

עדיף

ביטוח | פנסיה | פיננסים

גיליון מס' 1128 | יום ה', יב' בניסן תשפ"א | 25.3.2021



קבוצת הפניקס מאחלת אביב של צמיחה ועשייה עם המבט קדימה

חג פסח שמח וכשר לכל בית ישראל

לברכת חג שמח מאייל בן-סימון, מנכ"ל הקבוצה לחצו כאן <<



ביטוח | פנסיה | פיננסים

גיליון מס' 1128 | יום ה', י"ב בניסן תשפ"א | 25.3.2021



מחמץ לצמיחה

אנשי ענף הביטוח עונים לקושיות לרגל החג

14

עושים סדר

יובל פנקס ואבי גמבש ממליצים כיצד לעשות סדר במשרד ומונים את עשר המכות שמונעות מסוכן ביטוח לפרוץ דרך

20

יובל פנקס ואבי גמבש

בנק ישראל חושף את נתוני הקורונה: אלו המוצרים מהם משך הציבור כספים וזה המחיר שהוא שילם

דוח בנק ישראל לשנת 2020 מגלה כי כמעט שלא נמשכו כספים מקרנות הפנסיה החדשות, בעוד שמקרנות הנאמנות נמשכו כספים בכל מסלולי ההשקעה | בדיעבד, גם העברה למסלולים הסולידיים עלתה בהפסד תשואות משמעותי / עמ' 4

ההתיישנות החדשה: יידע סוכן הביטוח שהמגעים להגשת תביעה לא יוכלו להימשך לנצח

12

מימין: חוגי ויינברגר ועו"ד ג'ון גבע

לא רק לשכת סוכני הביטוח

ביטוח ישיר חוששת: האיזון התחרותי יופר אם חברות כרטיסי האשראי ישתמשו במידע הפרטי של לקוחותיהן

11

מתחרה חדש? מור הודיע על כניסה אפשרית לעולם הפנסיה

10

עוד בשבועון

משפט מפתח: האם הלכת פיקאלי חלה בנסיבות תרמית?

28

מחקר: כיצד נראה צרכן הביטוח הישראלי ומהן ההזדמנויות לחברות הביטוח המקומיות?

23

לשכת סוכני הביטוח: הבחירות לנשיאות הזמנית - ב-9 ביוני; הבחירות הארציות במועד אחר

11

מאמרים ודעות
עמ' 29 /

חדש על המדף
עמ' 26 /

ברנז'ה
עמ' 24 /

חדשות חמות
עמ' 4 /



ודאו שהלקוחות שלכם יודעים איפה הפנסיה שלהם

LEAD Ogilvy



ודאו שיש ללקוחות שלכם אלטשולר שחם,
מקום ראשון בתשואות ב-5 השנים האחרונות במסלולים תלויי גיל*

*הנתונים לקוחים מתוך אתר "פנסיה נט" של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון ומתייחסים לתשואה נומינלית ברוטו מצטברת לתקופה שמיום 1.2.2016 ועד ליום 31.1.2021 של קרן הפנסיה המקיפה של החברה במסלולים תלויי גיל עד גיל 60 בהשוואה לכל קרנות הפנסיה המקיפות במסלולים תלויי גיל עד גיל 60 בשוק בתקופה זו. אין באמור תחליף לייעוץ ו/או שיווק פנסיוני אישי או התחייבות להשגת תשואה או דירוג דומה.

בנק ישראל חושף את נתוני הקורונה:

אלו המוצרים מהם משך הציבור כספים וזה המחיר שהוא שילם

דוח בנק ישראל לשנת 2020 מגלה כי כמעט שלא נמשכו כספים מקרנות הפנסיה החדשות, בעוד שמקרנות הנאמנות נמשכו כספים בכל מסלולי ההשקעה | בדיעבד, גם העברה למסלולים הסולידיים עלתה בהפסד תשואות משמעותי | וגם: האם הקלות הממשלה במשיכת הכספים השפיעו על הציבור?

מוסבר בדוח השנתי.

"נציין כי שיעור הירידה בהפקדות ביחס למגמה נמוך משמעותית מהעלייה בשיעור האבטלה בחודשים הללו. יחד עם זאת, בחודשי המשבר שיעור המשיכה מקרנות הפנסיה החדשות נשאר דומה למגמה ואף נמוך ממנה. ממצא זה מפתיע אך מתאים לידוע מהספרות: ההשפעה של ברירות המחדל והאינרציה מתבטאת במיעוט משיכות כספים אפילו בתקופת משברים. בקרנות הוותיקות, שנמצאות בשנים האחרונות בתקופה של run-off (לא מצטרפים חוסכים חדשים, והאוכלוסייה מתבגרת ופורשת), יש זרם משיכות קבוע של כמיליארד וחצי שקלים, אך בחודש מרץ נצפה, באופן חד-פעמי, היקף משיכות גבוה של 2.3 מיליארד שקלים, השני בגובהו בעשור האחרון. בתשעת החודשים הנוותרים של השנה המשיכות דמו לממוצע של השנים האחרונות. מכאן שמדובר במשיכה יוצאת דופן של כספים פנסיוניים שעלולה להיות כרוכה בעלות כלכלית ניכרת, ולא בפרישה מוקדמת של חוסכים.

המשך בעמוד הבא <<<

הסגרים במהלך תקופת הקורונה הביאו לעלייה באבטלה ובחל"ת (מצבים שבהם אין חובת הפקדה פנסיונית), אך משבר הקורונה לא גרר שינוי משמעותי בשיעורי הצבירה בקרנות הפנסיה החדשות בהשוואה לחודשים שקדמו למשבר, כך עולה מתוך חלק מדוח בנק ישראל לשנת 2020 אשר פרסם אתמול (ד') הבנק. "מדובר בנתון מפתיע במיוחד על רקע היציאה של כשליש מהמשק לחל"ת בחודש זה", מבהירים בבנק ישראל.

כדי להסביר עובדה זו בחנו בבנק ישראל בנפרד את היקף ההפקדות בקרנות הפנסיה והמשיכות מהן בהשוואה למגמה מהשנים האחרונות. "מצאנו כי החל מחודש אפריל נצפתה ירידה של שיעור ההפקדות בהשוואה לחודשים המקבילים בשנה הקודמת: מהשנים 2017 עד מרץ 2020 נצפתה עלייה ממוצעת של כ-11% בהפקדות ביחס לחודש המקביל בשנה הקודמת, ואילו בחודשים אפריל עד דצמבר 2020 עמד הגידול הממוצע על כ-3.5% בלבד. שיעור הירידה הגבוה ביותר ביחס למגמה היה בחודשים אפריל עד יוני ונובמבר, כך שהירידה בהפקדות מופיעה בנתוני החודש העוקב בשני הסגרים",

■ עורך ראשי: רועי ויינברג ■ מערכת: אילן פיש ■ כותבים קבועים: עו"ד רועי גאליס, דן דוברי, טל דן, אורי שלינגר ■ סמנכ"ל תוכן: הדס דרוך ■ סמנכ"ל שיווק ומכירות: יובל נוריאל ■ גרפיקה: מיקי בסון, איתי ברכה ■ מו"ל: עדיף תקשורת, האורן 12 מושב מגשימים 56910 ■ טל: 03-9076000 ■ פקס: 03-9076001 ■ דוא"ל: news@Anet.co.il ■ בקרו באתרנו: www.Anet.co.il ■ חפשו אותנו בפייסבוק: עדיף תקשורת

עדיף
ביטוח | פנסיה | פיננסים

אנו מכבדים זכויות יוצרים ועושים מאמצים לאתר את בעלי הזכויות בצילומים המגיעים לידינו. אם זיהיתם בכתבות או במאמרים צילום שיש לכם זכויות בו, אתם רשאים לפנות אלינו ולבקש לחדול מהשימוש. באמצעות כתובת המייל: info@anet.co.il | צילומי אילוסטרציה: depositphotos.com

בנק ישראל חושף את נתוני הקורונה:

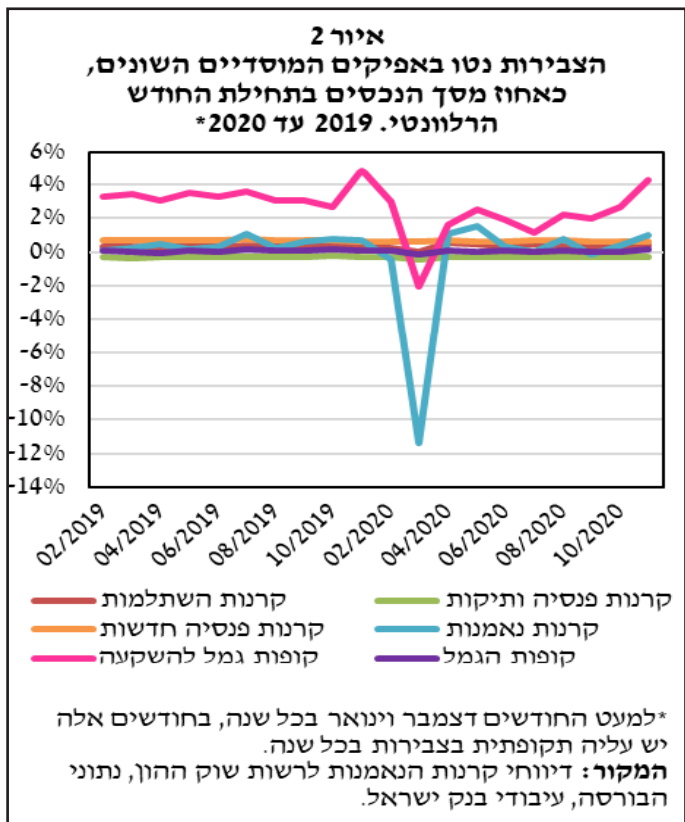
אלו המוצרים מהם משך הציבור כספים וזה המחיר שהוא שילם

המשך מעמוד הקודם <<<

ואולם לנוכח ההיקף הגבוה של הנכסים בקרנות הוותיקות שיעורה של זו מהנכסים זניח (כ-0.5%, לעומת 0.35% בחודש ממוצע).

חשיבות התמריצים להשאת כספים בחסכונות

כנגד זאת בולטים בשני המשברים שיעורי משיכה גבוהים יחסית מקרנות הנאמנות. על פי בנק ישראל, ממצא זה אמנם תואם את היותן מכשיר חיסכון לטווח קצר, ואת העדר תמריצים להשאת הכספים בחסכונות (פרט לדחיית תשלום המס), אך שיעור המשיכות במשבר הנוכחי גבוה פי שלושה מאשר במשבר הפיננסי של 2008, והתיקון בחודש אפריל 2020 נמוך מהתיקון בחודשים שלאחר המשבר ההוא. שיעורי הצבירה נטו בקרנות ההשתלמות (0%) ובקופות הגמל (-0.21%) הם בין החיסכון ארוך הטווח לקצר. הצבירות במוצרים אלו



לחוסכים לטווח ארוך, ואולי גם העיכוב בניזלות – הם שגרמו לחוסכים להימנע ממשיכת החסכונות. נציין כי סך הכספים המנוהלים במוצר זה עדיין נמוך – כ-15 מיליארד שקלים.

הציבור לא ידע לתזמן מחדש את העלויות

על רקע הצבירה השלילית בגופים המוסדיים גדלו משמעותית היקפי המזומנים והפיקדונות הבנקאיים, מה שמעיד כי מרבית הכספים שנמשכו מהגופים המוסדיים לא הושקעו מחדש בטווח הקצר. החוסכים בגופים המוסדיים אמנם בוחרים את השקעותיהם באופן ישיר, אך הם יכולים לבחור את מסלול ההשקעה. במוצרי

החיסכון לטווחים הבינוניים והארוך, וכן בקופות הגמל להשקעה, מסלולי ההשקעה הם מסלול כללי (שבו תמהיל ההשקעות נקבע בידי הגוף המוסדי) ומסלולים המוטים להתמחות בסוג השקעה מסוים – מניות, אג"ח או מכשירים שקליים. לעומת זאת, בין קרנות הנאמנות אין קרנות המוגדרות ככלליות, אלא רק קרנות מתמחות. התבוננות בהתפלגות החיסכון על פני מסלולי ההשקעה האפשריים בתוך מוצרי ההשקעה יכולה לאפשר תובנות נוספות לגבי מאפייני החיסכון והחוסכים. את העיון בהיבט זה של

לרוב חיוביות, מרבית הכספים בהן ניזלים, אך משיכתם כרוכה בהפסד של הטבות המס שמוצרים אלה מקנים, והניזלות בהם אינה מיידית. שיעורי המשיכה מגופים אלה במשבר הקורונה נמוכים יותר מאשר במשבר הקודם. בפרט, לא נצפו שיעורי משיכה גבוהים בקרנות ההשתלמות מחודש אוגוסט 2020, אף שבגלל המשבר ניתנו מחודש זה הקלות ביחס למשיכת כספים מהם קודם להבשלת החיסכון.

הצבירה נטו בקופות הגמל להשקעה הייתה נמוכה במידה משמעותית מהצבירה במוצרי החיסכון לטווחים הבינוניים והארוך, אך גבוהה מהצבירה בקרנות הנאמנות. לפיכך נראה כי תמריצי המיסוי הגלומים בהן (בהשוואה לקרנות נאמנות) – בעיקר הפטור ממס

המשך בעמוד הבא <<<

בנק ישראל חושף את נתוני הקורונה:

אלו המוצרים מהם משך הציבור כספים וזה המחיר שהוא שילם

המשך מעמוד הקודם <<<

החדשות הייתה צבירה חיובית בכל המסלולים. מכאן שלא היו משיכות רבות ממוצר זה, וככל הנראה לא היו בו גם מעברים בין מסלולי ההשקעה בהיקף משמעותי.

לעומת זאת בקופות הגמל ובקרנות ההשתלמות הצבירה בקרנות השקליות והאג"חיות (מסלולים שנחשבים סולידיים יותר) חיובית, והיא כמעט תמונת ראי של הצבירה השלילית במסלולים הכלליים ובמסלולי המניות. נראה כי החוסכים במסלולי הגמל וההשתלמות נמנעו מלמשוך את כספיהם כדי לא לאבד את הטבות המס, ובחרו למתן את הסיכון באמצעות מעבר למסלולים סולידיים.

15% - שיעור המשיכה מהנכסים במסלולים השקליים של קרנות הנאמנות

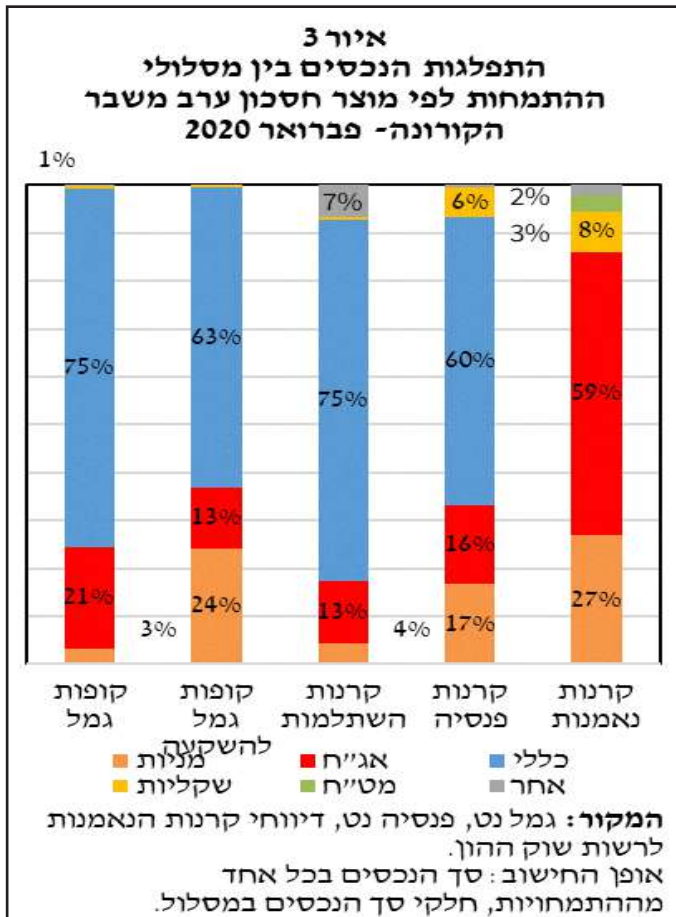
מעבר למסלולים סולידיים בעתות משבר אינו ייחודי למשבר הקורונה; תופעה דומה נצפתה בחודשי המשבר הפיננסי של 2008 בקרנות הנאמנות, בקופות הגמל ובקרנות ההשתלמות, ואז המעבר היה נרחב יותר. החוסכים עלולים לשלם על כך מחיר כבד, שכן בספרות נמצא כי מעברים למסלולים סולידיים בעת משבר כרוכים לרוב בהפסדים פיננסיים. חוסך בקופת הגמל, בקופת הגמל להשקעה או בקרן השתלמות שהעביר את כספו בחודש מרץ 2020 ממסלול מנייתי לשקלי הפסיד בתוך חצי שנה תשואה של כ-19.5% בממוצע.

לעומת זאת בקרנות הנאמנות צבירות נטו שליליות (משיכות/פדיונות) נצפו בכל המסלולים (איור 4), כולל שיעור משיכה גבוה של 15% מהנכסים מהמסלול השקלי, וזאת בניגוד מהתנהגות החוסכים במהלך המשבר הפיננסי, אז נצפתה במסלול זה גם בקרנות הנאמנות צבירה חיובית של כ-15%.

עודף מידע עלול להביא למשיכות ולמעברים בין מסלולים

דווקא במסלול המנייתי המשיכות במשבר הנוכחי היו נמוכות מאשר בשאר ההתמחויות. ניתן להציע שני הסברים אפשריים להתנהגות זו. האפשרות הראשונה היא שהמשקיעים בקרנות הנאמנות מגיבים ביתר שאת לשינויים במחיר, המוצגים יום יום ואף במהלך היום בדיווח על התשואה של הקרן, בניגוד לשאר מוצרי ההשקעה של הגופים המוסדיים, שבהם לא מפורסמות תשואות קצרות טווח.

"מהספרות אנחנו יודעים שכאשר התשואות מדווחות בתדירות נמוכה יותר, יש פחות משיכות ומעברים בין מסלולי השקעה, ולכן לא רואים את אותה התופעה במוצרי החיסכון האחרים. בעת משבר הקורונה ירדו מחירי הנכסים השקליים ירידה תלולה, ובלטה ירידת מחירי האג"ח הממשלתיות בחודש מרץ. בקרנות הנאמנות היו גם משיכות מהמסלולים המנייתיים והאג"חיים, שספגו גם הם זעזוע בשווקים, אך הזעזוע בשווקים השקליים היה דרמטי יותר ויוצא דופן, מה שכנראה השפיע על גובה המשיכות ממסלולים אלו ביתר עוצמה. בשאר הגופים המוסדיים וגישה נוחה לתשואות קצרות הטווח אולי מנע משיכות מהמסלולים השקליים והסולידיים", מצוין בדוח השנתי.



קרנות הפנסיה החדשות מיקדו בבנק ישראל בקופות הגמל והגמל להשקעה, בקרנות ההשתלמות ובקרנות הנאמנות.

בקרנות הפנסיה החדשות, בקופות הגמל ובקרנות ההשתלמות מרבית הנכסים מושקעים במסלולים כלליים. בקופות הגמל להשקעה שיעור הנכסים המושקעים במסלולים המתמחים במניות גבוה משמעותית מאשר בקופות הגמל ובקרנות ההשתלמות ודומה יותר לשיעור הנכסים המושקע במסלולים כאלה בקרנות הנאמנות. נתון זה כשלעצמו מצביע על מאפיינים ייחודיים של קופות הגמל להשקעה ועל אופי ייחודי של החוסכים בהן: הם אולי יותר אקטיביים בבחירותיהם או פחות שונאי סיכון.

איור 4 מציג את הצבירה נטו (חיובית או שלילית) במסלולי ההשקעה השונים בכל מוצר בנפרד כאחוז מסכום התנועות בערכים מוחלטים באותו המסלול. הצבירות נטו בערכים מוחלטים בכל המסלולים ובכל המוצרים מסתכמות ב-100%. ניתן להבחין כי בקרנות הפנסיה

19.5% - הפסד התשואה הממוצע של חוסך בקופת הגמל, בקופת הגמל להשקעה או בקרן השתלמות שהעביר את כספו בחודש מרץ 2020 ממסלול מנייתי לשקלי

המשך בעמוד הבא <<<

בנק ישראל חושף את נתוני הקורונה:

אלו המוצרים מהם משך הציבור כספים וזה המחיר שהוא שילם

המשך מעמוד הקודם <<<

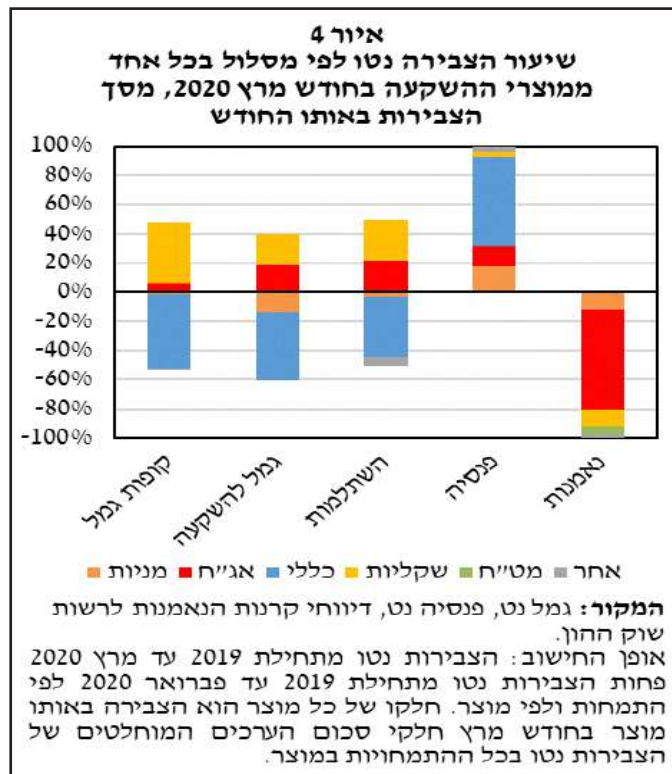
הסבר אפשרי אחר שמציעים בבנק ישראל הוא שהחוסכים אשר בבעלותם קרנות נאמנות צפו צורך בניזילות והעדיפו למשוך כספים ממסלולים סולידיים, ורק לאחר מכן ממסלולים מסוכנים, שנפגעים יותר מהמשבר אך צפויים להתאושש בטווח הבינוני. ייתכן גם שמשקיעים אלה הם פחות שונאי סיכון, כפי שמעיד פיזור ההשקעות בין מסלולי ההשקעה השונים מלכתחילה.

"אשר לקופות הגמל להשקעה - למרות הדמיון לקרנות הנאמנות בהתפלגות הנכסים בין מסלולי ההשקעה, המעברים בין המסלולים במהלך משבר הקורונה דומים יותר למעברים אלה בקופות הגמל וקרנות השתלמות, וניכר מעבר למסלולים סולידיים", ציינו בבנק ישראל.

המשבר הנוכחי פגע בעיקר בבעלי ההכנסות הנמוכות

במשבר הקורונה, בדומה למשבר הפיננסי של 2008, המשיכות החריגות של החוסכים מהגופים המוסדיים בישראל היו מתואמות עם הזעזועים בשווקים. הן התרכזו בחודש מרץ, ואילו לאחר מכן, עם ההתאוששות בשווקים, לא נצפו משיכות חריגות למרות התמשכות המשבר הריאלי. אף על פי כן, בחינת האוכלוסיות שנפגעו מהמשבר ריאלית מול האוכלוסיות המחזיקות חיסכון בגופים המוסדיים מעידה

המשך בעמוד הבא <<<



32327.8

בנק ישראל חושף את נתוני הקורונה:

אלו המוצרים מהם משך הציבור כספים וזה המחיר שהוא שילם

המשך מעמוד הקודם <<<

מבחינת הטבות המס והתמריץ לחסוך לטווח ארוך ולנגישות המידע לחוסכים (תדירות זמינותו של המידע למשקיעים), ואולי גם לאופי החוסכים (נוכחות רבה יחסית של משקיעים אקטיביים ופחות שונאי סיכון בקרנות הנאמנות). ממצאים אלו מדגישים את החשיבות של הבנת מאפייני המוצרים, הרגולציה עליהם ורמת שקיפותם, שנודעת להם השפעה ניכרת על התנהגות החוסכים", סיכמו בבנק ישראל.

"קופת גמל להשקעה היא מוצר ביניים חדש, שבו שיעור המשיכה היה נמוך ביחס לקרנות הנאמנות, אך שיעור המעבר למסלולים סולידיים היה גבוה, בדומה להתנהגות העמיתים בקופות הגמל. ככלל, הניודים גררו הפסדים ניכרים לחוסכים. עם גידול ההשקעות באמצעות הגופים המוסדיים, ובפרט בקופות הגמל להשקעה, שיעור המשיכה הנמוך והשיעורים הגבוהים של המעבר בין מסלולים נעשים רלוונטיים עוד יותר ליציבות השווקים ולתשואות לחוסכים בעתיד. משיכה בתקופה של זעזוע בשווקים ככל הנראה כרוכה בהפסדים, ואינה מומלצת, אלא אם כן החוסך זקוק לכסף נזיל בתקופה הקרובה, ואין לו מקור אחר. התזמון ואופי המסלולים שמהם נמשכו או הועברו כספים מעידים שפעולות אלו נבעו לא רק מצורך בניזילות אלא גם מחששות לנוכח הזעזועים בשווקים", צוין בסיכום הדוח.

שמאפייני המשיכה מתיישבים עם אופי המשבר הנוכחי. סקר ארוך טווח של הלמ"ס לשנת 2018 מראה, בדומה לסקרים מהשנים הקודמות, כי מרבית החיסכון בכל המוצרים שייך לשני חמישונים ההכנסה הגבוהים במדינה, בעוד שהמשבר הנוכחי פגע בעיקר בבעלי ההכנסות הנמוכות. מלבד זאת, שיעור ההחזקה של החמישונים הגבוהים גבוה יותר ככל שהמוצר נזיל יותר. כך שיעור החזקתם בקרנות ההשתלמות הוא 70%, ובקרנות הנאמנות - קרוב ל-80%. מתברר שהעלייה של מספר המובטלים והעובדים בחל"ת אמנם גררה ירידה בהפקדות ביחס למגמת הגידול של השנים האחרונות אך לא הייתה עלייה במשיכות מקרנות הפנסיה ואף הייתה ירידה, כך שבסך הכול ההשפעה על הצבירות הייתה בשיעור נמוך. בקרנות הוותיקות הייתה עלייה חד-פעמית של המשיכות בחודש מרץ, שכלל הנראה אינה מבטאת שיעור גבוה של אנשים שהקדימו את פרישתם. "הסיבות להבדלים בגובה המשיכות ובמעברים בין מסלולי ההשקעה בגופים המוסדיים קשורות לדעתנו במאפייני המוצרים (בעיקר

שיעור ההחזקה של החמישונים הגבוהים במוצרי חיסכון:
כ-70% בקרנות ההשתלמות
כ-80% בקרנות הנאמנות

החיקוי הכי מקורי בסביבה

פוליסת החיסכון החדשה מבית הראל:

HAREL INDEX

תכירו ללקוחות שלכם את Harel Index, 6 מסלולי השקעה מחקי מדד. למידע נוסף היכנסו למכלול /או לאתר הראל

S&P500 | ת"א 35 | תל בונד 60 | אג"ח מדינה צמוד | אג"ח מדינה שקלי | כללי פאסיבי

פוליסת חיסכון הראל More השקעות אישי. התנאים המלאים והמחייבים מפורטים בתנאי הפוליסה. אין באמור כדי להוות ייעוץ השקעות אשר מתחשב בצרכים ובנתונים של כל אדם.

כלל ממשיכה לכבד בטבלת התשואות פערים גדולים בין הגופים תשואות קרנות ההשתלמות במסלול הכללי

2020	מתחילת השנה*	פברואר 2021*	
5.7%	2.8%	1.3%	כלל
4%	2.1%	1.1%	פסגות
4.2%	1.5%	0.6%	הלמן אלדובי
4.8%	1.3%	0.5%	ילין לפידות

03.03.21 - TheMarker

פברואר שמח לקרנות ההשתלמות: כלל מובילה ומאיימת על התדמית של אלטשולר שחם

16.03.21 - Bizportal

הקרן של כלל ביטוח, שהובילה בינואר, עדיין בראש עם תשואה של 1.27% בפברואר ו-2.75% מתחילת השנה

תשואה*			הקרנות הגדולות המנהלות יותר מ-6 מיליארד שקל	
3 שנים	מתחילת השנה	פברואר	קרן	גוף
20.89%	2.75%	1.27%	כלל השתלמות כללי	כלל
16.94%	2.03%	1.06%	פסגות שיא השתלמות כללי	פסגות
18.69%	1.94%	1.00%	מיטב דש השתלמות כללי	מיטב דש

16.03.21 - כלכליסט

אדור חומסקי & ורשבסקי אצ"ס

עכשיו כולם יודעים כלל ממשיכה להוביל בתשואות

גאים להיות שוב במקום הראשון בתשואות קרנות השתלמות במסלול הכללי



הפרסום בדה מרק, כלכליסט וביזפורטל ביחס למסלול הכללי בקרן "כלל השתלמות" [מס' 456] - אל מול המסלולים הכלליים בקרנות השתלמות אחרות. אין במידע על תשואות שהושגו בעבר כדי להצביע על תשואות שתושגנה בעתיד. האמור במסמך זה אינו מהווה המלצה/ייעוץ כל שהוא ו/או תחליף לייעוץ פנסיוני בידי יועץ בעל רישיון עפ"י דין המתחשב בצרכים ובנתונים של כל אדם. טל"ח. כלל פנסייה וגמל בע"מ.

מתחרה חדש? מור הודיע על כניסה אפשרית לעולם הפנסיה

בית ההשקעות דיווח בדוח הכספי לסיכום 2020 כי חברת ההשקעות וכן מור גמל החלו בבחינה של כניסה לתחום פעילות חדש נוסף, ניהול קרן פנסיה, כולל השתתפות במכרז קרנות ברירת המחלל

הפצה סוכנים). כמו כן, התקשרה בהסכמי הפצה נוספים עם יועצים פנסיונים ותאגידים בנקאיים. למועד פרסום הדוח, כ-80% מהיקף הנכסים המנוהל על-ידי מור גמל מקורו בערוץ ההפצה - סוכנים, ציינו בבית ההשקעות.

על פי הדוח, נכון לתאריך פרסומו, הן ערוץ ההפצה הישיר והן ערוץ הפצה סוכנים מהווים מעל 10% מדמי הגמולים בתחום פעילותה של החברה. ערוץ הפצה סוכנים מהווה ערוץ הפצה מהותי - לתאריך הדוח, שיעור דמי הגמולים מסוכנים מהווה 70% מסך דמי הגמולים בתחום הפעילות של מור גמל. באשר לערוץ ההפצה הישיר - שיעור דמי הגמולים מערוץ ההפצה הישיר מהווה 27% מסך דמי הגמולים בתחום הפעילות של החברה. ואילו ערוץ הפצה בנקים ויועצים מהווה ערוץ הפצה ששיעור דמי הגמולים ממנו מהווה 3% מסך דמי הגמולים בתחום הפעילות של החברה.

באשר לצפי להתפתחות בשנה הקרובה, במור ציינו עוד כי החברה בוחנת אפשרות גיוס הון באמצעות הנפקת אג"ח. עד למועד זה טרם התקבלה החלטה בדבר מועד הנפקה הצפויה. עוד ציינו במור את המשך ההתמקדות בתחומי הפעילות הקיימים בקבוצה, תוך הרחבת סל המוצרים במסגרת פעילות זאת, לרבות פיתוח פעילות קרנות סל ומחקות. "בכוונת החברה להביא לחיזוק המותג MORE ולהגביר את חשיפתו לציבור הרחב. בכוונת הקבוצה להשקיע משאבים במיתוג ומיצוב חברות הקבוצה בקרב ציבור המשקיעים, ציבור המעסיקים וציבור העובדים במשק הישראלי, באופן שיסייע בגיוסים בהיקפים גדולים. בכוונת הקבוצה להמשיך ולבחון הרחבת תחומי פעילותה, בין היתר, באמצעות שיתופי פעולה; איתור הזדמנויות סינרגטיות לתחומי הפעילות הקיימים; הקמת מכשירי השקעה אלטרנטיביים, וכו"ב. בכוונת החברה להמשיך פתח את פעילות התיווך בעסקאות בניירות ערך חו"ל ("ברוקראזי")."

בחודש נובמבר הקרוב יערך מכרז נוסף לבחירת קרנות ברירת מחלל, השלישי במספר. ברשות שוק ההון כבר אמרו כמה פעמים כי בכוונתם לבחון את הגדלת מספר השחקנים בשוק הפנסיה, והיום (ד') מתברר כי לפחות גוף אחד כבר החל להיערך לכך.

בית ההשקעות מור הודיע בדוחות הכספיים שלו לשנת 2020 כי החברה וכן מור גמל בוחנות כניסה לתחום פעילות חדש נוסף, ניהול קרן פנסיה. "במועד זה, בוחנת מור גמל את החלופות העומדות בקשר עם כניסה לתחום הפעילות (הקמה אל מול רכישה, חלופות תפעול, השתתפות במכרז 'קרן פנסיה ברירת מחלל' וכו"ב). למועד פרסום הדוח לא התקבלה החלטה בנושא בקרב האורגנים המוסמכים", נכתב בדוח השנתי.

אולם זה לא הפיתוח היחיד אותו מתכנן בית ההשקעות הביט הפנסיוני. "בכוונת החברה לפתח את תחום שיווק פנסיוני ומוצרי ביטוח באמצעות המשך פיתוח סוכנות הביטוח", ציינו בבית ההשקעות כשהכוונה היא לסוכנות CB4. זכור, ב-14 באפריל 2019 נכנס לתוקפו רישיון סוכן תאגיד שקיבלה CB4 - סוכנות לביטוח פנסיוני, כאשר מור מחזיקה ב-90% מהונה המונפק והנפרע של הסוכנות.

1,850 - מספר הסוכנים הפנסיוניים ובתי הסוכן עמם התקשרה מור בשנת 2020

70% - מסך דמי הגמולים בפעילות מור גמל מגיעים מערוץ הסוכנים

לצד זאת, החברה נעזרת כמובן גם בסוכני הביטוח לשיווק מוצריה. "במהלך שנת 2020 השקיעה מור גמל תשומות ומשאבים רבים בהקמת מערכי השיווק והמכירות, ובפרט ערוץ ההפצה - סוכנים, כאשר בשנה זאת, התקשרה מור גמל בהסכמי שיווק עם כ-1,850 סוכנים פנסיוניים ובתי סוכן, שמהווים ערוץ הפצה מרכזי ועיקרי (ערוץ

לשכת סוכני הביטוח: הבחירות לנשיאות הזמנית - ב-9 ביוני; הבחירות הארציות במועד אחר

מבחינת תקנון הלשכה. זאת לאחר שיו"ר ועדת התקנון של לשכת סוכני הביטוח, **אורי צפירי**, הודיע בתחילת השבוע (א') כי הוועדה מושכת את הצעותיה לשינוי תקנון הלשכה. זאת לאחר שבימים שלפני כן סערו הרשתות החברתיות בעקבות השינויים שביקשה הוועדה לבצע והיו אמורים לעלות להצבעה אתמול.

"הוועדה ערה למהומה על לא מאומה בדבר השינויים של חלק מחברי הלשכה, ביניהם נשיאים לשעבר ומי שמתעתד להתמודד לנשיאות!", נכתב באיגרת שכתב צפירי לחברי הלשכה. הוא מתכוון בין היתר לנשיא לשכת סוכני הביטוח לשעבר, **אודי כץ**, שכתב בפייסבוק: "אני חושב שעד שתהיה הנהגה חדשה בלשכה אין לחסום את יכולת תפיקודה מראש ולכן אני ממליץ לכולם לחתום על העצומה", כשהוא מדבר על עצומה עליה חתמו כמעט 500 איש לביטול השינויים.

סוכני ביטוח חברי **לשכת סוכני הביטוח** רשמו ביומנים. הבחירות לנשיאות לשכת סוכני הביטוח יתקיימו ביום ד', ה-9 ביוני 2021, כלומר בעוד חודשיים וחצי, כך נמסר אתמול (ד') לעדיף מלשכת סוכני הביטוח. חשוב לציין כי למרות המחאה בשבועות האחרונים, הבחירות במועד זה יהיו לנשיאות לשכת סוכני הביטוח באופן זמני בלבד, כלומר עד לחודש נובמבר, אז יערכו בחירות לנשיאות לארבע השנים הבאות. הבחירות ביוני הינם לנשיאות בלבד ולא לשאר התפקידים להם נבחרים המועמדים על ידי כלל חברי הלשכה דוגמת ראשי המחוזות והסניפים, יושבי ראש ועדת האתיקה והתקנון או אב בית הדין המשמעת. לתפקידים אלו יערכו בחירות נפרדות אשר מועדן יקבע בישיבה שתקיים בתחילת אפריל.

לפי שעה נראה שהקדנציה הבאה תתנהל בדומה לקדנציה הנוכחית

לא רק לשכת סוכני הביטוח

ביטוח ישיר חוששת: האיזון התחרותי יופר אם חברות כרטיסי האשראי ישתמשו במידע הפרטי של לקוחותיהן

כך מתברר מהדוחות הכספיים של החברה לשנת 2020 | עוד עולה מהדוחות: ביקורת על כך שהפיקוח לא מגביל את עמלות הסוכנים בביטוח חיים במסגרת המשכנתה | הסיבה: הוזלת עמלות תגביר את הרווחיות שלה בתחום

הסוכנים בביטוח חיים במסגרת המשכנתה. לדברי החברה, הפיקוח על הביטוח עדכן בראשית 2020 את ההוראה לפיה העמלה המרבית שתשולם לסוכן ביטוח עבור ביטוח מבנה אגב הלוואה לדיור, כך שלא תעלה על 15%. לא כך בכל הקשור לביטוח חיים. "מסיבה שאינה ידועה לחברה, לא נקבעה תקרה כלשהי בקשר לעמלות בקשר עם ביטוח החיים הנרכש לצורך הבטחת הלוואת משכנתה. התוצאה היא, שחלק נכבד מתעריף ביטוח החיים למשכנתה, שמשלמים לקוחות הסוכנויות, מממן את העמלה לסוכנויות ולא את הכיסוי הביטוחי".

עוד נטען כי "במהלך פברואר 2019 הנחתה רשות הפיקוח את חברות הביטוח להפחית את תעריפי ביטוחי הריסק וכן להגביל את שיעורי העמלות המשולמות לסוכני ביטוח, אך למיטב ידיעת החברה, הנחיה זו לא הביאה להפחתה גורפת בעמלות סוכנויות הביטוח של הבנקים למשכנתאות".

למעשה, ביטוח ישיר מבקשת לעודד את הגבלת שיעור עמלות הסוכנים בביטוח חיים מטעמי רווח. שכן, החלטה של הרגולטור להפחית את העמלות של הסוכנים כפי שעשה זאת בתחום ביטוח מבנה במסגרת המשכנתה, תצמצם את עלויות החברה מול הבנקים למשכנתאות וכך הרווחיות שלה תעלה.

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מסרה **לעדיף** את התייחסותה: "רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון פועלת במרץ לשמירה על ציבור המבוטחים והחוסכים בישראל לצד הגברת התחרות בשוק ההון הישראלי. הצעדים המוזכרים לעיל, פיקוח על תעריפי ביטוח והפחתה של תעריפי הריסק, הובילו להוזלת מחיר משמעותית עבור ציבור המבוטחים והחוסכים בישראל, כמו כן כניסתן של חברות האשראי לתחום הביטוח עתידה להגביר ולהאיץ את התחרות לטובת הציבור".

"פעילות חברות כרטיסי האשראי בתחום הביטוח עלולה להפר את האיזון התחרותי בשוק היה והן תעשינה שימוש במידע פרטי של לקוחותיהן מתחום האשראי על מנת להתחרות בתחום הביטוח".

שלא תטעו - לא מדובר בציטוט של **לשכת סוכני הביטוח**, שהעבירה לפתחו של בית המשפט את הדיון בהיתר שניתן לחברות כרטיסי האשראי **מקס וישראל** לפעול בתחום הביטוח הכללי, באמצעות סוכנויות ביטוח שהקימו. את החשש מביעה חברת **ביטוח ישיר**, שלמעשה, באופן פרדוקסלי, תומכת בעמדת הלשכה.

הציטוט נלקח מהדוחות הכספיים של ביטוח ישיר לשנת 2020, שבו מתייחסת החברה לעניין התחרות בשוק הביטוח. כמתבקש מאופי הפעילות של החברה, סביבת התחרות אותה מציינת ביטוח ישיר בדוח השנתי קשורה לדיגיטציה. אחד מגורמי התחרות עליהם היא מצביעה קשור לערוצי ההפצה של חברות הביטוח. "בשלהי שנת 2018 התחיל שינוי מגמה משמעותי, כאשר מספר רב של חברות 'מסורתיות' החלו לקדם ערוצי שיווק ישירים, על אף מחאת לשכת סוכני הביטוח נגד מגמה זו ונגד התרחבותה", מציינת החברה. גם כאן, אין לחשוש בהזדהות עם הסוכנים, אלא שיקוף של אחת מהתופעות המתגברות שמשפיעות על התחרות בשוק.

ביטוח ישיר גם מזכירה, בין היתר, את כניסתן לשוק של שתי חברות ביטוח דיגיטליות חדשות. היא אמנם רואה בכך עדות לתקפות האסטרטגיה שלה, אבל יחד עם זאת רואה בכך מגמה שמשנה פני תחרות. גורם נוסף שלדעת ביטוח ישיר מגביר את התחרות הוא אתרי השוואות מחירים של סוכנויות ביטוח.

לדברי ביטוח ישיר, קיומם של כל השינויים "מגביר את מודעות הציבור לבדיקת מחירים ונכונות לרכישת ביטוח באמצעות האינטרנט, ובכך מחזק את חינוך השוק לרכישה ישירה ודיגיטלית, מהלך שהחברה מקדמת לאורך שנים".

גם בתחום ביטוח חיים מזהה ביטוח ישיר את כניסתן של עוד חברות לערוצי הישירים, באופן שמגביר את התחרות. "חלק מהמתחרים בחברה, שבעבר נהגו לשווק את כל מוצריהם באמצעות סוכני ביטוח, החלו בשנת 2019 לשווק מוצרי ריסק בשיווק ישיר, וכך גם חלק מהסוכנים, כלל הנראה - מתוך הבנת היתרונות של שיטת שיווק ושירות זו, הן לחברות והן ללקוחות".

ביטוח ישיר נוהגת לשווק את מוצרי ביטוח החיים שלה באמצעות מוקד מכירות טלפוני, ואת מוצרי ביטוח המשכנתה שלה - גם באמצעות שיתוף פעולה עם סוכנויות ביטוח של תאגידים בנקאיים ולעתים גם בערוצי שיווק נוספים.

מהדוח עולה, כי ביטוח ישיר לא מרצה מכך שלא מגבילים את עמלות

לעמוס ולבני המשפחה
אתכם באבלכם על מות האב

פנחס לוזון ז"ל

מוותיקי ענף הביטוח בישראל
מחבקים ומנחמים



קבוצת ביטוח

עדיף TV הזווית המשפטית

ההתיישנות החדשה: "יידע סוכן הביטוח שהמגעים להגשת תביעה לא יוכלו להימשך לנצח"

בפרק העשירי של הסדרה הזווית המשפטית ניתח עו"ד ג'ון גבע את התיקון שהאריך חלקית את תקופת ההתיישנות | באילו כיסויים התקופה החדשה היא 5 שנים? מה קורה במקרה של נכות וכיצד עוצרים את שעון החול? צפו



עו"ד ג'ון גבע
ג'ון גבע, הדר ושות'
משרד עורכי דין
ומגשרים

רוני אינברגר
עורך ראשי,
עדיף תקשורת

לפני שנצלול לניתוח התיקון, למי טובה תקופת ההתיישנות של שלוש שנים ולמי טובה תקופה של שבע שנים?

"ברור שלחברות הביטוח, שהן הנתבעות והן אלה שצריכות לשלם, ככל שההתיישנות קצרה יותר החשיפה שלהן, או שריון עתודות כספיות לעניין תביעות ביטוח שטרם ידוע מה יהיה גורלן, תקופת ההתיישנות קצרה טובה יותר. זה רע מאוד למבוטחים, מכיון שככל שהם יחמיצו את תקופת ההתיישנות, בין שהדבר הזה נעשה באמצעות עורכי דין או שלא באמצעות עורכי דין. ברגע שקורה מקרה הביטוח יש למבוטחים שעון חול קצר מאוד יחסית - שלוש שנים. המטרה היא כמובן לעודד את המבוטחים להגיש את התביעות מהר ככל האפשר, כשהראיות טריות, כשהנסיבות ברורות ומתועדות וגם חברות הביטוח שמות בצד את העתודות הכספיות. המטרה של כל המערכת היא לייעל ולזרז את הטיפול ולסיים אותו כמה שיותר מהר."

ממתי מודדים את תחילת תקופת ההתיישנות?

"בהתאם לחוק חוזה הביטוח, שלוש שנים לביטוח וגם את זה ראוי לתקן ולעדכן כי ישנם שלושה מועדים בחוק, כאשר כל המועדים הינם בהתאם לסעיף 31 ממועד קרות מקרה הביטוח. "עכשיו יכולה להיות שאלה 'מהו יום מקרה הביטוח?'. יש אירועים שברור מאוד שהם יום מקרה הביטוח כי יש תיעוד, יש מצלמות, אמירות ונתונים, כמו למשל כאשר בתאריך מסוים נפרץ בית העסק או נשרפה המכונה. אבל היכן התפצלו האפשרויות? ניקח למשל דוגמה כמו נכות. כשאדם נופל מסולם, ואמרתי את זה בכוונה כדי לא להיכנס לתאונות דרכים שם יש מועדים אחרים. או אז מוזעק אמבולנס ולכן

לפני שנה הוגשה לכנסת הצעת חוק להאריך את תקופת ההתיישנות לשבע שנים. כמה חודשים לאחר מכן הוגשה הצעה מרוככת להאריך את התקופה עבור חלק מהכיסויים לחמש שנים וממש לפני שנכנסו לחורף, התקבל החוק בכנסת, אך רק לחלק מהכיסויים. הפעם, באופן חד פעמי, התארח בפרק העשירי בסדרה 'הזווית המשפטית' עורך הדין ג'ון גבע ממשרד עורכי הדין ג'ון גבע, הדר ושות', כאשר עו"ד שלומי הדר יצטרף שוב לסדרה בפרק הבא.

נתחיל מההתחלה - מההגדרה של ההתיישנות, כולנו מכירים את חוק ההתיישנות מהעולם הפלילי. מהי ההתיישנות באופן כללי ומה היה נהוג עד עתה בעולם הביטוח?

"ישנו חוק כללי שמדבר על ההתיישנות במשפט האזרחי, ורובם הגדול של האנשים יודעים לציין תקופת ההתיישנות של שבע שנים בתביעה רגילה. למה רגילה, כי בנדל"ן ישנן תקופות ההתיישנות ארוכות יותר. חשוב לדעת שההתיישנות מתחילה מגיל 18, כך לדוגמה, אם לקטין בגיל 15 אירע אירוע, סופרים את ההתיישנות לא כ-15 ועוד 7 אלא 18 ועוד 7.

"לאחר שהבהרנו זאת, אנו עוברים לשנת 1981 אז נחקק חוק חוזה הביטוח. במקרה שלנו זה חוק ספציפי בביטוח. בחוק חוזה הביטוח, במסגרת סעיפים רבים שנדונו בכנסת, הוחלט לפי סעיף 31 שההתיישנות לגבי ביטוח תהיה מקוצרת משמעותית - מ-7 שנים ל-3 שנים, וכך הנוהג לגבי שני אירועים דרמטיים. אחד הוא לגבי הנכות והשני הוא לתיקון לחוק שהתקבל לא מזמן להארכת התקופה בחלק מהכיסויים לחמש שנים.

המשך בעמוד הבא <<<

ההתיישנות החדשה: "יידע סוכן הביטוח שהמגעים להגשת תביעה לא יוכלו להימשך לנצח"

המשך מעמוד קודם <<<

וחושבים שפנייה לחברת הביטוח עוצרת את מרוץ ההתיישנות. לכן נקבע בחוק ובכל התיקונים שבהזדמנות הראשונה יש לטעון את טענת ההתיישנות. לדוגמה, נניח שהמבוטח הגיע לבית המשפט ונניח שהחמיץ ביום אחד את התקופה, חברת הביטוח תגיד שדין התביעה להימחק על הסף מחמת ההתיישנות. זו ההזדמנות הראשונה שלה ואז אם בית המשפט מקבל את הטענה של החברה לא ישמעו כלל את המבוטח כי מועד ההתיישנות נכנס לתוקף".

מה חשיבותו של בית המשפט?

"בהלכה אחרת שנקבעה בבית המשפט העליון נקבע כי המונח התיישנות ועצירת ההתיישנות נעשית רק בבית המשפט. כאמור, שעון החול שקובע את תחילת תקופת ההתיישנות מתחיל מיום האירוע או מיום הנכות כפי שנקבע בחוק, אבל מה עוצר אותו? פנייה לבית המשפט. ביום שאדם מגיש תביעה לבית המשפט הוא עוצר את ההתיישנות, ותהא תקופת המשפט אפילו 20 שנה, זה לא משנה.

"אפשרות שנייה, ללא פנייה לבית המשפט, היא הסכמה של חברת הביטוח להאריך את תקופת ההתיישנות. יבוא השואל וישאל 'למה שחברת הביטוח תסכים להאריך את ההתיישנות?' כי ישנם מקרים בהם החברה אומרת טוב לי יותר להתפשר או להסתדר מחוץ לבית המשפט, אז אני מאריכה בשלוש שנים או שישה חודשים את תקופת ההתיישנות, כאשר בדרך כלל היא תיתן ארכה קצרה כדי למצות את התהליכים".

מה צריכים לדעת סוכני הביטוח לאור שינוי החוק מחודש נובמבר באשר להגשת התביעה?

"סוכני הביטוח הם אמנם לא משפטנים, אבל הם חייבים לשלוט בתחום המקצועי ולהבין מה אומרת תקופת ההתיישנות. במילים אחרות, אם סוכן הביטוח עושה את תפקידו והוא מתחיל לנהל בשם המבוטח מגעים עם חברת הביטוח, עליו לדעת שהמגעים האלו לא יוכלו להימשך לנצח אלא שיש מעליו שעון חול שאומר שכל יום שעובר מוריד יום מתקופת ההתיישנות. כך שעליו לדעת שביום מסוים ההתיישנות הזו תיכנס לתוקף והוא והמבוטח לא יוכלו לבוא לחברת הביטוח. ככל שסוכן הביטוח בקי, גם בתוכן של המפגש הזה, הוא ידע שהתפקיד שלו זה גם איך להודיע למבוטח שהוא לא יוכל לנהל את ההליך ללא מגבלת זמן.

"עבור עורך הדין שמטפל, הדבר הראשון שבדקים הוא מועד קרות מקרה הביטוח. אצלנו במשרד זה הדבר הראשון שבדקים וגם מכניסים ליומן התראות מתי ההתיישנות נכנסת לתוקף, כך שנדע מבעוד מועד שתקופת ההתיישנות מתקרבת. היו מקרים שאנשים הגיעו אלינו תקופה קצרה לפני תום מועד ההתיישנות, והאפשרויות שלנו היו פנייה מהירה לחברת הביטוח לקבלת הסכמתה להארכת תקופת ההתיישנות או להגיש במהירות לבית המשפט תביעה משפטית שעוצרת את תקופת ההתיישנות".

יום האירוע אמנם ידוע כיום שבו הוא נפל, אבל האם זהו יום מקרה הביטוח? הרי אומר החוק שמקרה הביטוח של נכות הוא מקרה הנכות שלקה בה המבוטח. אבל איזו נכות יש לו ביום הראשון? מי קובע את הנכות? ישנה קביעה שצריכה להיות מוסכמת שביום זה וזה ועדה רפואית קבעה או רופא מומחה קבע או בדיקה רפואית שחברת הביטוח עושה למבוטח קבעה.

"אולי רק אז או אף לאחר מכן ייקבע מועד הנכות ושיעור הנכות וכן תהיה קביעה שהנכות היא לצמיתות, כי נכות זמנית אינה מוגדרת מקרה ביטוח. לכן, בדוגמה שנתנו, יכול להיות שהמבוטח נפל ב-1.1.21 אבל רק שנה לאחר מכן, אחרי שהוא יצא מניתוחים ופיזיותרפיה, יכול להיות שיקבע מועד הנכות ושיעור הנכות.

"ישנו אירוע שהוא אולי הבולט ביותר בנושא ההתיישנות ונקרא הראל נ' עזבון המנוח דוד אמיתי. המקרה התחיל מתביעה בבית המשפט המחוזי, שם הראל טענה שהמבוטח הגיש את תביעתו באיחור לאחר שחלפו שלוש שנים. בית המשפט המחוזי חשב אחרת לחלוטין וקיבל את העמדה של דוד אמיתי לפיה הנכות נקבעה במועד מסוים וממנה יש למדוד שלוש שנים. וכך טענת ההתיישנות לא התקבלה וחברת הביטוח צריכה לשלם לו תגמולי ביטוח. אז כאן יש כבר מועד נוסף למועד שלוש השנים".

מה ההבדל בין תחומי הביטוח השונים?

"ישנם גורמים שאמרו שצריך לדאוג לציבור המבוטחים ולא לחברות הביטוח, ואז החלה מגמה של הצעות חוק בנושא, והייתה הצעה לשנות את החוק ולהתאים אותו לשבע שנים. על כך היו מאבקים, כשברקע יש גם עניין פוליטי ומשיכות לכאן או לכאן וועדת חוקה, חוק ומשפט הייתה צריכה להחליט אם היא מתקנת את הצעת החוק להארכת תקופת ההתיישנות. במקרה הזה התקבלו שתי פשרו שאומרות שהתקופה החדשה לא תהיה שבע שנים אלא חמש שנים וכן שההארכה לא תהיה לגבי כל מקרה ביטוח, אלא יש קבוצה ספציפית אשר קשורה לבריאותו של אדם - ביטוח חיים, מחלות, אשפוז וסיעוד, בהם תקופת ההתיישנות תהיה חמש שנים. ברשימה הזו, שימו לב, נכות לא מופיעה.

"מה קורה בחמש השנים האלה, מיום 28 בנובמבר 2020 נכנס לתוקף התיקון לפיו ההארכה תחול רק על פוליסות שנכרתו מיום זה ואילך, כלומר אין הליכה רטרואקטיבית. עוד נוסף סעיף 31א' שאומר שכאשר המבוטח פנה לחברת הביטוח היא חייבת לציין בכל ההתכתבויות איתו את נושא ההתיישנות, כלומר כאשר הודיע מבוטח או מוטב לחברה, יתריע המבוטח בפניהם בכתב 12 חודשים לפני סיום תקופת ההתיישנות (5 שנים או 3 שנים או מועד ספציפי במקרה הנכות), וכן פעם נוספת שלושה חודשים לפני תום תקופת ההתיישנות.

"אני רוצה להדגיש כי נושא ההתיישנות הוא לא דבר מהותי, החבות נשארת תמיד. היא נקבעה בפוליסה ובחוק. ההתיישנות היא פרוצדורלית, דהיינו רלוונטית לעניין בית המשפט. הרבה טועים

אנשי ענף הביטוח עונים לקושיות עדיף לרגל החג



חג האביב מבשר מדי שנה על התחדשות ופריחה והשנה הוא מסמל גם את תחילת היציאה משנת הקורונה | לקראת חג הפסח הבא עלינו לטובה, שאלנו פעילים בענף מה סימני החג מסמלים עבורם



אייל גורן / מנכ"ל חברת Blue



מנכ"ל ובעלים של סוכנות ההסדרים דיוזוף, וכמי שמהווה חלק בלתי נפרד מה-DNA של ענף הביטוח, אנו בחברת Blue עומדים מאחורי הצורך במעבר מעולם שירותים ישן ומסורבל לעולם שירותים חדש ומתקדם. משכך, בנינו מערך שירות אשר כל תכליתו לשפר את חוויית השירות למבוטח באופן משמעותי ולאפשר לסוכן שקט תעשייתי, מתוך ידיעה כי יש לו על מי לסמוך במתן שירות מקצועי, זמין, שקוף ואיכותי לנכס היקר ביותר שלו - הלקוחות. מובן מאליו, שחוויית שירות חיובית בנוק מעיק ולעיתים יקר מאוד, כמו נזק מים בדירה, תורמת לחיזוק הקשר של הסוכן עם לקוחותיו ולשדרוג משמעותי של תדמיתו, כמי שעומד בחזית השירות והטכנולוגיה. בגישתנו החדשנית, הן במישור העסקי והן במישור השירותי, אנו מאפשרים צמיחה משותפת עם המשווקים והיצרנים כאחד, אשר נושאת עמה ערכים מוספיים ייחודיים רבים."

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"לאורך שנות עשייה רבות בענף הביטוח הייתה לי ההזדמנות ליזום, ליצור ולהוביל תהליכים משמעותיים. תהליכים אלו תמיד צמחו מתוך קריאת המפה הביטוחית ומיפוי וזיהוי הצרכים. לעולם האמנתי ואמין כי ניתן להפוך את האתגרים והקשיים להזדמנויות חדשות. כספורטאי פעיל, הדבר משול לרכיבת אופניים. בזמן שהרכיבה מתבצעת בקלות מדי סביר להניח כי הרוכב נמצא בתוואי של ירידה. מרגע שהוא עוצר לרגע ויושב על אופניו, סביר להניח כי זו רק שאלה של זמן עד שיפול. מנגד, כאשר הרוכב מתאמץ, מזיע ומפעיל את כל שריריו, אך טבעי שהוא מטפס כלפי מעלה. מדוגמה זו ומחתיירה בלתי מתפשרת לטפס כל העת למעלה, התובנות להצלחה עסקית לשיטתי טמונות בארבע אבני דרך: גיבוש תרבות ארגונית מתאימה, רתימת אנשי המקצוע הטובים ביותר, תכנית ברורה ומדויקת, קביעת לוחות זמנים ומנגנוני בקרה ליישום התכנית ולעמידה ביעדיה. מרגע שכל פסיפס החלקים מתחבר יחדיו, ניתן ללכת קדימה בבטחה ובתיאום מלא בין תכנית העבודה לבין האנשים, שיממשו את הפוטנציאל העסקי שלה."

המשך בעמוד הבא <<<

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עולות היית משנה בענף?

"בביטוח דירה ניתן היה בעבר לרכוש כיסוי כנגד תקלות במכשירים חשמליים. אפשרות זו לא קיימת כיום, למרות שאנו משופעים בעידן זה במכשירים חשמליים לשימוש יומי בביתנו, כאשר בתקופת הקורונה השימוש בהם אף גבר בשל השהייה הממושכת בבתים. ככל שקיים ביקוש למכשירים ביתיים ותחרות צרכנית בריאה על איכותם ומחירם, הרי סביר להניח שיצרנים רבים עומדים מאחוריהם. בשעתו הכיסוי למבוטח היה כיסוי מקיף, שתמך בתיקון המכשירים החשמליים ללא אבחנה בין יצרנים שונים ועלות הכיסוי הייתה יותר מסבירה. בעקבות הנחיות הפיקוח על הביטוח הופסק שיווק הכיסוי על-ידי חברות ביטוח, דבר שהוביל לשוק ביטוח פרוץ ולא מפוקח, שבו היצרנים התעשייתיים השונים פונים לצרכנים ומשווקים להם מעין ביטוח אחריות תיקונים למוצר החשמלי, כגון מזגן, טלוויזיה, מקרר, מדיח ועוד. מכאן, הצרכן נאלץ 'לבטח' את עצמו באמצעות גורמים רבים, שלא ברורה אחריותם לטווח הקצר ובוודאי לטווח הארוך.

"בנוסף, עלות הרכישה בנפרד מול כל יצרן תעשייתי הביאה להתייקרות הכיסוי במאות אחוזים לעומת זו שהייתה מקובלת בעת רכישת כיסוי מקצועי מחברת ביטוח. המלצתי, אם כן, היא להחזיר את הכיסוי הביטוחי למכשירים חשמליים, שהיה נהוג בעבר באמצעות חברות ביטוח. שוק הביטוח כיום הינו שוק צרכני לכל דבר ועניין, כך שסל מוצריו מחייב הלימה להתנהגות הצרכנית ולאינטרס הצרכני הרחב."

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"חברת Blue בניהולי מזוהה עם תפיסת החדשנות הטכנולוגית והשירותית בניהול נזקי מים ובמתן שירותי דרך וגרירה. תפיסה זו נובעת מהכרה מעמיקה של צורכי משולש 'חברת ביטוח-סוכן ביטוח-מבוטח'. כחברה צעירה ודינמית, כסוכן ביטוח בעבר אשר שימש בין השאר



יוסי אנגלמן / מ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח

המשך מעמוד קודם <<<



למוצרים שאינם מורכבים.
 ● כניסת סוכני ביטוח לתחומי התמקצעות נוספים, גם בתחום הפיננסים וגם בשירותים משקים כך שהלקוח יקבל טיפול הוליסטי במקום אחד והסוכן משמש כאינטגרטור בכל השירותים השונים.
 ● הדיגיטציה תזויל את הוצאות התפעול, תשפר את השירות ובעזרת שיתופי פעולה, הלקוחות יקבלו ערך מוסף גדול ולאורך זמן, דבר שיחזק את נאמנותו לסוכן הביטוח.

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

- קשר רציף עם הלקוחות, לרבות פגישות שירות יזומות קבועות ולא רק בעת החידוש או תוך כדי טיפול בתביעה.
- הרחבת ערוצי קשר עם הלקוחות ויצירת ערך מוסף, באמצעות כלים דיגיטליים חכמים ומהירים.
- נביית שכר טרחה עבור השירותים הניתנים באופן מקצועי.
- הקפדה על איכות השירות תוך שמירה על רמה מקצועית גבוהה (באמצעות הכשרה מקצועית וריענון הידע).

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עוללות היית משנה בענף?

- מתווה הריסקים - המתווה הגדיל את רווחי היצרנים ולא תרם ללקוח הסופי, שקיבל גם קודם לכן את המוצר במחיר דומה.
- חוזר הצירוף שנכנס לתוקף ב-1.3.21 מערים קשיים ומסרבל את תהליך המכירה, לרבות החובה להצהיר על מקורות ההכנסה של הסוכן.
- סעיף 19א', אשר לא מאפשר לסוכן לגבות שכ"ט מהלקוח בטיפול במוצר פנסיוני ולקבל במקביל עמלה מהיצרן. לאור העמלות הנמוכות, סוכנים רבים מוותרים על התחום הפנסיוני והלקוחות מפסידים שירות אישי ומקצועי לאורך זמן.
- כניסת חברות כרטיסי האשראי לתחום הביטוח, תוך שימוש במסד הנתונים שקיים אצלם הכולל מידע על הרגלי הצריכה של הלקוחות בחתכים שונים.

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

- הכנסת כלים דיגיטליים מהירים שעשויים לפשט תהליכי מכירה



עו"ד ליאת הר-טוב / חברת LHD, יועצת ביטוח

מדויקים יותר, טיוב תנאי הביטוח של הלקוחות, מציאת פתרונות יצירתיים וסיוע ללקוחות במבוך הביטוח שלהם, יראה בתקופה זו הזדמנות גדולה להתקדמות וצמיחה".

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"אצלנו אומרים שיש שני סוגי טיפוסים בענף שלנו - כאלה של עמל וכאלה של עמלה. אני אדם של עמל. מאמינה בעבודה קשה, נחישות וריצה למרחקים ארוכים. משתדלת לעבוד קשה עבור הלקוחות והעובדים שלנו כדי להשיג עבורם את הטוב ביותר. לא מכירה קיצורי דרך. לחתור למצוינות, ולהשגת הטוב ביותר. לא תמיד זה קל, אבל זה מביא בסוף לתוצאה הטובה והנכונה ביותר גם עבור הלקוחות וגם עבורי ברמה האישית".

המשך בעמוד הבא <<<

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עוללות היית משנה בענף?

"הייתי מנקה החוצה את התככים והאמוציות בין העוסקים השונים ומנסה למקד את כולם תחת מטרה אחת - שיפור רמתו המקצועית של הענף, השקעה בהון האנושי, קידום העובדים, הסוכנים וכל הפועלים בענף".

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"עוד קודם למשבר הקורונה ובעקבותיו, אנו חוזים בהתקשחות משמעותית מאוד של שוק הביטוח האלמנטרי (היקף כיסוי ופרמיות). התקשחות זו יוצרת קושי רב מאוד בענף שמביא איתו הזדמנויות חשובות. מי שידע לנצל את ההתקשחות לטובת רכישת כסויים



אורית קורמר / משנה למנכ"ל ומנהלת תחום בריאות במנורה מבטחים

המשך מעמוד קודם <<<



התובנות של השנה האחרונה ולמנף אותן ליותר מכירות בריאות, כי ביטוח בריאות פרטי הוא הפתרון האמיתי כשמתמודדים עם בעיה רפואית או מחלה קשה".

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"שנת הקורונה הביאה איתה הזדמנויות רבות להתפתחות ושגשוג. השכלנו להבין שאנחנו צריכים להיות תמיד ערוכים לשינוי, לדעת לחשב מסלול מחדש במהירות ולהתאים את עצמנו למציאות החדשה. אני חושבת שאנחנו צריכים תמיד להסתכל קדימה, ליהנות מההישגים שלנו אך לא לשקוט על השמרים, כי אנחנו חיים בשוק משתנה וכדי לתת ללקוחות שלנו את הטוב ביותר אנחנו חייבים להיות מעורים בכל החידושים והטכנולוגיות הרפואיות המתקדמות שיש לישראל ולעולם להציע.

"מנורה מבטחים ידועה במקצועיות בבריאות ולכן מעמידה לרשות הסוכנים את כל צוות מנהליה לכל שאלה הסברה או הכוונה בנושאי בריאות. גם בתקופת הקורונה, כאשר האמצעים דיגיטליים קיבלו פוקוס משמעותי בקשר של החברה אל מול הלקוחות והסוכנים, אנחנו טבענו את האמירה ש'גם בעידן דיגיטלי טוב שיש עם מי לדבר'. כי בסוף, כאשר מדובר בבריאות שלך או של יקיריך, אתה רוצה לדבר עם בן אדם ולא עם בוט".

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עוולות היית משנה בענף?

"הנושא העיקרי שהייתי מבערת הינו הפגיעה בחופש הבחירה של הלקוחות בבואם לבחור מנתח פרטי. לשמחתי, מנורה מבטחים השכילה להבין במהירות את חשיבות בחירת המנתח בפוליסת הניתוחים וכבר ביום החלת החוק הרחבנו בצורה משמעותית את רשימת המנתחים, על מנת לאפשר למבוטחים את המגוון הרחב ביותר של מנתחים פרטיים. כך שכיום מנורה מבטחים מובילה עם הרשימה הרחבה ביותר של יותר מ-1,800 מנתחים מהשורה הראשונה".

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"שנת הקורונה חיידה אצלנו את חשיבות הבריאות שלנו ושל הקרובים אלינו ואת העובדה שבריאות אפשר לעשות גם מרחוק. אם בעבר חשבנו שכדי שרופא ייתן אבחנה רפואית מדויקת הוא צריך לשבת מולנו, הקורונה גרמה לנו להבין שאפשר לעשות רפואה גם באמצעים דיגיטליים.

"אם בעבר חשבנו שסוכן יכול למכור פוליסת בריאות רק בפגישה פיזית, השנה הסוכנים הוכיחו לנו שפוליסה חשובה כמו פוליסת בריאות אפשר למכור גם בשיחת זום. אנו צריכים לקחת את כל



לילך מטרני / יו"ר ועדת הצעירים בלשכת סוכני הביטוח

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"יש להטמיע שימוש באמצעים דיגיטליים מתקדמים לצורך שיפור השירות ללקוחות ואופן ניהול הסוכנויות. ברמה האישית אני ממליצה לסוכנים צעירים לבנות תכנית עבודה לשיפור המקצועיות בתחומי הביטוח השונים ולנצל את ההכשרות של הלשכה".

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"לא לפחד ולקדם שיתופי פעולה אסטרטגיים שיכולים למנף את הסוכנות שלנו צעד אחד קדימה, לפעמים 1+1=4".

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עוולות היית משנה בענף?

"ככלל, הייתי מובילה מהלך להתייעלות בשירות ללקוחות קיימים ומצמידה את הסטנדרטים של מערכי המכירות למערכי השירות. שירות בא לידי ביטוי בשינויי פוליסות, מינויי סוכן וקבלות בעלות בתחום הפנסיוני והפיננסי, ולעיתים, אנחנו הסוכנים נתקלים בקשיים בפעולות הללו. יש לקחת בחשבון ששירות איכותי יכול להשפיע בעתיד גם על המכירות.

"בנוסף, ועל מנת לייעל את יחסי העבודה בין חברות הביטוח לסוכנים, יש לגבש פורמט אחיד של דוחות עמלה לכלל חברות הביטוח, דבר שיקל מאוד ויחסוך זמן לסוכנים המטפלים בהם".

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<



עו"ד איילת ערוסי / מאמנת למקצועיות בבריאות, חברת מא' עד ת'

ממבוטח שבוחר בדרך זו למרות התוצאה. כאן, ראוי כי הפיקוח על הביטוח ירים את הכפפה וישיב את הזכות לידי המבוטחים".

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"ההזדמנויות העומדות לפתחו של הענף גלומות בצעדים הגדולים שמוביל הפיקוח (גם אם חלקם לא מתורגמים נכון ומושתים כאבן ריחיים על צוואר הסוכנים). כאן טמונה ההזדמנות להתמקצעות. אני מאמינה כי ככל שהסוכן ידע 'לאמץ' את השינויים כך ייטיב למכף את העסק שלו, להתמקצע ולייצר בידול מול החברות הישירות והמוקדים אשר לא יכולים לתת את הערך של הסוכן המלווה. כל זאת, תוך לקיחת אחריות מקצועית בכל המלצה שלהם למבוטח ונקיטת הזהירות הנדרשת בהתבוננות כוללת על טובת המבוטח בהתייחס לגילו, מצב בריאותו ומסגרת התקציב שלו. כאן, אני מתחברת להזדמנות האישית שלי, להיות מקור ידע, לימוד והכוונה לסוכנים המעוניינים להתמקצע ולקבל עדכונים שוטפים וחשובים. על הסוכנים לזכור, הבקיאיות לא מסתכמת בפוליסות הנמכרות כיום על "המדף"! הבקיאיות בפוליסות העבר חשובה ונדרשת יותר מכל בעת המלצת סוכן על שינוי כזה או אחר. וכאן, אשמח תמיד לתת ערך".

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"סוכן הביטוח נדרש כיום לריבוי משימות ודרישות רגולטוריות המכלות את זמנו. סוכנים רבים מרגישים כי הנטל הולך והופך למכביד, דווקא בהיבטים הפרוצדורליים אשר מעכבים סגירת עסקה או בשל מורכבותם, גורמים לאי שביעות רצון המבוטח מהשירות. בעבר, לסוכן הייתה פריבילגיה להיות אלמנטריסט בלבד או לחילופין, סוכן פנסיוני בלבד וכד'.

"כיום, הצטמצמה 'שורת הרווח' של הסוכן והוא מבין כי עליו לתת מעטפת שירותי ביטוח הוליסטית כ-ONE STOP SHOP, ולא, המבוטח עשוי להתפתות ולעבור לסוכן שיוזע לתת את המעטפת כולה. כטיפ להתפתחות ושגשוג, אני סבורה כי 'הסוכן החדש' יכול לתת מעטפת הולמת מקום בו ישתף פעולה עם גורמים מקצועיים בדרכים הבאות:

- OUTSOURCING בתפעול ובתביעות.
- שת"פ עם סוכנים אחרים. דוגמה: אלמנטריסט יוצר שת"פ עם סוכן פנסיוני ולקוחות שני הצדדים מרוויחים.
- "שילוב כוחות ו/או הפניית הטיפול לגורמים מקצועיים תייצר לסוכן זמן להגדלת נפח עסקיו תוך מתן שירות רחב ומקיף ללקוחותיו. כאן תהיה קלה הדרך לשגשוג והגדלת העסק. בדרך זו ירוויח הסוכן ומבוטחיו רמת שירות ומקצועיות בכל תחומי הביטוח".

המשך בעמוד הבא <<<

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עוולות היית משנה בענף?

"ראשית אני מליצת יושר בכל הנוגע לפוליסות בריאות פרטיות, וכמו כן מבינה את ערכן העצום. אתמקד בשני מישורים:

1. שקיפות - חברות הביטוח עברו דרך משמעותית בשנים האחרונות בכל הנוגע להצגת המידע באתרים ו/או בפוליסות עצמן. לדאבוני, שנים שטחים בהם השקיפות עדיין מוגבלת, שלא לומר 'מסתירה'. לדוגמה: רשימות הרופאים ודרך הצגתן לציבור המבוטחים. תהליך קבלת רופא מנתח לרשימת מנתחי ההסכם של חברה כזו או אחרת איננו מושתת בהכרח על צרכי המבוטחים (אני מרשה לעצמי לנקוט דעה זו משום שבעברי שימשתי כמנהלת ההסכמים עם רופאים ובתי חולים באחת מהחברות המובילות).

הסכם אחיד - הסכם העסקת רופא כמנתח מן המניין בחברת ביטוח מושתת בדרך כלל על אחידות בפעולות המנויות בהסכם, אשר לרוב כוללות את כל הפרוצדורות תחת אותה התמחות - בפועל רוב הרופאים לא מבצעים את כל הפעולות המנויות ויש אף כי הם מבצעים פעולות שאינן מנויות ברשימה.

ותק - הדרישה הבסיסית היא כי לרופא יהיו מעל 5-6 שנות ותק כרופא מנתח (שנותיו בהתמחות לא נספרות). יש לדעת, כי שנות הוותק אינן מצביעות בהכרח כי המנתח ביצע מספר רב של ניתוחים. ראוי כי תהיה התייחסות מדויקת יותר לעניין כמות הניתוחים שבוצעו לסוגיהם.

שיטות הניתוח - בשנים האחרונות אנו עדים לכניסת שיטות ניתוח זעיר פולשניות להרבה מאוד תחומי התמחות. מנתחים שונים עוברים התמחות במדינות מערביות כגון ארה"ב, קנדה ועוד, שם הם מקבלים מיומנויות לנתח באמצעות מכשור מתקדם מאוד (רובוט דה וינצ'י, רובוט מאקו ועוד). בפועל, אנו עדים למצבים רבים בהם מנתח יהיה ברשימת מנתחי ההסכם של חברת הביטוח, אך ברגע האמת, כאשר המבוטח יגיש את התביעה לחברת הביטוח, תתקבל התשובה הבאה: "תביעתך מאושרת, אך המנתח איננו בהסכם לשיטה הרובוטית". לחברת הביטוח עומדת הזכות לכלול/לא לכלול מנתח בהסכם. אך מן הראוי כי יהיה פירוט לפרט מידע חשוב זה באתר החברה.

2. פוליסת ניתוחים אחידה - מנתחי הסכם בלבד - הרפורמה בבריאות מפברואר 2016 קבעה באופן שרירותי כי מבוטח יוכל לקבל מיומן על הניתוח רק אם יבחר במנתח הסכם. למרות שאני באופן אישי סבורה כי אין בכך בעייתיות גדולה, וזאת משום שבבחירת מנתח שאינו בהסכם ככל הנראה יצטרך המבוטח להוסיף סכום לא מבוטל לשכר המנתח מעבר לתקרה שיקבל מחברת הביטוח. אף על פי כן, שלילת הזכות באופן קטגורי היא בעיה אמיתית המונעת

המשך מעמוד קודם <<<



ריטה בעל-טכסא / עו"ד ומגשרת, מומחית לביטוח סייבר ודירקטורים



התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"תחום האינשורטק הוא ההזדמנות הגדולה של הענף. בתוך התחום הזה יש לערוך אבחנה בין יישום של תהליכים דיגיטליים כתחליף לפעילות ידנית ועתירת עבודה, לבין טכנולוגיות חדשות שיש להן הפוטנציאל להיות game changer בענף ולשנות מהיסוד את האסטרטגיה ולא רק לייעל תהליכים קיימים".

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"בעיני, התפתחות ושגשוג מגיעים ממקום של שינוי. אם נמשיך לפעול בשוטף כ-Business as usual, זה יהיה המפתח לנסיגה. אנחנו צריכים להקדיש זמן ומחשבה לתכניות העתידיות ולשינוי הקטן שיש לעשות כל יום כדי להביא לצמיחה ופריחה בטווח הארוך. אם אקשר תשובה זו לתשובתי הקודמת, החיבור לחדשנות הוא מחויב המציאות. זו לא עוד אופציה - זו האפשרות היחידה לחברות חפצות חיים".

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עוולות היית משנה בענף?

"המהלכים של הרגולציה הם המהלכים העיקריים שקובעים את סדר היום של הענף. אם הייתי יכולה לייעץ לרגולטור, הייתי ממליצה על התמקדות בהסדרה רגולטורית שמפשטת תהליכים ועוזרת למבוטחים להבין את המוצרים, להשוות אותם ולרכוש אותם. זאת, חלף הסדרה מכבידה שמגדילה את הביורוקרטיה ואת ההוצאות ומקשה על מתן שירות יעיל ואיכותי למבוטחים. "לדוגמה, יצירת מסלולי ביטוח רב-שנתיים לביטוח כללי, הכוללים אפשרות לביטול בכל עת, בדומה לביטוח חיים, מסלולים האסורים היום על פי חוק. מסלול חד-שנתי מעמיס תשומות והוצאות משמעותיות, שמתומחרות בתוך התעריף של המוצרים וחוזרת אגב כך להכבדה על כיסו של המבוטח. מסלול רב-שנתי לעומת זאת יעניק חוויית שירות טובה ויעילה יותר ללקוחות בענף הביטוח הכללי".



מיכל לוי / מנהלת פעילות ישראל בחברת האינשורטק הבין-לאומית Novidea

את היחס האישי שהוא נותן ללקוחותיו בעזרת שימוש בכלים אוטומטיים מתקדמים למתן מידע ושירות. כך הוא יכול לייצר בידול שיווקי, להשיג התייעלות תפעולית ולשפר את מדדי פעילותו העסקית".

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"מתן דגש על שילוב בין יחס אישי לבין תקשורת שיווקית, שירותית ומכירתית בערוצים דיגיטליים. שילוב זה יאפשר מענה זמין, מהיר ואיכותי ללקוח, לצד איתור הזדמנויות מכירה אגב התהליך. בעולם של תחרות גוברת ורווחיות נשחקת, יש לזכור שכל נקודת מגע עם לקוח היא הזדמנות שכדאי למצוא ולמנף להרחבת הפעילות מולו. לכן, ודאו שהמידע זמין בכל רגע נתון והציפו הזדמנויות מכירה תוך כדי תהליכי העבודה השוטפים".

ביעור חמץ אילו מהלכים, רפורמות או עוולות היית משנה בענף?

"מתוך הכרת המציאות המשתנה, הפוקוס כיום חייב להיות לדעתי בקידום תהליכי חדשנות טכנולוגית בכל גורמי תעשיית הביטוח והפיננסים ולאורך כל שרשרת הערך המכירתית, השירותית והתפעולית של סוכני הביטוח".

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"בשנים האחרונות, ובעיקר בשנה האחרונה, חל שינוי משמעותי בהרגלי הצריכה של הקהל הישראלי, כאשר ערוצי המכירה והשירות הדיגיטליים הפכו לחלק בלתי נפרד מחיינו. הרגלים אלו מאפשרים לסוכן להעצים

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מעמוד קודם <<<



עו"ד ארז קדם / יועץ ביטוח



מקצועיים ולפתח את הפן המקצועי של כל העוסקים בדבר".

צמיחה מה הטיפ שלך להתפתחות ושגשוג?

"להתמקצע ולא להפסיק ללמוד ולהגיע להכשרות מקצועיות. עולם הביטוח הולך ומשתנה כל הזמן וממשיך להשתנות עם משבר הקורונה. לכן, צריכים להיות ערים לשינויים ולהישאר כל הזמן עם היד על הדופק. אסור לקבל כל שינוי בתנאי הפוליסה כמובן מאליו, ולא לחדש ביטוח באופן אוטומטי, שכן גם צרכי הלקוחות/המבוטחים השתנו וכל הזמן משתנים.

לצורך כך יש משמעות קריטית בלמידה בלתי פוסקת של תנאי הביטוח ושל צרכי הלקוחות ולערוך התאמות. גופים שעוסקים בביטוח, שלא יקפידו ללכת להשתלמויות מקצועיות ולא יהיו ערניים לשינויים מכל הקצוות, לצערי ייפלטו ולא יהיה להם מקום בשוק הביטוח".

ביעור חמץ? בענף?

"לפני שנתיים נכנסה לתוקפה הוראה לאישור ביטוח אחיד. לצערי היא חושפת סוכנים רבים לתביעות, שכן חסרים המון קודים וכיסויים אשר אמורים לשקף את סעיף הביטוח בהסכמים, וחברות הביטוח בצדק לא יכולות לשנות ולהוסיף. הייתי מבער את החמץ ומוסיף הרבה קודים וכיסויים לאישור האחיד, על מנת להתאים אותו למציאות בהסכמי הביטוח שאנו, יועצי הביטוח, דורשים וזה לטובת כל הצדדים".

התחדשות אילו הזדמנויות עומדות לפתחו של הענף בכלל ושלך בפרט?

"ההזדמנויות שעומדות לפתחו של הענף הן להכשיר הרבה אנשים



מערכת **עדיף**

עדיף TV משדרים הצלחה

עושים סדר

יובל פנקס ואבי גמבש התארחו באולפן עדיף TV והמליצו כיצד לעשות סדר במשרד, בחנו מה השתנה בשנה האחרונה, ניתחו ארבעה סוגים של סוכנים ומנו את עשר המכות שמונעות מסוכן ביטוח לפרוץ דרך

יובל נוראל
סמנכ"ל שירות ומכירות
עדיף תקשורת

אבי גמבש
מנטור, מאמן ויועץ עסקי
לסוכנויות ביטוח

יובל פנקס
מרצה, מאמן ויועץ מקצועי
לסוכנויות ביטוח

לצפייה

פוטנציאל גדילה יש ללקוח הזה, כמה הוא באמת דורש ממני אנרגיה בשירות, ודבר נוסף קשור לאינטואיציה שלנו – כאשר הלקוח מתקשר ואתה רואה את השם שלו על המסך, שכל סוכן ינסה להקפיד את הפרצוף שהוא עשה על אותו לקוח. לפי זה אתה מדרג אותו כלקוח פרימיום זהב, כסף, ארד".

גמבש: "לעשות סדר זה גם לדעת לפטר לקוח. לזהות שהאדם הזה שנמצא בעסק שלי שואב משאבים ואנרגיה ולא מביא את התפוקה הרצויה גם אם ניסיתי להביא לו הצעות נוספות".

מה נשתנה

מה שונה השנה העסקית הזו מזו האחרונה?

גמבש: "מה שהשתנה זה משהו מנטלי שקרה ללקוחות. הם הבינו מה זה משבר. האירוע הזה הוא שנה משברית שלימדה אותנו שאם אתה לא מתכונן לקטסטרופות, אתה עלול יום אחד לפגוש אותן, ואתה רוצה לפגוש אותן כשאתה מאורגן כלכלית. המודעות עלתה בצורה קריטית, דרמטית בעיני. אם הסוכנים והסוכנות לא ינצלו לטובה את השנה הזאת לעזור לאנשים ולעשות סדר בתא המשפחתי, גם בחסכונות, גם בכספים, גם בכיסויים – הלקוחות פשוט יעשו את זה עם מישהו אחר. הם לא יחכו".

פנקס: "הבנו שיש לנו מקצוע מדהים עם המון עזרה לזולת. משהו

ברוח חג הפסח הקרב, הפרק השישי בסדרת "משדרים הצלחה" של **עדיף TV** עסק בנושאים שונים הקשורים לעבודה המסודרת של הסוכן, השינויים שחלו בשנה האחרונה, על ארבעה סוגי סוכנים ואיך לא – עשר המכות בעבודת הסוכן. את השידור הנחה **יובל נוראל**, סמנכ"ל שירות ומכירות בעדיף תקשורת, והשתתפו בו **יובל פנקס**, מרצה, מאמן ויועץ מקצועי לסוכנויות ביטוח, ו**אבי גמבש**, מנטור ויועץ עסקי לסוכנויות ביטוח.

גמבש ופנקס נשאלו כיצד סוכן הביטוח יכול לעשות סדר בעסק שלו. גמבש: "לעשות צילום מצב. כמו בשדה קרב לצערנו, לדעת את המודיעין לפני היציאה לקרב. המודיעין זה בעצם מה שקורה בעסק שלי. זה לתחקר את העובדים, את הלקוחות, את עצמי אפילו. זה אומר נייר עם סיכום שנה: מה פספסתי בשנה הזו, מה עשיתי אחרת או לא נכון או לא עשיתי בכלל. צילום מצב ואז לקבוע סדרי עדיפויות". פנקס: "לעשות סדר בתיק הלקוחות ולהחליט מה קורה שם. מי הם לקוחות פרימיום, האם הלקוחות הם זהב, כסף או ארד, איך אני יכול להפוך את לקוח הארד ללקוח כסף, איך אני הופך את לקוח הכסף ללקוח זהב, איך אני מגדיל את התיק בהתבוננות פנימה, איך אני עושה סדר בין הלקוחות, איך אני מבין את דרגות שירות שאני צריך לתת ללקוחות השונים שלי?".

"כשאני רוצה לעשות פרימיום זהב, כסף, ארד, אני לוקח ארבעה פרמטרים: מה גובה העמלה הנפרע שאני מקבל על הלקוח, כמה

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מעמוד קודם <<<

אם הוא לא ירצה, הוא לא יקנה. תפקידכם להציע". פנקס: **"מכה רביעית - ליהנות מהדרך**. באנו למקצוע הזה כי אנחנו רוצים ליהנות ולפגוש אנשים. אנחנו נהנים ואז התפעול הורג אותנו, ואנחנו בשנייה הופכים לאפורים ומאוד מרוכזים בתוך משרד, במקום ליהנות מהדרך. אנחנו פוגשים כל יום אנשים, אנחנו עושים טוב לאנשים".

גמבש: **"מכה חמישית - חוסר אמונה**. לא להאמין בעצמך, לא להאמין בתעשייה הזו, לא להאמין באמת ברצון של הלקוחות לעשות עסקאות ביטוח, באמת להגן על עצמם. נכון, אנחנו חיים בעולם ציני, אבל יש רגעים שגם הציניות נמחקת, לכן חוסר אמונה זו מכה חזקה. להעלים את זה מהחיים שלנו. להאמין".

פנקס: **"מכה שישית - לא להתאבן**. בסוף אנחנו כמו ספורטאים, אנחנו צריכים להתאמן. אנחנו יוצאים מפגישה, צריך לעשות וי - מה היה בפגישה, איך הייתה הפגישה. להתאמן. ככל שאנחנו מתאמנים יותר, כך אנחנו נתמקצע ברמות מטורפות. לא התמקצעות בתיקון 190, אלא התמקצעות בלדעת לדבר עם אנשים. עד כמה מהפגישות שלך זה שחלופים, עד כמה מהפגישות שלך זה מינוי סוכן. המכה היא שאנחנו עובדים בלי לבדוק את עצמנו. לאמן את עצמנו איך להפוך ליותר טובים".

גמבש: **"מכה שביעית - חוסר אפקטיביות**. אדם יעיל הוא אדם שעושה את העבודה בצורה יעילה, רק לא אפקטיבית. למה? כי אפקטיביות מתייחסת לתוצאה. יכול להיות שאתה מאוד יעיל, אבל לא אפקטיבי. יכול להיות שאתה עובד מאוד מאוד מאוד חרוץ, אבל לא רואה את התוצאה שאתה רוצה לראות. לכן, המבחן האמיתי של כל עסק, של כל אדם הוא האפקטיביות. האם מה שאתה עושה, מתחבר לתוצאות שאתה רוצה להשיג".

פנקס: **"מכה שמינית - מציאות משתנה**. בכל מציאות שמשתנה יש הזדמנויות. אנחנו חייבים לדעת להפוך את עצמנו לזיקית. תתאימו את עצמכם למציאות. מי שלא מתאים את עצמו למציאות החדשה - זו המכה".

גמבש: **"מכה תשיעית - הקשבה**. אנחנו לא יודעים להקשיב באמת. הקשבה איכותית היא היכולת להפריד בין שידור לקליטה. כשאדם מדבר אתכם, פשוט תקשיבו. לא צריך להוכיח שום דבר, לא צריך להתווכח, לא צריך להראות כמה אתם יודעים. אם תקשיבו גם ליקום - הוא מלא הזדמנויות, ואם תקשיבו ללקוחות שלכם, אתם תראו הרבה הזדמנויות שאתם מפספסים. הן שם, רק צריך לדעת להקשיב".

גמבש: **"מכה עשירית - זרימה**. לדעת שאתה מתנהל בעולם הזה בזרימה. בפזיקה זרימה היא כלפי מטה. לכן, לעבוד בתכנון, להפסיק לזרום. בעסק צריך לדעת לתכנן, לחבר מילים למעשים, לשים תכנית עבודה במיקוד ולנוע בלי רעשי רקע, כי יש הרבה מאוד רעשי רקע".

פנקס: **"מוכרים מוצרים**. לדעת שבסוף אתה המוצר. המון פעמים אנחנו טועים וחושבים שאנחנו מוכרים מוצרים. זו המכה. אנחנו מוכרים את עצמנו, אנחנו נותנים המון ערכים וזה מה שחשוב שנביא. אנשים מצפים לקבל מאתנו ערכים נוספים. אז נצא ממגרש המחיר למגרש הערכים".

במשבר הזה הוכיח לחברה הישראלית שסוכן ביטוח זה דמות מפתח מאוד גדולה בתוך תא משפחתי בכל מקום. אם נסתכל פנימה על מה נשתנה הלילה הזה - ההכנסה הפאסיבית של עמלת נפרע הצילה כל אחד ואחת מאתנו. כולנו ישבנו בבתים בסגרים והכל היה בסדר. אנחנו במקצוע מדהים מבחינת מה שאנחנו נותנים לחברה ומדהים מבחינה כלכלית".

הסוכן החכם, התם, הרשע ושאינו יודע לשאול

גמבש: **"סוכן חכם** לא עסוק באגו שלו ולומד כל הזמן, כי תמיד יש מה ללמוד. זה סוכן שעושה את העבודה מול הלקוח שלו ולא מול עצמו. פגשתי הרבה סוכנים וסוכנות שמנהלים משא ומתן עם עצמם. סוכן חכם זה סוכן שיודע להציע כל הזמן, לא למכור".

פנקס: **"הסוכן התם** הוא זה שמתמחה רק בתחום אחד. חייבים לזכור שכשאדם מחליט לקנות דרך סוכן, הוא לא קונה מוצר, הוא קונה את הסוכן, הוא הוא קונה את האישיות, את המומחיות של הסוכן. אם הוא כבר סומך עליך, הסוכן, ונותן בך אמון, אז אל תבוא רק עם סיכונים ותלך. אם הוא סומך עליו בתחום הסיכונים, הוא יכול לסמוך עליו בתחומים אחרים. אם סומכים עלינו ומאמינים בנו, אנחנו יכולים להרחיב את היריעה למקומות אחרים".

גמבש: "אני לא באמת חושב שיש **סוכן רשע**. אני מדבר על סוכן שעושה רע לעצמו ולאחרים. הכוונה היא שאנשים במרוצת השנים הפכו את עצמם או את הפעילות שלהם להסתכלות על הלקוחות כשורת אקסל. רמת רווחיות בלבד. אם תסתכלו רק על שורת הרווח ועל המחטף הקרוב מה אני יכול למכור ללקוח זהו, מהר מאוד כמו שגייסתם אותם, הלקוחות מהר מאוד יעזבו אתכם, כי הכל יושב על שברירי אמונה".

פנקס: **"זה שלא יודע לשאול**, זה סוכן שלא יודע לקחת הפניות. זה שכרגע מסתכל על הלקוח ולא חושב על בת הזוג של הלקוח, לא חושב על ההורים של הלקוח, לא חושב על הילדים, לא חושב לרוחב. הוא לא יודע לשאול, הוא לא יודע לבקש דברים, הוא לא יודע לבוא במגע ולקחת את המקום ולשאול".

עשר המכות

גמבש: **"מכה ראשונה - חוסר אינטגרטי**. אינטגרטי זה לחבר מילים למעשים. רוב האנשים שאני מכיר בעולם העסקים ובטח בביטוח, שמים לעצמם לקראת השנה החדשה תכנית. הם מציבים יעדים ותכניות. התכניות צריכות להפוך למציאות. הרבה אנשים לא עושים את זה - לחבר מילים למעשים".

פנקס: **"מכה שנייה - מיקוד**. הרבה פעמים אנחנו לא מתמקדים. אנחנו רצים על המון המון דברים במקביל. בואו נתמקד נכון בפעולות שלנו כדי להגיע למקום רחוק יותר, גדול יותר מאתנו. הרבה מאוד פעמים הפיזור יוצר לנו משהו שהוא לא טוב ואנחנו כולנו כל הזמן מותשים".

גמבש: **"מכה שלישית - משא ומתן עם עצמך**. להפסיק לקחת מהלקוחות את הזכות להחליט לבד. אם לקוח רוצה לקנות, הוא יקנה,



זוהי קריאה ראשונה לכל היוצאים לחו"ל: וודאו שיש לכם ביטוח נסיעות מעודכן של מגדל!

עם מגדל "מסע עולמי"
טסים בראש שקט גם בתקופת הקורונה
עם החזר עבור כרטיסים שבוטלו
עקב אירוע רפואי או מגיפה

מותאם גם למסלול Low Cost

אנו ערוכים לקבל את הפניות שלכם באמצעות אפליקציית מגדל connect
זמינים לכל שאלה בטלפון *8615 שלוחה 3 שירות לסוכן
או במייל: pniyotnesiothol@migdal.co.il

למידע נוסף <<

גם בביטוח נסיעות, טוב שיש מגדל מאחוריך.

מגדל חברה לביטוח בע"מ

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

מחקר חדש: כך נראה צרכן הביטוח הישראלי

מהמחקר של אקסנצ'ר (Accenture) ישראל עולה כי הצרכן הישראלי מסרב להיפרד מהטלפון, חשדן כלפי צ'טבוטים ויוותר על מידע פרטי בתמורה להטבות | וגם: היכן עמונה ההזדמנות לחברות הביטוח המקומיות?



את אופציית הרכישה באפליקציה. **אופיר גולומבק**, מנהל המגזר הפיננסי באקסנצ'ר ישראל: "העובדה כי 60% הלקוחות חברות הביטוח משתמשים בערוץ הטלפוני מהווה הזדמנות עבור החברות בהרחבת השימוש בערוצים הדיגיטליים. על חברות הביטוח להטמיע פתרונות טכנולוגיים שיאפשרו חוויית לקוח רב ערוצית הוליסטית ואוטומציה של תהליכים בראיית קצה לקצה. אנו רואים גידול ברצון הלקוחות לקחת את האחריות לידיהם ולנהל את התהליך במודל של self service. אולם, במרבית המקרים התהליכים אינם 100% דיגיטליים ודורשים התערבות יד אדם כך שחברות הביטוח לא מגיעות לכדי מימוש מלוא הפוטנציאל העסקי".

יותר על פרטיות ושתפו מידע תמורת תמריץ נכון

75% מהנשאלים השיבו כי יהיו מעוניינים בביטוח רכב במודל מבוסס נסועה על פי מידע אישי, 63% אחוזים השיבו כי יהיו מעוניינים בביטוח חיים שיותאם לסגנון החיים האישי שלהם ואילו 58% דיווחו כי היו מעוניינים בביטוח בריאות שיותאם לתיק הרפואי שלהם. עוד עולה מהמחקר כי הצרכנים הישראליים יהיו מוכנים לשתף מידע פרטי ולהציע נתונים אישיים בתמורה להטבות בתמורה, להצעות ולהנחות בהתאמה אישית. הם דורשים יותר ויותר לחייב אותם על סמך התנהגות והרגלים - והם מוכנים לאפשר לחברות הביטוח לאסוף ולהשתמש בנתונים שלהם תמורת ערך זה. הם אומרים שהם ישתפו נתונים רק לצורך תמריצים. 70% מהנשאלים ציינו כי יהיו מוכנים לשתף מידע אישי בתמורה לזירוז תביעות ושירות מהיר, 69% מהנשאלים השיבו כי מחיר אטרקטיבי יהיה גורם מכריע בהחלטה שלהם לשתף מידע אישי.

לדברי גולומבק, "ממצא נוסף נוגע לרמת שביעות רצון נמוכה של הלקוחות במגוון פרמטרים של שירות, כגון פתרון מהיר לבעיות לקוח, מהירות ועילות השירות, שקיפות ובהירות והאפשרות ליצירת קשר מהירה. בשוק מוטה מחיר, הרי שחוויית שירות טובה הנה בבחינת ערך מبدל. אימוץ כלים אוטומטים, יביא לקפיצת מדריגה ברמת השירות המוצע ללקוח ומנגד ייצר ערך לחברה בדמות תמונת לקוח מלאה כולל נתונים פנימיים וחיצוניים שייטעו לניהול תהליכים חוצי חברה".

צרכן הביטוח הישראלי מאמץ במהירות כלים דיגיטליים חדשניים, אך עדיין נאחז באמצעי התקשורת המסורתיים בכל הנוגע להתקשרות מול חברות הביטוח, כך עולה ממחקר צרכני חדש אודות ענף הביטוח שערכה ענקית הייעוץ והיישום הטכנולוגי Accenture. המחקר החדש נערך בקרב למעלה מ-47,810 צרכנים מ-28 מדינות ברחבי העולם, וביניהם, לראשונה, גם למעלה מ-1,000 נשאלים מישראל. המחקר יצא לבדוק מה מאפיין לקוחות מסביב לעולם, כמו גם את דרכי ההתקשרות של אלו מול חברות הביטוח שלהם. השאלות שהוצגו לנשאלים התמקדו בהתנהגותם הצרכנית ובהעדפותיהם בכל הנוגע לסוג השירות שהיו רוצים לקבל. בכל הנוגע לשוק הישראלי נראה כי בניגוד לשאר העולם, הפרמטרים החשובים לצרכן הישראלי בבואו לבחור חברת ביטוח (מעבר ליחס עלות-תועלת) הם מהירות השירות והיכולת לתקשר עם החברה בכל עת. בנוסף עולה כי עבור הישראליים, נושאים כמו ערכי מותג, מועדוני לקוחות, תכניות נאמנות ומיתוג משחקים תפקיד קטן יותר, בהשוואה לצרכנים מסביב לעולם, בבואם לבחור חברת ביטוח להתקשרות עמה.

מהמחקר עולה כי 60% מהנשאלים העידו על עצמם כמי שעושים שימוש בפלטפורמות הדיגיטליות של חברת הביטוח שלהם באמצעות מחשבים ניידים או ניידים ואילו 56% אחוזים מהנשאלים העידו כי הם עושים שימוש גם באמצעות הסמארטפון - בין אם באפליקציה או שימוש באתר המותאם. למרות הנתונים הגבוהים הללו הרי שהמחקר מצא כי בכל זאת, כ-60% מהנשאלים במחקר דיווחו כי נעזרו במהלך לפחות פעמיים בשנה האחרונה במוקדי השירות הטלפוני ובנציגי שירות אנושיים בהתמודדות מול חברת הביטוח שלהם.

הישראלים חשדניים בכל הנוגע לעבודה מול בוטים ומענה אוטומטי

יצוין שרק 11% אחוז מהישראלים השיבו כי ישמחו לקבל ייעוץ ממענה אוטומטי ומספר נמוך יותר של 5% השיבו כי אין להם בעיה לקבל ייעוץ מצ'טבוטים.

פרט מעניין נוסף הוא ש-53% מהישראלים השיבו כי ירכשו מוצר ביטוחי רק לאחר שיחה טלפונית עם נציג שירות, זאת מול 45% שציינו כי יעדיפו לעשות זאת באתר חברת הביטוח ו-47% שציינו גם

הסכם קיבוצי מיוחד במנורה מבטחים פנסיה וגמל: תוספות שכר וקיצור יום העבודה

לפי ההסכם, שיחול על כ-1,000 עובדים, יינתנו בונסים ותוספות שכר, והעובדים ייהנו בין היתר מימי בחירה והחזר השתתפות בקייטנות | גיא קריגר: העובדים הוכיחו בתקופת הקורונה את מחויבותם המלאה להצלחת החברה



חתימת ההסכם הקיבוצי במנורה מבטחים פנסיה וגמל / צילום: דוברת ההסתדרות

ומשאבי אנוש רוני סלע-אייזן.

י"ר ההסתדרות **ארנון בר-דוד**: "אני מברך על חתימת ההסכם הקיבוצי בחברה, שיביא לכך שעוד מאות עובדים ייהנו מביטחון תעסוקתי, העלאות שכר וקיצור שבוע העבודה. ההסתדרות כבית של העובדים בישראל פעלה ותמשיך לפעול לחיזוק העובדים בכל ענפי המשק, כחלק משיקום הכלכלה בדרך ליציאה ממשבר הקורונה".
י"ר ההסתדרות המעו"ף, עו"ד **גיל בר-טל**: "באמצעות שיתוף פעולה פורה עם הנהלת מנורה מבטחים וועד העובדים, ולמרות אתגרי התקופה, צלחנו את המו"מ בצורה נכונה ומכבדת. הגענו להישגים מרשימים, והשגנו ביטחון ומעטפת לאוכלוסיות עובדים נוספות בחברה תוך יצירת איזון והגברת השוויון בין כל העובדים. תודה לכל העוסקים במלאכה, שנדע בשורות טובות והמשך עשייה משותפת".

הסתדרות המעו"ף, חברת מנורה מבטחים פנסיה וגמל וועד עובדי החברה חתמו על הסכם קיבוצי מיוחד. במסגרת ההסכם, שיחול מעתה על כ-1,000 עובדים בחברה (לעומת 470 עד כה), קוצר יום העבודה של העובדים החודשיים בחצי שעה, והוא יעמוד כעת על 8 שעות וחצי - כולל חצי שעה הפסקה.

עוד נקבע כי יוענק בונס שנתי לעובדים הזכאים בכל אחת משנות ההסכם. עובדים שעתיים עם ותק של לפחות שנה וחצי במועד חתימת ההסכם יקבלו בתחילת מאי מענק חד-פעמי של 500 שקל. עובדים שהשלימו עשר שנות עבודה יקבלו בכל אחת משנות ההסכם מענק חד-פעמי בסכום זהה.

במסגרת ההסכם, שתוקפו עד סוף 2023, ייהנו העובדים מתוספת שכר בכל שנה עד 2022, כשכבר בחודש הבא תינתן תוספת שכר של 4% עבור השנים 2020 ו-2021, שתשולם רטרואקטיבית מינואר האחרון, כולל השלמת הפרשות סוציאליות. סך העלאות השכר עד סוף 2022 יכול להגיע לשיעור של 6.5%, בהתאם לעמידה ביעדי החברה.

כל עובד יהיה זכאי לשני ימי בחירה בשנה, שבהם יוכל להיעדר בתשלום ולמכסה מיטיבה של ימי חופשה באירועים מיוחדים כמו נישואים ולידות. כן יהיו זכאים העובדים בחברה לדמי מחלה מלאים מיום ההיעדרות הראשון.

עובד קיים עם ותק של 16 חודשים לפחות יהיה זכאי לקרן השתלמות, כששיעורי ההפקדות של החברה יגיעו עד 7.5%. עוד ייהנו העובדים מסבסוד ארוחות צהריים. הורים לילדים בגילאי 4-10 יהיו זכאים להחזר השתתפות בקייטנות בסך של 350 שקל לילד.

סוכם גם כי בכל שנה יוקצה סכום של 1,500 שקלים כפול מספר העובדים בתחילת שנת התקציב עבור תקציב רווחה, והוא ישמש לבניית תוכנית רווחה שנתית בשיתוף עם הוועד.

מנכ"ל מנורה מבטחים פנסיה וגמל, **גיא קריגר**: "אנו מברכים על ההסכם הקיבוצי שנחתם עם ההסתדרות המעו"ף וועד עובדי החברה עד לתום שנת 2023. עובדי מנורה מבטחים פנסיה וגמל הוכיחו במהלך תקופת הקורונה את מחויבותם המלאה להצלחת החברה ונרתמו למען מטרה זו, ואנו מודים להם על כך. ברצוני להודות לכל השותפים שעמלו בהכנת ההסכם, ששמו לעצמם למטרה משותפת את שיפור תנאי העובדים למען המשך הצלחת החברה וצמיחתה העסקית".

בניבוש ההסכם היו מעורבים י"ר ההסתדרות המעו"ף עו"ד גיל בר-טל, ראש חטיבת חברות הביטוח בהסתדרות המעו"ף מירי גריגר ועו"ד **הילה גבר** מהאגף לאיגוד מקצועי בהסתדרות. מטעם מנורה מבטחים היו מעורבים במו"מ המשנה למנכ"ל **משה מורנגשטרן**, מנהלת אגף משאבי אנוש **הדס מרגלית**, ומנהלת תחום מטה

דוחות כספיים
רבעון רביעי 2020

הרחבה באתר עדיף <

IBM בחרה בחגית צפריר מהראל לרשימת 40 הנשים המובילות בעולם בתחום הבינה המלאכותית

צפריר, מנהלת מטה בחטיבת הבריאות בהראל ביטוח ופיננסים, נבחרה על פועלה בהובלת פרויקט הבינה המלאכותית - עוזר וירטואלי חכם, המבוסס על טכנולוגיה חדשנית של ווטסון

תאגיד המחשוב הבינלאומי IBM מחלק זו השנה השלישית את אות ההוקרה לנשים מובילות בתחום הבינה המלאכותית. ברשימה נכללות 40 נשים מרחבי העולם, אשר נבחרו בקפידה על סמך הצטיינות הפרויקטים אותן הובילו בתחום הטמעת מערכות בינה מלאכותית בחברות אליהן הן שייכות. השנה, נבחרה לראשונה אישה ישראלית כחלק מרשימת הזכות בפרס היוקרתי: **חגית צפריר**, מנהלת מטה בחטיבת הבריאות בקבוצת **הראל ביטוח ופיננסים**.



**חגית צפריר/
צילום: רונה טפר**

במטרה לעודד השתתפות של נשים בתחום ולספק למצטיינות בתחום רשת ללמידה משותפת. מהראל נמסר: "קבוצת הראל ביטוח ופיננסים מודה לחברת IBM על בחירתה בחגית צפריר לאות הוקרה על הישגיה הראויים לשבח ולמופת בפרויקט 'אלה העוזרת הדיגיטלית'. הפרויקט נעשה בהובלתה של חגית ובשיתוף עם האגפים השונים בחטיבת הבריאות, הזרוע הטכנולוגית של קבוצת הראל - הראל המשמר מחשבים, חטיבת השירות בקבוצת הראל וכן חברת IBM".

ריטיקה גונאר, סגנית נשיא של מעבדות מומחים בחטיבת הענן והתוכנה הקוגניטיבית ב-IBM: "בחרנו להסיט את הזרקור על הסיפורים המדהימים של 40 נשים הסוללות עבור ארגונים ועסקים את הדרך קדימה בתחום הבינה המלאכותית, ומשפיעות על האופן שבו אנשים עובדים וחיים. בעידן של שינויים גדולים בסביבת העבודה ובכוח העבודה העולמי, אנו זקוקים לנשים ולצוותים מגוונים בחזית תחום הבינה המלאכותית".

"צפריר נבחרה לאות הוקרה על פועלה הראוי לשבח, בהובלת פרויקט הבינה המלאכותית 'אלה העוזרת הדיגיטלית' - עוזר וירטואלי חכם, המבוסס על טכנולוגיה חדשנית מבית ווטסון של חברת IBM, ומסייע במתן שירות דיגיטלי ללקוחות קבוצת הראל באתר ובוואטסאפ. בזאת, יודע העוזר הוירטואלי החדשני לתת ללקוחות תשובות מעמיקות ונרחבות ובמידת הצורך מנתב את הפניות המורכבות היישר לצ'אט ישיר ואישי עם נציגי מוקד שירות הלקוחות של הראל", מציינים בהראל.

IBM הקימה את תכנית הנשים המובילות בבינה מלאכותית בשנת

קרן החסד של הכשרה תחלק בפסח מאות סלי מזון לנזקקים ולמשפחות מעוטות יכולת

הכשרה מקצה מדי שנה מאות אלפי שקלים לפעילות הקרן

שמעון מירון: "דווקא בימים אלו יותר מתמיד חשוב לעזור למי שצריך. מדובר כבר במסורת שהחלה לפני מספר שנים. הקמנו קרן חסד שמטרתה דאגה למשפחות מעוטות יכולת וסיוע קבוע בחלוקת מצרכי מזון לקראת החגים. באמצעות הקרן, הכשרה לוקחת על עצמה את האחריות החברתית בדאגה לזולת ולמי שידו לא משגת".



עובדי הכשרה מרכיבים את סלי המזון לנזקקים לקראת פסח

עובדי **הכשרה חברה לביטוח**, מנהלים ועובדים, לקחו חלק בפעילות של קרן החסד של הכשרה לקראת פסח והרכיבו סלי מזון עבור עמותות ונזקקים מיעוטי יכולת. כל סל מזון מורכב ממגוון מוצרי יסוד לשולחן החג כמו יין, שימורים, קמח מצה, שתייה, שמן, עוגות ועוגיות לחג, שוקולד, אורז, הגדה ועוד מוצרי מזון כשרים ומותאמים להכנת שולחן החג.

"החברה תחל בחלוקת סלי המזון לעמותות שפנו לחברה ולמאות משפחות נזקקות. ברוח הזמנים נציין כי פעולת החלוקה מתבצעת בצמוד להנחיות משרד הבריאות העדכניות בהתאם להנחיות הקורונה, כשכל הצוותים פועלים בשטחים פתוחים שהם מצוידים באמצעי מגן מתאימים ושומרים על מרחק בטיחות", נמסר מהכשרה. קרן החסד של הכשרה הוקמה לפני כשנתיים ביוזמתו של מנכ"ל החברה **שמעון מירון**, מתוך מטרה לקדם פעילויות ותרומות מתוך החברה עבור מעוטי יכולת. הקרן דואגת בין היתר לחלוקת סלי מזון פעמיים בשנה, בראש השנה ובפסח, לעמותות, ארגונים, משפחות ונזקקים. הקרן מנהלת ומתפעלת על ידי מנהלי ועובדי החברה, ולטובת הבטחת פעילותה הכשרה מעמידה תקציב שנתי בגובה של כמה מאות אלפי שקלים.

חדש על המדף



מנורה מבטחים השיקה אתר אישי חדש ללקוחות

האתר מציג ללקוחות הקבוצה את מגוון המוצרים שברשותם בקבוצת מנורה מבטחים ומאפשר להם לבצע מגוון רחב של פעולות באופן דיגיטלי ובצורה מהירה ופשוטה



משה מורנגשטרן /
צילום: יח"צ מנורה
מבטחים

המגיעים למבוסת, הצגת נתונים ותנועות כספיות לפי שנים ועוד.

לדברי החברה, "האתר שירותי יותר ומחבר אוטומטית את סוכן הביטוח תוך שליחת הודעה אליו: לבקשות הלקוחות, כגון הוספת כסויים ומבטחים בפוליסה, עדכון פרטים ובקשת הלוואות. בנוסף, הוסף רכיב פרסונלי חכם מבוסס DATA המאפשר להציג מסרים אישיים והצעות רלבנטיות ללקוחות עם הנעה לפעולה וזאת תוך זיהוי ושייך לסוכן והעברת ההצעה אליו. במסגרת זו הוסף רכיב שנקרא 'לקוחות כמוך' - אזור שבו מציגים ללקוחות מוצרים

דומים הקיימים ללקוחות בעלי מאפיינים דומים ואשר בבעלותם. האתר מציג ללקוח את מגוון התהליכים הקיימים והפתוחים ובקשות לטיפול שהסתיימו לאחרונה והצגת הסטטוס העדכני ביותר".

משה מורנגשטרן, משנה למנכ"ל ומנהל אגף מערכות מידע וטכנולוגיה: "האתר האישי נבנה לאחר חשיבה מעמיקה וירידה לפרטים לצורכי הלקוחות, תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות ומאפשר ללקוחותינו ליהנות מחוויית שירות מנצחת".

קבוצת **מנורה מבטחים** השיקה אתר אישי חדש ללקוחות הקבוצה. "האתר החדש חדשני יותר, ידידותי וקל למשתמש, נגיש יותר, דיגיטלי יותר, שירותי יותר ומעניק חוויית לקוח מנצחת. האתר מציג ללקוחות את מגוון המוצרים שברשותם בקבוצת מנורה מבטחים ומאפשר להם לבצע מגוון רחב של פעולות באופן דיגיטלי ובצורה מהירה פשוטה", מסבירים בחברה. האתר מותאם למכשירים ניידים ולמסכים השונים בצורה רספונסיבית.

"בתחום החיסכון", מציינים במנורה מבטחים, "הלקוחות נהנים ממחשבון תשואה פרסונלי לחישוב התשואות האישיות שלהם במוצרים, אפשרות לשינוי מסלול השקעה באופן דיגיטלי ומהיר, פירוט התפלגות ההפקדות במוצרי החיסכון השונים והכול בשפת לקוח פשוטה וברורה".

"בתחום ביטוחי הרכב, הלקוחות יכולים לחדש את ביטוח הרכב באופן דיגיטלי. האתר מציג את נותני השירות השונים ואת מוסכי ההסדר עבור מותג הרכב של הלקוח", מסבירים במנורה.

האתר מנגיש שירותים דיגיטליים, כגון חישוב תגמולי ביטוח הבריאות

SIMPLY THE BEST

הכשרה בסט אינווסט מסלול כללי במקום הראשון מכל חברות הביטוח!
בתשואה מצטברת 12 חודשים ובתשואה ממוצעת 36 חודשים, וגם מקום שני בתשואה ממוצעת 60 חודשים.

שם המסלול	תשואה מצטברת 12 חודשים אחרונים	תשואה ממוצעת שנתית 36 חודשים אחרונים	תשואה ממוצעת שנתית 60 חודשים אחרונים
הכשרה כללי	9.37%	6.91%	6.59%
הפניקס כללי	8.50%	6.53%	7.43%
כלל מסלול כללי	7.33%	5.77%	6.28%
מגדל כללי	6.57%	5.24%	6.11%
איילון כללי	5.76%	4.57%	5.30%
הראל כללי	5.13%	4.52%	6.14%
מנורה כללי - קרן ' החדשה	4.23%	4.62%	5.73%



blenco

MORE | כנס התקנות

ילק לפידות
בית השקעותאלטשולר שחם
בית השקעותEXCELLENCE
קסם
מדדים

מיטב דש.

BEST INVEST
השקעה מנצחתהכשרה
חברה לביטוח בע"מ

הנתונים נכונים לסוף חודש 01/2021 ונלקחו מתוך אתר ביטוח "נט" של משרד האוצר. התשואות הינן נומינליות ברוטו לפני ניכוי דמי ניהול. הנתונים על פי 'ביטוח נט' של משרד האוצר בהתאם למדד שארפ - ריבית חסרת סיכון. אין במידע על התשואות שהושגו בעבר בכדי להצביע על התשואות שתושגנה בעתיד או התחייבות לתשואה כלשהי. ט.ל.ח. בכפוף לתנאי החברה והפוליסה. אין באמור לעיל כדי להוות ייעוץ או המלצה או חוות דעת מכל סוג שהוא לרכישה או הצטרפות למוצר והוא אינו מהווה תחליף לייעוץ אישי הניתן בכפוף להוראות הדיון. המידע אודות המוצר נמסר ע"י הכשרה חברה לביטוח בע"מ.



ביטוח עולמי / אורי שלזינגר

עדיף
ביטוח | פנסיה | פיננסים

בריטניה: חברות הביטוח שילמו 202 מיליון ליט"ש לסיוע למשפחות נפטרי הקורונה

מנתוני איגוד החברות הבריטי עולה כי מרבית התביעות, 96% ליחידים ו-99% לקבוצות, כבר שולמו, שאר התביעות מעובדות במהירות האפשרית

ההודעה על מוות. בתביעה אחרת, בתביעה לכיסוי תשלומי משכנתה, שולמו 91,000 ליט"ש תוך יומיים מההודעה. תביעה גדולה בגין מוות הביאה לתשלום של 1 מיליון ליט"ש ליורשי הנפטר.

*** מחלות קשות** - מצבה של אחות בבית חולים שאובחנה כחולה בקורונה הדרדר והיא נותרה עם פגיעה נוירולוגית קבועה ועם בעיות זיכרון קשות. האחות קיבלה תשלום של 144,900 ליט"ש על בסיס פוליסה למחלות קשות.

*** הגנה על הכנסה** - מבטוח שנדבק בקורונה במרס שנה שעברה סבל מעייפות קשה ביוני. המבטוח ממשיך לתמוך בלקוח, משלם הטבות חודשיות כדי להחליף הכנסה אבודה ומספק תכנית לניהול עייפות המתוכננת במיוחד לאנשים הסובלים מהשפעות ארוכות טווח של קורונה. הלקוח התחיל בשלב של לקראת חזרה לעבודה.

בכל מוצרי הביטוח, כולל הפסקת פעילות עסקית וביטוח נסיעות, חברי איגוד חברות הביטוח הבריטי מצפים לשלם עד 2.5 מיליארד ליט"ש בגין תביעות ביטוח הקשורות לקורונה שאירעו בשנת 2020.

איבון בראון (Yvonne Braun) מנהלת חסכונות והגנות ארוכי טווח באיגוד חברות הביטוח הבריטי, אמרה שאיש לא הושפע יותר מהמגפה העולמית מאשר המשפחות של אלו אשר מתו באופן טרגי בעקבות הקורונה. אמנם שום סכום של כסף אינו יכול לעולם להחליף חיים אך חברות ביטוח חייבות להמשיך ולעשות את כל שבאפשרותן כדי לסייע למשפחות כדי להתמודד פיננסית בזמנים אלו של דאגה ומצוקה.

בנוסף, חברות ביטוח בריטיות ותעשיית החיסכון ארוך הטווח מסייעות לתמוך במספר אנשים שנפגעו באופן הכי קשה מהמגפה. קרן התמיכה בנפגעי קורונה הושקה במאי 2020 והיא גייסה יותר מ-100 מיליון ליט"ש כדי לסייע לעמותות שנפגעו מתוצאות המגפה. הכוונה היא לתת סיוע מידי וגם להכין תכניות סיוע ארוכות טווח לאנשים, קהילות, ונושאים בהם קיים הצורך הגדול ביותר.

נתוני **איגוד חברות הביטוח הבריטי** (The Association of British Insurers) חושפים כי חברות ביטוח שילמו 202 מיליון ליט"ש כדי לתמוך במשפחות שיקיריהן נפטרו עקב מגפת הקורונה - תשלומים אלו שווים ערך לכ-553,000 ליט"ש מדי יום במשך תקופה של שנה. לדוגמה, תשלומים אלה כללו תשלום של 250,000 ליט"ש יום לאחר ההודעה על המוות ותשלום של 1 מיליון ליט"ש ליורשי הנפטר. זו הפעם הראשונה שהאיגוד אסף מידע הקשור לתשלומי ביטוח חיים הקשורים לאירוע אחד גדול - עובדה המשקפת את עוצמת המגפה חסרת התקדים. נתונים אלו ניתן להשוות לכ-5.8 מיליארד ליט"ש תשלומים בגין כל תביעות ביטוחי הגנה על מבטוחים ששולמו בשנת 2019.

להלן עיקרי הנתונים לשנת 2020:

* 11,198 תביעות נתקבלו בגין פוליסות חיים של יחידים וקבוצות. 10,205 מתוכן היו פוליסות של יחידים (לכל החיים, לפרק זמן מוגבל ותביעות בגין מחלות קשות) כאשר 993 תביעות הן בגין פוליסות קבוצתיות.

* מרביתן המכריע של התביעות, 96% ליחידים ו-99% לקבוצות, כבר שולמו. שאר התביעות התקפות מעובדות במהירות האפשרית.

* מתוך סך של 202 מיליון ליט"ש ששולמו, 128 מיליון ליט"ש הן בהקשר לפוליסות של יחידים ו-73 מיליון ליט"ש הן לפוליסות קבוצתיות.

* סכום התשלום הממוצע לפוליסת יחידים היה 13,100 ליט"ש ו-74,600 לפוליסה קבוצתית.

* 2.4 מיליון ליט"ש שולמו בגין 968 תביעות שכללו ביטוח הגנת הכנסה (פוליסות יחידים וגם קבוצות) - באמצעות האמור סייעו לאלו שסבלו מאבדן הכנסה עקב מגפת הקורונה.

מקרי בוחן כיצד חברות ביטוח מסייעות למשפחות קורבנות הקורונה:

* **ביטוח חיים** - תביעה בגין 250,000 ליט"ש שולמה יום אחד אחרי

בני חורין בדרכים



דרכים

חג חירות שמח

עדיף
ביטוח | פנסיה | פיננסים

כל הזכויות שמורות, אין לשכפל, להעתיק, לצלם, לתרגם, לאחסן במאגר מידע, לשדר או לקלוט בכל דרך או אמצעי אלקטרוני, אופטי, מכני או אחר - כל חלק שהוא מהחומר הכולל בעיתון עדיף ביטוח ופנסיה. המידע הנכלל בעיתון זה הינו בבחינת סקירה כללית בלבד, ואינו מהווה חוות דעת או ייעוץ משפטי. המערכת אינה מחזירה כתבי יד ואינה אחראית לתוכן המודעות.

מאת עו"ד גיא שמואלי



משפט מפתח

עדיף
 ביטוח | פנסיה | פיננסים

האם הלכת פיקאלי חלה בנסיבות תרמית?

בית המשפט קיבל תביעה של חברת הביטוח הראל וקבע כי ההלכה אינה חלה בנסיבות בהן הנתבע דיווח על נהג אחר שכלל לא נהג ברכב, רק כדי לזכות בתשלומי הביטוח



חברת הביטוח **הראל** תיקנה את רכבו של מבוטח לאחר תאונה בה היה מעורב הרכב. לאחר התאונה הגישה המבטחת תביעה לבית משפט השלום בקריות בטענה כי מי שנהג ברכב הנתבע במועד התאונה, הייתה ביתו הצעירה של הנתבע, ולא אשתו. לטענת חברת הביטוח, מאחר שהנתבע ביטח את רכבו רק לנהג מגיל 40 ומעלה, ניסה להטעות את חברת הביטוח ואף קיבל ממנה תשלומים על פי הפוליסה, על אף שלא היה זכאי לכך והכל בשל דיווח כוזב על זהות הנהג בזמן התאונה.

לאחר שהרכב של הנתבע תוקן במוסך הסדר, שילמה המבטחת למוסך את עלות התיקון, בהתאם לטופס הוודעה שהגיש לה הנתבע, לפיה אשתו, בת 45 במועד התאונה, נהגה ברכבו במועד התאונה.

מספר חודשים לאחר מכן הגיש הבעלים של הרכב השני שהיה מעורב בתאונה, תביעה לבית משפט השלום בטבריה נגד המבטחת וכנגד הנתבע, כדי שיפצו אותו על הנזק שנגרם לרכבו כתוצאה מאותה תאונת דרכים. לטענת המבטחת, בעקבות הדיון שהתקיים באותו תיק התברר, לאור מידע שמסרה הנהגת של הרכב האחר, כי מי שנהגה ברכב של הנתבע היא בתו הצעירה של הנתבע ולא אשתו.

בעקבות כך, המבטחת ביקשה בהליך שם, להשתחרר מייצוג הנתבע וכי התביעה נגדה תמחק. בית המשפט נעתר לבקשתה. לאחר מכן פנתה המבטחת אל הנתבע על מנת שישלב לה את סכום הביטוח ששילמה בעבור תיקון רכבו, כאשר לטענתה הנתבע הפר את חובת הדיווח על פי הוראות חוק הביטוח והטעה אותה.

לטענת המבטחת התשלום בוצע בטעות על בסיס מצג כוזב ותרמית של הנתבע, ועל כן לא חלה הלכת פיקאלי. בשל כך ביקשה לחייב את הנתבע, להשיב לה את הסכום ששילמה בתוספת הפרשי הצמדה וריבית נכון ליום הגשת התביעה - 10,467 שקלים.

הנתבע דחה את טענות המבטחת והמשיך לטעון כי אשתו היא זו שנהגה ברכב במועד התאונה ואת אחריותו לאירוע התאונה.

השופט **יובל וסרקרוג** קיבל את התביעה של המבטחת וקבע: "עדותה של הנהגת ברכב האחר, הייתה מהימנה וזו חזרה ומסרה כי מי שנהגה ברכב של הנתבע הייתה אישה צעירה כבת גילה, אשר אף נחתה כסטודנטית העובדת בתחום הסייעוד או האחיות, שכן, במועד התאונה גם לבשה מדים של אחות או של עובדת סיעוד".

בית המשפט קבע כי הנתבע מצדו בחר להסתפק רק בעדות יחידה שלו, על אף שכלל לא היה נוכח בסביבת התאונה, ואף לא הגיע למקום בסמוך לאחר מכן. לטענתו נודע לו על התאונה רק לאחר שאשתו התקשרה אליו. הנתבע לא הביא לעדות את אשתו או את בתו שלמדה באותה תקופה בצפת כדי להפריך את טענות התובעת.

"לטענת הנתבע כי אשתו הייתה חולה ולכן לא התייצבה לדיון ההוכחות שנערך בתיק זה, הועלתה בעלמא. לא הוצגו אישורים רפואיים כלשהם בנושא. יתר על כן, לטענתו אשתו הייתה חולה כבר יומיים קודם לדיון ההוכחות וחרף זאת הנתבע לא ביקש לדחות את הדיון

ועדכן את בא כוחו על כך רק בבוקר הדיון".

בית המשפט מצוין כי אפילו הייתי מניח לטובתו, כי אשתו אכן חולה, ולכן לא התייצבה לדיון ההוכחות, לא ניתן כל הסבר מניח את הדעת, מדוע לא זימן את ביתו שלמדה בצפת לעדות.

בית המשפט קובע כי כבר נפסק, כי הימנעותו של צד מגילוי ראייה או מזימון עד שבשליטתו, עשוי להוביל את בית המשפט לידי מסקנה, כי אילו הוצגה אותה הראייה או זומן העד, הדבר היה פועל לרעתו.

בית המשפט קבע כי "בענייננו גם אין בהלכת פיקאלי כדי לסייע לנתבע שכן הלכה זו אינה חלה בנסיבות של תרמית כמו בענייננו בהם הנתבע דיווח על נהג אחר שכלל לא נהג ברכב, רק כדי לזכות בתשלומי הביטוח".

באשר לטענת הנתבע כי היה על המבטחת לערוך את הבדיקות הדרושות קודם ששילמה לו את תשלומי הביטוח ולאחר ששילמה אינה רשאית לחזור בה, הרי שיש לדחות טענות אלה. למבטחת לא היה בסיס לחשוד, כי הנתבע מניש טופס הוודעה כוזב ביחס לזהות הנהג ברכב ועל כך כאמור נודע לה לראשונה בעקבות הדיון בבית משפט השלום בטבריה.

בפסק דינו קבע בית המשפט כי הנתבע ישיב לחברת הביטוח הראל את התשלומים שהעבירה בגין התאונה בתוספת 3,500 שקל שכן טרחת עורך דין והחזר אגרת בית משפט.

תא"מ 20-02-36165 הראל חברה לביטוח נ' כבישי.

* הכותב הינו שותף במשרד עורכי הדין שמואלי שמשון RGS

שקיפות במיסוי בינלאומי וההשלכות על האזרחים בישראל

האג'נדה הגלובלית מהווה הזדמנות עסקית לאנשי מקצוע בישראל להכוונת הלקוחות



שמצליחים להתחמק מתשלומי מסים (שביניהם היו גם ישראלים מפורסמים), פרשת "מסמכי פנמה" חשפה רשת של חברות ששימשו להסתרת הון, העלמת מס והלבנת הון. מאות פוליטיקאים, אנשי עסקים וספורטאים, בהם 72 ראשי מדינות בעבר ובהווה, נחשפו בממצאים שפורסמו על ידי ה-ICJ (הקונסורציום הבינלאומי של עיתונאים חוקרים).

בעקבות הגילוי נסגר המקום האחרון בעולם שניתן לסמוך עליו, בו ניתן היה להעביר את הכסף וליהנות מסודיות בנקאית מוחלטת. כל אותן מדינות כגון שוייץ, גיברלטר, איי התעלה והאיים הקריביים מדווחות כיום במסגרת ה-CRS. למעשה, היתרון היחיד שלהן הוא שהמס המקומי נמוך באופן משמעותי או לא קיים בכלל במטרה לאפשר למוסדות פיננסיים בינלאומיים להתנהל באופן שהלקוחות ישלמו מס רק במדינה שבה הם חיים.

מדינות אלה הפכו להיות מעצמות לקרנות נאמנות מסודרות ומפוקחות במטרה לאפשר למשקיעים בקרנות ליהנות מפטור ממס עד המשיכה מהקרן ואז לשלם מס בהתאם למדיניות וחוקי המדינה שבה הם משמשים תושבי מס.

המשמעות של חוקים אלו מבשרת על סיומו של עולם העלמות המס ותחילתו של עולם של תכנון.

משלמי מס פונים לאנשי מקצוע שנדרשים להשקיע זמן רב ולהבין את מורכבות עולם המיסוי הבינלאומי, הסכמים בין מדינות, הבנת השלכות העברת נכסים בין מדינות, השקעות במדינות רבות, עסקים בריבוי משטרים והעברת עושר בין מדינות לאחר פטירת בעל הנכס. נוצרה כאן הזדמנות עסקית לאנשי המקצוע בישראל, מכיוון שמרבית אזרחי המדינה שהם בעלי רכוש מפוזרים בהשקעות בעסקים שלהם ומקבלים ירושות מחו"ל והם זקוקים לאיש מקצוע שמבין את המורכבות של ייעוץ בינלאומי.

*** הכותב הוא חבר בוועדת הסטנדרטים והסמכות של הקהילה האירופאית. יו"ר של חברת ניהול קרנות נאמנות, ויו"ר של חברת תכנון פיננסי המתמחה בתחום הבינלאומי. ממיסדי עולם התכנון הפיננסי בארץ**



לאחרונה הצטרפה ישראל להסכם חילופי מידע בין רשויות המס המהווה את השלב האחרון בדרך להטמעה בדין הפנימי של תקנות ה-Common Reporting Standards הינו התקן הבינלאומי לחילופי מידע.

בעקבות כך, החלו הבנקים בחודשיים האחרונים לשלוח מכתבים ללקוחותיהם הרשומים כבעלי אזרחות כפולה או בעלי חשבונות בנק בחו"ל, או כאלו אשר מדינת התושב שלהם נמצאת במסגרת הסכם חילופי המידע. במכתבים הם התבקשו להעביר מידע לגבי חשבונותיהם למדינת התושב דרך רשות המסים הישראלית.

אימוץ הסטנדרט ברחבי העולם מניע חילופי מידע אוטומטיים בנושאי מס ונכסים של לקוחות בכל העולם. החוק משנה את כללי המשחק בעולם הפיננסי ומייצר לעיתים קושי רב בפעולות שהיו פשוטות בעבר, כמו העברה של כסף, פידיון תכנית חיסכון או שינוי באלוקציית נכסים של לקוחות. לקוחות עם מזומנים הם הקורבן הראשון, מכיוון שכיום אין אפשרות להפקיד יותר מזומנים בסכומים אפילו קטנים לחשבונות ללא הסבר בנוגע למקורות הכסף.

חקר מקרה: לקוח של בנק מוביל קיבל ירושה של כמה מאות אלפי שקלים, התעמת עם פקידת הסניף ודרש ממנה להעביר לו את כל הכסף ב"מזומן". הפקידה התנגדה והסבירה לו שמדובר בצעד קיצוני, אולם לאחר התעקשותו היא נענתה לבקשתו.

הלקוח ניסה לרכוש נכס עם הכסף שקיבל, אולם אף אחד לא הסכים לקבל מזומנים. לכן, הוא נאלץ לפנות חזרה לבנק ולהפקיד שוב את הכסף כך שיוכל להשקיע את הירושה.

הבנק סירב לקבל את הכסף, מכיוון שלא היה בידיו הוכחה שהכסף שמשך והכסף שהלקוח מעוניין להפקיד – מורכב מאותם שטרות. בסופו של דבר הלקוח נאלץ להתחיל תהליך משפטי של גילוי מרצון בטרם הגיע לסימו.

חוק זה מטופל בכל העולם באופן שונה ולכל מדינה חוק ייחודי.

רשות המסים פרסמה את רשימת המדינות אליהן ישראל תעביר מידע על תושביהן ותקבל מידע על ישראלים המחזיקים חשבונות במוסדות פיננסיים בשטחן, במסמך שפרסמה רשות המסים מפורטות 96 מדינות שיקבלו וימסרו מידע הרלוונטי משנת 2018 והלאה.

במקביל, גופים פיננסיים זרים יעבירו את המידע על תושבים ישראלים לרשויות המס שלהן ואלו יעבירו את המידע לרשות המסים הישראלית. רשויות המס יעבירו ביניהן את המידע, במקום שכל בנק ומוסד פיננסי יידרש בעצמו להעביר את המידע לרשויות הזרות.

מסמכי פנמה

בפרשה שהסעירה את העולם ושמה זרקור על חברות ועשירי העולם

גופי הפנסיה והשוק החופשי. לדברי **דפנה קאופמן**, נשיאת אגודת האקטוארים בישראל, "העצמת מעמד האקטוארים הן בקרב הציבור הרחב והן בגופים הפעילים בשוק הביטוח ובשוק החופשי, הינו אחד מיעדיה האסטרטגיים של האגודה".

ניתן לקרוא את הידיעות בהרחבה באתר: www.Anet.co.il

קבוצת מנורה מבטחים דיווחה כי הושלמה העסקה בינה לבין קבוצת **אלייד** להקצאת מניות בשיעור של 4.9% בחברת הבת מנורה מבטחים פנסיה וגמל לפי שווי חברה של 2.5 מיליארד שקלים. אלייד תשלם עבור השקעתה 128.8 מיליון שקלים. בנוסף, לאלייד החזקות תוקנה אופציה לתקופה של 30 חודשים, להגדלת שיעור החזקותיה במנורה מבטחים פנסיה וגמל בשיעור נוסף של 4.9% לפי שווי חברה של 2.8 מיליארד שקלים (לפני השקעת מחיר המימוש של האופציה), בניכוי דיבידנדים שיחולקו.

מנורה מבטחים בחרה בפתרון SAP-FPSL Financial Products Subledger - ספר עזר למוצרים פיננסיים של **סאפ** (SAP) ליישום התקן החשבונאי IFRS17. "הפתרון יאפשר עיבוד מידע פיננסי בצורה מהירה וגמישה, ביצוע תחשיבים פיננסיים ואקטואריים, ומתן מענה לדוחות ולצורכי הרגולטור. פרויקט היישום החל באמצע חודש פברואר 2021, ועתיד לעלות לאוויר בשלבים בהתאם ללוח הזמנים ליישום התקן של הרגולטור", נמסר מסאפ.

אגודת האקטוארים קיימה השבוע (ב') אירוע מקוון חגיגי לכבוד חג הפסח, שכלל הרצאה מקצועית של המנטורית **קרן רובל**, בנושא: מיתוג אישי וקבוצתי של האקטוארים בחברות הביטוח,

■ **למנויים בלבד:** פרסום מודעות חינם ב**לוח עדיף** עד 15 מילים
 ■ מודעות **ללוח עדיף** ניתן להעביר למייל: Sales@Anet.co.il
 ■ כל המודעות פונות לגברים ונשים כאחד

לוח דרושים



- ☞ מעוניינים לרכוש תיקי ביטוח.
פרטים במייל: insurance2020@gmail.com
ובנייד 050-7063005
- ☞ שירות חדשני לסוכני ביטוח. שימור תיק על ידי מקצוענים בתחום.
לפרטים במייל: Udi@yvl.co.il
- ☞ דרוש בעל רישון באלמטרי עם נסיון/ סוכן בטוח למשרד ביטוח ותיק באזור השרון לשתוף פעולה בנושא בטוח אלמנטרי.
יהודה - 050-5244630; מייל: ys@yhd.co.il
- ☞ סוכנות ביטוח ותיקה מעוניינת לרכוש תיקי ביטוח חיים ואלמנטר.
פרטים: דוא"ל: insurance2020@gmail.com
נייד 050-7063005
- ☞ לעבודה מאתגרת ומעניינת בסוכנות ביטוח ותיקה ומנוסה בדרום דרושה בעלת רישון בביטוח חיים ובביטוח כללי. תנאים טובים למתאימים. יש לשלוח קורות חיים למייל haybit@haybit.co.il
- ☞ לאחד מלקוחותינו הגדולים דרושה מנהלת קשרי לקוחות, רצוי בעלת ניסיון בתחום מכירות ביטוח ו/או בתאום תועמלנות רפואית.
קו"ח למייל info@kdh-law.co.il

- ☞ דרושה רפרנט/ית ביטוח פרט לסוכנות ביטוח ותיקה בכפר סבא. רישון בביטוח רצוי, ניסיון קודם חובה.
יהודה: 050-5244630.
- ☞ דרושה עו"ד. ותק 7 של שנים בחיתום או תביעות בכל התחום האלמנטרי: עסקי + הנדסי + קבלניות+ ידע בוורד + אנגלית.
עבודה מהבית בלבד. לפנות בכתב ל- shahr35@hotmail.com סודיות מובטחת.
- ☞ חצי משרה - עבודה רק מהבית - לא משנה מקום בארץ. חתם או מסלק תביעות עם ניסיון של לכל הפחות 6 שנים בכל ענפי הביטוח כולל הנדסי + ידע בוורד. סודיות מובטחת.
לפנות במייל: shahr35@hotmail.com
- ☞ דרוש כלכלן/יועץ פנסיוני. הכנת דוחות כספיים, עיבוד נתונים, ניתוח והסקת מסקנות, עריכת חישובים כלכליים.
קו"ח למייל: eyal@harel-adv.com
- ☞ אורנים סוכנות ביטוח בראש"צ, דרושה חתמת/ם פרט (רכב ודירה) לטיפול בחידושים, חדשים, גביה ותביעות. תנאי העסקה טובים, משרה מלאה, 5 ימי עבודה בשבוע.
נא לפנות לאיציק - oren@oranim.net למייל בלבד.



Content Marketing

שיווק באמצעות תוכן לפעילים בענף הביטוח והחיסכון

ציר הפעילות האפקטיבי ביותר להשגת לקוחות חדשים
וטיפוח לקוחות קיימים.

עכשיו גם אצלך!

עדיף
ביטוח | פנסיה | פיננסים

לשיחת היכרות 03-9076000

www.Anet.co.il | info@Anet.co.il

עדיף להיות מחובר

בכל מקום ובכל זמן



מרכז מומחים



שבועון עדיף



עדיף עכשיו



ניוזלטר יומי



מידע מקצועי



עדיף WHATSAPP



עדיף TV



פורטל עדיף