

עוד ארוכה הדרך

ענף הביטוח בישראל נע לעבר קידמה טכנולוגית, אולם המהפכה בראשיתה

מהדורה מיוחדת

לרגל כנס אלמנטר ה-12



30 "בעולם, האינשורטק משנה את הענף. בישראל, המהפכה הטכנולוגית עוד רחוקה" רז"ח ארז סופר וזון הרצוג, BDO

ספקנים

16 "לא מאמין בחברת ביטוח שתעשה ביטוח דיגיטלי" אורי אומיד, מנכ"ל שלמה חברה לביטוח, מסביר כי השפעת הדיגיטל טרם הגיעה לחיתום ולהערכת הסיכונים

24 "ככל שהעולם הטכנולוגי יתקדם, יהיו לנו אפשרויות טובות יותר" אלעד שלף, משנה למנכ"ל מנורה מבטחים ביטוח

אופטימים

36 "אפליקציות שמספקות ללקוח פתרון מיידי - שולטות" מורן זיסר, מנכ"לית b-com טכנולוגיות

מנחה: **שלומית יהב**, מנהלת מכללת עדיף

08:00 התכנסות, רישום וארוחת בוקר קלה

09:00 דברי פתיחה: **רועי ויינברגר**, עורך ראשי, עדיף

מושב 1: סייבר וחדשנות

09:15 פאנל: איומי סייבר והגנות ביטוחיות

מנחה: עו"ד **ליאת הר-טוב**, יועצת ביטוח
גיא פלונסקר, משנה למנכ"ל, מנהל אגף ביטוח כללי - עסקי, איילון חברה לביטוח
ענת כהן, מנהלת מחלקת סיכונים מיוחדים והנדסי, כלל ביטוח
רפאל פרנקו, ראש אגף בכיר לאסדרה והכשרת המשק, מערך הסייבר הלאומי

09:50 סייבר - אתם מוכנים להתקפה הבאה?

עו"ד **אבירם גביש**, סמנכ"ל משפטי וביטוח מסחרי, AIG ישראל

10:00 תאונות הדרכים בישראל: תמונת מצב וכיווני פעולה רחל טבת ויזל, מנכ"לית הרשות הלאומית לבטיחות בדרכים

10:10 טקס הוקרה

הענקת מגן הוקרה לאיש הביטוח שאול פסטרנק



10:20 פאנל: ניהול סיכונים במרחב הדיגיטלי

מנחה: **סלעית גרניט**, מנכ"לית אדקיט
אורי אומיד, מנכ"ל שלמה חברה לביטוח
רו"ח **איתן ים**, שותף פינטק, BDO
אלי טובול, מנהל מחלקת טכנולוגיות מידע, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
ניצן צעיר-הרים, יזם בהליך הקמת חברת ביטוח דיגיטלית
יג'ין גרינברג, מייסד ומנכ"ל Click-ins

11:05 פאנל: עסקים גדולים והאתגר הביטוחי

מנחה: **רועי פרידמן**, יועץ ביטוח, עו"ד
אלעד שלף, משנה למנכ"ל ומנהל אגף עסקים, מנורה מבטחים ביטוח
אריאל גדילוב, מנהל סיכונים, אינטל
דודי לוי, משנה למנכ"ל פלתורס ביטוח

14:35 הפסקת קפה וכיבוד

מושב 2: מדברים מהשטח

12:00 קל יותר, מהר יותר, חכם יותר:

הכלים הדיגיטליים החינמיים להתייעלות הסוכן
מורן זיסר, מנכ"לית b-com טכנולוגיות (באפי)

12:10 עתיד ענף הביטוח 2018

ליאור רוזנפלד, נשיא לשכת סוכני הביטוח

12:20 השפעת חידושי הטכנולוגיה על עולם הביטוח

עו"ד **פגי שרון**, לויטן, שרון ושות', משרד עורכי-דין

12:30 פאנל: משחררים את הפקק:

ענף נזקי המים בעקבות הרפורמה

מנחה: עו"ד **ליאור קן-דרור**, יועץ משפטי, לשכת סוכני הביטוח מחוז צפון
רו"ח **אלעד אלקובי**, מנהל מחלקת ביטוחי רכוש, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון
עו"ד **זיו קדרי**, מנהל מחלקת תביעות רכוש בחטיבת ביטוח כללי, הראל ביטוח ופיננסים
ישראל גרטי, יו"ר הוועדה לביטוח כללי, לשכת סוכני הביטוח
נהוראי נתיב, המייסד והבעלים של נץ
רוני גינור, אקטוארית ראשית ביטוח כללי, מגדל

מושב 3: זרקור על סוגיות מקצועיות

13:15-14:05

"אופנת" הגשת תביעות ייצוגיות נגד חברות ביטוח

שלמה מילר, סמנכ"ל בכיר ומשנה למנהל תחום ביטוח כללי, הפניקס

איך המקצוענות שלך היום תציל את הלקוח שלך מחר?

עו"ד **ארז קדם**, יועץ ביטוח

מאגרי המידע בעידן החדש - חבות הסוכן

עו"ד **שלומי הדר**, משרד ג'ון גבע, הדר - עורכי דין ומגשרים

חוזר יישוב התביעות - חזון מול מציאות

עו"ד **ארז שניאורסון**, ראש משרד א. שניאורסון, דיאב ושות' - ייצוג מבוססים ותיקי חבויות

הסדרת מקצוע שמאות הרכוש - צו השעה

אלון קרן, יו"ר ענף רכוש, איגוד השמאים

14:05 ארוחת צהריים

15:00-16:00 - שולחן עגול - שיח פתוח עם סוכני הביטוח

בשיתוף לשכת סוכני ביטוח בישראל

מנחה: **רועי ויינברגר**, עורך ראשי, עדיף
ליאור הורנצ'יק, מ"מ נשיא הלשכה
ישראל גרטי, יו"ר ועדת ביטוח כללי
עמוס גואטה, יו"ר ועדת טכנולוגיה
טוביה צוק, מ"מ נשיא להב
עו"ד **ג'ון גבע**, יועץ משפטי
קובי (יעקב) סוויסה, סוכן ביטוח

*ההשתתפות מותנית בהרשמה לכנס. מספר המשתתפים מוגבל

הביטחון העסקי שלך מתחיל בהכשרה חברה לביטוח

הכשרה חברה לביטוח מציעה מגוון רחב של ביטוחים לעסקים, יזמים ולקבלנים, למגוון רחב של תחומי עיסוק הרלוונטיים, המאפשרים לכל מנהל, יזם, קבלן ובעל עסק לעבוד בראש שקט. הידע והניסיון העשיר של מומחי החברה, לצד עבודת הסוכן, מאפשרים לנו להבין את צרכי כל עסק, קטן כגדול, ולהתאים את מערך הביטוח המתאים לאופי הפעילות של הארגון, בצורה אופטימלית.

ביטוח לנהגים צעירים בקליק באמצעות מסרון

גם באפגרייד וגם במסלול הרגיל
(ענף 30), מרחיבים כיסוי לכל
נהג, כולל נהג צעיר, ל-4 ימים
באופן דיגיטלי.

- מתאים לנהג נוסף בכל גיל
- אין מגבלה לכמות הנהגים
- פרמיה אחידה לכולם



b21146/21147
הראל ויטוראל

הראל
ביטוח ופיננסים





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



שירות חדשני מהפניקס בתביעות - "הנתיב המהיר"

מסיימים בשבילך טיפול בתביעה עד 10 ימים!

"הנתיב המהיר" מקדם את שירות הטיפול בתביעה על בסיס 4 עקרונות מרכזיים:

- 
שירות מתקדם
 מגוון ערוצים דיגיטליים מתקדמים
- 
שירות מקצועי
 צוות מוקד תביעות מקצועי ומיומן בתחום התביעות עם זמינות מלאה בימים א'-ה' בין השעות 8:00 עד 20:00 וביום ו' בין השעות 8:00 עד 12:00.
- 
שירות באחריות
 מנהל תביעה אישי לאורך כל הטיפול בתביעה.
- 
שירות אקטיבי
 עדכון שוטף במהלך הטיפול בתביעה.

"הנתיב המהיר" - שביעות רצון ללא פשרות

הטיפול בתביעה יעשה תוך שיתוף פעולה יחד עם סוכן הביטוח ועדכוננו בכל שלבי הטיפול בתביעה. השירות מאפשר לסוכן הביטוח, להציע למבוטחים שירות מהיר, מתקדם ומקצועי תוך מתן גמישות מלאה בהצטרפות למסלול שירות זה.

לפרטים והצטרפות פנה לאשכול שלך | לברורים ופתיחת תביעה *5070

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

* "הנתיב המהיר" מיועד לתביעות רכב ותביעות דירה עד לנזק משוער של 100 א"ש.
 ** השירות יינתן בכפוף לתקנון "הנתיב המהיר" ובהתאם לתחולה ולסייגים כמפורט בתקנון



09 | קורה בין השורות
דבר העורך

עולם חדש

- 10 | ה-Data base מייצר את העתיד
נשים בכירות בענף מדברות על
טכנולוגיה וחדשנות בעידן פורץ גבולות
- 16 | סוד ההצלחה
ריאיון עם אורי אומיד, מנכ"ל שלמה ביטוח
- 20 | "עסקים קטנים זקוקים לביטוח סייבר
לא פחות מעסקים גדולים"
ריאיון עם עו"ד עינת כהן, מנהלת מחלקת
סיכנים מיוחדים והנדסי בכלל ביטוח
- 22 | הגנה ביטוחית חובקת עולם
ריאיון עם דודי לוי, משנה למנכ"ל פלתורס ביטוח
- 24 | "כולם בטוחים שלהם זה לא יקרה"
ריאיון עם אלעד שלף, משנה למנכ"ל ומנהל
אגף עסקים במנורה מבטחים ביטוח
- 27 | "הנתיב המהיר לסילוק תביעות הוא
הצלחה גדולה"
ריאיון עם קרן גרניט, סמנכ"לית בכירה
בהפניקס ומנהלת מערך התביעות בהפניקס

תוכן העניינים

מגזין
עדיף
גיליון 69 | פברואר 2018

- 28 | "אין תחליף ליכולת האנושית
להתמודד עם מצבים משתנים"
ריאיון עם עו"ד פגי שרון, לויטן, שרון
'ושות'
- 30 | מהפכת הביטוח הדיגיטלי? עוד
רחוקה הדרך
רו"ח ארז סופר וחן הרצוג
- 34 | לחשוב מחוץ לרשת
עו"ד שלומי הדר
- 35 | בקרוב, שמאי סייבר?
עינת מירון
- 36 | להתאים את המפרשים
מורן זיסר



20
עסקים קטנים
זקוקים לביטוח
סייבר לא פחות

56 | פוליטת תאונות אישיות –
דווקא כן צריכים
ורדה לבקוביץ

60 | בית המשפט בשירות המבוטח
עו"ד ג'ון גבע

מדברים מהשטח

62 | "נהפוך את הסוכן ליותר מקצוען
ופחות ממוקד רק בתחום מסוים"
ריאיון עם ישראל גרטי, יו"ר הוועדה
לביטוח אלמנטרי בלשכת סוכני הביטוח

64 | "העתיד של סוכן הביטוח הוא
בערך המוסף של המקצועיות"
ריאיון עם דביר רפ, יו"ר ועדת צעירים
והכשרת סוכנים בלשכת סוכני הביטוח

68 | "אי אפשר להתפתח ולהתייעל
בלעדי הכלים הטכנולוגיים"
ריאיון עם עמוס גואטה, יו"ר ועדת
טכנולוגיה בלשכת סוכני הביטוח



36
להתאים את
המפרשים



30
מהפכת הביטוח הדיגיטלי?
עוד רחוקה הדרך

אות הוקרה

40 | נולד להיות סוכן
שאלו פסטרנק, זוכה אות הוקרה של כנס
אלמנטר, בריאיון חגיגי

ניהול סיכונים

46 | ניהול סיכונים תאונות מנופים – לא
מה שחשבתם
אינג' עופר בן-נון

48 | מקצוענות בעידן החדש
עו"ד ארז קדם

50 | תמ"א 38 ופינוי בינוי: ליווי מקצועי
נכון הוא סוד ההצלחה
רו"ח גנדי גורביץ'

52 | לא לילד הזה פיללנו
עו"ד ארז שניאורסון



איילון סייבר

זוכה מוצר השנה בוועידת עדיף ה-17

בעל עסק, ברגעים אמיתיים צריך אנשים אמיתיים, ביטוח סייבר של איילון המעניק לעסק שלך הגנה במקרה של מתקפת סייבר.



????????????????

????????????

קורה בין השורות



קריאה מהנה,
רועי ויינברגר
עורך ראשי

ה-Data Base מייצר את העתיד

לקראת כנס אלמנטר 2018 כינסנו יחדיו 6 נשים, מנהלות ומובילות, כל אחת בחברה או בארגון שלה, דעתניות ומנוסות, לשיחה חופשית ומרתקת על טכנולוגיה בעידן פורץ הגבולות, על דיגיטציה וחדשנות, על 'האח הגדול' ועל העתיד



משתתפות:

- 1 **אורנה קרני**, סמנכ"לית אסטרטגיה, חדשנות ופיתוח עסקי, AIG
- 2 **רוני גינור**, אקטוארית ממונה ביטוח כללי, מגדל חברה לביטוח
- 3 **עו"ד ריטה בעל טכסא**, סמנכ"לית בכירה במארש ישראל
- 4 **כוכבי ארנון**, סמנכ"לית בכירה, מנהלת אגף שירות הלקוחות, קבוצת הראל ביטוח ופיננסים
- 5 **מור גרבר**, תוכניות מרפא סוכנות לביטוח, חברת מועצה בלשכה סוכני הביטוח
- 6 **אורלי שטרן יצחקי**, מנהלת תחום דיגיטל וחדשנות בקבוצת מנורה מבטחים

שמרניות מכפי שנוהגים להציגן. אנחנו מצויים בעיצומו של תהליך שמטרתו לייצר חווית שירות שמחברת בין הסוכן, שהוא איש המגע האישי, לבין הצרכנים, שחלקם מגלים העדפה לפעילות באמצעים טכנולוגיים. בעבור הבנקים, התהליך הזה הרבה יותר פשוט כי יש להם נגישות ללקוח הסופי. חברות הביטוח מנסות לייצר את הקשר הזה עם הלקוחות בשיתוף פעולה הדוק עם סוכני הביטוח. בהראל התחלנו לפני כשנה במהלך אסטרטגי של 'חישוב מסלול מחדש', ואנחנו משקיעים את כל המשאבים בשירות. אחד הכלים החשובים להצלחה בכך הוא הדיגיטל. זה כלי חשוב להפוך את החברה למקום פשוט ונוח יותר בעבור הצרכן. אנחנו באים עם עולם הערכים של הראל, שהיא חברה משפחתית שמאמינה בקשר האישי ובהון האנושי, ואנחנו מקווים שהסוכנים ימשיכו לעבוד אתנו בשיתוף פעולה תוך שימת דגש על מינוף הקשר והקשר האישי שלהם עם לקוחותיהם.

פלטפורמות טכנולוגיות הפכו לכלי העיקרי שבאמצעותו עושים עסקים. הטכנולוגיה הדיגיטלית לא פסחה על עולמות הפיננסים והביטוח, והם פועלים במרץ לעיצוב צרכנות המחר. בנקים, חברות ביטוח ובתי השקעות מטמיעים כיום טכנולוגיות חדשניות מבוססות חווית לקוח, ואף מייעדים לחדשנות נדבך מרכזי באסטרטגיית החברה. החדשנות באה לידי ביטוי בפעילות הגופים בהיבטים שונים ובהם חדשנות במוצרים, חדשנות בהפצה, חדשנות בשירות וחדשנות בתביעות. ביקשנו לשמוע מ-6 האורחות שלנו את תובנותיהן על הכיוון שאליו צועד עולם הביטוח.

ענף הביטוח הוא ענף מסורתי ושמרני ביחס לענפים מקבילים. האם אפשר לחולל בו מהפך אמיתי ולהפוך אותו לדיגיטלי לחלוטין? כמה זמן תהליך שכזה צפוי להימשך? כוכבי: אני חושבת שחברות הביטוח פחות

רוני: ראו את הפאנל הזה, ראו את העומדת בראשות הפיקוח. ייצוג נשי הוא ביטוי ליכולות ולמקצועיות, ולא בגדר העדפה מתקנת. אני גאה לעבוד במקום כמו מגדל שבו:

- 77% מכלל העובדים הן עובדות.
- שוויון מוחלט בקרב ההנהלה הבכירה - 50%.

זו גאווה גדולה לקחת חלק בעולם הביטוח בימים שבהם השוויון שורר בו.

לסוכנים דווקא איפה שהם לא רוצים להתעכב מול הלקוח.

ישנם מוצרים שהם קומונטי, שבהם ממלאים שאלון ואפשר לקבל הצעה במקום. אבל אם בקרות מקרה ביטוח, כשהלקוח מגיע לחברה, עדיין מבקשים ממנו טפסים נוספים או שמגבילים אותו מבחינת מימוש תביעה במהירות - הלקוח לא יאהב זאת. מדוע הליך התביעה עדיין לא אוטומטי?

אורנה: אצלנו הליך התביעה הוא כבר אוטומטי ואו-טו-טו גם תשלום התביעה יהיה מידי ואוטומטי. אנחנו יודעים שהשירות הוא עדיין הכי חשוב ללקוחות ואנחנו גאים להיות במקום הראשון בדירוג משרד האוצר כחברה המשלמת תביעות הכי מהר.

אורלי: התהליך יהיה אוטומטי, אך על מנת לייצר תהליך דיגיטלי אמיתי נדרש לגעת בכל הרבדים שלו החל מתהליכי עבודה ותרבות ארגונית. חשוב לטפל בעולם התביעות מאחר ומדובר ברגע האמת של הלקוח. במקרה של תביעות, מדובר ברגע מהותי ולא נעים ללקוח עוד לפני הפניה לחברת הביטוח. הוא רוצה את השירות מהיר, שקוף ואמין. הדיגיטל הוא אמנם ראש חץ בנוגע לחוויית הלקוח, אך מדובר בתהליכים שנוגעים בכל החברה.

כוכבי: היום התקשורת בין האנשים ובין הגופים היא עצומה. אנחנו רואים שבגאטסאפ מתקשרים עם ההורים של כל הילדים. עם זאת, אני לא חושבת שצריך לוותר על הסוכנים. יש מקום לכולם. בהראל עשו תהליך אמין מתוך הבנה שאין מנוס ונצטרך להפוך את הכל לדיגיטלי. היום אנחנו מאפשרים להעביר מסמכים ישר מהנייד. אנחנו בדקנו את הנושא הזה ולא מפחדים ממנו. זה כלי שאנחנו נותנים לסוכנים וגם ישירות ללקוח.

כוכבי: הכל נמצא ב-Data base. יש שם אוצר עצום שעד היום לא ידענו כיצד להיכנס אליו. אנחנו עכשיו מתחילים להיכנס למערכות שידועות לבנות את הדאטה. מערכות שאנחנו עושים בשיתופי פעולה עם גופים חיצוניים, בארץ ובעולם. אנחנו עושים תהליך מול מערכות סטארט-אפ בכל הגדלים, כי יש מקום לכולם בפיתוח מערכות עצומות, גם לקטנים יותר. מתוך המקום של הדאטה נוכל לייצר את העתיד.

ואמורות להם שהן ישלמו להם עמלה כי מדובר בלקוחות שלהם, אבל ההסדר הזה מועד לזמניות.

אילו כלים חברות הביטוח נותנות לסוכנים? כוכבי: באופן חד משמעי אנחנו נותנים להם כלים. אם זה במחשב, אם זה בנייד, מערכות מאוד מתוחכמות. אנחנו נותנים להם גם משאבי למידה וגם משאבים כלכליים.

רוני: מגדל נותנת היום כלים ומיתוג הסוכן כמקצוען.

כוכבי: הראל, בתפיסת העולם שלה, מעניקה לסוכן בית חם, שכולל כלים טכנולוגיים שבאמצעותם הסוכן יכול לייצל את עבודתו ולשפר את חוויית הלקוח שלו.

נראה שלאור הדברים שאתן אומרות, התפקיד של הסוכן הוא באמת זמני. איזה יתרון יהיה לו מול הדיגיטל?

כוכבי: אנו מאמינים שיתרון מובהק של הסוכנים הוא ביכולת ניתוח הצרכים כדי להתאים אישית לכל לקוח את המוצר הביטוחי והשירות שמתאימים לו. לפיכך, המגע האישי ימשיך להיות חיוני והכרחי בתחום, שללא ספק יתפתח ויתאים עצמו למציאות ולדרישות הצרכנים.

אורלי: אני מגיעה עם ניסיון רב מעולם הבנקאות, ורואה קווי דמיון רבים בין העולמות. בבנקאות השאלה מה יקרה עם הסניפים הייתה באוויר זמן רב. בסופו של דבר, היום ברור שהסניפים לא ייעלמו אלא תפקידם ישתנה ויש בנק שאף מגדיל את כמות הסניפים. הסוכנים בעולם הביטוח ימנפו את הדיגיטל אל מול לקוחותיהם והם בהחלט יהיו חלק מהותי מהתהליך. הדיגיטל מייצר win-win-win לחברות, לסוכנים ולצרכנים.

רוני: בביטוח של תאגידי ענק, או גוף כמו בתי זיקוק, אי אפשר לנתק את הסוכן. אם מדברים על one stop shop, אז אדם שקונה ביטוחים סטנדרטיים צריך מישהו אחד שנותן לו פתרון כולל. אבל עדיין, כשהלקוח רוצה לשאול שאלה ונתקע בפעילות מול הרובוט, הוא כן ירצה את האדם שידבר אתו מהכיוון השני.

אורלי: בתעשיות רבות, השילוב ההיברידי בין דיגיטל לאנושיות הוא זה שמצליח, בייחוד כשמדובר בעולמות פיננסיים שבהם נדרש גם הגורם המקצועי האנושי. זה מחדד את המקום של הסוכנים בעולם כדמות המקצועית, ולכן אצלנו ממשיכים להשקיע בעולם של הסוכנים ורוצים לתת להם כלים חכמים להתפתח ולחסוך

סלעית: אנחנו מורגלים בצורת חשיבה שביטוח הוא דבר מסובך ואנחנו חייבים מישור שישמור עלינו בקרות מקרה הביטוח. לכן, המוצר של למונייד מאוד מהפכני כי הלקוח יודע מראש מתי וכמה הוא יקבל, ויש חברות נוספות שכבר נמצאות שם. מנגד, חברה שמרנית, שאומרת שהיא לא סומכת על הלקוחות שלה וצריכה לבדוק אותם בציציות בעת תביעה, לא תוכל להיות חלק מהמשחק בעתיד.

ריטה: כבר היום זה משחק של אגריגטורים. הפיקוח שואף כל הזמן להביא לכך שכל המוצרים יהיו אחידים וכך המחיר הופך להיות השיקול המכריע בבחירה של הלקוח הדיגיטלי. ברגע שהחברות הישירות שיפרו את השירות שהן נותנות, קשה יותר להסביר מדוע צריך מתווך. היום החברות הללו כבר לא קונות סוכנויות כדי להגיע ללקוחות הקצה, כי הלקוחות האלה פונים אליהן בעצמם. מגע די אדם ידרש רק בביטוחים המורכבים, הנתפרים לפי מידה לצרכים של הלקוח. התקנים של אותם אנשים שהיום מנתחים עסק-עסק ולא יהיו נדרשים בעתיד, יוסבו לתקנים חדשים המיועדים להגדרת המערכות שינתחו לבדן את העסקים.

אורנה: אנחנו מאפשרים ללקוחות לרכוש ביטוח בערוץ שנוח להם, ומוצאים שיש לקוחות שמעדיפים לקנות ביטוח דרך הסוכן שלהם. אבל אנחנו כן רואים תזוזה ברורה לכיוון הדיגיטל.

האם ישנה אבחנה בין הפרופילים של לקוחות שמעדיפים לרכוש ביטוח באופן דיגיטלי לבין אלה שרוכשים באמצעות סוכני הביטוח?

אורנה: האבחנה היא יותר בין המוצרים. ביטוח רכב, ביטוח דירה וביטוח נסיעות לחו"ל אנשים רוכשים אצלנו כבר כיום בדיגיטל - החל משלב ההצעה ועד לשלב התשלום. ובביטוח נסיעות לחו"ל למשל, הכל נעשה בדיגיטל, כולל תביעה דיגיטלית, הגשת התביעה והתשלום.

רוני: היום הגיל אינו חסם בעת שימוש בדיגיטל. הניסיון של מגדל, רק לאחרונה, עם הפקת הפוליסות במסגרת מכרז עובדי מדינה שכרבע מההפקות נעשו באופן דיגיטלי ויותר מכך - יותר ממחצית מתוך אלו נעשו דרך הטלפון החכם. אותו דבר אפשר לומר גם לגבי תחום חא"ט בהקשר של ניהול ושינויים בפוליסות, תהליכי פידיון ועוד שנעשים באופן מקוון.

ריטה: החברות המסורתיות פועלות לייצר תהליכים שמקלים על הקשר, והפיקוח עוזר להם כשהוא מקדם את הקשר הישיר עם הלקוח. החברות אמנם מנסות להרגיע את הסוכנים





אורלי שטרן יצחקי, מנהלת תחום דיגיטל וחדשנות בקבוצת מנורה מבטחים: "זה יהיה עולם מאוד מבוסס דאטה, עולם מאוד חכם ופרסונלי. לסוכן יהיה תפקיד מאוד מקצועי. אני מאמינה שנראה יכולות ניהול סיכונים חדשות ומכאן גם מודלים של תמחור חדשים"

אנחנו כבר רואים שנושא הסייבר הוא כבר לא רק איום לעסקים. אנחנו למדים שיש סיכונים חדשים ושואפים לתת להם פתרון. מבחינת מודלים עסקיים חדשים, ראיתי השנה המון רעיונות חדשים. בחלק מהרעיונות אני אומרת איך לא חשבו על זה קודם בעוד שחלקם פחות רלוונטיים לעולם שלנו.

היום אנחנו מוכרים ביטוח שנתי. למה לא ביטוח יומי או שעתי?

אורנה: ביטוח נסיעות לחו"ל הוא יומי, ביטוח דירה ורכב אמנם שנתיים אך ניתן לבטלם בכל רגע נתון. חשוב לזכור שבישראל אנחנו מוכרים ביטוח לרכב. במדינות אחרות, אIG מבטחים את האדם עצמו ולא את הרכב. באנגליה, למשל, אפשר לבטח את כל הרכבים בבית בפוליסה אחת. וגם בסינגפור אנחנו מבטחים את הנהג, מה שמאפשר לנו לתת את השירות תוך שימוש באפליקציה בלבד ולא על גבי רכיב שמוחקן ברכב.

כוכבי: הקמנו צוותי חשיבה לשם כך. אם מגיע אורח ורוצה לקחת את הרכב, בקליק הוא יכול לעשות ביטוח למשך ימים ספורים. זה משהו שבעבר היה מסובך, ואנחנו נעשה את אותו הדבר גם בביטוחי דירה. היום, בכל רגע צץ לנו מתחרה - אם זה גוגל, ואם זה מחר החברות הישירות. אנחנו רואים סטארט-אפים, ובטח נפגשנו עם אותם מאה סטארט-אפים שכל החברות האחרות נפגשו איתם, כך שיש חרדה בריאה ויודא שאנחנו לא 'ישנים בעמידה'. אם מדברים על איומים חדשים, יכול להיות שאנחנו עדיין לא מודעים לקיומו של האיום הבא.

רוני: כשהיו רכבים אוטונומיים, יכול להיות שבכלל לא נצטרך את הביטוחים הקיימים. בדיוק כמו שמוצרים ומקצועות מסוימים נעלמים מן העולם - אחרים חדשים נוצרים.

מור: אנחנו, הסוכנים, לא חיים בבועה. אנחנו

הלקוחות שלך כדי שלא יעברו לכלי חדשני יותר של אחרים, מנגד.

השני הוא העלות הגבוהה של האוטומציה, אם מסתכלים עליה לטווח הקצר. בעולם העסקי, תגמול המנהלים בנוי על מודלים המעודדים הסתכלות לטווח הקצר וגם אם נכון שה-ROI לאורך שנים יהיה גבוה, ההשקעה מול התשואה בטווח הקצר מצננת את ההתלהבות של המנהלים להשקיע.

אבל בסוף זה יקרה. לא רק בחברות ביטוח אלא גם לברוקרים. אצלנו במארש העולמי, אחד משלושת המנהלים הבכירים ביותר בארגון נושא את דגל ה-INNOVATION. ההחלטה שאנחנו חייבים להיות שם מוטמעת ב-DNA של הארגון. הדרך שבה עושים זאת היא באמצעות השקעות ושיתופי פעולה עם יזמים בעלי רעיונות רלבנטיים היות וזו הדרך היעילה ביותר להגיע להטמעה של הטכנולוגיה.

אורלי: מנורה מבטחים הקימה תחום חדש - דיגיטל וחדשנות. החברה השקיעה ותמשיך להשקיע בעולמות התוכן הללו מתוך הבנה שאנחנו חייבים להיות שם ולכן הנושא קיבל מיקוד רב. כשאני אומרת 'דיגיטל וחדשנות' זה פעם אחת עבור הלקוח - איך ליצר לו ערך וחוויה פשוטה וקלה. אחד הכלים הוא שימוש חכם בדאטה. והצד השני הוא הצד של החדשנות, שם אנחנו מנסים למצוא מוצרים ומודלים עסקיים ופיתוחים טכנולוגיים כדי לזהות את הרעיון החדשני הבא. כדוגמה לפעילות זו יצאנו בקול קורא לסטרטאפים וקיבלנו הרבה מאוד פניות, כאשר רמת הבשלות של הרעיונות לא חייבת להיות גבוהה בהכרח כדי שזה יעניין אותנו. נוסף על כך, יצרנו שיתוף פעולה עם המאיץ הגלובלי MassChallenge על מנת לזהות פתרונות לאתגרים עסקיים שלנו.

אורנה: כשאנחנו מדברים על חדשנות אנחנו מדברים על מוצרים חדשים, תהליכים חדשים, מודלים חדשים. יש נושא של סייבר לדוגמה, שבו אנחנו מובילים בביטוח לעסקים. אבל היום

הדיגיטל הוא רק כלי לשפר את השירות. **אורנה:** ארגונים הבינו שצריך לעשות שינוי. אנחנו חברת הביטוח הדיגיטלית היחידה בישראל וגם ברמה העולמית יש לנו מי שבדק מה קורה ומה צריך לעשות הלאה. אני שמחה לשתף שגם בחברה האם שלנו, AIG העולמית, הבינו שבישראל יש הזדמנויות משמעותיות. לפני שנה היו פה הבכירים של החברה העולמית והתרשמו מהיזמים המקומיים ובימים אלה הם מתקדמים עם חלקם.

כלומר, יש צוות חשיבה בין לאומי שהתפקיד שלו הוא למצוא פתרונות לשינוי של התעשייה?

אורנה: מנכ"ל AIG, שי פלדמן, חשף רק בחודש ינואר שני מוצרים חדשניים שפיתחנו בעקבות הקמת צוותי חשיבה והפעילות שלנו בעולם. נכון שאנחנו עובדים ארבע שנים במתן השירות הטוב ביותר ללקוחות, אבל עדיין הלקוחות איפשהו מרגישים שחברות הביטוח "דופקות" אותן - כי שילמו כל השנה ולא קיבלו כסף בחזרה, או שכאשר הם קיבלו כסף, הם היו מעדיפים להימנע ממקרה הביטוח... מניסיון אישי, אני יכולה להגיד שמערכת Safe Drive, למשל, עזרה לי לשפר מאוד את הנהיגה שלי וכחברה ראינו שיש קשר בין ציון הנהיגה לבין ה-Loss ratio. בדומה, גם מעקב אחר פרמטרים של אורח חיים בריא יסייע לשפר את הבריאות שלנו.

ריטה: כדי שעולם הביטוח יצטרף למהפכת הדיגיטציה ולא ידשדש בסדרי גודל מאחורי תעשיית הבנקאות, הוא נדרש לאומץ. המנהלים שאינם עושים זאת מובלים משני פחדים עיקריים:

האחד הוא הפחד מקניבליזציה של התיק הקיים. זה נכון שזה יקרה, אבל הדרך הנכונה להתמודד עם זה היא באמצעות תכנית שתעשה DISRUPTION בכל השוק וכך אתה אמנם עלול להפסיד מהקניבליזציה של התיק שלך, אבל תרוויח מהחדשנות שאתה מציע ללקוחות של אחרים שעדיין לא שם מצד אחד, ותגן על



עו"ד ריטה בעל טכסא, סמנכ"לית בכירה במארש ישראל: "ברגע שהחברות הישירות שיפרו את השירות שהן נותנות, קשה יותר להסביר מדוע צריך מתווך. היום החברות הללו כבר לא קונות סוכנויות כדי להגיע ללקוחות הקצה, כי הלקוחות האלה פונים אליהן בעצמם"





**Market
PRO**

עדיף

עולם עסקי חדש

**הצטרף עוד היום למערכת המרקטפרו
ותתחיל להרוויח בגדול!**

לפרטים נוספים 03-9076000 | www.market-pro.co.il



מור גרבר, תוכניות מרפא סוכנות לביטוח, חברת מועצה בלשכה סוכני הביטוח: "אנחנו, הסוכנים, לא חיים בבעה. אנחנו מודעים לכניסה של החידושים והטכנולוגיה. אנחנו לא חיים בעבר, וכן עושים שינויים כדי לדאוג לפרנסה שלנו, כמו למידה של תכנון פרישה ותכנון פיננסי"

מודעים לכניסה של החידושים והטכנולוגיה. אנחנו לא חיים בעבר, וכן עושים שינויים כדי לדאוג לפרנסה שלנו, כמו למידה של תכנון פרישה ותכנון פיננסי. נוסף על כך, אני חותרת לזה שאני לא אהיה סוכנת שמקבלת עמלות מחברות הביטוח. אנחנו נשענים על המודלים של אנגליה, שם החברות לא משלמות לסוכנים, אלא הסוכנים מקבלים שכר טרחה. מה שיקרה הוא שהלקוח ירצה סוכן רק כשהוא יצטרך יעוץ. **כוכבית:** הסוכנים יישארו בעלי תפקיד, רק התוכן של התפקיד ישתנה.

ריטה: אפשר לקחת את זה צעד קדימה. אם היום לוקחים רק יעוץ השקעות או רק סוכן ביטוח - העולם הזה ישתנה. אם לאדם יש כסף פנוי, הוא לא יצטרך לשאול מספר בעלי מקצוע שונים היכן להשקיע את כספו. הרי כל אחד מהם ימשוך לכיוון שלו והלקוח ישאר עם ההתלבטות באיזה אפיק לבחור. בעתיד, הוא ילך לאדם אחד, כמו למשל מתכנן פיננסי. סוכן ביטוח, כמות שהוא, זה מקצוע שישתנה או יתרחב לכיוונים נוספים, שיתנו מענה רחב יותר ללקוח.

אורלי: בחיבור לסטרטאפים התקבלו גם פניות מעניינות מסוכני ביטוח שיש להם רעיונות מדהימים. חלקם החלו כבר לפתח אותם וחלקם מגיעים עם רעיונות שכדאי לקדם.

מור: אנחנו אלה שפוגשים את הלקוח ומבינים בדיוק את הבעיות. אני כל לילה הולכת לישון עם שאלות ובעיות ומנסה לקום עם פתרונות.

כשמדברים על חדשנות מדברים גם על התייעלות. איך התייעלות מיתרגמת לכיס של המבוטחים, בפרמיות?

אורלי: ככל שיהיו יותר מודלים חכמים, שמבוססים על דאטה שאנחנו צוברים והתייעלות על ידי אוטומציה של תהליכים, זה

יקרה ולקוחות יוכלו ליהנות מפירות הדיגיטציה. **סלעית:** אנחנו יכולים לראות שמה שקרה בבנקאות כשהיא הפכה להיות יותר דיגיטלית - ראינו פיטורים של עובדים וכל הבנקים התכווצו, ללא יוצא מהכלל. אנחנו לא רואים את זה בחברות הביטוח. האם החברות מתכננות התכווצות?

כוכבית: ללא ספק אנחנו שם. עברנו גם ממושגים של שלושים ימי עבודה לשלושה ימים. אנחנו מבינים את הצד של הלקוח.

סלעית: הייתם צריכים לעשות תהליכים גם בבק-אופיס. אם לפני זה היו כמה אנשים שטיפלו בתביעה במשך שלושים יום, היום חלק מהאנשים האלה לא עושים כלום. האם שחררו אותם?

כוכבית: היום האנשים האלה עברו לתפקידי למידה ותפקידי דאטה. לקחנו עובדים קיימים ואנחנו מייצרים דרכם תהליכים חדשים. ההתייעלות היא לאו דווקא בכוח אדם אלא בחשיבה ובשירות.

סלעית: בסופו של דבר, לא צריך את אותן מספר של אנשים. בשביל לנהל מאגרי דאטה צריך שני אנשים, בעוד שלנהל 'טופסולוגיה' של אלפי אנשים, צריך הרבה מאוד אנשים. בשורה התחתונה, תעשייה שהופכת משמרנית ומסורתית ליותר טכנולוגית ודיגיטלית, חייבת להשתנות.

רוני: החיסכון הראשון בעלויות הוא דווקא בשלב ראשון. ולשמחתנו, אנחנו חיים בחברה סוציאליסטית בעיקרה ולא ממהרים לפטר עובדים. אם בעבר סגרנו תביעת רכב בתוך שלושים יום והיום בתוך שבוע באמצעות תהליך דיגיטלי, ואם ניקח במגדל את הטיפול בפדיונות, שהיום אנחנו משלמים בתוך חמישה ימים בתהליך דיגיטלי - החיסכון בעלויות, בייחוד

בעידן כזה תחרותי - מושט על הלקוח. הוא יהנה מההתייעלות הזו.

סלעית: מחר באמת גוגל ואמזון ייכנסו לתחום הזה וישנו אותו. יש היום חברות חדשות שיהיו דיגיטליות לחלוטין, הרגולטור גם מעודד את החברות האלה. איך זה משפיע עליכם? האם זהו איום אמיתי או עקיצה בזנב?

כוכבית: אנחנו מתכוננים ומתייחסים לזה בשיא הרצינות לכל איום באוויר, וזה מצוין כי זה רק מעודד אותנו להשתפר.

סלעית: קם פפר, בנק דיגיטלי ראשון בישראל, אבל לא באמת הרעיד את אמות הסיפים של השוק.

אורלי: מה שקרה ב'פפר' זה אירוע מאוד מיוחד של החלפת מערכות הליבה של הארגון. כבר לא מסתמכים על המערכות הקיימות. הצליחו לעשות משהו קטן בצד משהו מאוד מאוד מהר - "סירת מרוץ". להקים בנק דיגיטלי שלם זה לא פשוט בכלל ולא קרה פה עשרות שנים. אל מול הלקוחות זה פיילוט מאוד מוצלח וזו הצלחה מאוד גדולה. לאנשים מאד קשה לעבור בנק ויש להתייחס לכך, וזאת אל מול מוצרי ביטוח מסוימים אשר בהם יותר קל לעבור מיצרן אחד לאחר. בביטוח יש פחות מחסומי כניסה ויציאה כמו שיש בבנקאות, ולכן יהיה יותר קל לייצר מודלים חדשים. לכן צריך לחשוב על הלקוח הסופי: מה הוא רוצה? זה הדבר הכי חשוב, לפני כל המתחרים והאיזמים. איזה ערך אפשר לייצר ללקוח בעולמות שבהם הוא מצפה לקבל עוד ערך.

אורנה: אני לא חושבת שצריכה לקום חברה דיגיטלית כדי להרעיד את אמות הסיפים. קודם כל, כי יש כבר חברה דיגיטלית, ואנחנו רואים את הלקוחות משתמשים יותר ויותר בשירותים הדיגיטליים שלנו. ועדיין, תחומי הביטוח והבנקאות הם מאוד שמרניים, הן מבחינת הרגולציה והן מבחינת יחס הצרכנים אליהם. השינוי לוקח זמן. **אורלי:** אין ספק שחברה כמו למונייד דחפה את כל השוק קדימה. ב'פפר' לקחו תעשייה שגם היא לא פשוטה ולא ברורה ללקוח. לא כולם יודעים מה זה מסגרת אשראי, ולפשוט את השפה הזו, לדבר בגובה העיניים ולתת תחושה של אמון...

כוכבית ארנון, סמנכ"לית בכירה, מנהלת אגף שירות הלקוחות, קבוצת הראל ביטוח ופיננסים:
"הראל, בתפיסת העולם שלה, מעניקה לסוכן בית חם, שכולל כלים טכנולוגיים שבאמצעותם הסוכן יכול לייעל את עבודתו ולשפר את חווית הלקוח שלו"



אורנה קרני, סמנכ"לית אסטרטגיה, חדשנות ופיתוח עסקי, AIG: "ארגונים הבינו שצריך לעשות שינוי. אנחנו חברת הביטוח הדיגיטלית היחידה בישראל, וגם ברמה העולמית יש לנו מי שבדק מה קורה ומה צריך לעשות הלאה. אני שמחה לשתף שגם בחברה האם שלנו, AIG העולמית, הבינו שבישראל יש הזדמנויות משמעותיות"



יש פה משהו שצריך לפתח גם לעולם הביטוח.

איך יראה עולם הביטוח חמש שנים מהיום?
אורלי: זה יהיה עולם מאוד מבוסס דאטה, עולם מאוד חכם ופרסונלי. לסוכן יהיה תפקיד מאוד מקצועי. אני מאמינה שנראה יכולות ניהול סיכונים חדשות ומכאן גם מודלים של תמחור חדשים.

כוכבית: אני בטוחה שעולם הביטוח יפתיע, כי נעשים תהליכים מדהימים בתוך חדרי חדרים. תישארה הפרסונות אבל התמהיל יהיה שונה. אנחנו הולכים לעולם הרבה יותר פשוט ונצליח להקטין את האנטגוניזם של הלקוחות כלפי חברות הביטוח.

רוני: אני רוצה לחלוק עליכן באופן מסוים. הוא יהיה הרבה יותר פשוט ונהיר למבוטח אבל הבק-אופיס יהיה הרבה יותר מורכב. הוא יהיה הרבה יותר מוכוון לקוח. כאשר משהו מתקשר, כל המידע האישי של האדם צריך לצוף בשביל לתת לו את המחיר הנכון. זה לא רק כמה שנים יש לך רישיון אלא איך אתה נוהג.

תמחור פרסונלי?

יש כבר תמחור פרסונלי. הוא ישען על מכשירי מדידה. מבחינת התמחור זה אתגר מטורף. אם אני עפה, אפילו ברמה של אדם שמגיש תביעה, אפשר לראות בפייסבוק ובגוגל איפה הוא היה כשזה קרה, בקטע של הונאות.

אתם מחלקים ביגוד לביש ללקוחות כדי לדעת לנטר אותם כל הזמן?

רוני: מספיק שתרשי להתחבר לישומון ואת יודעת כל מה שצריך.

כוכבית: באמצעות הטלפון והישומונים אפשר ממש לנבא התנהגות.

ריטה: אני חושבת שיהיה מיזוג של עולם



הפיננסים ועולם הביטוח. כולם מדברים כאן על פרט ואני יותר ממוקדת לעסקים גדולים. מצד אחד, אפשר לעשות ביטוח לקטסטרופה ומצד שני אתה יכול לצאת עם cat bonds. התמחור והיעילות של המוצר נמדדים גם במונחים של שוק ההון ולא רק של שוק הביטוח. שוק ההון הוא זה שדוחף את שוק הביטוח כלפי מעלה, כי הוא הרבה יותר משוכלל, גם ברמה של בעלי שליטה ובעלי מניות אבל גם ברמה של המחשוב, הרמה של השירותים שהוא יכול לתת והיצירתיות שיכולה להיות בהם. הדבר השני הוא שהכיוון יהיה יותר פרמטרי. כשאתה צריך לבדוק מה בדיוק היה הנזק ואיך אתה מכונן את הנזק ונכנס יותר מדי לקרביים של הלקוחות - הם לא אוהבים את זה ואת החשיפה הזו. הם מעדיפים להגיד שאם הייתה רעידת אדמה של 7 בסולם ריכטר אני מקבל סכום מוסכם. הלקוח לא רוצה שכאשר יש רעידת אדמה, חברת הביטוח תתחיל לבדוק איזה פרקט היה לי ובאיזה גובה היה החלון. זה פחות נעים להיות מועמד לתואר רמאי. הביטוח הפרמטרי פותר את הדילמות של הסיכון המורלי. יש ביטוחים כאלה היום, הם יותר יקרים מהשוק המסורתי. נכון להיום חברות הביטוח מצליחות לסגור את התביעה בפחות מערכה וזה לא צריך להיות כך. כל מבוטח חווה את זה ואני חושבת שההליכה לכיוונים יותר ברורים ופשוטים תקרה.

מור: פה נכנס הסוכן. חברות הביטוח הגדולות יישארו שם. יש להן השם והגב. למרות שהרגולטור מאוד מקשה, הסוכנים עדיין יהיו פה. אני בטוחה שלסוכנים קטנים יהיה מאוד קשה להישאר. בתור עצמאית זה שוק שבו העמלות נמוכות וקשה להיכנס אליו. הגדולים

רוני גינור, אקטוארית ממונה ביטוח כללי, מגדל חברה לביטוח:
"אם מדברים על one stop shop, אז אדם שקונה ביטוחים סטנדרטיים צריך משהו אחד שנותן לו פתרון כולל. אבל עדיין, כשהלקוח רוצה לשאול שאלה ונתקע בפעילות מול הרובוט, הוא כן ירצה את האדם שידבר אתו מהכיוון השני"

יישארו. הם יעשו את השינויים וההתאמות. וגם ייכנסו חברות ביטוח דיגיטליות. אני לא רוצה לתת שמות אבל מי שרוצה להיכנס עכשיו אלה אנשים לא פראיירים שידעו בדיוק מה שהם עושים.

רוני: ללא ספק ייכנסו חברות גלובליות.

אבל השוק הישראלי מאוד קטן.

אורלי: אני מניחה שעם השנים התפיסה של הביטוח עשויה להפוך להיות גלובלית.

ריטה: המפקח גם כאן הוא חסם. כמארש, חמישים אחוז מהדברים שאנחנו עושים עוברים תחת הרדאר של חברות הביטוח ישראליות. הסיבה היא הצורך של הלקוחות בפתרונות שאין בהישג ידן של החברות המקומיות, כמו למשל ביטוחים גלובליים או ביטוחים לא שגרתיים, לדוגמה לכיסוי תביעות פטנטים, כיסוי מצגים בחוזים, כיסוי חבובות מס וכדומה. המפקח מאפשר לפי חוק חוזה ביטוח לסוכנים לתת שירות רק באמצעות חברות ביטוח שיש להן רישיון מקומי. רק באמצעות חברות הביטוח הישראליות או לוידיס. אבל אם הלקוח הגדול והמתוחכם יודע לפנות לחברה שהיא לא לוידיס ישירות ולקבל ממנה את השירות, אין שום בעיה והוא יכול לקנות את הביטוח. אבל למה לא מאפשרים לסוכנים או ברוקרים שיושבים פה לעשות את זה?

תחשבו על גוגל שידעת עלינו הכל או אמזון, שתמכור לנו ביטוחים?

ריטה: עלי אקספרס היא חברת הביטוח הכי גדולה בעולם.

סלעית: אז לסיכום יהיו הרבה שיבושים. יהיה מעניין ואני מאחלת לנו שיהיו יותר נשים בתעשייה כי הן יכולות להכיל את השיבושים.

ריטה: עד לפני כארבעים שנה נשים לא הורשו להיכנס ללוידיס. במארש מאוד מכוונים להעסקה מגוונת, גם קהילת הלהט"בים מאוד גדולה וגם תעשיית הנשים משמעותיות בקרב עובדי מארש. במארש לונדון זה כבר 40%, שזה אחוז גבוה מאוד ביחס לענף באופן כללי. אנחנו פה בישראל ובמיוחד סביב השולחן הזה - זה חריג יוצא דופן ביחס לענף הביטוח במדינות אחרות, שנחשב לענף מוטה גברים באופן בולט.



סוד ההצלחה

סוד ההצלחה

אורי אומיד, מנכ"ל שלמה ביטוח, סגר את 2017 עם תואר חברת ביטוח האלמנטר של השנה | הוא מסביר את הסיבות לפריחתה של החברה שבראשותו ("קלטנו יותר ויותר סוכנים, שהעבירו לנו יותר ויותר מהתיק שלהם"), מוציא את האוויר מרוח הדיגיטציה ("לא מאמין בחברה שתעשה ביטוח דיגיטלי"), חוזה עתיד שחור לענף נזקי המים ("חברות ייקרו תעריפים או שיצאו מהתחום") ומסתכל קדימה ("נשאר פה, עוד לא עשינו את העיקר")

"ההקלה תעזור מאוד אבל זו הסוואה. נכון, מי שירצה להיכנס לענף יצטרך פחות הון מבחינה רגולטורית, אבל מבחינה תפעולית צריך כסף בשביל להתחיל, כי מפסידיים כמה עשרות ומאות מיליוני שקלים בהתחלה. במקרה של שלמה, היה צורך בהון דרמטי בשביל להיכנס לענף הביטוח, שהוא מאוד תחרותי וריכוזי מבחינה של הימצאות חברות מובילות ודומיננטיות. אם מחר תוכל באמצעות הדיגיטל להוזיל את המחיר בשני שקלים, המתחרים יורידו אותו בשלושה שקלים. שוק הביטוח אינו שוק שמישהו בא ואומר 'גיליתי את אמריקה'."

"צמחנו בכמעט 50%"

בחודש נובמבר האחרון זכתה שלמה בתואר חברת הביטוח של השנה בענף הביטוח הכללי, בדירוג עדיף ועיתונאי הביטוח, לאחר שבין היתר הציגה צמיחה אדירה בפרמיות, באופן כללי ובפרט ברכב. "ההצלחה הזו היא שילוב של דברים רבים", אומר אומיד. "אנחנו חברת סוכנים, וככזו אם עובדים איתך יותר סוכנים או פחות, כך נקבעת התפוקה שלך. בשנים האחרונות הגדלנו את התפוקה שלנו בעקבות שילוב של שתי התפתחויות - המערכת שלנו יודעת לקלוט יותר ויותר וסוכנים, ובמקביל סוכנים שכבר עובדים איתנו, מעבירים אלינו יותר ויותר מהפעילות שלהם", מציין מנכ"ל שלמה ביטוח.

"אני רוצה להזכיר ששלמה הייתה החברה האחרונה שנכנסה לעולם הביטוח, והנה אנחנו חוגגים עכשיו עשור. לא קל בישראל להיכנס לענף הביטוח, זה עולה המון כסף, ובמקרה של שלמה זה עלה לנו בתחילת דרכנו בהרבה שנות הפסד וקושי. לשמחתי, אנחנו היום כבר אחרי השנים הקשות ולכן כשאומרים שבאמצעות הדיגיטל פתאום הציבור כולו ינהר בהמוניו והרווחים יגדלו, אני אומר בואו נחכה ונראה", הוא מוסיף.

"כפי שצינתי, אנחנו נעזרים בדיגיטל. בדקנו ומצאנו שחלק גדול מההשקעה של הסוכנים, השותפים שלנו, הוא בתהליך החידוש, ואנחנו בונים מערכת, שכבר עובדת בפייולט, שתאפשר לסוכנים שירצו לחדש יותר בקלות את הפוליסות במובייל של הלקוחות שלהם להיעזר בה. כך, הסוכן יעביר ללקוחות שלו את החידושים, בשמו, כשאנחנו רק מסייעים לו טכנולוגית. אנחנו מעריכים שעד 50% מהלקוחות יחדשו ביטוחים במובייל, לפחות מהפייולט שראינו. עבור הסוכנים העבודה הופכת ליותר קלה, והם רואים ששלמה עוזרת להם למכור בקלות, אז הם גם ימכרו יותר מוצרים של שלמה על פני אלו של חברות אחרות."

לאחרונה אישרה רשות שוק ההון ההקלה בדרישות ההון. עד כמה זה יעזור לפתוח את השוק?

"אנשים מתבלבלים. הביטוח הוא אותו הביטוח, והדיגיטציה לא שינתה דבר בכל הנוגע להערכת הסיכונים או לחיתום. העובדה שהלקוח מדבר בטלפון עם סוכן או עם חברת ביטוח ורוכש פוליסה, או שהוא מקבל אותה במסרון (SMS) וחותם באופן דיגיטלי, היא לא דרמטית לגבי הביטוח עצמו", אומר אורי אומיד, מנכ"ל שלמה חברה לביטוח, בניגוד לרוח המנשבת בעולם הביטוח הישראלי.

לדבריו, הדיגיטל רלוונטי לעולם הביטוח בעיקר כערוץ הפצה. "זה נחמד, אנחנו משתמשים בדיגיטציה, אבל יש תחושה שהיא לא תשנה סדרי עולם ואני לא רואה כאן בשורות. כולם מסתובבים בתחושה שדרך הדיגיטל הם 'יגנבו' את כל השוק, שמעתי כל מיני רעיונות אבל בסופו של דבר יש פה מבוטח שצריך לתת לו כיסוי. אם הלקוח היה רוצה לדבר עם חברת הביטוח דרך הדיגיטציה, הוא לא היה מדבר איתנו אלא היה הולך לחברות הישירות, ועובדה ש-80% עדיין רוצים לעבוד עם סוכנים, יכול להיות שהסוכנים יכולים להתקרב ללקוחות מסוימים דרך הדיגיטציה, וזה גם המודל שלנו, ואנחנו ניתן להם את הכלים לעשות זאת, אבל אני לא מאמין בחברה שתעשה ביטוח דיגיטלי. זה יהיה אולי מגניב, אבל בסוף צריך לתת כיסוי ללקוח והוא צריך להרגיש שנותנים לו שירות", מסביר אומיד.

הרווחיות הולכת ויורדת, עד כדי שחברות ישקלו להעלות תעריפים בצורה דרמטית או לצאת מהתחום.

”נזקי המים, אצלנו לפחות, הפכו להיות יותר מ-65% מהנזקים בדירות המבוטחות. אנחנו משקיעים הרבה מאוד עבודה בחיתום של הדירה, בהתקנת סורגים ואיפה הלקוח ישם את התכשיטים. כלומר תהליך החיתום ארוך, אבל עיקר התביעות בסופו של יום הוא בנזקי מים”.

האם לא אפשרי להכניס את נזקי המים לחיתום, למשל לבדוק את הצנרת עם מצלמות טרמיות בעת החיתום?

”זה מאוד קשה. כי כשיש אירוע נזילה, הנזק מתפתח הרבה פעמים לפי הפעולות שנוקט המבוטח ונקבע לפי נתוני הנכס המבוטח. נזקי מים הוא ענף פחות סטטיסטי. אנחנו יודעים בהסתברות כמה פריצות יהיו לדירות וכמה אירועי אש יהיו. בנזקי מים אתה לא מייקר פרמיה לבית עם פרקט שוודי יקר לעומת דירה ללא פרקט, ואז כשמתרחש אירוע עם מים, מה שיכול היה לא לעלות כלום, יעלה עכשיו. בנזקי מים החיתום הוא מאוד בעייתי והתחום הזה יכה את ענף הביטוח. הוא לא רווחי והוא יעשה עוד פחות רווחי”.

לפצות על אבדן הרווחיות ברכב חובה באמצעות רכב רכוש

שלמה היא חברה שמירב הפעילות שלה הינו באלמנטר. בשנה האחרונה הגיע לשיאה הירידה ברווחיות מביטוח רכב חובה, אחד המרכיבים העיקריים בעולם הביטוח הכללי.

מה אתה צופה לקראת 2018 בענף ביטוח חובה?

”אנחנו מרוויחים יפה ברכב חובה, ואני חושב שהענף הזה באמת דומיננטי בפעילות ענף הביטוח כולו. בחמש השנים האחרונות, כאשר הריביות כל כך נמוכות, ביטוח החיים הפסיד לחלוטין את הרווחיות שלו וביטוח הבריאות נשחק בגלל השינויים שהוא עבר, בין 50% ל-70% מהרווח הכללי של חברות הביטוח היה בביטוח החובה. אולם עתה, הענף הזה של חבות מביא רווחיות של כמעט אפס לחלק מהחברות. ב-2018 הרווחיות של הענף הזה תלך ותצטמצם וחברות יצטרכו להשיג רווחיות מענף רכב מקיף, צד ג' או מענפי הרכוש האחרים. נושא הרכוש מהווה אצלנו 22%-20% מהיקף הפעילות של

אנחנו משתמשים בדיגיטציה, אבל יש תחושה שהיא לא תשנה סדרי עולם ואני לא רואה כאן בשורות. כולם מסתובבים בתחושה שדרך הדיגיטל הם 'יגנבו' את כל השוק. שמעתי כל מיני רעיונות אבל בסופו של דבר יש פה מבוטח שצריך לתת לו כיסוי. אם הלקוח היה רוצה לדבר עם חברת הביטוח דרך הדיגיטציה, הוא לא היה מדבר איתנו אלא היה הולך לחברות הישירות, ועובדה ש-80% עדיין רוצים לעבוד עם סוכנים

פותחים עכשיו סמינר ארוך של סוכנים בכירים, שרוצים ללמוד ולהיכנס לעולם ביטוח בתי עסק, בליווי של אריה הרמן, בכיר המומחים בישראל בתחום. ביקשנו מהסוכנים שיישבו עם הצוות שלנו ועם הצוות של אריה, כדי ללמוד יותר. סוכן זוכר איפה הוא למד ביטוח בפועל, וכשהוא לומד את העסק אצלך הוא גם זוכר זאת”.

חברות ישקלו להעלות תעריפים בצורה דרמטית או לצאת מתחום נזקי המים

כאשר מדברים על רגולציה בתחום האלמנטר, אי אפשר שלא להתייחס ל'רפורמת השרברבים', שהחזירה את האחריות בעת נזקי מים וצנרת לחברות הביטוח.

ארבעה חודשים לאחר תחילת הרפורמה, האם רואים שינוי בשטח?

”לא, מלבד זה שהענף עולה לנו יותר עכשיו. קיוונו שהמחירים יעלו, וזה לא קרה. נזקי המים הוא ענף בעייתי מאוד ברווחיות שלו ועכשיו הוא יהיה בעייתי יותר. זהו ענף בעייתי מיסודו, כי היכולת של חברת ביטוח לנהל את התביעות היא קלושה ביותר. הרבה מאוד פתוח לפרשנויות של בעלי הדירה ושל השמאים שמגיעים אליהם. הלקוחות מקבלים שירות טוב אבל אני רואה את

הוא מוסיף כי בישראל סוכני חברה הם מיעוט, רוב הסוכנים הם ברוקרים. ”נוצר מצב בו חברה מתחילה לעבוד עם סוכן, ואז יש לה תחרות על התפוקה שלו מול החברות האחרות. המשמעות היא שככל שאנו גדלים, משהו אחר לא מקבל יותר את התפוקה שעברה אלינו. השוק הישראלי צומח בשנים האחרונות ב-2%-1% מדי שנה, אנחנו צמחנו בכמעט 50%, כלומר ברוקרים רבים החליטו לעבוד איתנו ולא עם חברה אחרת, וכאן השאלה מדוע הם נהנים לעבוד עם שלמה. זה שילוב של הרבה מאוד דברים - השירות שהם מקבלים כמעט 24/7, האינטימיות, הגמישות שלנו. זה מביא לתהליך שאנו רואים במשרדי הסוכנים, שם אנו מתחילים עם 10%-5% מהתיק וככל שעובר הזמן אנחנו הופכים להיות 25% עד 40%. מסתבר שהרבה מאוד סוכנים, שמצאו בנו חברה שנוח וטוב לעבוד איתה, העבירו אלינו את התפוקה שלהם ואני מקווה שהשנה נמשיך לצמוח”, הוא מסביר.

”היה שלב ב-2017 שהפסקנו לקלוט סוכנים כי המערכת שלנו הייתה צריכה לעכל את הצטרפותם. שלמה עדיין חברה מאוד רזה בפעילות שלה, בהוצאות שלה ובהיקף העובדים, ואנחנו בכל זאת נהנים מצירוף סוכנים חדשים. עם תחילת 2018 פתחנו גל גיוסים נוסף, נערכנו לזה ואני מעריך שהשנה רוב הגידול שלנו יהיה מקליטת סוכנים חדשים ומהגדלת הפעילות של הסוכנים הקיימים. אנחנו חושבים גם על השנים 2019 עד 2021 - הסוכנים שאנחנו קולטים היום הם אלה שיביאו את החברה למחזור של 2 מיליארד שקלים. אנחנו צריכים עוד סוכנים, ויודעים שלסוכן לוקח זמן כשהוא נקלט, אבל בסוף הוא מביא את התפוקה”, מוסיף אומיד.

”כל הצוות פה עובד אחרת, אני אומר בוקר טוב ומזל טוב לכל סוכן ביום הולדתו ומתקשר ללקוחות שלנו בעת תביעות על מנת לשאול איך היה השירות שהם קיבלו. ההתנהלות הזו משרה על כל המנהלים, יש לנו מועדוני סוכנים במסגרתם כל סוכן מקבל דיווח חודשי על מה שעשה. זה מודל שלא קיים היום בענף. אנחנו רואים בסוכנים שותפים עסקיים ועושים הכל כדי שהם יגדילו פעילות. סוכן מבין שאתה רוצה לעזור לו, אז הוא עוזר לך. ההצלחה שלהם היא ההצלחה שלנו”, הוא מציין.

מבחינת רגולציה, איך אתם מעבירים לסוכנים את הפרשנויות שלכם לחוזרים ולהוראות?

”אנחנו מקיימים כנסים ייעודיים לסוכנים ושולחים נציגים להרבה מאוד כנסים. אנחנו



כשיש אירוע נזילה, הנזק מתפתח הרבה פעמים לפי הפעולות שנוקט המבוטח ונקבע לפי נתוני הנכס המבוטח. נזקי מים הוא ענף פחות סטטיסטי. אנחנו יודעים בהסתברות כמה פריצות יהיו לדירות וכמה אירועי אש יהיו. בנזקי מים החיתום הוא מאוד בעייתי והתחום הזה יכה את ענף הביטוח. הוא לא רווחי והוא יעשה עוד פחות רווחי

בחוק ההסדרים של 2019 מדברים על ביטוח לפני נסועה.

”אנחנו בודקים את הנושא כרגע וזה לא פשוט. אבל יש לי הרגשה ששלמה תהיה בין הראשונים שיעשו זאת. אני מניח שזה אחד השווקים שאנחנו הולכים אליהם”.

מה נמצא על השולחן ב-2018?

”אנחנו נכנסים באופן אינטנסיבי לענף בתי העסק ולענף הבריאות, ושוקלים מודל של ביטוח אחר למוצרי ביטוח הרכב. זהו שוק שאנחנו רוצים לפצח, ויכול להיות שנצא בבשורה כבר השנה”.

ברמה האישית הובלת את שלמה לגבהים מרשימים, איפה אתה רואה את עצמך בעוד חמש שנים?

”פה. עוד לא עשינו את העיקר. החברה הזו תהיה חברה מובילה בענף הביטוח, היא מובילה היום כבר בכמה קטגוריות ותמשיך לגדול ולהגדיל את נתחי השוק שלה. אנחנו מצליחים לעשות את מה שהמתחרים שלנו לא עושים - אוספים סוכנים מרוצים, שרוצים לעבוד איתנו. ככל שעובר הזמן יש יותר ויותר סוכנים המאוכזבים מהמתחרים ועוברים לעבוד עם שלמה. אנחנו נגיע רחוק מאוד כבר בשנתיים-שלוש הבאות”.

מי שירצה להיכנס לענף יצטרך פחות הון מבחינה רגולטורית, אבל מבחינה תפעולית צריך כסף בשביל להתחיל, כי מפסידים כמה עשרות ומאות מיליוני שקלים בהתחלה. במקרה של שלמה, היה צורך בהון דרמטי בשביל להיכנס לענף הביטוח, שהוא מאוד תחרותי וריכוזי מבחינה של הימצאות חברות מובילות ודומיננטיות

היום הסוכן שואל את עצמו מה הערך המוסף ששלמה מעניקה לו. עשינו ניתוח של המספרים שמביאים הסוכנים שעובדים עם שלמה היום ויש להם אפשרות לקבל רכב חדש עם מערכות כאלה ואחרות. אותם סוכנים מצליחים לקבל את הכיסויים בפרמיות נמוכות יותר ובשירות שנתנו לסוכנים. הצעד הזה מביא לנו לקוחות טובים והוא סיפור הצלחה. סוכנים שעובדים עם מובילאיי והמערכות האחרות, יודעים שלשלמה יש עדיפות. בסוף הסוכן צריך כלים למכור וסוכן של שלמה צריך להתחרות בסוכן שאינו של שלמה. כאן, לסוכן של שלמה יש יתרון כי הוא אומר 'טוב לי' וזה מסביר את הגידול במספר הסוכנים. זה דוגמה לסיגמנט של איך אנחנו עובדים. חושבים כל היום יצאתי ושונה. יש לנו סוכנים ואנחנו צריכים לשרת אותם וזו אחת הדרכים”.

היכן יכולה המניעה להשתלב בעולם הביטוח?

”זה קצת יותר קשה אופרטיבית אבל גם כאן ניסינו לעזור לאנשים. יכול להיות שבהמשך יהיו מערכות ניטור שיעקבו אחרי הנהיגה ואז יהיה לנו יותר קל. מלבד זאת, אנחנו בודקים מודל של תשלום לפני נסיעה, שזו גם אפשרות חדשה. אנחנו חברה מאוד שונה ויצירתית, כך שאם זה אפשרי אנחנו עושים זאת”.

ענף הביטוח אצלנו, למרות שבענפי הרכוש יש בעיה כי רוב הפרמיות יוצאות החוצה, בעיקר בעסקים גדולים שם הפרמיות לא נשארות פה. כפי שאמרתי, ענף ביטוח החובה ימשיך להישחק והפיצוי, אם יבוא, יהיה מענף רכב מקיף”.

מה מייחד את שלמה בתחום הביטוח המקיף?
”אנחנו חברת סוכנים שעובדת שונה. אנחנו היחידים בענף שיש לנו תעריף אחד לסוכנים ולא כמה תעריפים שונים, בין אם אתה סוכן גדול או קטן, צפוני או דרומי, עובד עם סוכנות גדולה או לא, לכולם יש את אותו התעריף. אנחנו גם לא עושים ביטוחים קולקטיביים וזה מסביר את הקסם מדוע סוכנים בוחרים לעבוד איתנו. אנחנו מאוד מסודרים בפעילות שלנו, יש תנאי חיתום מסודרים שחלים על כולם”.

כיצד קיבלו זאת הסוכנים?

בהתחלה היה להם מאוד קשה ומוזר שאין להם תעריף סוכן אבל עם הזמן הם לומדים שכך עדיף. אנחנו גם לא מאמינים בסבסוד צולב בין הסוכנים ללקוחות. זו גם הסיבה שאנחנו מצליחים להחזיק את החברה עם כל כך מעט עובדים. אין לנו שום תהליך של משא ומתן על החיתום - לא בדירות ולא ברכב. לסוכן יש תעריף שמופיע במערכות המחשב שלו, שהן נוחות וקלות, והוא יודע שזו העסקה. אם הוא רוצה הוא מציע ביטוח ואם לא, גם זה בסדר. יתרה מכך, הסוכן של שלמה לא צריך להתחרות בסוכן אחר שעובד איתנו. כל סוכן יודע שהתעריף שיש לו בשלמה לעולם לא יהיה שונה מסוכן שלמה אחר. זה מודל שונה ויכול להיות שבגלל זה הוא מצליח. נדמה לי שאנחנו החברה הרווחיות ביותר או השנייה ברווחיות בענף הרכב בסוף שנת 2017”.

אתם מעניקים הנחה בביטוח מקיף למי שיתקין מערכות התראה. כיצד אתה רואה את תחום המניעה משתלב בענף הביטוח?

”פוליסת ביטוח כוללת את סך כל הסיכונים שאתה כחברת ביטוח קונה. אנחנו יודעים שהסיכונים שלנו לרכב שיש לו מערכות מניעה כאלה או אחרות, יותר נמוך. אני חושב שאנחנו הראשונים שנתנו הנחה בעניין הזה. אנחנו גם משרתים את הסוכנים שלנו, כיוון שבסוף

ביטוח נסיעות לחו"ל זה PassportCard



PassportCard



משתמשים בכרטיס בלי להוציא כסף מהכיס

באמצעות פספורטכארד ישראל - סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ
החברה המבטחת - הפניקס חברה לביטוח בע"מ | בכפוף לתנאי הפוליסה, חריגה וסייגיה | בכפוף למגבלות השימוש בכרטיס



"עסקים קטנים זקוקים לביטוח סייבר" לא פחות מעסקים גדולים"

עו"ד עינת כהן, מנהלת מחלקת סיכונים מיוחדים והנדסי בכלל ביטוח: "קצב רכישת ביטוח סייבר בישראל נמצא בעלייה והוא יילך ויגדל"

סייבר עלולה לגרום דווקא לעסק הקטן נזקים גדולים הרבה יותר, כאשר יכולת העמידה של עסק שכזה פחותה משמעותית מיכולת העמידה של עסק גדול יותר.

מה קצב הגידול של ביטוחי הסייבר בישראל?

היכן מקומו בהשוואה למדינות אחרות?
"קצב רכישת ביטוח סייבר בישראל נמצא בהחלט במגמת עלייה, במיוחד מאז שהתחלנו להציע ביטוח זה ככיסוי בפוליסת בתי העסק לעסקים קטנים ובינוניים. יחד עם זאת, לעומת ארה"ב ואירופה, אחוז החדירה של ביטוח זה מאד נמוך.

קיימות כמה סיבות לכך:

מבחינת ההיצע - מדובר בביטוח חדש בתחום שהוא עדיין פחות מוכר לסוכנים ואנו מוודאים שהם מקבלים את כל הידע שיעזור להם להרגיש בטוחים בתהליך המכירה והחיתום שלו.

מבחינת הביקוש - החוק בישראל, עד לאחרונה, לא דרש מעסקים את אותן דרישות הנדרשות מבעלי עסקים בארה"ב ולאחרונה גם באיחוד האירופי בתחום אבטחת מידע, הגנת הפרטיות, חובת יידוע וכדומה. לכן, בכל הקשור להוצאות ופיצוי לנזקים לצדדים שלישיים, בעלי עסקים בישראל לא הרגישו שהם חשופים וזקוקים לביטוח.

אבל החוק בישראל משתנה, והעסקים נחשפים יותר ויותר לפגעי סייבר. על כן אני מאמינה שהביקוש רק ילך ויגדל."

עד כמה העובדה שביטוח סייבר נעשה בהתאמה אישית

סייבר עלולה לגרום דווקא לעסק הקטן נזקים גדולים הרבה יותר, כאשר יכולת העמידה של עסק שכזה פחותה משמעותית מיכולת העמידה של עסק גדול יותר.

"היופי בביטוח סייבר", מוסיפה כהן, "הוא שהביטוח מכסה, בין היתר, נזקים שנגרמים עקב התקפת סייבר על מערכות העסק, ללא קשר לסוג ההתקפה או כיצד בוצעה. לכן, הביטוח חשוב ורלוונטי גם ככל שגורמים עוינים משתכללים."

לדברי עו"ד כהן, קשה להעריך את היקף הנזקים הנגרמים לעסק עצמו כתוצאה ממתקפת

"קצב ההשתכללות של מחוללי ההתקפות מהיר הרבה יותר מקצב פיתוח מנגנוני ההגנה. על כן ברור שכל עסק חשוף למתקפת סייבר", אומרת עו"ד עינת כהן, מנהלת מחלקת סיכונים מיוחדים והנדסי בכלל ביטוח, בריאיון מיוחד למגזין אלמנטר של עדיף לקראת כנס אלמנטר. "לא בכדי אמר הדירקטור לשעבר של ה-FBI שישנם רק שני סוגים של עסקים - אלו שהותקפו ואלו שיותקפו בעתיד."

לדברי עו"ד כהן, אין זה משנה כלל כמה חזקה ההגנה הטכנולוגית על בית עסק, לעולם יהיה חשוף למתקפות סייבר. "על כן, כחלק מניהול הסיכונים שלו, הוא חייב להשלים את ההגנה עם ביטוח מתאים."

האם גם בתי עסק קטנים חשופים כך למתקפות סייבר? האם הם זקוקים לביטוח סייבר?

"אין ספק שגם עסקים קטנים זקוקים לביטוח סייבר לא פחות, אם לא יותר, מעסקים גדולים ומכמה טעמים: קודם כל, רוב מתקפות הסייבר הגדולות אינן ממוקדות על עסק מסוים, אף שעדיין קיימת חשיפה גם לסוג כזה של מתקפה. גישתם כיום של גורמים עוינים היא בבחינת 'שלח לחמך על פני המים', תוך ניסיון לפגוע בכמה שיותר עסקים, קטנים כגדולים. לעסקים גדולים יש בדרך כלל הגנה מרבית על המערכות שלהם וכן תכנית פעולה במקרה התקפה ואנשי מקצוע שעומדים לרשותם לצורך טיפול כולל באירוע. אבל לעסקים קטנים אין כל ההיערכות הזאת, ולכן מתקפת



מיוחדים קלאסיים".
האם יש מאפיינים משותפים לעסקים שנכנסים תחת ההגדרה סיכונים מיוחדים?
 "אני לא חושבת שאפשר לקבוע מאפיינים משותפים. להיפך. הייחוד בביטוחים המשויכים לסיכונים מיוחדים הוא שכל לקוח מצריך טיפול פרטני וחיתום ספציפי. לכל לקוח מאפיינים משלו שאותם יש להביא בחשבון בתהליך החיתום, ולכל פוליסה תנאים ייחודיים המותאמים לאותו לקוח".

האם סוכני הביטוח שמוכרים ביטוחים לעסקים מציעים גם כיוונים לסיכונים מיוחדים, או שמתמקדים בביטוחי מבנה סטנדרטיים? אילו הכשרות, אם בכלל, עושים לסוכנים בתחום הסיכונים המיוחדים?

"ישנם סוכני ביטוח וסוכנויות המתמחים בביטוחי סיכונים מיוחדים, בין אם בכולם או בנישות מסוימות, אך רוב סוכני הביטוח אינם כאלה. עם זאת, יותר ויותר סוכנים כן מודעים לביטוחים הללו ומציעים אותם ללקוחות שלהם. אנו בכלל ביטוח מציעים לסיכונים הדרכות בתחום הסיכונים המיוחדים לאורך כל השנה. כמעט בכל כנס סוכנים מקצועי מתקיימת הדרכה גם באחד מתחומי הסיכונים המיוחדים. נוסף על כך, אנו מציעים הדרכות ייעודיות לסוכנויות בכל תחום שבו הן מעוניינות להתמקצע. אנו מגיעים אל הסוכנות לכמה שעות ואף ליותר, ככל הנדרש, ומלמדים את הסוכנים את התחום".

לא לכל חברות הביטוח בארץ יש פתרון לסיכונים סייבר. זהו מוצר חדש יחסית, כפי שצינית, הוא דורש מומחיות מיוחדת והרבה משאבים של הדרכה, חניכה ומכירה

העלה ליותר את אחריות הדיקטוריון להפסדים. לדברי עו"ד כהן, בכל הנוגע לביטוח דירקטורים בחברות ותאגידים, בישראל המצב דווקא לגמרי לא רע.

"בתחום ביטוח דירקטורים ונושאי משרה, השוק הישראלי מאד מפותח. הביטוח קיים בארץ מתחילת שנות ה-90 של המאה הקודמת. רוב הגופים בארץ מאד מודעים לביטוח זה, במיוחד חברות ציבוריות הנסחרות בבורסה. לכן, אני לא חושבת שדווקא הכותרות בעניין המשבר בטבע תשפיענה על הביקוש לביטוח זה".

האם אפשר להצביע על סקטורים שבהם אנחנו רואים דרישה גבוהה יותר לרכוש ביטוח לנושאי משרה?

"אין ספק שחברות ציבוריות הנסחרות בבורסה לא מרשות לעצמן לפעול ללא ביטוח אחריות דירקטורים ונושאי משרה. כמו כן, חברות סטארט אפ נדרשות לערוך ביטוח זה על ידי המשקיעים שלהן, בין אם משקיעים מוסדיים כגון קרנות הון סיכון, או משקיעים פרטיים. אך כאמור, השוק בישראל מאד מפותח בתחום זה, ועל כן גם חברות פרטיות, עמותות ואפילו ועדי בתים מבקשים לרכוש את הביטוח".

מה נכנס תחת ההגדרה סיכונים מיוחדים?
 "בכל חברת ביטוח ההגדרה של 'סיכונים מיוחדים' שונה מעט. לרוב מדובר בסוגי ביטוח שחתימי המרחבים/המחוזות/האשכולות אינם מטפלים בהם ביום-יום, ושיש להם חווי ביטוח משנה מיוחדים.

"בכלל ביטוח מדובר בביטוחי אחריות דירקטורים ונושאי משרה, ביטוחי אחריות מקצועית למוסדות פיננסיים, ביטוחי אחריות מקצועית/מוצר לחברות הייטק, ביטוחי אחריות מקצועית לתחום הפרא רפואי/אלטרנטיבי, ביטוחי ניסויים קליניים, ביטוחי הפקות וביטול אירועים, ביטוחי סייבר וכ'. במחלקה שאני מנהלת, אנו גם מטפלים בביטוחים ההנדסיים, אף שביטוחים אלו אינם מוגדרים סיכונים

דורשת מומחיות וכיצד היא באה לידי ביטוי?
 "ביטוח הסייבר הקלאסי הוא אכן ביטוח בהתאמה אישית. תהליך החיתום מביא בחשבון את המאפיינים הייחודיים של כל לקוח ולקוח: תחום פעילות, כמות פעילות באינטרנט, הגנת מערכות המחשוב של העסק, האם העסק יכול או לא יכול לתפקד ללא גישה למערכות המחשב, מידת חשיפה למידע של צדדים שלישיים ועוד. תהליך החיתום דורש בנוסף גם ידע במונחים טכנולוגיים רבים. לכן, בהחלט נדרשת מומחיות רבה בתחום כדי למכור ביטוח מסוג זה.

"יחד עם זאת, לכלל ביטוח יש מוצר פשוט יותר, הנמכר כחלק מפוליסת בתי העסק/פוליסת המשרד של הלקוח. הוא מיועד לעסקים קטנים ובינוניים. מוצר זה מכיל את כל הכיוונים הנדרשים ללקוח, אך מצומצם יותר מבחינת סכומי הכיסוי. החיתום מאוד פשוט, מבוצע על ידי כל חתמי החברה, ואינו דורש מומחיות מיוחדת. לכן הוא נמכר על ידי מאות מהסוכנים שלנו בהצלחה מרובה".

ובכל-זאת, נדמה שביטוח סייבר לא זוכה לככב"ב בפרסומות של חברות הביטוח. מדוע?

"לא לכל חברות הביטוח בארץ יש פתרון לסיכונים סייבר. זהו מוצר חדש יחסית, כפי שצינית, הוא דורש מומחיות מיוחדת והרבה משאבים של הדרכה, חניכה ומכירה. ישנן חברות ביטוח שלהן יש פתרון, אך הן רואות במוצר מוצר נלווה בלבד, ומעדיפות למכור אותו רק כאשר הן נדרשות לעשות כן על ידי לקוח מסוים. בכלל ביטוח אנו מתייחסים לביטוח סייבר כביטוח חובה לכל לקוח ולקוח, וכמנוע צמיחה של הסוכנים שלנו. על כן אנו דואגים לפרסם את המוצר ולשווקו".

כיצד מעוררים סוכנים לפנות לתחום ביטוחי הסייבר וכיצד מכשירים אותם?

"ראשית, יש להציף בפני הסוכנים את החשיפה של הלקוחות שלהם לסיכונים סייבר, הן לסיכונים כלפי צדדים שלישיים והן לסיכונים לעסק עצמו. אנו עושים זאת באמצעות דיוור ישיר לסוכנים שלנו של כתבות שונות מהעיתונות על אירועי סייבר וכן של מאמרים מקצועיים בתחום וכדומה. נוסף על כך, בשנתיים האחרונות ערכנו אינספור כנסים, ובהם שוחחנו עם הסוכנים על מוצרי הביטוח הקיימים בשוק, כיצד המוצרים נותנים מענה לחשיפות ולסיכונים, וכיצד אפשר למכור את המוצרים ללקוחות בצורה יעילה ומקצועית".

קריסת הענק בטבע החלה ממהלך עסקי שהתברר ככושל. המשבר בחברת התרופות

טיפ!

| עו"ד ריטה בעל טכסא, Msc, סמנכ"לית בכירה במארש ישראל |

פוליסות סייבר מכסות הרבה יותר מאשר מתקפות סייבר

פוליסה איכותית מכסה כל כשל מערכת, חלקי או מלא, אשר מונע מהארגון להמשיך ולפעול כרגיל. הסיבה לצורך בכיסוי המורחב היא שברגע הראשון לא ניתן לדעת אם הבעיה במערכות נובעת מהתקפה מכוונת או אירוע רשלני ובעדיפות ראשונה - יש לטפל באירוע ולמנוע אסקלציה שלו.



הגנה ביטוחית חובקת עולם

מספר הולך וגדל של עסקים ישראלים פועל בחו"ל - ביותר ממדינה אחת, מה שהופך את סוגיית הביטוח לא רק למורכבת אלא גם לכזו שדורשת ידע מעמיק בכל זירה שבה פועל הלקוח | דודי לוי, משנה למנכ"ל פלתורס ביטוח, מספר על הדילמות שעולות ועל הפתרונות הנדרשים בדרך להגנה הביטוחית המקסימלית

לא תמיד מערך הביטוח של ברוקר אחד יכול לתת פתרון מספיק. לפעמים אנחנו משלבים שני ברוקרים בתכנית ביטוח אחת אם היא מורכבת, וזאת כדי למקסם את השוק. זה לא משהו סיסטמטי, אין צורת עבודה אחידה

מודעות. גם עסקים עם פעילות קטנה בחו"ל יכולים להיעזר בשוק הלונדוני שיתמוך בהם בפתרונות ביטוחיים, שפעם היו נעשים רק דרך מבטח בארץ.

לוי מציין כי עדיין, לפעמים, כדאי לעשות את הביטוח בארץ - כאשר מדובר בעסק קטן ועיקר הפעילות בארץ. "במקרה כזה, המבטח המקומי יודע לשקלל את זה בצורה נכונה. אבל זה מאוד תלוי מה הפעילות שנדרשת עבור החברה בחו"ל. אם יש לחברה מפעל יצרני לדוגמה בצפון אמריקה, צריך לבטח אותו ויש גם צורך בברוקר. הביטוח שונה ממדינה למדינה בארצות הברית, וצריך לבטח בצורה נכונה, בהתאם למגבלות ולתקנות של אותה מדינה. את זה אפשר לעשות דרך ברוקר רב לאומי שיש לו משרדים או נציגויות באותה מדינה והוא יודע לתת פתרון. זה נכון גם במזרח אירופה, באפריקה, אוסטרליה ובעוד כמה מקומות. אלה מדינות הרבה יותר מאתגרות מבחינה ביטוחית מאשר אירופה הקלאסית".

גבוה יותר. כלומר, יש כאן שיקול שהוא לא רק ביטוחי, אלא גם תפעולי".

עד כמה אתם נעזרים באנשי מקצוע במדינות השונות כדי להתמודד עם המורכבות של פוליסות ביטוח לעסקים רב לאומיים?

"בדרך כלל אנחנו קשורים לברוקר הרב לאומי וויליס. לווייליס יש משרד ראשי בלונדון שכולל הרבה מאוד אנשי מקצוע. בנוסף, יש לווייליס בכל מדינה נציגות או נותן שירותים (קורספונדנט)". מדבריו של לוי עולה כי יש חשיבות רבה לקיומו של איש מקצוע בכל מקום. "יש מדינות מאתגרות. לאחרונה הייתי בעיר בלגרד שבסרביה. זו מדינה מאוד בעייתית לעשות בה ביטוח בגלל מגבלות מקומיות. היכולת לעשות בה ביטוח מצומצמת בשל מספר מאוד מצומצם של שחקנים. מכיוון שבבלגרד יש משרד של הברוקר הבינלאומי, הוא יודע לתת לנו את האינפורמציה של מה שקורה בשוק המקומי, מה הן המגבלות, וכך מתאפשר תיאום עם המשרד הראשי של וויליס בלונדון איך פותרים את הבעיה, כיצד בונים הגנות נוספות, איך משלמים את החסרים שהשוק המקומי לא יכול לתת ועוד".

לא רק עסקים גדולים

האם יש גידול במספר העסקים ובמספר המבוטחים הפרטיים שפונים אליכם לקבלת שירות בשל פעילות בינלאומית?

"כן, גם בגלל שזה הפך להיות נגיש. פעם, כאשר המושג של ביטוח בינלאומי היה יותר מורכב, היו פונים רק מגה-עסקים. כיום הנושא הזה יותר נגיש ויש יותר שחקנים גם מישראל - גם בשל האינטרנט וגם מכיוון שהשוק הלונדוני הפך להיות יותר ידידותי. אין ספק שיש יותר

העולם כבר מזמן הפך להיות כפר גלובלי. גם עסקים רבים צימחו ורועות והם פועלים במקומות שונים בעולם. בשונה ממעטפת ביטוחית מקומית שלרוב אינה מסובכת, מתן הגנה ביטוחית לעסק חובק עולם, או אפילו כזה שפועל בהיקף נמוך בעוד מדינה, מחייב היערכות אחרת והתמחות שונה. גם לגודלו של העסק יש חשיבות באופן שבו "תופרים" הגנה ביטוחית.

"בעסק גדול נדרשים אתגרים שונים. נדרש למצוא פתרונות ביטוחיים שונים הקשורים לגודל העסק ולמקומות בהם הוא פועל - אם הוא פועל רק בארץ הוא שמדובר בעסק בינלאומי ואז יש צורך לשלב את הדברים. צריך גם לבחון האם הפעילות בחו"ל כוללת ייצור או לא. אם כן, באילו מקומות, כי זה משנה את התמונה", מסביר דודי לוי, משנה למנכ"ל פלתורס ביטוח, המשתייכת לקבוצת מגדל. "חשוב לדעת היכן מרכז הכובד בעת הכנת תכנית ביטוח בינלאומית לעסק רב לאומי. אלה שני דברים שונים אם הפוליסה העיקרית תהיה בחו"ל או שתהיה בארץ".

לוי מציין שקיימים אתגרים נוספים בעת הכנת הביטוח והם קשורים בתפעול של הפעילויות שפזורות במדינות שונות. "במדינות שונות יש תקנות שונות ונוהג מקומי אחר, עם מגבלות של חוק מקומי. יש מקומות שחייבים בהם להוציא פוליסה מקומית וקיימות גם בעיות של מיסוי. כלומר, יש מדינות שהמיסוי בהן שונה. חשוב לדעת את זה מבחינת עלויות הביטוח, וצריך לוודא שאפשר לעמוד בדברים האלה. יש מקומות שיש צורך בפוליסת מטריה, ובמדינות האחרות שמתקיימת בהן פעילות - יש צורך בפוליסה יותר מצומצמת. יש מי שיאמר שזה נעשה מטעמים של מס כי יש מדינות שבהן המס

לחברות שהן בכלל לא מבוטחות שלנו. כלומר, זה ניהול תביעות שגם מייצר הכנסה לסוכנות. אבל מעבר לזה, זה נותן פתרונות של ניהול תביעות בתוך רצועת ההשתתפות העצמית שלעתיים היא גבוהה".

לדבריו הפתרון של פלורס מייצל את המערכת גם מול המבוטח וגם מול המבטח. "מול המבוטח - כי אנחנו ננהל את התביעות בצורה הרבה יותר יעילה ויותר ממוקדת מאשר חברת ביטוח, ואז החיסכון יראה בסוף הדרך כי אנחנו יודעים לעשות את זה מהר ויעיל. מול המבטח - מהצד שלו, המבטח רואה גיליון נקי כמעט. הוא לא רואה תביעות ומבחינתו הסיכון הוא הרבה יותר טוב, הוא יכול לתמחר אותו יותר נוח. הוא מקטין את ההוצאות כי חלק מהתקורות של ניהול תיק הן התביעות. אלה כלים שאנחנו יודעים כיום לתת מול האתגרים שבשוק וגם מול המתחרים שלנו".

דרושה רגולציה או פסיקה משמעתית בתחום הסייבר

הטכנולוגיה והדיגיטציה חושפות את הארגונים לסיכונים שייבר. עד כמה הארגונים מודעים ונערכים לזה? לוי משיב: "נושא ביטוחי הסייבר התחיל בארץ לפני כשנתיים-שלוש בקול תרועה רמה, אבל למעשה אנחנו לא רואים את המבוטחים מסתערים על ביטוחי סייבר במסגרת המודעות שלהם לבעיה. המודעות בנושא הסייבר אמנם הולכת וגדלה, אבל עד שלא תהיה רגולציה בנושא או פסיקה מאוד משמעותית שתשפיע על השוק - רגולציה כמו שיש בשוק האמריקאי, כלומר חובת דיווח על חברות ציבוריות ברע שהן מותקפות - נושא ביטוחי הסייבר ימשיך לדשדש".

לדבריו, יש יותר פעילות מאשר בשנה שעברה, אבל רוב הגופים נערכים פנימה, על ידי מציאת פתרונות שונים כמו הגנות. "הם עדיין לא רואים בביטוח חלק מהפתרונות להגנה וחבל. ברע שחברה ציבורית תהיה חייבת לדווח על מותקפת סייבר שחוותה, היא תהיה חייבת לעשות ביטוח. היום הרבה גופים שמתקפים שומרים את המידע אצלם, כי הם חוששים מתביעות, גם מצדי ג'".

מה היעדים שהצבתם לעצמכם ל-2018?

"היעדים שלנו זה להדק יותר את שיתוף הפעולה עם הברוקרים הרב לאומיים על מנת לתת פתרונות ברצועת העסקים ולהגדיל את הפעילות לא רק בקרב העסקים המגה-גדולים אלא גם ברצועה שמתחת, כלומר לעסקים הגדולים-בינוניים. זה היעד העיקרי שלנו".

נדרש למצוא פתרונות ביטוחיים שונים הקשורים לגודל העסק ולמקומות בהם הוא פועל - האם הוא פועל רק בארץ או שמדובר בעסק בינלאומי ואז יש צורך לשלב את הדברים. צריך גם לבחון אם הפעילות בחו"ל כוללת ייצור ובאילו מקומות, כי זה משנה את התמונה

פעם בתחומים מסוימים, כי פעם רק ברוקרים בסדר גודל מסוים יכלו לשבת שם. היום זה כבר משתנה".

מה זה מאלץ אתכם לעשות?

"להיות הרבה יותר יעילים, למצוא פתרונות יותר נכונים, לנצל את היכולות של הברוקר הרב לאומי גם באלמנטים תומכי ביטוח. למשל בסטטיסטיקות, באקטואריה - בכל מיני דברים שברוקרים קטנים לא מסוגלים לתת. לברוקרים גדולים יש הכלים לתת בחינה של ניהול סיכונים. כלומר, לבוא לחברות - קל וחומר לחברות ציבוריות - לבקש מהן את הנתונים הבסיסיים שלהן, להכניס לתוך מודלים של הברוקר שמשווים לחברות דומות בעולם ואז אפשר לראות אם מערך הביטוח של החברות ביחס לסיכונים שלהן מתאים או לא מתאים. למשל, האם גבולות האחריות שקונים בחבויות גבוהים מדי או נמוכים מדי. אלה כלים נוספים שנותנים לנו, כברוקרים גדולים או כגוף גדול שמחובר עם ברוקר גדול, לתת ללקוח מה שלסוכנים קטנים יהיה קשה יותר לתת כי אין להם הכלים האלה. כלומר, אנחנו מחפשים היום אמצעים משלימים לביטוח, על מנת לבוא ללקוח ומעבר לביטוחים המסורתיים יודעים לתת לו גם ניהול סיכונים, גם ניהול תביעות בתוך ההשתתפות העצמית - מה שסוכן קטן לא יכול לתת".

לוי מוסיף בעניין זה: "בשוק הביטוח המשתנה, כדי לנהל סיכון מצפים מהלקוח לשאת על עצמו השתתפות עצמית גבוהה. אבל עדיין, בתוך הסכום הגבוה של ההשתתפות העצמית יהיו תביעות שצריך לדעת כגוף מסחרי לנהל אותן. בשנתיים האחרונות יש לנו מחלקה, שהיא מחלקה משפטית, שנותנת את הפתרון הזה. הגענו למצב שאנחנו נותנים את הפתרון גם

לפלורס יש מגוון של לקוחות מתחומים שונים, כמו תעשיות ביטחוניות, מזון, כימיקלים, בנקאות ופיננסים, נדל"ן, היי טק, מוניציפלי. כיצד אתם נערכים לתת מענה ביטוחי לקשת כה רחבה של תחומים?

"יש לנו התמחויות שנבנו לאורך שנים רבות, למשל בתעשיות הביטחוניות, בתחום הכימיה, בבנקאות. ההתמחות נבנתה בשיתוף פעולה עם הברוקר וויליס כגורם מרכזי לפתרונות ביטוחיים, אבל יש ברוקרים נוספים שדרכם אנחנו מחפשים פתרונות ללקוחות. אלה ברוקרים שיושבים בלונדון ומתמחים בניהול מסוימות - למשל בביטוח דירקטורים ונושאי משרה, ביטוח סיכונים פיננסיים. גם לא תמיד מערך הביטוח של ברוקר אחד יכול לתת פתרון מספיק. לפעמים אנחנו משלבים שני ברוקרים בתכנית ביטוח אחת אם היא מורכבת, וזאת כדי למקסם את השוק. זה לא משהו סיסטמטי, אין צורת עבודה אחידה".

השפעתו של שוק ביטוח המשנה

הפעילות בעולם הביטוח מושפעת מאוד מהשינויים התכופים בטכנולוגיה ובדיגיטציה. "אין ספק שזה גם משפיע על הפעילות של פלורס, אומר לוי ומסביר: "בגלל הדיגיטציה והעידן המודרני של הרשתות והנגישות - השוק שפעם היה יותר קשה לתפעל ולמקסם אותו בשוק הביטוח בלונדון או בשאר המקומות בעולם, היום הוא הרבה יותר נגיש. מבחינתנו זה אומר שאנחנו יותר מאתגרים על ידי המתחרים. אנחנו מוצאים את עצמנו בתחרות גם מול גופים יותר קטנים, שאינם בסדר גודל שלנו, שיוצרים לתת פתרונות או להציג פתרונות אחרים שגם נתמכים על ידי השוק בחו"ל, מה שפעם היה מורכב והיה נחלתם של הברוקרים הגדולים והבינלאומיים".

איך השינויים משפיעים על הלקוחות?

"בנוסף, לכך שזה מאתגר אותנו, הלקוח עצמו בדרך כלל אם הוא מספיק ערני, מספיק גדול ומספיק מקושר, הוא יודע להגיע גם בכוחות עצמו ואם דרך יועצים ישירות לברוקרים בשוק בלונדון. גם זה מאתגר את הפעילות שלנו, אף שהפעילות שלנו בארץ היא פעילות משלימה. אנחנו כברוקרים מקומיים, כסוכנים, עושים את ה-Retail והברוקר עושה את ביטוח המשנה וזה לא אחד במקום השני. לכן לנו יש ערך מוסף בפעילות הזאת.

"זה בהחלט מאתגר אותנו כי בשוק שיש היום אין ספק שיש יותר שחקנים ממה שהיה



"כולם בטוחים שלהם זה לא יקרה"

ביטוחי סייבר הם מוצר חדש בשוק הביטוח ונחיצותו לעסקים קטנים ובינוניים חיונית כמו לעסקים גדולים, אומר אלעד שלף, משנה למנכ"ל ומנהל אגף עסקים, מנורה מבטחים ביטוח | "לחברות הביטוח יש אינטרס אקוטי למנוע אירועים. המטרה של כולנו היא שלא יקרה כלום"

כמה מהם נכנסו עמוק לתחום הזה כי הם מבינים שגם בעבורם זה מנוע צמיחה אדיר. אנחנו גם מחפשים צינורות הפצה ושיווק לא שגרתיים כדי לחבר את ביטוח הסייבר לסוכנים גם כהרחבות לפוליסות קיימות."

במה ייחודי החיתום בסייבר?

"צריך לזכור שבסייבר התוקף כמעט תמיד ביתרון כי הוא 2-3 צעדים לפני המגנים. לכן, תהליך החיתום מבוסס גם על דברים אובייקטיביים כמו חומת אש, אנטי וירוס, סוג המידע שקיים, התלות במערכת בודדת, אם יש או אין שימוש בענן וכד'. לזה מתווספים גם מאפיינים ייחודיים: תכנית הגיבויים של העסק, התרבות הארגונית שלו, מדיניות החלפת



הביטוח שרוצות לצמוח וללקוח שלך יש צורך אמיתי - מכאן נולד ביטוח הסייבר".
 "מה שמעניין הרבה יותר מהביטוח הוא המסע עצמו. כל מקרה כזה מביא אותך להיכרות עם צורכי ניהול הסיכון של הלקוח שלא חשבת עליהם בהתחלה. יש שני קשיים בביטוח סייבר. הראשון הוא קושי ביטוחי - סיכון האגרסיה. אירוע אחד יכול לגרום נזק להרבה מאוד לקוחות. בהקבלה: רעידת אדמה. הקושי השני הוא שיווקי-מכירתי. אנשים רגילים כשהם צריכים לקנות ביטוח רכוש: חבות מעבידים, צד ג'... עסקים רבים קונים ביטוח שלא היו קונים אלמלא החובה באישור ביטוח. אבל סייבר הוא עולם שונה. קשה מאוד לשכנע את הלקוח בנחיצותו כי כולם בטוחים שלהם 'זה לא יקרה'. לאט-לאט, ככל שיש יותר כתבות בעיתון, זה מתחיל לחלחל אל החברות וגם אל הסוכנים.

"בשנים האחרונות השתנו הצרכים של רוב העסקים בעולם המפותח ובישראל בפרט. עד לפני 20 שנה, כ-80% מערך החברות במדד ה-SNP היו הנכסים המוחשיים שלהם - מפעל, מכונות, עובדים. שוק הביטוח ידע בקלות להתמודד עם מצב זה באמצעות ביטוחי רכוש, שהיוו את רוב הפרמיות. אבל היום המצב שונה לגמרי, כש-85% מהערך של החברות ב-SNP נמצאים בנכסים לא מוחשיים: מוניטין, קניין רוחני, מאגרי מידע וכד'", אומר אלעד שלף, משנה למנכ"ל ומנהל אגף עסקים במנורה. "נוסף על כך, הגופים עוברים היום לענן וכך גדלה התובנה שהסיכונים של הלקוחות יוצאים מארבעת קירות העסק אל שרשרת האספקה ואל העולם הקיברנטי. במקביל, חלה ירידה הדרגתית בקצב הצמיחה של שוק הביטוח. כשאתה מחבר את שני הדברים הללו - חברות

מה מכסה ביטוח הסייבר של מנורה

לכל הגורמים שיתנו שירות בקרות אירוע. אלה מומחי סייבר, מומחים משפטיים, יחסי ציבור ועוד... חברת הביטוח הופכת להיות מגורם שרק צריך לשלם, לגורם שאמור ללוות את המבוטח בשיווק ותיווך. בנוסף שריפה רגיל אתה לא עושה את זה. פה הלקוח צריך אותך שתלווה אותו כי רוב העסקים הקטנים והבינוניים יאבדו זמן רב וכסף רב למצוא את עורך הדין המתאים ואת מומחה יחסי הציבור המתאים ולוודא שהכל מתאים. כאן נכנסת חברת הביטוח. גם עבור חברת הביטוח זו פיצה מחשבתית לבוא ולהגיד 'אני שותף ואני חלק מהתהליך הזה' ואני נכנס לעולם הסיכונים של ניהול האירוע ולא רק מערכת יחסים פיננסית."

"הביטוח מכסה שלושה דברים: נזק לעסק עצמו כתוצאה מאירוע סייבר, בין אם זה אובדן רווחים, הוצאות תפעול מוגדלות, נזק לנתונים, הוצאות שחזור ועוד; הוא מכסה תביעות של צדדים שלישיים נגד העסק בגין דלף מידע; והדבר השלישי, המאוד מעניין, הוא שאנחנו נותנים את כל שירותי ניהול האירוע.

בביטוח רגיל, בעל העסק תמיד יודע יותר טוב מחברת הביטוח איך לשלם. הוא מכיר את הקבלנים שיביאו לו את המכונה שהוא צריך. בביטוח סייבר הוא לא מכיר. יש לו אולי טכנאי מחשבים. אחד השירותים שחברת ביטוח יודעת לתת בביטוח סייבר הוא להיות אגרגטור, ולדאוג

הצטרפו למהפכת הביטוח הדיגיטלי ותתחילו לשווק את עצמכם און ליין!

זה הזמן להצטרף לטראסטי, פלטפורמה דיגיטלית חדשנית לשיווק מוצרי ביטוח באמצעות סוכני ביטוח.



כולם מדברים על ביטוח דיגיטלי זה הזמן שלך להיות חלק בזה!

- להיחשף לאלפי לקוחות פוטנציאליים בכל יום ● להגדיל את המכירות ביעילות
- ולהגיע ללקוחות חדשים ● חשיפה באינטרנט ● מיתוג סוכן הביטוח ברשת



ביטוח רכב



ביטוח בריאות



משכנתא



פנסיה



גמל והשתלמות



ביטוח חיים



פוליסת חסכון



ביטוח דירה



ביטוח נסיעות

Trusty
ככה עושים היום ביטוח
co.il

לפרטים נוספים: אייל שוורץ | 054-7552529 | info@trusty.co.il

סייבר הוא עולם שונה. קשה מאוד לשכנע את הלקוח בנחיצותו כי כולם בטוחים שלהם 'זה לא יקרה'. לאט-לאט, בעיתון, זה מתחיל לחלחל אל החברות וגם אל הסוכנים

לאורך הרבה מאוד שנים, כשאומרים חביות ומסתכלים בדוחות הכספיים של חברות הביטוח, מוצאים שם דברים רבים ושונים. צד ג' וחבות מעבידים הם תחומים מרכזיים, אבל יש גם תחום האחריות המקצועית, חבות מוצר וביטוח דירקטורים ונושאי משרה. אלה עולמות שונים ובכל חברה יש משקל שונה בתיק. כשמדובר בסיכון רכוש, הרבה יותר קל לנו לתפוס את זה: שריפה, נזק מים או פריצה הם אירועים מיידיים וכשהאירוע מתרחש אז יודעים יחסית מהר את היקף הנזק ושיש צורך לבחון את התנאים החיתומיים. עולם החביות הוא הרבה יותר מורכב. יש הרבה יותר גורמים שמשחקים בתוכו. הפסיקה, החקיקה, אישורי ביטוח, נזק פיננסי, נזק פיזי, זנב תביעות ארוך. כלומר, יש פה קושי אנליטי מאוד גדול בגלל שכיחויות מאוד נמוכות וחומרות מאוד גבוהות שכל הזמן זזות. בכל העולם עסקי החביות הם מאוד קשים, אלה יכולות חיתומיות אחרות לגמרי."

לאחרונה הגדלתם את מערך הטיפול בתביעות.

"לצערי, בכנס שביעות הרצון האחרון בקרב סוכני הביטוח לא קיבלנו תוצאות טובות. בניתוח שלנו, חלק מהסיבה היה זמני התגובה שלנו בעולם התביעות. על מנת לייצר פתרון זריז עד שממצים את כל תהליכי המיכון, הוספנו גם כוח אדם. זמני המענה ירדו בעשרות אחוזים ואנחנו רואים את סקרי שביעות הרצון השוטפים שמראים שיפור משמעותי."

כשהפיקוח דוחף להאחדה של מוצרים, זירת התחרות פונה לתחום השיירות?

"שירות הוא תמיד חשוב, אבל בעולם של שוק הביטוח האלמנטרי בישראל שבו 65% זה רכב רכוש, רכב חובה ודירות, מוצרים עם פוליסה תקנית ושירות מעולה, בכל שרשרת הערך - החל משלב ההצעה ועד לשלב התביעה - הוא קריטי."

אם אנחנו רואים ברכב הנחה בגין התקנת מערכות התרעה, כמה אנחנו רחוקים מכיוון של 'מניעה תביא לשינוי בתעריפי הביטוח'?

"לחברת ביטוח יש אינטרס אקוטי למנוע אירועים, אף שלכאורה, ככל שהאירועים גדולים יותר אני יכול לגבות יותר פרמיה. אבל זה לא מודל עסקי נכון, כי בסוף המטרה של כולם - של הלקוח, של הסוכן ושל החברה - היא שלא יקרה כלום. ככל שהעולם הטכנולוגי יתקדם, יהיו לנו אפשרויות טובות יותר. גם בעולם ביטוח הסייבר, אם הביטוח ייצר את קפיצת המדרגה הזו דרך הדרישות שלו - המשק כולו יהיה יותר עמיד בפני מתקפות סייבר. בסופו של דבר, זו תועלת ציבורית."

והסייבר יהיה מאוד משמעותי. אבל לא בטוח מה יהיה תפקיד חברות הביטוח, כי היצרן יצטרך לעשות את הביטוח. בתים חכמים מייצרים סיכון חבות מוצר מאוד משמעותי למי שמייצר ומתקין את המוצרים האלו, ואין ספק שמייצר גם סיכון סייבר. כל עוד אין תקדימים והיסטוריה בנושאים אלה, קשה לחברת הביטוח להיכנס לשם כי זהו תחום שהוא 'אנטי סלקציה' באופן מובהק."

לגבי חיתום, בדוחות הכספיים האחרונים ראינו קפיצה גדולה בגלל השיפור בחיתום. איך זה התבצע?

"בשנתיים-שלוש האחרונות מנורה עברה תהליך מורכב של הסתכלות מחדש על כל התיק החיתומי שלה בענפים העסקיים השונים. במקומות שראינו תת-ביצוע מבחינת הרווח החיתומי, נקטנו צעדים כדי לתקן את זה, כולל מוכנות לוותר על נתח שוק כדי לוודא שאנחנו מבטיחים בתנאים הנכונים, בעיקר בכל הקשור לעולם נזקי הגוף, בייחוד לאור שינוי ריבית ההיוון כתוצאה ממסקנות ועדת וינוגרד, ושינוי החוק לגבי הביטוח הלאומי. התוצאה היא שהעולמות שיש להם חשיפה גדולה לנזקי גוף, נהיו הרבה יותר מורכבים ברמה החיתומית"

היו טענות בקרב סוכנים ויועצים שמנורה יצאה מחלק מהתחומים שבהם הייתה פעילה. השינויים האלה שאתה מדבר עליהם, האם הם מחלחלים מטה גם לסוכנים?

"ראשית, לא יצאנו מאף תחום. כשעשינו שינוי, לקחנו בחשבון את כל בעלי העניין. בסוף אנחנו צריכים שכל בעלי העניין יהיו מרוצים, ואם לא מוצאים פתרון משותף, אז היתרון בשוק תחרותי הוא שיתכן שישנן חברות אחרות עם הסתכלות שונה על הסיכון הספציפי. מי שמסתכל על שוק הביטוח הישראלי בעשור האחרון, בהקשר של חבות מעבידים ועל צד ג', רואה שהשוק כולו מפסיד סכומים משמעותיים וזה אומר שאנחנו נכשלים בתפקיד הכי בסיסי שלנו, שהוא לייצר לאורך זמן רווח על לקיחת סיכון."

נגעת בנזקי גוף וצד ג', וגם חביות באופן כללי בארץ זה תחום שלאורך שנים הרווח הוא קטן אם לא הפסדי. מהיכן זה נובע? זה תחום שנמצא בהפסדים משמעותיים

סיסמאות, נגישות העובדים למערכת מבחון ועוד. כיוון שביטוח סייבר הוא ביטוח חדש, אחת הסכנות היא שתהיה 'אנטי-סלקציה' ורק הלקוחות ברמת סיכון גבוהה יקנו אותו. האתגר הגדול הוא לייצר פיזור ותיק מאוזן כי בביטוח חדש, מי שיקנה ראשון הוא דווקא מי שחשוף יותר."

מדוע הסייבר אינו 'מכבב' בפרסומות של חברות הביטוח אם הוא כה חשוב?

"הפרסומות פונות לקהל מסוים וביטוח סייבר מיועד לקהל אחר. זהו תפקידו של סוכן הביטוח להסביר ללקוח מדוע הוא חשוב לא פחות מביטוחי אש, פריצה, צד ג' או חבות מעבידים. הוא צריך להסביר מהו הערך במוצר. לכן המוצר שלנו מודולרי, ומאפשר לוותר על כיסוי אבדן רווחים מלא, למשל, ולהחליפו בהוצאות תפעול בלבד. אנחנו יודעים למתוח ולכווץ את המוצר בהתאם לצרכים ולתקציב שהמבוטח רוצה, אבל, בעיני, זה הסיכון של השנים האלה, הרבה יותר מאשר דברים אחרים שקונים בגינם ביטוח. בניהול סיכונים אתה צריך לפחד ממה שאתה יודע שאתה לא יודע, שזה בדיוק המצב בסייבר. לעסקים גדולים יש מחלקות IT וקצין סייבר והם ידעו לטפל בבעיה. עסקים קטנים ובינוניים יהיו בבעיה."

האם אתם מכשירים סוכנים לעולם הסייבר?

"אנחנו עוסקים רבות בהכשרת סוכנים בתחום הסייבר, אבל לא די שחברת הביטוח תכשיר סוכנים. גם הסוכנים עצמם צריכים להביע עניין לא רק בהכשרה אלא גם בעבודת הסברה מול הלקוחות שלהם. ואנחנו מחפשים דרכים להקל על הסוכן. מנורה הייתה הראשונה שיצאה עם הרחבת סייבר לפוליסת בית עסק ולאחר מכן לפוליסת אחריות מקצועית. הסוכן מכיר את הפוליסות האלו והלקוח קונה אותן במקום תהליך מכירה בנפרד, שהוא תהליך קשה יותר, הכנסנו הרחבה לפוליסות קיימות."

"אלה העולמות שאנחנו מנסים ללכת אליהם. אנחנו מנסים לחשוב כמו הלקוח. הלקוח רוצה ביטוח ולא עושה את ההבחנה בין ביטוח אש למוצר לסייבר. הוא מחפש ביטוח שיכסה אותו כשיקרה לו משהו רע. הוספת הסייבר בצורה מודולרית לדברים קיימים שהוא קונה כבר - זה הדבר הנכון לעסקים הבינוניים. עקומת הביקוש תקפוץ בסופו של דבר. עוד אירוע ועוד אירוע - וזה יקרה."

מה לגבי בתים חכמים ומכוניות אוטונומיות? מכוניות אוטונומיות הן אחד מסיכונים העתיד. כשהן ישוקו, תיאורטית, נושא חבות המוצר



"הנתיב המהיר לסילוק תביעות הוא הצלחה גדולה"

קרן גרניט, סמנכ"לית בכירה ומונהלת מערך התביעות בהפניקס בריאיון מיוחד: "מאמינה שהטכנולוגיה מביאה יעילות, נוחות ושירות טוב יותר למבוטח ולתובע"

שלהן שבו יעודכן סטטוס התביעה. האם הציבור נכנס לאזור האישי שלו?

"אנו בהחלט רואים גידול מחודש לחודש בכמות המבוטחים הנכנסים לאזור האישי שלהם בהפניקס. עשרות אלפים נכנסים בקלות ובפשטות לאתר. אפשר למצוא באזור האישי מידע רב ופעולות לביצוע בשירות עצמי. זה בהחלט שיפר מאוד את שביעות הרצון של המבוטח."

בחוק ההסדרים לשנת 2019 מדברים על מוסד לבוררות כדי להקל על העומס של בתי המשפט, ובפיקוח על הביטוח מדברים על מוסד לבוררות שיקל על המבוטחים. מה עמדתך לגבי שתי ההסדרות הללו?

"הקלה על המבוטחים בהליכי הטיפול למול חברת הביטוח במקרה של מחלוקת או דחיה הינה מבורכת, והליכי גישור או בוררות שמחוץ למסגרת בתי המשפט הם הליך מבורך ומתאים פעמים רבות. למרות הרושם שנוצר, מרבית התביעות משולמות ואינן מתבררות במסגרת בתי משפט. חברות הביטוח שילמו מיליארדי שקלים בשנה החולפת למבוטחים על פי תנאי הפוליסות. רק מיעוטן של התביעות מגיעות להליך ברור בבית המשפט. חבל שמה שהוליד את ההצעה הזו היא תפיסה שגויה של התנהלות חברות הביטוח."

"אולם החשש שלי הוא שהליך ברורות חובה יעקר לחלוטין את בתי המשפט ויצר עיוות. חשוב להבטיח שהבורר יהיה מחויב לדין המהותי שעל פיו פוסקים גם בתי המשפט לפי הרגולציה הקיימת כיום. יתרה מכך, ההצעה הקיימת טומנת בחובה חוסר איוון: בעוד שחברות הביטוח כפופות להוראות החוק, תנאי הפוליסה והוראות רבות של חוזרי המפקח, הרי שהבורר, במסגרת הצעת החוק, איננו כפוף לדין המהותי ואינו כפוף לחוק חוזה הביטוח. החשש הוא שהתביעה תתנהל ללא קשר לתנאי הביטוח או הוראות דין אחרות ולכך עלולות להיות השלכות משמעותיות שאין ביכולתנו להעריך כרגע על עולם הביטוח."

מחיר הביטוח למשפחה הישראלית. "אני מאמינה שנראה פתרונות נוספים בעולמות הבריאות, למשל במערכות לניטור אורח החיים, בעולמות הרכוש ביישום מערכות לאיתור נזילות מים המקנות הנחה ועוד."

פיתחתם בהפניקס מסלול לסיום תביעות בביטוחי דירה ורכב בתוך עשרה ימים. כיצד זה עובד והאם זה הולך להיות סטנדרט בכל ענף הביטוח?

"הנתיב המהיר לסילוק תביעות הוא הצלחה גדולה. מעל ל-80% מהתביעות הרלוונטיות כבר עוברות במסלול המהיר ושביעות הרצון, הן של הסוכן והן של המבוטח - גבוהה מאוד. בתהליך אנו מציעים מנהל תביעות אישי המטפל בתביעה לאורך כל השרשרת, מקבל באמצעים דיגיטליים את כל הנתונים ומוודא שכל המסמכים הנדרשים הגיעו. זה מאפשר לנו לחסוך זמן עבודה לסוכן ולקצר משמעותית את זמן הטיפול למבוטח. בימים אלה, בעקבות הצלחה, אנו מרחיבים את המודל גם לעולם הבריאות ופותחים את הנתיב האישי לטיפול בתביעות ניתוחים."

למונייד מתגאים בתשלום תביעה בתוך 3 שניות. האם זהו גימיק או משהו שיקרה במוקדם או במאוחר אצל כולם?

"קשה לי להתייחס לאופן הסילוק האוטומטי המתואר בכתבות על למונייד. כרגע מדובר במנגנון שמתייחס רק לענף דירה, ומוקדם להעריך ולאמוד אם אכן אפשר לעמוד בהבטחה. אני מאמינה שסילוק אוטומטי של תביעה בעולמות המתאימים לכך הוא חזון שיש לשאוף אליו, אך לא בהכרח נכון לכל תביעה או לכל מוצר. אני מאמינה גם כי קיים ערך גבוה לדו-שיח ולעזרה של הסוכן בתהליך הטיפול בתביעה. במקרה של מחלוקת או הצגת טיעוני המבוטח, אנו לא מאמינים בהתנהלות קרה ואוטומטית."

על פי הוראות רשות שוק ההון, על חברות הביטוח לפתוח אזור אישי באתר האינטרנט

הדיגיטציה נכנסת לחיינו יותר ויותר, וכך גם לעולם הביטוח. הפיקוח על הביטוח דוחף את הפעילים להשתמש בכלים טכנולוגיים. כיצד את רואה את ההשפעה של הדיגיטל על תחום התביעות?

"לפעמים השיח סביב דיגיטציה יכול לייצר רושם כאילו שימוש בכלים טכנולוגיים ודיגיטליים הוא מטרה שלעצמה. אני מאמינה שהדיגיטל הוא לא מטרה אלא אמצעי לשפר את השירות ללקוח, לחזק את היעילות של החברות וכדומה. העולם הפיננסי התקדם מאוד מבחינה טכנולוגית בשנים האחרונות וגם על חברות הביטוח להדביק את הפערים. בעזרת התהליכים הדיגיטליים אפשר לשפר את משך הטיפול בתביעות באמצעות העלאת מסמכים מצולמים, הגשת התביעה באופן מכוון, אוטומציה של בדיקות ועוד."

"אני מאמינה שהטכנולוגיה מביאה יעילות, נוחות ושירות טוב יותר למבוטח ולתובע. השאיפה שלנו בהפניקס היא לקצר את זמן הטיפול בתביעה, כפי שעשינו ביישום התהליכים החדשניים בנתיב המהיר לתביעות רכב ודירה ובנתיב האישי לתביעות ניתוחים הנפתח בימים אלה."

"אנחנו מאמינים שיש לתת קדימות ועדיפות לדיגיטציה בענפים בתביעות שבהן הטיפול פשוט ומהיר והמבוטח מצפה למענה מייד. תביעת דירה או תביעת רכב הן תביעות שבהן הלקוח מצפה לטיפול שונה, למשל, מתביעת גוף."

כיצד הדיגיטציה משפיעה על החיתום?

"החדשנות הדיגיטלית יכולה לייצר דיפרנציאליות גדולה בין מבוטחים כבר בעת החיתום. שילוב מערכות מתקדמות לניטור ובקרה, יישום חדשנות מוצרית כמו הפניקס צעיר וכדומה יאפשרו הצעת מוצרים המתאימים באופן ייחודי לצורכי הלקוח. לפני כשנה השיקה הפניקס פתרון טכנולוגי חדשני לביטוח נהגים צעירים המבוסס על רכיב OBD ואפליקציה. הפתרון מוכיח את עצמו ומסייע להפחית משמעותית את



"אין תחליף ליכולת האנושית להתמודד עם מצבים משתנים"

הטכנולוגיה משנה את העולם ואינה פוסחת גם על תחום הביטוח | עו"ד פגי שרון, שותפה בכירה במשרד לויטן שרון ושות', על רכב אוטונומי, ביטוחי סייבר ואיזק ניוטון

נוק עשויים להיות בעלות תוצאות כלכליות דרמטיות. על פי המחקר שערכה לידס, מתוך נזק סייבר של 53 מיליארד דולרים לספקיות מחשוב ענן, רק פחות מ-17% מהנזקים הכספיים מכוסים באמצעות פוליסות ביטוח. מדובר במצב לחלוטין לא סביר. חברות עשויות להתרסק כלכלית ללא כיסוי ביטוחי מתאים לנזקי סייבר.

במה שונות פוליסות סייבר מפוליסות שאנו מכירים?

"בפוליסות סייבר אין היסטוריה ביטוחית וחברות הביטוח מתמודדות עם תביעות חדשות ועם סוגיות שמציבות סימני שאלה על מוסכמות ברורות של עולם הביטוח ועל התאמת הפוליסות לנזקים אלו."

מה המקום של כוח אדם מיומן בעולם הטכנולוגי החדש?

"בעתיד הנראה לעין, וכנראה גם אחריו, לא יהיה תחליף אמיתי ליכולת האנושית להתמודד עם מצבים משתנים ולהטיל ספק באמיתות שיספקו מערכות המחשוב. הספק האנושי יאפשר לכוח אדם מיומן בתחום הביטוח פריצות דרך שמערכות שפועלות על סמך כללים מוגדרים מראש לא יוכלו לתת. מערכות מחשוב יוכלו לנתח במהירות וביעילות מידע קיים, אולם לא יוכלו להטיל ספק בתוצאות. עורך דין ספקן יוכל לספק את התוצאות."

יש עוד יתרונות למשאב האנושי?

"פעמים רבות המקריות מאפשרת להשיג תוצאות. אם התפוח לא היה נופל על ראשו של אייזק ניוטון, האם הוא היה מקבל את הרעיון לכוח הכבידה ומשנה את ההיסטוריה? מידע ממוחשב לא יוכל להתמודד עם מקריות או עם חשיבה יצירתית שמכוונת לניתוח שונה של הנתונים. אמנם, ישנה התפתחות במערכות בינה מלאכותית, אולם צפויים לעבור עוד דורות רבים בתחום המחשוב עד שמחשב יוכל, אם בכלל, לפתח תכונות כאלה."

נוספים, החליטו יצרני המכוניות לאפיין מחדש את צורכי הנהיגה, עד הגעתם לתובנה כי יש לפתח מכוניות אשר יבצעו בצורה עצמאית חלק מהפעולות שבוצעו עד כה על ידי בני אדם. מטרתם הסופית היא ייצור כלי תחבורה אשר יחליף במלואו את פעולותיהם של האנשים. משמע, מכונית אוטונומית."

כיצד ישפיע הרכב האוטונומי על תחום הביטוח?

"לכאורה, מרבית ביטוחי הרכב יהפכו להיות לא שימושיים ובסופו של דבר ייעלמו מן העולם. אל מול זאת, אנו נהיה עדים למעבר מביטוחי רכב שעושים כיום הנהגים, לביטוחי חבות מוצר שיעשו היצרנים. כאשר רכב אוטונומי מעורב בתאונה, מרבית הסיכויים שהתאונה נבעה מפגם באחת המערכות במכונית ואז היצרן חשוף לתביעת אחריות בגין המוצר. במקרה זה, יצרניות הרכבים יגלגלו את עלויות ההליכים המשפטיים ועלויות התביעה על מחיר הרכב."

ומה צפוי לקרות בתקופת הביניים?

"תחום הביטוח הולך להשתנות בצורה משמעותית עם הפיכת כלל המכוניות לאוטונומיות. קיימים קשיים ביישום המארג הביטוחי, במיוחד בשלבי הביניים שבהם קיימות בשוק מכוניות אוטונומיות, מכוניות 'חצי' אוטונומיות ומכוניות ללא מערכות אוטונומיות כלל. על המבטחים ועל עורכי הדין להיות ערים לשינויים התכופים ולסגל לעצמם דרכי פעולה בנושא. הדין הישראלי בנוגע לנזקי גוף כתוצאה מתאונות דרכים ימשיך להתאים, שכן אינו מתלה את פיצוי הנזוק באחריות הנוהג ברכב, (בתנאי חוסר שליטה ברכב) אך נזקי רכב-רכוש יצטרכו לקחת בחשבון את אחריות היצרן או יצרני מערכות המחשוב של הרכב."

מה המקום של ביטוחי הסייבר?

"כאשר המחשבים הופכים להיות חלק מרכזי במערכת העסקית, כל השבתה, הפרעה או

סינדיקט הביטוח לידס פרסם לפני כמה חודשים תחזית נזקים פוטנציאליים לכלכלה העולמית כתוצאה ממתקפת סייבר. על פי הדוח, מתקפה שתפגע בשרתי אחת מספקיות מחשוב הענן הגלובליות תוביל לנזק של 53 מיליארד דולרים, בעוד שמתקפה על מערכות הפעלה נפוצות של מחשבים תוביל לנזק של 28.7 מיליארד דולרים. לשם השוואה, הנזקים כתוצאה מהסופה סנדי עמדו על סכום של 70-50 מיליארד דולרים. "כיום חלקים ניכרים של העולם אינם מנוהלים עדיין באמצעות מערכות מחשב. ככל שמערכות מחשוב יכנסו לתחומי פעילות נוספים, כך צפוי במקביל לעלות גם פוטנציאל הנזק", מסבירה עו"ד פגי שרון, שותפה בכירה במשרד עורכי הדין לויטן, שרון ושות'.

אילו מגמות טכנולוגיות ישפיעו על עולם הביטוח?

"בתחום זה אפשר להתייחס לשלוש מגמות עיקריות: מכירות, חיתום וטיפול בתביעות. בתחום המכירות ישנו מעבר משמעותי של מוצרי ביטוח פשוטים לשיווק באמצעות אתרי אינטרנט וערוצים ישירים. בתחום החיתום מזהים עליה בשימוש במערכות Big Data אשר משפרות את יכולת החיזוי של חברות הביטוח לאקטואריה מדויקת יותר. אולם המגמה המשמעותית ביותר היא בתחום הטיפול בתביעות."

"הוספה של חישנים חכמים וקישוריות של מוצרים רבים לרשת האינטרנט (Internet of things) יהפכו את הטיפול בתביעות למדויק יותר. השימוש בנתונים שיאגרו ב'קופסה השחורה' של כלי הרכב או המוצרים יאפשר לייצר שמאות מדויקת שתוכל לעקוב אחרי ההיסטוריה של האירוע ולנתח אותו שלב אחרי שלב."

מהם השינויים שיביא הרכב האוטונומי?

"על פי נתונים סטטיסטיים, מעל ל-90% מתאונות הדרכים נגרמות בשל טעויות אנוש. בעקבות נתונים אלה ובשל שיקולי יעילות



שמונה!

מרכזי השירות של שגריר

- מקצועיות - מוסכי פחחות וצבע, פנסים ומראות בפריסה ארצית.
- שירות - הסדר עם כל חברות הביטוח, חברות ליסינג והשכרה.
- רכב חלופי - מיד! כולל שירות (delivery) משלוח ללקוח.
- ניהול תביעות - טיפול מלא בתביעות צד ג'.

אשדוד, ירושלים, חולון, תל-אביב, פתח - תקווה, רעננה, נתניה, חיפה

שגריר

התקשרו אלינו: *8888

www.shagrir.co.il



חן הרצוג



רו"ח ארז סופר

מהפכת הביטוח הדיגיטלי? עוד רחוקה הדרך

בעולם כבר הולך וגדל תחום האינשורטק ומשנה את ענף הביטוח | ישראל הקטנה היא אמנם מעצמה טכנולוגית, אבל בתחומי הביטוח המהפכה הטכנולוגית עוד רחוקה



הביטוח להגיע ללקוח, והן מבחינת הבנת הסיכון הגלום בפוליסה הנמכרת ללקוח. ללא סוכן הביטוח, היה בלתי אפשרי להבין את רמת הסיכון הגלום בפוליסת הביטוח. עם התרחבות השימוש באינטרנט, התפתחה האפשרות של השוואת תנאי פוליסות הביטוח השונות - דבר

לחברות להתאים פוליסות מדויקות יותר מבחינת רמת הסיכון. עד לפני כעשרים שנה כל פוליסות הביטוח התבצעו על ידי סוכן הביטוח. העלויות של סוכן הביטוח התגלגלו באמצעות חברת הביטוח דרך עלות הפוליסה לפתחו של המבוטח, מה שהעלה באופן משמעותי את פרמיית הפוליסה.

הסיבה המרכזית לצורך בשירותיהם של סוכני הביטוח הייתה בעיקרה מוגבלות טכנולוגית: הן מבחינת היכולת של חברת

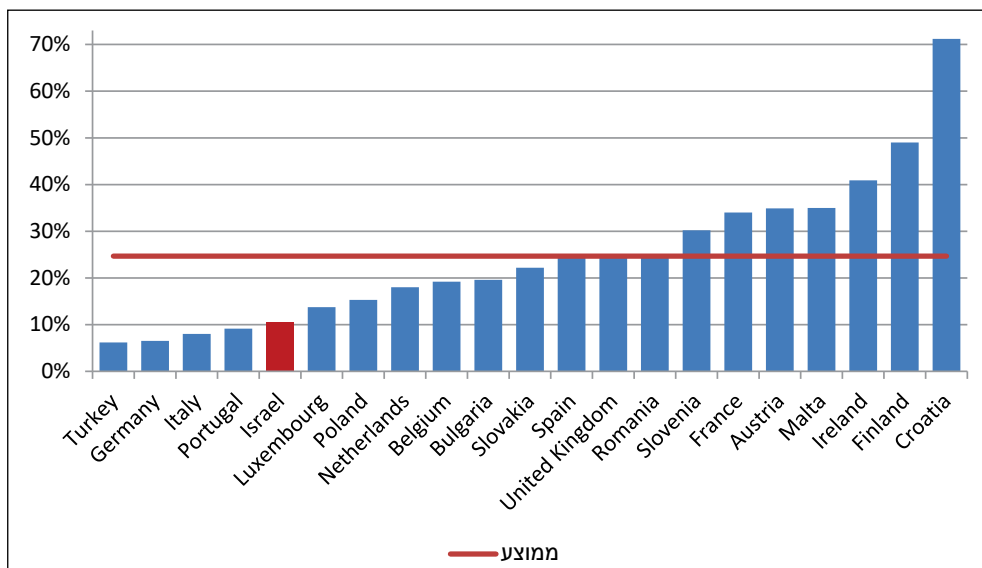
רקע

מאז ומעולם התאפיין ענף הביטוח בעתירות עבודה גבוהה, בעיקר לצורך הערכת הסיכון שטמנו הפוליסות עליהן שחתמה החברה המבטחת, אך גם לצורך שיווק הפוליסות עצמן. סוכני הביטוח היו נדבך מרכזי במבנה חברות הביטוח. הסוכנים פעלו הן כמתווכים בין חברות הביטוח למבוטחים, והן כמי שהבינו את רמת הסיכון של הלקוח - מה שאפשר



עדיף מרקטפרו קומיקס

גרף 1: השוואה בינלאומית של חדירת הביטוח הישיר



מקור: www.insuranceeurope.com

לתחום הבנקאות, שנמצא כיום בעיצומו של מהפכה דיגיטלית. מהפכה זו משנה את האופן שבו צורכים הלקוחות שירותי בנקאות, מצמצמת את היקף כוח האדם המועסק כמתווך בין הלקוח לבין מערכות הבנק, וכפועל יוצא מקטין את העלויות השוטפות של הבנקים ובמקרה של ענף הביטוח - את העמלות לסוכני הביטוח.

ההתייעלות הכלכלית בשינוי מודל צריכת שירותי הביטוח אינה מנת חלקן של חברות הביטוח בלבד. הסנונית ששיגרה חברת "ביטוח ישיר" לאחרונה בנוגע להגשת תביעה דיגיטלית היא איתות לשאר חברות הביטוח שעליהן לאמץ מודלים דומים. צעד ראשון במהלך, שאם יוסיף להתרחב צפוי להגביר משמעותית, את התחרות על כיס הלקוח הישראלי שתוביל בתורה לירידה בעלויות הביטוח במשקי הבית. ההשוואה של היקף ההוצאה למשק בית בתחום הביטוח עם המדינות שבהן שיעור החדירה של שירותים ישירים של הביטוח מגלה תמונת ראי ולפיה מדינות שבהן שיעור גבוה של חדירה של שירותי ביטוח ישירים נמצא ביחס הפוך לעלויות הביטוח למשק הבית (ראה גרף 2).

תחום הרכב

בשנת 1994, עם כניסתה לפעילות של חברת "ביטוח ישיר" בישראל, גם בישראל היה אפשר להתחיל לרכוש פוליסות ביטוח ללא צורך בסוכן.

שכשלעצמו לא שינה במאום את אופן הפעילות הבסיסית של חברות הביטוח (החברות המשיכו לעשות את אותו שימוש בסוכנים). ההשוואות נועדו רק כדי לסייע למבוטח בתהליך קבלת ההחלטה. אך אט-אט החל להתרחש שינוי באופן שבו חברות הביטוח התאימו ושיווקו את פוליסות הביטוח למבוטחייהן. במקום לפעול באופן המסורתי הכולל שימוש בסוכן הביטוח, החלו החברות לאפשר חלופה של ביטוח ישיר מהחברה המבטחת למבוטח, בעזרת שימוש באמצעים דיגיטליים - מה שאפשר להזיל משמעותית עלויות. שינוי זה התרחש בעיקר בביטוח הרכב והרכוש, תחומים שבהם אפשר ביתר קלות להפעיל את האמצעים הטכנולוגיים הקיימים.

חדירת שירותי ביטוח ישיר לישראל

אימוץ מודלים של ניהול עצמאי של הפוליסה בתחום הרכב, הדירה והנסיעות לחו"ל נמצא כיום רק בתחילת דרכו בישראל. בעת האחרונה פורסם כי ביטוח ישיר מאמצת את המודל של למונייד ותאפשר למבוטחיה להגיש תביעה בביטוח הרכב, הדירה והנסיעות לחו"ל באמצעים דיגיטליים ולא באמצעות פניה ישירה לחברה או סוכן. הצעד של ביטוח ישיר הוא רק צעד אחד בהתאמת שוק הביטוח הישראלי למגמה הדיגיטלית שהולכת ונעשית רווחת בעולם.

תחום האינשורטק

השוואה בינלאומית של חדירת שירותי הביטוח הישיר לישראל מול שורה של מדינות אירופאיות מצביעה על פיגור של ישראל בשיעור החדירה. הממקם אותה אחרי שורה של מדינות אירופאיות, מדינות, שבשונה מישראל - הנחשבת למובילה טכנולוגית גלובלית - האקוסיסטם הטכנולוגי שלהן אינו מהמובילים בעולם. שיעור החדירה העולה מן ההשוואה עומד על כ-10% אל מול ממוצע של כ-25% במדינות שעמן נעשתה השוואה.

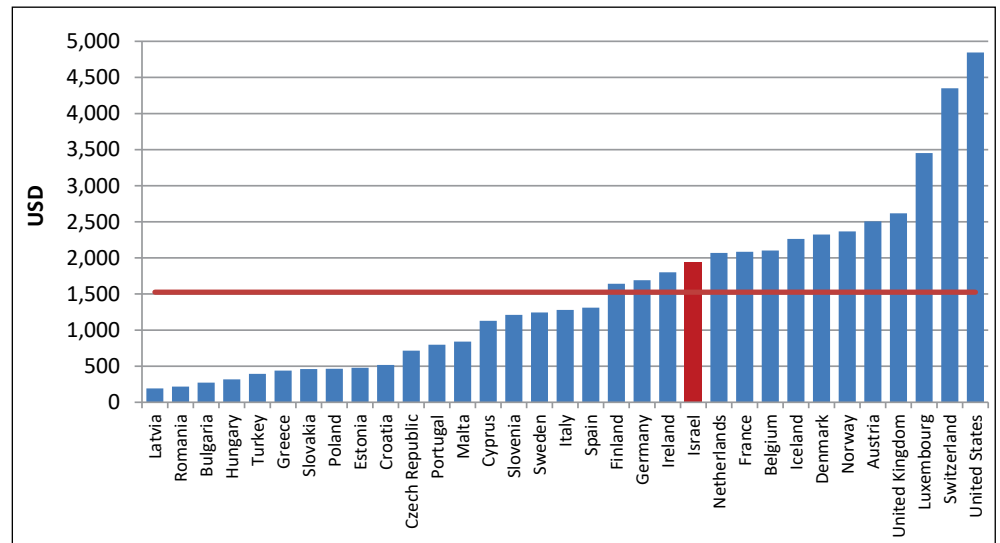
שיעור החדירה של השימוש בשירותים דיגיטליים לניהול הפוליסה הוא נגזרת של שלושה גורמים: הראשון הוא היכולת ליצור אמצעים טכנולוגיים שמאפשרים ללקוחות לאמץ אמצעים ישירים לניהול הפוליסה ונכונות חברות הביטוח לאמץ אותם; נדבך שני הוא יכולת הרגולטור לעמוד בקצב הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום האינשורטק וליצור עבורם מסגרת פעילות רגולטורית; והגורם השלישי הוא

- נתח השוק של אפיקי הביטוח הישיר בישראל הם מהנמוכים במדינות המערב.
- כפועל יוצא, ההוצאה למשק בית על ביטוח כללי בישראל גבוהה ב-20% ביחס לממוצע במדינות ה-OECD.
- הרחבת השימוש באפיקי ביטוח ישיר יכולה לתרום להורדת יוקר המחיה והתחרותיות בענף הביטוח.
- התפתחויות טכנולוגיות מאפשרות כיום לוותר על הסוכן ולספק שירותים טובים יותר וזולים יותר, שיכולים לשפר את רווחיות חברות והביטוח תוך הקטנת העלויות לצרכנים.
- שוק הביטוח בישראל מתבסס עדיין על טכנולוגיות של המאה הקודמת - ערוצי שיווק מסורתיים של סוכן פיזי, במקום ערוצים דיגיטליים ישירים.
- הרגולציה בישראל צריכה להסיר חסמים לאימוץ טכנולוגיות סוכן דיגיטלי וביטוח ישיר.

יכולת האימוץ של הצרכנים את הכלים המוצעים (ראה גרף 1).

המשמעות הכלכלית שיכולה להשית הטמעת האינשורטק על תחום הביטוח הן מרחיקות לכת. ההשוואה המתבקשת היא

גרף 2: הוצאה למשק בית על ביטוח כללי



מקור: www.insuranceeurope.com

השוואה בינלאומית של חדירת שירותי הביטוח הישיר לישראל מול שורה של מדינות אירופאיות מצביעה על פיגור של ישראל בשיעור החדירה, הממקם אותה אחרי שורה של מדינות אירופאיות. מדינות, שבשונה מישראל – הנחשבת למובילה טכנולוגית גלובלית – אינו מהמובילים בעולם

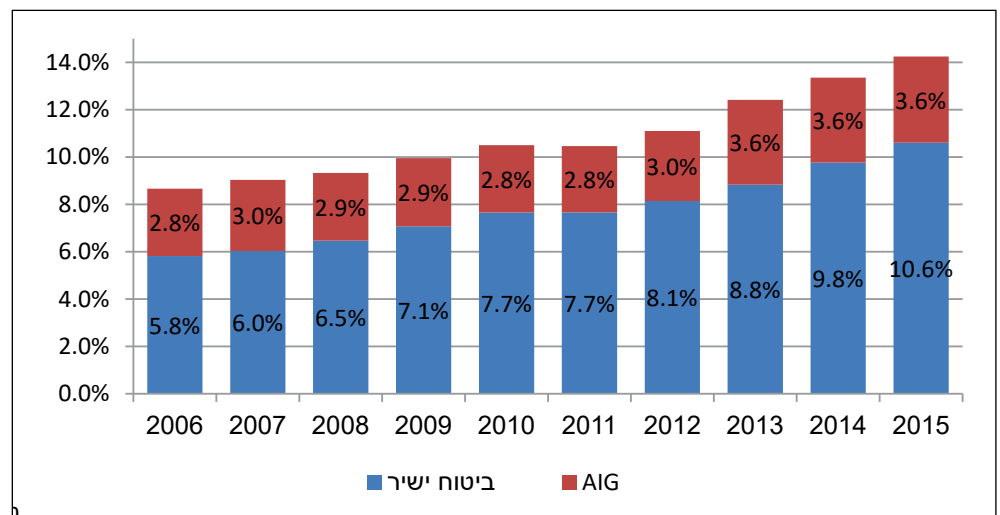
אפשר ביתר קלות לייצר מודלים המותאמים לסיכון הגלום בלקוח, וכמו-כן לא יהיה צורך בסוכן הביטוח בתחומים שעד היום היה צורך בו. התוצאה המתבקשת היא מחירים נמוכים ומותאמים יותר למבוטח.

במשולש שבין יכולת הפיתוח ונכונות ההטמעה אל מול הפלטפורמה הרגולטרית וכושר האימוץ של הצרכן, נראה כי שתי החוליות שיקבעו את הטון הן חברות הביטוח והרגולטור. להערכתנו, רצונן של חברות הביטוח לייצר יתרון תחרותי על פני שאר השחקניות צפוי להגביר את החדירה של אמצעים ישירים לניהול פוליסה תוך חיסכון בבירוקרטיה ובעלויות לחברה ולצרכן. מבחינת הרגולטור, היכולת שלו לעמוד בקצב הפיתוחים והפניות של הסטארטאפים תקבע באופן משמעותי אם מהפכת האינשורטק תתרחש בישראל או שהתהליך הפיתוח יתחיל כאן אבל את ההטמעה יבצעו המיזמים בחו"ל.

באשר למעמד סוכן הביטוח, בדומה לענפים רבים אחרים שבהם מחליפה הטכנולוגיה את הסוכן, הצפי הוא כי תפקיד הסוכנים ילך ויצטמצם בהתאם ליכולת לפתח פלטפורמות פשוטות יחסית לשימוש הצרכן, כאשר עיקר הפעילות של הסוכנים תתמקד במוצרי ביטוח ושירותי ביטוח מורכבים וככלי עזר בעבור האוכלוסייה שמתקשה לאמץ את הכלים הטכנולוגיים החדשים.

ר"ח ארז סופר, שותף מנהל BDO; חן הרצוג, שותף וכלכלן ראשי BDO צילומים: נתי חדד

גרף 3: נתח השוק של חברות הביטוח הישיר בענף בישראל



מקור: www.insuranceeurope.com

במהלך שנת 1997 נכנסה גם חברת AIG ISRAEL לתחום הביטוח הישיר. אך על אף חדירתן של שני חברות אלו לשוק, ישראל עדיין מפגרת בהרבה ביחס למדינות אחרות בעולם באחוז הביטוח הישיר מסך ענף הביטוח (ראה גרף 3). לדוגמה, התחום שבו הביטוח הישיר השיג את הנתח הגדול ביותר הינו תחום ביטוח הרכב. בתחום זה לפי נתוני המפקח על הביטוח, בשנת 2015 עמד שיעור הביטוח הישיר על 14%, לעומת ארצות הברית, אשר בה שיעור הביטוח הישיר בביטוח הרכב עמד על 26%. זהו פער משמעותי מאוד.

לסיכום

ככל שטכנולוגיות כדוגמת מרשתת הדברים (טכנולוגיית דברים) ילכו ויתפתחו, יהיה

עמד שיעור הביטוח הישיר על 14%, לעומת ארצות הברית, אשר בה שיעור הביטוח הישיר בביטוח הרכב עמד על 26%. זהו פער משמעותי מאוד.



עו"ד שלומי הדר

לחשוב מחוץ לרשת

איומי הסייבר הולכים וגוברים משנה לשנה ועמם הולך וגדל הנזק שהם גורמים | כמאה ארגונים נפרצים בכל חודש בפריצות סייבר | הפתרון טמון בשילוב אמצעים טכנולוגיים מתקדמים וחיתום מתאים

בחודש ספטמבר 2016 ארעה בחברת Yahoo! האמריקאית פריצת הסייבר הגדולה בהיסטוריה, ובמסגרתה נגנבו משרתי החברה פרטיהם של לא פחות מחצי מיליארד משתמשים. מעבר לנזק ההתמיתי שנגרם לחברה, העריכו אנליסטים את הנזק הכלכלי כתוצאה מהפריצה בכ-200-100 מיליון דולר. יש לציין שכחודשיים לפני הפריצה, נמכרה Yahoo! לענקית התקשורת האמריקאית Verizon ועלה חשש כי הפריצה תביא לביטול העסקה.

אם בעבר הסיכונים שמולם התמודדו עסקים היו פריצות פיזיות, גניבות מלאי או נזקי שריפה, הצפה וכו', היום נאלצים להתמודד גם עם איומים וירטואליים, שהיקף הנזק הצפוי מהם עצום.

טול דוגמה של חברת Amazon, שמחזיקה ברחבי העולם מאות אלפי מחסנים, ובהם סחורה בשווי מיליארדי דולרים. אם אחד המחסנים הללו יישרף, צפוי לחברה נזק בגובה שווי הסחורה שבאותו מחסן, ויהיה אפשר לבטח את הסיכון מפני שריפה בקלות יחסית.

מנגד, אם Amazon תסבול מפריצת סייבר בהיקף דומה לזה שספגה חברת Yahoo!, עשוי להיגרם לה נזק עתק, וזאת מבלי שנגרם לה כל "נזק פיזי".

נזק לחברה כזו משפיע על בתי עסק שפעילותם תלויה במערכי המכירה שלה או בשירותי הענן

שלה, שם אגורים סודות מסחריים, מידע עסקי רגיש, וכל מידע אחר שנצבר.

נזקי סייבר נחלקים לשני סוגים:

הסוג הראשון - נזק לעסק עצמו, כגון אבדן הכנסה כתוצאה מהמתקפה, או נזק פיזי למערכות המחשב.

הסוג השני - נזקים שעשויים להיגרם לצדדים שלישיים.

מאחר שהטכנולוגיה מלווה אותנו כיום גם בחיים הפרטיים (מהטלפון החכם, הכולל מידע על אודותינו, תמונות, גישה למערכות, הודעות אישיות, אנשי קשר ועוד, דרך רכבים המנוהלים על ידי מחשבי בקרה ועד למערכות בית חכם ועוד) ואף בעולם הרפואה, יוצא אפוא כי גם עולם התוכן שלנו, גם ההתניידות שלנו וגם הבריאות שלנו אפשריים לשליטה או לפגיעה מרחוק. אם כן, עולם הביטוח היום צריך להתמודד עם מגה איומים שקשה לחזותם ולנהל את הסיכון הנובע מהם.

במאמר שפורסם בארה"ב בכתב העת, Insurance Coverage Litigation, Vol. 24, Issue 6 נכתב כי הפרמיות המשולמות בארה"ב בכל שנה בביטוחי סייבר עולות על שני מיליארד דולרים. ועדיין, גם שם אין הלימה בין אפשרויות הכיסוי הביטוחי המוצע לבין פוטנציאל הנזק הענק. המאמר מציין כי מרבית מוצרי ביטוח הסייבר בארה"ב, הגם שהולכים ומרחיבים את ההגנה, עדיין מתמקדים בנזקים ישירים ופחות בנזקים פוטנציאליים.

בישראל נדמה כי שוק הביטוח טרם התאים עצמו למידת האיומים הצפויים במרחב הסייבר. עם זאת, יש ניסיון מרשים של המדינה להתמודד עם הסיכונים באמצעות ריכוז מידע, ניהול סיכונים ואמצעי מניעה. בעניין זה ראוי לציין את הרשות הלאומית להגנת הסייבר ('הרשות') שהוקמה לפני כשנתיים בישראל, אשר משלבת מאפיינים ביטחוניים אופרטיביים לצד מאפיינים אזרחיים, ומובילה יחד עם יתר גופי הביטוח וגופים בינלאומיים את מאמצי

ההגנה נגד סיכוני הסייבר. על פי הנתונים שעולים מדוח שפרסמה לאחרונה הרשות עולה כי נכון לסוף שנת 2017 ישנן חדירות לכ-100 ארגונים בחודש! זאת בהשוואה לשנת 2016, שאז טופלו כ-50 אירועים בחודש.

דרך נוספת להתמודד עם התופעה היא יישום הוראות חוק קיימות, דוגמת חוק הגנת הפרטיות, חוק המחשבים וחוק עוללות מסחריות, או ליצור חקיקה חדשה שמתאימה עצמה לסיכונים החדשים דוגמת תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

משרדנו, שעוקב ומפתח תחום זה על כלל היבטיו המשפטיים, מלווה מיזמים שנועדו לספק מענה לאיומי סייבר שונים. חלקם רואים את מוצריהם משתלבים בפוליסות ייעודיות בדומה לאזעקות, כספות, מצלמות אבטחה ועוד, המהווים אמצעים להקלת הסיכונים בביטוחי רכוש.

במבט לעתיד (שנמצא כבר כאן) וכדי להיות חלוצים ומובילים בפתרונות יצירתיים, אין מנוס מלחשוב "מחוץ לרשת". שוק הביטוח הישראלי חייב להרחיב את הכלים הטכנולוגיים ולשלבם כחלק בלתי נפרד ממוצר הביטוח ומתהליך החיתום על מנת להעריך ולגדר את הסיכונים, ולאפשר ביטוחי סייבר אפקטיביים יותר שיתאימו להתפתחות המואצת של איומי הסייבר, שמקורם יכול להגיע ממדינות יריבות, ארגוני פשיעה, מתחרים עסקיים או פשוט ילד קטן שלמד מסרטון ביוטיוב כיצד להשתלט על מחשב בעשרה צעדים מהצעצוע שקיבל ליום ההולדת.

על כל פנים, כפי שקל מאוד להיבהל מאיומי הסייבר, כך קל להישבות לתוך עולם מרתק זה. יהיה זה מעניין לבחון סוגיה זו כאשר יתגלגלו לפתחם של בתי המשפט יותר ויותר תביעות שיציפו שאלות שעמן אנו מתמודדים היום כדי לספק מענה מקצועי הולם, ואשר עוד אין לגביהן הכרעות משפטיות שמתאימות לאתגרי העולם החדש.

הכותב הוא שותף במשרד ג'ון גבע-הדר ושות'



עינת מירון

בקרוב, שמאי סייבר?

איומי הסייבר הפכו כבר מזמן מעניין תיאורטי לסכנה ממשית | הבעיה היא שברוב הארגונים טרם הפנימו את גודל האיום והם אינם ערוכים להתמודד עמו | חלקם מאבדים עשתונות

תקשורת יעילה מול הרגולטור, התקשורת, עובדי החברה, הספקים והלקוחות, הוא כנראה האתגר הגדול ביותר שאתו הארגון טרם התמודד. וכשלא מנוסים בהתמודדות שכזו, היכולת לנהל אותה טובלת מלכתחילה מקשיים ובעיות.

חלק מהמתודולוגיה ההכרחית ביישום נהלי Cyber Resilience הוא בהגדרה ובסיווג האיומים העלולים לשבש דרמטית את הארגון ועד לאלו שהם חלק מהשגרה המנוהלת. כאשר הארגון יודע מה נחשב דרמה ומה לא, הגדיר צוותי תגובה שמודעים כל אחד לאחריותו ולפעילותו, שומר באופן רציף על קשר עם הרגולטור ועם CERT, ערוך עם תשובות וערוצי תגובה פתוחים למול התקשורת, הלקוחות והספקים - הוא מצליח לנהל כמעט 75% מהנושאים שיידרש אליהם בזמן אמת.

ראינו כיצד ארגוני ענק כמו דלוייט, אקוויפקס, אובר - ואלה הן רק כמה דוגמאות מהחדשים האחרונים - מאבדים את שיקול הדעת שלהם בהתמודדות עם מתקפת סייבר. חלקם מוכרים מניות, חלקם מסתירים מידע, חלקם משלמים כופר ומצניעים את המהלך. הביקורת הציבורית מכאיבה שלעצמה, אבל היא בהחלט לא כאב הראש היחיד. חוסר האמון שנוצר משליך מיידית על המסחר במניה ועובר דרך סיקור תקשורת מכביד ומביך, לצד רעש עצום ברשתות החברתיות. אם נוסיף לזה גם עיצום כספי שמשית הרגולטור או התפטרות של מנהלים, נראה שההבנה שנדרשת התייחסות אחרת היא בלתי נמנעת.

כשמיישמים מתודולוגיית Cyber Resilience, זה קצת כמו לתרגל גיוס מילואים ויציאה למלחמה. ארגון שלא יתרגל - יופתע ויספוג נזקים כספיים ותדמיתיים כבדים. ארגון שיתרגל, ישמור על החוסן העסקי שלו ויידרש פחות לתביעות כספיות.

הכותבת היא יועצת מומחית ליישום Cyber Resilience



עד לפני כ-30 שנה היה מקובל להתגורר בבתים ללא סורגים בחלונות ואת דלת הכניסה לבית נעלו, אם בכלל, רק בלילה, כשבני הבית הלכו לישון. הגנבים ניצלו אז את הפרצה מעט יותר מדיי ובשל כך החלו חברות הביטוח להתעקש על נעילת הדלת, ובהמשך על התקנת דלת פלדלת ואחר-כך גם על סורגים ואף כספות. מנכ"ל Aon אמר לאחרונה כי עלות פשעי הסייבר לארגונים עומדת על כ-450 מיליארד דולרים בשנה. מנהלת סיכונים סיפרה לי שהיא יודעת בוודאות על פוליסות ביטוח סייבר ששולמו במלואן, בזמן אמת, ללא שאלות ובדיקות מעמיקות, רק בשל ההבנה שכל שעובר הזמן מרגע המתקפה, היקף הנזק עלול להכפיל ולשלש את עצמו ולכן עדיף לשלם את התביעה מהר ככל האפשר. איומי הסייבר כבר אינם "באזו וורד" שמשמשים בו להפחדה. הם מוחשיים והם עולים הרבה מאוד כסף. לארגונים שעובדים עם האיחוד האירופי הם עלולים, החל ממאי 2018, גם לעלות באחריות אישית של מנכ"ל החברה. כיצד מתמודדים עם האיומים הללו? מלבד הגישות השמרניות שמאפשרות למנהל אבטחת המידע להוסיף עוד ועוד כלי הגנה, בעולם מתפתחת לאחרונה מגמה חדשה, Cyber Resilience, שמתייחסת לאיומי הסייבר כאיומים עסקיים לכל דבר. לחלוטין לא טכנולוגיים. איומים תפעוליים.

אם נצא מנקודת הנחה שממונה הסייבר או מנהל אבטחת המידע יודע את עבודתו היטב, אזי מצב הארגון לא רע. אבל האם ממונה הסייבר מבין את מכלול השיקולים העסקיים? האם הוא יודע לשקף להנהלת החברה את הקושי הטכנולוגי שאתו הוא מתמודד לצד ההשלכה העסקית? האם הנהלת הארגון יודעת אילו החלטות לקבל עם היודע מימוש האיום? מחקרים בעולם מלמדים שלא. ישנו פער גדול מדי בין הבנת האיומים לבין ההתמודדות איתם בפועל. בעת מתקפת סייבר, הצורך לנהל

בעת מתקפת סייבר, הצורך לנהל תקשורת יעילה מול הרגולטור, התקשורת, עובדי החברה, הספקים והלקוחות, הוא כנראה האתגר הגדול ביותר שאתו הארגון טרם התמודד. וכשלא מנוסים בהתמודדות שכזו, היכולת לנהל אותה טובלת מלכתחילה מקשיים ובעיות

להתאים את המפרשים

בעידן הדיגיטלי, עומדים לרשות סוכן הביטוח והיועץ הפיננסי עשרות כלים טכנולוגיים יעילים, נגישים ולעתים אף חינוכיים, שיכולים להקנות לו יתרונות רבים בעבודה מול לקוחותיו



העולם הפיננסי הווירטואלי צומח וכ-40% מעבירים ואוספים כספים בישומונים ייעודיים כגון Bit ו-Pepper Pay. אנו למדים מכך, שאפליקציות אשר עונות על צורך קיים ומספקות ללקוח פתרון מיידי – שולטות

שיווק:

הפלטפורמה השיווקית החזקה ביותר כיום היא פייסבוק - האינטרנט שבתוך האינטרנט. 'אני בפייס - משמע אני קיים': נכון לכתובת שורות אלו, קיימים 4.9 מיליון חשבונות פייסבוק של ישראלים, וקבוצת הגיל בעלת הייצוג הגבוה ביותר היא 31-25. מממצאי סקר שפורסם בשנת 2017 מסתמן כי פייסבוק סיימה את תפקידה כרשת חברתית שהיא "לחברים בלבד" והשנה העדיפו הישראלים לחפש שם קבוצות, קהילות והמלצות הרבה יותר מאשר לדבר עם חברים ולהעלות סטטוסים. הישראלים חברים בממוצע ב-11 קבוצות וקהילות בפייסבוק. לגבי עסקים, המספרים שונים. 43% מהעסקים בישראל ציינו כי הם לא נוכחים כלל בפייסבוק, ובאינסטגרם נמצאים 1.3% מהעסקים בלבד. מדוע? ככל הנראה מחוסר ידע או הבנה של הכוח והעוצמה הטמונים בכלי.

■ מה לעשות: הקמת דף פייסבוק עסקי.

בואו נדבר על חדשנות והתייעלות. לא על החדשנות העתידנית המופיעה בהרצאות, וגם לא זו מכותרות העיתונות הטכנולוגית, אלא על זו שאתם חיים אותה מדי יום ביומו. החדשנות שאתם נכנסים לתוכה בכל בוקר כשאתם צועדים לתוך יום עבודה נוסף במשרד. חדשנות היא יצירת פתרון חדש לצורך קיים והתייעלות היא שיפור של ביצועים קיימים. לכאורה, נשמע פשוט. היכן, אם כן, מתחילה הבעיה? כשאנו ממש יודעים מה אנחנו צריכים - אבל לא ממש יודעים איך ליישם זאת.

זהו אכן אתגר שאין להקל בו ראש. כיצד בעולם הדיגיטלי החדש, כשהמחר כבר פה, ראוי שנבין שלא נוכל לשנות את כיוון הרוח, וכדאי שנשנה את כיוון המפרשים על מנת שתמיד נגיע ליעד? פשוט מאוד: באמצעות שימוש בכלים חכמים, מדויקים ויעילים שיעבדו למעננו. כך נהפוך את אותה התייעלות מאתגרת מבעיה - לפתרון.

הכתבה תתמקד בקצרה ב-3 כלים המשמשים פתרון להתייעלות בתחומי השירות, שיווק ושליטה - שלושת ה-ש'.

■ **מדוע?** דף כזה הוא חינוכי, קל להקמה, מהווה מנגנון לצבירת קהל, פלטפורמה שיווקית אפקטיבית, מאפשר ללקוח הגדרת מיקום, כך שאם הגיע אליכם לסוכנות הוא יוכל באמצעות כפתור "צ'ק-אין" לספר לחבריו כי הוא נמצא במשרדכם. בעזרת ממשק פרסום אפשר אף להגדיר יעדים ומטרות, להתקין כפתור קריאה לפעולה של "קנה עכשיו" או "צור קשר", וישנו עקרון הוויראליות - הלב והנשמה של הפייסבוק;



כיצד לבנות הגנת סייבר ב-7 צעדים?



צעד 4

בצעו הערכה ומדידה

התמקדו באומדנים, לא בהערכות מדויקות והימנעו מקיפאון ניתוחי



צעד 3

צרו פרופיל סיכונים

קראו על דפוסים וצורות של התקפות סייבר, כדי לפתח גישה להגנה על נכסי החברה



צעד 2

פתחו תוכנית

הרכיבו צוות רב-תחומי מבכירים בהנהלה, אשר יערך לאירועי אבטחת מידע ויבחן את ההתמודדות מול התקפות אפשריות



צעד 1

נקו את המערכת

צרו תהליך יזום ושיטתי לניהול ניקיון המערכת



צעד 7 מתחילים

תוכנית כללית היא בסדר - עמידות כנגד סיכוני סייבר מתחילה בצעד אחד קטן



צעד 6 רכשו ביטוח סייבר

רכשו ביטוח סייבר שיספק לכם את החוסן הכלכלי והסיוע המקצועי במקרה של התקפה



צעד 5 הקטינו סיכונים

השקיעו בתהליכי הקטנת סיכונים על מנת להגן על נכסי החברה הנמצאים בסיכון הגבוה ביותר

כשישנה אינטראקציה (לייק, תגובה או שיתוף) על תוכן בדף שלכם, זה ייחשף לכל החברים של הלקוח שלכם ולחברים של החברים וכן הלאה. הדף יופיע בחיפוש ב-Google בדיוק כמו אתר אינטרנט, ואם נשפוט על פי הנתונים המספריים, קרוב לוודאי שתהיו ביתרון יחסי מול רוב סוכני הביטוח בישראל.

■ **כיצד עושים זאת:** מקלידים בשורת הכתובת בדפדפן: he-il.facebook.com/business, לוחצים על 'צור דף' ומתחילים. אופציה נוספת היא להקליד ב-Youtube את השורה: דף פייסבוק עסקי. יש למעלה מ-4,600 סרטונים בעברית המסבירים כיצד לבנות זאת בעצמכם ובחינם.

שירות:

שירות אפקטיבי משמעו שירות מהיר, תכליתי וממוקד. מרבית ערוצי התקשורת של סוכן-לקוח מתבצעים בשיחה טלפונית, דוא"ל, פקס, פגישה. נותר בחוץ ערוץ התקשורת הלא-דיבורי הנפוץ ביותר להעברת מסרים מידיים: ה-WhatsApp. חברת בזק ערכה בשנת 2017 סקר אשר חשף כי כ-90% מהנשאלים דיווחו שהם משתמשים ב-WhatsApp וממוצע קבוצות ה-WhatsApp שלנו עומד על 27 קבוצות לאדם. כיצד אנו יכולים לרתום את המדיום העוצמתי הזה להתייעלות וחדשנות?

■ **מה לעשות:** השתמשו ב-WhatsApp Web. זוהי גרסת WhatsApp המותאמת לשולחן העבודה במחשב האישי, ופועלת כשיקוף (מראה) של ה-WhatsApp שלכם, אך במחשב. באמצעות תכנה זו אפשר להתכתב עם הלקוח שלכם, לשלוח לו קבצים ומסמכים, והכל בזמן אמת, בקצרה וביעילות.

■ **מדוע:** אפקטיבי להעברת מסר מידי וממוקד (חסכון של דקות ארוכות לעומת העברת אותו מסר באופן מילולי). אפשר לטעון לחלון השיחה קבצים מכל סוג בזמן אמת, להקליט הודעה, לשפר את השירות, להיות זמין ללקוח און ליין, לגבות באופן יומיומי בעזרת גיבוי אוטומטי. יש לזכור כי לא לכל לקוח יש מייל זמין בזמן אמת אך כמעט בוודאות יש לו WhatsApp.

■ **כיצד:** הקצאת מספר טלפון סלולרי ייעודי לתקשורת של הלקוחות שלכם עם המשרד (אפשר לרכוש טלפון חכם פשוט ולהתקין בו סים לשימוש המסוים). אפשר אף להקצות

מספר ייעודי לכל רפרנט מול תיק הלקוחות שבטיפולו.

נכנסים לישומון המותקן על הסלולרי הייעודי למשרד, ובחלק העליון השמאלי על המסך בוחרים ב-WhatsApp Web.

נכנסים לאתר ה-WhatsApp Web, שם מופיע קוד QR לסריקה. סורקים אותו באמצעות הסלולרי ומתחילים לעבוד.

אפשר גם להקליד בחיפוש ב-Google איך להשתמש ב-WhatsApp Web ולקבל מאות מדריכונים.

■ **טיפ:** פתיחת קבוצת WhatsApp "שקטה" ללקוחות או רשימת תפוצה תועיל להעברת מידע ביטוחי עדכני ורלוונטי.

שליטה

מישהו זוכר שעד לא מזמן היינו מתקשרים לחברות האוטובוסים לבדוק מתי האוטובוס אמור להגיע או הרמנו את היד לעצור מונית ברחוב? מי זוכר היום כיצד עושים זאת... ישומוני תחבורה ציבורית כדוגמת Moovit, GETT ועוד, זינקו בשנת 2017 במצעד הישומונים הפופולריים, מיד אחרי האפליקציות החברתיות. בדרך, הם עקפו גם את ישומוני החדשות (NEWS) כמו Walla, Ynet וכו', וגם את ישומוני המשחקים כמו: Candy Crush וכדומה.

יתרה מכך, הנה מספר נתונים הממחישים את השינוי הדראסטי בהרגלים שלנו: גלישה מסלולרי: מספר המשתמשים באינטרנט בישראל כיום עומד על כ-6.6 מיליון. 52% מהם עשו זאת מהסלולרי שלהם בלבד!

מרגישים בטוחים לבזבז ברשת: 80% מהישראלים רוכשים מוצרים און-ליין, עם עלייה משמעותית בקרב גילאי 50+. בנק, טלר, צ'קים, מסוף הפקדות - עולם הולך ונעלם: העולם הפיננסי הווירטואלי צומח וכ-40% מעבירים ואוספים כספים בישומונים ייעודיים כגון Bit ו-Pepper Pay. אנו למדים מכך, שאפליקציות אשר עונות על צורך קיים ומספקות ללקוח פתרון מידי - שולטות. קיים סיכוי גבוה שללקוח שלך מותקנים על הסלולרי הישומונים הבאים: אפליקציית הבנק המנגישה לו את ניהול הכסף שלו, אפליקציית קופ"ח המסייעת לו בשמירה על בריאותו, אפליקציית המסייעת לו להזמין את החופשה הבאה שלו, ואפליקציות חברתיות למיניהן. סיכוי לא גבוה שללקוח יש אפליקציית ביטוח בדמותו של מנהל הסיכונים ומומחה ההגנות שלו - הלוא הוא סוכן הביטוח האישי שלו.

■ **מה לעשות:** לספק ללקוח ישומוני ייעודי של סוכנות הביטוח, אשר את יכיל ריכוז הנתונים הביטוחיים על כל מגוון ענפי הביטוח שבהם הוא מבוטח באמצעותכם בחברות הביטוח השונות, טיפול בתביעות, הנגשת המסמכים שלו, פרטי המטפל האישי בלקוח, כרטיס ביקור דיגיטלי, ניווט וחיוג ישירות מתוך הישומון אל הסוכנות, הזמן הנותר לחידוש, נתוני פרמיות, חיוג לשירותי דרך בלחיצת כפתור, אפשרות להעברת נתונים בזמן אמת לרבות צילומים ופרטים בזמן תאונת דרכים ועוד.

■ **מדוע:** ישומוני שכזה הוא לא פחות מהכרחי, ומאפשר לסוכן הביטוח שליטה. הוא יבטיח שימור לקוח באמצעות יצירת תלות לקוח-סוכן, שירות מתקדם, שקיפות נתונים, שיפור תהליכים והתייעלות משמעותית. אם אתה לא שם - מישהו אחר ידאג להיות שם בשליטה. היתרון העצום של ישומוני סוכן ביטוח הוא מובן מאליו - אלו מתמקדים אך ורק בביטוחים אשר נערכו באותה חברה, בעוד לסוכן יש הזכות לרכז ולהנגיש את כל התיק הביטוחי מכל חברות הביטוח - במקום אחד.

■ **כיצד:** אפשר לבנות ישומוני באמצעות חברות המתמחות בכך, אך האתגר נעוץ בחיבור הישומון לבסיס נתונים קיים של הסוכן, אשר גורר אחרייו עלויות גבוהות מאוד. כדי ליישם זאת באופן מידי ובחינם, תנאי מקדים הוא מנוי למערכת ניהול משרד סוכן ביטוח כגון Bafi, אשר מספקת לא רק מערכת ניהול משרד אלא גם כניסת לקוח לתיקו האישי באמצעות ישומוני.

הסוכן שולח ללקוחותיו שם משתמש וסיסמא יחודיים להם, הלקוח מוריד את הישומון מחנות האפליקציות ומאוחו רגע הוא יכול לצפות בתיקו הביטוחי, לבצע פעולות ועוד.

■ **לסיכום,** בעזרת שימוש במוצרים, תהליכים או טכנולוגיות יעילות יותר תוכלו להשיג יותר, הרבה יותר - בפחות זמן וכסף. ברוס לי אמר פעם: אם אתה מבזבז יותר מדי זמן בחשיבה על לעשות משהו - אתה לעולם לא תעשה אותו. עצתי היא: אל תחשבו על זה, אל תתעכבו בלחשוב על זה, אל תחשבו על לחשוב על זה. אמצו לעצמכם אחד או יותר מהכלים החכמים הללו ובמקרה הטוב ביותר - זה עשוי להצליח.

הכתבת היא מנכ"לית b-com טכנולוגיות (באפי)

BELFOR (●) ISRAEL

הנדסה ושיקום נזקים

BELFOR היא החברה ממוקמת
המובילה בעולם לשיקום נזקים
והחברה מבצעת מעל 100,000
פרויקטים בשנה בעולם - משיקים
והצלת נכסים קטנים ועד למגה
פרויקטים בכל רמת הנדסה. החברה
מתמחה בשיקום נזקי אש ועשן, נזקים
מים ועובש, איתור ובלוימת זיהומים
ושיקום נזקים אקולוגיים, וחברה
במכון האמריקאי הלאומי לשיקום
אחרי אסונות. צוותי BELFOR
מוזעקים לעבודות שיקום מסביב
לעולם לאחר שריפות, הצפות,
לידות אדמה, מפולות שלג ובוא
ליפות תומרים רעילים ואסונות
נוספים.

1-800-380-000

WWW.BELFOR.CO.IL

נולד להיות סוכן

בגיל 5, בבואנוס איירס, נפגע בעינו מחפץ שהשליך עליו אחיו | בגיל 26 נבחר ליו"ר סניף לוד ולחבר מועצת לשכת סוכני הביטוח | בגיל 34 נבחר לנשיא הלשכה הצעיר בהיסטוריה ובגיל 39 התמנה למנכ"ל מפלגת העבודה | מאז הוא מקים ולימים גם מוכר חברות שהקים | שאול פסטרנק, זוכה אות הוקרה של כנס אלמנטר, בריאיון חגיגי

בעט כחול שנראתה כמו חתימה בכתב יד, טכנולוגיה של לפני 25 שנה. הוספתי שם בכתב מעין התנצלות שאין לי כסף לשלוח תמונה גדולה, כי אני סוכן פשוט שעובד ביום ועובד בלילה..."

הגישה האישית והאינטימית הזאת, וככל הנראה גם הישירות והדוגריות הישראלית - עשו את שלהן. בבחירות שהתקיימו באותה השנה בגן אורנים (גני התערוכה של היום), גרף פסטרנק לא פחות מ-61% מקולות החברים ורשם פרק

לשכנע אותם לתת לו את קולם. "אמרתי להם שאני סוכן ביטוח אמתי, לא חרטתן ולא פוליטיקאי, וכל מה שאני מבקש הוא שדור ההמשך שלי ושלםם יוכל גם הוא להיות בתחום הביטוח ולהתפרנס בכבוד וכפי שזה מתנהל היום - זה לא יקרה", הוא אומר. "על זה רצתי ובוזה רכשתי אמון. שלושת המתחרים שלי היו שולחים לכל הסוכנים פוסטר מהודר כזה עם דמותם ושמן ולי לא היה כסף לפוסטרים. אז שלחתי גלויות צנועות ועליהן חתימתי המודפסת

"סוכן ביטוח קטן מלוד". כך הציג את עצמו שאול פסטרנק בשנת 91', כשהחליט לצאת נגד המנגנון של לשכת סוכני הביטוח ולהתמודד לנשיאות. בן 34 בלבד היה אז, סוכן צעיר אך בעל ניסיון רב וותק של קרוב ל-20 שנים במקצוע וכבר בעל סוכנות גדולה וכ-6,000 לקוחות. במשך שמונה חודשים, ערב-ערב, במכוניתו הקטנה, נסע פסטרנק מעיר לעיר, ממושב למושב ומבית לבית, נפגש עם לא פחות מ-800 סוכנים חברי לשכה בבייתם או במשרדם כדי

נעים להכיר...

שאל פסטרנק

בן 61. נולד בבואנוס איירס, ארגנטינה, בשנת 1956. עלה ארצה בשנת 1964, בגיל 7. משפחתו התיישבה בלוד. כיום מתגורר בבני-ברק.

דור שביעי בארץ מצד אמו, מצאצאיו של ר' אברהם שלמה זלמן צורף (הראש"ז), שהיה מתלמידי הגר"א ועלה לארץ ישראל בשנת 1811. הראש"ז התיישב בצפת ואחר-כך בירושלים וחיידש את ההתיישבות האשכנזית בין החומות. בין שאר פועליו, הקים מחדש את בית כנסת "החורבה".

יואל משה סלומון, מקים פתח-תקווה, היה נכדו של הראש"ז. המשפחה התגוררה בירושלים במשך דורות רבים.

סבתו של שאל ברחה עם הוריה מירושלים בהיותה בת 5. המשפחה נדדה במשך כארבעה חודשים לדרום אמריקה עד שהשתקעה בארגנטינה. "בהיותה בת יחידה היא קיבלה ברכה מהרב של ירושלים שמואל סלנט שייצא ממנה עץ גדול מלא ענפים ושצאצאיה ימלאו כפר גדול. כיום אנחנו מונים 160 צאצאים ממנה: 6 ילדים, 13 נכדים, נינים ובני נינים רבים, לפני כמה שנים הוציאה המשפחה ספר "עץ החיים" המונה את שמות כל צאצאיו של הראש"ז. הגענו ל-14 דורות ולמניין של אלפי צאצאים", מספר פסטרנק.

סבו מצד אביו עלה ארצה גם-כן מבואנוס איירס בשנת 1948 והתיישב בלוד, שם כיהן כממלא מקום ראש העיר מטעם מפלגת המפד"ל.

פסטרנק למד בבית ספר יסודי של חב"ד, וכיתות ז' ו-ח' למד בבית ספר חילוני "שלום עליכם" בלוד. יש לכך סיבה: "כשלקחו אותי לישיבה התיכונית, הרב אמר שעם הידע הדל שיש לי במקצועות חול - לא אתקבל לישיבה התיכונית. אז הוריי הוציאו אותי לבית-ספר חילוני כדי שאקבל השכלה כללית. למדתי לימודי קודש באופן פרטי. אלה היו שנתיים מאוד דרמטיות כי כנער דתי היה לי קשה מאוד לשמוע שיעורי תנ"ך שהועברו על-פי תפיסה חילונית. אני זוכר שבאתי הביתה בחרדה כי שמעתי בבית ספר שושתי, אשת אחשוורוש, הייתה אשה לא צנועה. צעקתי שזה לא נכון וברחתי הביתה. אני למדתי שהיא הייתה צדיקה שלא הסכימה להתפשט", הוא נזכר.

התקבל לבסוף לישיבה התיכונית ובתום הלימודים התגייס לצה"ל ושירת בחיל החימוש. נשוי מזה 41 שנים לאשתו, אניטה, בת גילו, העובדת בביה"ח בילינסון בקידודים רפואיים בינלאומיים.

"התחתתי בגיל 20 וחודש בהיותי חייל בסדיר. ההפרש בינינו הוא 32 יום. היא חשבה שאני נסיך על סוס לבן ואני חשבתי שהיא סינדרלה. אנחנו נשואים 41 שנה. היא התפתחה לשושנה ואני לקקטוס", מתאר פסטרנק.

לבני הזוג 3 ילדים: עידית, בת 40, בוגרת תואר שני בסטטיסטיקה ואקטואריה. תהילה, בת 35, סטטיסטיקאית. ישראל, בן 28, משרת ברבנות הצבאית. לבני הזוג פסטרנק 8 נכדים.

בהיסטוריה כנשיא לשכת סוכני הביטוח הצעיר ביותר אי פעם. השיא לא נשבר עד היום.

ממשרדו ברחוב ריבל בתל-אביב, בריאיון חגיגי למגזין "אלמנטר" לרגל קבלת אות הוקרה מיוחד בכנס אלמנטר, נזכר שאל פסטרנק (61) בימי נשיאותו הרחוקים. "היו אז כ-2,700 חברים בלבד בלשכה, אבל מקצוע סוכן הביטוח היה פרוץ לכל עבר. קרוב ל-2000 סוכנים ללא רישיון וללא הסמכה מקצועית פעלו אז בענף והתחרו בסוכנים המורשים. אחת המשימות הראשונות שהתחייבתי לעשות הייתה להסדיר את הנושא הזה. זו הייתה אחת ההתחייבויות של רבין ז"ל בפגישה איתי לפני שנבחר לראשות הממשלה. באותם ימים לא היה ללשכה מוסד מוכר ללימוד מקצועות הביטוח, אז הקמנו את מכון הכשרת הסוכן ע"ש שלמה רחמני ז"ל, שנהפך אח"כ למכללה לביטוח ולפיננסים. מי שרצה אז להיות סוכן ביטוח הלך להשתלמות מקוצרת של כמה ימים של חברות הביטוח עצמן או של סוכנות ביטוח, ובסוף ההשתלמות הקצרה היה מתחיל למכור פוליסות של אותה החברה או סוכנות. אחרים, שכן למדו וכן נבחנו בבחינות מקצועיות ורשמיות של המדינה, גם בעל-פה וגם בכתב, מצאו את עצמם מתחרים מול סוכנים לא מקצועיים ולא מורשים. רבין ז"ל התחייב לשנות זאת וכך אכן היה. פעלנו יחד עם הפיקוח על הביטוח. הפיקוח הוציא לכל הדיקטורים בחברות הביטוח הודעה ובה נאמר להם כי סוכן שעובד עם חברת הביטוח ואין לו רישיון מוסדר - לא יוכל לקבל עמלת תיווך, ואם הוא מקבל עמלה כזאת - האחזיות תחול על הדיקטורים עצמם. בן רגע הורו הדיקטורים לכל המנהלים שלהם להפסיק לעבוד עם סוכנים ללא רישיון ולמעשה לא אישרו להם המשך עבודה ותשלום עמלות. כך הוצאו מהענף בכפייה כ-1,780 סוכנים ללא רישיון סוכן. היו סוכנים רבים שגם נאלצו להחזיר ללקוחות את עמלת התיווך שלהם כי פעלו בניגוד לחוק ללא רישיון", מספר פסטרנק.

הכל התחיל בגלל העין

פסטרנק נולד בבואנוס איירס שבארגנטינה בשנת 1956, למשפחה מצאצאי ר' אברהם שלמה זלמן צורף (הראש"ז), מתלמידי הגר"א ומראשי היישוב היהודי האשכנזי בתוך חומות ירושלים, ויואל משה סלומון. בגיל 7 עלה עם משפחתו לישראל וכאן התגוררו בעיר לוד, שם היה למשפחת אביו עסק לשיווק ומכירה של משקאות קלים וחריפים. "בארגנטינה אבא היה בתפקיד בכיר בקהילה היהודית, מנהל

לאומי, שם היו חשבונות הבנק של המשפחה ואמר להם: 'יש לכם חברה שמתעסקת בביטוח בשם איחוד. תפתחו סניף בלוד'. ככה העסק החל", מספר פסטרנק.

אל תחום הביטוח הוא עצמו התגלגל די



הקואופרטיב היהודי להלוואות לחברי הקהילה וגם איש ביטוח. שם לא היה צורך לטפל בניירת כדי לשווק ביטוח. חברת הביטוח הייתה שולחת נציג ללקוח והוא היה מטפל בכל, ואילו הסוכן היה מקבל עמלה בגין הפניית הלקוחות. כך היה מקובל אז וזה מה שאבא עשה. כשהוא בא ארצה, הוא לא רצה לעבוד רק בעסקי המשקאות ולסחוב בקבוקים כל היום. אז סבי ז"ל הלך לבנק



בחוסר מזל, בשל תקרית אלימה שחווה. "כשהייתי בן 5 בארגנטינה, אחי הגדול זרק לעברי חפץ ופגע לי קשות בעין ימין. כמעט איבדתי את הראייה בה. עברתי שני ניתוחים כדי להציל את הראייה אך מאז אותו הרגע, הוריי נאלצו להשגיח עליי בשבע עיניים כדי שחלילה אחי לא יפגע לי גם בעין השנייה וכדי שלא יקרה לי דבר. הרופאים אמרו להוריי שכל פגיעת ראש קלה עלולה לגרום לי נזק בלתי הפיך בעין ואף אבדן מוחלט של הראייה. לכן, כבר מגיל צעיר לקח אותי אביו עמו אל הלקוחות שלהם הוא מכר ביטוח בערבים ובלילות. וכך, כבר מגיל 8 שמעתי כל הזמן ביטוח-ביטוח-ביטוח. משהו מכל זה חלחל פנימה", הוא מספר.

לימים, כשילקה אביו בהתקף לב ויאלץ לצאת לחופשה למשך ארבעה חודשים, יעמוד לו גורלו של בנו שאול לצדו. "אבא חטף התקף לב בגיל 47. אני הייתי בן שש-עשרה וחצי, תלמיד בישיבה תיכונית. הוא נאלץ לעזוב את הסוכנות והיה חשש אמתי שהבנק יסגור אותה, מפני שהסניף היה מושבת ולא רווחי. התעורר הצורך במחליף. אבל אמא לא הבינה דבר בביטוח, אחותי לא הבינה דבר בביטוח וגם אחי לא הבין דבר בביטוח. רק אני הבנתי בביטוח בזכות כל השנים שהייתי נוסע עם אבא אל הלקוחות שלו", משחזר פסטרנק.

"כדי שלא יסגרו את הסניף ואבא יאבד את משכורתו התקשרתי לאיחוד של בנק לאומי, הצגתי את עצמי כבנו של אבא ואמרתי להם שאני אמשיך בעבודה במקומו ושימישכו לשלם משכורת. הם היו בטוחים שאני זה אחי הגדול, שהיה אז בן 21. הם מעולם לא הגיעו אל הסניף ולא הכירו אותי. לא היה אז כל צורך ברישיון. בגיל שש-עשרה וחצי כבר מכרתי כחמישים פוליסות ביטוח חיים בחודש. רק אחר-כך, כשאבי החלים ושב לעבודה, הם באו לבקר אותו בסניף ופגשו אותי ונדהמו. 'מה, זה אתה?', הם אמרו בפליאה. 'לו ידענו שזה אתה ולא אחיך - לא היינו מאשרים לך לעבוד. אתה עוד לא בן 18!'"

"היה לי כיף להתנתק מהישיבה התיכונית למשך ארבעה חודשים ולעבוד בביטוח. אחר-כך שבתני ללימודים וסיימתי בהצלחה את כל הבגרויות", משחזר פסטרנק. הוא השלים את לימודיו בישיבה התיכונית בפתח תקוה, התגייס לחיל החימוש ובשל הלקות בעינו נאלץ להילחם על זכותו לשרת שירות מלא ולהעלות את הפרופיל שלו. לבסוף, שירת כמדריך בחימוש, בענף רכב ובאימון מפקדים.

יורם סניף וחבר מועצה בגיל 26

"גם במהלך השירות הצבאי עבדתי בביטוח. כשאבי חזר לעבודה אחרי מחלתו, בנק לאומי החליט שהסניף אינו רווחי ולא רצה להמשיך לשלם לו. אבא ז"ל נשבר ורצה אז לסגור את הסניף ולהתמקד בעסקי היין והמשקאות. אבל אני סירבתי. ביקשתי מאבא שישמור לי על המשרד עד שאסיים את השירות הצבאי ואחליף אותו. הוא המשיך לשלם את משכורת הפקידה עד שהשתחררתי", הוא מספר.

שאלו סיים את שירותו ונכנס בקלילות לענף הביטוח. מרגע זה החל הסוכן הצעיר להרחיב את מעגל הלקוחות ולהגדיל את הסוכנות.

"אהבתי מאוד את התחום. עסקתי בכל תחומי הביטוח והתחלתי לגדול. מכרתי לכל הלקוחות של אבא ביטוח חיים עוד לפני גיוסי לצה"ל. כשפרצה מלחמת יום הכיפורים וכולם גויסו בבהלה למלחמה, רגע לפני שהם יצאו, עוד בבית הכנסת הם שאלו אותי על הביטוח שלהם ורצו לדעת שהוא יכסה אותם על כל צרה שלא תבוא", הוא נזכר.

"יורם הלשכה אז, אברהם רייף ז"ל, שנפטר לאחרונה, ביקש ממני להקים את סניף רמלה-לוד וכך עשיתי. הייתי יושב-ראש הסניף וגם חבר בוועדת המשמעת בלשכה. לארגן סוכנים בלוד-רמלה באותם ימים היה קשה מאוד. זה היה הסניף הקטן במדינה אבל אני שאפתי ליותר. כבר בשנות העשרים שלי הייתי סוכן די גדול, עם ארבע סוכנויות ביטוח וכ-6,000 לקוחות פרטיים במשרדי בלוד, שם התחלתי. כיו"ר הסניף הייתי גם חבר במועצת הלשכה, כבר בגיל 26. אבל בכל ישיבת מועצה, כשביקשתי לדבר, לא תמיד אפשרו לי. כולם שם היו בני ששים פלוס וותיקים מאוד וחשבו שאני צעיר מדי. לכן החלטתי להתמודד על הנשיאות", הוא מספר.

החליט, יצא לדרך - והפתיע את כולם כשבגיל 34 זכה להיות הנשיא הצעיר בהיסטוריה לא רק של לשכת סוכני הביטוח אלא גם של כל גוף כלכלי קיים.

אתה תלך לגיהנום - ואני - לגן עדן!

"כחודש-חודשיים לפני בחירות '92 לכנסת

אשתי ובנותיי והן אמרו לי 'לך על זה כי אם לא - תצטער כל חייך', הוא משחזר. "אני גר בבני ברק, ילדיי לומדים באולפנות ובי"ס דתי. זה לא היה פשוט. יותר פשוט היה להיות חולה בכל מחלה שקיימת מאשר להיות דתי שמזוהה עם מפלגת העבודה אחרי רצח רבין, וגר בבני ברק. אבל חשבתי על זה היטב ושבתי אל פרס ואמרתי לו שיש לי חמישה תנאים וחצי: לעבוד בהתנדבות מוחלטת וללא שכר בכלל; סירבתי לקבל אפילו החזרי הוצאות; להיות מנכ"ל מקצועי ולא לעסוק בפוליטיקה פנימית בכלל; לא להיות לא שר ולא חבר כנסת; והתנאי האחרון היה לא לדבר עם התקשורת. פרס הקשיב, הסכים ותהה מהו חצי התנאי הנוסף. השבתי לו שאני מבקש לדעת מהן הסמכויות הבאות עם התפקיד ושעליי להיות בטוח שמדובר בתפקיד עם שיניים ולא בדתי מחמד שישמש עלה תאנה. הוא העביר לי פתק צהוב עם כל הסמכויות וקיבלתי את התפקיד. הפתק עדיין נמצא אצלי", הוא אומר. כשברק נבחר ליו"ר המפלגה, פסטרנק "שודרג" למנהל מטה המפלגה. "הוא ידע שאני איש של פרס ולמרות זאת הוא מינה אותי ואני הסכמתי. הוא נבחר לראשות הממשלה ולאחר ארבעה חודשים עזבתי וחזרתי לעסקיי. את כל התפקידים הללו עשיתי ללא שכר וללא החזר הוצאות. מעולם לא לקחתי שקל".

המטרה - מלחמה במונופולים

כשתם גם הפרק הפוליטי בקריירה שלו, שב פסטרנק למשרדו ולעיסוק החביב עליו ביותר - הביטוח - וגם הפעם לא הפסיק לחדש ולהתחדש. הוא הרחיב את עסקיו, יזם ובנה חברות וגופים והתחרה בכל מנגנון ומונופול קיים. "הקמתי את חברת 'הכי ישיר' שמכרה ביטוחי משכנתא ופרקה את המונופול של הבנקים בתחום. 186 אלף לקוחות העבירו באמצעותי את ביטוחי המשכנתא שלהם מהבנקים אל חברות הביטוח. זו הייתה מהפכה גדולה. בשנת 2002 הקמתי את "הכי בריא", שנתנה בפעם הראשונה תחרות לביטוח המשלים של קופות החולים", הוא מספר ומשחזר איך נולד הרעיון. "לכל קופת חולים היה תקנון ביטוח. לקחתי את ארבעת התקנונים של קופות החולים ורשמתי אותם. 90% מהסעיפים בכל ארבעת התקנונים

התקשרתי לאיחוד של בנק לאומי, הצגתי את עצמי כבנו של אבא ואמרתי להם שאני אמשיך בעבודה במקומו ושימשיכו לשלם משכורת. הם היו בטוחים שאני זה אחי הגדול, שהיה אז בן 21. בגיל שש-עשרה וחצי כבר מכרתי כחמישים פוליסות ביטוח חיים בחודש

מוקדמת שנתן בנאום שנשא, ולפיה כשיינתן אישור להענקת תואר בוגר לסוכני ביטוח - יהיה הראשון שייירשם. הוא סיים את לימודיו בהצלחה והיה בוגר המחזור הראשון של התואר האקדמי לביטוח בעודו נשיא מכהן. בשלהי כהונתו השנייה, בנובמבר 1995, נרצח ראש הממשלה יצחק רבין ז"ל. בעקבות טרגדיה נוראה זו, ודווקא בעוד "מחנהו" (דתיים-לאומיים, הכיפות הסרוגות) שרוי בהלם רב, החליט פסטרנק "לצאת מהארון" ולהזדהות פוליטית ולתמוך בשמעון פרס.

לך על זה או שתצטער כל חייך

"כולם לקחו ללב ואני החלטתי לא להיות נשיא לשכה לא מזוהה ולהביע בגלוי תמיכה בשמעון פרס. לאדם דתי כמוני שגדל בבית של המחנה הלאומי והמפד"ל, לעשות צעד כזה ועוד אחרי טראומת הרצח - לא היה פשוט כלל וכלל. בתוך המחנה הדתי-לאומי היו כ-10% שתמכו והאמינו בשלום. ארגנתי אירוע המוני של אנשי עסקים למען פרס בהיכל התרבות בתל-אביב. באו כ-2,800 אנשי עסקים. נשאתי שם נאום מכונן ובו שיבחתי את פרס על שלל הישגיו ותרומתו האדירה למדינה. פרס הכיר אותי מעט מקודם, בתפקידי כנשיא הלשכה. זמן קצר אחר-כך, לאחר שפרס הפסיד את הבחירות של '96 לבנימין נתניהו, הוא קרא לי לפגישה בתשעה באב. הייתי עדיין נשיא לשכה מכהן והוא בא אליי בהצעה דרמטית: לכהן כמנכ"ל מפלגת העבודה. מבחינתי זה היה שוק מוחלט. הוא אמר לי ששמע עליי שאני בולדוור נטול מורא ופחד. מצב המפלגה היה אז קשה מאוד ולא היה כסף. ביקשתי זמן לחשוב. פרס לחץ. התייעצתי עם

נפגשתי עם יצחק רבין ז"ל ועם יצחק שמיר ז"ל, שהיו מועמדים לראשות הממשלה. ללשכה היה אינטרס להיפגש עם המועמדים ולצרפם למאבקנו נגד כוונת הבנקים למכור ביטוח. בתחילת הפגישה אמרתי לרבין שאני כועס עליו, מפני שלשכתו פרסמה הודעה שגויה בענייני בפגישה עצמה רבין הבטיח לי שלושה דברים: שהבנקים לא ימכרו ביטוח, שיעשה סדר בכל הנוגע לסוכנים ללא רישיון, ושיהפוך את הלשכה לגוף היציג של סוכני הביטוח. בשלושתם הוא עמד", מספר פסטרנק ומשחזר את המאבק נגד הבנקים.

"הגעתי לוועדת הכספים לקראת קריאה שניה ושלישית. חשבת האוצר דיברה אז בעניין הפנסיות והציגה תחזית לשנת 2040. אחרי שסיימה את דבריה, ביקשתי אני את זכות הדיבור. כולם הכירו וחיבבו אותי ולכן רצו לשמוע אותי. נעמדתי ופניתי לבייגה שוחט, שהיה אז שר האוצר. אמרתי לו: 'אני יודע איפה תהיה בשנת 2040 ואיפה אני אהיה'. כולם שאלו: 'איפה?'. עניתי להם שאני אהיה בגן עדן ואילו בייגה יהיה בגיהנום, מפני שהוא מאפשר לבנקים להיכנס לתחום הביטוח והציבור ישלם על כך. חברי הכנסת מכל סיעות הבית תמכו בי ובסוף הדיון הוחלט לא לאפשר להם למכור ביטוח. אבל לא הסתפקתי בכך. בתום הדיון התגנבתי למכונית השרד של שוחט והמתנתי לו. הנהג שאל אותי 'מה, אתה משוגע?' אבל אני התעקשתי לא לזוז עד שבייגה מגיע. כשהגיע, התיישבתי לידו והפצתי בו להרים טלפון למנכ"ל משרד האוצר דאז, דוד ברודט, שהכרתי היטב מימיו כמפקח על הבנקים, ולומר לו בפניי שהוא מוחק מהרשומות (הבלו פרינט) לקראת הצבעה שנייה ושלישית את הסעיף המאפשר לבנקים למכור ביטוחים - וכך היה. עד היום הבנקים לא מוכרים ביטוח בזכות המהלך הזה".

הישגים נוספים הנזקפים לזכותו כנשיא הלשכה היו חנוכת מכון הכשרת הסוכן, שלימים נהפך למכללה לביטוח ולפיננסים, והעברת החוק המכיר בלשכה הגוף המייצג היחידי של סוכני הביטוח. במשך 9 שנים רצופות ישב פסטרנק הן כחבר בוועדה המייעצת למפקח על הביטוח והן כחבר המועצה המייעצת לשר האוצר, וגם ישב כחבר בוועדה המייעצת לנציב מס ההכנסה במשך שנים רבות. לאחר פרישתו מנשיאות הלשכה, מונה על ידי האסיפה הכללית של כל הסוכנים לנשיא כבוד של הלשכה לכל חייו. כשנפתח המסלול האקדמי לסוכני ביטוח במכללה לביטוח, מימש פסטרנק הבטחה



רבין הבטיח לי שלושה דברים: שהבנקים לא ימכרו ביטוח, שיעשה סדר בכל הנוגע לסוכנים ללא רישיון, ושיהפוך את הלשכה לגוף היציג של סוכני הביטוח. בשלושתם הוא עמד

הרבה יותר מתוחכמים".
הלקוחות היום לא רק מתוחכמים יותר, אומר
פסטרנק, אלא גם בעלי נכסים רבים יותר. הרבה
יותר.

"יש היום עושר גדול של הציבור ולא רק בכסף.
בדירות, במכוניות, ברכוש. יש היום מודעות
לביטוח. למכור ביטוח חיים לפני יותר מ-40
שנה, כשהייתי בן שש-עשרה וחצי, כשהייתי
מנסה למכור ביטוחי חיים אנשים היו אומרים לי
'אחריי המבול'. לא הייתה שום מודעות לחשיבות
הביטוח. חצי מהאנשים היו די מקובעים וקצת
מיושנים וחששו מעין הרע, שאם יקנו ביטוח חיים
- הם ימותו, ואם יקנו ביטוח תאונות אישיות הם
ייפצעו. לפני כשלושים שנה התחלתי למכור
ביטוח סיעודי ואף אחד לא ידע מה זה. גם ביטוח
בריאות איש לא הבין אז. זה לא עניין של מעמד
סוציו אקונומי זה או אחר. זו הייתה אז התפיסה.
החצי השני היו מזלזלים. היית צריך למצוא אדם
מאוד חכם ומאוד מבוסס ולהיות סוכן מאוד
מוכשר כדי לשכנע אותו לרכוש ביטוח חיים.
היום זה הרבה יותר קל. אתה בא ללקוח שיש לו
שני ילדים ומציע לו ביטוח ריסק של שני מיליון
שקלים ולרוב, הוא יבין. יכול להיות שהוא יסרב
בגלל שזה יקר לו מדי, או ירצה להתמקח על
גובה הפרמיה, ואולי יש לו חסכוניות אחרים, אבל
הוא לא יזלזל. אם הוא יבטל אותך הוא כנראה
לא חכם", אומר פסטרנק.

"יש היום הרבה יותר כסף בענף הביטוח: גם
הפנסיוני וגם הפרטי, פרמיה, עמלה... הכל ביחד
שווה הרבה יותר ממה שהיה פעם פר לקוח. יש
סוכנים שאומרים שהם לא גומרים את החודש.
אבל אני מכיר רופאים פרטיים שלא גומרים את
החודש. יש נהגים שלא גומרים את החודש. חלק
מהאשם תלוי בחלק מהמקרים בסוכן עצמו.
לא כולם רוצים לצאת מהמשרד לפגישות של
עסקאות קטנות. אני, בגילי המזדקן ובמצבי
השחוק, אם צריך לנסוע על טוסטוס לבאר שבע
לפוליסה - אסע. אני שומע סוכנים שאומרים
'בשביל מאה שקל לא אסע'. אתה לא תיסע
ואחרים ואני כן ניסע. כך עשיתי את כל הקריירה.
מלירה-לירה בונים שיכון. הרווחתי מביטוחים
של מאה לירות, מאתיים ושלוש מאות. בניתי
את העסק שלי משיווק המוני", הוא משיב ונוכח
במשפט שנהג לומר לו סבו.

"סבי אמר לי: 'יש שני סוגים של עורכי דין. יש
כאלה שאין להם מה לאכול ואחרים שאין להם
זמן לאכול. אני מאחל לך שתהיה מהסוג השני'.
זה התקיים. יש לי ב"ה מה לאכול אבל אין לי
זמן", הוא מסכם.

תלוי, שאין לי בו כל אינטרס למכור או לקנות
אלא פשוט ליעץ", הוא אומר.

איך אתה רואה את עולם הביטוח בכלל וסוכן הביטוח כיום לעומת מה שהיה בתקופתך כנשיא לשכה?

"אין טוב בלי רע ואין רע בלי טוב. יש יתרונות
למצב היום לעומת פעם ויש חסרונות. המחשבות
שעכשיו הכי גרוע ופעם היה טוב אינן נכונות. איך
אני יודע שהן לא נכונות? כי כשבאתי ללשכה
בשנת '92 נברתי בארכיון הלשכה ומצאתי
מכתבים שכתבו נשיאי לשכה לפני. מצאתי
מכתבים משנות ה-50 וה-60 שכתבו לשר
האוצר במכונות כתיבה. לקחתי את המכתבים
האלה והעתיקתי אותם והראיתי לחבריי בלשכה.
שאלתי אותם אם לשלוח את המכתבים או לא.
לא היה להם אפילו מה לתקן. אמרתי להם שזה
מכתב שיצא לפני 30 שנה לשר האוצר ולר"מ
ודבר לא השתנה. אותם דברים מטרידים את
הענף ואת השחקנים מאז ועד היום. הטכנולוגיה
השתנתה, לא היו אז אינטרנט ומיילים אלא
טלפונים ופקסים, ושיחות ועידה הייתי עושה
עם שני קווי טלפון. אבל בסך-הכל, היה אז
יתרון יחסי של יציבות במחירים ופחות תחרות,
כי לא היה מידע. היום אנחנו מוצפים במידע
ויכולת השוואה והיתרון הטכנולוגי הזה, מבחינת
הסוכנים, יכול להיות ליתרון", הוא משיב.

"אם אקנה ביטוח חיים - אמות"

"מצד שני", הוא מסביר, "הפרמיה שיש בחסכון
הפנסיוני, בסכום מטרף של טריליון וחצי שקל -
מספר שאין כל יכולת להבין אותו - זה לא היה
פעם. פעם, סוכני ביטוח מכרו רק ביטוח מנהלים.
לא היו לסוכנים אפשרויות לטפל בקופות גמל,
לא קרנות השתלמות, לא תכניות פנסיה ולא היה
חוק ביטוח חובה, פנסיה חובה ולא פנסיה חובה
לעצמאים. גם יעוץ פנסיוני שאפשר לתת ולגבות
בעבורו שכר טרחה - לא היה. פעם היו סוכנים
בלי רישיון והיום אין. פעם היה קל להיכנס
לתחום והיום קשה. הסוכנים היום הרבה יותר
משכילים, מלומדים וטכנולוגיים, והלקוחות

היו זהים, ורק 10% שונים. הוספתי את כל
הסעיפים השונים מכל התקנונים וצרפתי את
כולם לפוליסה שלי וכך בניתי פוליסה הכוללת
את כל הסעיפים של כל הקופות. צרפתי מבטח
משנה מחו"ל וחברת הפניקס נתנה גב כלכלי,
וכך יצא הביטוח המשלים הפרטי הראשון. כל
לקוח שהיה חותם אצלי, היינו מתקשרים לקופת
החולים שלו ומבקשים לבטל ללקוח את הביטוח
המשלים. אבל הקופה לא ויתרה. הרופא היה
מתקשר אישית לכל מבטוח ומנסה לשכנע
אותו להישאר בביטוח של הקופה וכך חלק היו
מבטלים את הביטוח שלנו. אחרי שנה מכרתי את
החברה בסכום מכובד מאוד".

לפני כ-9 שנים הקים פסטרנק עם שותפו יואב
להמן את שכל - שיפור כלכלי לצרכן. שכל היא
חברה כלכלית, המסייעת ללקוחותיה בחיסכון
בהוצאות שוטפות כגון בנקאות, תקשורת
וביטוחים. יפה וקסמן, לשעבר ראש תחום
משכנתאות בבנק אוצר החייל, מונתה למנכ"לית
ושותפה בכירה. מאז הקמתה, גייסה שכל את כל
הארגונים הגדולים במדינה הכוללים מאות אלפי
עובדים, בהם עובדי חברת החשמל, עובדי מדינה,
עובדי טבע, חברי הסתדרות המורים ועוד.

תמורות רבות עוברות על עולם הביטוח.
העתיד, לדברי פסטרנק, טמון ביעוץ הפנסיוני
ובאלמנטרי, עם מתן דגש על אלמנטרי מורכב
בעסקים וביטוחים בסיכונים מיוחדים.

"בתחום האלמנטרי המורכב בעסקים
והסיכונים המיוחדים אין תחליף לליווי המקצועי
של סוכן ביטוח מיומן. אין היום שום עסק שלא
מטפל בביטוחים אלה בליווי צמוד של סוכן
ביטוח מקצועי", הוא אומר.

"השוק הפנסיוני מגלגל 1,500 מיליארד
שקלים ובכל חודש נכנסים כ-4 מיליארד שקלים
נוספים לשוק הפנסיה וקופות הגמל. אלה
סכומים דמיוניים שמצריכים הקמת מערכות.
אנשים לא יוכלו להסתדר בלי יעוץ פנסיוני. אני
חושב שאפילו מנהל קרן פנסיה לא יידע ליעוץ
לעצמו על פנסיה. אפילו אני, שמבין דבר או
שניים בתחום, לוקח יעוץ פנסיוני חיצוני, חבר
שלי. כמו שרופא לא מנתח את עצמו, גם אני
לא מיעוץ לעצמי. זה העתיד של המקצוע. סוכן
ביטוח יצטרך לתת יעוץ פנסיוני. לצעירים, היעוץ
הפנסיוני הוא מינימלי, אבל בכל תחנה בחיים
מצבו של האדם משתנה, הצרכים הכספיים שלו
משתנים והוא יצטרך יעוץ מקצועי. זה עולם
ומלואו. אחת לחמש שנים מינימום חייבים יעוץ
פנסיוני אבל בוודאי מגיל 50 פלוס, כשמתקרבים
לפרישה. אני רוצה לספק ללקוחות יעוץ בלתי

2018



שלמה Sixt, רשת מוסכים ושירותי דרך
מודה לסוכניה על עוד שנה נפלאה
ומתחייבת להמשיך ולפנק אותם

**בשירות גורמה, בדגש על רווחיות
ושותפות עסקית מנצחת**

שלמה SIXT 
רשת מוסכים ושירותי דרך

6448* 
www.shlomo.co.il

**אם אתה לא איתנו
זה הזמן לבחור נכון!**

תאונות מנופיים - לא מה שחשבתם

בדיקה קפדנית מגלה כי בניגוד למקובל לחשוב, בישראל אין ריבוי של תאונות מנופיים ועגורונים | עם זאת, חלוקת האחריות בין גורמי סיכון שונים תפזר טוב יותר את הסדרי הפיצויים

ומנופיים ניידיים. מתוך אלה, רק 11 עגורנים ניוזקו (לכל התקופה הנבחנת). בהנחה כי מספר העגורנים הפעילים בשנת 2017 דומה למספרם בכל שנה בין השנים 2010-2016, הרי שממוצע אחוז התאונות השנתי בעגורנים מתוך סך העגורנים הפעילים עומד על כ-0.12% בלבד: $0.12\% = 100 * \frac{11}{1,275} / \frac{7}{11}$. אחוז התאונות הנמוך, כפי שעולה מתוך הנתונים שלעיל, עומד בסתירה גמורה לתחושה הרווחת בציבור ובקרב אנשי הביטוח. בהתאם לנתוני הנזקים הנ"ל ובהתחשב בעלות ממוצעת של עגורן (ערך כחדש לצורכי ביטוח וערך שוק לצורך תשלום נזקים) ותעריף ממוצע בשוק הביטוח, אפשר להראות כי ביטוח הרכוש של עגורנים (במסגרת ענף צמ"ה) הוא

בתנאים ובהגבלות שונות. האמנם חלה החמרה בשנים האחרונות בנזקי עגורנים ומנופיים או שהרעש התקשורתי שנוצר סביב מקרים בודדים גורם לתחושה זו? לשם בדיקת הטענה, נבחנו על ידינו נתונים של משרד העבודה והרווחה על אודות נפילה, התמוטטות או קריסה של עגורנים באתרי בניה שונים, לתקופה שבין השנים 2010-2016 (7 שנים). מתוך הנתונים עולה כי בסוף מארס 2017 היו באתרי בניה בארץ כ-1,275 עגורנים פעילים.

ביטוחי רכוש (צמ"ה)

נתוני מנהל הבטיחות נכון ליוני 2017 מראים כי בין השנים 2010-2016, התרחשו 17 אירועים בלבד של נפילה/התמוטטות/קריסה של עגורנים

בשנה האחרונה היינו עדים לכמה תאונות מתוקשרות שבהן היו מעורבים מנופיים ועגורנים. לצפייה באירועים בזמן אמת ומייד לאחר התרחשותם ברשתות החברתיות ובאתרי החדשות השונים השפעה רבה על תפישת הציבור - ובכללו על ענף הביטוח על כלל רבדיו - את הסיכונים הכרוכים בביטוח מנופיים ועגורנים. מראה עגורן צריח מתמוטט על מכונית ומבנים, או משאית-מנוף המתנגשת בעוצמה רבה בגשר ומפילה אותו, כפי שארע לא אחת בשנה החולפת, היווה גורם מעצים לתחושת הסיכון, הרבה מעבר לסיכון האמיתי הטמון בכך. ישנם אף מבטחים בודדים שתרגמו את החשש הבלתי מוצדק להחמרה בדרישות החיתום,

גורמי סיכון אנושיים ותחומי אחריותם

- ביטוח "עבודות קבלניות" להקמת העגורן (סיכוי רכוש, צד ג' וחבות מעבידים).
- ביטוח אחריות מוצר ואחריות מקצועית בגין רשלנות בשלב ההרכבה.
- ביטוח העגורן בביטוח צמ"ה.

הבודק המוסמך: כל עגורן לפני הפעלתו חייב בבדיקה (תסקיר) של בודק מוסמך מטעם משרד העבודה, המאשרת את תקינותו. הבודק המוסמך הינו מהנדס/הנדסאי מכונות בהכשרתו. התרשלות בבדיקת הבודק המוסמך שבעקבותיה קרס עגורן יכולה להוות עילה לתביעה נגד הבודק המוסמך. הביטוח הרלוונטי הינו "אחריות מקצועית" של הבודק המוסמך.

מעבדת בדיקות: עגורנים שגילם מעל 10 שנים חייבים בבדיקה לאיתור וזיהוי סדקים. ישנן מעבדות שונות המקיימות בדיקות אלו. התרשלות באחת מבדיקות אלה שבעקבותיה קרס עגורן, יכולה להוות עילה לתביעה נגד מעבדת הבדיקות. הביטוח הרלוונטי הינו "אחריות מקצועית" של המעבדה.

שוכר: בד"כ מדובר בקבלן מצצע. ביטוחי השוכר הרלוונטיים הינם: ביטוח "עבודות קבלניות" של מיזם הבניה המוקם. הביטוח אמנם אינו כולל ביטוח של העגורן עצמו, אך כולל ביטוחי חבויות: צד שלישי - נזקי גוף ו/או רכוש. חבות מעבידים למפעיל העגורן או עובדים אחרים.

היצרן/היבואן: האחריות יכולה להיות בהקשר לפגמים אינהרנטיים במבנה העגורן ו/או במכלולים שונים, היכולים לפגוע ביציבותו ו/או בהוראות שימוש לא מדויקות אשר קיים לגביהן חשש שגרמו לנזקים. אמנם לא נהוג לקבל ביטוח מהיצרן/יבואן, אך ברור שהוא מחזיק בביטוח "חבות המוצר", שיופעל בעת תביעה נזיקית.

המשכיר: ברובם המוחלט של המקרים, המשכיר אחראי על מסירת העגורן לשוכר באתר הבניה כשהוא מורכב, תקין, לאחר בדיקת בודק מוסמך ומוכן לשימוש. לכן, ביטוחי המשכיר הרלוונטיים הינם:



מנסיוני וכן לאחר בדיקה עם חתמים בכירים בענף הביטוח, עולה תמונה הרבה יותר רגועה גם באשר לנזקי החבויות הקשורים למנופים מאשר העיסוק התקשורתי סביב נושא זה

המשכיר, יועץ הקרקע והבודק המוסמך. לכל אחד מגורמים אלה תחומי אחריות משלו (ראו מסגרת).

התייחסות לסיכון זה כאל מכלול בהיבט של שוק הביטוח כולו ומתן מענה ביטוחי נאות לכל אחד מהמעורבים הפוטנציאליים כמפורט במסגרת, תייצר ניהול סיכון נכון ופרמיות מצרפיות מספקות דיין, שתאפשרנה להתמודד עם אירועי נזק בתחום זה. אם אכן עובדי ענף הביטוח (סוכני ביטוח, יועצי ביטוח, מבטחים) ישכילו להציע מגוון ביטוחים רחב ללא חשש, הרי שלמרות הפוטנציאל הכספי הגבוה שיש לנזקים בעת קריסת מנוף/עגורן - שכחותם הנמוכה וחלוקת הסיכון בין המבטחים השונים של הישויות מאזנות את השפעתן הכללית על המבטחים ומייצרות מצב הרבה יותר נכון, המאפשר להפיג את החשש הלא מוצדק בביטוח עגורנים ומנופים.

הכותב הינו ממשרד בן-נון יועצים, ניהול סיכונים וייעוץ ביטוח

דומים לאלו של ביטוח ציוד צמ"ה אחר. למרות האמור לעיל, בשל גודל שוק קטן מאוד של עגורנים ומנופים בישראל (באופן יחסי לגודלם של שאר ענפי רכוש וכלי רכב), ברור שאם מבטח יספוג באופן מלא עלות של קריסת עגורן או מנוף (נזק לעגורן/מנוף עצמו) ובעקבותיהם גם נזקי צד ג' רכוש וגוף, יכול למצוא את עצמו בעלויות מצטברות של מיליוני שקלים, שעלויות להיות משמעותיות מאוד ביחס לגודלו של ענף ביטוח זה אצלו (פרמיה נצברת).

חלוקת גורמי סיכון בהפעלת עגורנים ומנופים

אם ננתח את הסיכון של שימוש בעגורנים ומנופים מתוך ראייה רחבה יותר, נראה שאת הסיכונים העיקריים שאליהם הם חשופים אפשר לחלק לכמה מוקדי סיכון אשר להם אחראים גורמים שונים, ואיתם יהיה נכון "לחלק" את הסיכון ולא למהר ולהשית את עלויות הנזקים על בעלי המנוף/עגורן ומבטחיו. לדוגמה, אם נבחן את גורמי הסיכון "האנושיים" היכולים להיות מעורבים בנזקים ובחבויות לעגורנים מושכרים, נמצא שמלבד המפעיל ישנם גם גורמים נוספים שיכולים להיות אחראים לכך ובכללם היצרן/היבואן,

ריווחי מאוד ומייצר יחס תביעות לפרמיה של לא יותר מ-10% (וגם זה על הצד המחמיר).

ביטוחי חבויות

שלא כמו בביטוחי רכוש, לגבי ביטוחי החבויות הקשורים בכך אין לנו נתונים ברורים ברמת הענף.

לגבי פגיעות גוף, מנתוני משרד העבודה עולה כי בתקופה הנדונה, ב-14 מתוך 17 אירועים לא היו נפגעים כלל (82%); בשני מקרים נהרג מפעיל העגורן (12%) ובאירוע אחד עובד נפצע קל (6%). אמנם, אין לנו יכולת לדעת מה הייתה העלות הכספית בגין פגיעות הגוף הללו, אך ברור כי מספרם קטן.

גם לגבי נזקי רכוש לצדדים שלישיים, לרבות נזקים תוצאתיים עקב כך - אין לנו נתונים ברורים ברמת הענף.

עם זאת, מנסיוני וכן לאחר בדיקה עם חתמים בכירים בענף הביטוח, עולה תמונה הרבה יותר רגועה גם באשר לנזקי החבויות הקשורים למנופים מאשר העיסוק התקשורתי סביב נושא זה. גם המידע שנצבר אצל מבטחי המשנה בהקשר לסיכונים הכרוכים בעגורנים אינו מצביע על תופעה חריגה של סיכון, ורמת התערף (המשקף את רמת הסיכון) היא בסדרי גודל



עו"ד ארז קדם

מקצוענות בעידן החדש

בעידן של שינויים תמידיים, הן בתנאי הפוליסות והן בעסקי המבוטחים, חשובה יותר מאי פעם התאמת תנאי הפוליסה וחריגיה לכל מבוטח



חריג זה בטרם ירבו דחיות התביעות על-ידי המבטחות השונות.

בפוליסת "עבודות קבלניות" ביט 2016 של כלל, הוסרה ממפרט הפוליסה הדרישה לסקר הנדסי לצורך הרחבת הפוליסה לכיסוי "רעד והחלשת משען" בפרק צד ג'. הדרישה כאמור אמנם הוסרה, אך שימו לב כי דרשו זאת בדפי הרשימה.

בפוליסה "עבודות קבלניות" של "מגדל", נדרשת שמירה לצורך כיסוי פריצה ונזק בזדון. אם אין שמירה - לא יהא כיסוי לפריצה - ובצדק, אך גם לא יהיה כיסוי לנזק בזדון!

בעידן של שינויים תכופים ומהירים - שינוי תנאי הביטוח, הוספת תנאים וחריגים לדפי הרשימה ועוד - עלינו להיות ערניים תמידית, לקרוא את תנאי הכיסוי טרם עריכת הפוליסות ולהתאימם ללקוחות, אשר גם הם מצדם מרחיבים פעילות וממזגים פעילויות חדשות. לדוגמה, לקוח נוסף שלי הוסיף פעילות למסגררייה שלו - תיקון שואבי אבק, מפעל אשר אורז ממתקים הוסיף פעילות נדל"ן. בלי בחינת עסקי הלקוחות שלנו לא נוכל להציע להם מענה מקצועי נכון.

לרוב, הלקוחות אינם מבינים בעניינים אלה ולכן על כולנו לתת להם מענה ביטוחי הולם כל הזמן. זהו העידן המהיר והחדש.

נוסף על כך, ובלי להקל ראש, בכל יום עלינו להשקיע בלמידה. מי שלא יעשה כן ישקע בבינוניות, יאבד לקוחות או חלילה יחשוף את עצמו לתביעות רשלנות מקצועית ואף יאבד את פרנסתו.

אני קורא לסוכני הביטוח וליועצים להיות מקצוענים כפי שלקוחותינו מצפים מאתנו להיות.

הכותב הינו יועץ ביטוח, הבעלים של קדם יועצים לניהול סיכונים בביטוח ובעלים של האקדמיה הפרטית לביטוח, מנטור ומרצה מוביל בתחומי.

מאמר זה אינו בא להחליף ייעוץ משפטי או ביטוחי כלשהו

המבטחת משתדלת שלא לדחות תביעה אלא במקרים מסוימים לנסות ולסייע, אך יש לתת למבטחות לפעמים כלים למה לא לדחות. מלבד העובדה שצינתי כי אין כל צורך לרכוש את כל הביטוחים למבוטח, חשוב להקפיד ללמוד מחדש את תנאי הפוליסה ואת תביעות הביטוח, ולערוך מפרטי ביטוח רחבים ככל שאפשר, בדגש על למידה.

הרחבת התמוטטות מבנים - חיונית

לפני כשלוש שנים קרסה תקרה של אולם שמחות בשל מערכות תאורה והגברה כבדות מדי שנתלו עליה. למרבה המזל, בתאונה לא היו נפגעי גוף אלא נזקי רכוש בלבד. בזכות הרחבת התמוטטות מבנים שדאגתי להוסיף למפרט הביטוח, שילמה המבטחת את התביעה במלואה. בתנאי הפוליסה החדשים "ביט" משנת 2016, הרחיבה "כלל" חברה לביטוח מיוזמתה ובאופן אוטומטי את הכיסוי כך שיכלול גם מקרה של התמוטטות מבנים - דבר מבורך בפני עצמו. ההרחבה מכסה: "שקיעה/קריסה/התמוטטות מבנים מסיביים שנגרמו מסיבה שאינה נכללת בסיכונים המבוטחים בפרק ביטוח הרכוש, ובלבד שסיבה זו אינה נכללת בסייגים".

יש לשים לב כי הרחבה זו היא על סך ארבעה מיליון שקלים וישנם מקרים שבהם המבוטחים זקוקים להרחבה מעבר לכך - וגם אותה אפשר לרכוש מהמבטחת.

לאחרונה נוסף חריג "רשלנות רבתי" לפוליסות השונות. במקרה נשוא תביעה זו, וככל שחריג זה היה תקף, המבטחות היו מנסות לדחות את התביעה ולא היו משלמות בשל פירוש מונח "רשלנות רבתי" של חוסר אכפתיות, חוסר הזירות וכיוצא-בזה. לפיכך יש להסיר חריג זה. המלצתי היא כי תדרשו מהמבטחת להסיר

בעידן שבו המפקחת מכבידה ברגולציה, החליפו חברות הביטוח את תנאי הביטוח אשר ניסחו לפני כן בקפידה. סעיפי הביטוח בהסכמים הופכים להיות מוקפדים יותר; דחיות תביעות הביטוח הפכו מתוחכמות יותר ונראה כי אין מנוס אלא לבחור להיות נותן שירות מומחה - בין אם כסוכן ובין אם כיועץ.

איני סבור שיש צורך לרכוש כמות אינסופית של פוליסות כדי להבטיח את קבלת התביעה. צריך לבחון את חשיפת הלקוח בצורה מקצועית ולהקפיד לבחון בתשומת לב רבה את תנאי הפוליסה ודפי הרשימות.

כדי לעשות זאת היטב, בזמן הפגישה עם הלקוח עליכם לראיין אותו, להקשיב לו ולאחר מכן לבחון בחריגי הפוליסה אם אין חריג כשלהו אשר מעמיד את הלקוח בחשיפה ואם קיים חריג כזה - לנסות לרכוש אותו.

אחד מלקוחותיי מייצר ברזים בשיבוץ אבנים יקרות. אבנים יקרות הן חריג בפוליסה ועל כן ביטלתי את החריג בתמורה לפרמיה נוספת. כך הענקתי ללקוח פוליסה רחבה ונכונה.

לקוח אחר מבצע פיקוח צמוד. ערכתי לו מפרט ביטוח והסרתי את החריג 'פיקוח צמוד'.

לפי כשלוש שנים הוצף חניון של מבוטח שלי ומשאבות החניון נשרפו ונשברו. המבטחת דחתה את התביעה בטענה שהלקוח לא רכש כיסוי לשבר מכני ועל כן אין כיסוי. לאחר שכל נסיונותינו להסביר כי מדובר בנזק טבע עלו בתוהו, הוחלט להגיש תביעה. עו"ד שניאורסון, אשר ייצג את הלקוח, הצליח בעזרת מומחים מטעמו לשכנע את בית המשפט כי אכן מדובר בנזקי טבע - וזכה בתביעה.

מדוע חברות הביטוח דוחות תביעות? כי הן יכולות.

מדוע הן גוררות את הלקוחות לבית המשפט? כי הן יכולות.

בפוליסות שמנוסחות בצורה מקצועית,



נבחרת המוצרים מבית TOP BUSINESS

ממשיכים לחדש עבורכם

לפרטים מלאים פנו למחוזות



מנורה מבטחים ביטוח בע"מ

תמ"א 38 ופינוי בינוי: ליווי מקצועי נכון הוא סוד ההצלחה

קיימים עשרות גורמי סיכון שעלולים לסכל מיזם התחדשות עירונית | מינוי אנשי מקצוע נכונים יסייע בגידור הסיכונים בעבור בעלי הדירות במיזם



תמ"א 38 ופינוי בינוי מכילים סיכונים לא מבוטלים בעבור בעלי הדירות, כמה מהם מסוכנים באופן חסר פרופורציה. אמנם, את רוב הסיכונים אפשר לגדר, אך השוק עדיין אינו שקוף דיו, וקיים שוני גדול בהיקף ובטיב הבטוחות המיושמות ע"י אנשי המקצוע.

במיזמים מסוג "התחדשות עירונית", בעלי הדירות מוכרים את זכויותיהם בתמורה לשירותי בניה שאותם מעניק היזם או הקבלן הנבחר. מדובר בעסקת קומביניציה לכל דבר. בעלי הדירות נוטלים לעצמם אמנם חלק מהסיכון היזמי, אך בפועל מדובר בעסקאות נטו בעבור בעלי הדירות המבקשים לגדר את עצמם בפני כל סיטואציה שבה ידרשו להכניס את היד לכיס. סף הכניסה הנמוך לתחום, בצירוף דהירת מחירי הדירור בעשור האחרון, הולידו דור שלם של יזמים צעירים, חסרי ניסיון, מלאים באופטימיות ובעלי אופי הרפתקני. כבר כיום אנו רואים מספר לא מבוטל של מיזמים העומדים בשלבי ביצוע. את אלו שנתקעו בשלבי תכנון ורישוי - כבר הפסקנו לספור.

חילקנו למענם את הסיכונים לכמה קבוצות:

- **סיכונים סטטוטוריים:** שינוי תב"ע והנחיות במסגרת ועדה מחוזית - הפחתה של סל הזכויות הנתון.
- **סיכונים בשלב ההתמחרות:** בחירה נכונה של יזם, מו"מ ממצה בנושאים מסחריים, השגת בטוחות ראויות.
- **סיכונים משפטיים:** הטמעת התנאים המסחריים ו"סגירת פרצות".
- **סיכונים תכנוניים:** קבלת היתר בניה בזמן סביר ואשר תואם תכנית עסקית.
- **סיכונים פיננסיים:** איתנות פיננסית של יזם, רווחיות המיזם, עמידה בתקציב, יעדי מכירה.
- **סיכונים ביצועיים:** בצ"מים, שינוי תכנון, יעדי ביצוע.

לביצוע המיזם בפוליסה מסוג "ביטוח עבודות קבלניות" ("כל הסיכונים קבלניים"). זאת, כנגד כל נזק וכל אבדן בעבודות המיזם ולכל תקופת הביצוע.

- יש להאריך את הפוליסה לתקופת התחזוקה שלא קטנה מ-24 חודשים מהשלמת המיזם.
- יש לוודא שהכיסוי תקף גם לכל נזק שהתגלה בתקופה זו.
- יש לכלול סעיף "ביטוח חסר" ולפיו ייחשב

ביטוח ותמ"א 38

אף שעורכי הדין לא אוהבים להתעסק עם פוליסת הביטוח, מדובר באחת הבטוחות החשובות בעבור בעלי הדירות הקיימים במיזם. הדגש חשוב ביותר הוא לדרוש כי הניתוח הביטוחי יתבצע בעזרת מומחה מטעם הדיירים.

כמה דגשים בנושא פוליסת הביטוח:

- יש לוודא שבטוחו במלוא ערכם המבנה, החומרים, הציוד והמתקנים המשמשים

טיפ!

| רוני קרמר, יעוץ אסטרטגי, אימון,
ליווי אישי ומגשר |

מכירות בסוכנות ביטוח - משרד מוכר

רבים מסוכני הביטוח מספרים לי שניסו ללמד את הרפרנטיות במשרד להרתם למאמץ המכירות, אולם הדבר לא צלח והם התייאשו. התלונה השכיחה מתייחסת לסירובן של הרפרנטיות להתמקד במכירות בטענה שמשימה זו אינה כלולה בהגדרת התפקיד שלהן וממילא אין להן זמן להתעסק במכירות. הטעות הנפוצה היא לדרוש ולצפות מבעלת מקצוע מכובד לשנות את הגדרת התפקיד שלה, לצאת מתוך המהלך הטבעי והשגרתי של עבודתה ולחבוש את כובע אשת המכירות, שגם לגבי אימוץ תדמיתו תיתכן בעיה.

טיפים:

- יש להציג בפני הרפרנטית את המהלך כשירות הכרחי הנובע מתוך הצורך למלא אחר אחריותו המקצועית של סוכן הביטוח.
- יש לדרוש מהרפרנטית שתציע ללקוח פגישת יעוץ עם סוכן הביטוח, פגישה הכרחית לבחינת כפל ביטוחים ופוליסות יקרות.
- על מנת להקל על הרפרנטית ה את המשימה, כדי שלא תחוש עומס בלתי סביר ועל מנת לייצר מעקב ביצוע יש להגדיר לרפרנטית יעד משימה יומי ולא אתגרי.
- המיקוד הוא לא במכירות אלא במילוי אחר משימה שגרתית של תאום פגישה. במהלך יום עבודה שלם יש לצפות שתציע רק ל-3 לקוחות פגישה עם סוכן. סטטיסטית תקבל הסכמה אחת לפחות מידי יום. מכאן המכירות רק יאמירו.

מעלה. יש לכלול כאן פרק המכסה נזק לרכוש צד ג' כתוצאה משימוש בכלי רכב, ציוד הנדסי וכל כלי נע או ממונע אחר.

■ במיזמים של חזוקה כדאי לכלול סעיף הרחבת השיפוי לטובת הדיירים במקרה של נזק לצד ג', ביטוח רכוש, לרבות רכוש משותף, המבנה, החומרים, הציוד, המתקנים ונזק מתכנון לקוי. שמות הדיירים חייבים להיכלל בפוליסה כמוטבים כדי לשמור על זכויותיהם.

קצה הקרחון

טעמנו קצת מסוגיה חינוכית המקבלת חשיבות פחותה בקרב בעלי הדירות. אך למעשה, ישנו סט שלם של בטוחות, ביניהן ערבויות בנקאיות, וזאת כדי לרכוש לכם שקט ובטחון. עצתנו בעבור אותם בעלי דירות היא למנות אנשי מקצוע אשר ילוו אתכם בתהליך, החל מניתוח המיזם ברמה התכנונית והכלכלית, דרך יצירת פניה נכונה ליזמים/קבלנים, ניתוח ההצעות ופרופיל היזמים, ניהול מ"מ ובחירת יזם, ועד שלבי הבקרה בשלב התכנון, הרישוי, הביצוע והמסירה.

הכותב הוא ממיסדי אפיקים 38, המפקחת ומנהלת פרויקטים מסוג התחדשות עירונית מטעם בעלי הדירות.

טיפ!

| אינג' עופר בן-נון, בן-נון יועצים,
ניהול סיכונים ויעוץ ביטוח |

לא להתפתות לקבוע סכומי ביטוח לרכוש

למרות לחץ מבוטח על סוכן הביטוח בסיוע לקביעת סכומי הביטוח לנדל"ן ו/או ציוד, יש להמנע מכך בכל מחיר.

יודגש כי:

1. סוכן ביטוח אינו תחליף לסוקר/ מעריך.
2. באירוע בו סכומי הביטוח ימצאו לא הולמים - הסוכן חשוף לתביעת נזיקין.
3. ספק גדול האם פוליסת אחריות המקצועית של הסוכן מכסה תביעה מסוג זו.

ככזה רק אם סכום הביטוח בפועל יהיה קטן מ-90% מהערך שבו הרכוש היה אמור להיות מבוטח.

- יש להרחיב את הביטוח לכיסוי פינוי הריסות ויישור קרקע.
- יש לכלול כיסוי לנזק עקיף בגין מקרה הביטוח הנובע מעבודה לקויה ו/או חומרים לקויים ו/או תכנון לקוי.
- כיסוי לנזק ישיר: יש להגדיר גבולות לפי תקציב המיזם. גם כאן יש חשיבות רבה לבדיקות כלכליות שמבוצעות מטעם הדיירים. זו הצלבה מעולה עם התנאים שהיזם מספק לביטוח.
- יש לוודא כי ייכלל כיסוי בגין נזק לרכוש סמוך שעליו עובדים ושייך לאחד מיחיד המבוטחים - גם כאן יש להגדיר סכומים, אך מומלץ שלא יהיו נמוכים מ-4 מיליון שקלים.
- יש להרחיב את הפוליסה לכיסוי פריצה, גניבה ונזק בזדון.
- יש לוודא כי ייכלל פרק אחריות כלפי צד ג' לגבי נזקי גוף ו/או רכוש לכל מקרה ולתקופת הביטוח, ושנגרמו בתקופת ביצוע העבודות ו/או בתקופת התחזוקה כפי שהומלצה לעיל. כדאי שהסכום לא יפחת מ-20 מיליון שקלים. חשוב שביטוח צד ג' יהיה כפוף לסעיף אחריות צולבת/משולבת על פיו יחול הכיסוי על כל אחד מיחיד המבוטח בנפרד, כאילו הוצאה פוליסה על שמו כשהיא נפרדת ואינה תלויה בקיומם של המבוטחים האחרים. כדאי לבטל חריג תביעות שיבוש מהמוסד לביטוח לאומי. יש לכלול כאן גם נזקים ישירים שייגרמו לכבלים ומתקנים תת קרקעיים.
- יש לכלול פרק אחריות מעבידים וזאת בעבור כל נזק שייגרם לעובדים שהיזם מעסיק בצורה ישירה או עקיפה. מומלץ שהסכום לא יפחת מ-20 מיליון שקלים.
- מומלץ לדרוש מהיזם לכלול בהסכמים שלו או של הקבלן עם האדריכל ויועצי תכנון אחרים את חובתם לבטח את עצמם בפוליסת אחריות מקצועית במטרה לכסות נזקים מתכנון לקוי שהפוליסה של היזם אינה מכסה.
- יש לוודא ביטוח חבות מוצר בשל היות המוצרים המרכיבים את המיזם לקויים. הכללת הסעיף הזה בפוליסת ביטוח יכולה להיות חלופה לא רעה לערבות בדק למשל.
- ביטוח כל הסיכונים לציוד מכני ולכל ציוד וכלים שהובאו על ידי הקבלן ו/או מי מטעמו ו/או בעבורו לאתר המיזם וזאת להבדיל מחומרים וציוד המובא לאתר ומהווה חלק מהמיזם שמבוטחים בסעיף אחר המוזכר



לא לילד הזה פיללנו

הרפורמה החדשה בנזקי מים התיימרה לחולל שינוי יסודי בנושא אחריות חברות הביטוח לטיפול בנזקי מים | בפועל, מתברר, השינוי קטן למדיי וכלל לא בטוח שלטובה

את דרך השיקום הנכונה כגון: בדיקות לחות, בדיקות נוכחות מזהמים, בדיקות ויזואליות באריחי הריצוף, בדיקות המראות אם רטיבות חדרה לבטון ולברזל הזיון, בדיקות באזורים נסתרים כגון גב ארונות מטבח, ארונות קיר ועוד. גם בסוגיות אלו לא עוסק חוזר השרברבים.

אז האם בכל זאת חוזר השרברבים משנה את המצב הקיים?

כעקרון, השינוי העיקרי אשר קובע חוזר השרברבים הוא מתן האפשרות למבוטח לבחור לו שרברב מתוך רשימת השרברבים שבהסדר שתציג בפניו חברת הביטוח. על פי החוזר, רשימת ההסדר תכיל הן חברות שרברבים אשר מעסיקות לפחות עשרים נותני שירות, הן שרברבים פרטיים. מכאן, שאם נשאל עצמנו מהי מהותו האמתית של השינוי, הרי שההבדל המעשי היחיד הוא



החוזר כלל אינו מתייחס לסוגיה זו ואינו מציע לה פתרון כלשהו.

במקרים רבים, לאחר שאותרה הנזילה תצוץ ההתלבטות מהי דרך התיקון הנכונה לעצור את מקור הנזילה. לדוגמה, אם מדובר בצינור אשר מספק מים ועובר מתחת לרצפת הסלון, הלוּבִי ואשר לצורך תיקונו נדרש לשבור אריחי ריצוף, הרי שמבוטח אשר ער לזכויותיו ידרוש קודם לביצוע התיקון התחייבות של חברת הביטוח או נותן השירות לתיקון הריצוף באריחים זהים לחלוטין ובאופן שלא יהיה אפשר להבחין בתיקון. אם הדבר אינו אפשרי, אזי ידרוש המבוטח, ובצדק רב, התחייבות להחלפת כלל הריצוף באופן שלאחר התיקון יותר משטח הריצוף אחיד, ולא ייפגע מראה הנכס וערכו.

לצערנו, גם נושא זה לא מצא התייחסות כלשהי בחוזר השרברבים.

לאחר שתוקן מקור הנזילה יעלו, כפי שכתבת לעיל, השאלות בדבר אופן שיקום הנזקים הנכון, עלותו ומהות הבדיקות הדרושות על מנת לקבוע

מנסיון אינטנסיבי ורב שנים בייצוג מבוטחים מול חברות ביטוח, כאשר חלק נכבד מהתביעות מתייחס לנזקי מים לסוגיהם, למדנו שאפשר לחלק את מקורות הנזק לשתי סיבות עיקריות: הראשונה, נזקים מוכרים אשר מקורם בנזילה/ הצפה עצמית; השנייה, נזקים הנובעים מעיכובים וחוסר הצלחה באיתור מקור הנזילה כאשר בתקופת "ניסיונות האיתור" ממשיכים להיווצר נזקים.

בסופו של דבר, במרבית התיקים, הדיון המשפטי מול חברת הביטוח מתמקד בסוגיית גובה הנזק, האם ניתן לייבש את המצע שמתחת לריצוף או שנדרש להחליפו, והנזקים הנלווים לעבודות שיקום אלה.

"חוזר השרברבים"

כעולה מדברי ההסבר של משרד המפקחת על הביטוח, תלונות רבות של מבוטחים נוגעות לחוסר שביעות רצונם מאופן הטיפול של חברת הביטוח ונותני השירות מטעמה במקרים של נזילות והצפות.

לכאורה, זהו הבסיס לשינויים שהכניסה המפקחת על הביטוח בנושא נזקי מים: חוזר ביטוח 181-2015 תיקון הוראות החוזר המאוחד - שער 6 חלק 2 - הוראות בענף ביטוח דירה, אשר יחול על כל הפוליסות שנערכו החל מיום 01/09/2017 או על פוליסות ישנות שחודשו החל מיום 01/10/2017 ואשר נקרא בשפת העם "חוזר השרברבים".

מניסיוננו, במקרים רבים, העיכוב או חוסר היכולת של שרברב, אשר מגיע לדירה או בית עסק של מבוטח לזהות ולאתר את מקור הנזילה, נובע מכך שאינו מצויד בצידוד איתור נזילות וממילא גם אינו "מאתר נזילות" בהכשרתו ובעיסוקו.

הזמנת מאתר נזילות לנכס כרוכה כמובן בעלויות אשר לא תמיד נותן השירות או חברת הביטוח ממהרים לממן.

עיון בחוזר השרברבים מעלה כי למעשה



סוכן ביטוח,
הפוך את הפרישה שלך
לאקזיט!



Le Benet | יוא בנעט

אם אתה עומד לפרוש לפנסיה, יש לך הזדמנות מדהימה
להפוך את כל תיקי הלקוחות שלך לכסף גדול.

צ'ורייטס

סוכנויות לביטוח בע"מ
מקבוצת הראל ביטוח ופיננסים

רוצה לשמוע איך? דבר איתי:
050-5303611 | שי שפיר

אינ!

| עו"ד ארז קדם,
יועץ ניהול סיכונים בביטוח |

פוליסת שבר מכני

דרשו הרחבה של שינויים ותוספות על פי דרישות רשויות כמו בפוליסת "האש". לאחר נזק טוטאלי לצילר, המבוטח הזמין צילר חדש. בטווח הזמן בין ההזמנה בפועל לבין הגעת הצילר לנמל שונו התקנות לגבי הצילר ומשך, סירבו בנמל לשחרר את הצילר בטענה כי הדגם אינו תואם את התקן החדש. המבוטח נאלץ להחזיר את הצילר ולהחליפו. המבטחת טענה כי הפרש בתשלום בין הצילר שהוזמן לבין הצילר החדש אינו בר כיסוי במקרה שבו משתנות התקנות. לפיכך, יש להרחיב את הפוליסה כך שתכלול שינוי ותוספת על פי דרישת רשויות על מנת שהפרש בין המחירים יבוטח.

פוליסת עבודות קבלניות

להקמת נכסים מניבים יש לרכוש הרחבה לאבדן הכנסות עתידי. כמו-כן, לעבודת תמ"א יש לרכוש ביטוח לאבדן שכ"ד עתידי מעבר למה שהקבלן התחייב חוזית בסעיף האחריות ובלי קשר לביטוח.

יש להרחיב את שם המבוטח בפוליסה לכלול משכירי ציוד למיניהם ולוודא טרם חתימת חוזים מול ספקים אלו את ההתחייבויות החוזיות. יש להתאימן למציאות ההולכת ומשתנה אצל המבטחות.

בפוליסה קיימת הרחבה להוצאות משפטיות להליך פלילי, אך קיים סייג להרחבה להוצאות אלו בעבור קבלנים וקבלני משנה. יש להסיר חריג אבסורדי זה!

החוזר אף מגדיר קנסות בסכומים נמוכים בגין איחור של השרברב בשעת ההגעה. אך מה יקרה כאשר בפניית המבוטח לתיאום הגעת שרברב שבהסדר, יתואם ביקור למועד שהינו יותר מאשר 24 שעות ממועד הפנייה? קשה להאמין, אך חוזר השרברבים כלל אינו עונה על שאלה זו.

אחריות חברת הביטוח

חוזר השרברבים קובע כי: "חברת ביטוח תהיה אחראית על איכות התיקון והשירות שינתנו למבוטח ע"י השרברב שבהסדר".

לכאורה נדמה שמדובר בהטבה עם המבוטח, אולם, לעניות דעתי, אין לכך כל היבט מעשי, שהרי ממילא ניסיונו במשרד מלמד כי במקרים רבים נדרש לנהל הליך משפטי מול חברת ביטוח על מנת למצות את זכויותיו של המבוטח כלפיה. פוליסות לביטוח דירה, עסקים, נכסים וכיוצא בזה מחריגות עבודות קבלניות.

מבוטח אשר חפץ לבצע עבודות בנכס המבוטח, נדרש לרכוש למשך תקופת ביצוע העבודות פוליסת עבודות קבלניות.

האם כאשר מגיע לנכס שרברב שבהסדר ומבצע עבודות בבית המבוטח - קיים כיסוי ביטוחי מלא במסגרת פוליסת ביטוח הנכס? האם אותו שרברב מחזיק בפוליסת אחריות מקצועית? ואם כן, מהן גבולות האחריות בפוליסה זו?

שאלות חשובות אלה, אשר במשך שנים רבות לא זכו להתייחסות של המחוקק והרגולטור, נותרו, לצערנו, ללא מענה גם במסגרת חוזר השרברבים.

לסיכום, גם בעת התגלות נזק מים, יוכל מבוטח אשר בחר באופציה של שרברב הסדר, לבחור על פי ראות עיניו מתוך רשימה - האם יש בכך חידוש? לדעתנו, לא ממש, כאשר גם במצב הקודם יכול היה המבוטח לבחור באפשרות של שרברב פרטי ואז עמדה לרשותו מלוא הרשימה ולא דווקא זאת שגובשה על ידי חברת הביטוח. האם בחירה באפשרות של שרברב הסדר תזיל את הפרמיה ביחס לאפשרות של שרברב פרטי?

בהיעדר התייחסות לכך בחוזר, הרי שהחוזר מאפשר לחברות הביטוח לגרום למבוטחים לעבור לאפשרות של שרברב הסדר ובכך תאלץ חברת הביטוח את המבוטח לבחור מתוך הרשימה שהיא עצמה גיבשה, כאשר באפשרות של שרברב פרטי - פתוחה בפני המבוטח אפשרות הבחירה לא מתוך רשימה סגורה.

אם נשאל עצמנו מהי מהותו האמתית של השינוי, הרי שההבדל המעשי היחיד הוא שבמקום חברות שירות שנקבעו מראש על ידי חברת הביטוח כגון שחר נזקי צנרת, פמי פרימיום, שכל ודומיהן, למבוטח ניתנת היום האפשרות להחליט מי מבין חברות אלה תשלח אליו נציג

שבמקום חברות שירות שנקבעו מראש על ידי חברת הביטוח כגון שחר נזקי צנרת, פמי פרימיום, שכל ודומיהן, למבוטח ניתנת היום האפשרות להחליט מי מבין חברות אלה תשלח אליו נציג, והוא יכול גם לבחור שרברב מתוך שמות נוספים של שרברבים או של עסקי שרברבים אשר להם לפחות עשרים נותני שירותים.

עיון בקפידה בסעיף ההגדרות בחוזר השרברבים מעלה שעל מנת "לזכות" בתואר חברת שרברבים, העסק המדובר לא מחויב להעסיק 20 נותני שירותים, והחוזר מאפשר להם להיות פריילנסרים ולספק שירותים לחברת השרברבים. נשמע לכם מוכר?

אולי כאן המקום לשאול: מהו ומיהו שרברב?

- האם נדרשת הכשרה כלשהי ומיהי?
- האם הוא נדרש להחזיק תעודת הסמכה כלשהי?
- מהו הציוד אשר עליו להחזיק ולהשתמש בו? אין בחקיקה הרלוונטית לדיני ביטוח התייחסות לשאלות אלו ולדאבוננו, גם חוזר השרברבים מתעלם מהן לחלוטין.

לוחות זמנים

לכאורה, חוזר השרברבים מגדיר לוחות זמנים לפיהם על שרברב שבהסדר להגיע אל המבוטח תוך 24 שעות מזמן הפניה, ותוך לא יותר משעתיים מהשעה שנקבעה.



ה-MarketPRO מגיע למכללה

אל תפספסו

זו ההזדמנות שלכם להכיר את המערכת מקרוב
ולהרוויח בגדול!

להכיר את
כלי השיווק
הדיגיטליים

להגדיל
מכירות

להכיר מוצרים
חדשים
הנושקים
לתחום

להגדיל
את סל
המוצרים

להכיר את
כלי הניהול
במערכת

לתקשר
דיגיטלית
עם
הלקוחות

לדעת
להשתמש
במערכת

להשתמש
בדו"חות
המערכת

אנו מזמינים אתכם להצטרף להדרכות שלנו
על המערכת הדיגיטלית המתקדמת - MarketPRO

22/02/2018 | 17:00 | מכללת עדיף

08/03/2018 | 17:00 | מכללת עדיף

13/03/2018 | 10:00 | המכללה לביטוח ופיננסים

22/03/2018 | 17:00 | מכללת עדיף

מהי זירת ה-MarketPro?

MarketPro הינה זירת הפצת מוצרים ושירותים על ידי סוכני ביטוח, הנגישים לבתי אב ולעסקים קטנים ובינוניים. זוהי פלטפורמה דיגיטלית מתקדמת, ראשונה מסוגה בארץ, המאפשרת ניהול שיווק של מוצרים, מכירת מוצרים ומערכת התחשבנות שקופה מול גורם אחד.

להרשמה להדרכה חייגו 03-9076021



ורדה לבקוביץ

פוליסת תאונות אישיות - דווקא כן צריכים



בניגוד למה שנטען פה ושם ברשתות החברתיות, פוליסת תאונות אישיות היא דווקא מוצר טוב וחשוב, שיכול לסייע למבוטח להישאר עם ראשו מעל למים לאחר מקרה פציעה בתאונה

ההגדרה לתאונות אישיות בחברות הביטוח מתחילה במלים: "מקרה אלים בלתי צפוי..." (ההמשך שונה בין החברות). גילוי נאות: בחודש אפריל 2017 מעדתי ונפלת. התוצאה הייתה אומללה: שבר בשלושה מוקדים שונים בכתף וכן ריסוק החלק האחורי של הכתף. מיותר לציין גם את רמת הכאבים, מגבלת התפקוד, מחסור בשינה, פגיעה בחלק מה-ADL, ביטול העצמאות האישית שלי למשך כמה חודשים והעובדה כי אני עדיין בהליך שיקום. עיתונאי מוכר ולרוב מוערך, העלה לפני כחצי שנה לרשת החברתית פייסבוק סרטון תחת הכותרת "דברים שאתם לא צריכים" ובו הוא מבטל את הצורך בפוליסת ביטוח תאונות אישיות וטוען כי היא מיותרת. לצערי, הוא לא דייק במרבית הפרטים שציין הנוגעים לכיסויי הביטוחיים בתאונות אישיות. מגיבים רבים ניסו להעמיד אותו על טעותו וכתבו לו כי הוא טועה ומטעה את הצופים והקוראים. החלטתי אף אני להגיב לדבריו המאוד לא מדויקים ולכותרת חסרת האחריות שבה בחר

("דברים שאתם לא צריכים").

עיתונאי איננו סוכן ביטוח בעל רישיון אשר בודק את צורכי המבוטח ומתאים לו את הכיסוי הנדרש לארגו הכלים שלו.

חשוב לציין: כל החברות מוכרות חבילה דומה בבסיסה אך הכיסויים אינם זהים בין החברות וכפופים לתנאי הפוליסה.

בחלקם קיימים חריגים שונים; בחלק יש הגדרות שונות; בחלק יש אפשרות לרכוש ביטול חריג או תוספת רפואית וזאת באמצעות פרמיה נוספת; בחלק, התביעה נשענת על המוסד לביטוח לאומי ובחלק לא.

כיסויי הביטוח תאונות אישיות הם רבים ומגוונים ומקובצים בחבילה אחת אך מקנים למבוטח את האפשרות לבחור את המסלול המתאים לו כתלות בסכומי הביטוח והפרמיה החודשית. הכיסויים המוצעים הם בתוקף עד גיל 80 בארץ ובח"ל.

נושאים חשובים שעליהם יש לתת את הדעת טרם רכישה (ראה טבלה):
 ■ סכומי הביטוח משתנים על-פי מסלולים שונים

לבחירה.

- התאמת פרמיה על פי בחירת מסלול.
- חידוש סכומי הביטוח לאחר תאונה (תביעה).
- הגדרת נכות ונכות חלקית מתאונה (האם קיימת מעורבות של המוסד לביטוח לאומי או לא קיימת).
- נכות מתאונה באיבר בגוף שאינו מופיע ברשימת הכיסויים.
- שיעור ההשתתפות העצמית בהוצאות ניתוח פלסטי מתאונה.
- פיצוי בגין פגיעה אורתופדית באיברים מוגדרים.
- כיסוי בגין פציעת ספורט בקרב ילדים.
- כיסוי בגין פציעה בעת פעילות ספורט חובבני באגודת ספורט שאינה מקצוענית.
- חריגים.
- כיסויים לילדים (פיצוי עקב היעדרות מבחינת מגן או בגרות).



Digital



לוי יצחק עם הפנים לסוכן הביטוח.
היחידי שמראה את תהליך המעקב הדיגיטלי של הסקר

באתר: www.levi-itzhak.co.il

סקרי דירות

שם המבוטח: חפש

רשימת מבוטחים

שים לב! לצורך צפיה והדפסת הדוחות, יש להתקין את תוכנת הצפיה [\[התקן\]](#)

1 הסקר הוזמן ← בוצע תיאום מועד ← 2 הועבר למשרד ← 3 הוקלד ← 4 נשלח לחברה ולסוכן ← 5

מס סקר	שם המבוטח	סטטוס	הדפסה/צפיה	תמונות
558380	ישראל ישראלי	1		
558334	ישראלה ישראלי	2		
558324	אברהם אבירם	3		
558290	דנה דניאלי	4		
558263	מתי מתיתיהו	5		

← כניסה לסוכנים
 ← הזמנת סקר
 ← רשימת מבוטחים

הכניסה לעמוד זה באמצעות שם משתמש וסיסמה
 אותו ניתן לקבל במייל : seker@levi-itzhak.co.il

”בית לוי יצחק” - דרך בגין 90 ת”א, טל: 03-5619114 רב קווי

חפשו אותנו ב-

levi@levi-itzhak.co.il

שם הכיסוי	הכיסוי	הטבה/הערות
מוות מתאונה	סכום שקבוע מראש ניתן לבחור באחד מ-4 מסלולים	פטור ממס
נכות מתאונה פיזית או נפשית	ישולם על פי אחוזי הנכות שנקבעו, כפוף לתנאי הפוליסה	פטור ממס
שברים	לכל איבר שנשבר יש אחוז שאותו גוזרים מסכום הביטוח	פטור ממס
כוויות	קיים תנאי שהכוויה חייבת להיות מדרגה שניה או שלישית ומעלה בשטח פנים של 4.5% או יותר. כיסוי אשר קשה להבין ממנו מתי תשולם התביעה - נוסחה קשה להבנה וסילוק תביעה	פטור ממס באחת מהחברות מובטח פיצוי בכוויות חום, קור, חומר כימי, חומר ניקוי
סיעוד	בתום 90 ימים, אם עדיין המבוטח מוגבל ועונה להגדרות - יקבל סכום חד פעמי שנקבע מראש ADL	ללא קשר לפוליסות נוספות
פיצוי בגין ימי אשפוז	מהיום השלישי	בדגש מהיום השלישי
אמבולנס	פינוי לבית חולים	ללא תנאי של אשפוז. חוק בריאות ממלכתי
פיזיותרפיה/רפואה משלימה	טיפולים עד הסכום שנקוב בפוליסה לא בכל החברות	לא בכל החברות. קיימת השתתפות עצמית
פיצוי בגין ניתוח פלסטי	בחלק מהחברות קיימת הרחבה לנושא	לא בכל החברות. עד 365 יום מיום התאונה
חריג - ספורט אתגרי, רכב דו-גלגלי, כוחות ביטחון	בחלק מהחברות קיים בפוליסה ובחלק לא	אפשר לבטלם תמורת פרמיה נוספת
אוסטופורוזיס		תמורת תשלום של 50% מהפרמיה אפשר לרכוש כיסוי זה
אחות פרטית	השגחה	מיום שנקבע בתנאי הפוליסה
הוצאות שהייה לבן משפחה	שיפוי	מיום שנקבע בתנאי הפוליסה

לעצמאי זהו פתרון פיננסי מצוין ופטור ממסים. דוגמה בולטת: בצהרון, מטפלת ששברה את אחד מאבריה וגובסה, בעזרת תגמולי הביטוח תוכל לשכור שרותי עזרה והצהרון ימשיך לתפקד עד להסרת הגבס.

ילדים

הכיסוי כולל פגיעה בתאונות דרכים. הפיצוי הוא בגובה 50% עד הגיע המבוטח לגיל 21. הפרמיה מתאימה לכל כיס. ההורים רוכשים את הפרמיה רק כדי לקבל את הפיצוי ולשלם בעבור שמרטף או טיפולי החלמה. בזכות הפיצוי, אין חיסרון כיס. הפיצוי הוא אמצעי פיננסי טוב לשיקום והחלמה.

ילדים במסגרות חינוך

ביטוח תאונות אישיות לתלמיד מקורו בחוק



מכתב ההבהרה שנשלח לח"כית יפעת שאשא ביטון בעניין תאונות אישיות לתלמידים

■ כיסוי טיפול פסיכולוגי בעקבות מוות מתאונה של בן משפחה.

למי מיועדת הפוליסה וכיסוייה?

לכל אחד. כיוון שאין כל יכולת לדעת מראש מתי תתרחש התאונה, ההגדרה מתארת את המקרה כאלים ובלתי צפוי.

עקר/ת הבית

בשל היעדר הכנסות, י/תשמוח לקבל את הכסף ולרכוש שירותי סיוע בעת ההתמודדות עם הפגיעה והמוגבלות.

השכיר

יקבל ימי מחלה מהמעביד, אך כשייסתמו הימים המגיעים לו כחוק, יכסה הפיצוי הבטוחי את יתרת ההכנסה.

העצמאי

חינוך חובה תש"ט 1949 ס' 6(ד1)(1). החוק קובע כי מי שזכאי לחינוך חנים יהיה מבוטח בביטוח תאונות אישיות באמצעות רשות החינוך המקומית שבתחום שיפוטה נמצא מוסד החינוך שבו הוא לומד.

לא מזמן השתתפתי בדיון בכנסת שאותו ניהלה ח"כ יפעת שאשא ביטון, יו"ר הוועדה המיוחדת לזכויות הילד.

נושא הדיון היה אפליית תלמידים חולים במחלות כרוניות בפוליסת ביטוח תאונות אישיות. למשל: 2 תלמידים, האחד בריא והשני חולה במחלה כרונית, יורדים במדרגות ביה"ס, נופלים ונחבלים. על-פי הגדרת הפוליסה, פציעתם עונה להגדרת תאונה אישית ולכן הם יפוצו. לעומת זאת, אם התלמיד החולה במחלה כרונית יקבל התקף בעת ישיבה שגרתית בשיעור, ייפול וייחבל - לא ישולם לו פיצוי היות והכיסוי מכסה פציעה מתאונה ולא ממחלה כרונית.

עו"ד ומגשר שלומי הדר טוען שהחוק אינו מחריג מקרים שבהם התאונה היא תוצאה של מחלה קיימת, ולא מן הנמנע שעניין זה יכול להקים טענות של מי שאמור להיות מבוטח נגד הרשויות. הבעיה היא שבפוליסה אכן מופיע חריג ולפיו הביטוח לא יכסה במקרה שהתאונה היא תוצאה של "מחלה". הפרשנות בעניין זה יכולה להיות רחבה וכך גם הגמישות שעשויה להיות בניתוח הקשר שבין הנזק שארע לבין הסיבה לו. הנטל להוכחת הסיבה לנזק שנגרם יועבר לחברת הביטוח היות והכיסוי נובע רק מתאונה. בפוליסה תאונות אישיות במסגרת חוק חינוך חנים קיים חריג לתאונות דרכים. הכיסוי בתוקף

24 שעות ביממה וחל רק בארץ. כסוכנת ביטוח אני מסבירה למבוטח שהכיסויים במסגרת חוק חינוך חנים ובמסגרת פרטית שונים לחלוטין זה מזה בתנאים ולכן באופן חד משמעי אין כפל ביטוח. לסיכום, אפוא, כסוכנת ביטוח ומנהלת סיכונים, אוכל לומר כי ביטוח תאונות אישיות עשיר בכיסויים:

■ **פרמיה:**

קבועה עד גיל 21. מגיל 21 ומעלה הפרמיה נשאת קבועה אך כפופה לגיל הכניסה ובחירת המסלול. מחירה מתאים לכל כיס. אני מקבילה זאת לקפה ומאפה בחלק מקשת הגילאים.

■ **חריגים:**

מאפשר לבטל חריגים ולקבל כיסוי מתאים. מאפשר לרכוש בתוספת פרמיית כיסוי למאובחנים בבדיחת סידן.

■ **היכן מכוסה:**

בתוקף בארץ ובחו"ל.

■ **חוק בריאות ממלכתי:**

פינוי באמבולנס ממקום האירוע לבית חולים, לא כפוף להתניות החוק. סכום הפינוי עשוי לעבור לעתים את אלף השקלים.

■ **אבדן כושר עבודה:**

לבעלי פוליסות אבדן כושר עבודה עם המתנה של 90 ימים (טרם הרפורמה כמובן), צירפתי מסלול אחד כדי שאם הפציעה קרתה מתאונה ישולם מידית סכום הפיצוי וזאת עד לקבלת תגמולים מפוליסת אבדן כושר עבודה. אם המבוטח יחלים, הוא לא יתבע את כיסוי אבדן כושר עבודה, אך לא יישאר בחיסרון כיס.

■ **ברות ביטוח:**

אנשים חולים שלא קיימת עבורם ברות ביטוח ועומדים בהצהרת הבריאות של ביטוח תאונות - רוכשים את הכיסוי.

לחולי סרטן שעוברים טיפולי כימותרפיה אני ממליצה לרכוש מסלול זעיר, כך שאם יפגעו בבדיחת סידן - יהיו מכוסים.

■ **מס:**

הפיצוי שניתן לעצמאים פטור ממס.

■ **עקרת בית:**

הכיסוי טוב לעקרת בית שהביטוח הלאומי אינו מכיר באירוע התאונה ואינו מסייע.

■ **חיתום מיד:**

ההצטרפות אינה כרוכה בהליך חיתום. ישנן כמה שאלות אשר אם התשובה עליהן שלילית - החיתום יתקבל ואם התשובה היא חיובית - החיתום ידחה. בעניין אוסטאופורוזיס, אפשר לרכוש חיתום בתוספת פרמיה. על המבוטח לחתום על הסעיף הרלוונטי ומרגע זה התקבל לביטוח.

אף שנראה שמדובר בכיסוי פשוט הן בעת ההצטרפות והן בעת ישוב התביעה, מדובר למעשה בתחום מורכב הדורש מימוננות והכרה בפרטים רבים וחשובים. לעיתים יש להסתייע באנשי מקצוע. סוכן ביטוח יסביר למבוטח במעמד המכירה על כל פרק מכיסויי הפוליסה ויעזור לו לממש את זכויותיו ביום התביעה. והעיקר - הבריאות.

הכותבת סוכנת ביטוח, מומחית סיכונים, חברה במועדון MDRT ולשעבר סגנית יו"ר ועדת הבריאות בלשכת סוכני הביטוח

טיוטת הוראת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון (23504-2017) סעיף 1.6' בנושא גילוי ודיווח למבוטח)

הרגולציה היא תוצאה של בחינת תלונות מוצדקות שהופנו לפיקוח. עיבוד התוצאות מתורגם לטייטה ולאחריה החוזר ובו המועד לכניסתו לתוקף. חשוב לציין השינויים שקבע הרגולטור לא תמיד התקבלו באהדה בעיני המבוטחים וטענתם הייתה שנלקחה מהם הזכות הבסיסית, שהיא החירות בבחירה. מעניין מה יגידו הפעם עם קבלת המסרון החודשי שאין אפשרות להסירו. זה לא ניתן לבחירה.

חברות הביטוח מחויבות לשלוח בכל חודש מסרון למבוטח ובו מידע על עלות הביטוח שהוא משלם בגין פוליסת תאונות אישיות. למותר לציין, כי הודעה חודשית כאמור יכולה להטריד כל אחד, קל וחומר לאחר שהמבוטח כבר רכש את הכיסוי לאחר שנבדקו צרכיו ולאחר קבלת הסברים על תנאי הפוליסה, סכומי הביטוח והפרמיה. יתכן שעקב פעילות חודשית חוזרת של שליחת מסרון, יחליט המבוטח לבטל את הכיסוי המהותי לצרכיו מפני שיחשוב שהוא משלם פרמיה גבוהה ואינו מקבל תגמולים.

בית המשפט בשירות המבוטח

פסיקות משפטיות שאפיינו את שנת 2017 בביטוח הכללי מלמדות שבתי המשפט נוטים בדרך-כלל ללכת לטובת המבוטחים ונגד חברות הביטוח | אם המגמה תימשך יכולים המבוטחים לשאוב מכך עידוד

של הנסיעה באוטובוס. בית המשפט לא ראה הבדל בין מורה הנוסעת עם תלמידיה באוטובוס המבקשת לוודא טרם סיום הנסיעה וטרם ירידתה הסופית מהאוטובוס כי לא נותרו בו חפצים או תלמידים ישנים, לבין נהגת הקמה ממושב הנהג, יוצאת מהרכב וחוזרת למושב האחורי שלו על מנת להוציא משם תינוק החגור בכיסא בטיחות או תיק שהונח שם. בשני המקרים, כאמור, טרם הסתיימה הנסיעה וטרם הסתיים השימוש ברכב למטרה תחבורתית. כל עוד לא ניתק הקשר ליעד התחבורתי, אין מקום למניין הירידות באופן שרק הראשונה תיחשב כירידה העונה על הגדרת השימוש ברכב, ודווקא האחרונה, שהיא זו המסיימת את אירוע הנסיעה - לא. לפיכך, התאונה מהווה תאונת דרכים ונקבע כי על חברת הביטוח לשלם למערערת פיצוי.

על אף מגמה זו, נותרו סוגיות בעלות אופי צרכני מובהק שבהן חלוקים בתי המשפט בערכאות השונות ובכלל זה, למשל, בכל הנוגע להגבלת גיל בביטוח רכב מקיף. ישנם פסקי דין המאמצים את הלכת סלוצקי ומתקפים את הוראות ס' 17-20 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981 במקרה שבו הנהג ברכב היה צעיר ממגבלת הגיל. לעומתם, ישנם אלו שמחזיקים בעמדה ולפיה אי קיום תנאי בפוליסה מפיקע את תחולתה על אירוע הביטוח. בהקשר זה, משרדנו הגיש בחודש דצמבר 2017 בקשת רשות ערעור לבית המשפט העליון ובה נדרש בית המשפט העליון לעשות סדר בבוקה ומבולקה בפסקי הדין השונים ולהכריע בשאלה האם אי עמידה של הנהג המורשה במגבלת הגיל מהווה נסיבה ככל תנאי שלא מילא אחרי המבוטח, המחייב את חברת הביטוח בתשלום תגמולי הביטוח באופן יחסי לשיעור הפער שבין הפרמיה ששולמה לזו שהייתה משולמת על יסוד גיל הנהג בהוראה המגבילה - זאת כפי שמורה סעיף 18(ג) לחוק חוזה הביטוח. טרם ניתנה הכרעה.

הכותב הינו ממשרד גבע-הדר עורכי דין ומגשרים

בהתאם לאומד דעת צדדים "סבירים והוגנים". באותו עניין, ומאחר שכלל ביטוח לא הציגה את נוסח פוליסת הביטוח המלא בפני בית המשפט, פירש בית המשפט העליון את הכיסוי לאור בחינת חובותיו החוקיות של המבוטח. במקרה הזה, מאחר שדרישותיו של משרד הבינוי לשם ביצוע עבודות קבלניות כוללות קיום פוליסת ביטוח הכוללת פרק צד ג' באחריות מוגבלת, זה היה גם האופן שבו מצא לנכון בית המשפט העליון לפרש את חוזה הביטוח בין הצדדים. לאותה מסקנה, נקבע בפסק הדין, אפשר להגיע גם משילובם של שני עקרונות פרשניים נוספים שטרם אומצו בהלכה הפסוקה ואשר שאובים מן המשפט האמריקאי: כלל הציפיות הסבירות של המבוטח, ואמת הפרשנות הבוחנת את גובה הפרמיה ששולמה (ככל שהפרמיה גבוהה יותר מהמקובל - כך הנטייה לייחס זאת לכיסוי רחב יותר).

המקרה השני עוסק בביטוח רכב מנועי:

בדצמבר 2017 ניתן בבית משפט המחוזי בתל אביב פסק דין בערעורה של אורית לזובר נגד כלל חברה לביטוח בע"מ, בהרכב כב' השופטים יהודית שבח - סגנית נשיא, שאול שוחט ויונה אטדגי.

המערערת ערערה על פסק דין של בית משפט השלום בת"א שבמסגרתו נדחתה תביעת הפיצויים שהגישה בגין התאונה שאירעה לה, ונקבע שזו המערערת, מורה במקצועה, נפגעה בקרסולה עת ירדה מהאוטובוס בתום טיול שנערך במסגרת הלימודים בבית הספר.

בית המשפט המחוזי (כב' השופטת שבח) דן בשאלה אם תאונה המתרחשת תוך כדי עליה לרכב או ירידה ממנו מהווה "שימוש ברכב" שנדונה רבות בפסיקה ובספרות, וקבע, כי יש להתבונן על הסיקה שביצעה באוטובוס המערערת - מורה השבה ביחד עם תלמידיה מטיול - שנועדה לוודא שהאוטובוס ריק מתלמידים ומחפצים, כעל חלק אינטגרלי

לצד הרגולציה המחמירה אשר פוגעת ברווחיות הסוכן, בלטו במהלך השנה החולפת כמה מגמות מעניינות בפסיקה, אשר נראה כי הן נוטות לטובת המבוטחים ומצריכות התבוננות מעמיקה יותר והסתכלות רחבה יותר של ניהול סיכונים הלקוחות.

להלן שני מקרים בולטים שבהם בתי המשפט עשו צעד נוסף לטובת המבוטחים:

המקרה הראשון עוסק בפרשנות פוליסת ביטוח קבלנים:

ביוני 2017 ניתן פסק דין בבית המשפט העליון (כב' השופטים ח' מלצר, צ' זילברטל ונ' הנדל) בערעורה של כלל חברה לביטוח בע"מ ('כלל'), נגד ב.י.מ חברה לבניה בע"מ ('המבוטחת'), ובו נדחתה טענה של חברת הביטוח ולפיה הנוזקים נשוא אותו עניין מוחרגים בשל הסרה או החלשה של תמיכת הקרקע, תוך אימוץ כללים פרשניים המבוטחים עם מבוטחים.

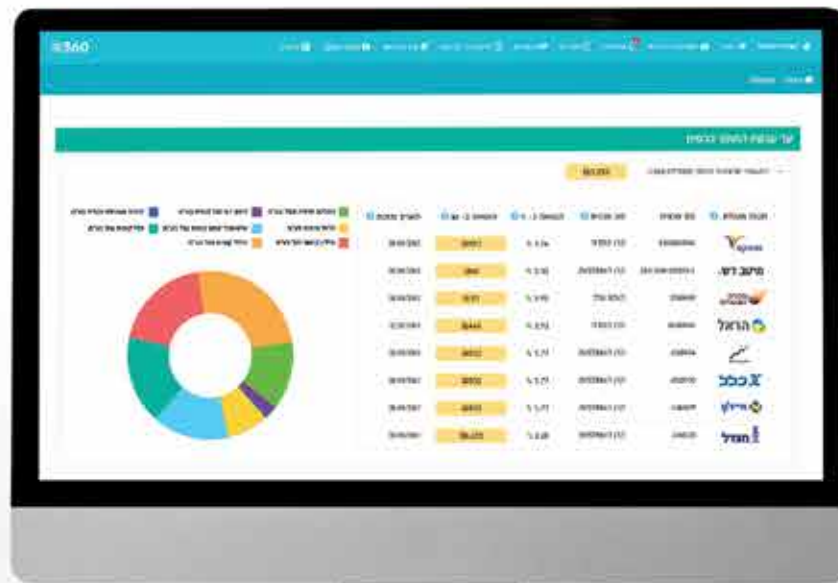
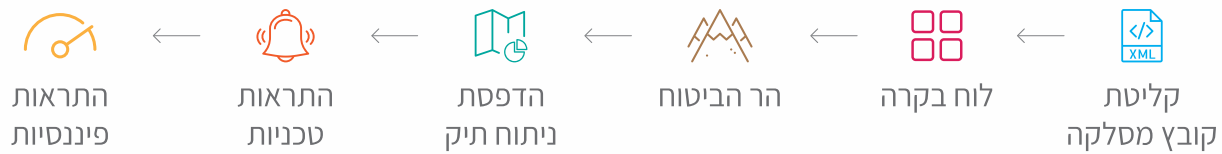
בית המשפט העליון ציין כי יש לפרש פוליסות ביטוח לפי אומד דעת הצדדים כפי שמשתמע מתוך הפוליסה ומנסיבות העניין, וכאשר אי אפשר להתחקות אחר התכלית הסובייקטיבית של החוזה - יש לקבוע את התכלית העסקית של החוזה על-פי תכליתו האובייקטיבית, שתיבחן



B360

פשוט, טובה!³

באפי מציגה! מערכת חדשנית מסוגה המשלבת את הכלים המתקדמים ביותר לניתוח פנסיוני מורחב ומעמיק, אשר מציגה תמונה פיננסית ופנסיונית מושלמת, ומכוונת אותך הסוכן לתוצאה הטובה ביותר עבור הלקוח.





"נהפוך את הסוכן ליותר מקצוען ופחות ממוקד רק בתחום מסוים"

חיזוק הצד המקצועי של הסוכנים הוא אחד האתגרים שישראל גרטי, היו"ר החדש של הוועדה לביטוח אלמנטרי בלשכת סוכני הביטוח, לוקח על עצמו | המטרה היא שבסוף התהליך הסוכן יידע לנהל עסקים "כי מבחינת איש מכירות, סוכן הביטוח הוא איש המכירות הכי טוב שאני מכיר"

האלמנטרי, השיח הוא טוב ופורה. אנחנו מבינים שבפיקוח רוצים לעשות את הכל למען המבוטח. אנחנו נראה להם שאנחנו דואגים למבוטח לא פחות מכל אחד אחר. בנושא הזה אין בינינו ניגוד עניינים. אם יהיו ניגודי עניינים בנושאים אחרים, גם עליהם אפשר לדון".

גם חברות הביטוח מגלות הבנה?

"חברות הביטוח הן חברות עסקיות. הן רוצות למקסם כמה שיותר את הרווחים שלהן, גם אם המשמעות היא שזה על גבו של הסוכן. השיח שאני רוצה לקיים מול חברות הביטוח הוא שיח שבו אנחנו שותפים לדרך, ולא רק ביום עיון או בכנס שנתי שבו יהיה כתוב 'שותפים לדרך'. ביומיום חברות הביטוח צריכות לדאוג לסוכן הבודד כי הוא זה שבסופו של דבר מביא את המבוטח ולא לעקוף אותו בשם הדיגיטציה ולחנוק אותו עם עמלות נמוכות ולעשות דברים שבסופו של דבר יגרמו לחלק מהסוכנים להיעלם מהנוף".

נראה שחברי הכנסת מאוד מאירי פנים לסוכני הביטוח. מה הסיבה לכך?

"חברי הכנסת מבינים שיש שומר סף שנקרא סוכן ביטוח, שבסופו של דבר שומר על המבוטח. הם רואים לנגד עיניהם לא רק את העמלה ולא רק שהמבוטח יקבל את המחיר הנמוך ביותר, אלא הם מבינים גם על בשרם שהזול ביותר הוא לא תמיד הכי טוב. הם רואים את המאבק האמיתי שלנו בעוולות שנעשות בענף הביטוח. אם זו בעיית שתי התביעות שהעלנו אותה בכנסת וזכתה לתהודה ענקית, ואם אלה מבוטחים מעל גיל 26 שקונים רכב וקשה מאוד לבטח אותם עם היעדר תביעות, אם בכלל.

"חברי הכנסת מבינים שאם יהיו רק חברות ביטוח מול מבוטחים - לרוב המבוטחים יהיה

לא One Man Show

גרטי לא רואה את פעילות הוועדה כפעילות של One Man Show. להיפך. חשוב לו שכמה שיותר חברי ועדה יהיו מעורבים בפעילותה באופן מעשי. "נחלק את הוועדה לקבוצות עבודה, כל קבוצה תתמקד בתחום אחר כמו עסקים, דיגיטציה, פרט, וגם קבוצה שתתמקד במגזר ערבי שבראשה יעמוד עדאווי עאטף שיהיה הסגן בתחום הזה".

לדבריו, הוועדה תמנה עשרים חברים, "כולם מאוד מקצועיים, שבאים ממקום של עבודה - איך עושים טוב יותר לכל הסוכנים. היא תשלב סוכנים ותיקים מאוד עם סוכנים צעירים מאוד, בשנות השלושים לחייהם".

הזכרת את חברות הביטוח. יש דברים שאתם

כן רואים עין בעין אתן?

"תפיסת עולמי היא מתמיד הידברות. בעבר הרחוק היה שיתוף פעולה הרבה יותר הדוק ופורה עם חברות הביטוח. ארצה לחדש את הדו שיח מתוך מקום של עוצמה ולא מעמדה של חולשה, כי אני חושב שאם חברות הביטוח יראו עין בעין את הדברים שאנחנו נתקלים בהם ורואים בהם בעיה, אז יתכן שהן יפעלו אחרת ויהיה פחות חיכוך ופחות נושאים שנויים במחלוקת בינינו".

ומה בעניין הקשר עם רשות שוק ההון?

"כיו"ר הוועדה האלמנטרית אני פועל שתהיה הידברות ויהיה שיח חופשי עם הרשות, כי יש משהו ברור וצריך לומר אותו בקול רם: כל סוכני הביטוח רוצים את טובתו של המבוטח. בינינו לבין האוצר והפיקוח אין חילוקי דעות שהמבוטח צריך לקבל את השירות הכי טוב ובמחיר ההוגן ביותר שאפשר. מההידברות שכבר יש, גם בנושא

"בחרתי לעמוד בראש הוועדה כי אני חושב שהיא חשובה כמעט לכל סוכני הביטוח בישראל", אומר ישראל גרטי, יו"ר הוועדה לביטוח אלמנטרי בלשכת סוכני הביטוח, בפתח הריאיון עמו. "בסופו של דבר, בראש הוועדה צריך לעמוד מי שיש לו הרבה ניסיון ויכולות. יש לי ארגון שעובד מול לקוחות ומול סוכנים, כך שעבודה מול סוכנים אינה חדשה לי ואני מודע לקשיים שלהם. אני רואה לאן הענף הזה הולך והייתי מאוד רוצה להשפיע כיצד הוא ייראה בשנים הקרובות".

עולם הביטוח כמנהוגו נוהג. ואין זה משנה מי ההנהגה שמרכיבה את הלשכה. בעיות שהתעוררו לפני הבחירות שנערכו ב-22 בנובמבר האחרון, לא נעלמו. רק הדאגה לפתרון החליפה בעלים. גם נושאים דחופים שהיו, נותרו על הפרק. "אחד מהם זה חיזוק הצד המקצועי של סוכני הביטוח", מציג גרטי את אחד הנושאים הדחופים בתחום האלמנטרי. "זה לא סוד שבעבר הרחוק חברות הביטוח היו עורכות הרבה ימי עיון מקצועיים ולאט לאט זה פחת וכיום הן עורכות ימי עיון מקצועיים רק כאשר יש מוצר חדש. אני לוקח על עצמי את נושא המקצועיות לטובת הסוכנים ועובדי הסוכנים שזה לא פחות חשוב".

אילו עוד נושאים זקוקים לטיפול דחוף?

"האתגר השני הוא נושא הדיגיטציה - איך אנחנו משפרים את העבודה השוטפת של הסוכנים בנושא זה. בעיות שוטפות נוספות שדורשות פתרון הן פגיעה בעמלות הסוכנים ובעיית המגזר הערבי כדי שבסופו של דבר לא יהיה מצב שסוכני המגזר יהיו מופלים - אם זו המלה הנכונה - לעומת שאר סוכני הביטוח בישראל".

גיל: 50

מצב משפחתי: נשוי+3

תפקידים בלשכה: חבר מועצה בקדנציה הקודמת. חבר בוועד סניף תל אביב בקדנציה הקודמת.
קריירה מקצועית: סוכן ביטוח במשך 29 שנים. הייתי שותף בעבר לגוף שעסק בהכשרת סוכני ביטוח.
ב-17 השנים האחרונות בעלים של פורום סוכנות לביטוח, שעיקר עיסוקה עבודה מול סוכנים.

קשה לעמוד מול החברות. סוכן הוא מתווך שעושה את העבודה בצורה הטובה ביותר לטובת המבוטח. חלק גדול מחברי הכנסת מבינים את זה, כי לא כל השינויים שנעשו הם בטווח הארוך תמיד לטובת המבוטח".

'פוליסת השרברים': השינוי טוב למבוטח

בחודש ספטמבר האחרון נכנסה לתוקף הרפורמה החדשה בתחום נזקי המים. "המצב הקודם היה בלתי נסבל", מציין גרטי, שמזכיר כי את הבעיה העלתה בפני הפיקוח על הביטוח הוועדה הקודמת בראשות אריאל מוניץ עליו הוא מעיד כי "היה יור מוצלח ועשה עבודה טובה מאוד בארבע השנים האחרונות. אנחנו חברים ועושים את החפיפה בצורה יפה מאוד וחברית". גרטי מוסיף כי "הפיקוח הבין שישנה בעיה והוא יצר מוצר הרבה יותר טוב מזה שהיה, אבל לתחושתו מוקדם לומר שזה הדבר הטוב ביותר".

ואיך 'פוליסת השרברים' השפיעה על השחקנים בשוק?

"דבר טוב שקרה הוא החובה שיש לכל חברת ביטוח לדרג באתר שלה את השרברים ולתת להם ציון. זו מצוין ללקוחות שיכולים לראות את הציונים שיש לשרברים באור שלהם ולהסתייע בכך כדי לבחור את איש המקצוע. גם האחריות חזרה לחברת הביטוח ולא צריך יותר לעבוד מול חברות השירות. ברגע שהאחריות היא אצל חברת הביטוח זה הרבה יותר קל למבוטח והדברים נעשים בדרך כלל טוב יותר. בשורה התחתונה, השינוי הזה טוב למבוטח".

לסוכנים זה מסייע לתת שירות טוב יותר למבוטח?

"מאוד מוקדם לומר את זה. זה נותן מסגרת יותר ברורה לסוכן ולמבוטח ברמה של בחירת שרברב עם ציון. דבר נוסף, אין מגע של כסף בין המבוטח לשרברב. כמו כן אסור לשרברבים,

והם גם חתומים על זה מול חברות הביטוח, לעשות עבודות פרטיות בבית המבוטח באותו אירוע. קרה לא פעם ששרברב היה מגיע ורואה שהעבודה קטנה מדי והיה מוותר עליה והולך, וכאשר הייתה עבודה פרטית הוא נשאר.

"לתחושתו, המצב כיום טוב יותר ונצטרך לבחון את זה לאורך זמן. הסיבה העיקרית שאני עדיין חושש ממנה היא ה-Run Off, הפוליסות שעדיין רצות. זה יהיה עד ה-2 בספטמבר. אני מקווה שנעבור את השלב הזה וחברות הביטוח ידעו לגבות את הסוכנים, אם יהיו בעיות מול אותן חברות שכבר לא קיימות בכובע הקודם שלהן".

הדרכות לפי הצורך של הסוכנים

איפה אתה רואה את סוכן האלמנטר מתפתח מבחינת התגמול?

"בכל שינוי יש גם הזדמנות. ענף הביטוח הולך לשינוי כאשר חלק מהדברים נכפים וחלקם לא נכפים בגלל הדיגיטציה. הלשכה תצטרך לחשוב כיצד מעבים לסוכנים את ההכנסות. אם נהפוך את הסוכן ליותר מקצוען ופחות ממוקד רק בתחום הרכב, למשל, ונלמד אותו מה זה ביטוח דירקטורים והוא יבין מה זה ביטוח דירקטורים ונלמד אותו מה זה ביטוח סייבר ולא לפחד להגיע לעסקים - ההכנסה שלו תגדל. חלק מתפיסת העולם שלי, היא שהסוכן יהיה יותר מקצועי ויידע לנהל עסקים, כי מבחינת איש מכירות, סוכן הביטוח הוא איש המכירות הכי טוב שאני מכיר".

איך מתמודדים עם תופעת הביטוחים הישירים של החברות המסורתיות?

"אני חושב שבהידברות עם החברות הדברים יתמתנו. יחד עם זאת ברור לי שזה ימשך. אי אפשר לעצור תהליכים שכבר רצים וחלקם אולי מתבקשים. הלשכה לא יכולה להחליט על זה, אבל

בסופו של דבר כל סוכן יצטרך להחליט עם איזה חברה הוא רוצה לעבוד - עם חברה שמתחרה בו או עם חברה שהיא אתו ונותנת לו כלים. אנחנו כלשכה ננסה בהידברות להסביר לכל חברה שאי אפשר יהיה לדלג על סוכן הביטוח ויהיה צריך לשתף את הסוכן בכל מהלך כזה".

מבט לעוד ארבע שנים

מה יהיה עבורך סיכום מוצלח את קדנציה?
"הצלחה בארבע שנים, וזה אתגר של כל ההנהגה, זה להגדיל את מספר החברים בלשכה, ממקום שהסוכנים מבינים שהלשכה דואגת להם, וגם להצליח להכניס סוכנים חדשים לענף הביטוח. הצלחה מבחינתי תהיה כאשר חברות הביטוח יבינו שאנחנו פרטנר אמתי שלהן ולא יגנבו לנו לקוחות. הצלחה מבחינתי היא הידברות עם הפיקוח ממקום של עוצמה, שהפיקוח יבין ויפנים שאנחנו לטובת המבוטחים. הצלחה תהיה גם לדאוג לוותיקים שמצד אחד ישמרו ויגדילו את ההכנסות שלהם וגם לדאוג לוותיקים ברמה של שיתופי פעולה עם סוכנים יותר צעירים כדי שהם יישארו בענף ולא יעלמו ממנו".

איך גורמים ליותר סוכנים להצטרף ללשכה?
"כאשר סוכן שהוא לא חבר לשכה, יראה שהלשכה נלחמת עבורו בכנסת, נלחמת עבורו מול חברות הביטוח, שדואגת ליותר ימי עיון לסוכנים, שדואגת להתמקצעות יותר טובה שלהם, דואגת כמעט בכל ממשק שיש להם בעיה אתו - מהמקום הזה סוכנים יצטרפו ללשכה.

"הרבה מאוד סוכנים מתרגשים מהרוח החדשה שיש בלשכה. הנשיא ליאור רוזנפלד מביא עמו רוח מאוד רעננה. סוכנים רבים שואלים מה השוני ביניכם לבין מה שהיה. אז אני חושב שיש הרבה יותר נראות בתקשורת. אנחנו מגיבים וליאור מגיב, על כל עוולה או על כל דבר שהוא לא לטובת הסוכנים. רק מהמקום הזה יצטרפו הרבה מאוד סוכנים. אנחנו כבר מתחילים להרגיש את זה.

"גם יושבי הראש של הסניפים מבינים את גודל האחריות, שעלינו לעשות שינוי שיגרום להרבה מאוד סוכנים להצטרף ללשכה, ולחזק אצל הנמצאים את המשמעות של החברות שלהם בלשכה.

"אני מזמין כל סוכן שרוצה ויש לו זמן להצטרף לוועדות, להצטרף לעשייה. יותר קל לשבת על הגדר ולקטר, אבל הרבה יותר חשוב ומשמעותי זה לחבק את כולם - זו הרוח החדשה של הלשכה. מבחינתי, כל מי שמעוניין לתרום ללשכה, זו ברכה".

אם נהפוך את הסוכן ליותר מקצוען ופחות ממוקד רק בתחום הרכב, למשל, ונלמד אותו מה זה ביטוח דירקטורים והוא יבין מה זה ביטוח דירקטורים, ונלמד אותו מה זה ביטוח סייבר ולא לפחד מביטוח סייבר, ומה זה ביטוח עסק ולא לפחד להגיע לעסקים - ההכנסה שלו תגדל



"העתיד של סוכן הביטוח הוא בערך המוסף של המקצועיות"

דביר רפ הוא היחיד מבין ראשי הוועדות בלשכת סוכני הביטוח שיוכל להשלים את המשימות בהן החל בקדנציה הקודמת כיו"ר ועדת צעירים - בנוסף לתכניות חדשות שבתכנון | אבל לא רק | כעת עליו לדאוג גם לכלל הסוכנים מתוקף תפקידו החדש והמורחב: יו"ר ועדת צעירים והכשרת סוכנים

נעים להכיר...

דביר רפ

גיל: 38.5

מצב משפחתי: נשוי+4

תפקידים בלשכה: פעיל בלשכה כ-13 שנה. בעבר הייתי חבר בוועדות מחשוב וטכנולוגיה. בוועדה למען הקהילה אני משתתף מאז הפעילות השנייה ב-2010, ועד היום, בפעילויות שמתקיימות בקרית שמונה עם חברת איתוראן.

בקדנציה האחרונה בה היה אריה אברמוביץ נשיא הלשכה מוניתי על ידו להקים את הוועדה לסוכנים צעירים. בקדנציה הנוכחית נבחרתי למועצה הארצית, אושרתי ומוניתי על ידי המועצה להיות חבר בוועד המנהל וליו"ר הוועדה לסוכנים צעירים והכשרת הסוכן.

קריירה מקצועית: פועל בתחום הביטוח מאז דצמבר 1999 ובעל רישיון מ-2003. מנהל תחום ביטוח כללי ונסיעות לחו"ל בסוכנות הביטוח המשפחתית אותה הקים אבי ראובן רפ בשנת 1978.

שהם רוצים להשתלב בהם במהלך השנה ולפי זה תיבנה תכנית עבודה. "בנושא הדיגיטציה אנחנו הולכים לשתף פעולה עם ועדת טכנולוגיה", מציין רפ, "הטכנולוגיה והדיגיטציה תופסות משקל מאוד גדול בעתיד סוכני הביטוח. סוכן

כל נושא ההכשרה, במסגרתו קיימתי הרבה ימי עיון בקדנציה הקודמת בכל התחומים, ניקח צעד קדימה והוא יכול את הכשרת כל הסוכנים חברי הלשכה. כך שלמעשה כל ימי העיון שנעשה בכל תחומי הביטוח יהיו פתוחים לצעירים ולוותיקים. זה יהיה מיזם לארבע שנים של הקדנציה הזו".

פעילות נוספת אותה הוא מציין היא של שילוב תלמידי המכללה בימי העיון של הלשכה. במסגרת זו מזמין רפ את תלמידי המכללה להשתתף בעלות סמלית באחד מימי הכנסים באילת. הם ישלמו רק את הטיסות וביום שהם יהיו בכנס הם ישתתפו בכל ההרצאות ובכל הפעילויות. "בדרך זו הם יכירו קצת את פעילויות הלשכה עוד לפני שהפכו להיות חברים מן המניין, מסביר רפ.

התכניות של רפ אינן מסתיימות כאן. "בתכנית העבודה שלי, שאותה עדיין לא גיבשתי אותה סופית, אנחנו רוצים בין היתר לשתף סוכנים בארגון MDRT. זה ארגון יוקרתי ומאוד חשוב לנו שסוכנים צעירים יוכלו להתקבל אליו ולהשתלב בו".

עוד על הפרק שיתוף פעולה עם ארגון להב. "יש לי קשרים חמים עם חלק מהקולגות שלי בארגונים בלהב. נעשה מאמצים כדי לשתף אתם פעולה בדרך של ימי עיון משותפים, להפריה הדדית".

כל התכניות של רפ מתנקזות למשמעות אחת. "כמו שאמרתי בקדנציה הקודמת, העתיד של סוכן הביטוח הוא בערך המוסף של המקצועיות. למעשה, כל נושא הכשרת הסוכן הוא ערך מוסף מאוד גדול עבורי ולכן אני מתכוון להשקיע הרבה זמן ותכנים למען הסוכנים".

בעניין הזה ירכיב רפ סקר אישי לכלל הסוכנים, אשר מתבקשים להביע דעתם לגבי התכנים

עבור דביר רפ הכניסה לתפקיד יו"ר ועדה בקדנציה הנוכחית של לשכת סוכני הביטוח, לא הייתה יכולה להיות חלקה יותר. רפ הוא היחיד מבין ראשי הוועדות שיוכל להשלים את המשימות עמן החל להתמודד בקדנציה הקודמת. לאחר שאבק מערכת הבחירות שקע, רפ ממשיך בכהונתו כיו"ר ועדת צעירים, עם "בונוס" בשם ובהיקף הפעילות. 'ועדת צעירים והכשרת סוכנים' הוא שמה החדש של הוועדה.

קדנציה שנייה ברציפות בתפקיד. מה המשמעות מבחינתך?

"הקדנציה הזו שונה גם מבחינתי וגם מבחינת התפקיד. בקדנציה הזו אני בוועד המנהל וגם התפקיד השתנה. במסגרת התפקיד אני לא רק אחראי על הסוכנים החדשים אלא גם על ההכשרה וההדרכה של כלל סוכני הלשכה".

אז איך יוצקים תוכן לתפקיד?

"יש לי הרבה תכניות ואני מקווה שנצליח לממש את כולן בקדנציה הנוכחית", מסביר רפ ומספר כי התכנים המיוחדים שיוענקו לסוכנים הצעירים יסייעו לקדם אותם מבחינה מקצועית. "בלשכה יש תכנית מיוחדת של מנטורים שאמורה ללוות צעירים בתחילת דרכם. את התכנית התחלנו בתחילת הקדנציה הקודמת, והיא נבנתה על פי מודל של ורדה לבקוביץ' ויעל כהן ובסוף הקדנציה הקודמת הפכנו את הליווי של המנטורים לתכנית ברמת מנכ"ל הלשכה והיא תמומש בהתאם לכך".

המשכיות נוספת עליה מדבר רפ תהיה בעבודה מול הוועדות המקצועיות. "אנחנו ממשיכים את שיתוף הפעולה עם כל הוועדות המקצועיות. יש שילוב של שני תפקידים בשם של הוועדה. לכן את





POINTER טכנולוגיית מיגון משולבת בינה מלאכותית

פוינטר כמובילה טכנולוגית, משלבת בינה מלאכותית באמצעות טכנולוגיות איתור מתקדמת ומערכות BI. פעילות ה BI מאפשרת לימוד פרופיל רכב ופרופיל נהג לצורך זיהוי של אירועים חריגים כגון:

- ✓ דפוסי התנהגות נהג ונהיגה
- ✓ הנעת רכב בשעות חריגות
- ✓ אזורי נסיעה חריגים
- ✓ שעות נסיעה חריגות

יכולות ה BI נותנות מענה להתמודדות עם שיטות גניבה חדשות ומספקות שכבת מגן נוספת בפעילות הסיכול והאכיפה המבצעית של פוינטר.



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

שלא יתמקצע ולא ישתלם ולא יהיה טכנולוגי ודיגיטלי - הוא פשוט ייעלם. הסוכנים חייבים כל הזמן להשתלם, הם חייבים להתקדם גם מבחינה מקצועית וגם מבחינה טכנולוגית".

מכיוון שבלי רגולציה אי אפשר, גם נושא זה הוא חלק מההכשרה שהסוכנים צפויים לעבור. "תחום הביטוח הוא התחום עם הכי הרבה רגולציה שיש היום, לכן נושא רגולציה חייב לקבל במה. עשיתי את זה בעבר וגם השנה אארגן ימי עיון שאליהם יוזמנו אנשי מקצוע מתאימים".

סוכנים - ולא חברים

ישנם סוכנים צעירים רבים שאינם חברים בלשכה. גם כאן, כמו בליווי המקצועי, הכוונה לעלות שלב בדרך הטיפול בסוגיה כדי לקרב אותם ללשכה. "צפויה לקום תת ועדה או ועדה לגיוס שתפעל לגייס את כל תלמידי המכללה לחברות בלשכה בתום לימודיהם", מסביר רפ וציין שקרן מלאך אחראית על נושא הגיוס. "החינוך מגיע מביט. חשוב קודם כל לגייס את תלמידי המכללה. עליהם להבין שיש ערך מוסף גדול מאוד בלהיות חבר ללשכה, עליהם להבין שהלשכה היא הבית שלהם אחרי שהם מסיימים את הלימודים", מדגיש רפ ומסביר על אפיק נוסף שיש להסתייע בו כדי לגייס סוכנים: "סוכנויות מעסיקות סוכני ביטוח בעלי רישיונות, אבל הם שכירים, לא כולם חברי לשכה. לכן חשוב שבעלי הסוכנויות הגדולות יגייסו את הסוכנים השכירים שלהם להיות חברי לשכה".

אחת הדרכים לקידום סוכנים צעירים זכתה לאחרונה לדחיפה גדולה - גם היא בהתבסס על פעילות שכבר הפכה לחלק בלתי נפרד בפעילות הלשכה. הכוונה להקמת ועדה חדשה - ועדת הסניורים והמיזם הבין דורי, שבראשה ראובן רפ, אביו של דביר. מטרת הוועדה לחבר בין דורות של סוכני ביטוח, חניכת סוכנים צעירים על ידי ותיקים, חיבור בין דורי, שילוב סוכנים צעירים במשרדי סוכנים ותיקים (וההיפך) ומציאת פתרון לסוכנים לפני פרישה ללא דור המשך.

הוועדה קמה בעקבות פרויקט הסניורים שבא לדאוג לסוכנים הוותיקים - שבראשו עמדו דני קסלמן ויוסי אנגלמן - וכן מתוך הפרויקט הבין דורי שבראשו עמדו אריק ורדי, שי שדה ודביר רפ. בלשכה החליטו כאמור לאחד את שני הפרויקטים תחת ועדה אחת. "מצד אחד הסוכן הוותיק שלא ימסמס את התיק שלו שיכול להתאדות אם לא ישמרו אותו, ומצד שני נמצא הסוכן הצעיר שהחיבור נותן לו אופק זהב. הוא יכול להשתלב לאט לאט במשרד הסוכן

ולהתקדם עם השנים. הסוכן הצעיר גם מביא עמו רוח חדשה, הרבה דינמיות, הרבה אנרגיות חדשות, טכנולוגיה ודיגיטציה. זה היה רעיון חשוב מאוד שיתרום הרבה מאוד לקידום של הסוכנים הצעירים בלשכה", מסביר רפ.

אתה בוודאי נתקל בסוכנים צעירים שבחורים לא להצטרף ללשכה. מה הם הנימוקים שלהם?

"סוכנים שלא רוצים להצטרף ללשכה, בדרך כלל לא מכירים את הערך המוסף של הלשכה. הכי קל זה לשבת ביציע וליהנות מהפירות שהלשכה מניבה. בסופו של דבר, לאחר שהם שומעים מחבריהם הסוכנים או רואים באמצעי המדיה השונים את פעילויות הלשכה הרבות, הם מבינים את הערך המוסף שהלשכה תורמת להם מבחינת ההישגים, וגם מבחינת הכלים שהלשכה נותנת להם - הם מצטרפים. זאת מכיוון שאנחנו דואגים להם מבחינת התכנים, מבחינת הפעילות הרגולטורית, גם מבחינת פעילות הוועדות וגם מבחינת העזרה שאנחנו נותנים לסוכנים הצעירים בדמי החבר בשנים הראשונות".

הצעירים שמצטרפים רוצים להיות מעורבים בפעילות הלשכה או שמספיקה להם החברות?

"הרבה מאוד סוכנים צעירים רוצים להיות מעורבים - בוועדות או בפעילויות אחרות. אבל לא להרבה סוכנים צעירים עצמאים יש האפשרות להיות פעילים ואני יכול להבין את זה. אני כל הזמן שולח קול קורא לצעירים להצטרף לפעילויות של הוועדות, אבל אני חוזר ואומר שאני מבין את הקושי בלהצטרף, כי זה גוזל הרבה זמן. אני שמח על כל אחד מהסוכנים הצעירים שלוקח חלק בפעילות של ועדה. אני גם רואה שיפור גדול בהשתתפות של סוכנים צעירים בפעילויות של הלשכה. עבדנו על כך גם בקדנציה הקודמת של אריה אברמוביץ, כאשר לקחנו את זה כמשימה

זה היה מהלך גדול לצרף לוועד המנהל את יו"ר ועדת צעירים והכשרת הסוכן. ברגע שיש לסוכנים הצעירים נציג שיכול להציף שם את המצוקות, את הבעיות ואת הבקשות שלהם - זה מבטא ראייה אחרת של הצערת ההנהגה והתייחסות אחרת לצעירים שנכנסים לענף

חשובה לצרף הרבה מאוד סוכנים לפעילויות הלשכה ונעשה את זה גם בקדנציה הנוכחית".

"יותר הבנה לצרכים של הוועדה"

כובע נוסף על ראשו של רפ הוא חברות בוועד המנהל, לאחר שעל פי התקנון החדש, החל מהקדנציה הנוכחית יו"ר ועדת צעירים הוא חלק מהוועד.

כיצד באה לידי ביטוי החברות שלך בוועד המנהל של הלשכה בפעילות שלך כיו"ר ועדה?

"יש יותר הבנה לצרכים של הוועדה. אני חושב שזה היה מהלך גדול, כשכתבו את התקנון החדש, לצרף לוועד המנהל את יו"ר ועדת צעירים והכשרת הסוכן. ברגע שיש לסוכנים הצעירים נציג שהוא צעיר בוועד המנהל, שיכול להציף שם את המצוקות, את הבעיות ואת הבקשות של הסוכנים הצעירים - זה מבטא ראייה אחרת של הצערת ההנהגה ויש התייחסות אחרת לצעירים שנכנסים לענף.

"בנוסף, אם בעבר הייתי מגיע לוועד המנהל כדי לדווח על הפעילויות של הוועדה. עכשיו, כאשר אני חלק מהוועד המנהל, אני יכול להעלות את כל הרעיונות שלי מייד לאישור ולהעלות דברים חדשים שכבר עלו בעבר ועדיין לא אושרו. הרבה יותר קל לעבוד ככה".

איך הופכים את מקצוע סוכן הביטוח למקצוע שצעירים ירצו להשתלב בו?

"חצי שנה לפני תום הקדנציה הקודמת, יצא לפועל יצא מיזם שלי שעבדתי עליו יחד עם מנכ"ל הלשכה רענן שמחי ועם מנכ"ל המכללה רונן דניאל, שאני מאוד מודה להם על העבודה הענקית שהם עשו ועל ההישג העצום של שיתוף הפעולה עם הקרן להכוונת חיילים משוחררים. בזכות עבודה קשה של רונן, המכללה הפכה להיות מכללה מוכרת כמוסד לשכלה גבוהה. בזכות הקשרים הטובים של רענן והעבודה הקשה שלו יצרנו קשר עם הקרן והיום כבר יש חיילים משוחררים שמקבלים את כספי הפיקדון ולומדים אצלנו במכללה. זה הישג ענק. בנוסף להנחה שהם מקבלים בלשכה הם גם מקבלים כסף ללמוד. זה לא קיים בכל המקצועות. פנו אלי קולגות מגופים אחרים ששמעו על זה. הם בירכו אותנו והם מייחלים ליום שגם הם יוכלו לעשות את זה. זה אחד ההישגים הגדולים ביותר. זה הישג גדול שלי אבל עוד יותר של הלשכה למען הסוכנים הצעירים שעתידים להתחיל ללמוד ולהיכנס ללשכה".

מכללת עדיף



"אי אפשר להתפתח ולהתייעל בלעדי הכלים הטכנולוגיים"

עמוס גואטה, יו"ר ועדת טכנולוגיה בלשכת סוכני הביטוח, עומד בפני משימה משמעותית: להנגיש את הכלים הטכנולוגיים הקיימים בשוק ובמקביל לנסות ולקדם כלים ורעיונות טכנולוגיים חדשים שישפרו את עבודת הסוכן | יבקש מחברות הביטוח לשתף ברעיונות ובפיתוחים הטכנולוגיים שימשו את סוכן הביטוח

נעים להכיר...

עמוס גואטה

מצב משפחתי: נשוי +

תפקידים בלשכה:

יו"ר ועדת הטכנולוגיה בקדנציה הנוכחית
יו"ר מחוז המרכז תל אביב
יו"ר סניף חולון-בת ים-אזור
חבר בוועדת ההקמה של אתר האינטרנט החדש של הלשכה
חבר המועצה הארצית

הסוכנים מבחינה טכנולוגית? כיצד זה בא לידי ביטוי?

"בכל ענפי הביטוח קיימים אתגרים, אך דומה שבתחום הפנסיוני והפנינסי נדרשים הרבה יותר כלים טכנולוגיים כדי לנתח חומרים שמגיעים מהמסלוקה, להשתלט על הניירת העצומה שנדרשת להקמת פוליסה בגלל הרגולציה, להכין פתרונות וניתוח צרכים לגיל השלישי ועוד".

"פלטפורמה שתדבר עם כל

הפורטלים של חברות הביטוח"

בקדנציה הקודמת החלה הלשכה במיזם של בניית אתרי אינטרנט לסוכנים. מדבריו של גואטה עולה כי ההיענות לא ענתה על הציפיות. "לצערי עדיין לא לכל הסוכנים יש אתר אינטרנט

מאז עברנו תהליך ארוך שבו הוטמעו כלים טכנולוגיים בקרב סוכנים רבים. גם בחברות הביטוח התקשו בהתחלה לקבל חידושים טכנולוגיים. אני זוכר איך הייתי מבקש מנציגי חברות הביטוח להמיר את הפקס במייל אבל הם התעקשו בכל זאת שאשלח את המסמכים בפקס".

כיצד על הסוכנים לרתום את הכלים הטכנולוגיים העדכניים לטובת התפתחותם המקצועית?

"הכלים הטכנולוגיים נחלקים לסוגים שונים וברור שלא לכל הסוכנים יש כל הכלים, מה גם שהעלויות המצטברות של כל הכלים מהוות מעמסה לא קטנה על סוכן הביטוח שמעוניין להישאר מעודכן ולכן אנו נצטרך לתת את הדעת איך גם צועדים קדימה וגם עומדים בעלויות סבירות.

עידן הטלפון החכם, הטלפון שבפועל הוא מחשב נייד, החדיר לעולמנו את הישומונים החינמיים שחלקם יכולים לעזור רבות לסוכני הביטוח בעבודתם. לדוגמה, אפליקציית וואטסאפ שעוזרת רבות בתקשורת ישירה עם המבוטחים. במקרה של תאונה, למשל, אני מבקש לקבל מהמבוטח צילומים בוואטסאפ של כל הרכבים והנהגים שמעורבים באירוע כולל מבט רחב על השטח עצמו, מסמכי רישיון הרכב, רישיון נהיגה של הנהגים המעורבים ותעודות ביטוח. כל זה עוזר לי מאוד לאחר מכן לטפל טוב יותר בתביעה. אלה כלים שפעם לא היו קיימים".

האם יש תחומי ביטוח שיותר מאתגרים את

עולם הביטוח כבר אינו אותו עולם אליו הורגלנו. השינויים הטכנולוגיים והדיגיטליים לא פסחו עליו וחייבו את השחקנים שפועלים בו, ובכללם סוכני הביטוח, להיות עדכניים אם ברצונם לשרוד את המהפכה. מכאן החשיבות הרבה שיש לוועדת טכנולוגיה בלשכת סוכני הביטוח. "הכלים הטכנולוגיים הם כלי העבודה של סוכני הביטוח והם חשובים מאחר שאי אפשר להתפתח ולהתייעל בלעדיהם", מסביר יו"ר הוועדה עמוס גואטה באשר לערך המוסף שיש לטכנולוגיה בעבודת הסוכן.

באשר לפעילות הוועדה שבראשה הוא עומד אומר גואטה: "מטרת ועדת טכנולוגיה היא להנגיש לסוכן את הכלים הטכנולוגיים הקיימים בשוק ובמקביל לנסות ולקדם כלים ורעיונות טכנולוגיים חדשים שישפרו את עבודת הסוכן". גואטה החליף בתפקיד את יו"ר הוועדה הקודם, ראובן רפ, לו הוא מודה "על העבודה החשובה שעשה במסגרת הוועדה הטכנולוגית" ומוסיף: "אנו נשתדל לשדרג את הקיים ולקדם כלים חדשים שיעזרו לסוכני הביטוח בעבודתם הקשה. כמו כן, אני פונה לציבור הסוכנים בבקשה שיעלו רעיונות והצעות שמעניינים אותם ונראים להם חשובים בנושאים הטכנולוגיים כדי שנבחן אותם ונשתדל ליישם".

עד כמה סוכני הביטוח הפנימו את השינויים הטכנולוגיים בענף?

"בשל חיבתי הרבה לטכנולוגיה הייתי בין החלוצים שהחדירו זאת לענף הביטוח. כלים שהיו אז ייחודיים נראים היום שגרתיים, אבל

הכלים הטכנולוגיים נחלקים לסוגים שונים וברור שלא לכל הסוכנים יש כל הכלים, מה גם שהעלויות המצטברות של כל הכלים מהוות מעמסה לא קטנה על סוכן הביטוח שמעוניין להישאר מעודכן ולכן אנו נצטרך לתת את הדעת איך גם צועדים קדימה וגם עומדים בעלויות סבירות

התרעות בתחום הסייבר

כיצד ועדת טכנולוגיה מתכוונת לפעול בתחום מניעת איומי הסייבר?
 "אנחנו נפרסם התרעות בנושא כפי שכבר עשינו ובמקביל נמליץ על כלים שיעזרו לסוכנים להיאבק בתופעה".

האם חברות הביטוח מסייעות לסוכנים בתחום הטכנולוגי?
 "חלק מחברות הביטוח עוזרות ברמה כזו או אחרת דרך מוקדי התמיכה הטכנית שלהן, אך עדיין יש הרבה עבודה לעשות כמו שדרוג הפורטלים לסוכני הביטוח, שחלק גדול מהם מבוססים על טלאים חדשים שהודבקו על טלאים ישנים כתחליף להקמת אתר חדש וחדשני כפי שעשינו בלשכה".

האם מתקיים שיתוף פעולה בין הלשכה לחברות הביטוח בנושא הסיוע לסוכנים?
 "אחד הנושאים שאני מעוניין לקדם זה לבקש מחברות הביטוח לשתף אותנו ברעיונות ובפיתוחים העתידיים בכל מה שקשור לכלים הטכנולוגיים שישימשו את סוכן הביטוח".

נושא אחר עליו מתעכב גואטה הוא הביג דאטה, שאותו הוא משווה למידע שנאגר אצל הסוכן לאורך שנים. "מדברים רבות על הביג דאטה - איסוף הנתונים הדיגיטלי שאמור לתת תמונה רחבה יותר על הלקוח הפוטנציאלי. לדעתי המידע ששוכן במוחו של סוכן הביטוח מעמיק ורחב הרבה יותר מכל חיטוט במרחבי הרשת ולכן רק שילוב של השניים, המידע שיש לסוכן על המבוטח והאיסוף הדיגיטלי - יכולים לתת תמונה רחבה ומלאה".

אך מעטים מאוד טורחים להקים ולקדם דף פייסבוק עסקי. זה נושא שיש לתת עליו את הדעת במקביל לקידום אתר האינטרנט".

האם יש מקום להכשיר סוכנים כיצד עליהם להתנהל ברשתות חברתיות לצרכי עבודה?
 "בהחלט. אני רואה ברתימת הכלים ברשתות החברתיות לעבודת הסוכן מהלך חשוב וחיוני לקידומו של הסוכן, ודף פייסבוק ללא קידום וחשיפה מתאימה מחמיץ את ייעודו להגיע לקהלים חדשים".



וגם למי שיש עדיין אינו ממקסם את השימוש בו. אני דוגל בשילוב של רשתות חברתיות יחד עם אתר אינטרנט כדי להגיע לחשיפה מרבית. בקדנציה הקודמת הייתי חבר בוועדה שבחנה חלופה לאתר האינטרנט הוותיק של לשכת הסוכנים ואחת התרומות שלי הייתה החלפת השורות הבודדות שהתקבלו בחיפוש סוכן ביטוח בדף תדמיתי נאה עם מידע שהסוכן עצמו יכול לעדכן, דף שחבר הלשכה יכול לעשות בו שימוש לצרכיו ללא כל עלות".

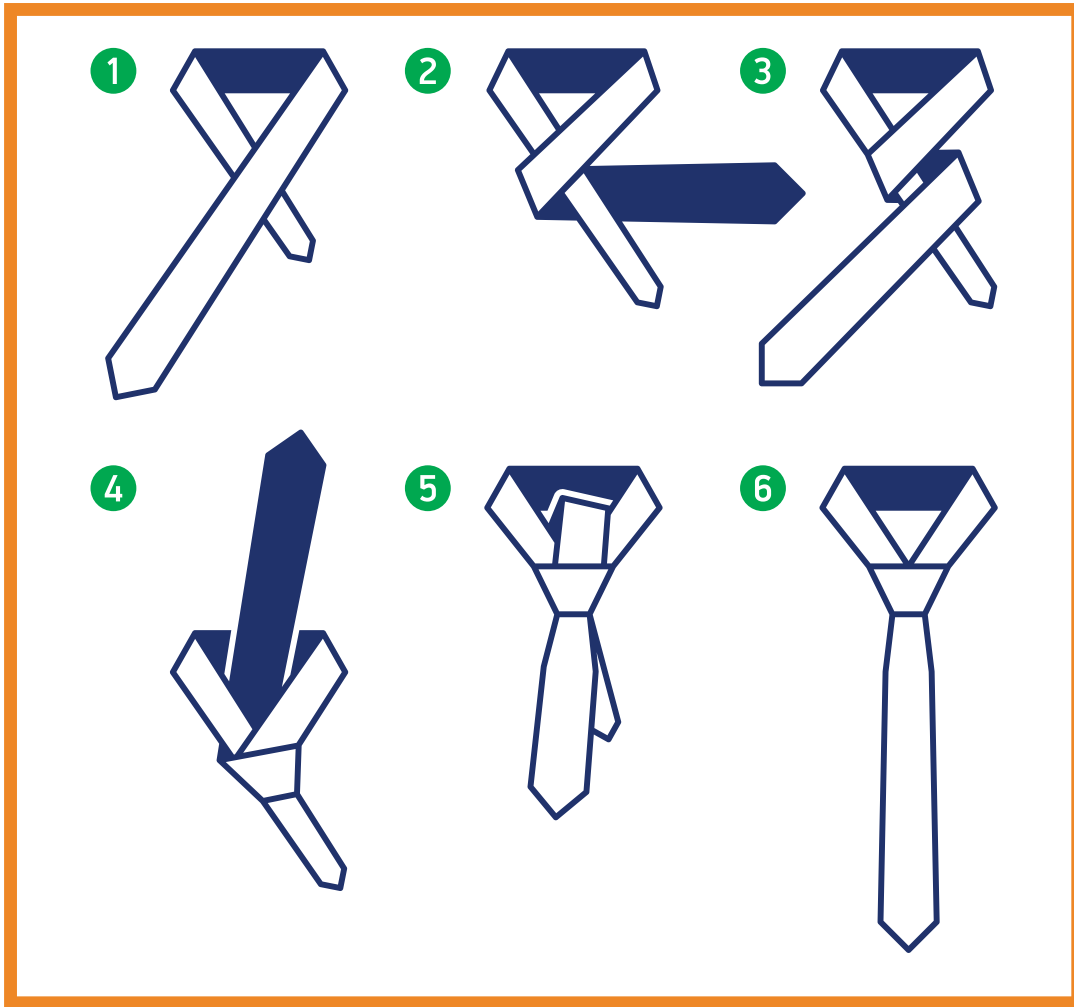
לחלק גדול מהסוכנים יש דף פייסבוק אישי אך מעטים מאוד טורחים להקים ולקדם דף פייסבוק עסקי. רתימת הכלים ברשתות החברתיות לעבודת הסוכן היא מהלך חשוב וחיוני לקידומו של הסוכן, ודף פייסבוק ללא קידום וחשיפה מתאימה מחמיץ את ייעודו להגיע לקהלים חדשים

מה הם הנושאים הבערים ביותר שהוועדה מתמודדת איתם?

"הוועדה בראשותי רק החלה את דרכה והיא עדיין בשלבי התהוות וגיבוש ואנחנו נשמח לקבל רעיונות ובקשות מהסוכנים לגבי נושאים שמעניינים אותם. אבל כבר כעת אני חושב על רעיונות כמו פלטפורמה שתדבר עם כל הפורטלים של חברות הביטוח מבלי שיהיה צורך להתעסק עם סיסמאות הכניסה בכל חברה בנפרד והכנסת תחרות לענף התוכנות על ידי עידוד שחקנים חדשים שיבנו כלים עבור הסוכנים ועוד".

כמי שפעיל בפייסבוק, עד כמה הרשת החברתית משמשת את הסוכנים כדי לקדם את עצמם?
 "לחלק גדול מהסוכנים יש דף פייסבוק אישי

מכללת עדיף

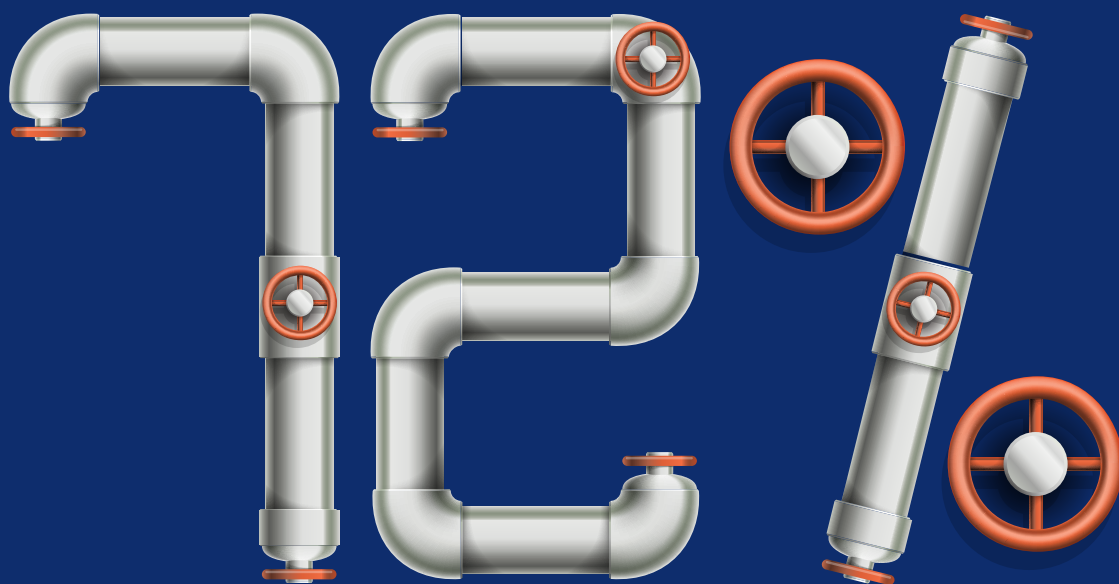


ביטוח משרד לא צריך להיות דבר מסובך.

שלמה OFFICE

פוליסת ביטוח למשרדים

לנהל משרד זה לא קל. אנחנו בשלמה ביטוח עושים הכל כדי לפשט ללקוח את הדברים שזה מגיע לביטוח המשרד. הכירו את שלמה OFFICE - פוליסה מקיפה ורחבה לביטוח המשרד, הכוללת מגוון רחב של הרחבות וכיסויים לבחירת המבוטח, הכל על מנת לתת את השקט הנפשי והכיסוי המתאים ביותר. בנוסף, הפוליסה מאפשרת למבוטח לרכוש את הכיסויים המתאימים לו ביותר בהתאם לאופי פעילות המשרד.



מהלקוחות שלך מעדיפים שרברב פרטי* ובמגדל הוא גם זול יותר משרברב שבהסדר

הצ'ע אלקוחותיך עוצה היוק את תכנית "מזאל אבית"
עם תעריף שרברה פרטי אטרקטיבי וזול יותר
בהשוואה לשרברה שבהסדר, ואלף ביחס לתעריף השוק.

לפרטים נוספים ניתן לפנות למנהלי השיווק במרחבים.

מגדל. חברת הביטוח המובילה בישראל.

*מתוך סקר לקוחות מגדל ספטמבר 2017

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 לבינם, יגברו תנאי הפוליסה. האמור בעלון זה אינו תחליף לייעוץ המתחשב בצרכים המיוחדים של כל אדם.

