקודה.**



# האם אנחנו באמת מוכנים לביטוח של מחר?

הטכנולוגיות החדשניות משפיעות גם על הביטוח, ומעלות סוגיות חברתיות שבקרב נצטרך להכריע בהן



יונתן שורוך

יהיו כאלו שיאמרו שמצב כזה אינו הוגן. מנגד, אם נגביל את היכולת של חברות ביטוח לגבות תעריפים גבוהים מלקוחות מסוכנים זה יגרום לסבסוד של לקוחות אלו על ידי לקוחות אחרים. ברור שזה לא הוגן שאדם בריא יצטרך לסבסד את ביטוח הבריאות של אדם שמעשן. זכותה המלאה של חברת הביטוח למכור ביטוח לפי שיקול כלכלי, ואין ספק שחוסר היעילות שקיימת היום פוגעת במבוטחים בעלי הסיכון הנמוך. אבל היכן עובר הגבול?

כיום בביטוח חובה ישנו סוג של פתרון לבעיה זו. על מנת לנהוג ברכב, החוק דורש ביטוח כנגד נזקי גוף. אולם, המבטחים בישראל אינם חייבים לבטח בביטוח רכב חובה את רכבו של כל בעל רכב הפונה אליהם. לכן, כדי שהנוהגים ברכב לא יפרו את החוק וינהגו ללא ביטוח רכב חובה, עלה הצורך למצוא פתרון למבוטחים שהשוק אינו מוכן לבטח. הפתרון היה הקמת התאגיד המנהל של המאגר לביטוח רכב חובה ("הפול") - חברת ביטוח אשר מוכנה לבטח גם את "פסולי" הביטוח.

האם נצטרך להקים "פול" גם לביטוחי רכוש, חיים ובריאות? בניגוד לביטוח חובה - ביטוחים אלה אינם נדרשים על פי חוק בישראל. חשוב גם להבין שה"פול" בצורתו הנוכחית הנו גוף הפסדי ולא יעיל אשר הפסדיו מושגים כסוג של מס על כל בעלי פוליסות ביטוח חובה בישראל. בנוסף, פתרון חלקי זה רלוונטי רק למי שאינו מוצא ביטוח בחופשי, אבל מה עם המבוטחים שימצאו כיסוי אבל בפרמיה גבוהה משמעותית ממה שמשלמים כיום?

תפקיד האקטואר הנו לנתח את הסיכון הביטוחי של חברת הביטוח ולתת תעריף מדויק ככל שאפשר. אבל לפני שהאקטוארים של מחר יעשו עבודה טובה מדי, אנו כחברה צריכים להחליט כיצד ראוי לפעול באופן כללי. נושא זה הנו סבוך ואין בו החלטות פשוטות, אך תפקידנו, באמצעות נבחרי הציבור שלנו, לקבוע מה המצפן המוסרי שינחה את החברה הישראלית. יש לשקול האם אין זה תפקיד המדינה לדאוג לפסולי החיתום, ובמקביל לאפשר לשאר השוק להתנהל באופן חופשי ויעיל.

## • הכותב הנו אקטואר בהפניקס חברה לביטוח

המאמר נכתב על דעתו ואינו משקף בהכרח את עמדת החברה

האם אנחנו רוצים לחיות בחברה שבעזרת בדיקות DNA מבטחים יוכלו לסרב לבטח לקוחות בעלי סיכון גבוה בביטוחי בריאות וחיים?

כיום, גובה הפרמיה שצרכנים משלמים עבור ביטוח מושפע ממספר מוגבל יחסית של משתנים ומאוסרים על ידי הרגולטור. לדוגמה, בביטוח חיים הפרמיה מושפעת מגיל המבוטח, מגדר ואם הוא מעשן או לא. עבור ביטוח רכב גובה הפרמיה מושפע מגיל הנהג, ותק הרישיון שלו ודגם הרכב המבוטח. שימוש בנתונים היסטוריים מאפשר לנתח את הסיכון לפי המשתנים הרלוונטיים ולהעריך את גובה הפרמיה הנדרשת לכל מבוטח ומבוטח.

ככל שמבטח יעשה ניתוח מדויק יותר של הסיכון, הוא יוכל להציע ללקוחות ה"טובים" פרמיה נמוכה יותר. בעשור האחרון אנו עדים להתפוצצות כמות המידע שנאסף ולטכנולוגיות החדשות בתחומי ה-AI (Artificial Intelligence) המאפשרות לעשות שימוש מושכל בנתונים חדשים אלו. לכאורה, מדובר בהגשמת חלומנו של כל אקטואר אשר מתמחר סיכונים ביטוח. אלא, שסיטואציה חדשה זו תעלה סוגיות מוסריות לא פשוטות שעלינו לתת עליהן את הדעת.

לתמחור מדויק יותר ישנם שני צדדים. מצד אחד יש הוזלה של פרמיה עבור לקוחות עם סיכון נמוך, אך מצד שני יש ייקור בפרמיה עבור לקוחות בעלי סיכון גבוה יותר. לדוגמה, בביטוח רכב היום, כמות השימוש ברכב לא משפיע בדרך כלל על התעריף. אולם, שימוש בטכנולוגיות IoT (Internet of Things) המאפשרות ניטור אחרי שימוש ברכב עלול לגרום תוספות של עשרות אחוזים בשנה לנהגים שנוסעים הרבה מעל לממוצע. ייתכן גם שקיים מתאם גבוה בין רב הסיכון רב ובין מצב סוציו-אקונומי ודווקא החלשים ביותר בחברה ייפגעו.



# האם העסק שלכם מוגן מסיכונים סייבר? עדיף שתהיו בטוחים

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



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

# "סכנות מרחפות" - הזדמנויות חדשות לסוכני הביטוח

עם התגברות התקריות שמעורבים בהם כלים מעופפים, נכנס לתודעה שלנו קיומו של ממד נוסף - המרחב האווירי, שעד היום הציבור הרחב לא ייחס לו תשומת לב בחיי היום יום



עו"ד שלומי הדר

כאוס פותח את ספר בראשית וכבר ביום הבריאה הראשון עוברים למציאות של יצירה מופלאה, עד שכמעט אפשר לחשוב שבתוך התוצר הסופי, אין מקום עוד לתוהו ובוהו. כניסה למנהרת הזמן מביאה אותנו מבריאת העולם למאה החמישית לפני הספירה, אז מסתבר נעשה שימוש לראשונה בכלי מרחף - העפיפון.

חלפו מאות שנים ובשנת 1903, בחולות קיטי הוק שבצפון קרוליינה בארצות הברית, הגשים האדם את החלום לכבוש את השמיים, כאשר אורוויל רייט הצליח להמריא למשך שניות ספורות באמצעות מטוס ממונע. עולם התעופה החל מאז להתפתח, כאשר המרוץ לחלל בזמן המלחמה הקרה האיץ את התהליך.

בשנת 2019 דני בן ה-3 מחדרה נמצא בגינה הציבורית מטיס רחפן לא מאויש המונע באמצעות חשמל שמקורו בסוללה זעירה. הרחפן מתרסק על ראשה של ריקי כהן מחדרה בדרכה לקלפי וזאת כאשר הניחה לתומה, בעודה מהרהרת במי לבחור, כי לצעוד במדרכה פנויה מאדם זה דבר בטוח.

באותה שנה (2019) מתמנה רמטכ"ל חדש לצבא ההגנה לישראל, שמתחייב להגדיל את כושר הפגיעה באויב והעמדת צבא קטלני, יעיל וחדשני, השומר על ייעודו וייחודו.

והנה, בעוד שבצבא פועלים לפתח כלים חדשניים לצרכי לחמה, באוקטובר 2018 אנו מתבשרים על תושבים בדרום הארץ, שמצטיידים ברחפנים מבצעיים של חברת סטארט-אפ ישראלית כדי להתמודד עם טרור בלוני ועפיפוני התבערה המאיימים על ביטחונם ושלדותיהם. הרחפנים האזרחיים, שנתפשו תחילה ככלי משחק לא מתוחכם, הפכו לימים גם לכלי הגנה, אך בפרט כיום מדובר על כלים שמסוגלים ללמוד באמצעות בינה מלאכותית את הסביבה ולבצע משימות מורכבות ללא צורך בהתערבות אנושית.

בהתאם לכך, גם פוטנציאל הנזק העצום מרחפנים אזרחיים ממחר לתת אותותיו וזאת גם עבור גופים שעבורם השמיים הם זירה טבעית. כך, בסוף 2018 רחפנים שהוטסו על ידי מקור לא ידוע הצליחו להשביט שדה תעופה בלונדון.

הנה כי כן, עם התגברות התקריות שמעורבים בהם כלים מעופפים, נכנס לתודעה שלנו קיומו של ממד נוסף - המרחב האווירי, שעד היום הציבור הרחב לא ייחס לו תשומת לב בחיי היום יום.

החשש מהמציאות הטכנולוגית בת ימינו מעלה תרחישים כמעט בלתי נתפשים, המזכירים במידה רבה את "אפקט הפרפר" שנלקח מתורת הכאוס, ונשאלת אפוא השאלה, האם אנו בדרך לנקודת ההתחלה בבריאה - תוהו ובוהו? ואם לא, ככל שמדובר בסכנות המרחפות, כיצד ינוהל המרחב השמימי ומהי הדרך לצמצם את הסיכון שטומנים אותם כלי רחיפה?

פתרון אחד לכך הוא באמצעות חקיקה ואכן, ב-8 במרץ 2015 פורסמו תקנות הטיס (כלי רחיפה) שנועדו לעשות סדר בעולם התעופה, זאת לאחר ניסיון להסדיר כלי רחיפה שונים, כמו מצנחים ממונעים, גילשוני אוויר עם מנוע עזר ועוד כלי רחיפה נוספים באמצעות הענקת רישיונות.

תקנות הטיס נועדו להסדיר את כל ההיבטים הרלבנטיים להפעלת כלי רחיפה, לרבות מרחבי האוויר שבהם מותר או אסור לעשות שימוש בכלי הרחיפה, כללי הפעלה בטוחה של כלי הרחיפה ועוד.

לצד תקנות אלו, בשלהי 2018 הרשות להגנת הפרטיות במשרד המשפטים פרסמה להערות הציבור טיוטת הנחייה המתייחסת להיבטי פרטיות בשימוש ברחפנים, תוך מתן דגש לעובדה,

כי המידע שנקלט ברחפן, יחד עם היכולת לבצע ניתוחי ביג דאטה מתוחכמים, הופכים את הרחפן לכלי יעיל ומהותי המאפשר ניטור מקיף וחודרני מן האוויר באופן אשר פוגע בזכות הפרטיות ולאנונימיות.

במטרה להגן על פרטיות הציבור מצאה לנכון רשות הגנת הפרטיות לפרט בטיטה כאמור כללים שונים שנועדו להסדיר שימוש מידתי ברחפן ובכלל זה, בדרך של הימנעות מהקלטה, הגבלת גובה הצילום, הפחתה טכנולוגית שתפגע באיכות הצילום, שקיפות ויידוע הציבור בעת שימוש ברחפן, חיוב בעמידה בתקנות לאבטחת מידע ועוד.

עם זאת, ספק רב אם די בהסדרה באמצעות חקיקה או בהנחיות שיאומצו כמוסכמות חברתיות כדי לתת מענה לסיכונים, לא כל שכן כאשר כלי הרחיפה נגישים לכל דכפין, נשלטים מרחוק כמעט ללא סיכון של המפעיל וקלות ההפעלה שלהם מאפשרת גם לילד בן 3 להשתמש בהם לכל מטרה.

למי שחושש לגורלה של ריקי כהן נציין, כי הוריו של דני שדווחו על שעולל בנם שלחו לריקי זר פרחים מרהיב שהשכיח מיד את כאבה. זר הפרחים הגיח דרך חלון ביתה באמצעות אותו הרחפן שפגע בה אלא שחבריה של ריקי ייעצו לה למרות זאת לפנות לעורך דין רחפני ולתבוע את הוריו של דני.

בנאומו באינדיאנפוליס בשנת 1959, אמר ג'ון קנדי: כשהמילה משבר כתובה בסינית, היא מורכבת מסימן אחד שמסמל 'סיכון' והשני מסמל 'הזדמנות'.

הופעתם של סיכונים חדשים פותחת בפני סוכני הביטוח הזדמנויות חדשות של שיווק ומכירת פתרונות לנזקי גוף ורכוש ואכן, מעת לעת אנו נחשפים למוצרים שצצים להם בקרב חברות הביטוח בנושא, ולאחרונה נחשפנו אף ליזמים שזיהו מבעוד מועד את הפוטנציאל העצום במציאות החדשה ובמעורבות גורמים מחו"ל פועלים להביא מוצרים ייעודיים שיתנו כיסוי הולם במקרה של נזק מכלי רחיפה. ימים יגידו לפיכך, כיצד יראה העולם עם יצירותיו של האדם המרחפות מעל לראשנו.

\* הכותב הנו עו"ד ממשרד ג'ון גבע, הדר עורכי דין ומגשרים

# קורס הכשרת בוררים בביטוח

הקורס מיועד לעוסקים בביטוח כללי: מנהלי אגפים, סוכני ביטוח, מפקחים, יועצי ביטוח, עורכי דין, מיישבי תביעות

## מרכז אקדמי - עו"ד גדעון פישר, בורר בינ"ל מוסמך

עו"ד גדעון פישר הינו מייסד משרד עורכי הדין גדעון פישר ושות', בורר מוסמך מטעם ארגון הבוררות הבינלאומי CIARB, שופט לשעבר בביה"ד לבוררות בינ"ל של ה-ICC, נשיא הרכב מותב ביה"ד לאתיקה של מועצת העיתונות, מוסמך במשפטים בהצטיינות מאוניברסיטת קיימברידג' ומכהן כנשיא אגודת בוגרי קיימברידג' בישראל, ודוקטורנט לחקר הבוררות באוניברסיטת בר-אילן.

עו"ד פישר כיהן בתפקידים ציבוריים שונים, בין היתר כנשיא הוועדה לקשרי חוץ ויחסים בינ"ל של לשכת עוה"ד בישראל, כיו"ר מגבית ויצ"ו ישראל, כאב בית-הדין לאתיקה של מועצת העיתונות. לעו"ד פישר ניסיון רב בליווי וביעוץ משפטי לפוליטיקאים בכירים, לשרים ולראשי רשויות, כמו גם לאנשי עסקים ולתאגידים ישראלים ובין-לאומיים רבים



## בין מרצי התכנית

כב' השופט ד"ר ע. זרנקין | כב' השופט א. זמיר | כב' השופט צ. סגל  
ד"ר ח. מנדל | עוה"ד ג. פישר | פרופ' למשפטים ומומחים ליישוב סכסוכים



073-7966655 | דרך משה דיין 52 ת"א | [katrin@adif-college.co.il](mailto:katrin@adif-college.co.il)

# אשם תורם - אחריות בנזיקין ומה שביניהם

השופט יצחק עמית עושה אבחנה משפטית בהירה בין שני סוגי אשם נזיקיים - אשם יוצר אחריות ואשם תורם • אשם תורם מהווה טענת הגנה רלוונטית לגובה הפיצוי, בעוד אשם יוצר אחריות הינו בחינה של התנהגות המזיק ביחס לחובתו כלפי הזולת • האם ניתן להסיק מסוג אשם אחד למשנהו? • עיון ומגמות לאור הלכת קסברי



עו"ד נחשון אגמון



עו"ד עמיקם חרל"פ

## ההשלכות המעשיות בין שני זרמי הפסיקה:

וידגש, אין מדובר בדיון תיאורטי אקדמי גרידא, מבחינת יעילות דינונית, יצירת חפיפה בין האשם התורם לאשם יוצר אחריות יכולה להפחית את כמות התביעות בגין אותה תאונה, ותחסוך התדיינות מקבילות. מצד שני - ישנם הטוענים כי דווקא יצירת החפיפה בין המושגים תעודד הגשת תביעה משפטית נוספת בגין אותה קביעה, וזאת בשל קביעת האשם התורם. השופט עמית אף מעלה חשש נוסף, בו מצב של זהות בין המושגים, יכול לעודד הסכמות בין נהגים שלא על דעת המבטחים וליצירת "קומבינות" בין הנהגים על חשבון חברת הביטוח. השופט עמית אף מעלה סיטואציה נוספת שמעוררת אצלו אי נוחות - לדוגמה "סטודנט תפרן" אשר נוהג ברכב ששווי 10,000 שקלים ורכב יוקרתי בשווי של 500,000 שקלים מתנגש בו. אם בית המשפט יקבע כי התאונה נגרמה באחריותו של בעל הרכב היוקרתי, אך יש להטיל 20% אשם תורם על הסטודנט התפרן, ייווצר מצב בו הסטודנט יקבל פיצוי בשיעור 8,000 שקלים על נזק רכבו שלו, אך מנגד יצטרך לשלם 20% אשם תורם דהיינו 100,000 שקלים על הרכב היוקרתי!! תוצאה בעייתית ונחזית כבלתי צודקת.

אומנם בסופו של יום קובע השופט עמית כי אין הוא מוכן ליטות לצד זה או אחר בין שני זרמי הפסיקה, אך הוא קובע כלל חשוב לפיו הקביעה בדבר קיומו של אשם תורם, אין בה לבדה ולכשעצמה בכדי לקבוע אשם יוצר אחריות, ועל כן כל מקרה ייבחן לפי נסיבותיו.

## הקריאה לערכאות הדיוניות:

למרות כל האמור, אחד הדברים המהותיים שמציין השופט עמית בסוף פסק דינו, הנו קריאה לפתרון רצוי בערכאות הדיוניות, לפיה ראוי לאחד את כל התביעות בפני אותו שופט על מנת למנוע התדיינות מיותרת. רק בכדי לסבר את האוזן, על פי מחקר של הרשות השופטת 10% מהתאונות נדונות פעמיים...

ההמלצה השנייה אותה מציין השופט עמית, היא לנסות גם במסגרת של פסקי דין לא מנומקים על דרך הפשרה (בהתאם לס' 79א' לחוק בתי המשפט) יש לקבוע בראשי פרקים אחריות לאשם תורם בצורה שאינה מקימה עילת תביעה עצמאית, ובכך לחסוך התדיינות עתידיות וכפולות.

ומה צופן העתיד? נוכח היות פסק דינו של בית המשפט העליון טרי וחדש, אין באפשרותנו לדעת כיצד ועד כמה תתקבל עמדת השופט עמית במסגרת הערכאות הדיוניות הדנות באלפי תיקי פח מדי יום, הן ביחס לקביעותיו המהותיות והן ביחס להמלצותיו לניהול התיקים. נוכל לציין כי סנונית ראשונה בנושא זה ניתנה לאחרונה, בו בית המשפט בכפר סבא (3), סירב להכיר באשם התורם שנקבע באותו הליך במסגרת בית המשפט לתביעות קטנות (בו נקבע אשם תורם בשיעור 30% לחובת הנתבע), ורק ימים יגידו האם מדובר במגמה של ממש.

### • הכותבים הנם עורכי דין ממושרד עו"ד עמיקם חרל"פ ושות'

- (1) רע"א רונית קסברי נ' אברהם רוזן ואיילון (ניתן ביום 26.11.2018).
- (2) ראו לעניין זה פסק דינה של השופטת אברהמי בת"א 56522/04 הכשרת היישוב נ' ברוך שלו. (ניתן ביום 14.4.2005).
- (3) תא"מ 17-10-19467 (שלום כפר סבא) שלו יהודה נ' ודים. ניתן ביום 23.12.2018.



מהו ההבדל בין "אשם תורם" לבין "אשם יוצר אחריות", וכיצד אבחנה זו יוצרת שינוי של ממש בפסיקה וניהול תיקי נזקי רכוש רכב (פח)? לפני חודשים ספורים ניתן פסק דין תקדימי וחשוב בנושא זה בבית המשפט העליון, הלכת קסברי (1) אשר לאחר שנים של זרמי פסיקות סותרות בנושא זה, עמדה על המדוכה וקבעה אמירה ברורה בנושא.

## השתלשלות המקרה

ומעשה שהיה כך היה. שני רכבים היו מעורבים בתאונה, ותבעו זה את זה בהתאמה על נזקי הרכוש שנגרמו להם. בבית משפט השלום נקבע כי רונית הנה האחראית לתאונה, דחה את תביעתה, וקיבל (בחלקה) את תביעתו הנגדית של נהג הרכב השני (אברהם), תוך ניכוי האשם התורם שיוחס לו בשיעור 30%.

רונית ערערה לבית המשפט המחוזי, וטענה כי משנקבע כי לאברהם אשם תורם בשיעור 30%, עליו לשאת ב-30% מהנזק שנגרם למכוניתה. טענה זו נדחתה ומשכך התיק הגיע "בגלגול שלישי" לבית המשפט העליון.

## האבחנה בין "אשם תורם" ל"אשם יוצר אחריות"

כבוד השופט יצחק עמית עושה אבחנה משפטית בהירה בין שני סוגי אשם נזיקיים - אשם יוצר אחריות ואשם תורם. המדובר בשתי דוקטרינות שונות מבחינה מהותית. אשם תורם מהווה טענת הגנה רלוונטית לגובה הפיצוי, בעוד אשם יוצר אחריות הנו בחינה של התנהגות המזיק ביחס לחובתו כלפי הזולת. אך האם ניתן להסיק מסוג אשם אחד למשנהו? כיום בעולם תביעות נזקי ביטוח הרכוש, קיימים באופן כללי שני זרמים מרכזיים בפסיקה. העמדה הראשונה סבורה כי יש להישמר מפני חפיפה בין אשם תורם לאשם יוצר אחריות באופן אוטומטי. הנימוק המרכזי לכך הוא כי השיקולים שבת המשפט שוקל לצורך קביעה אם אדם הפר חובת זהירות כלפי עצמו אינם זהים לשיקולי האשם היוצר אחריות. נראה כי גישה זו הינה הגישה המרכזית בערכאות הדיוניות (2).

הגישה השנייה - הנה הפוכה, ורואה חפיפה בין האשם התורם המצדיק הפחתה בפיצוי, לבין אשם כיסוד חיובי כתביעה עצמאית. מצדדיה של גישה זו טוענים כי בכוחה לתמרץ נהגים לנהיגה זהירה יותר. ומה קורה בפועל בעולם הפח? - בתביעות נזקי רכוש של רכב קיימת בדרך כלל חפיפה מוחלטת בחובות הזהירות, מכיוון שהן נשענות על אותן עובדות ואותן נורמות משפטיות.



## ביטוח הדירה המקיף של הכשרה חברה לביטוח. כל הכיסויים בפוליסה אחת!

### סוכנים וסוכנות יקרים,

הכירו את ביטוח הדירה המקיף של הכשרה חברה לביטוח, המציג פוליסה אופטימלית המאפשרת ראש שקט עם כיסויים מורחבים וייחודיים לנזקי מים ולנזק תאונתי לבעלי אופניים וקורקינטים חשמליים, במסגרת הפוליסה הקיימת. כמו כן, הפוליסה מכסה סיכונים כגון נזקי רעידת אדמה וביטוח תכשיטים בכל הסיכונים עד 20% ללא תוספת פרמיה!

**\*3453** לפרטים נוספים  
פנו למחוזות

**הכשרה**  
חברה לביטוח בע"מ  
יותר דיגיטלי, יותר משתלם

\*בכפוף לתנאי הפוליסה ולהנחיות החיתום של החברה

# תאונת דרכים וסיכון תחבורתי - מתי?

רכב שאזל בו הדלק חנה בצד ימין של הכביש כשאורותיו מהבהבים ומשולש אזהרה מחוץ לרכב • ממשאית שפגעה במכונית פצעה קשה מאוד נוסע ברכב שנפטר כעבור כשמונה שנים • מי היה צריך לשלם את התגמולים ששילמה המדינה - הפול, קרנית או נהג המשאית וכלל שביטחה את המשאית?



עו"ד מאורה טייטלר

הבחין המחוקק בין "החניה", שיש בה יסוד של תנועה וממילא גם סיכון תחבורתי, ובין מצב של "חניה", מצב סטטי בו הרכב אינו מצוי עוד בתנועה. להבדיל מהחניית רכב, מצב של חניה סטטית ייחשב כשימוש ברכב מנועי, רק כאשר חלה החזקה המרובה בדבר חניה אסורה היוצרת סיכון תחבורתי...". לפיכך פסק בית המשפט כי בעת התאונה לא נעשה שימוש ברכב ולא שימוש למטרות תחבורה.

## היות ולא נעשה ברכב שימוש או שימוש למטרות תחבורה - האם חלה חזקת המרבה? (כן!)

גם כאן בחן בית המשפט את הפסיקה וקבע כי המונח "חניה אסורה" התפרש בפסיקה כחניה במקום ובאופן היוצרים סיכון תחבורתי, בין אם מדובר בחניה מותרת על פי דין ובין אם מדובר בחניה אסורה בדין. "הקריטריון לחלות החזקה המרבה הוא, אם כן, הסיכון התחבורתי אשר חניה כזאת יוצרת (ריבלין, שם, בעמ' 306). לפיכך, תחול חזקת המרבה גם במקרים בהם החניה מותרת על פי דין, כל עוד זו יצרה סיכון תחבורתי. הובהר לעניין הסיכון התחבורתי כי "אין צורך להידרש לבחינה קונקרטית האם המיקום הספציפי בו חנה הרכב במקרה מסוים יצר סיכון תחבורתי, אלא די בכך שחניית רכב באותו מקום, למשל, בשולי הכביש בדרך בין-עירונית, ככלל יוצרת סיכון תחבורתי בתור שכזה" (ע"א 4430/12 הכשרת הישוב חברה לביטוח בע"מ נ' אלעסווי, [פורסם בנבו], 1.7.14)."

לעניין זה קבע בית המשפט כי חניית הרכב בנתיב הימני יצרה סיכון תחבורתי, שכן הוא חסם חלק מהנתיב באופן שהפריע לתנועה השוטפת והפתיע את הנהגים. לכן חלה חזקת המרבה ויש לראות את הרכב החונה כמעורב בתאונה ולא רק זירה להתרחשותה. סיכון זה התממש כאשר המשאית פגעה ברכה החונה ובכך התקיים הקשר הסיבתי-משפטי בין החניה האסורה שיצרה את הסיכון לבין התממשותו בעצם קרות התאונה. לפיכך פסק כי האחריות לפיצוי הנפגע מוטלת על הפול שביטחה את הרכב.

## האם השימוש ברכב בעת התאונה היה טעון רשיון נהיגה תקף?

על כך פסק בית המשפט כי לא כל שימוש ברכב מנועי מחייב רשיון נהיגה לשם חיובה של המבטחת על פי הפוליסה, "והשאלה היא האם סוג השימוש שנעשה ברכב הוא בבחינת פעולת נהיגה, המצריכה רשיון נהיגה תקף... בעניינינו, היות ובעת התרחשות התאונה היו הנהג והנפגע במצב של המתנה לחילוצם, ברכב ללא דלק, ולא נעשתה ברכב כל פעולת "נהיגה" הטעונה רשיון נהיגה". לכן קבע בית המשפט: "שיש לפרש את התניית הכיסוי הביטוחי בקיומו של רשיון נהיגה בר תוקף כחלה רק על תאונת דרכים שאירעה עקב "נהיגה" ברכב ולא על תאונת דרכים שארעה עקב "שימוש" אחר ברכב (כניסה וירידה מרכב, טיפול דרך וכו')... ולכן, היות ולא נעשה ברכב שימוש של נהיגה, גם לא נשלל הכיסוי הביטוחי על פי הפוליסה של הפול.

\* הכותבת הנה עו"ד שותף במשרד העוסק ביעוץ משפטי, הליכי גישור אלטרנטיביים ובלטיגציה בין היתר לסיכונים מורכבים

פסק דין שניתן לאחרונה בבית המשפט המחוזי בירושלים - תא (י-ם) 35308-07-14 מדינת ישראל נ' לואי אל נשאש, הפול, קרנית, טלקר וכלל, שב ומזכיר לכולנו חלק מההלכות המשמעותיות בכל הקשור בתאונות דרכים, בחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים התשל"ה-1975 ("החוק"), ובחלוקת החבות לפיצוי נפגעי תאונות דרכים בין הגופים המבטחים.

נסיבות המקרה: בשנת 2007 נסע הנפגע שהיה חייל באותה עת, ברכב בו נהג נתבע 1. במהלך הנסיעה בכביש בן שני נתיבים, אזל הדלק, הנהג עצר את הרכב בצד ימין של הכביש כשאורותיו מהבהבים, הניח משולש אזהרה מחוץ לרכב. הנהג והמנוח ישבו ברכב והמתינו לבוא מחלץ. בעודם ממתנים פגעה ברכב משאית, דחפה אותו לקיר סמוך וכתוצאה נפגע המנוח קשה ונותר משותק. כעבור כשמונה שנים נפטר. בעקבות הפגיעה שולמו לנפגע שהיה חייל, תגמולים על ידי המדינה, אשר הגישה את התביעה נגד נהג הרכב (שהיה ללא רישיון). נגד הפול בה הרכב היה מבוטח, נגד קרנית, נגד נהג המשאית וכלל אשר ביטחה את המשאית.

הפול טענה כי הרכב היה בעת התאונה במצב של "נסיעה", אך לנהג לא היה רישיון תקף והיות והפוליסה מותנית בקיומו של רישיון תקף הרי שהפוליסה שלה אינה חלה ועל קרנית חלה חובת הפיצוי וזו זכאית לחזור לנהג.

קרנית מנגד, טענה כי היות והרכב חנה כדין במקום בו אין איסור חניה וכלל לא נעשה שימוש ברכב בעת התאונה, וכי הרכב היווה רק "זירה" להתרחשות התאונה, ולכן לא עליה לשאת בנזק.

כלל ונהג המשאית טענו כי הרכב חנה במקום אסור שיצר סיכון תחבורתי ולכן חלה חזקת המרבה בהגדרת "תאונת דרכים" שבחוק, כלומר, "מאורע שנגרם עקב פגיעה ברכב שחנה במקום שאסור לחנות בו", שכן חסם את נתיב הנסיעה והפריע לתנועה תוך סיכון למשתמש הדרך וכי הדרישה לקיום רשיון נהיגה על ידי הנהג חלה בהיות הרכב גם בתנועה וגם בחניה. בית המשפט ניתח את הנושאים הבאים:

## האם בעת התאונה הנפגע עשה שימוש ברכב מנועי למטרות תחבורה?

על כך ענה בית המשפט כי היות וההלכה היא כי "אין לקבל מבחן טכני של נוכחות ברכב לצורך קביעה שמתקיים "שימוש ברכב" מסוג נסיעה כי "הדין הוא שאין להרחיב את גדרה של הנסיעה מעבר לגבולותיה הטבעיים" וכי "המקרים הנופלים בגדרה של הנסיעה חייבים להיות קשורים קשר ממשי לנסיעה בפועל" (א. ריבלין, תאונת דרכים עמ' 175, 177). כבר ברע"א (י-ם) 41848-11-10 קבע כ"י: "...עמדה הרואה בחנייה בנסיבות אלה "נסיעה" איננה עולה עם לשון חוק הפיצויים, ואף לא עם תכליתו, המאמצת את מבחן "הסיכון התחבורתי". לא בכדי

חדש ובלעדי!  
באמצעות WhatsApp  
למספר 055-7002220

# ביטוח לנהג נוסף ל-4 ימים

בכל דרך  
שנוחה לכם!

88 ש"ח

גם בטלגרם  
"הוספת נהג  
ל-4 ימים"

גם באתר הראל  
בכל עמודי התוכן  
של תחום הרכב

באמצעות SMS  
למספר  
055-7002220

**הראל**  
ביטוח ופיננסים

לפרטים נוספים  
פנה לחתם במחוז

ההרחבה מתאפשרת בענפים 17, 27 ו-30. לפוליסות קיימות בהראל ששולמו בכרטיס אשראי ולרכבים שערכם עד 300,000 ש"ח. התנאים המלאים והמחייבים הינם התנאים המופיעים בפוליסת הביטוח.

# לאחר 50 שנה: העליון ביטל את הלכת ידידיה

פסק הדין שניתן ב-1968 קבע כי לא רק שזכות התביעה לגבי נזקי גוף שנגרמו לפושט רגל שייכים לו, אלא גם הזכות לקבל פיצוי בגין נזק גוף שנגרם לו • מדוע הוחלט לבטל את ההלכה ומה המשמעות?



עו"ד שלומי קושניר

1.10.2014 במסגרת הליך פש"ר 569/09 מיכאלוב נ' נוימן, הביע בית המשפט המחוזי בחיפה את דעתו, לפיה הגיעה העת לבחון מחדש את הלכת ידידיה, תוך שגם הוא מציע לבצע אבחנה בין רכיבי הפיצוי בגין כאב וסבל, השייכים לטית בית המשפט בפסק הדין זה לפושט הרגל, לבין שאר הרכיבים, לרבות אובדן השתכרות אשר שייכים לנושי פושט הרגל. ניסיון נוסף נעשה במסגרת פש"ר 21837-01-15 נ.ג. נ' כלל חברה לביטוח, בפסק דין זה, נעשה ניסיון נוסף לאבחן את הלכת ידידיה, כפי שהוצע על ידי כונס הנכסים הרשמי במסגרת תיק ידידיה עצמו. פושט הרגל במסגרת תיק זה ביקש מבית המשפט להורות, כי כספי הפיצויים להם זכאי לא יוקנו לקופת הכינוס ויש להשאיר אותם אצלו. המנהלת המיוחדת וכן כונס הנכסים הרשמי בתיק זה טענו, כי ישנו צורך לאבחן מחדש את הלכת ידידיה. הם טענו, כי קיים צורך ממשי לאבחן בין רכיבי הפיצוי שאינם מוקנים לנאמן לבין אלו שמוקנים לנאמן וזאת לנוכח פסק הדין של מיכאלוב. בית המשפט המחוזי קבע, כי ישנה הלכה ולא ניתן לסטות מהלכת העליון.

בעקבות כך, הוגשו שלושה ערעורים שונים לבית המשפט העליון. אז מה קרה פעם? מדוע הפעם הלכה של 50 שנה בוטלה?

לטענת כונס הנכסים הרשמי, הלכת ידידיה יצרה קשיים והביאה לעיתים לתוצאה בלתי מאוזנת, המדירה את כספי הפיצויים בגין נזקי גוף מידי הנושים. נימוק נוסף שהעלה כונס הנכסים הרשמי, ועליו נשענת הביקורת נגד הלכת ידידיה לטענתו, הוא כי ההלכה הקיימת יוצרת א-סימטריה שאין לה הצדקה של ממש, בין חייב הזוכה להגנה רחבה על כספי הפיצוי, אך מחמת היותו בהליך פשיטת רגל, לבין חייב שאינו מצוי בהליך פשיטת רגל ומנוהלים נגדו תיקי הוצאה לפועל, במסגרתם אין מניעה להטלת עיקולים על כספים אלה.

את פסק הדין שביטל את ההלכה שהייתה במדינתנו 50 שנה כתבה כבוד השופטת וילנר. פסק הדין כינס 3 ערעורים עומדים ותלויים שהם ע"א 5613/17, ע"א 10217/16 ו-6447/17. השופטת וילנר טענה, כי יש לשים לב לשינויים שעוברים דיני הנזיקין, במובן זה שהפיצוי בגין הפסד השתכרות יהיה שייך לנאמן ואילו פושט הרגל יוכל להשאיר בידי רק את הפיצוי שאינו "נכסי", קרי כאב וסבל והוצאות רפואיות.

השופטת ציינה, כי פיצול זה בעצם הולם את תכלית דיני פשיטת הרגל, שכן פיצוי על הפסדי שכר הוא למעשה סוג של תחליף למשכורת ואת השכר של פושט הרגל כל מקרה, יש להעביר לנאמן, אשר יעביר אותו לנושים. יתרה מזאת, מאחר ולא ניתן לפצל תביעת נזיקין לשתי תביעות נפרדות, השופטת סברה, כי את התביעה צריך לנהל הנאמן, בין אם על ידי ייצוג בתיק ובין אם על ידי הצטרפותו כתובע נוסף.

כמו כן, ציינה השופטת וילנר, כי מאחר ומרבית התביעות בנוזיקין מסתיימות בפשרה, תהיה הוראה, כי כאשר נפסק סכום גלובלי, על בתי המשפט לכמת את הסכום המדויק בין אובדן השתכרות לבין השאר.

השופטים סולברג ואלרון הסכימו עם עמדתה העקרונית של השופטת וילנר אולם השופט אלרון סבר כי התביעה עדיין צריכה להתנהל על ידי פושט הרגל. לטעמו ניהולה בידי הנאמן תגרום פגיעה לא מידתית בפרטיות פושט הרגל נוכח החשיפה הגדולה שנדרשת בתביעות כאלה בנושאים רפואיים רגישים. אולם דעתו נותרה כדעת מיעוט.

## אז מה הם עיקר השינויים?

מעתה ואילך, כל תביעות הנזיקין של פושטי הרגל, יהיו תחת פיקוחו של הנאמן, כאשר הפיצויים על הפסדי שכר יועברו לקופת הכינוס ואילו פושטי הרגל יקבל את הפיצוי בגין כאב וסבל, פגיעה באוטונומיה, עזרת הזולת והוצאות רפואיות.

הזמן יגיד, אם בתי המשפט מטה יישומו את ההלכה, ואכן יפרטו את רכיבי הנזק ולא כפי שהיה נהוג עד עתה, כאשר בתי המשפט היו קובעים סכום גלובלי ללא פירוט רכיבי הנזק.

\* הכותב הנו עורך דין, מנהל מחלקת נזקי גוף במשרד אייל בוזגלו

50 שנה של הלכה ותיקה מאוד, אשר קבעה כי פיצויים בגין נזקי גוף יועברו לניזוק גם אם הוא מצוי בהליכי פשיטת רגל - בוטלה.

על מנת להבין את גודל המאורע יש תחילה להבין מה מקבל ניזוק בהליך של פשיטת רגל ובאילו תנאים. נאמר כבר עתה, כי במסגרת הוצאת צו כינוס בהליכי פשיטת רגל, מועברים כל נכסיו של החייב לקופת הכינוס לשם מימושם וחלוקתם בין הנושים. קופת הכינוס בעצם מפוקחת על ידי כונס הנכסים הרשמי שהופך בעצם לשמש ככונס זמני על נכסי פושט הרגל, עד למיניו של נאמן על נכסי פושט הרגל.

**אז מה בעצם היה הנוהג בהלכת ידידיה ומה בוטל?** על זה נענה בהמשך המאמר, אך תחילה יש להבין מהו הליך פשיטת הרגל.

הליך פשיטת רגל נחשב לאחד ההליכים המביישים והלא נעימים שאדם יכול לעבור במסגרת חיי. במסגרת ההליך ולאחר שהוכר כשפושט רגל, כל נכסיו, רכושו וכספו של פושט הרגל מונחים על השולחן ועומדים לטובת סגירת חובותיו בפשיטת הרגל, למעט סכום המוקצה למחייטו ולצרכיו הבסיסיים. יודגש, כי כל הרכוש והכסף של פושט הרגל כבר לא שייכים לו ומועברים באמצעות הנאמן לנושים.

בהקשר זה התערורו מספר שאלות, אך החשובה בהן הייתה למי בעצם שייכים הכספים המתקבלים בתביעה של נזקי גוף?

על מנת לענות על שאלה זו, יש להבין את הרקע לשאלה, אשר הגיע בעקבות סעיף 21 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש) אשר קובע כדלקמן:

על אף האמור בפקודת פשיטת רגל, 1936, יכול פושט רגל להיות תובע ונתבע על עוולה, אך לא תוגש תובענה על עוולה לזכותם של נכסי פושט רגל או לחובתם ואולם -

1. הזכות לתבוע על עוולה שגרמה נזק ממון לנכסי פושט רגל תעבור לידי הנאמן או תמומש בידי.

2. פסק דין על עוולה שניתן לחובתו של פושט רגל לפני מתן צו כינוס נכסים יהא ניתן להוכחה בפשיטת רגל.

3. סעיף זה כפוף להוראות סעיף 19.

מלשון סעיף 21 לפקודת הנזיקין עולה כי בעוד שזכות התביעה בגין נזקי ממון שנגרמו לחייב מוקנית לנאמן ולנושיו של החייב, הרי שזכות התביעה בגין נזקי גוף, אינה מוקנית לכונס הנכסים ולנושי פושט הרגל והיא נשארת בידי פושט הרגל בלבד!

לאור האמור, היה קיים צורך ממשי אשר יפרש את סעיף 21 לפקודת הנזיקין ויסיים את הסגה לעניין הפיצוי בגין נזק גוף לפושט רגל ועל כן קמה לה הלכת ידידיה המפורסמת.

## אז מהי הלכת ידידיה?

הלכת ידידיה, היא הלכה ותיקה מאוד, משנת 1968, של בית המשפט העליון, אשר ניתנה במסגרת הליך ע"א 38/68 הנאמן בפשיטת רגל של ידידיה ראובן נ' ידידיה ראובן.

פסק הדין ניתן על ידי כבוד השופט ברנזון אשר קבע, כי לא רק שזכות התביעה לגבי נזקי גוף שנגרמו לפושט רגל שייכים לו, אלא גם הזכות לקבל פיצוי בגין נזק גוף שנגרם לו. השופט ברנזון המשיך ואמר כי זכויות אלו הן זכויות אישיות השייכות לפושט הרגל בעצמו ואינן מהוות חלק מנכסי קופת הכינוס ועל כן הן לא תועברנה לנאמן על נכסיו של פושט הרגל. זאת להבדיל מתביעה בגין נזקי רגוש, אשר זכות הפיצוי במקרה זה, מוקנת לנאמן על נכסיו של פושט הרגל. לאחר הלכה זו, נעשו מספר ניסיונות לשנות אותה, מאחר ולטענת המבקרים, הלכת ידידיה נחשבת בפסיקה להלכה שנויה במחלוקת. כך, לדוגמה, במסגרת פסק הדין אשר ניתן ביום



# ביסמארט פתרונות תקשורת

מרכזייה מתקדמת בסגן המתמחה לתכנת באפי



- הקפצת תיק לקוח בשיחה נכנסת / יוצאת
- חיוג ישירות מתיק הלקוח בתכנת באפי
- שיוך ההקלטה לתיק הלקוח בתכנת באפי
- אבטחת מידע ברמה הגבוהה ביותר
- גיבוי המערכת 24/7
- ציוד קצה IP מהחברות המובילות בעולם



**בקרוב!!!**

הקלטת שיחות גם מהסמארטפון  
ותמלול השיחה ישירות לתכנת באפי

לקבלת הצעה משתלמת

חייגו עכשיו **074-7144-399**

# חוזר הסדרת כתבי שירות ואופן שיווקם עדיין לא יושם ברוב חברות הביטוח. האמנם?

לחברת ביטוח אסור להתנות כתב שירות בקניית פוליסת ביטוח • "טריקים חדשים עוקפי חוזר" הומצאו, לכאורה, על ידי מיטב המוחות בחברות ובכך הן שוב, ברובן, סוגרות שוק ומגבילות עסקית את הענף



מיקי קופל

עשרות חוזרים הופצו בנושא ביטוח כללי בשנה האחרונה, טיטות נכתבו ומספיק זמן ניתן לכל הנוגעים בדבר להיערך. טיטה אחת ישבה על המדף מספיק זמן על מנת להבין כי נפל דבר בשוק הביטוח הישראלי. סוכן ביטוח יכול להציע ולמכור כתבי שירות לרכב ללא מעורבות חברת ביטוח. תיקון החוזר הפסיק באחת את הפרשנויות השונות והבהיר באופן שלא משתמע לשתי פנים שאין מקום ל"טריקים" שנועדו למנוע את פתיחת שוק כתבי השירות לתחרות. כך נכתב בחוזר שאסור לחברת ביטוח להתנות כתב שירות בקניית פוליסת ביטוח. נקודה סוף. במדינות רבות בעולם נושא כתבי השירות נכלל תחת קטגוריית "תחזוקה ושירות" ואין לו נגיעה כלל לתחום הביטוח.

התניית הנחות ללקוח הסופי בקניית כתב שירות התגלתה כמגמה וכשיטה לסגירת השוק. הפיקוח אסר זאת בתיקון החוזר באופן חד משמעי. לא בפוליסות "ערומות" ולא בתכניות סגורות, אך עדיין אנו רואים באופן ברור בניית ענפים וקולקטיבים "מיוחדים" שלא נותנים להוציא את "הריידר" מפוליסות הביטוח. על פי החוזר ותיקונו אסור בשום מקרה להקשות ולקשור את כתב השירות לפוליסת הביטוח. חופש הבחירה הוא בידי סוכן הביטוח ובמיוחד כאשר הוא מחויב ללקוח.

## התחרות בשוק החופשי היא רק לטובת הצרכן, שירות, שירות ושירות - אין משהו אחר למכור

אין ספק, שרוב חברות השירות אשר מוכרות באופן ישיר לסוכן הביטוח את המוצרים, בונות חבילות שירות הרבה יותר רחבות, יותר מפנקות - ולאין שיעור הזמינות של נותני השירות והפריסה היא לכאורה, הרבה יותר רחבה. למעשה, חברות השירות בשוק החופשי שינו את כל הכללים, ושיפרו את זמני המענה, זמני ההגעה ללקוח, הפריסה הארצית והכי חשוב זמינות בעלי החברות והמנהלים, כולל כמובן מוקדי השירות לסוכני הביטוח הפכה ליעילה יותר ואפקטיבית - חד משמעית.

כל הניסיונות של החברות לצייר תמונה שונה לא צלחו שכן, הסוכנים מצביעים ברגליים ומעדיפים לשלוט בנושא השירות ולהיות תמיד לצד הלקוחות ללא מתווכים באמצע.

בנושא כתבי השירות, אין כל הצדקה בנושא להחזיק מתווך שאין לו שום תפקיד מלבד גזירת קופון. ההפרש הכספי הוא רב לטובת חברת הביטוח. חברת הביטוח לא מתעוררת באמצע הלילה בכדי לפתור בעיות לצרכנים כאן ועכשיו (בשונה מאירוע תאונתי שניתן לטפל בו למחרת, לאחר הגרירה), בעת שבשבר שמשא הלקוח צריך לדבר ברוב המקרים עם ספק של חברת הביטוח, ורק לאחר שלוש פניות, אולי יגיע המקרה לפתרון של חברת הביטוח עם אקסגרציה כזו או אחרת, אבל זמן הטיפול הוא לא ONLINE.

נציין שכל הספקים של חברות הביטוח בתחום שירותי הדרך הם אותם ספקים שגם מוכרים בשוק החופשי ולבסוף הלקוח שלהם היא חברת הביטוח ולא הצרכן הסופי. את סוכן הביטוח

הם פוגשים רק בסוף ואת הלקוח שעבורו ניתן השירות הם פוגשים רק אחרי שפגשו את הסוכן. כלומר שירות עקיף מדרגה שלישית. בחברות השירות בשוק החופשי המענה הוא שונה, השפה היא שונה, הזמינות גדולה, אישי הרבה יותר וכמו כן יש יותר גמישות ולויאליות באחוזים ניכרים. התחרות בשוק החופשי היא רק לטובת הצרכן. שירות, שירות ושירות - אין לנו משהו אחר למכור.

בתחום הרכב החליפי, חברות השירות החיצוניות מעניקות רכב חליפי בעת תאונה גם לא במוסכי הסדר. הרכב החליפי מסופק באופן מיידי ללא שום מכשולים. הפריסה הארצית רחבה יותר, כמוות הספקים הרוב היא רבה לעומת ספק או שניים של חברת הביטוח, לכאורה.

האפשרויות לרכוש כתב מנוי עם רכב חליפי קטן אוטומטי, רכב חליפי 1,600 סמ"ק, 2,000 סמ"ק ללקוחות עם רכב מנהלים קיימות בלחיצת כפתור. האפשרות לרכוש חבילות לבעלי מלאכה אשר צורכים חליפי מסחרי קיימת כאופציה פשוטה וקלה לתפעול. האפשרות לרכבי הסעות ומשאיות שהם קולקטיבים או רכב הסעות פרטי בודד, פתוחה לקהל בתוספת תשלום, לעיתים מצחיקה, אך ישנה תחרות על כל נהג וזה דבר אשר רק מיטיב עם הצרכן.

נושא תשלום עמלות לסוכנים במידה והם רכשו כתב שירות בתוך הפוליסה או "ההצקות" של חברות הביטוח לסוכנים במידה שלא רכשו כתב שירות - חייב להיעלם מהמפה. יש הגדרות של הפיקוח על הביטוח וזה גם נגמר. סוכן הביטוח לא יכול להיות יותר שק חבטות של היצרנים ולהיות מאוים בפרנסתו.

## "טריקים חדשים עוקפי חוזר" הומצאו על ידי מיטב המוחות

קיימת חובה של סוכן הביטוח להסביר ללקוח את היתרונות בכתב שירות כזה או אחר שהוא מצא לנכון לרכוש עבורו ומהם ההבדלים, אך את זה סוכני הביטוח עושים כבר שנים שכן הלקוח רואה שני חיוכים, חיוב אחד בגין פוליסת הביטוח שלו על ידי חברת הביטוח וחיוב שני על ידי חברת השירות. כך מקובל ברוב המדינות המתוקנות בהן אפילו יש שיווק ישיר.

המשך בעמוד הבא <<<

**ט.** לכאורה, חברות ישירות עדיין לא מסבירות שיש אפשרות לא לרכוש את המנוי לשירותי דרך ולא מציעות באופן גורף אפשרות בחירה בין שני ספקים.

**י.** על "שאינן זוכרות" לזכות את הלקוחות בריידר בביטול פוליסה, מכירת רכב, החלפת רכב ותוספת פרמיה, לכאורה.

**יא.** לכאורה, חברות ביטוח חדשות משתמשות בריידרים כמשענת לנשימות הראשונות, אין ביטוח משנה על כתבי שירות.

**יב.** לכאורה, אף מבוטח בחברות הישירות או הדיגיטליות לא יודע שישנה אפשרות להסיר את כתב השירות ולקבל מחיר נמוך יותר או לרכוש אותו באופן חופשי במקום אחר.

**יג.** לכאורה, חלק מהחברות שינו את מחירי הריידרים לאחר הפצת החוזר.

**יד.** הרווח של רוב חברות הביטוח בתיווך הריידר הינו עשרות אחוזים, לכאורה.

**טו.** יצירת רוברד ראשון של הנחה, רוברד שני של עמלה מייצרת חוסר שקיפות, לכאורה. ישנם עוד כלים וטריקים על מנת להשאיר את השמנת במקרה בבית, אך אין סוף מוחות ידאגו כל הזמן ליצור משמעות חדשה לרווח העצום מתיווך ללא סיבה. הם ישנים מצוין בשתיים בלילה. הנושא האחרון הן חברות השירות בשוק החופשי, החיצוניות.

אני קורא מכאן לשכת סוכני הביטוח אשר אמונה על סוכני הביטוח ועל פרנסתם במיוחד בפן המקצועי לדרוש מכל ספקי השירות את האסמכתא להוראת הפיקוח לערבות בנקאית, פיקדון או ביטוח לסכום הנדרש על מנת להפגין חוסן פיננסי. זו חובת הסוכן ואל לנו להכשיל אותו. חברה אשר מכבדת את עצמה מחויבת לפרסם זאת ולהוכיח זאת חד משמעית.

\* הכותב הנו מנכ"ל קופל גרופ

לצד, "טריקים חדשים עוקפי חוזר" הומצאו, לכאורה, על ידי מיטב המוחות בחברות ובכך הן שוב, ברובן, סוגרות שוק ומגבילות עסקית את הענף. יש לציין כי נושא "הריידרים" בחברות ביטוח מהווה רווח כמעט נקי ואינו נספר ב-LOSS RATIO. חלק מהחברות החדשות אף מנצלות את נושא "הריידרים" לכאורה, לנשימה לטווח הקצר (דעה אישית).

להלן הדוגמאות:

- א.** לכאורה, מכירת כתב שירות במחיר "אפס" אסורה בתכלית האיסור, ישנה הצפה.
- ב.** מכירת כתב שירות במחיר נמוך יותר מהמחיר שהחברה רוכשת מהקבלנים שלה, טריק ידוע ומוכר, גם לכאורה.
- ג.** דמי"ם על הריידר בפוליסה זה בסדר? כמה? אחיד? במקיף ובצד ג' שונה או שווה להסכם.
- ד.** תשלום עמלה לסוכן הביטוח באחוזים שונים על הריידר.
- ה.** יצירת קולקטיבים וענפים מיוחדים, תכנית "כאילו" סגורה, אסורה, אך עדיין אנו רואים בבירור מגמתיות, לכאורה.
- ו.** במידה ובחרו לא לרכוש את הכתב שירות דרך הפוליסה בקסקו, חברת הביטוח מזכה במחיר נמוך שלא יהיה משתלם להוציאו מחוץ לפוליסות, דבר מוכר ושקוף, אך אסור. אם בפוליסה רשום עלות 350 שקלים ללקוח, לא ברור איך חברת ביטוח מזכה ב-146 שקלים, לכאורה.
- ז.** יצירת שני ספקים (כאילו) שהבעלים של חברות השירות "דומים", קיים עדיין בחברה או שתיים, כל פרמיה חייבת להתנהג אותו דבר, לכאורה.
- ח.** ברירת מחדל במערכת ההפקה שלא חושפת באופן ברור את חופש הבחירה בין שני ספקים נראית שנעשית בכוונה תחילה, לכאורה.

## מוסיפים לך ערך

### עדיף עכשיו

שירות מבזקים בנושאים ותחומים על פי בחירה

### ניוזלטר יומי

מרכז את אירועי היום

### הנחות והטבות על כל מוצרי עדיף

### שבועון עדיף

מרחיב ומעמיק נושאים אשר על סדר היום

### איתור מידע מקצועי

דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...

### מרכז מומחים משיבים

מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

## גישה לפורטל עדיף

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

# למקצוענים בביטוח

## מנוי עדיף

שומר אותך מעודכן ומקצועי בכל מקום ובכל זמן

# "לי זה לא יקרה בזכות סוכן הביטוח שלי"



## שירות לאבדן וגניבת מפתחות



איתרנו והחזרנו אלפי מפתחות לבעליהם המאושרים



מכרנו מעל 82,000 מנויים



חברת קיפר-קי מספקת מעל ל-4 שנים פתרון מקיף ויעיל לאנשים עם מפתחות



אנחנו עסק חברתי המעסיק בעיקר בעלי מוגבלויות



יצרנו שיתופי פעולה עם עשרות סוכנים ומפיצים



שכפלנו מפתחות ללקוחות בכל הארץ

### מקור הכנסה חדש לסוכן

באמצעות מערכת מרקטפרו יכול כל סוכן לשווק ללקוחותיו את שירותי קיפר-קי, במינימום התעסקות ומאמץ קיפר-קי הוא מוצר ביטחון נוסף המצטרף לשורת המוצרים שבאפשרותך לשווק ללקוחותיך ולגרוף עמלות מכירה אונליין

סוכן ביטוח, אל תישאר אדיש. לקוחותיך מצפים לעצה ממך

לקבלת ערכת שיווק המוצר ללקוחותיך לחץ כאן



# שיווק פוליסות ביטוח בצורה מקצועית המתאימה לצרכי הלקוח ולא כמוצר מדף

לא יתכן שסוכן/יועץ ימכור ביטוח מבלי לוודא את הצרכים האמיתיים של הלקוחות שלו, אלא יחדש פוליסות באופן אוטומטי או את המפרט - וכל השיחה תיסוב סביב פרמיה או שכר טרחה ולא תעסוק בנייתו מעמיק ונכון של צרכי הלקוח



עו"ד ארז קדם

אני מכריז בזאת כי הסתיים עידן החובבנות ומתחיל עידן של מקצוענים "רופאים מומחים/סוכנים מומחים" בכל הקשור לביטוחי פוליסות בכלל ופוליסות ביטוח אלמנטרי עסקיות. אין להאשים את המבטחות, את הפיקוח, את הלקוחות, את הלשכה או את... אלא רק את אלו שמעזים בעידן זה להיות לא מקצוענים.

הידע של הלקוחות גדל, הפוליסות מנוסחות לטובת המנסחות ולא בהכרח תמיד מתאימות לצרכי הלקוחות שלכם.

פנו למבטחות אשר בדרך כלל נאותות לסייע ולהרחיב את תנאי הכיסוי ואל תמכרו ב"שלוף" מוצר מדף שאינו מתאים תמיד לייעודו.

אי אפשר ללכת לרופא משפחה בכל כאב ולצפות לנסיים. עלינו ללכת לרופאים מומחים, המתמחים באותו סוג כאב, ולצפות לפתור בעזרתם את הבעיה.

כך גם בשוק הביטוח, אני רואה כי מתפתחת בשנתיים האחרונות מגמה לפיה סוכנים שלא יתמקצעו ויעניקו ערך אמיתי, יישארו מאחור בדיונים עם לקוחותיהם על פרמיה ולא על מקצועיות, כך שהלקוח יקנה פרמיה ולא כיסוי נכון, דבר אשר ימית אסון כלכלי על הלקוחות/המבוטחים אשר יתבעו את סוכני הביטוח/יועצי הביטוח. ואז יגיע הסוכן/היועץ המומחה ו"יבעט" בסוכן/יועץ הקיים החוצה. לא חבל?!

בכל ההרצאות והקורסים שאני מעביר במסגרות כאלה ואחרות, אני נרגש מצד אחד להעניק ערך משמעותי לסוכנים ומצד שני אני נדהם לפעמים עד כמה השוק צמא לידע כדי לתת ערך ללקוחות שלהם.

לא יתכן שסוכן/יועץ ימכור ביטוח מבלי לוודא את הצרכים האמיתיים של הלקוחות שלו, אלא יחדש פוליסות באופן אוטומטי או את המפרט - וכל השיחה תיסוב סביב פרמיה או שכר טרחה ולא תעסוק בנייתו מעמיק ונכון של צרכי הלקוח.

הסוכנים חייבים לערוך בדיקות מקיפות של שם מבוטח מדויק, כתובות מדויקות של מבוטחים ופעילות המבוטחים, שאם לא כן, הם יתנו יד למחלקות התביעות של המבטחות לדחות תביעות על זוטות דברים.

כשמראיינים לקוח פוטנציאלי או קיים, לא צריך להבין הכל מראש, צריך להקשיב ללקוח ולנתח את צרכיו האמיתיים. לא יתכן כי בפוליסה לאחריות מקצועית למפקח בנייה אשר עורך פיקוח צמוד, תונפק הפוליסה עם חריג פיקוח צמוד. לא יתכן כי שוכר נכס אשר המשכיר מחייב אותו לרכוש ביטוח לשיפורי מבנה, אף אם לא נעשו על ידי השוכר, השוכר לא ירכוש ביטוח לשיפורי המבנה ובנוסף הראשון התביעה תידחה על כך שהסוכן/יועץ לא קרא את הסכם השכירות/הסכם הניהול. לא יתכן שסוכן יחדש למפעל מזון את הפוליסה מספר שנים מבלי לשים לב שהלקוח שלו עוסק גם ביומות נדל"ן ומחזיק עשרות קרקעות אשר לכאורה לא מבוטחות דרך הפוליסה של מפעל המזון.

לפני כשנתיים נפל דבר והמפקחת על הביטוח חייבה את כל חברות הביטוח להגיש לה סטים חדשים של תנאי הפוליסות ועדיין סוכנים/יועצים לא יקראו את התנאים החדשים וכל שיחה תהפוך לחידון או תפתיע סוכנים.

אני קורא לסוכנים/ליועצים לקרוא את תנאי הפוליסות, להבין את חריגי הפוליסות ולפנות למבטחות "לתפור" חליפה לצרכי הלקוח, לא כסיסמה אלא ביצירה של תנאים מתאימים ללקוח!

זכרו, הלקוחות סומכים עלינו ועל המקצועיות שלנו גם אם נבחין לפעמים שהלקוח מבין ביטוח.

לא מזמן נשרפו משרדי חברת הייטק ביבנה ובשל ביטוח שלא נוסח בצורה מקצועית ובהתאם לצרכי המבוטח, 15 כימאים הלכו הביתה המומים.

אל תסתפקו בפוליסות מדף. תקראו, תבינו את צרכי הלקוח וערכו התאמות. ללא ההתאמות האלה אתם מכניסים ונכנסים לצרה צרורה בכל הקשור לביטוח.

כל עוד לא קרה כלום אז בסדר, אבל ביום הדין תבינו עד כמה החובבנות לא משתלמת לכולנו.

צאו מנקודת הנחה כי השליחות שלנו היא לעשות את העבודה המקצועית בצורה הרחבה ביותר ועבור הלקוחות שלנו, ולא למכור פרמיה אלא ידע ופתרונות יעילים ומקצועיים.

תקראו פוליסות, תלמדו את תוכנו וצאו לדרך מתודרכים - ורק אז תעשו עסקת ביטוח טובה ונכונה עבור הלקוח.

בברכת הצלחה.

• הכותב הנו עו"ד יועץ ביטוח עסקי והבעלים של האקדמיה הפרקטית לביטוח

חייל  
משוחרר?  
בוא ללמוד על  
חשבון הפיקדון

עוסק בעולם הביטוח?

רוצה להתפתח ולהגדיל את ההכנסה?

בוא ללמוד את המקצועות הנדרשים  
בתחום הביטוח האלמנטארי

**קורס חיתום וסילוק  
תביעות אלמנטארי**



מסלק תביעות אלמנטארי  
פרט (רכב, דירה) ועסקים



חיתום אלמנטארי  
רכב, דירה עסקים

להרשמה ופרטים נוספים 073-7966655

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

**מכללת אדיף**  
ביטוח, שמאות, פיננסים ויזמות

# ביטוח דירה - מוצר רשות או חובה?

כמעט כל דירה שנייה בישראל אינה מוגנת מפני נזקים הנגרמים לרכוש בתוך הבית, כגון: פריצה, אובדן ואש • אך מתבקש בהקשר זה להפנות זרקור רחב לסיכונים העיקריים שאליהם חשופות הדירות ולגורמים השונים אשר עלולים לגרום לנזקי ביטוח - מבנה ורכוש

שחר רון (F.I.L.A.A)



מקרים אלו יכולים להוביל לנזקים בסכומים גבוהים מאוד: פיצוץ צינור מים עלול לפגוע בקירות או בתקרת הבית מבחינת רכיב ביטוח המבנה, ולהרס של רכוש ביתי מבחינת רכיב ביטוח התכולה. הרפורמה בביטוח נזקי מים, שנכנסה לתוקף בספטמבר 2017, מאפשרת למבוטח לבחור בין שרברב שבהסדר לבין שרברב פרטי והחמירה את הפיקוח על איכות וטיב התיקונים הניתנים למבוטחים בקרות מקרה הביטוח.

## שריפות



לפי העמותה הישראלית למיגון מאש נרשמו בישראל 50,000 שריפות במהלך 2018. הגורמים המרכזיים לשריפות הם מערכות חשמל ביתיות מיושנות, מכשירי חשמל שאינם בפיקוח, התנהגות רשלנית וחוסן קיצוני. גלי השריפות האחרונים, שפקדו חלקים רבים במדינה אשתקד, נרשמו במהלך חודש מאי ובמהלך השרב הקיצי בחודש יולי. שנתיים קודם, בשלהי 2016, התמודדה ישראל עם גל שריפות קיצוני, שנמשך מספר ימים והסב נזק עצום הן לנכסים פרטיים והן לנכסי טבע ונוף. מובן מאליו כי בעקבות אירועי אש, בכל היקף, מתמודדות משפחות רבות בישראל עם קטסטרופות כלכליות. את השפעתן ניתן למנוע באמצעות פוליסת הדירה הפרטית ובמקרה של אירוע המוכר כ"אירוע טרור" כרובד משלים למס רכוש. היו אף מקרים שחברות הביטוח שילמו בגין שריפות מעבר לכיסוי המוגדר בביטוח הטרור - וזאת לפני משורת הדין.

## רעידת אדמה



רעידת אדמה הינה תופעת טבע הנושאת השלכות ביטוחיות אשר מקבלות מענה במסגרת פוליסת הדירה. רק לפני חודשים אחדים הורגשו רעידות אדמה בצפון הארץ, שהצטרפו לרעידות אדמה נוספות שהורגשו במהלך השנים האחרונות, בעוצמה של עד 4.5. כל המומחים מתריעים מפני אירוע משמעותי ואף מסבירים כי רעידות אדמה נמדדת במכפלות בודדות, כך שבעוצמה של 6 ו-7 הן כבר יכולות להביא לקריסת בניינים, לקריסת תשתיות ולנפגעים רבים. חשוב להוסיף ולציין כי רעידת אדמה הינה אירוע פתע, ולכן צריך להתכונן אליו מראש ולהיערך בהתאם, כולל רכישת ביטוח דירה מבלי לוותר על כיסוי רעידת אדמה במסגרת הפוליסה התקנית.

## מרגישים בטוח



להבדיל מביטוח החובה ברכב, ביטוח הדירה נתון לשיקול הצרכן הישראלי. שיקול זה צריך לקחת בחשבון שורה של פרמטרים, כמו היקף הכיסויים לרכיבי המבנה והרכוש, התנאים והמחיר. עם זאת, נדמה כי נקודת המוצא צריכה להיות אחת: ביטוח דירה הינו הכרחי, בשל חשיבות הנכס ברמה האישית והמשפחתית מחד והסיכונים הרבים שאליהם הוא חשוף מאידך. ובמילים אחרות: לכל מקרה, טוב שיהיה.

הנכס היקר ביותר שצובר האדם במהלך חייו הוא לרוב ביתו הפרטי. אחרי שהוציא ממון רב והגיע ליעד הנכסף, נותר לו ליהנות מהבית שרכש, אך לא פחות חשוב מכך - לדאוג להגן עליו. עד כמה שהדבר נשמע מובן מאליו, מסתבר שרבים מהישראלים אינם ממהרים לרכוש ביטוח דירה, בין אם למרכיב המבנה, בין אם למרכיב התכולה ובין אם לשני המרכיבים גם יחד. על-פי האומדנים השונים בישראל קרוב ל-2.5 מיליון יחידות מגורים. רק בין השנים 2010 - 2017 החלה לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה בנייתן של כ-362,900 יחידות מגורים חדשות ברחבי הארץ. מתוך סך כל הדירות מצביעים האומדנים על כ-1.5 מיליון דירות המבוטחות בביטוח מסוים. בחשבון פשוט, המשמעות היא אחת: 40% מהדירות בישראל עדיין לא מבוטחות!

אם נמשיך ונעמיק בנתונים, אזי לפי הדוח השנתי של רשות שוק ההון ל-2017, כ-400,000 דירות מבוטחות באמצעות סוכנויות ביטוח שבעלות הבנקים (במסגרת ביטוח המשכנתה). ביטוח זה מתייחס למבנה בלבד, מכיוון שהבנקים אינם רשאים למכור ביטוח תכולה. מכאן, ששיעור הדירות בישראל החשופות לנזקי תכולה אף מאמיר ומגיע לכ-45%, או במילים אחרות: כמעט כל דירה שנייה בישראל אינה מוגנת מפני נזקים הנגרמים לרכוש בתוך הבית, כגון: פריצה, אובדן ואש. אך מתבקש בהקשר זה, להפנות זרקור רחב לסיכונים העיקריים שאליהם חשופות הדירות ולגורמים השונים אשר עלולים לגרום לנזקי ביטוח - מבנה ורכוש.

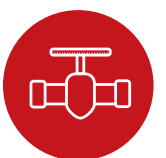
## עבירות רכוש - פריצות לבתים



עבירות רכוש, או בעגה המשטרית: התפרצויות לבתי דירה, הן מרכיב משמעותי מסך אירועי הפשיעה בישראל. לפי נתוני המשטרה נרשמו בשנת 2017 כ-18,000 פריצות לבתים בישראל. זהו מספר הפריצות הנמוך ביותר בעשור האחרון, אולם למרות הנתון המעודד באופן יחסי, בתל אביב, לדוגמה, נפרצו 4 דירות בממוצע מדי יום, בירושלים 3 דירות, בחיפה 2 דירות, בנתניה 2 דירות וברמת גן, אשדוד או בת ים נפרצה דירה אחת בממוצע בכל יום. זאת, יודגש, בתקופת "שיא" במיגור הפריצות לדירות בישראל, כאשר רק 5 שנים קודם לכן, במהלך 2012, נרשמו כ-27,000 פריצות לבתים.

כל פריצה שכזו נושאת עמה פוטנציאל להפסדים כספיים לבעל הנכס, הנובעים מגניבה או מפגיעה ברהיטים, מוצרי חשמל ביתיים ועד לרכוש יקר (כספי ורגשי) כמו תכשיטים, מצלמות, מחשבים, טלוויזיה וציוד אלקטרוני אחר. המשמעותיות מכך ברורות: בנוסף לעוגמת הנפש הקשה, הפריצות לבתים כואבות לרוב גם בכיס.

## נזקי צנרת



נזקים אלה הם בין הנזקים הנפוצים ביותר ושכיחות התביעות לחברות ביטוח בגין נזקי צנרת הן מהגבוהות ביותר. נזקי צנרת נובעים בדרך כלל מפיצוץ בצנרת של הבית הפרטי או של המבנה המשותף. לא תמיד הנזקים מתגלים מיד ולעיתים מדובר ב'אירוע מתגלגל', הנחשב בהדרגה ומשפיע על תכולת הדירה ו/או על דירות אחרות במבנה משותף. הסימנים המעידים על נזקי צנרת יכולים להופיע ככתמי רטיבות המופיעים על הקירות או על המרצפות, נפיחות ובלטות בקירות, סימני עובש או פטריות ואף ריח לא נעים, קילוף של צבע או טיח בקירות ועד לקבלת חשבון מים מנופח, לכאורה ללא כל סיבה מיוחדת.

\* הכותב הנו אקטואר, יו"ר ועדת השיווק של אגודת האקטוארים בישראל

# "סוף סוף אני מוגן מנזקי מים והצפות!" הודות לסוכן הביטוח שלי שדואג להגן עליי"



**Triple+**  
Detect. Connect. Protect.

## המערכות המתקדמות בעולם לנזקי מים והצפות

### מערכת איריס

מערכת ייעודית לעסק לאיתור ומניעת נזקי מים והצפות

ברז אינטגרלי  
2 גלאי הצפה  
בקר אלחוטי



**₪ 1,650**

כולל התקנה

### מערכת יסמין

מערכת ייעודית לאיתור ומניעת נזקי מים והצפות

HUB  
ברז אינטגרלי  
2 גלאי הצפה  
אפליקציה לנייד



**₪ 2,550**

כולל התקנה

### מערכת ורד

מערכת ייעודית לאיתור ומניעת נזקי מים והצפות

HUB  
מפעיל + ברז  
גלאי זרימה  
3 גלאי הצפה  
אפליקציה לנייד



**₪ 2,980**

כולל התקנה



כוללת  
אפליקציה



מותקנת תוך  
פחות משעה



מבוססת  
ענן



מתאימה לכל  
סוגי המבנים



ללא צורך  
בקידוח או חיווט



מערכת  
אלחוטית

סוכן ביטוח, אל תישאר אדיש. לקוחותיך מצפים שתגן עליהם

לקבלת ערכת שיווק  
פנה לדוא"ל: [info@market-pro.co.il](mailto:info@market-pro.co.il)



# סוכן הביטוח - מנהל או מנהיג?

סוכן ביטוח מצליח לא יכול להסתפק רק במיומנויות מקצועיות בביטוח, עליו לשלב מיומנויות ניהול ברמה הגבוהה ביותר • הוא נדרש לגלות מנהיגות וחזון, לבצע חשיבה תכנונית, לתת השראה על ידי יצירת אופקים חדשים, התרחבות ופריצת גבולות



גילי ראובני

גיליה משולם

**שאלה: האם סוכן הביטוח הוא גם מנהל? או מנהל יכול להיות גם סוכן ביטוח?**  
מניסיונו בענף, פגשנו במהלך השנים סוכני ביטוח רבים, בעלי סוכנויות. כמו כן, פגשנו מנהלים רבים, בעלי כריזמה ויכולת מנהיגות, מנהלים היודעים את פעולת ההנהגה הכוללת:  
● **תכנון** - הכולל את הפעולות האסטרטגיות הנדרשות לניהול הארגון.  
● **ארגון** - בניית מבנה ארגוני והגדרות תפקיד מתאימות, הקניית סמכויות לדרגים המקבלים החלטות.

● **ניהול** - יישום ההחלטות וביצוע העבודה השוטפת.  
● **בקרה ומדידה מתמדת** - שיסגרו את המעגל, ויביאו לתוצאות המוגדרות.  
מנהלים המקיימים שגרות ניהול ברמות השונות של הארגון: מפגישות אישיות עם המנהלים/הכפופים, דרך פגישות צוותיות וסיים בפגישות כלל ארגוניות. זאת, לצד פעילות רווחה המתקיימת מעת לעת על מנת להקנות לעובדים תחושת שייכות, פעולות גיבוש והגברת מוטיבציה.

**מנהלים טובים אינם בהכרח אלה הבקאים במקצוע, אלא אלה הבקאים בניהול!**  
בבואנו לבחון את משרד הסוכן וניהולו, ניתן להבחין בסוכני ביטוח מקצועניים, בעלי אישיות כובשת, מעודכנים תמידית ברגולציה, בעלי יחסי אנוש מצוינים, ובכל זאת מציגים קשיים בניהול הסוכנות.

**מכאן, לא כל מנהל יכול להיות סוכן ביטוח, ולא כל סוכן ביטוח יכול להיות מוגדר כמנהל.**  
ללמדנו, כי יש לשלב באמצעות כלים שונים את המקצועיות מצד אחד ואת הניהול מצד שני כדי להביא להצלחת הארגון.

ניהול כהגדרתו הוא אוסף פעולות של הנהגה והובלה.  
ארגון, חשוב שיהיה לו חזון וערכים אשר יושגו באמצעות משאבים שונים כגון: משאבי אנוש (החלק העיקרי בארגון), נכסים, מוניטין ועוד.  
מניסיונו הרחב בענף, נוכל לתת דגימה של כלים:

**1 הכלי הראשון שאנו ממליצים הוא אבחון הארגון - מבנה ארגוני והגדרות תפקיד.**  
כאשר ההיררכיה ברורה למנהל ולעובדים, ניתן לגזור פעולות "עשה" ו"אל תעשה".  
לאחר מכן, בניית הגדרות תפקיד תואמות את ערכי הארגון ושיבוץ עובדים עם היכולות המתאימות למילוי התפקיד.

לדוגמה: בסוכנות מסוימת בה היה מבנה ארגוני "שטוח" - מנהל ועובדים. המלצנו למנות מנהלי ביניים, אשר יוכלו לתת מענה מקצועי לעובדים, לוודא ולבקר את תהליכי העבודה של העובדים מחד, ולדווח למנהלים מאידך. כך הארגון מרוויח את זמן המנהלים היקר, אשר מתפנה לטובת פעילות אסטרטגית.

**2 הכלי השני שנמליץ עליו - הכרת סגנונות התקשורת השונים.**  
בעזרת כלי זה, ניתן לשפר את יכולות העובדים לתקשר ביניהם באופן מיטבי, וכמובן להשתמש בכלים אלה בעבודה היום יומית עם המבוטחים.

לדוגמה: לקוח משימתי, אשר מבקש לרכוש ביטוח לרכבו, ישמח לשמוע את "השורה התחתונה", את הסכום הסופי לתשלום (ולא ממה הוא מורכב או אילו פעולות נעשו על מנת להשיג מחיר זה). לעומתו, לקוח אנאליטי - יבקש לברר כל סעיף וסעיף בבניית המחיר, לא ימהר לתת תשובותיו, אלא סביר להניח שיעשה סקר שוק לפי שיסגור את העסקה.

חתמת שתקבל הכשרה בנושא סגנונות תקשורת, ותשתמש בה בעבודתה, תוכל להשיג תקשורת בין אישית טובה יותר עם המבוטחים, לעבוד ביעילות יותר ולהגיע לתוצאות בזמן קצר יותר.

### 3 הכלי השלישי - מקצועיות.

לימוד ועדכון הנושאים המקצועיים הנו קריטי בחיי הארגון / סוכנות הביטוח.  
מאחר והרגולציה משתנה לעיתים תכופות, כל בעל מקצוע בתחום הביטוח (סוכן / חתמת) / הפרנסית / תביעות וכד') חייב להיות מעודכן. לצורך כך, נמליץ על שגרת לימודים / השתלמויות ועדכונים.

כל סוכן יקבע את תדירות המפגשים שיקדשו ללימוד נושאים מקצועיים, חשוב להדגיש כי ניהול נכון של משרד סוכן חייב לכלול פרק זה בשגרת העבודה השבועית / חודשית.  
כמו בכל ארגון, מומלץ לעשות בדק בית, לזהות נקודות חולשה וחוזקה. לטפח כמובן נקודות חוזקה, ולהיעזר ביעוץ חיצוני לטיפול בנקודות החולשה.

סוכן ביטוח מצליח לא יכול להסתפק רק במיומנויות מקצועיות בביטוח, עליו לשלב מיומנויות ניהול ברמה הגבוהה ביותר.

סוכן ביטוח מצליח נדרש לגלות מנהיגות וחזון, לבצע חשיבה תכנונית, לתת השראה על ידי יצירת אופקים חדשים, התרחבות ופריצת גבולות.

נוכל ללמוד שעור מסנט אקזופרי, מחבר הספר "הנסיך הקטן":  
"איך בונים סירה?"

אוספים אנשים ונוטעים בהם את האהבה והכמיהה לים הגדול, הרחב והאינסופי, ולא מקבצים אנשים ואומרים להם להכין תכניות, לאסוף חומרים ולבנות סירה".

סוכן ביטוח 2020 הוא סוכן שמציב את הלמידה והחדשנות במקום הראשון ולא מפסיק לרכוש כלים להתייעלות, שיפור שירות, הגברת השייכות של העובדים והלקוחות ויצירת שותפויות.

\* הכותבות הנן יועצות ארגוניות בכירות בענף הביטוח

# "סוף סוף אני מוגן וזה רק בזכות סוכן הביטוח שלי"



## שירות הגנה משפטית למשפחה של דרייב מי

הגנה משפטית מלאה לתביעות תעבורה כנגד הלקוח  
ותביעות נזיקין המוגשות על ידי הלקוח  
ייעוץ משפטי טלפוני (במקרים דחופים הייעוץ הינו 24 שעות ביממה)



- מנוע הצמיחה לסוכנים לאורך זמן
- הצעת השירות המשלים משתלבת בשיחות חידושי רכב ודירה
- עמלת נפרעים מהתשלום החודשי עבור השירות

סוכן ביטוח, אל תישאר אדיש. לקוחותיך מצפים לעצה ממך

לקבלת ערכת שיווק המוצר  
ללקוחותיך לחץ כאן



# סוכן ביטוח - עקוב אחרי !!



לוי יצחק

הפעם החלטנו להקדיש את המאמר לאפשרות של הסוכן לעקוב אחרי הזמנת הסקר. המטרה להביא את הסוכן לקדמת הבמה.

המעקב של הסוכן מתבצע על ידי תוכנה מיוחדת שבנינו עבור הסוכן, המאפשרת לסוכן בכל רגע נתון לעקוב ולדעת את מצב הסקר שהוא הזמין, הן מבחינת הביצוע והן מבחינת הזמנים. התהליך עצמו מתחיל בכניסה לאתר של לוי יצחק. באתר בדף הבית ישנו באנר מיוחד עבור סוכני הביטוח על מנת להכנס לתהליך ההזמנה. באתר גם ישנה אפשרות לסוכנים להזמין סקר תכולת דירה, בחברות ביטוח שאינן דורשות הזמנה דרכן.

לאחר שהסוכן מבצע הזמנה דרך חברות הביטוח או דרך האתר שלנו, על הסוכן להתקשר למשרד או לפנות אלינו במייל באופן חד פעמי על מנת לקבל מס' סוכן וסיסמא, בכדי להיכנס לאיזור האישי שלו עבור מעקב אחר כל סקר שהוא מזמין.

ברגע שהסוכן נכנס לאיזור האישי הסוכן יכול לראות את הסטטוסים הבאים:

**סטטוס 1 - הסקר הוזמן** - לאחר קבלת הזמנת הסקר, ברגע שהתקבלה במשרדנו, יהיה רשום מספר הסקר של משרדנו, שם המבוטח ומספר הסטטוס (1).

**סטטוס 2 - בוצע תיאום מועד** - לאחר שהתקבלה ההזמנה, נקלטה במערכות שלנו ותואם הסקר על ידי מתאמות המשרד יופיע הסטטוס (2).

**סטטוס 3 - הועבר למשרד** - לאחר שהסוקר היה אצל המבוטח להערכת התכולה והמבנה כפי שתואם, ברגע שהסוקר מעביר את הדוח למשרד, מופיע הסטטוס (3).

**סטטוס 4 - הוקלד** - כאשר הדוח מוקלד ועובר הגהה מופיע הסטטוס (4).

**סטטוס 5 - מוכן** - כאשר הדוח נשלח לחברה ולסוכן כולל תצלום התכשיטים יופיע הסטטוס (5). ישנם 2 סמלים שיכולים להופיע בשורת המבוטח סמל ו/או של מדפסת וסמל של תמונה עם משקפיים. סמל של מדפסת מסמל את האפשרות להדפיס את דוח הסקר של המבוטח. במידה ומופיע גם סמל של דוח עם משקפיים, סימן שיש בדוח זה רשימת תכשיטים וניתן לראות, או להדפיס את תמונת התכשיטים מתוך האתר שלנו.

עבור כל שאלה בנושא ולקבלת מספר סוכן וסיסמא ניתן להתקשר אלינו למשרד,

למחלקת דירות או למזכירות בטלפון 03-5619114.

או במייל: [KARIN@LEVI-ITZHAK.CO.IL](mailto:KARIN@LEVI-ITZHAK.CO.IL)

מטרת התוכנה לאפשר, כאמור, לסוכן הביטוח לעקוב אחרי ביצוע הסקר אך גם לאפשר ביקורת עצמית על ביצועי משרדינו ועובדינו.

לא פעם לסוכנים הקשורים איתנו יש טענות ובין היתר הטענות נובעות מכמה סיבות:

1. איחור קל של הסוקר בהגעת ביצוע הסקר. ואז עלול הסקר להתבטל בגלל אי אפשרות של המבוטח לשנות את הזמנים.
2. אי יכולת ליצור קשר עם המבוטח בגלל סיבות אישיות משמחות או טרגדיות.
3. הכתובת אינה מדויקת או ברורה.
4. גודל התכולה אינו תואם את ציפיות המערכת או הסוכן ולכן קיים שיבוש בזמני הסקר.
5. על עומסי התנועה דובר רבות, לפעמים הפקקים גורמים לכך שהסוקר אינו מסוגל להגיע לפגישה או האיחור גורם לכך שהמבוטח אינו מסוגל לחכות לסוקר.

6. מחלה פתאומית של הסוקר או עיכוב אחר אישי של הסוקר והמערכת חייבת לשנות זמני פגישות.

7. ההוראות לסוקר הן לא להכנס ולא להתחיל בסקר כל זמן שאין מבוגר בביתו של המבוטח מעל גיל 18.

## קצת הסטוריה

### כיצד זה התחיל?

לפני כ-40 שנה צץ הרעיון במוחי: הכל התחיל מחוברת מחירי המוצרים, שבאה בעקבות חוברת מחירי המכוניות. אגב, חוברת מחירי המכוניות חוגגת בימים אלה 50 שנה להיווסדה. את הרעיון בדקנו בתחילה על עצמנו: את משרדנו ברחוב נס ציונה (זוכרים?). ביטחנו בשיטה שהייתה נהוגה אז - הסוכן מגיע, מעיף מבט וקובע את סכום הביטוח.

עשינו השוואה בין ההערכה של הסוכן לבין המציאות. התוצאה - ערך התכולה במשרדנו היה פי 3 מה"הערכה" הראשונית.

חשבנו שאם אנו במצב זה, על אחת כמה וכמה כל עם ישראל.

וכאן באה החלטה של אותה אישיות קובעת, שבלעדיה, ספק אם ענף סקר הדירות היה קם. ההחלטה ניתנה על ידי ד"ר איתמר בורוביץ, אז מנהל אגף אלמנטרי של הפניקס.

בישיבה קצרה במסעדה הונגרית, הצמודה למשרדנו דאז, ניתן האור הירוק - וענף שלם, שהיום עוסקים בו מאות אנשים, יצא לדרך - העסק התחיל לזוז.

באותם זמנים שהמחשב לא היה מצוי במקומותינו, קיווינו לקבל 100-200 הזמנות לחודש. קיבלנו 4,000 הזמנות וההמשך ידוע.

## עקרונות השיטה

אותם העקרונות, שגרמו להצלחה המסחררת של סקר דירות (בעוונותינו גם את השם המצאנו באותם ימים רחוקים), תקפים גם היום:

1. הערכה נכונה של תכולת הדירה/העסק, ועל ידי כך מניעת תת ביטוח.
2. הגדלת ערך תכולת הדירה (במידת הצורך) ועל ידי כך הגדלת הפרמיה.
3. הגדלת ה"אגו" של המבוטח - אדם ממוצע אוהב את ה"קטע" שבו מראים לו שעמלו אינו לשווא, עובדה - צבר רכוש שערכו רב.
4. הגדרה והערכה נכונה של פריטים מיוחדים בבית ועל ידי כך התייחסות נכונה מצד המבוטחים לפריט זה או אחר.
5. כך למשל: קערה גדולה מכסף - התברר שהיא רק מצופת כסף (מתנות מסוג זה - רק החותנת נותנת...), או אותו שטיח מרופט שקיבלו בירושה וחשבו לזרוק אותו - התברר שהוא שטיח תפילה פרסי "קום" וערכו רב ביותר.
5. עריכת סקר מוקדם - מונע ברוב המקרים ויכוחים עם שמאי הנזק בעת קרות אירוע. לא לפתוח פה לשטן, מדברים הרבה על רעידת אדמה.

\* הכותב הנו מנכ"ל חברת שמאות וסקרים "לוי יצחק"

# נגמרו התירוצים!!

## לראשונה בענף הביטוח: קורס דיגיטלי בביטוח אלמנטארי



מכל מקום, בכל שעה - תוכל להצטרף להצלחה של האקדמיה הפרקטית לביטוח. תכנית הקורס מבוססת על ניסיון וידע רב שנים בענף הביטוח, בתחום האלמנטר, רכוש וחבויות של המנטור עו"ד ארז קדם

רוצה טעימה מהקורס ללא עלות?

שלח במסרון את המילה "טעימות"  
ואת כתובת המייל שלך  
למספר 055-9380498

ביטחון מלא


יכול להתחרט תוך  
48 שעות מיום  
הרכישה והכסף  
יוחזר במלואו!!!

שיעורים מוקלטים באולפן שיתנו לך כלים:

הגדלת מכירות 

קבלת כלים יישומיים להבנת צרכי  
הלקוחות בעידן החדש 

לשדרג את הידע המקצועי 

למכור ללקוח ידע ומקצועיות  
ולא רק פרמיה 

לתת ערך מוסף ללקוח 