



# סיכון מוגבר

בעידן של רווחיות משתנה, תחומים נרחבים בעולם הביטוח הכללי עומדים בפני שינויים דרמטיים • מהלכים מהירים וחשיבה לטווח ארוך הם השילוב הנדרש

## מהדורה מיוחדת

לקראת כנס אלמנטר 2020 של עדיף



**איום או מהפכה?**  
נציגים של סוויס רי העולמי מנתחים את תופעת הקורקינטים החשמליים

**הוקרה מיוחדת**  
ריאיון חגיגי לרגל קבלת מגן הוקרה עם קטיה שורצמן - שותפה ללא מעט שינויים בענף

**קשה, מורכב ומסובך**  
מבטחי המשנה עוזבים את תחום עבודות קבלניות. אלה שנשארים מקשיחים את התנאים

**מנתחים את הענף**  
7 ראשי אגפים ומנכ"ל אחד דנים בסוגיות הבערות בביטוח הכללי. פרויקט מיוחד

## קריאת השכמה למדינת ישראל: אנחנו לא מוכנים ל-1,200 טילים ביום ולקריסה תפקודית

במערכת הביטחון מבינים שמתישו, אפילו בקרוב, יגיע עימות כולל מול חיזבאללה, חמאס ואיראן על שלוחותיה השונות. ישראל תשלם מחיר גבוה: אבידות כבדות, פגיעה באספקת חשמל ומים ושיתוק התחבורה. העורף רחוק מלהיות מוכן, וצה"ל מחכה לממשלה שתאשר לו תקציב. אז מה עושים? שש הערות עגומות על העתיד



רון בן ישי פורסם: 09:29 , 29.11.19



בלעדי בענף הביטוח בישראל!

# ביטוח לתכולת הדירה כנגד נזקי מלחמה

(בכפיפות לאמור בחוזרים אלמנטריים: 11/2018 מה-19.3.18 + 10/2019 מה-4.2.19)

כשזה חשוב לך זה חשוב לנו

# אצלנו הסוכן תמיד במרכז

מוצר

צד שלישי

אחריות מקצועית

חבויות

סייבר

טרור

# סוכן יקר, יש לנו רק 2 שאלות בשבילך:

1 הלקוחות שלך רוצים לעשות ביטוח רכב?

2 מה אם היינו אומרים לך שהם יכולים לעשות את זה בשתי שאלות בלבד?

**רק במגדל**

הלקוחות שלך יוכלו לקבל הצעה לביטוח רכב ב-2 שאלות בלבד  
ולהשלים את הרכישה אונליין!

לתהליך ייחודי המותאם לך, ניתן לפנות למנהל המרחב  
או למרכז השירות הטכנולוגי בטלפון 1-800-22-4001  
בימים א'-ה' בין השעות 07:30-18:00 או במייל [deskapp@migdal.co.il](mailto:deskapp@migdal.co.il)

גם בביטוח הרכב, טוב שיש מגדל מאחוריך.

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

# כלל מציגה ביטוח דירה אונליין בקליק



לראל  
ההשקה  
עד 33%  
הנחה

## 4 שלבים פשוטים והלקוחות מנוסים!

ממשק דיגיטלי ייחודי בהתאמה אישית, עם לינק ייעודי בו נשלב את שם ולוגו הסוכנות שלכם  
אותו תוכלו להפיץ ללקוחות ולצרף אותם לביטוח באופן מהיר ופשוט, גם באמצעות הנייד.

✓ מותאם אישית ✓ מיגון - בהתאם לקיים בנכס המבוטח ✓ ללא חובת סקרי שיערוך



9 | קורה בין השורות

רועי ויינברגר

אלמנטרי לדעת

10 | ראשים מדברים

7 ראשי אגפי ביטוח כללי ומנכ"ל אחד מתעמתים עם הסוגיות החמות.

המשתתפים לפי סדר א'-ב'

• אורי אומיד, מנכ"ל שלמה חברה לביטוח

• גדעון רוזוליו, משנה למנכ"ל ומנהל אגף ביטוח כללי עסקי ויעל יריב, סמנכ"לית בכירה ומנהלת אגף ביטוח כללי - פרט באיילון חברה לביטוח

• לי דגן, סמנכ"ל ביטוחי רכב ודירה, AIG ישראל

• מוטי מור, משנה למנכ"ל ומנהל תחום ביטוח כללי, הפניקס חברה לביטוח

• נטע איכר, מנהלת תחום ביטוח כללי וביטוח משנה

• עלית כספי, משנה למנכ"ל, ראש חטיבת ביטוח כללי, כלל ביטוח

• ערן אופיר, סמנכ"ל ראש אגף ביטוח אלמנטרי ותביעות

• פזית כהן חזות, סמנכ"ל, מנהלת אגף אלמנטרי

רועי ויינברגר

תמונת מצב

20 | ביטוח עבודות קבלניות: קשה, מורכב ומסובך. בעולם - ובישראל אפילו יותר

אילן פיש

הוקרה מיוחדת

26 | אשת ביטוח. פורצת דרך. משוררת.

ריאיון חגיגי עם קטיה שורצמן לרגל קבלת מגן הוקרה בכנס אלמנטר 2020 של עדיף

רועי ויינברגר

פלתורס חוגגת 100

32 | "ליווינו את הקמת המדינה, עדיין משמשים גורם משמעותי בשוק הביטוח ויש לנו פתרונות יצירתיים לאתגרי שוק הביטוח המתהווים"

רועי ויינברגר

מחברים עולמות

36 | "חברות סטארט-אפ וחברות ביטוח מסורתיות צריכות לשלב כוחות ולהגיע למוצר הטוב ביותר לצרכן"

ריאיון עם טל כהן וירדן פלד, המייסדים של חברת האינשורטק apfie

עולם הריידרים

38 | "קיפר-קי מהווה מוצר משלים קלאסי לרוכשי פוליסות רכב ודירה"

אבשלום חבני, מייסד ומנכ"ל קיפר-קי, על חשיבות המוצר

אילן פיש



## כדאי לדעת

40 | אחריות מקצועית - האם אתם מוכרים כותרות או פוליסות ביטוח?  
| עו"ד ארז קדם

42 | בדרך הגישור  
| עו"ד ריטה בעל-טכסא

44 | פוליסות תאונות אישיות - לא לחשוש לדרוש!  
| עו"ד שלומי קושניר

46 | עידן ההתמחויות  
| יגאל סרי

## הזווית הדיגיטלית

48 | הגנת הפרטיות: ניהול ואבטחת מאגרי מידע  
| עו"ד רונן שמשון

50 | האתגר הדיגיטלי בתביעות  
| עו"ד ליטל ענבר

52 | העולם הדיגיטלי בכף ידך  
| רחלי דנציגר אזולאי

## על סדר היום

53 | רעה חולה  
| אודי כץ

54 | קורקינטים חשמליים - איום מיקרומובילי או מהפכה בתחבורה העירונית?  
| רבקה ברוויק ודן דאקר, סוויס רי העולמי

## הזירה המשפטית

56 | לא פורס מאז'ור  
| עו"ד ג'ון גבע

57 | ביטוח בהתאמה אישית: על התכלית ברכישת "ביטוח תאונות אישיות"  
| עו"ד רועי גאליס

## כלים לסוכן

58 | "מצטערת, אבל מרגישה לא טוב" - על כלים לצמצום היעדרות עובדים  
| טל דן

60 | הטכנולוגיה בשירות הסוכנות  
| גיליה משולם

26



54



ובמקום הראשון:

# איילון Living

מוצר השנה לשנת 2019

**ביטוח דירה דיגיטלי בהתאמה אישית!**  
מוצר השנה לשנת 2019 בביטוח כללי,  
על פי דירוג נבחרי השנה של ועידת "עדיף"  
ועיתונאי הביטוח והפיננסים



## רגע האמת (והחובה)

בחודש אוקטובר האחרון סער עולם הביטוח כאשר המבטחים יצאו זה אחר זה מביטוחי סיעוד פרט. אחת הסיבות ליציאה הכמעט גורפת מהתחום, הייתה ההחלטה של מבטח המשנה סקור להפסיק את פעילותו בישראל.

מיד לאחר מכן החלו לצוץ שאלות דומות לגבי תחומי ביטוח נוספים. האם מבטחי המשנה יצאו מתחום פעילות נוסף? אם כן, מאיזה ומתי זה יקרה, ואילו פתרונות תמצא תעשיית הביטוח המקומית?

כמובן שהחשודים המיידים היו ביטוחי החבויות, שכבר שנים אינם רווחיים עבור חברות הביטוח בישראל. גם בביטוח רכב חובה, אם מנטרלים את השפעת החלטת בית המשפט העליון בנושא ריבית ההיוון ואת השפעת שוק ההון, רואים שהרווחיות הצטמצמה. זאת, כאשר ברקע ענף האלמנטר עדיין מחכה להנחיות הסופיות באשר להעברת התשלום השנתי למוסד לביטוח לאומי, בסכומים הגבוהים משמעותית מאלו אשר שולמו עד עתה.

בכירי חברות הביטוח הרימו דגל אדום והזהירו כי קיימת סכנה ממשית שמבטחי משנה נוספים יחליטו לעזוב את ישראל אם בחישוב לטווח ארוך השוק הישראלי ימשיך במגמות הללו.

במגזין שלפניכם, שהפקנו לקראת כנס אלמנטר 2020 של עדיף, שאלנו את מנהלי אגפי הביטוח הכללי בחברות הביטוח מה הסיכוי שאיום כזה אכן יתממש. רובם המכריע אמרו כי הסיכוי אכן קיים, בדרגות היתכנות כאלה ואחרות - החל מחשש כי מבטחי משנה יערכו בחינה לעומק של הפעילות בביטוחי החובה, ועד אזהרה כי אם השוק בארץ לא יתומחר נכון, יהיו מבטחי משנה שישקלו אם נכון להם להישאר בשוק הישראלי.

חשוב לציין כי שניים מהמשיבים דווקא אופטימיים, ומגלים כי בשיחות שניהלו עם נציגי מבטחי המשנה, אלו הביעו התלהבות מהשוק המקומי. לאור המשבר הגדול שהתרחש בביטוח הסיעודי, יש לקוות כי דעת המיעוט היא שתגבר הפעם, אך מה שבטוח הוא שיש להיערך לכל האפשרויות הנמצאות על השולחן.

במגזין תוכלו לקרוא גם כתבה מקיפה שעוסקת בתחום העבודות הקבלניות ומציפה את האתגרים והקשיים העומדים בפני כל השחקנים בתחום - מבטחי המשנה, חברות הביטוח, היועצים והשמאים. לצד סקירה של המתרחש בעולם, מתארים בכירים בתעשייה את הקשיים הייחודיים לישראל, ומציגים תמונת מצב מרתקת של שוק הנאבק להצדיק את קיומו.

ברור לכל, כי הנוגעים בדבר לא מקלים ראש בעתיד ביטוחי החובה והחבויות. אבל ברור גם שלצד צמצום הוצאות, וראינו כבר גופים שיצאו מתחומי החבויות בשל ההפסדים שהם גורמים, הפעילים השונים ממשיכים לחפש תחומי רווחיות חדשים.

בניגוד לנהוג בעבר, עיסוק בתחום פעילות אחד אינו מאפשר עוד גשוג כפי שהיה בעשורים הקודמים. ראינו את זה אפילו אצל חברות הביטוח החדשות שהחלו לפעול בתחום האלמנטר אך מיד עם הקמתן הצהירו כי בכונתן להתפתח לתחומי פעילות נוספים. ראינו זאת עם סוכני הביטוח שפנו לכיוונים חדשים, בין אם באופן עצמאי ובין אם באמצעות שיתופי פעולה.

במגזין שלפניכם תמצאו שלל מגמות וכיוונים חדשים לקראת העשור החדש שזה אך החל.

**קריאה מהנה,**

**רועי ויינברגר**  
**עורך ראשי, עדיף**

# ראשים מדברים

## מנהלי אגפי האלמנטר מתעמתים עם הסוגיות החמות



שורה עליונה מימין: מוטי מור (הפניקס), פזית כהן חזות (ביטוח חקלאי), ערן אופיר (הכשרה), עלית כספי (כלל ביטוח ופיננסים), לי דגן (AIG).  
 שורה תחתונה: אורי אומיד (שלמה ביטוח), נטע איכר (מגדל), גדעון רוזוליו ויעל יריב (איילון)

7 ראשי אגפי ביטוח כללי ומנכ"ל אחד השיבו לשאלון אחיד וסיפקו את נקודת  
 מבטם על כניסת הדיגיטציה לתחום; כיצד סוכני הביטוח יישארו רלוונטים ועד כמה  
 קרובה הסכנה שמבטחי משנה נוספים יצאו מישראל



מאת רועי ויינברגר, מערכת עדיף

צילומים: סיון פרג, יח"צ, מיה כרמי-דרור, מגדל



המשך מעמוד קודם <<<

## הדיגיטציה בענף הביטוח הכללי

### עד כמה היא שינתה את הענף ולאן היא עוד צפויה להתפתח?

**אורי אומיד:** "הדיגיטציה קיצרה את המרחק בין חברות הביטוח למבוטחים. היא מאפשרת שיווק מוצרים מתוחכמים ומותאמים אישית לשימושים של המבוטח לפי נסיעה. כך לדוגמה, השקנו לאחרונה את AppToYou, פוליסת ביטוח רכב לפי נסיעה ולפי ניטור איכות נהיגה. אני מעריך שכל שנתקדם, נראה יותר ויותר מוצרי ביטוח מעוקבים בתהליך דיגיטלי".

**יעל יריב:** "בכל יום כובשת המהפכה הדיגיטלית עוד ועוד תחומים בחיינו, ועל כן זה היה אך טבעי ובלתי נמנע שגם ענף הביטוח יטמיע את הטכנולוגיה והכלים החדשניים למהפכה בתחום הביטוח. ללא ספק, המעבר לדיגיטציה שינה את פני הדברים בכלל, ואת ענף הביטוח בפרט. אנו באיילון שוקדים כל העת על פיתוח כלים ייחודיים ובלעדיים המותאמים לסוכנים, ובונים עולם המאפשר לסוכן עצמו להפוך להיות דיגיטלי ואישי אל מול לקוחותיו.

"השנה השקנו, לראשונה בענף, ממשק דיגיטלי בלעדי לסוכני איילון, למכירת איילון LIVING - עולם ביטוחי הדירות שלנו, ביטוח בהתאמה אישית. הממשק נושא את לוגו הסוכן. בנוסף, הקמנו מחוז דיגיטלי המאפשר לסוכנים טכנולוגיים ממשק הפקה מלא, ממשק המסייע לסוכנים לנהל תהליכים יעילים ובעלי ערך וכתוצאה מכך גם להעצים את מערך המכירות שלהם, העמדתו לרשות הסוכנים מחשבוני דיגיטליים, השקנו צ'אט בוט ועוד.

"לדיגיטציה, שקיבלה ביטוי מסיבי באיילון בשנה החולפת, משקל משמעותי במגמת הצמיחה המואצת בחברה בכל תחומי פעילותה. וזוהי רק ההתחלה - המעבר לדיגיטציה רק ילך ויעמיק ובעתיד הקרוב יספק כלים נוספים".

**לי דגן:** "עולם הביטוח עשה כברת דרך משמעותית בכל הקשור לדיגיטל. כיום ב-AIG לקוח יכול לרכוש ביטוח, לחדש ביטוח, להגיש תביעה ולעקוב אחרי הסטטוס שלה בכל רגע נתון, לקבל מסמכים ולקבל את כל סל השירותים הדרושים לו באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית. זה איננו המצב עדיין בכל החברות, אבל ממה שאנחנו שומעים כולן מבינות שהעולם הולך לשם ומוסיפות עוד ועוד יכולות.

"הדיגיטציה, שהולכת יד ביד עם תהליכי האוטומציה - מיטיבה בראש ובראשונה עם הלקוח שיכול לקבל את כל השירותים באמצעות הפלטפורמה הדיגיטלית, והיא כמובן מיטיבה עם חברות הביטוח שיכולות לתת שירות טוב יותר ללקוחות, ובתוך כך לצמצם טעויות אנוש. וכך גם הסוכנים מקבלים מענה טוב יותר שמאפשר להם לתת שירות יעיל וטוב יותר ללקוחותיהם תוך חיסכון בזמן ובעלויות, בכל שלבי השירות שלהם את הלקוח (בחיתום, ברכישה, בשירות, בחידוש, בתביעה וכו').

"שני המקומות הבאים שבהם נראה את הקפיצה הבאה הם בחיתום ובתביעות. בחיתום - נפעיל כלים אוטומטיים ודיגיטליים ונוכל להציע לכל לקוח את ההצעה המתאימה ביותר עבורו וכן נדע לנתח הסיכון הפרטני של הלקוח בצורה טובה יותר. זאת, בין היתר, על בסיס ביג-דאטה; בתביעות - באמצעות הכלים השונים נשלם חלק ניכר מהתביעות באופן מידי וללא מגע יד אדם. בנוסף, נדע לזהות ולמנוע הונאות ואף לעצור תשלום תביעות שקריות".

**מוטי מור:** "היכולת הדיגיטלית לצד מאפייני הביטוח האלמנטרי חוללו שינוי משמעותי בענף, אשר בא לידי ביטוי בשלושה היבטים:

יעל יריב: "בכל יום כובשת המהפכה הדיגיטלית עוד ועוד תחומים בחיינו, ועל כן זה היה אך טבעי ובלתי נמנע שגם ענף הביטוח יטמיע את הטכנולוגיה והכלים החדשניים למהפכה בתחום הביטוח. ללא ספק, המעבר לדיגיטציה שינה את פני הדברים בכלל, ואת ענף הביטוח בפרט"

## מסקנות: מדברים על מהפכה אך לא בטוח שהיא כבר כאן



כחוט השני עברה בין כל המרואיינים המילה מהפכה בהקשר של הדיגיטציה, אך רבים מהם הבהירו כי בכל הקשור לענף הביטוח הכללי, מדובר בתחילתה של המהפכה, אם היא בכלל החלה.

אנחנו רואים את חברות הביטוח משווקות עוד ועוד כלים דיגיטליים הן ללקוחות הקצה והן לסוכנים, והן משתמשות בה לקיצור תהליכים. עם זאת, ראינו את מנהלי האגפים מייחסים את הקדמה הדיגיטלית בעיקר לתהליכי המכירה שלפי שעה הם התחומים אשר נהנים ביותר מהטכנולוגיה, בעוד תחומי החיתום והתביעות נותרו מאחור.

מגמות נוספות שהעלו מנהלי האגפים הן האפשרות שמעניקות הטכנולוגיות באשר להתאמה אישית של הכיסויים לכל מבוטח, בינתיים בעיקר בהיבט הנסועה (על ביטוח העסקים כמעט ולא צוינה השפעה), וגם שיתופי הפעולה עם חברות סטארט-אפ, שיתופי פעולה המפרים את שני הצדדים ולקחו קדימה את עולם הביטוח.

"הראשון הוא הפקת פוליסות במשרדי הסוכנים בעלות מופחתת, לרבות שליחה דיגיטלית של הפוליסה למבוטח. ההיבט השני הוא כניסת חברות דיגיטליות לענף, שבעצם ננגישות את הפוליסה ישירות ללקוח הקצה, ואילו ההיבט השלישי נוגע לכניסת טכנולוגיות חדשות, הנותנות מענה לצרכים ממוקדים כגון תמחור ביטוח לפי הנסיעה בפועל, כדוגמת 'הפניקס צעיר' שהושק עוד בשנת 2005.

"התוצאה הבלתי נמנעת היא מעבר לסביבת תחרות משוכללת. השוק יגיע למחירי שיווי משקל וליעילות פארטו. המרווחים של כלל השחקנים מצטמצמים ולכן יש חשיבות גדולה להמשיך ולהתייעל באמצעים דיגיטליים. זו הסיבה שלאחרונה אפשרנו לסוכנינו הפקה מלאה במסלול 'הפניקס זהיר' ואף הרחבנו את המסלול לאוכלוסיות נוספות".

**נטע איכר:** "בעולמות הביטוח הכללי, הטכנולוגיה הדיגיטלית עדיין בתחילת הדרך. השינויים אינם דרמטיים ונראה כי ביחס לעולמות אחרים (כמו תיירות, בנקים או סלולר), הדרך עוד ארוכה. בעתיד, יש להניח שהמבוטח ירכוש את פוליסת הרכב והדירה שלו אונליין ויתקשר עם חברת הביטוח באמצעות הישומון בלבד, אם לצורך סילוק תביעות ואם לקבלת אישורים פוליסות, ביצוע שינויים ועדכון פרטים.

"לעולם העסקים הדיגיטציה עדיין לא הגיעה, ובשל המורכבות החיתומית והתפעולית, ספק אם המצב ישתנה".

**עלית כספי:** "ניתן למנות כמה שינויים עיקריים בהיבט הדיגיטציה שחלו בתחום הביטוח, והתחילו ביצירת שינוי והזדמנויות חדשות בענף. הראשון נוגע לדיגיטציה בתהליכי החיתום והתפעול בחברה עצמה וכן במשרדי הסוכן. תהליכים ידניים רבים מוכנו והפכו לדיגיטליים בתוך החברות ואותם כלים דיגיטליים ניתנו גם למשרדי הסוכן. בענפי הפרט פותחו ממשקים אוטומטיים ומחשבוניים אשר מקלים את עבודת החתם ומסייעים מאד לפקדי הסוכנים לתפעל את העסק - מכירה חדשה וחידושים, במהירות ויעילות.



המשך מעמוד קודם &lt;&lt;&lt;

## הדיגיטציה בענף הביטוח הכללי

נטע איכר: "בעולמות הביטוח הכללי, הטכנולוגיה הדיגיטלית עדיין בתחילת הדרך. השינויים אינם דרמטיים ונראה כי ביחס לעולמות אחרים (כמו תיירות, בנקים או סלולר), הדרך עוד ארוכה"

תהליך חידוש. כמו כן, המערכת הדיגיטלית מעדכנת את הסוכן לגבי עניינים נוספים: משימות לתפעול, לקוחות שנדרש עבורם עבר ביטוחי, פיתוחים בעולם המכירות, ניתוח של לקוחות פוטנציאלים, ניהול תביעות באמצעות תפעול דיגיטלי מלא ועוד כלים ומוצרים שיעזרו לסוכנים בעולם המכירות. יתרונות נוספים מאפשרים לסוכן לפנות לקהלים נוספים, לשלם עמלות ולמעשה לבחון את מצבם של הלקוחות ואת השירותים שלהם הם זקוקים, מרמת המקרו ועד לרמת המיקרו.

"מבחינת הכשרה, ההתייחסות הדיגיטלית באה לידי ביטוי בפלטפורמת ה-go שאפשרה לראשונה בענף הביטוח לבחון ביטוח רכב כמוצר, ולא כתהליך ביורוקרטי עתיר טפסים. לקוח שהצטרף לפלטפורמה קיבל מוצר דיגיטלי וחדשני וכן זכה לחוויית לקוח. מהצד השני של התמונה, סוכן הביטוח שטיפל בו נהנה ממתן שירות למוצר ביטוחי, עם עלויות תפעול נמוכות. הלקוח נכנס לאתר go, מקבל הצעה ומפיק את הפוליסה בעצמו. במקרה של אירוע ביטוחי הוא מדווח באמצעות הישומון. כל התפעול נעשה באמצעות מוקד השירות, ותשלום התביעה נעשה גם הוא באמצעות מערכות התפעול של go. אותו כנ"ל ב-go ביטוח הדירה - סוכן יכול למכור ללקוח פוליסה ללא בדיקת סוקר באמצעות האתר בלבד. כמו כן, הוא יכול לתפעל את כל הביטוח באמצעות מערכות התפעול של החברה. הסוכן חוסך בכך עלויות תפעול, כוח אדם ומשאבים ועדיין מקבל עמלה מלאה.

"מבחינת הענף, להערכתי הדיגיטציה בענף מצויה בראשית דרכה. כך למשל בכל הקשור לניטור התנהגות כביש - המערכות הטכנולוגיות החדשות יאפשרו זיהוי התנהגות נהג, כולל חיווי וניטור איכות הנהיגה. מה שיביא להוזלת הפרמיות כתגמול לנהגים שנהגים בטוח יותר בחידוש הפוליסה. מנגד, במקרה של נהג שנמצא נוהג באופן פחות בטוח, המערכות יוכלו לחנך התנהגות כביש ולשים מראת מציאות בפני אותו נהג. כך הוא יוכל לקבל מושג ולתקן את איכות ואופן הנהיגה היומיומית שלו. לגבי התפתחות מוצרים בכל הקשור לביטוחי פרט, אני מאמין כי ישנם סגמנטים נוספים שיצטרפו לביטוחים הדיגיטליים ונשמע על כך כבר בשנה הקרובה".

**פזית כהן חזות:** "המהפכה הדיגיטלית האמיתית טרם הגיעה לביטוח הכללי. למכור ביטוח בדיגיטל בזול זו לא מהפכה ושחקני מחיר תמיד היו ויהיו. השינוי האמיתי שתביא הדיגיטציה הוא במעבר מעולם של טפסים ועבודה ידנית לתהליכים קצרים ויעילים שיאפשרו לחברת הביטוח לנתח מידע, לגזור תובנות ולהשלים את התהליך העסקי ללא מגע יד אדם. זאת, במקביל לתהליכים שישרפו את חוות השירות, יהיו קצרים וממוקדים עבור הלקוח ואף זולים יותר.

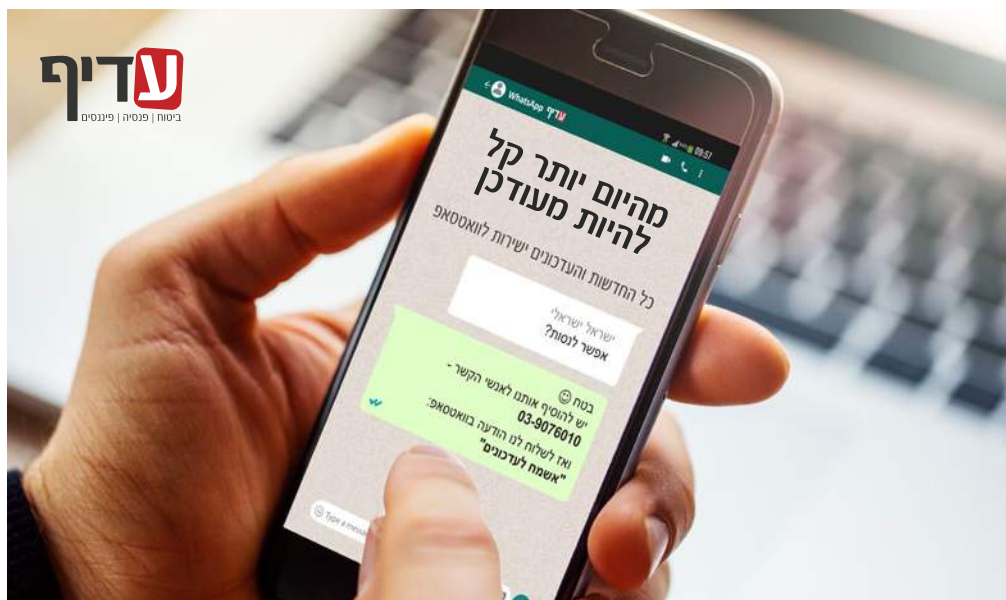
"השינוי השני המשמעותי הוא חוזרי פיקוח חדשים שמוכנו. כיום כל חוזר חדש של הפיקוח מתורגם לשפת עבודה דיגיטלית, לדוגמה חוזרי הצרף, אישורי ביטוח ועוד. סוכן ביטוח שמעוניין בכך ועובר את ההזדמנות הייעודיות, יכול לתרגם עבודה סיופית קשה לעבודה מהירה ולעמוד בצורה מלאה ברגולציה. השינוי השלישי הוא באשר לחברות טכנולוגיה וסטארט-אפים שנכנסים לעולם הביטוח. אלו מייצרים עבורנו הזדמנויות רבות בייעול תהליכים, בהקטנת תביעות ובמתן חוויית שירות גבוהה למשתמש".

**ערן אופיר:** "הדיגיטציה והטכנולוגיה שינו את ענף הביטוח הכללי ללא היכר. אם לפני מספר שנים הכול היה נעשה באופן ידני, אנלוגי ואיטי, כיום המערכות הדיגיטליות מאפשרות טיפול באופן מהיר ויעיל הרבה יותר. לדוגמה, הרובוטיקה שנכנסה לתחום הפכה את הפקת הפוליסות לפעילות מהירה והיא מתבצעת היום במסות ולא בבודדת. גם תפעול הפוליסה נעשה היום באמצעות מערכות דיגיטליות שהסוכן מתפעל בעצמו, במקום להעמיס עלויות כוח אדם ועלויות משרד.

"נקודה נוספת וחשובה לא פחות היא העלות של ביטוחי הפרט. תעריף הפוליסה הפך לזול בהרבה וזה משיג על כל חברות הביטוח, ומאפשר לציבור הרחב ליהנות ממוצר צריכה בסיסי בעלות זולה יחסית.

"עוד יתרון גדול בדיגיטציה הוא נושא השקיפות - לסוכן היום יש אפשרות לקבל מידע מדויק ומקוון (און ליין) על הנעשה עם המבוטחים שלו. הכשרה עובדת על השקת מערכת אשר תשקף לסוכן את כל הנעשה בתיק שלו. לסוכן יש גם אפשרות לקבל מידעים ותמונות מצב אודות המכירות שלו, וכן אודות לקוחות אשר הגיע תום מועד הביטוח שלהם, ושהם נמצאים לקראת

המשך בעמוד הבא &lt;&lt;&lt;



להצטרפות אוטומטית מהסמארטפון לחץ כאן  
או סרוק את הברקוד:



עדיף מעטפת החדשות והמידע המובילה בענף הביטוח והפיננסים  
 info@anet.co.il | www.Anet.co.il | 03-9076000



המשך מעמוד קודם <<<

## תפקיד הסוכן

### בעולם של קומודיטי וצריכה דיגיטלית, באילו תחומים אתם רואים את סוכני הביטוח מתחזקים והיכן הם צריכים להתאים עצמם?

**נטע איכר:** "חוזקו של סוכן הביטוח מצוי בידע המקצועי, בניסיון וברמת השירות שהוא מספק, בעיקר כשמדובר בעסקים גדולים ומורכבים ובנישות ייחודיות. רמת הצריכה של פוליסות רכב ודירה באמצעות כלים דיגיטליים תעלה עם השנים ולכן סוכני ביטוח שידאגו לפתח את הטכנולוגיה במשרד יספקו ערך מוסף ללקוחות שלהם".

**עלית כספי:** "קיימים ענפים רבים ותחומים שונים בביטוח הכללי, בחלקם נדרשת התמחות מקצועית מאוד גבוהה ובתחומים אלו הדיגיטציה לא תוכל להחליף - לא את החתמים ולא את סוכני הביטוח. מדובר בענפי הרכוש (שאינם נישות קטנות), החבויות, העבודות הקבלניות, ביטוחי הדיירקטורים וכדומה. להערכתנו שווה לקחת הזדמנות זו ולהתמקצע בתחומים אלו. "בביטוחי הפרט, שנמכרים כיום גם באופן דיגיטלי, יש לסוכן תפקיד חשוב בתחום השירות והקשר האישי, ולזה אין תחליף דיגיטלי. לצד זה, סוכן של מוצרי פרט שיבחר להשתמש בכלים דיגיטליים אותם אנו מעניקים לו כיום, יוכל לזהות בקלות הזדמנויות מכירה ולהגדיל באופן איכותי את תיק הלקוחות שלו, בהתאם לצרכיו".

**מוטי מור:** "תפקיד הסוכן אינו נעלם אלא מתעדכן. הסוכנים כבר כיום משתמשים באמצעים דיגיטליים בתהליך הצירוף לביטוח וכן בחידוש הפוליסות. הנ"ל נפוץ יותר בביטוחי רכב, אך לא ירחק היום בו זה יבוא לידי ביטוי גם בשאר ענפי הביטוח. יחד עם זאת, יש לזכור שבעולם ביטוחי העסקים לסוכן יש תפקיד מכריע בהתאמת המוצר הנכון ללקוח. לשם כך פיתחנו בהפניקס את סדרת מוצרי האקסטרס לעסקים שנותנים פתרון הוליסטי ללקוחות הסוכן ומקטינים את הצורך בחיפוש כיסויים משלימים".

**אורי אומיד:** "אנו בשלמה רואים את הסוכן כחלק מענף הביטוח. לפי תפיסתנו, הסוכן הוא הגורם האחראי על הפצת מוצרי הביטוח, בהווה ובעתיד. יחד עם זאת, ישנה חשיבות לכך שחלק מאמצעי ההתקשרות המחברים בין הסוכן למבוטחים, יהפכו לדיגיטליים ומודרניים בכל אחד מהענפים".

**פזית כהן חזות:** "בעולם שבו שוק הביטוח שרוי בתחרות כה אינטנסיבית וחולש על כל אפיקי השיווק והפרסום, נכון יהיה שסוכן הביטוח ידגיש את הערך המוסף שלו כאיש מקצוע המגשר בין הלקוח לחברת הביטוח, ויודע לבצע את הבדיקות עבורו מבין מגוון הצעות על מנת להתאים באופן מיטבי את המוצר. סוכן שישכיל לעשות זאת ישמר גם את הביטוחים שנחשבים קומודיטי אצל הלקוחות שלו, כי הם יסכימו לשלם מעט יותר עבור הערך המוסף".

**יעל ריב:** "איילון היא בראש ובראשונה חברה של סוכנים ואלו מהווים עבורנו נכס אסטרטגי שיש לטפחו כל העת. על כן, החברה משקיעה משאבים רבים בפיתוח מוצרים חדשים ובשדרוג מוצרים קיימים כדי לתת לסוכניה כלים נוספים להעמיק את צמיחתם בענף, להצליח ולהעניק שירות מצוין למבוטחי איילון".

"בשנה החולפת ביצעה החברה מיקוד ניהולי, שינוי תהליכי עבודה, הרחבה של מרכזי השירות,

פזית כהן חזות: "בעולם שבו שוק הביטוח שרוי בתחרות כה אינטנסיבית וחולש על כל אפיקי השיווק והפרסום, נכון יהיה שסוכן הביטוח ידגיש את הערך המוסף שלו כאיש מקצוע המגשר בין הלקוח לחברת הביטוח, ויודע לבצע את הבדיקות עבורו מבין מגוון הצעות על מנת להתאים באופן מיטבי את המוצר"

## מסקנות: עסקים והתמחויות ספציפיות = אוקיינוס כחול; למתמקדים בפרט - שירות הוא המפתח

אין ספק שתפקיד הסוכן משתנה וברור לכולם כי בעולם החדש מי שעומד במקום למעשה צועד אחורה. קובעי המדיניות בחברות הביטוח בתחום האלמנטרי מסמנים את עולם העסקים כתחום פעילות שיכול להזניק את סוכני הביטוח הכללי קדימה, כמו גם החבויות, העבודות הקבלניות, ביטוחי הדיירקטורים.

עוד עולה מתשובותיהם כי מוצרי הקומודיטי צפויים להימכר בעתיד הלא רחוק כמעט אך ורק בכלים הדיגיטליים, וסוכני ביטוח שיקדימו להבין זאת יוכלו להשתמש באותם כלים ולהגדיל בעזרתם את שורת הרווח, לא רק באלמנטר אלא בתחומי ביטוח נוספים.

במוצרים אלו, מציינים ראשי האגפים את פרמטר השירות, שיחד עם המקצועיות וההתמחות בעולמות פעילות ספציפיים יכולים להשאיר את סוכני הביטוח כפונקציה הראשונה לפנייה - מתהליך המכירה ועד לתביעה, אם וכאשר זו תתממש.

קו שירות ייעודי לסוכנים, הקמת מועדון פיננסי לסוכנים מובילים, קורס שיווק דיגיטלי בלעדי בשיתוף המכללה למנהל ועוד. מהלכים אלו חיזקו את הסוכנים באופן ניכר והניבו תוצאות מרשימות. בסקרי השירות של לשכת סוכני הביטוח בישראל דורגה איילון במקום הראשון בסקר ביטוחי חיים ופנסיוני (מרץ 2019), במקום הראשון בסקר ביטוחי בריאות (יולי 2019) וכן דורגה איילון במקום השני בסקר ביטוח כללי (נובמבר 2019).

"בנוסף, אנחנו מפעילים מערך לקידום סוכנינו המובילים בדיגיטל וכן מציעים להם תוכן מקצועי ייחודי לטובת מתן ערך ללקוחותיהם. איילון עומדת לרשות הסוכנים לצורך הכוונה וסיוע, לרבות הכשרות ייחודיות שהחברה מעניקה למי שרוצה להתמקצע עוד יותר ולהתאים את עצמו לעולם הצריכה הדיגיטלית. אנו מאפשר לסוכנים הערוכים לכך להצטרף למחוז הדיגיטלי, המאפשר ממשקי הפקה דיגיטליים מלאים".

**ערן אופיר:** "אני מאמין כי בתחום העסקים בכלל, ובתחום העסקים הגדולים בפרט, יש ערך רב לסוכן הביטוח. חשוב להבין כי לתחום העסקים הגדולים נדרש סוכן מסוג מסוים. הוא צריך להיות גם איש עסקים שמבין את בעלי העסק וצרכיו וגם איש מקצוע ברמה הגבוהה ביותר. מדובר בחשיבה המתמקדת בליווי וביעוץ לאותם בעלים של העסק. בניגוד לפוליסות פרט כמו דירה ורכב, שהן פוליסות תקניות, ביטוח לעסק ובמיוחד ביטוח לעסק גדול ומורכב מחייב טיפול מעטפת ותמיכה מקצועית שבוחנת את הפרטים כמכלול".

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

## ביטוח עסקים

### מה צריך לעשות סוכן פרט או סוכן המתמחה בעסקים קטנים אם הוא רוצה להיכנס לעולם העסקים הגדולים?

#### מסקנות: מקצועיות היא שם המשחק, תלמדו מיועצי הביטוח



אם העסקים הגדולים הם האוקיינוס הכחול של סוכני הביטוח בעולם החדש, ההכשרה בדרך לעיסוק בהם דומה יותר לקורס חובלים מאשר לרפטינג בירדן. על מנת להכיר את פוליסות העסק אשר הולכות ומשתכללות עם השנים, לדוגמה עם ביטוח סייבר, פגיעה במוניטין ואחריות דירקטורים (החברות ומנהליהן חשופים הרבה יותר בתקופת הרשתות החברתיות מאשר בעבר), סוכני הביטוח שרוצים להיכנס לתחום יצטרכו להתמקצע ולא פחות חשוב להביא לידיעת ציבור בעלי העסקים את תחום התמחותם. המלצה נוספת שחזרה אצל ראשי אגפים רבים היא לחבור ליועצי ביטוח, ללמוד מהם ולהישאר עמם בקשרים עסקיים. ידוע כי יועצי הביטוח מעורבים בביטוחים המשמעותיים ביותר בשוק העסקים, הם צברו את הידע והניסיון הרבים ביותר ויכולים לסייע בלימוד נכון של התחום.

ערן אופיר: "מילת המפתח היא להתמקצע ולהעשיר את הידע המקצועי. המלצה נוספת היא להתמחות בתחום מסוים. בעסקים גדולים לכל עסק מותאמת פוליסה אחרת, כלומר פוליסה של מלון לא דומה לפוליסה של בית דפוס גדול. לכן, חשוב שהסוכן שמבקש לעצמו להפוך למומחה בתחום ביטוח של עסקים גדולים ימצא לעצמו נישא ויתמקצע בתחום שהוא בחר. בנוסף, השתתפות בסדנאות, בימי עיון ובכנסים בחו"ל בתחום מבטחי משנה יעזרו לאותו סוכן להבין ולהפוך למומחה בתחום שאותו הוא בחר לעצמו.

"עוד המלצה קשורה לאישיות של הסוכן. סוכן לעסקים גדולים איננו עוד סוכן ביטוח, אלא איש עסקים אשר מבין את רחשי לבו של בעל העסק העומד מולו. ההמלצה שלי למי שמעוניין להתקדם בתחום היא: 'תבנה לך מוניטין, תתמקצע בתחום מסוים והעסקים יגיעו אליך'."

**עלית כספי:** "סוכן פרט, שלא עסק בביטוחים עסקיים יכול להתלוות / להתמחות זמן מה אצל יועץ ביטוח וממנו ללמוד את העבודה. חיתום עסקים זוהי מיומנות נרכשת שקשורה רבות לניסיון. לפיכך צריך בסבלנות ללמוד את הנושא מתוך עבודה עצמאית וללמוד מכל עסקה שעושים, שכן כל עסקה שונה מקודמתה."

**פזית כהן חזות:** "תחום העסקים הגדולים מחייב התמקצעות מקיפה וניסיון רב שנים, לצד תשנית טיפול שוטפת בעסק ובתביעות גדולות."

**מוטי מור:** "בתחום העסקים הגדולים יש משקל גדול ליועצי הביטוח, ומרבית הסוכנים הפעילים בתחום זה רכשו במהלך השנים את הידע והמקצועיות הנדרשים. לפיכך, יש חשיבות רבה להתמקצעות ולמידה לפני שנכנסים לתחום. אנחנו נדע לתת לסוכן את הגב המקצועי והפתרונות המותאמים לצורכי העסק."

**נטע איכר:** "מדובר בשינוי משמעותי. מבטוחים גדולים שוכרים את שירותיהם של יועצי ביטוח

עלית כספי: "סוכן פרט, שלא עסק בביטוחים עסקיים יכול להתלוות / להתמחות זמן מה אצל יועץ ביטוח וממנו ללמוד את העבודה. חיתום עסקים זוהי מיומנות נרכשת שקשורה רבות לניסיון. לפיכך צריך בסבלנות ללמוד את הנושא מתוך עבודה עצמאית וללמוד מכל עסקה שעושים, שכן כל עסקה שונה מקודמתה"

שדואגים למפירטי פוליסה עם תנאי כיסוי התואמים לסיכונים הספציפיים להם הם חשופים (סוג של Tailor Made). על הסוכן להיות בקי במפרטים אלה, להכיר את הסיכונים ולהבין רוחבית בענפים השונים מעבר לרכוש וחבויות (ביטוח דירקטורים ונושאי משרה, סייבר, פוליסה משולבת מוצר/מקצועית ועוד).

"בנוסף, כאשר סכומי הביטוח גבוהים, חברת הביטוח רוכשת ביטוח משנה פקולטטיבי המושפע משווקים שונים בעולם ומשינויים גלובליים. גם בעניין זה מומלץ שהסוכן יכיר את כללי המשחק וילמד כיצד הדברים מתנהלים."

**אורי אומיד:** "להערכתך, הטיפול בנושא עסקים גדולים דורש התמחות, כאשר אופק הרווחיות בענף זה הוא מאתגר. על כן, סוכן המתמחה בענפי הפרט, עדיף לו שיחזק שם את פעילותו."

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

## אישור קיום ביטוח

### האם לדעתך אישור קיום ביטוח ישיג את מטרתו - לפשט את הליך הרכישה וההפקה?

**מוטי מור:** "אני מאוד מאמין שהמהלך יצליח. הפקת אישור קיום ביטוח הינו תהליך מורכב עם הרבה ניירת ואני מקווה שיישום החוזר החדש אכן יפשט את הפקת האישורים".  
**ערן אופיר:** "כידוע, חוזר ביטוח אשר נכנס לתוקפו ב-1 בדצמבר קובע הוראות להסדרת התנהלות חברות ביטוח וסוכני ביטוח בהנפקת אישור קיום ביטוח הנדרש בתחומי עיסוק רבים, ואותו נדרש המבוטח להציג למזמיני העבודה. מטרת המהלך שיזם המפקח על הביטוח הינה לטפל בבירוקרטיה שקיימת שנים בתחום הביטוח האלמנטרי ולפשט את התהליכים. "היום אנחנו עדים לכך שההתמודדות עם יישום הוראות המפקח אינה פשוטה. הרי לא מדובר בשינוי קטן אלא בסוג של מהפכה בעולם הביטוח וקיים צורך לבצע התאמות / עדכונים /

לי דגן: "אישור קיום הביטוח מקל על הלקוח, על הסוכן ועל חברת הביטוח. בינתיים נראה שהאישורים הקיימים נותנים מענה לרוב העסקים. אנחנו מקדמים מול הפיקוח הסדרת אישורים באנגלית, כיון שיש עסקים רבים שמבקשים את האישור באנגלית"

## מסקנות: שאפו לרשות שוק ההון, ישראל מיישרת קו עם העולם



מנהלי אגפי האלמנטר משוכנעים שהמהלך של הפיקוח על הביטוח לייצר פורמט אחד לאישור קיום ביטוח ייטיב עם כל השחקנים בשוק - המבוטחים, הסוכנים וחברות הביטוח עצמן. גורם אחד נפקד מתשובותיהם של בכירי חברות הביטוח - היועצים, שמאז פרסום החוזר חלקם השמייע ביקורת עליו. נקודה נוספת שחלק מהבכירים התייחס אליה היא כי אישור קיום ביטוח סטנדרטי נפוץ כבר במדינות רבות, והגיע הזמן שגם בישראל יאמצו את הפורמט. למרות בעיות ספיציפיות שבגופים מקווים לגמישות מצד רשות שוק ההון, בהחלט נראה שמדובר ברפורמה שבחברות הביטוח רואים בחיוב.

השלמות. יחד עם זאת, אנו סבורים כי מהלך זה יקל באופן משמעותי על התנהלות של כל הגורמים הרלוונטיים בתחום העסקי האלמנטרי, ויחזיר אותנו לתקופות בהן אישור קיום ביטוח היווה מסמך פשוט שנועד לאשר שהמבוטח ערך ביטוח נאות ונכון".  
**פזית כהן חזות:** "אני מניחה ומקווה שכן. בסופו של יום, ישראל הייתה מאוד ייחודית בעולם בהקשר של אישורי ביטוח, כחלק מהעובדה שבישראל קיימת פונקציה די ייחודית לעולם - יועצי הביטוח. התיקון שנעשה רק מיישר אותנו אל מול המגמה העולמית וכמו בכל שינוי נדרש תהליך הסתגלות ומשמעת של כל הצדדים המעורבים".

**נטע איכר:** "זוהי יוזמה מבורכת ואני מקווה שתשיג את המטרה. אישור קיום ביטוח גנרי מקובל בכל העולם והוא אמור ליצור סטנדרטיזציה בדרישות המופנות כלפי מבוטחים. אם הרגולטור יהיה קשוב לבקשות ענייניות שיופנו אליו מעת לעת ויתאים את הטפסים, לאורך הזמן, לצרכי השטח, תושג המטרה שתשרת את כל הגורמים המעורבים".

**עלית כספי:** "להערכתי אישור ביטוח אחיד יפתור בעיות קשות לכולם. יחסוך זמן רב, בירוקרטיה וחשיפות".

**לי דגן:** "אישור קיום הביטוח מקל על הלקוח, על הסוכן ועל חברת הביטוח. בינתיים נראה שהאישורים הקיימים נותנים מענה לרוב העסקים. אנחנו מקדמים מול הפיקוח הסדרת אישורים באנגלית, כיון שיש עסקים רבים שמבקשים את האישור באנגלית".

**אורי אומיד:** "כן, בהחלט. אישור קיום ביטוח אחיד יקל על העבודה השוטפת של המבוטחים, הלקוחות, הסוכנים וחברות הביטוח".

**גדעון רוזוליו:** "בהחלט כן. זהו מצב WIN-WIN קלאסי, הן לחברות והן לסוכן וללקוח. אין לנו אלא לקוות שלא מדובר בצעד חד פעמי אלא במגמה של הפיקוח".



המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

## מבטחי המשנה

### לאחר המשבר בביטוחי הסיעוד, האם ישנה סכנה שמבטחי משנה יצאו מישראל גם באלמנטרי?

**לי דגן:** "ראינו יציאה של מבטחי משנה מהביטוח הסיעודי בישראל, ויש חשש שמבטחי המשנה בוחנים לעומק את הפעילות שלהם בביטוחי החובה בישראל. אני מעריכה שכל עוד הרווח של מבטחי המשנה בארץ מצדיק את הפעילות שלהם פה, הם יישארו. צריך לזכור שמבטח משנה מסתכל על הדברים בדרך שונה מהדרך שבה מסתכלת חברת ביטוח מקומית. הוא מסתכל על פרקי זמן ארוכים יותר, מתייחס לפיזור הסיכון שלו בעולם, לוקח בחשבון את התשואה על הרזרבות עד למועד תשלום התביעה ועוד".

**נטע איכר:** "אני לא רואה סכנה לנטישה של מבטחי המשנה את השוק הישראלי, אבל אם חברות הביטוח והברוקרים לא יבחנו את צעדיהם לטווח ארוך, ולא יבינו שקיים אינטרס משותף להם ולמבטחי המשנה, עלולה להתרחש נטישה בענפי ביטוח מסוימים".

**גדעון רוזוליו:** "לדעתנו לא קיימת סכנה ממשית של יציאה גורפת של מבטחי המשנה מעסקים בארץ. יציאה ספורדית של מבטח משנה בודד עלולה להתרחש".

**אורי אומיד:** "נהפוך הוא. בענף ביטוח כללי ישנה כניסה של עוד ועוד מבטחי משנה אשר מצאו בשוק הישראלי שוק עם פוטנציאל גדול ביותר".

**פזית כהן חזות:** "יציאת מבטחי משנה היא סיכון מאוד לא סביר, שכן מבטחי משנה לא יוצאים משוק באופן כולל אלא מתחומי פעילות. בהקשר הזה בהחלט יש סיכון, שחלקו כבר התממש בעבר וחלקו מתממש בהווה של יציאת מבטחי משנה, ככל שתנאי השוק יהיו כאלו שלא מאפשרים רווח חיתומי לאורך זמן".

## מסקנות:



### אזהרה ברורה לפיקוח על הביטוח ושני בכירים אופטימים

יציאת מבטחת המשנה סקור מישראל כחלק ממשבר ביטוחי הסיעוד היוותה קריאת השקמה עבור עולם הביטוח הישראלי. המהלך של סקור בא לידי ביטוי בתשובותיהם של רוב מנהלי האגפים, אשר התריעו כי אם לא יחול שינוי משמעותי בעולם ביטוחי החובה, שכבר שנים אינו רווחי כבעבר, מבטחי משנה יחלו לשקול את המשך פעילותם בארץ בתחומים נוספים. בלטו בדעתם השונה - אורי אומיד וערן אופיר. אומיד אף ציין בתשובתו כי "בענף ביטוח כללי ישנה כניסה של עוד ועוד מבטחי משנה אשר מצאו בשוק הישראלי שוק עם פוטנציאל גדול ביותר". אופיר ציין כי בכל שיחה עם מבטחי משנה הוא שומע מהם התלהבות מהשוק הישראלי, וכי "שוק הביטוח הישראלי הוא עדיין מאוד אטרקטיבי עבורם גם אם חלק מהסגמנטים אינו רווחי דיו".

מוטי מור: "לא מזמן ראינו כיצד קרה הדבר בתחום ביטוחי הסיעוד. בסופו של יום, מדובר על חברות עסקיות עם אינטרסים כלכליים והקצאת ההון של מבטחי המשנה נעשית בכדי למקסם תשואה לבעלי המניות"

**עלית כספי:** "במשך 20 השנה האחרונות השוק חווה ירידות מחיר משמעותיות, שנה אחרי שנה. אני מניחה שאם המגמה תמשיך, ואם השוק לא יתומחר נכון, מה שאנחנו מקווים שלא יקרה, יהיו מבטחי משנה שישקלו אם נכון להם להישאר בענף הישראלי".

**מוטי מור:** "לא מזמן ראינו כיצד קרה הדבר בתחום ביטוחי הסיעוד. בסופו של יום, מדובר בחברות עסקיות עם אינטרסים כלכליים והקצאת ההון של מבטחי המשנה נעשית כדי למקסם תשואה לבעלי המניות".

**ערן אופיר:** "אני לא רואה סיבה כזו. שוק הביטוח הישראלי הוא עדיין מאוד אטרקטיבי עבורם גם אם חלק מהסגמנטים אינו רווחי דיו. בכל שיחה עם מבטחי משנה אני שומע מהם התלהבות מהשוק הישראלי וממה שקורה בארץ שלנו ובחלק מהסגמנטים אצלנו קיבלנו ביקושי יתר לעשיית עסקים מסוימים".

המשך בעמוד הבא <<<



אורי אומיד: "בענף ביטוח כללי ישנה כניסה של עוד ועוד מבטחי משנה אשר מצאו בשוק הישראלי שוק עם פוטנציאל גדול ביותר"



המשך מעמוד קודם <<<

## האופניים החשמליים

### כיצד אתם רואים את כניסתם של הכלים החשמליים (אופניים וקורקינטים) לעולם הביטוח, והאם לדעתכם דרוש ביטוח חובה עבורם?

**ערן אופיר:** "נושא הביטוח לאופניים ולקורקינטים חשמליים הוא נושא כאוב במיוחד, לאור כמות הנפגעים הרבה מחד, וכמות המבוטחים הקטנה מאוד מנגד. בהכשרה מצאנו פתרון יצירתי שיעזור לסוכנים לשווק את הביטוח לאופניים ולקורקינטים חשמליים. מדובר בביטוח נזק תאונתי כתוצאה משימוש באופניים ובקורקינטים חשמליים שייחשב לחלק מהרחבות הכיסויים בפוליסת ביטוח הדירה.

"ראינו בהכשרה צורך לאפשר ללקוחותינו להגן על עצמם עם כיסוי מתאים. בשנים האחרונות אנו ערים לגידול משמעותי במספר הרוכבים באופניים, בעיקר בחשמליים. כתוצאה מכך חל גידול במספר התאונות ובנזקים המותירים את הרוכבים חשופים לתביעות. החשיבה הייתה לעזור לסוכן וללקוח הקצה, ולרכז עבורם פוליסה אחת שכוללת בתוכה כיסוי לביטוח נזק תאונתי משימוש באופניים. הכוונה הייתה גם להוסיף כיסוי לאופניים ולקורקינטים חשמליים שעד היום היו מוחרטים בפוליסה, וכן לאפשר לסוכני הביטוח מוצר ייחודי וכלי עזר למכירת ביטוחי דירות.

"מכיוון שהחשיבות של המוצר גבוהה מאוד בעינינו, הורדנו את התעריף לכיסוי זה והפכנו אותו למאוד מכירתו ואטרקטיבי לסוכן. העלות הנמוכה והיקף הכיסוי הרחב שלו מיועד, בין היתר, עבור כל בני הבית וכל האופניים החשמליים שבבעלות בני המשפחה המתגוררים בדירה. הביטוח מאפשר לכל משתמש בכלי, בין אם הוא שלו ובין אם הוא רוכב על קורקינט שיתופי שנמצא ברחוב, להיות מבוטח בגין פגיעה, נזק תאונתי כתוצאה מהרכיבה או פגיעה בצד ג'".

**פזית כהן חזות:** "הכלים החשמליים הופכים מיום יום יותר פופולריים ושכיחים בכביש. בעיני מדובר בכלי רכב לכל דבר ועניין וכזה יצריך מס' רישוי/סידורי ובהתאמה פתרון ביטוחי בכפוף להוראות הרגולציה".

**גדעון רוזוליו:** "הכלים החשמליים הם כלי תחבורה מאד אפקטיבי, מאד יעיל, אך מאד מסוכן. לצערנו תאונות הדרכים בהן מעורבים אופניים חשמליים הפכו למכת מדינה שגובה מחיר דמים. מעבר לאסון הנורא שבאיבוד חיים ופציעות, במרבית המקרים הנפגעים נותרים ללא מענה ביטוחי ראוי. ללא ספק, הסדרת נושא ביטוח הכלים החשמליים בחקיקה הינה כורח המציאות ונדרש פתרון מדיני לסוגיה זו - בדחיפות. לאילון פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד ג' לרוכבי אופניים חשמליים".

**מוטי מור:** "לדעת, ביטוח החובה לא נועד לטפל בכלים אלו. הדבר עלול להכביד מאוד על אוכלוסיית הנהגים, שכן בדומה לאופנועים, גם פה הפער בין הפרמיה הנדרשת לבין המחיר אותו יוכל הצרכן לשלם הוא גבוה. אני מניח שבמידה ויוחלט על ידי בית המשפט העליון שכלים אלו חייבים בביטוח חובה, הרי שהפתרון יהיה באמצעות הפול, כמו בביטוחי אופנועים".

**אורי אומיד:** "כלי הרכב החדשים, אופניים חשמליים וקורקינטים, מהווים אתגר לא פשוט לענף הביטוח. חשוב שנוכח כי עבור חלק גדול מהתאונות, ענף הביטוח משלם כבר היום,

גדעון רוזוליו: "הכלים החשמליים הם כלי תחבורה מאד אפקטיבי, מאד יעיל, אך מאד מסוכן. לצערנו תאונות הדרכים בהן מעורבים אופניים חשמליים הפכו למכת מדינה שגובה מחיר דמים. מעבר לאסון הנורא שבאיבוד חיים ופציעות, במרבית המקרים הנפגעים נותרים ללא מענה ביטוחי ראוי. ללא ספק הסדרת נושא ביטוח הכלים החשמליים בחקיקה הינה כורח המציאות ונדרש פתרון מדיני לסוגיה זו - בדחיפות"

## מסקנות:



### אכיפה וביטוח חובה - רצונות לחוד ומציאות לחוד

בכירי עולם הביטוח הכללי מסכימים כי עולם הביטוח לבדו לא יכול לפתור את סוגיית הכיסוי לכלים החשמליים, והוא זקוק לסיוע של הרגולטורים השונים. חלק לא מבוטל מהבכירים שהשיבו על שאלות עדיף מצדדים בפתרון של ביטוח חובה לכלים החשמליים, אך גם הם מעידים כי יהיה קשה מאוד לאכוף את רכישת הביטוח אם וכאשר הרוכבים יחויבו ברכישתו, ולא פחות קשה יהיה לגרום לרוכבים לרכוש אותו מלכתחילה.

דעתם מתבססת לא מעט על המתרחש בשוק ביטוחי האופנועים, שם חלק לא קטן מהרוכבים כלל לא רוכש ביטוח חובה למרות שזוהי חובה המוגדרת בחוק, ואלו שכן רוכשים אותו משלמים סכום גבוה בהרבה מזה המשולם עבור ביטוח רכב ארבע גלגלי, בשל הסיכון המוגבר שהם, הרוכבים, נמצאים בו.

בלט בתשובתו הנחרצת נגד ביטוח החובה מוטי מור, שהסביר כי ביטוח החובה לא נועד לטפל בכלים אלו והטלת חובת רכישת ביטוח עלולה להכביד מאוד על אוכלוסיית הנהגים. "במידה ויוחלט על ידי בית המשפט העליון שכלים אלו חייבים בביטוח חובה, הרי שהפתרון יהיה באמצעות הפול, כמו בביטוחי אופנועים", הסביר מור.

תוך שימוש בכיסוי ביטוח חובה של כלי הרכב. כלים אלו חייבים בהסדרת ביטוח, אך קיים ספק לגבי היכולת לאכוף זאת ובעיקר ביכולת המשתמשים לרכוש ביטוח זה ולשלם את מלוא המחיר המבוקש".

**נטע איכר:** "הרגולטור הוא הגורם המרכזי המחויב להוביל מהלך. מדובר במהפכה בעולם התחבורה השיתופית, בתופעה שתלך ותתגבר עם הזמן, במקביל לחשיפה של ציבור הרוכבים והולכי הרגל שאינם ערים למידת הסכנה. יש ליצור מודעות בקרב הציבור ובמקביל לגבש חקיקה רלוונטית.

"מידת הסכנה לשלום הציבור מצדיקה הקמת ועדה בכנסת שתכלול את הגורמים המעורבים, לרבות חברות ביטוח. יש להתקין מערכת תקנות שתחייב את הרוכבים בהתנהגות רכיבה לצד אכיפה מאסיבית. יש לחייב את הרוכבים ברכישת פוליסת ביטוח, גם אם לא בתנאים החלים בפוליסת רכב חובה ויש לדאוג לתשתיות ברחובות הערים".

**לי דגן:** "אני חושבת שעוד לפני סוגיית הביטוח, מדינת ישראל צריכה לתת מענה רציני לחינוך ולהכשרה של משתמשי הדרך השונים, ולהגברת המודעות לסיכונים אשר קיימים בכביש. זוהי עוד לפני שדיברנו על בני נוער שנוסעים בכלים המסוכנים הללו, תוך כדי שימוש בטלפון הנייד ותחת השפעת אלכוהול. רק בשנת 2019 נהרגו יותר מ-30 רוכבי אופניים רגילים, חשמליים וקורקינטים. חייב להיות טיפול שורש של המדינה בעניין השימוש בכלים אלו.

"בבתי המשפט נדונו כבר כמה תיקים בעניין זה, והפסיקה הרוב הכריעה כי כלים אלו הם 'רכב מנועי' החייב בביטוח. נראה שלאור העובדה שקיימות תאונות רבות בכלים אלו, ורבות מהן עם פגיעות קשות, עלות ביטוח חובה לכלים אלו תהיה מאד גבוהה, מה שיביא לכך שגם אם יהיה ביטוח זמין הוא יהיה יקר מאד ומעטים מאד ירכשו אותו בפועל. כמו כן חשוב להבין כי האכיפה על רכישת ביטוח על כלים אלו היא כמעט בלתי אפשרית".

# ישראל על המפה בתכנון פיננסי



## EFA

## EFP

### European Financial (EQF 5) Adviser TM

תשאל לקוח ובחינת צרכים  
ורצונות, ניתוח תיק לקוח, התאמת  
תיק לקוח לצרכים ורצונות,  
התייחסות להיבטי מיסוי רלוונטיים,  
תכנון פרישה

### European Financial (EQF 6) Planner

ניתוח מעמיק של מצב קיים, צרכים ומטרות, תכנון  
פריסת השקעות ומציאת פתרונות מותאמים  
למטרות התייחסות להיבטי מיסוי רלוונטיים  
לפריסת הנכסים וסוגיהם ליווי מתמשך להתאמת  
התיק לשינויים ולתמורות בעולם

ההסמכה פותחת פתח לפעילות ושיתופי פעולה פיננסיים  
בכל העולם ואפשרות לעסוק בייעוץ השקעות באירופה



להרשמה צרו קשר 073-7966655

adif-college.co.il | דרך משה דיין 52 ת"א

# סוכנים, יש לנו חדשות במיוחד בשבילכם!

go מבית הכשרה חברה לביטוח ממשיכה להוביל את ענף ביטוחי הרכב הדיגיטליים עם פיצ'ר בלעדי:



## ניטור נסיעה דיגיטלי בטכנולוגיית UBI

ניתוח נהיגה מפורט בזמן אמת באפליקציה, ללא הוספת רכיב חיצוני ברכב, שבאמצעותו ניתן לקבל הצעת ערך מותאמת ללקוח בחידוש הביטוח

הרבה יותר מביטוח **go**



## ביטוח עבודות קבלניות:

# קשה, מורכב ומסובך. בעולם - ובישראל אפילו יותר

הקשיים שמעורר השוק הישראלי סימנו למבטחי משנה רבים את הדרך החוצה - ואכן, רק מעטים נותרו כאן • אלעד נוה - לשעבר מנכ"ל מארש ישראל, עדנה גרין טוביאס - מנהלת מחלקת חיתום סיכונים הנדסיים במגדל, ושמאי הביטוח ליאור בן-נון - מנכ"ל מקלארנס ישראל, מנתחים את התחום שבו יודעים כיצד מיזם יוצא לדרך אך לעולם לא כיצד יסתיים

מאת אילן פיש, מערכת עדיף

התחילה המגמה. אם בתחילת 2018 אפשר לספור כ-25-30 מבטחים שרשמו סיכונים אלה, בתחילת 2019 מספרם ירד ל-15-20, ובישראל נותרו עם 5 לידרים בלבד. כמובן שלא רואים כניסות של מבטחים חדשים לתחום למרות עליית התעריפים והקשחת התנאים. **עדנה גרין טוביאס**, מנהלת מחלקת חיתום סיכונים הנדסיים במגדל, מוסיפה בעניין מבטחי המשנה: "לאחרונה התחום הזה עבר שינוי מאוד משמעותי. בשלהי 2018 אחרי שספגו הפסדים מאוד מאוד גדולים בישראל - אגב, גם בעולם, אבל נראה שבאופן יחסי יותר בארץ - מבטחי משנה רבים יצאו מתחום ביטוחי הקבלנים בישראל ואלה שנשארו הקשיחו מאוד את התנאים. אנחנו צריכים להתרגל למציאות חדשה. אני משערת שהיא תתייבב בהדרגה בשנתיים הקרובות, אבל בינתיים אנחנו כולנו לומדים את השוק מחדש - הלקוחות, היועצים, הסוכנים וכמובן אנחנו".

**איך זה משפיע כרגע על העבודה כשלא יודעים לאיזה כיוון יתפתח הנושא של מבטחי המשנה?**

גרין טוביאס: "אנחנו מקבלים הכוונה מהמבטחים. כאשר נדרשת תמיכה של מבטחי משנה, זה לא כל כך בידיים שלנו. עם זאת ואף שאנו מקבלים מהם את התנאים ומעבירים אותם הלאה, עדיין מתקיים משא ומתן עם המבטחים - אשר מצליח יותר או פחות. אנחנו באמצע תהליך של

המשך בעמוד הבא <<<

פעילותם של מבטחי משנה היא כמו מראה. פעילות שוקקת או פעילות מעטה בתחום כלשהו מעידה על מצבו והאם הוא נתון תחת קשיים - וילמדו על כך השחקנים בעולם ביטוחי הסיעוד בישראל. אבל לא רק הם. ביטוח עבודות קבלניות הפך גם הוא בשנים האחרונות למוקש עבור חברות הביטוח בארץ, אבל בעיקר למבטחי משנה שהחלו להדיר את רגליהם מהתחום בישראל. במסגרת פוליסת ביטוח עבודות קבלניות, ניתן כיסוי מקיף לסיכונים שונים בעבודות הקבלניות. זה מתחיל בשלב ההקמה, ממשיך בעבודות תשתית ועפר וגם כיסוי לנוזקים שעלולים להתרחש במהלך העבודות. המורכבות של התחום היא רבה כי הוא כולל מגוון רחב של בעלי מקצוע וקבלני משנה, שיחד אמורים להביא את המיזם לשלמות. תקלה אצל אחד הגורמים עלולה להשפיע על האחרים ולגרום לתגובת שרשרת שמסבה נזקים כלכליים.

בחינה של התחום בישראל בשנים האחרונות מלמדת על הסיבות לכך. אך לפני כן חשוב לומר כי הקשיים בתחום ביטוח עבודות קבלניות הם תופעה כלל עולמית. "התופעה של יציאת מבטחים מתחום עבודות הקבלניות בשנים האחרונות נוגעת לא רק לישראל אלא מתקיימת בכל העולם ונוגעת למבטחי המשנה המובילים את התחום", מסביר אלעד נוה, לשעבר מנכ"ל מארש ישראל.

הוא מציין בהקשר לכך כי "הסיבה העיקרית כמובן נעוצה בעובדה שהתביעות המשולמות היו פי שניים ויותר מהפרמיות של המבטחים המובילים בתחום לשנות החיתום 2017 ו-2018 ומכאן



ליאור בן-נון: "הקבלן מסתכל על המיזם דרך החור של הגרוש ושם עיקר הוויכוחים - כסף נטו"



עדנה גרין טוביאס. "אנחנו צריכים להתרגל למציאות חדשה. אני משערת שהיא תתייצב בהדרגה בשנתיים הקרובות"



אלעד נוח. "תופעה כלל עולמית שכרגע לא רואים את סיומה באופק"

קבלניים גדולים, מסובכים ומורכבים. מתחילים להרגיש את זה בשוק. זה בעיקר מייקר את תעריפי הביטוח".

### ההשפעה של הביטוח הלאומי

נוה מחדד באשר לקשיים עמם מתמודדים מבטחי המשנה בישראל: "בנוסף למשבר העולמי, בישראל חלה החמרה בשנים האחרונות בתופעה של תביעות השיבוב מצד הביטוח הלאומי כלפי המבטחים השונים. בעיקרון, פרק חבות המעבידים בדרך כלל מכוסה במסגרת הסדר ביטוח מקומי ישראלי ומבטחי המשנה שמתמחים בביטוח קבלנים לא היו חשופים לסיכון זה. ביטוח זה משמש כרובד שני לביטוח לאומי. אם עובד נפגע במהלך עבודתו, הוא מגיש תביעה לביטוח לאומי ובמידת הצורך גם לחברת הביטוח כרובד שני.

"בשנים האחרונות התגברה התופעה שביטוח לאומי משלם את הנוק לנפגע ולאחר מכן מגיש תביעת צד ג' נגד היזם של המיזם על מנת לשובב את הנוק. תביעות צד ג' אלה מכוסות בהסדרי ביטוח המשנה הנהוגים בישראל ומבטחי המשנה התחילו לקבל תביעות שמלכתחילה לא צפו אותן במסגרת הערכת הסיכון בביטוח".

### מהי ההשפעה שיש על תחום העבודות הקבלניות מעזיבתם של מבטחי משנה והקשחת התנאים של אלה שנשארו?

נוה: "מעבר לעובדה שתנאי הביטוח הוקשחו מבחינת תעריפי הביטוח, השתתפויות עצמיות, הרחבות וחריגים בוטלו ונוספו - ישנם מקרים בהם אי אפשר להשיג את הכיסוי המבוקש. הדוגמה הבולטת היא במכרזי תשתיות של מדינת ישראל. בדרך כלל מצורף נספח דרישות ביטוח והזוכה נכנס מיידיית להפרה - דבר שעלול לסכן את זכייתו במיזם.

שינוי וייקח עוד קצת זמן עד שהשוק יתייצב".  
ליאור בן-נון, מנכ"ל מקלארנס ישראל, מציג את הזווית שבה שמאי הביטוח מביטים על הדילול ממבטחי משנה שחוהו תחום ביטוח עבודות קבלניות. "כאשר אנחנו מסתכלים מהצד של ענף הביטוח הישראלי ומשיחות שנערכות עם מבטחי משנה בשוק הבינלאומי, מבטחי המשנה פחות ופחות אוהבים לעבוד אתנו, כי השוק הישראלי מתחכם. "מהצד השני, אנחנו מסתכלים על השוק הבינלאומי ורואים שלאחרונה הוא הופך להיות קשה. מבטחי משנה גדולים הפסידו כסף ואת הכסף הזה צריך להחזיר מאיזה מקום וזה מגיע מהפרמיות של השנים הבאות. השוק הולך ונהיה יותר ויותר קשה, בטח כאשר מדובר במיזמים

אלעד נוח: "בשנים האחרונות התגברה התופעה שביטוח לאומי משלם את הנוק לנפגע ולאחר מכן מגיש תביעת צד ג' נגד היזם של המיזם על מנת לשובב את הנוק. תביעות צד ג' אלה מכוסות בהסדרי ביטוח המשנה הנהוגים בישראל ומבטחי המשנה התחילו לקבל תביעות שמלכתחילה לא צפו אותן במסגרת הערכת הסיכון בביטוח"

## המשך מעמוד קודם <<<

"פתרונות בדמות 'מכתבי שיפוי' של המבוטחים לחברות הביטוח עדיין לא נבחנו בהליכים משפטיים, אך אם וכאשר זה יקרה תיפתח 'תיבת פנדורה' חדשה שעלולה לזעזע שוב את סגמנט ביטוחי הקבלנים בישראל".  
באשר לעתיד לבוא, מסביר נוה: "כאמור, מדובר בתופעה כלל עולמית שכרגע לא רואים את סיומה באופק".

## נדרש חיתום מדויק

המורכבות של תחום ביטוח עבודות קבלניות מחייבת את חברות הביטוח בבחינה מדוקדקת של כל מרכיבי המיזם ולירדה לרזולוציות נמוכות במטרה למנוע הפתעות לרעה בתהליך בנייתו של המיזם. על כן נדרש חיתום מיטבי.

גרין טוביאס מתארת כיצד במגדל נערכים לחיתום מדויק בתחום כה מורכב: "הביטוחים המורכבים ביותר הם ביטוחי הקמה ומיזמים של תשתיות - הנדסה אזרחית. אירועים גדולים בתחום הנדסה אזרחית מתרחשים במיוחד בתקופות של שינוי טמפרטורה או מזג אוויר קיצוני, כאשר אנו חווים גשמים חזקים. לפעמים קשה להתגונן במיזמים של תשתיות, למעט אולי השתתפויות עצמיות גבוהות והקשחת תנאים. בתחום של ההקמה, צריך לדעת לבטח ציוד שהוא מורכב, חדשני וייחודי. צריך לדעת להתנהל בצורה נכונה שכן ביטוחים אלה הם מורכבים וכאלה מצריכים הבנה מעמיקה של נושא הביטוח והתאמת הכיסויים לצרכיו.

"ברוב המקרים אנחנו נעזרים בסוקרים אשר מבצעים את התיווך עם אנשי המקצוע והמומחים. אנחנו קוראים בקפידה את הסקרים. אנחנו פונים ושואלים שאלות לצורך קבלת הבהרות לדוחות כאשר הדברים אינם ברורים. במקרים אחרים אנחנו כן מתייעצים עם מהנדסים או אנשי מקצוע כדי ללמוד על שיטות בנייה מסוימות או על מיזם מסוים".

גרין טוביאס מוסיפה כי תחום ביטוחי עבודות קבלניות אינו שבלוני. "יש הנחיות כלליות שאפשר להיעזר בהן, אבל אי אפשר להסתמך על הנחיות אלה בלבד. צריך ידע וניסיון רב וכן הבנה מעמיקה של מהות המיזם והתאמת הכיסויים וההרחבות לאופיו. אין מיזם אחד דומה למשנהו ולכן הפוליסות צריכות להיות מדויקות בתיאורן ומתאימות בכיסויים לצורכי המיזם. מהבחינה הזו מדובר בכיסוי שהוא 'Tailor Made'".

בן-נון מסביר את מורכבותו של התחום והקשיים שהוא מזמן עבור השמאים שנדרשים לכמה שיותר ידע, וגם הם לא פועלים בחלל ריק, אלא נעזרים באחרים: "מכיוון שתחום עבודות קבלניות הוא תחום הנדסי, רצוי שהשמאים שעובדים בתחום הזה יהיו מנוסים בתחום של עבודות קבלניות, בין אם זה הנדסה אזרחית או הנדסת מכונות או נושאים אחרים בתחום. בחלק מהמקרים השמאים נעזרים בגורמים הנדסיים חיצוניים, כדי לזהות את סיבת הכשל ולדעת מהי סיבת הנוק ובהתאם לזהות את החבות הביטוחית שנובעת מהפוליסה.

"בשלב השני אנחנו עוסקים בהערכת גובה עלות שיקום הנוזקים בכל מיני תחומים, וגם שם יש לא מעט שימוש במומחים מתחומים שונים שבהם נעזרים כדי לבצע את הערכת הנוזק לפי כל נושא ונושא. עבודות קבלניות, בעיקר מיזמים מורכבים, כוללים הרבה דיסציפלינות של הנדסה, החל מהנדסה אזרחית, תשתיות ושונות, בנייה, עבודות הגמר, מערכות חשמל, אינסטלציה, מים, אלקטרוניקה הנדסת מכונות, תעשייה וניהול וכדומה".

## אי זהות בין האינטרסים

תחום שהוא מורכב מטבעו אמור להיות זירה נרחבת למחלוקות בין המבטחים למבוטחים. עבור חברות הביטוח הטיפול מורכב יותר כאשר הן מבררות את הסיבות להתרחשות המקרה הביטוחי. גרין טוביאס: "למחלקת חיתום יש אינטראקציה ישירה עם מחלקת התביעות ואנחנו מעורים במה שקורה. הרבה פעמים יש תקשורת ישירה גם בניהול התביעה. לטפל בתביעה בתחום הקבלני זה אתגר. הקושי העיקרי נובע מהנטייה של הקבלנים לתקן באופן מיידי את הנוזק, מכיוון שהם צריכים לעמוד בלוח הזמנים ולסיים את המיזם בזמן. אבל אף שהם עובדים מהר על השיקום, התביעה מוגשת רק לקראת השלמת המיזם.

"לנו, כחברת ביטוח, קשה ממרחק של זמן לבדוק את התביעה באופן אובייקטיבי ולייחס את

עדנה גרין טוביאס: "תחום הקבלנים מתאפיין בחשיפה ארוכת טווח וסיכון גבוה בחביונות. לעיתים מתקיימת אי זהות בין האינטרסים של המבוטח, סוכן ויועץ מול חברת הביטוח. חברת הביטוח צריכה להסתכל על התחום ההנדסי בראייה ארוכת טווח שלא בהכרח כמו הגורמים האחרים. מבחינתם, השאיפה הינה השגת תעריפים נמוכים שלא בהכרח עומדים בקנה מידה עם החשיפה ארוכת השנים. תוצאות אמינות בענף קבלנים יתקבלו בטווח של עשר שנים ומעלה. המטרה שלנו היא לשמור על רמת מחירים הגיונית שתאפשר לשמור על תחום זה רווחי ומכאן שהזולת מחירים לאורך זמן איננה אחראית ובהמשך תביא להפסדים.

הנוזקים הנטענים לאירוע שמכוסה. זה קושי עיקרי של מחלקת תביעות - לבדוק את כל מרכיבי התביעה ולשייך אותם לאירוע הנכון".

כמי שמנהלת את מחלקת חיתום סיכונים הנדסיים במגדל, גרין טוביאס מרחיבה על המאפיינים של התחום הספציפי הזה: "תחום הקבלנים מתאפיין בחשיפה ארוכת טווח וסיכון גבוה בחביונות. לעיתים מתקיימת אי זהות בין האינטרסים של המבוטח, סוכן ויועץ מול חברת הביטוח. חברת הביטוח צריכה להסתכל על התחום ההנדסי בראייה ארוכת טווח שלא בהכרח כמו הגורמים האחרים. מבחינתם, השאיפה הינה השגת תעריפים נמוכים שלא בהכרח עומדים בקנה מידה עם החשיפה ארוכת השנים. תוצאות אמינות בענף קבלנים יתקבלו בטווח של עשר שנים ומעלה. המטרה שלנו היא לשמור על רמת מחירים הגיונית שתאפשר לשמור על תחום זה רווחי ומכאן שהזולת מחירים לאורך זמן איננה אחראית ובהמשך תביא להפסדים.

"דבר נוסף שמייחד תחום זה הוא שבתחילת הכיסוי החשיפה נמוכה שכן מיזם קבלני הולך ונבנה ורק לקראת השלמתו, בתום תקופת הביטוח, מגיע למצב של חשיפת שיא. מכאן שיש משמעות מאוד גדולה לכל בקשה של הארכת תקופת הביטוח. דווקא בתקופה זו חברת הביטוח נמצאת בחשיפה מרבית.

"למעשה, כמעט שאין מיזמים קבלניים שמסתיימים במועד שנקבע בתחילת תקופת הביטוח. הם נמשכים עוד ועוד ולא תמיד המבוטחים מבינים את המשמעות הביטוחית של בקשת ההארכה. מבחינת חברת הביטוח, זוהי הנקודה שבה אנו נמצאים בחשיפה המקסימלית. עובדה שצריך לקחת בחשבון".

בן-נון מתייחס גם הוא למורכבות התחום ולמידת יכולתן של חברות הביטוח לבנות את הפוליסה בצורה נכונה ולדרך שבה הן מטפלות באירועים ביטוחיים. "חברות ביטוח בארץ ובעולם, קודם לביצוע של חיתום במיזמים קבלניים, מבצעות סיקור והערכת סיכונים על מנת לזהות את מהות המיזם והסיכונים שנובעים ממנו. סיכונים מתוך מהות העבודה עצמה, סיכונים מיוחדים כמו מנהרות, בנייה לגובה, בנייה של מיזמים מיוחדים, וכלה בסיכונים הנובעים ממיזמים המיזם - האם המיזם ממוקם ליד גורם סיכון חריג כמו ים, אגמים, נהרות, מי תהום? בשלב החיתום נעשית הערכת סיכון במיזמים קבלניים. מבטחים מבצעים סיקור החל בבנייה של בית פרטי ועד למיזמים גדולים כמו רכבות, מנהרות תחנות כוח וכו'.

"כאשר נגרם נזק, קיימת הערכת סיכון כלשהי שנעשתה. המבטח יודע מה הוא ביטח, מה מהות המיזם ואם קיימים סיכונים חריגים. המבטח לוקח בחשבון שהשמאים או מומחים מטעם המבטחים, יודעים לבדוק את סיבת הכשל, סיבת הנוזק וסיבת הסיכון ולראות אם הם מתאימים לתנאי הפוליסה.

"בהנחה שהם מתאימים לתנאי הפוליסה, הבעיה היא קטנה יחסית. מה שנשאר זה להעריך את גובה הנוזק או הערכת השיקום להחזרת המיזם למצב שהיה לפני קרות האירוע. במקרה של אי התאמה של האירוע/הסיכון לתנאי הפוליסה הדבר עלול לגרום לבעיית כיסוי ביטוחי והדבר נופל לפתחם של המבוטחים והמבטחים".

## המשך בעמוד הבא <<<

## מספר רב של תביעות מתבררות בבתי משפט

זירת המחלוקת זולגת לפעמים גם לפתחם של בתי המשפט. לדברי גרין טוביאס, ביחס לענפי הרכוש האחרים, בתחום העבודות הקבלניות מספר התביעות שמתבררות בבתי המשפט גבוה יותר. "הפוליסה הקבלנית היא פוליסה מאוד רחבה, אשר כוללת די הרבה גורמים כגון יום, קבלנים וקבלני משנה וזאת בניגוד לפוליסות רכוש אחרות. לא תמיד מתקיימת הלימה באינטרסים של הגורמים השונים. לקבלן הראשי יש אינטרסים לשמור על מערכת יחסים טובה לאורך זמן עם חברת הביטוח, לקבלני המשנה פחות. אם קבלן משנה או עובד שלו נפגע באתר, קל לו להגיש תביעה משפטית משום שהוא מעוניין לקבל פיצוי וזאת מבלי לקחת בחשבון את החשיבות של מערכת יחסים ארוכת טווח עם חברת הביטוח. אנו מוצאים את עצמנו, לא פעם, מתמודדים עם תביעות שמוגשות על ידי קבלני משנה בפוליסות אלה".

בן-נון מפרט על התחומים בהם המחלוקות בין מבטח למבטוח באות יותר לידי ביטוי, כפי שמשקף מתחום עיסוקו: "יש מחלוקות שנוגעות יותר בבסיסים של סיכונים שהם לא סיכונים שמרניים במיזמים כמו נושאים של אי עמידה בלוחות זמנים, אבדן רווחים כתוצאה מאי עמידה בלוחות זמנים, אי עמידה בתנאי המיגון של המיזם. כלומר, אם המבטח בעקבות סקר שעשה התנה קיום המלצות למבטוח שהופכות להיות חלק מתנאי הפוליסה למיגון או סיום של פעילות מול המיזם, קיום של אזורי עישון בתוך מיזם, הימצאות של ציוד כיבוי אש, מיקום של אמצעי שאיבת מים, מקרים של מי תהום, מקרים של סמיכות לאזורים נמוכים שיש בהם חשש להצפה או אפילו התקנה של עגורנים ומנופים ואפיון הפעילות של המנופים, תפעול של ציוד מכני צרירך לתפעל באמצעות בעלי רישיון מתאים וכו' - כל הדברים האלה באים לידי ביטוי כאשר נגרם נזק ואם המבטוח לא עמד בתנאי המיגון הנדרשים על פי הפוליסה, נוצר קונפליקט ומתחיל ויכוח אם הוא עמד בתנאי הפוליסה או לא - ואם היה עומד בתנאי הפוליסה בכמה היה קטן הסיכון.

"אלה חלק מהוויכוחים המתקיימים עם המבטוחים. ובנוסף יש נושא לוחות הזמנים. קבלנים רוצים לתקן מהר. ולתקן מהר עולה כסף, כאשר ההוצאות האלה לא בהכרח מכוסות על פי תנאי הפוליסה. השאלה המרכזית היא מה עלות התיקון, כאשר הבסיס לתיקון במרבית המקרים הוא ערך חוזה ההקמה שנעשה בין הקבלן או קבלני המשנה ולבין המבטוח הראשי או מזמין העבודה, כך שיכול להיות מקרה שקבלן, כדי לזכות במכרז במוסדות ממשלתיים כאלה ואחרים, הוריד את המחיר כדי לזכות במכרז. במצב זה הוא מפסיד בסעיף מסוים ואולי מרוויח בסעיף אחר. אם הנזק נגרם לחלקי המיזם בהם ניתנו מחירי הפסד שבהם הקבלן הוריד את המחיר מתחת למחיר הרווח שלו או אולי אפילו מפסיד, עלות השיקום על פי החוזה מכניסה את הקבלן לערך חסר של עלות עבודות השיקום. אם התביעה תהיה במחירים גבוהים יותר מאלו שבחוזה, ערך המיזם יעלה ואז הדבר יגרום לביטוח חסר. זה על קצה המזלג. אלה עיקרי הוויכוחים במיזמים".

ליאור בן-נון: "מכיוון שתחום עבודות קבלניות הוא תחום הנדסי, רצוי שהשמאים שעובדים בתחום הזה יהיו מנוסים בתחום של עבודות קבלניות, בין אם זה הנדסה אזרחית או הנדסת מכונות או נושאים אחרים בתחום. בחלק מהמקרים השמאים נעזרים בגורמים הנדסיים חיצוניים, כדי לזהות את סיבת הכשל ולדעת מהי סיבת הנזק ובהתאם לזהות את החבות הביטוחית שנובעת מהפוליסה"



**האם ישנם קשיים מיוחדים שהשמאים נתקלים בהם בעבודה של כל הגורמים במערכת הזו?**  
בן-נון: "הקושי העיקרי נובע מזה שהקבלנים הם גורם מאוד דומיננטי, בעל יכולות פיננסיות גדולות, עם לחץ מאוד גדול של לוחות זמנים. הם רוצים לתקן כמה שיותר מהר כדי לעמוד בלוחות הזמנים כי כאשר נגרם להם נזק, סיום המיזם נדחה. במקרה כזה הם סופגים קנסות או בונוסים שהם לא מקבלים ושהם היו אמורים לקבל על עמידה בזמנים או הקדמת לוחות הזמנים. הקבלן מסתכל על המיזם דרך החור של הגרוש ושם עיקר הוויכוחים - כסף נטו".  
עם כל הקשיים של תחום עבודות קבלניות, בן-נון מציין כי "בסך הכל יש בארץ קבוצה גדולה של יועצים, סוכני ביטוח, מבטחים בעלי ידע רב בביטוח עבודות קבלניות ויש להם הרבה ניסיון בתחום. זה בא לידי ביטוי במיזמים גדולים שנבנים כיום בארץ, בעיקר הרכבת הקלה, בניית מנהרות, מגדלים שנבנים לגובה של 50-60 קומות. יש התמחות גדולה בנושא הזה. שוק העבודות הקבלניות בארץ הוא שוק מקצועי".

"אי אפשר להתמודד עם הקשיים בתחום זה מבלי שצברת מספיק ניסיון ומקצועיות. זה תחום מאוד דינמי וייחודי. זאת הסיבה למעשה שמגדל מחזיקה מחלקה הנדסית שמטפלת רק בתחום הנדסי, רק בביטוחים קבלניים, מחלקה מקצועית לתחום הנדסי", מציין גרין טוביאס.

באשר לתחום עליו היא מופקדת היא מסכמת את מהותו: "חיתום לא מסתכם רק בחתם שיושב בחברת הביטוח אלא נוגע לכל העוסקים בדבר לרבות סוכנים ויועצים. אנו נתקלים במצבים של חוסר ידע מספק לטיפול בתחום. החתם משתדל לעשות את עבודתו על הצד הטוב יותר, אבל הוא נסמך על ידע שהוא מקבל מהלקוח, מהסוכן או מהיועץ. לא תמיד אנחנו מקבלים מידע מספק כיוון שלא תמיד נשאלות השאלות הנכונות אשר יתנו תמונה מלאה על המיזם המיועד לכיסוי וזאת במטרה להבין את היקף החשיפה ולהתאים את הכיסויים הנכונים. "התחום הזה מצריך ידע מקצועי. טיפול במיזם קבלני מורכב ללא ידע מקדים עלול לגרום נזק ללקוח בזמן של אירוע ביטוחי. זהו תחום דינמי שמתפתח כל הזמן ולכן את הפוליסה הקבלנית צריך ללוות באופן אקטיבי לאורך כל התקופה, לאורך כל חייה. זו לא פוליסת רכב או דירה שמטופלת רק בחידוש. אם אתה לא יודע, תיעזר במי שיש לו ניסיון או תוותר".



אם הביטוח שלנו  
היה קולה...  
היית משלמת רק  
על החלק הזה!

ביטוח  
רכב לפי  
ק"מ!

# שלמה AppToYou

משלמים על כמה שנוהגים

## איך זה עובד?

מצטרפים למסלול דרך סוכן הביטוח, מתקינים חישן חכם ברכב, מורידים אפליקציה פשוטה לנייד ומתחילים להרוויח כבר מהחודש הראשון מבלי לשלם על מה שלא נוהגים.



נוהגים זהיר יותר - משלמים פחות



כל המידע והשירות באפליקציה אחת



ביטוח רכב לפי קילומטר



חפשו בגוגל ובפייסבוק "שלמה ביטוח"

\*התשלום מורכב מרכיב קבוע ורכיב משתנה בהתאם למספר הק"מ. \*בכפוף לתנאי החברה והפוליסה





נוסעת בעיקר  
בעיר?



נוסע בעיקר  
בקורקינט?



גר קרוב  
לעבודה?



תפסת חניה טובה  
והרכב כמעט לא זז?



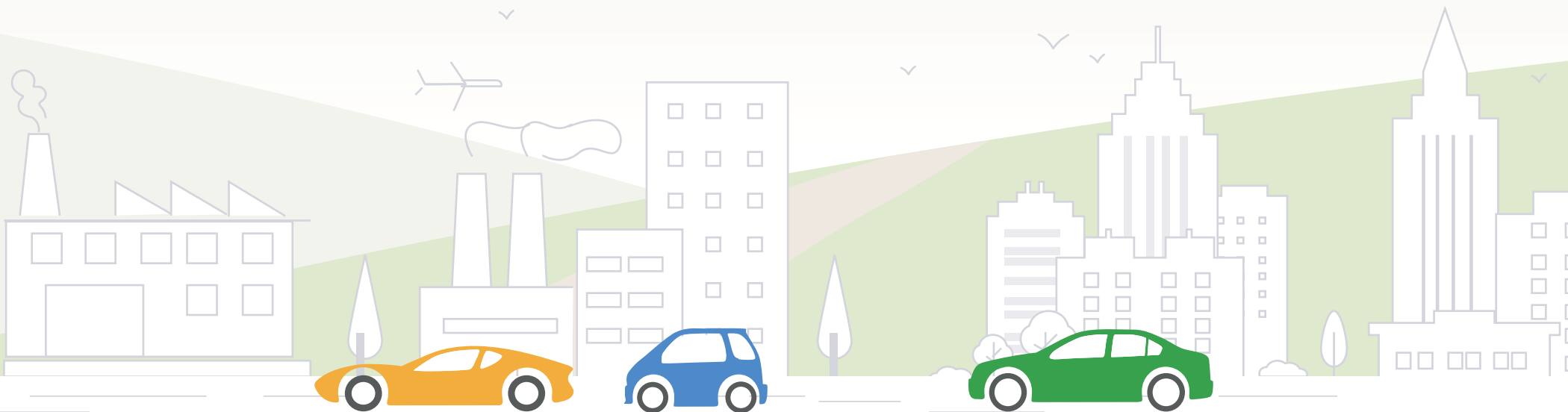
נוסעים בעיקר  
לרכבת וחזרה?



ביטוח רכב

# הראל סוויץ'

נסעתם מעט? שילמתם מעט!



# אשת ביטוח. פורצת דרך. משוררת.

היא מלווה את ענף הביטוח כבר כמעט 50 שנה והייתה שותפה ללא מעט שינויים דרמטיים שחלו בו • בריאיון חגיגי לרגל קבלת מגן הוקרה בכנס אלמנטר 2020, קטיה שורצמן חוזרת להישגים הבולטים בקריירה העמוסה, למילון הביטוח שלקיומו תרמה רבות, לחשיבות בהנצחת אושיות הענף וגם למעמד האישה בעולם שהיה גברי ומתחיל להשתנות

## מאת רועי ויינברגר, מערכת עדיף

אין דבר כזה, כי ככל שהחיים מתקדמים גם הביטוח מתקדם, כיוון שהוא נוגע לכל תחומי החיים."

### מדוע דווקא ביטוח אלמנטרי?

"קודם כל, הסוכנות שהגעתי אליה הייתה סוכנות אלמנטרית ומשם המשכתי, אבל זה מאוד מתאים לי בגלל האקשן. בביטוח חיים, לעומת זאת, יש רק תביעה אחת, כשהלקוח הוא טוטאל לוס" ואינו צועק...". היא מסבירה.

47 שנים לאחר שהחלה את דרכה בעולם הביטוח, שורצמן הפכה לאישיות מוכרת בתעשייה. היא כתבה ספרים, מייעצת, ומדריכה חברות ביטוח, סוכנים ואנשי מקצוע גם מחוץ לענף, מעניקה חוות דעת משפטיות, מרצה, מנהלת ויוצרת אתרי אינטרנט ומנחה ימי עיון.

### מה ההישג הגדול ביותר שלך?

"בביטוח, ההישג הגדול ביותר שלי הוא החדשנות. היום מובן לכולם שבביטוח חובה התעריף נקבע לפי הנהג ולא לפי הרכב, אבל כשדיברתי על כך בפעם הראשונה - זה היה מוזר לאנשים. אני טענתי שהחלק המסוכן ביותר ברכב הוא הנהג. אני זוכרת שבתחילת הדרך היחיד שהבין

המשך בעמוד הבא <<<

קטיה שורצמן בכלל רצתה להיות מעצבת אופנה. היא אפילו החלה ללמוד את המקצוע בקורס מלגה מטעם משרד העבודה אבל הליך הגירושים הלא קל שעברה מנע בעדה מלסיים את הקורס. "חיפשתי פרנסה, ומאחר שלפני הגירושים למדתי תפירה, חיפשתי עבודה בתחום", מספרת שורצמן בריאיון מיוחד לרגל קבלת מגן הוקרה בכנס הביטוח הכללי של עדיף, על פעילותה לקידום עולם הביטוח.

"המשכורת של תופרת עמדה אז על 300 לירות בחודש. במקביל לחיפוש העבודה חיפשתי גם דירה לשכור, ונתקלתי בבחורה שאמרה במקרה שהיא עובדת בסוכנות הביטוח קונפידנציה, והשכר החודשי שהיא מקבלת עומד על 400 לירות. שאלתי בצחוק אם בסוכנות שבה היא עובדת זקוקים למישהי נוספת. הזמינו אותי לריאיון וכנראה שכל כך הרשמתי אותם שהם נתנו לי 450 לירות", היא צוחקת.

כדי שתלמד את רזי המקצוע, שלחו אותה מנהלי הסוכנות, שמעון זילברשץ ויצחק אלרואי, למכון לביטוח שפעל מטעם איגוד חברות הביטוח. "משם הכל התחיל. גיליתי שביטוח הרבה יותר מעניין מאופנה, כי הוא כל הזמן מתחדש. למשל, המכונת ההיברידיית שנכנסו לשוק בשנים האחרונות או האופניים החשמליים וכמובן הכלכלה השיתופית - מיד מציפים את הצורך בפתרונות ביטוח ומעלים אותו שוב לכותרות, בעוד האופנה כל הזמן חוזרת על עצמה. בביטוח

המשך מעמוד קודם <<<



עם רוני סומך בקפה ביאליק. אהבה גדולה לשירים

את ההיגיון לקבוע תעריף על פי הנהג היה מאיר שביט. לקח לי הרבה זמן ועבודה לשכנע את הענף עד שזה נכנס לתוקף.

"הישג נוסף רשמתי במסגרת פעילותי בוועדה לטכנולוגיות באור ירוק. הצלחנו בשנת 2013 לשכנע את פרופ' עודד שריג, כשהיה המפקח על הביטוח, להכניס לשקלול התעריף בביטוח חובה את הטכנולוגיות לרכב, כאשר לפני כן הייתה התחשבות רק בכריות אוויר למתן הנחות. הצעתי להזמין לוועדת הטכנולוגיות את האקטואר הבכיר, רון שחר, האמון על האקטואריה בביטוח חובה לרכב. כשבאנו לפיקוח, מיד שאלו את רון אם יש לו מספרים שאפשר להתבסס עליהם, וכשרון הראה להם את הנתונים, משם הנושא התקדם. משרד האוצר היה אז בשליטת כולנו ובלכוד רצו את הקרדיט לעצמם. לכן, לדעתי, משרד התחבורה בהובלת ישראל כץ החל לתת הנחות בעבור טכנולוגיות שמונעות תאונות ברכב, כי הבינו ולמדו לדעת מהנתונים הסטטיסטיים שרכב עם טכנולוגיות בטיחותי יותר.

"עוד נושא שהצלחתי לעלות עליו ראשונה, ופסק דין של בית המשפט המחוזי בחיפה אפילו הלך בעקבותי, הוא הגדרת האופניים החשמליים כרכב מנועי. ההגדרה הזו כבר הייתה בחוק, אבל הוציאו אותה מהחוק בגלל 'ריבוי לשוני מיותר'. בחודש אוקטובר האחרון בית המשפט המחוזי בתל אביב הפך את הפסיקה ולאחרונה הוגש ערעור לעליון על פסיקת המחוזי בחיפה וכולנו מצפים לבאות. העולם הזה מרתק כי הדברים דינמיים ומשתנים, וכל הזמן יש אקשן בביטוח".

## המילים שוות כסף ולכן חשוב שיהיה מילון לתעשייה

כאמור, שורצמן מלווה את ענף הביטוח כבר כמעט חמישה עשורים. תחילה כשכירה אך רוב השנים כעצמאית. תרומה גדולה יש לה לניסוח מילון ענף הביטוח ולניסוח פוליסות. "חלק גדול מאי ההבנה בביטוח נובע מההבנה המילולית השונה שיש בינינו, האנשים. כל העניין של ההבנה הוא במידה רבה גם אשליה. במסגרת ההרצאות במכללה לביטוח ערכו לנו המרצים הרצאות של מומחה להוראה. הוא ביקש מ-15 המשתתפים לצייר עץ, כדי להראות לנו שאנחנו לא מדברים על אותו עץ, וכשעבור אחד מדובר בברוש, האחר חושב על שיח. כצפוי, מניין העצים היה כמניין האנשים. אבל כשאתה מדבר על ביטוח אתה מדבר על מקרה מסוים, ולהגדיר אותו במילים זה עניין מאוד מורכב, כי אתה היעף או הסוכן מתכוון למשהו, חברת הביטוח מתכוונת למשהו אחר, המבוטח מתכוון למשהו אחר וגם עורך הדין או השופט מפרשים את המקרה על פי הבנתם", היא אומרת.

"לכן, גם כשאני כותבת פוליסות אני משתדלת לדייק מאוד, וכך, כשהגיעו איתן לבית המשפט לאחר אירוע ביטוחי - לא הייתה בעיה של פרשנות. אבל אני רואה את הבעיות בפרשנות בפוליסות אחרות.

"לכן חשוב שיהיה מילון שכולם יעבדו על פיו. כך גם עם תרגום במקרה שיש זיקה למונחים באנגלית, כי אז יש גם פרשנויות שונות למילים באנגלית. זו הסיבה שבמילון אני מפנה למילה

באנגלית וגם לכתבות ולפסיקה רלוונטיות, כי כך יש הגדרה מדויקת יותר של כל מונח. המילים שוות כסף ולכן חשוב שיהיה מילון לתעשייה, שאותו צריך לפתח ולשכלל כל הזמן כיוון שמונחים חדשים נכנסים לצד פירושים חדשים למונחים קיימים. זה עושה סדר כדי שלא כל אחד יוכל לפרש אחרת את אותה המילה", מסבירה שורצמן.

"המצאתי גם ביטוח עסק בדירה. משנת '88 אני עובדת מהבית, ופוליסת הדירה מאותה תקופה לא התאימה למי שעובד מהבית. כאשר חלה מהפכת המחשבים הניידים הצורך הזה התעורר ואני הרמתי את הכפפה", היא מתגאה ואומרת בחיך שהכיסוי רלוונטי במיוחד עכשיו לאור ההסגר של מגפת הקורונה.

### מה לדעתך חסר בעולם הביטוח?

"בעיקר התאמה של ביטוחי הפרט למגמה של הכלכלה השיתופית והסיכונים החדשים: למשל, התאמת ביטוח רכב לכיסוי הסעה שיתופית, התאמת ביטוח דירה למגמת ה-Airbnb, התאמת ביטוח נסיעות לסיכונים מגפות ואסונות טבע ועוד. ישנן חברות, כמו למונייד בחו"ל וליברה ו-weSure בארץ, שהולכות לכיוון המבוטח. זה דבר גדול ולדעתי צריכה לקום רשות להגנת המבוטח. נכון, ישנה הרשות להגנת הצרכן ובפיקוח על הביטוח מפקחים על חברות הביטוח ויש להם מחלקה לפניות הציבור, אבל זה לא מגן על הצרכן נטו. גם החברות, גם הסוכנים וגם השמאים צריכים להגן עליו. אני מזדהה הכי הרבה עם הצרכן התמים שכל הזמן אומרים לו רק 'כסף-כסף'. אומרים לו למשל שהוא יכול לקבל כיסוי צד ג' של מיליון שקלים, אבל לא אומרים לו שאולי אם הוא ישלם קצת יותר הוא יוכל לרכוש באמצעות סוכן הביטוח כיסוי של 2 מיליון

"בביטוח, ההישג הגדול ביותר שלי הוא החדשנות. היום מובן לכולם שבביטוח חובה התעריף נקבע לפי הנהג ולא לפי הרכב, אבל כשדיברתי על כך בפעם הראשונה - זה היה מוזר לאנשים. אני טענתי שהחלק המסוכן ביותר ברכב הוא הנהג. אני זוכרת שבתחילת הדרך היחיד שהבין את ההיגיון לקבוע תעריף על פי הנהג היה מאיר שביט. לקח לי הרבה זמן ועבודה לשכנע את הענף עד שזה נכנס לתוקף"

המשך בעמוד הבא <<<

”חשוב שיהיה מילון שכולם יעבדו על פיו. כך גם עם תרגום במקרה שיש זיקה למונחים באנגלית, כי אז יש גם פרשנויות שונות למילים באנגלית. זו הסיבה שבמילון אני מפנה למילה באנגלית וגם לכתבות ולפסיקה רלוונטיות, כי כך יש הגדרה מדויקת יותר של כל מונח. המילים שוות כסף ולכן חשוב שיהיה מילון לתעשייה”

שקלים. מאיפה הוא יביא עוד מילון שקלים בעת הצורך, לאחר קרות מקרה ביטוח? את ההבדלים האלו לא מדגישים מספיק למבוטח. נכון שהפיקוח דואג שהצרכן לא ישלם יותר מדי פרמיה, אבל יש לחייב את חברות הביטוח לציין מה גבול הכיסוי שלהן בפרקי צד ג' בביטוחי רכב ודירה, ומה ההפרש בין לבין מי שנותן את הכיסוי הגבוה ביותר. הלקוח צריך לדעת איפה נמצא ההפרש בכיסוי לעומת הפרמיה הנמוכה יותר שהוא נדרש לשלם. “כמובן שיש נושא ההשתתפות העצמית בביטוח רכב. אם צריך לשלם השתתפות עצמית בנוקדי טבע, הנובעים מכוח עליון, האם צריך לחשב את זה במניין התביעות? יש ערפול בהגדרת התביעות. גם בדירות הנוסחים מבלבלים, כי התקנות לא כוללות אחריות מעבידים. למשל, האחריות תופסת כאשר עובד מתגורר דרך קבע בדירה, דוגמת מטפל סיעודי, אבל מה אם מדובר על מנקה שבא לכמה שעות? שם ביטוח האחריות אינו תופס לפי חלק מהפוליסות לביטוח דירה שמתבססות על התקנות.

”בסערות האחרונות ראינו לקונה נוספת. יש בביטוחי הדירה כיסוי לנוק מרוח, מגשם, משלג ומברד אבל כיסוי להצפות ממקור חיצוני מעוגנות בסעיף אחר, והסעיפים האלו אינם חופפים. גם בתחום הונאות הביטוח יש עוד לאן להתקדם. הייתי ראש מדור תביעות בחברת ביטוח, והנושא של החקירות והונאות קרוב מאוד ללבי. הוא אף מפריע לאנשים שבאמת קרה להם משהו וזקוקים לפיצוי או סיוע לקבל תגמולי ביטוח. בתקשורת נראה שהחברות לא רוצות לשלם, אבל לא מדברים על כמה פעמים הן תפסו מבוטחים שמרמים אותן. יש היום טכנולוגיות למנוע הונאות וזה יפעל לטובת האנשים הטובים, כי כמה שמשלמים פחות לאנשים הרעים, אפשר יהיה לשלם למי שבאמת מגיע לו.

”דבר נוסף שראיתי היום ומאוד מפריע לי הוא שמתייחסים לפוליסות תקניות כפוליסות אחידות. זה כל כך לא נכון, כי המינימום הנדרש הוא לא המקסימום שאפשר לתת ונותנים בפועל. ישנם הבדלים אדירים בין חברות הביטוח ומן הראוי לשים את זה על נס כשמדברים על ביטוחי דירות ורכב וגם על נסיעות לחו"ל. אלה לא פוליסות אחידות והמחשבה הזו מטעה”.

#### באופן אישי מה חסר לך בפן המקצועי?

”חסר לי תקציב למוזיאון הביטוח. אנשים באמת נפלאים בענף נעלמים. מה לעשות, יש לנו תאריך תפוגה. אבל יש דברים שאסור לשכוח. אצלי באתר יש עמוד הנצחה למאיר תדמור (עורך המשנה של עדיף בשנותיה הראשונות - ר.ו.), אבל גם לז'בוטינסקי ודיזינגוף שהיו בעולם הביטוח. אם לא הייתי כותבת על אלכסנדרה, נכדתו של אלכסנדר פן שהלכה לאחרונה לעולמה בגיל צעיר מאוד וקרובה על שמו, לא היו יודעים שום דבר על הקשר שלה לעולם הביטוח. או דורי נחום שהיה מנכ"ל אושיות, עו"ד כדורי חכם-אהרון, עו"ד חגי טוקר, עו"ד דינה בקס ורבים וטובים אחרים. כתבתי לזכרם, על מנת לתעד אותם. כרגע חסרים לי תקציבים וחסרה רוח גבית, אבל יש לי האתר שאני מחברת עם האתר שלי, שם אני מראה ומנציחה את השורשים של תעשיית הביטוח בישראל”.



עם אפרים קישון. בימה והפיקה סרטים

## מחוץ לפוליסה: אהבה גדולה לשירה, אמנות וצילום

”הצגתי עד היום שבע תערוכות צילום. שתיים מהן בקפה ביאליק בתל אביב, מקום בו הציגו גם - וזה כבוד גדול בשבילי - דוד רובינגר ז"ל, ניצב (בדימוס) אריה עמית ועוד. הצגתי גם בגלריה אופיר ברחוב גורדון בתל אביב, באכסדרה של עיריית חולון, בקפה וולטר, בנחלת בנימין ובבית כנסת רפורמי. הגימיק של התערוכה בקפה ביאליק היה פורטרטים של משוררים והיא הייתה אמורה להיות מוצגת חודשיים. אחרי חודש התקשרה אלי בעלת המקום וביקשה להוריד אותה לפני הזמן כי האורחים בבית הקופה טענו שהאנשים מסתכלים עליהם מהתמונות ומפריעים להם לאכול. לי זה מאוד החמיא.

”האהבה הנוספת שלי היא שירים. ספר שירים שכתבתי ראה אור, לצד שני ספרי שירה וירטואליים. ארגנתי ערבי משוררים, אותם הנחיתי בבתי קפה שונים בתל אביב, בחולון וגם במרתף של הרקדנית דבורה ברטנוב ז"ל. בנוסף, שימשתי גם חברת וועד באיגוד הסופרים הכללי. ”הייתי פעילה גם בטלוויזיה הקהילתית של תל אביב. ביימתי והפקתי סרטים. למשל, כאשר ערכו בצוותא אירוע לדוד אבירן ז"ל, אני הפקתי וביימתי אותו לטלוויזיה הקהילתית. עשיתי סרט על אמיר אוריין, שבו השתתף גם גבי שושן, זכרנו לברכה”.



אמא בגיל 19. עם בנה התינוק שחף

## אני אוהבת את הביטוח בגלל הסוף הטוב

לאורך הריאיון החגיגי אפשר להבחין בקלות שחדוות העשייה בביטוח בוערת בה, אך לפעמים היא גם נהנית להסתכל על התעשייה מהצד. "בדיעבד, החלק שאני הכי אוהבת בעבודה הוא להסתכל על אנשים שליוויתי בתחילת הדרך ולראות אותם משגשגים. אם זה מנכ"לים של חברות ביטוח ושל סוכנויות גדולות, בעלי מיזמים גדולים כמו עופר נוריאל שייסד את עדיף וליוויתי בתחילת הדרך.

"הקשר עם עופר, אגב, נוצר בשידוך מוצלח ביותר של מאיר שביט והמשיך בשידוך מוצלח מאוד שלי בין עופר למאיר תדמור. מה שמצא חן בעיני לאורך כל הדרך הייתה כנראה סוג של נאיביות חיובית של עדיף בהנהלה. גם ההובלה של עופר בעניין החזון והכבוד וההוקרה שהוא מעניק לאנשים. הוא לא חייב להזכיר את מאיר בכל ערב של הוועידה השנתית (פרסי נבחרים) השנה של עדיף ועיתונאי הביטוח והפיננסים מוענקים על שמו של תדמור - ר.ג.), אך הוא מקפיד להזכיר אותו מדי שנה בשנה. האנושיות. ה'מענטש'. אלו דברים יפים ונדירים. ואז אני רואה שהדברים בעדיף גדלים יותר ויותר. אני רואה את הדס דרוור (סמנכ"לית התוכן של עדיף), שפורחת ומתקדמת. התחושה היא שלדברים אין גבול. כל פעם יש אופק חדש ואני אוהבת לראות זאת.

"בקיצור, אני אוהבת להלביש את הסוף הטוב על סוף רע אפשרי. בשביל זה אני בביטוח - כדי לשנות את החיים. הביטוח משנה את העלילה ואמור לשנות את הסוף הרע של העלילה והגורל למשהו טוב יותר. בגלל זה אני אוהבת את הביטוח, בגלל הסוף הטוב, אף שהטוב הזה מתבטא

## אישה בעולם משתנה - המנכ"ל, המאהבת והקרדיט על החדשנות

"באופן כללי, להיות אישה בעולם הזה זה משהו לא קל. בעולם הביטוח, כדי לשרוד אפשר להיאחז בקלישאה שאמר אותה פעם שלמה אליהו בהקשר שונה לחלוטין, 'אתה צריך להאמין בעצמך'", אומרת שורצמן.

"באחד ממקומות העבודה שבהם עבדתי השתלטתי על תחום ביטוח המשנה. אמא שלי, זכרה לברכה, הייתה מורה לאנגלית ורכשתי ממנה שליטה טובה למדי בשפה. אבל למרות הצלחתי לא קיבלתי את ניהול המחלקה, אלא אמרו לי ללמד מישהו אחר את התחום כדי שהוא ינהל אותו. כי התפקיד מתאים לגבר. זה קרה אי שם בשנות ה-70 כשהייתי שכירה. לימדתי את הבחור ועזבתי את מקום העבודה.

"זה מתקשר גם ל-Me Too וגם לסוג של נאיביות. באחת החברות שבהן עבדתי אמר לי המנכ"ל שהוא מאוד מעריך אותי ונקב בשמה של מנהלת בכירה בחברת ביטוח אחרת והציע לי תפקיד דומה. ידעתי שהיא סמנכ"לית ומקצוענית ואמרתי 'כן'. מה שלא ידעתי, ונדודע לי רק חמש שנים מאוחר יותר, שהמנהלת הייתה גם המאהבת של המנכ"ל... המשפט הבא של המנכ"ל היה שהוא יבוא אלי פעמיים-שלוש בשבוע. אמרתי לו 'אבל אתה נשוי' והוא אמר שלו זה לא מפריע. עבדתי קשה כדי לקבל את הקידום, שלא קרה, והתפטרתי. רק כשהגעתי למקום עבודה אחר שמעתי את הסיפור על המנהלת אוהבת המנכ"ל.

"היה מקרה אחר, שבו מישהי טענה בתוקף שהבוס מקדם אותי בגלל שאני המאהבת שלו ואינימה בהתפטרות, שגם נתקבלה, כי הבוס נעלב ש'מלבישים' לו רומנים שלא היו ולא נבראו. היה גם מקרה ש'מישהו חדשני' החליט שעבודה מקצועית ומיוחדת שאני עושה יכולה להיעשות על ידי פקידה אחרת, צעירה יותר (הרי מדובר באישה) ומאז הפרויקט תקוע כאבן שאין לה הופכי... כמובן שהיו גם מספר מקרים שבהם מנהלים גברים ניסו (ועדיין מנסים) לקחת לעצמם את הקרדיט על דברים שאני יצאתי ועשיתי בעבר. היה פעם מישהו שהציע לי תפקיד מתגמל ביותר בתנאי שאספר שהוא זה שלימד אותי את נושא הביטוח", היא מספרת.

### ימים יפים

קטיה שורצמן

יש ימים, כמו אתמול,

שנינו הולכים כם

כמו אמא ובן

וקצת מוזר

כי אתה קורא ספרים

של אנשים מבגרים.

ואינני יודעת לענות

לרוב השאלות שאתה שואל אותי.

אבל, קורה לפעמים

כמו אתמול,

אני מוצאת את עצמי מספרת לך

פי תכל לזכות על הגלידה שנפלה.

אני מלטפת את ראשך

קונה לך גביע גלידה נוסף

ושנינו מחיכים.

כי למרות הכל

אנו באמת

אמא ובן.

### עלים רכים

קטיה שורצמן

הפרחים היו כמחשבות אשה.  
ערוגות ערוגות  
בקום.

הפרחים היו כמחשבות אשה  
שנראתה כמו עוד אשה אחת.

ולא ידעו האנשים ולא שמעו  
את הפרחים שהיא חושבת.

פרחים כל כך פרחים  
שרק כמחשבות אשה נתן למצא

פתחו

פתחו עלים.

פתחו עלים רכים.

ולא ראו האנשים

ולא טרחו האנשים לדעת

שהיא חושבת.

משהו פהק

ומשהו אחר אמר "משעמם לי"

פרחים בוכים.

פעמים רבות רק בפן הכלכלי.

"גם מצדום הנזקים עושה לי טוב ומחמם לי את הלב. לעסוק בביטוח משמעו לא רק לשלם, אלא ליישם את הניסיון שיש לך מהכלל לטובת היחיד. ברוב הפעמים מדובר בנוק שאדם יחיד לא יכול לעמוד בו, אבל הוא מתחלק אצל כולם. לדוגמה, ביטחוני פעם וילה של בעלים של חברת ביטוח. אני אמנם תמימה אבל גם נועזת, וכאשר כולם פחדו לבקש מהבעלים שיסכים שנשלח סוקר סיכונים לביתו, הצעתי שאני אדבר איתו. הסברתי לו שאנחנו שולחים את הסוקר בחינם, כפי שאנחנו שולחים לכל אחד מהלקוחות שלנו, רק כדי שיכיר את הסיכונים.

"החבר'ה במחלקה לא האמינו שהוא הסכים, ולא רק זאת אלא שביצע את כל המיגון שהומלץ. אחרי מספר חודשים הייתה פריצה אצל השכן שלו. אשתו של אותו מנכ"ל הייתה בבית וראתה את הצל של הפורץ חולף ליד המרפסת שלה. מיד לאחר מכן הפכתי למומחית לביטוח בעיני המנכ"ל. זה דבר שעשיתי ומאוד אהבתי את התוצאה".

**את עובדת הן מול הענף והן מול בעלי מקצועות משיקים. מה האתגרים שעמם את מתמודדת כאן וכאן?**

"מבחינת חברות הביטוח, יש צורך אדיר להשקיע הרבה יותר בידע ובהכשרה המקצועית של העובדים, בכל הדרגים, כולל ריענון לבכירים ביותר על מנת שידעו ויכירו את המוצרים שהם מוכרים ומשווקים.

"מבחינת הלקוחות, לי אין בעיה אישית עם הלקוחות כי כשאני מסבירה להם את עולם הביטוח הם הופכים למבינים ומתעניינים בביטוח. אני מצליחה להדביק אותם בחיידק".

"גם בתחום הונאות הביטוח יש עוד לאן להתקדם. הייתי ראש מדור תביעות בחברת ביטוח, והנושא של החקירות והונאות קרוב מאוד ללבי. הוא אף מפריע לאנשים שבאמת קרה להם משהו וזקוקים לפיצוי או סיוע לקבל תגמולי ביטוח. בתקשורת נראה שהחברות לא רוצות לשלם, אבל לא מדברים על כמה פעמים הן תפסו מבטחים שמרמים אותן"

**כיצד את רואה את התפתחות הרגולציה ב-30 השנים האחרונות?**

"רגולציה היא דבר מבורך ביותר. אם מסתכלים על המשבר הכלכלי ב-2008, AIG ישראל הייתה החברה הרווחית ביותר בארץ, בו בזמן ש-AIG העולמית גרמה למשבר. הכל בזכות הרגולציה בישראל.

"חברות הביטוח מתלוננות הרבה שהרגולציה חונקת, אבל כשמגיעה הסופה הגדולה - הרגולציה מוכיחה את עצמה. אף חברת ביטוח גדולה בשנים האחרונות לא התמוטטה, בניגוד לעבר, אז חברות ביטוח קרסו. יותר מאוחר גם הסנה נקלעה לבעיות ומאיר שביט הציל את המצב כשהביא את כלל ומגדל לקנות את מרבית עסקי ביטוח הכללי ואת כל ביטוחי החיים של הסנה. נכון שתמיד אפשר לשפר, אבל רגולציה יכולה להציל נפשות. כפי שהיא בנויה כרגע, רגולציה הינה רעיון חיובי ביותר.



ההצעה לחשב את תעריף הביטוח על פי הנהג ולא על פי הרכב, פברואר 1994

**מוסיפים לך ערך**

**עדיף עכשיו**

שירות מבזקים בנושאים ותחומים על פי בחירה

**ניוזלטר יומי**

מרכז את אירועי היום

**הנחות והטבות על כל מוצרי עדיף**

**שבועון עדיף**

מרחיב ומעמיק נושאים אשר על סדר היום

**איתור מידע מקצועי**

דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...

**מרכז מומחים משיבים**

מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

**גישה לפורטל עדיף**

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



**למקצוענים בביטוח**

**מנוי עדיף**

שומר אותך מעודכן ומקצועי בכל מקום ובכל זמן

# OUT OF THE BOX

מביאים את לונדון ולויידס לסוכני  
הביטוח מעשירים לסוכן את ארגז  
הכלים והמוצרים בתחום החבויות



Out  
of  
the  
Box.

מחוז לקופסא  
סוכנות לביטוח (2002) בע"מ

[www.ootb.co.il](http://www.ootb.co.il) | [igal@ootb.co.il](mailto:igal@ootb.co.il)

# "ליווינו את הקמת המדינה, עדיין משמשים גורם משמעותי בשוק הביטוח ויש לנו פתרונות יצירתיים לאתגרי שוק הביטוח המתהווים"

פלתורס הייתה כאן לפני חברות הביטוח המקומיות, והייתה גם הראשונה לחתום בישראל בשם לוידיס • "ההתמקדות שלנו בביטוח אלמנטרי היא החלטה אסטרטגית, ועבורנו המיקוד הזה הוא היתרון והמקור למקצועיות, ומכאן הגודל והעוצמה שלנו", מסביר המנכ"ל דודי לוי בריאיון חגיגי לרגל 100 שנים להקמת הסוכנות

מאת רועי ויינברגר, מערכת עדיף



עולם הביטוח הישראלי חווה אין ספור שינויים ב-72 שנותיה של המדינה. מי שהייתה שם למן ההתחלה, ועוד הרבה לפני כן, 28 שנים ליתר דיוק, היא פלתורס, שחוגגת השנה 100 שנים להיווסדה. שמה מעיד למעשה טוב יותר מכל על הדרך הארוכה שעשתה. היא הוקמה בשנת 1920 בשם אקספרס ארצי ישראלי (Palestine Express), וארבע שנים לאחר מכן שינתה את שמה ללוידיס א"י ומצרים בע"מ (Peltours - Palestine - Egypt - Lloyds Tours). לא פחות מכך, שם זה מעיד על שתי הזרועות שהרכיבו אותה בראשית דרכה, זרוע הביטוח וזרוע הנסיעות.

"הרעיון להקמת החברה נבע מטעמים ציוניים", מספר מנכ"ל פלתורס, דודי לוי, בריאיון חגיגי לרגל ציון הדרך המשמעותי של הסוכנות. "המטרה הייתה להיעזר ברישיון של הלוידיס על מנת לבטח את כל הנכסים שהמדינה, לכשתקום, תרכוש ותבנה, לצד סוכנות נסיעות שתדאג להעלות את האנשים לארץ ישראל ולהביא איתם את הציוד. וכך פלתורס ליוותה את הקמת המדינה על כל שלביה. פלתורס אף ביטחה את נכסי המדינה ושותפה בביטוחים קבלניים משמעותיים רבים, כמו למשל הקמת מגדל שלום בתל אביב."

לאורך 100 שנות פעילותה, העניקה פלתורס שירותים גם בתחום הביטוחים הימיים, ההנדסיים, הקבלנים והצמ"ה לכל המגזר הביטוחי בארץ. "לא היה אז ידע מתאים בארץ ופלתורס הייתה הגוף הראשון שעסק בנושא ביטוח. היינו שם לפני כולם ולכן ליווינו את כל הפעילות הזו מאז ועד היום."

פלתורס אף רשמה הישג נדיר, כאשר, בשונה מהנהוג בענף, הקימה חברת ביטוח - המגן, שנרכשה לאחר מכן על ידי מגדל ומוזגה לתוכה. "פלתורס הייתה גוף כל כך דומיננטי, עם קשרים כל כך ענפים ועם גורמי ביטוח בארץ ובחו"ל, שהחליטה להקים חברת ביטוח שהפכה לחברה משמעותית בשוק. המהלך הזה ממחיש את המרכזיות והעוצמה שהייתה לפלתורס", הוא אומר.

## מה המאפייני המרכזי של פלתורס לאורך 100 שנות קיומה?

החברה נוסדה בשנת 1920 ומאז ועד היום מהווה ברוקר הביטוח הכללי בין הגדולים בארץ. כיום, פלתורס ביטוח היא חלק מקבוצת מגדל.

הניסיון המצטבר של פלתורס בטיפול בתיקי ביטוח מורכבים מזה 100 שנה מאפשר ללקוחותיה ליהנות מניסיון מצטבר רב שנים של טיפול ומתן מענה לצורכי ביטוח מגוונים שאינם שכחים, זאת גם בזכות קשרים ענפים עם ברוקרים ומבטחים ברחבי העולם.

ציוני 100 שנות דרך

**1920** הקמת החברה בשם אקספרס ארצי ישראלי Palestine Express

**1924** שם החברה שונה ללוידי א"י ומצרי בע"מ - Palestine Egypt Llyods

**1930** הוקמו משרדי החברה בקהיר, אלכסנדריה, ביירות, חאלב, טהרן ובגדד

**1940** מכירת החברה לבעלי המניות הדרום אפריקאיים

**1946** פלתורס מציגה דזון בקונגרס הציוני בבזל

**1952** הקמת הפול המשותף לכל חברות הביטוח המנהל את סיכוני הביטוח של המדינה - בניהול פלתורס

**1960** טדי קולק מברך את פלתורס לרגל חגיגות ה-40 של החברה

סול" חברות הביטוח הישראליות בע"מ. בהנהלת פלתורס

המשך מעמוד קודם <<<



צילום דף השער של מדריך ארץ-ישראל הראשון בשפה העברית שהוצא בשנת 1921 על ידי חברת אקספרס ארץ ישראל, קודמתה של פל לוידי ארץ ישראל ומצרי בע"מ

A Photograph of the fly leaf of the first guide book of the land of israel in the hebrew language issued in 1921 by Palestine Express Company, the Predecessor of "PEL" Palestine & Egypt Llyods Ltd.

המשך מעמוד קודם <<<

"פלתורס ממקדת את פעילותה בביטוחים אלמנטריים. זו החלטה אסטרטגית ועבורנו המיקוד הזה הוא היתרון והמקור למקצועיות, ומכאן הגודל והעוצמה שלנו. בשל גודלה של פלתורס היא מעסיקה עובדים המתמחים בין השאר בתחומי ביטוח שונים: תעשיות ביטחוניות, תעשייה כבדה, כימיקלים, תעופה וחלל, נדל"ן ויזמות, בנייה והקמה, ביטוחי הנדסיים, ביטוח בנקאי ופיננסי, ביטוחי אחריות נושאי משרה, ביטוח ימי, ביטוח סייבר ואף ביטוחי פרט לציי רכב גדולים", מפרט לוי.

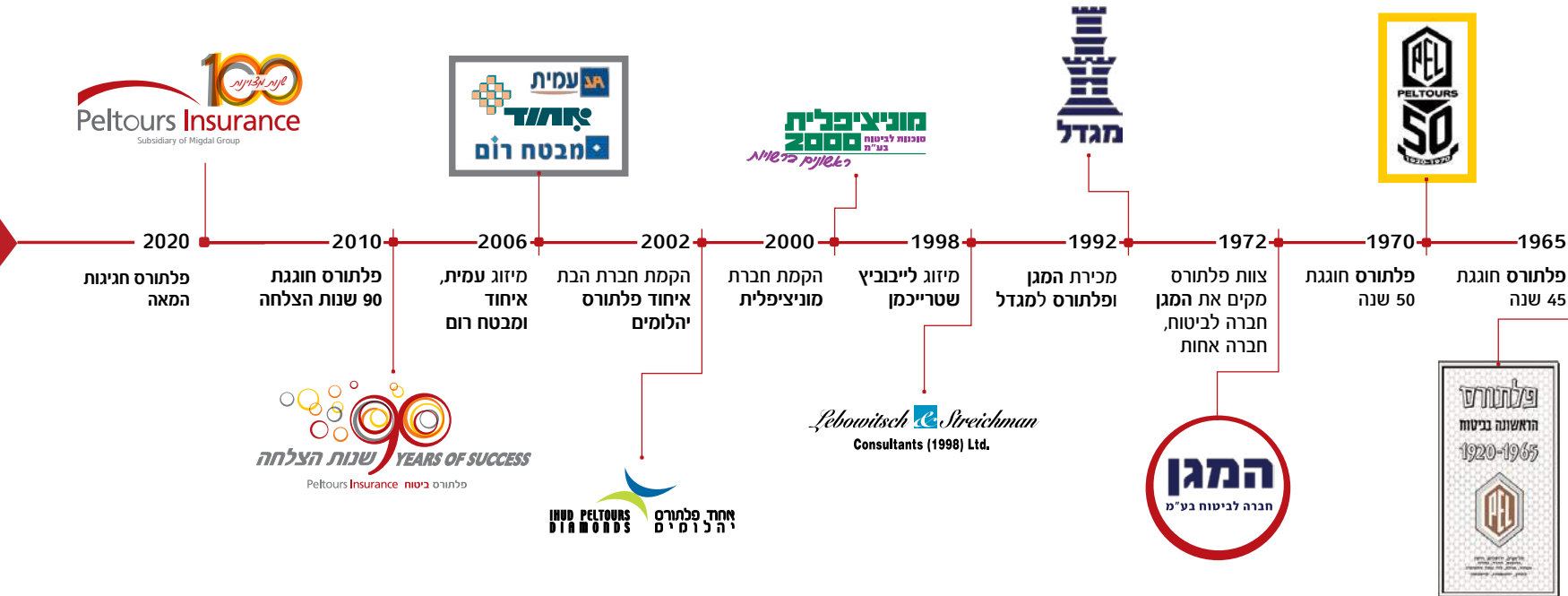
היכן המקצועיות הזו באה לידי ביטוי?

"היא בלטה באירועים מקצועיים מיוחדים ובמקרי תביעות מורכבים, בהם באה לידי ביטוי היכולת המקצועית לנהל אירועים מתוקשרים, המכילים אלמנטים הדורשים טיפול מעבר למענה הביטוחי".

**"המפתח - למצוא פתרון מיטבי בנקודת זמן מסוימת, כי מה שמתאים היום לאו דווקא יתאים בעוד שנה"**

פלתורס החלה כאמור כסוכנות שהתבססה על לוידיס, וגם היום היא מטפחת את העבודה המשותפת עם גופים מעבר לים. "הוורסטיליות שלנו למקסם את השוק המקומי, בשילוב השוק הבין לאומי, מאפשרת לנו לייצר פתרון מורכב, נכון ויעיל בצורה של tailor made ללקוח. בנקודת זמן מסוימת, כי מה שמתאים לו היום לאו דווקא יתאים לו בעוד שנה", מסביר לוי את היתרונות לסוכנות העובדת גם עם ברוקרים מחו"ל.

פלתורס ביטוח



המשך מעמוד קודם <<<

**באילו מיזמים גדולים אתם מעורבים עכשיו?**

"ביטוח עבודות הקו האדום של הרכבת הקלה בתל אביב נעשה באמצעותנו והיינו צריכים למצוא את המבטחים הנכונים. זו מורכבות מאוד משמעותית במיום גדול מאוד, המערב בתוכו סיכונים קיימים בתוך רשויות מוניציפליות הן של בנייה קלאסית והן של חפירות מתחת לעיר שלמה מקצה לקצה. הסיכונים בבנייה הנדסית משמעותיים מאוד ומורכבים באופן כללי, ובעיקר כשלא מדובר באזור מבודד וסטריילי אלא במיזם שעובדים עליו בו זמנית בכמה מקומות שונים, שאמור להתחבר יחד בסופו של תהליך. בפרויקט הרכבת הקלה לא מדובר על מקום בודד כמו בניית המגדל החדש של עזריאלי למשל, שהוא גדול אבל יושב במקום מאוד מרוכז. פה הפריסה הגאוגרפית מאוד מורכבת, ולכן ניהול הסיכונים והנזקים שנגרמים תוך כדי הבנייה מצריך הרבה ניסיון וידע.

"במיזם מסוג זה צריך לדבר עם כל מי ששותף בו - לתת שירות של אישורים, של תביעות וללוות את הלקוח לאורך כל השנים ובכל הצמתים של התקדמות הפרויקט, בכל מה שקשור



לביטוח. צריך צוות מקצועי שידע לתת את הליווי לאורך זמן. "בנוסף, הביטוח הוא כלי עזר לתהליך הבנייה כולו. יש להם לוח זמנים ואנחנו צריכים לסייע להם לעמוד בלוח הזמנים, במיוחד כפי שציינת, כאשר כל מקטע שונה ממקטעים אחרים ובסופו של דבר כולם צריכים להתחבר יחד."

**בעולם של ביטוחים עסקיים, עד כמה מדובר בביטוח טהור של העסק ועד כמה חשובה ההבנה של אנשי המקצוע גם בתחומים כמו אבדן הכנסות, נזק למוניטין וכו'?**

"הלקוחות היום מתוחכמים הרבה יותר. מה שפעם היה 'קופסה שחורה' לעניין הידע הביטוחי ונשען בעיקר על סוכן הביטוח, בעידן הרשתות החברתיות והמדיה האינטרנטית הפך כיום להרבה יותר נגיש. היום מי שאחראי על הביטוח, לרבות מנהלי הכספים, מכירים יותר את שוק הביטוח, מה שמצריך מאיתנו להביא ערך מוסף משמעותי ופתרונות יצירתיים לאתגרי הביטוח המתהווים.

"כמו כן צוות העובדים, שהם המתכון להצלחה שלנו. מנהלי התיקים הם אנשי מקצוע מנוסים ברמה הגבוהה ביותר, אקדמאים עם רקע משפטי או רקע בניהול, בעלי תודעת שירות מפותחת והכרות מעמיקה עם שוק הביטוח המקומי והעולמי."

**אתם חוגגים עכשיו 100 שנים. מה התכניות שלכם לעשור שזה עתה החל?**

"תכנון עשור במציאות החיים המקומית והגלובלית המאופיינת בקצב שינויים מסחרר, כשההיסטוריה מתהווה לנגד עיני המתבונן העכשווי, הוא משימה מאתגרת. אנו חשים את כובד האחריות המוטל עלינו להמשיך מסורת מפוארת של 100 שנות פעילות בענף הביטוח, ולהמשיך לייצר ערך. לשמחתי הרבה, פלתורס נהנית ממצרף מצוין של ניסיון וותק בצד חדשנות וגמישות, ביכולת ההתאמה למציאות משתנה, שאפשרה את קיומה במאה השנים האחרונות, ואלה יאפשרו לה להתמיד ולהמשיך גם בשנים הבאות. נמשיך להתמקד בעולם הביטוח האלמנטרי, נפעל לזהות ולפתח נישות שיהוו מנועי צמיחה חזקים, בצד המשך עשייה מקצועית מהודקת לטיפול בלקוחות הקיימים ונפעל להגביר פעילות ושיתופי פעולה עם גופים בין לאומיים."



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



הצטרפו עכשיו: \*6448  
[www.shlomo.co.il](http://www.shlomo.co.il)

# "חברות סטארט-אפ וחברות ביטוח מסורתיות צריכות לשלב כוחות ולהגיע למוצר הטוב ביותר לצרכן"

טל כהן וירדן פלד, המייסדים של חברת האינשורטק apfie, מסבירים על הפעילות שלהם לשינוי הדרך שבה רוכשים ביטוח

(כמה שבועות) על גבי הפלטפורמה של השותפה העסקית".

## באילו ורטיקלים מדובר?

כהן: "האפשרויות הן רבות, ואנחנו מתרכזים בכמה ורטיקלים כגון קורקינטים ואופניים שיתופיים, תיירות, סייבר לעסקים קטנים ועוד". פלד: "ההבדל שאנחנו קודם מזהים את הצורך של הצרכן ואת מסע הלקוח הרלוונטי ומתאימים לו את הפתרון הטכנולוגי והשיווקי - לחברת הביטוח נשאר להתאים את הכיסוי הרצוי ולתמחר".

## כיצד הפעילות משפיעה על חברות הביטוח המסורתיות?

פלד: "אנחנו עובדים בשילוב חברות הביטוח. ישנה גישה בעולם כי חברות הסטארט-אפ הן מול החברות המסורתיות ואנחנו אומרים שההיפך, הן צריכות לשלב כוחות ולהגיע למוצר הטוב ביותר לצרכן. לחברות הגדולות כגון חברות הביטוח וכרטיסי האשראי יש דאטה רבה ומשאבים רבים אבל קושי להפוך אותם לפעילות מול הצרכן. לכן, שילוב שלנו מביא ערך רב לחברות הביטוח ביכולת לזהות את הרגעים שבהם הצרכן זקוק לביטוח ולהציע לו את הביטוח המתאים ביותר עבורו ובמחיר שמתאים אליו". כהן: "לדוגמה, בביטוח קורקינטים שכיום אין לו מענה, אנחנו מביאים את הביטוח לפי דקות ללקוח בדיוק בזמן שהוא צריך ולאחר איסוף דאטה נוכל גם לתמחר ולהציע פתרונות נוספים מותאמים במיוחד לצרכן הספציפי".

## כיצד אתם רואים את שוק הביטוח בשנים הבאות?

כהן: "שוק הביטוח יהפוך להרבה יותר דיגיטלי ובשיתוף סטארט-אפים יוכל להציע מוצרים חדשים וקטנים המותאמים בדיוק לרגעים הקטנים שבהם הצרכן זקוק לביטוח, כגון קורקינטים, ביטול טיסות, ביטוח חיות, ביטוח דירה רק לשבוע וכד'". פלד: "כמי שעבד שנים רבות בחברות ביטוח, אני יכול להגיד ששוק הביטוח בשנים הבאות ישתנה לטובה, כאשר סוכני הביטוח יתמקדו בביטוחים משפחתיים ועסקים המצריכים התאמה רחבה ולתקופות ארוכות, לעומת כניסה מאסיבית של חברות הביטוח באמצעות סטארט-אפים לנישות חדשות ובאמצעים דיגיטליים. הצרכן יוכל לבחור בכל רגע את הביטוח שהוא צריך ולתקופה שהוא רוצה ואת גובה הכיסוי. תם עידן הביטוח לשנה".



טל כהן



ירדן פלד

בתחילת החודש נאספו עשרות משקיעים גדולים מרחבי אירופה ועשרות סטארט-אפיסטים ישראלים מתחום הפינטק בכנס fintech aviv. כדי להבין את ההתרחשות והעניין הגובר בפתרונות חדשים בענף הביטוח בכלל ובענף הביטוח הכללי בפרט, קיימנו ריאיון משותף עם שני יזמים ישראלים מתחום הפינטק שמבטיחים לשנות את הדרך שבה רוכשים ביטוח.

חברת apfie, היא חברת אינשורטק אשר נוסדה על ידי טל כהן וירדן פלד. כהן, יזם טכנולוגי סדרתי מהמקומים של חברת השיווק הדיגיטלי הבינלאומית internovus, ופלד, לשעבר מנהל מטה שיווק ודיגיטל בחברת מנורה מבטחים, מזהים כמה אתגרים חשובים שעוברים על ענף הביטוח ובמיוחד על חברות הביטוח המסורתיות:

- 1 עלויות - עלויות רכישת לקוח בענף הביטוח בעלייה מתמדת.
- 2 התאמת מוצרים ללקוח - הלקוח לא מעוניין לרכוש ביטוח ובמקרים רבים רוצה ביטוח במקרה ספציפי ומוגבל בזמן.
- 3 טכנולוגיה ישנה - לחברות הביטוח המסורתיות יש קושי להקים מערכים טכנולוגיים חדשים וגמישים המבוססים על מודלים חדשים אשר דורשים התאמות מהירות לדרישות הלקוח ולמחירים מדויקים.
- 4 פרסונליזציה בתהליכים ובהצעת הערך ללקוח - העולם עובר למסעות לקוח מדויקים אשר מציעים את המוצר המתאים, בזמן המתאים ובמחיר המתאים לכול לקוח.

כהן וירדן מסבירים כי כאן נכנסת חברת apfie אשר מציעה יכולות טכנולוגיות ושיווקיות מוכחות לתחום הביטוח באמצעות חברות צד ג' ובקליק אחד.

## מהי הבשורה שאתם מביאים?

כהן: "אנחנו מאפשרים לחברות הביטוח המסורתיות להתחבר לחברות צד ג' שלא מעולם הביטוח ולהציע את הביטוחים שלהן כשירות משלים בזמן הנכון וכשהלקוח צריך".

פלד: "שיתופי פעולה בין חברות ביטוח לחברות עסקיות אחרות קיימים בשוק כבר הרבה שנים, אך ברוב המקרים הם נכשלים עקב poc (הוכחת היתכנות) לא נכון אשר לוקח הרבה זמן (בין 9-12 חודשים) והבנה לא נכונה של הצרכן. אנחנו יכולים לשנות את התמונה ולחבר בין החברות בצורה פשוטה ומהירה

# מערכות המיגון והאיתור של POINTER המתקדמות והאיכותיות בישראל

מערכות המיגון והאיתור של POINTER מבוססות מיקום לווייני ותקשורת סלולרית משולבת RF, מספקות את הפתרונות המתקדמים ביותר בתחום האיתור והשבת כלי רכב גנובים, בשילוב בינה מלאכותית AI להגנה מאקסימלית.



איתור והשבת  
כלי רכב גנובים



חיישני תאונה  
מובנה



מוקד שירות  
24/7 ומבצעי



רשת בפריסה  
ארצית



פיקוח על  
נהג צעיר



מיקום לוויני  
וסלולרי

AI

בינה  
מלאכותית



אפליקציית  
iPointer



**POINTER**  
by PowerFleet®

פוינטר. עליונות טכנולוגית.  
[www.pointer4u.co.il](http://www.pointer4u.co.il) \*9444

# "קיפר-קי" מהווה מוצר משלים קלאסי לרוכשי פוליסות רכב ודירה"

מייסד ומנכ"ל החברה, אבשלום חבני, מסביר על חשיבות השירות לאבדן וגניבת מפתחות שמציעה חברת קיפר-קי • "בחודש האחרון חצינו את רף ה-120 אלף מנויים ואנחנו מקבלים תגובות חיוביות מאוד מהסוכנים ומהלקוחות שלהם"

מאת אילן פיש, מערכת עדיף



אבשלום חבני, "השירות מהווה מוצר משלים קלאסי לרוכשי פוליסות רכב ונמכר מצוין גם בפוליסות הדירה שבהן קיימים פחות מוצרים משלימים"

עיקריות מונעות ממוצרים כאלו להוות פתרון יעיל - הסוללה חייבת להיות קטנה וזולה ולכן חיי הסוללה קצרים מידי, ובעיקר טווח פעולה נמוך המוגבל לעשרות מטרים, מכיוון שהתקשורת מבוססת Bluetooth (בלוטות'). כאשר לקוח מאבד מפתחות במרחב הציבורי אין היום שום מוצר טכנולוגי בגודל ובמחיר סביר שיכול לספק פתרון."

לדבריו, קיפר-קי מספקת פתרון שמוכיח את יעילותו בכל יום. "החברה פועלת לאיתור והשבה של הצרור המקורי ללקוח. באמצעות מחזיק מפתחות מיוחד המשולב בצרור, מוקד פניות המופעל 24/7 ושירותי שליחים בפריסה ארצית, מעל ל-90% מהמקרים נפתרים ותוך שעות בודדות הלקוח יקבל את הצרור המקורי שלו. אך גם במקרה בו הצרור לא אותר בזמן סביר או אפילו נגנב, החברה תדאג ללקוח לשחזור הצרור באמצעות מנעולנים מומחים במחירים מוזלים וגם משתתפת בהוצאות."

## שיווק בעיקר עם סוכני ביטוח

קיפר-קי קיימת מעל ל-5 שנים. בתחילת דרכה החברה שיווקה את שירותיה באמצעות יבואני הרכב, כך לדוגמה גם כיום רוכשי מותג סוזוקי, סובארו או

פיאט בארץ מקבלים את השירות לשנה במתנה על חשבון היבואן.

בשנה וחצי האחרונות החברה משווקת בעיקר באמצעות סוכני ביטוח או באמצעות חברות שירותי דרך המשווקות לסוכנים. "השירות מהווה מוצר משלים קלאסי לרוכשי פוליסות רכב ולאחרונה נמכר מצוין גם בפוליסות הדירה שבהן קיימים פחות מוצרים משלימים. השירות נמכר בחיוב שנתי אך יכול להימכר גם בחיוב חודשי, כך שלסוכן אין צורך למכור מחדש בכל שנה, החיוב מתחדש אוטומטית ועמלת הנפרעים גדלה. בחודש האחרון חצינו את רף ה-120 אלף מנויים ואנחנו מקבלים תגובות חיוביות מאוד מהסוכנים ומהלקוחות שלהם."

## חשיבות המוצר וייחודו

חבני מסביר באשר לחשיבותו של המוצר: "אנחנו נתקלים בסיטואציות של אבדן מפתחות שהלקוחות מוצאים בהן את עצמם חסרי אונים ומשוועים לסיוע. לדוגמה, טכנאי שבאמצע יום עבודה הצרור שלו אבד ויום העבודה נהרס, משפחה שטיילה בסוף השבוע רחוק מהבית והייתה תקועה עם הרכב בעקבות אבדן המפתחות או אפילו אמא שקיבלה מאיתנו שיחה על מציאת המפתחות שלה עוד לפני שידעה שאיבדה אותם והודתה לנו שהייתה יכולה לחזור מהעבודה בזמן ולהוציא את הילדים מהגנים."

"השירות מונע ברוב המוחלט של המקרים את עגמת הנפש ואבדן הזמן מהלקוח בכך שאנחנו מחזירים לו את הצרור המקורי. בהרבה מקרים הלקוח יקבל דיווח על מציאת המפתחות עוד לפני שהוא שם לב לחסרונם וחווית השירות חיובית מאוד", מסביר מנכ"ל החברה על הייחודיות של המוצר.

עולם הביטוח האלמנטרי מורכב ממוצרים ביטוחיים ומשירותים נוספים הקרויים ריידרים כדוגמת שירותי גרירה, תיקון שמשות וכד'. הלקוח לא יקרוס כלכלית אם לא יהיה לו אחד השירותים האלו, אך ברכישתם הוא קונה לעצמו שקט נפשי, נוחות ואפשרות לקבל שירות איכותי מגורם מקצועי בזמן אמת.

**קיפר-קי** הוא שירות לאבדן וגניבת מפתחות. מי שייקלע למצב שבו איבד את המפתחות באמצע יום עבודה, בטיול עם המשפחה או בקניות, יגלה את עגמת הנפש והעלות הגבוהה הכרוכה בשחזור הצרור ויזדקק מאוד לשירות המקיף של קיפר-קי.

"בעשור האחרון הטכנולוגיה במפתחות הרכב השתכללה משמעותית, מקצוע המנעולנות לא מפוקח ובמוסכים המורשים העלויות גבוהות. לא כולם מודעים לנושא, אבל שחזור צרור מפתחות ממוצע הכולל מפתח רכב, דירה ועוד כמה מפתחות בסיסיים שעל הצרור יכול להגיע לאלפי שקלים", מסביר **אבשלום חבני**, מייסד ומנכ"ל קיפר-קי.

חבני מספר כיצד התגלגל הרעיון של פיתוח המוצר: "כמהנדס אלקטרוניקה, באופן טבעי ניגשתי לפתח מוצר טכנולוגי. אך לאחר מחקר שוק גיליתי שקיימים המון גאדג'טים שאמורים לסייע באיתור המפתחות. שתי בעיות

## מיזם חברתי המקדם העסקת בעלי מוגבלויות

חברת קיפר-קי היא מיזם חברתי המספק שירות לאבדן וגניבת מפתחות ומנעולנות כללית. החברה מקדמת העסקת בעלי מוגבלויות. הנושא קרוב מאוד לליבו של אבשלום חבני והחברה מופעלת בעיקר על ידי בעלי מוגבלויות.

חבני, מהנדס אלקטרוניקה, עבד מספר שנים בהייטק, החליט שזה משעמם אותו והוא מעדיף יזמות. "ואם כבר יזמות - אז יזמות חברתית".

חבני: "כמיזם חברתי, החברה משקיעה רבות במעורבות חברתית וקידום העסקת בעלי מוגבלויות. המוצרים של החברה מורכבים ונשלחים מהמפעל המוגן של עמותת 'אנוש' בתל אביב על ידי עובדים המתמודדים עם בעיה נפשית ומשוקמים באמצעות תעסוקה וליווי מקצועי. שירות הלקוחות מבוצע באמצעות נציגי קיפר-קי במוקד 'Call' יכול המופעל על ידי נציגים בעלי מוגבלויות שונות."

"אנשים אלו, שהתקשו להשתלב בשוק העבודה החופשי, מקבלים אצלנו הזדמנות ראויה וליווי מקצועי ומשרתים את לקוחותינו במסירות ומקצועיות רבה. החברה מקיימת גם סיועם במפעל ובמוקד עבור חברות שונות על מנת לשבור את הסטיגמה ולעודד שילוב בעלי מוגבלויות בין שורותיהן."

# PassportCard Business

הכניסה שלך לעולם העסקי  
בביטוח נסיעות לחו"ל

לפרטים נוספים [pcbusiness@passportcard.co.il](mailto:pcbusiness@passportcard.co.il)



עוגר מרתח

באמצעות פספורטכארד ישראל סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ, החברה המבטחת - הפניקס חברה לביטוח בע"מ, בכפוף לתנאי הפוליסה, חריגה וסייגיה ותנאי תוכנית PassportCard Business, בכפוף לחיתום רפואי, ללא השתתפות עצמית בשירותים רפואיים בחו"ל באמצעות הכרטיס, ובכפוף למגבלות השימוש בכרטיס, עמלות משיכה ומגבלות נקודתיות בכספומטים השונים.

# אחריות מקצועית - האם אתם מוכרים כותרות או פוליסות ביטוח?

כיצד לבנות פוליסת ביטוח נכונה למקצועות חופשיים? • מה הן השאלות העיקריות שמצופה מסוכן מיומן ומקצועי לשאול טרם מכירת הפוליסה למבטח הפוטנציאלי? • כך תעשו זאת נכון



עו"ד ארז קדם

להלן מספר דוגמאות שאני נשאל מדוע אינסטלטור ו/או סוגים שונים של עצמאים בשוק חופשי צריכים פוליסת ביטוח לאחריות מקצועית.

באופן כללי מי שלא טועה - הוא זה שלא עושה!  
מקרה באינסטלטור שהגיע לאחד מבתי מכרים לתיקון פשוט של פיצוץ צינור. לאחר שגילה את מקור הפיצוץ, שבר שתי מרצפות והחליף 50 ס"מ מצנרת הברזל שהייתה מקור הפיצוץ, בצנרת פלסטיק חדישה.

לאחר מספר חודשים אחד הילדים בבית התחשמל. לאחר בדיקת חשמלאי עלה כי לא הייתה הארקה בבית. מבירור מעמיק שנעשה, עלה כי כאשר האינסטלטור החליף את צנרת הברזל, מוליכת החשמל, בצנרת פלסטיק, הוא פגע בהארקה.  
רק בנס הילד לא נהרג!! והתביעה בדרך.

זו דוגמה של מקרה רשלני שיש לו כיסוי בפוליסה לאחריות מקצועית ולא בפוליסה לחבות צד שלישי, שבה מקרה הביטוח הוא "פיזי פתאומי ובלתי צפוי" לעומת מקרה ביטוח בפוליסה לאחריות מקצועית. אשר על כן, מומלץ מאוד שלצד הפוליסה לאחריות מקצועית תהיה למבוטח שלכם גם הרחבה לחבות צד שלישי וכמובן מומלץ מאוד באותה חברת ביטוח!!!

במקרה המצוין לעיל, אם לאינסטלטור הייתה רק פוליסה חבות צד שלישי עם הסרת חריג אחריות מקצועית, לא היה כיסוי בפוליסה שכן מקרה הביטוח בפוליסה צד שלישי לא היה מאפשר תשלום התביעה מאחר והנזק היה מאוד צפוי - שמי שגורם לנתק הולכת חשמל, גורם לניתוק הארקה. על כן מומלץ היה כי לאינסטלטור זה הייתה גם פוליסה לאחריות מקצועית למקרה שהתרשל כמו בדוגמה לעיל. ואז הייתה סבירות גדולה מאוד כי התביעה תשולם ולא תידחה בקלות על ידי המבטחת.

להלן מספר דוגמאות נוספות לצורך בביטוח אחריות מקצועית בנוסף לחבות מוצר/צד שלישי (שימו לב כי לבעלי מקצוע אשר מוכרים מוצרים כלשהם לא ניתן להסתפק בפוליסה לצד שלישי שכן יש חריג "מוצרים שיצאו מחזקת המבוטח) ואז יש להוסיף כיסוי לחבות מוצר:

- 1 קוסמטיקאית שמרחה מסיכה לא נכונה על הפנים של לקוחתה, גרמה ללקוחה כוויות בפנים צריכה ביטוח אחריות מקצועית לרשלנותה.
- 2 מאחסני נתונים ממוחשבים בשרתים לא היו ערים בעת הכנסת וירוס לגיבוי.
- 3 מציל בבריכה התרשל בהחייאת פעוט שטבע בבריכה.
- 4 חשמלאי שלא סגר את מהדקי לוח החשמל בצורה קפדנית, גרם לשריפת דירה על תכולתה.
- 5 ביטוח לרופא, עו"ד, רו"ח, סוכן ביטוח, יועץ ביטוח וכדומה. ברור מאוד מדוע הם זקוקים לביטוחים - ואין בעיה להשיגם אצל המבטחות בארץ. ועוד.

כולם חייבים להיות ערים לצרכי הלקוחות / המבוטחים, לערוך התאמות בפוליסות השונות והמגוונות. התאימו להם פוליסות נכונות וטפלו בחריגי הפוליסות, במיוחד לפוליסות הייעודיות, שכן גם החריגים ייעודיים כאמור. בברכת הצלחה.

\* הכותב הוא הבעלים של קדם יועצים לניהול סיכונים בביטוח לרבות של האקדמיה הפרקטית לביטוח עסקי

בשנים האחרונות אנחנו עדים לריבוי תביעות בכל המקצועות החופשיים ("הלא מסורתיים") שכבר מזמן הפכו למסורתיים כגון קוסמטיקאיות, ספרים, מדריכי שחיה, חשמלאים, קואצ'רים, מדריכי פילטיס, תזונאים, יועצי משכנתאות, ועוד... (הרשימה לא סגורה)  
האם נכון להמליץ ללקוחות אלו לרכוש ביטוח באופן כללי לפעילותם בפוליסה לצד שלישי עם הסרת חריג אחריות מקצועית או לרכוש אחריות מקצועית כולל ביטוח צד שלישי?  
אם בעבר נותני שירותים אלו לא שקלו לרכוש ביטוח מתאים לחשיפתם, כיום אנו עדים לכך שחברות הביטוח הבינו את הדרישה שיש לפוליסות ביטוח אלו, וניסחו פוליסות גם למקצועות אלו - ולא כמו בעבר כאשר היה נהוג לרכוש ביטוח זה רק לרופאים, עורכי דין, רו"ח, סוכני ביטוח ועוד.

(למי לא מוכרת תשובת חתמי חברות הביטוח: "אנחנו לא מוכרים ביטוח לזה ולזה. מה, הוא רופא או עורך דין?")

בכדי לבנות פוליסת ביטוח נכונה למקצועות חופשיים, להלן רשימה של עיקרי השאלות אשר הייתי מצפה מסוכן מיומן ומקצועי לשאול טרם מכירת הפוליסה למבוטח הפוטנציאלי:  
(אלו בדיקות ראשוניות בנוסף לטופס ההצעה ו/או כל שאלה שהמבטחת מציגה לכם)

- 1 שם מבוטח מדויק, גם אם קיימים מספר שמות של עסק, שם חשבוני, שם מיתוגי, שם השותפים - יש לכלול את כל השמות בפוליסה.
- 2 הגדרת פעילות מדויקת ונכונה.
- 3 הכתובת שבה מתרחשת הפעילות - האם בקליניקה, במספרה. אם בבתים אצל לקוחות, אז לרשום כולל בחצרי הלקוחות וכדומה, הרחבת צד שלישי לאינסטלטור אשר ברור כי הוא עובד אצל אחרים ועוד.
- 4 לבדוק כי בפוליסה הנרכשת לא קיים חריג ייעודי לפעילות שאתם מעוניינים לכיסוי.
- 5 שימו לב ל"מוקשים". ככל שהפוליסה ייעודית, אז בהכרח החריגים ייעודיים!! אנא אל תדלגו עליהם ותנסו להסירם או להמתקם בצורה כזו או אחרת - לדוגמה על ידי רכישת תת גבול אחריות מתוך סך כל גבול האחריות בפוליסה, בהגדלת השתתפות עצמית לחריג זה.
- 6 בדיקתכם מול המבוטח, האם יש צורך בהרחבות מסוימות כמו פעילות בחו"ל, האם המבוטח שלכם צריך הרחבה לפעילותו כשוכר משנה אצל אחרים (בדקו את נושא הביטוח בהסכם השכירות)? האם המבוטח שלכם משתמש במכשירים כלשהם בפעילותו? ככל שכן, יש לבטח גם את המכשיר, והחשוב הוא לבדוק כי אין חריג לפעילות המבוטח שלכם במכשיר כזה או אחר או כל מגבלה לטיפול באמצעות מכשיר זה, כמו מגבלת ניסיון המבוטח וכו'.

**דרכים**

**דרכים מברכת**

**את באי כנס אלמנטר ה-14  
של עדיף לשיתוף פעולה פורה  
ומוצלח, לחדשנות  
וצמיחה.**

**מרכזי שירות  
פחות וצבע**



**שירות זגגות  
לרכב**



**שירותי דרך  
וגרירה**



# בדרך הגישור


עוד ועוד גופים, חברות וגם פרטים מגלים בשנים האחרונות את יתרונותיו של הליך הגישור במחלוקות פיננסיות וביטוחיות על-פני הליכה לבית המשפט • יתרונותיו של הגישור מובהקים בשלל תחומים אך בעיקר ביכולתו לסיים מחלוקת בדרכי שלום ולא בעוינות





עו"ד ריטה בעל-טכסא

מחלוקות רבות עולות בין צדדים שונים בכל התחומים - עסקים, עובדים, משפחה, בני זוג... למרות הכל, רבות מהן מוצאות עדיין את דרכן לבית המשפט. לעיתים אין ברירה, והצדדים כל כך נעולים בפניותיהם, שרק הכרעה חדה, מחייבת ואכיפה מהווה פתרון. פתרון יקר, יש לומר, גם בכסף וגם בזמן, אבל חשוב מכל, הוא מהווה מחיר יקר גם ברובד הנפשי - לאורך כל ההליך מורט העצבים בסביבה של חוסר וודאות, וגם ליחסים הקיימים או ליחסים הפוטנציאליים העתידיים בין הצדדים.

גישור הוכר כהליך משופר ומשודרג, לא רק בקרב החוקרים והמומחים בתחום, אלא גם בקרב מדינות:

 **ארה"ב 1984** - אמנת הגישור העסקי נחתמה בארה"ב כבר בשנת 1984 ומרבית החברות הגדולות ופירמות עו"ד הגדולות חתומות עליה.

 **ישראל 2003** - אמנת הגישור העסקי שנחתמה בשנת 2003 במעמד נשיא המדינה, נשיא בית המשפט העליון ושר המשפטים הייתה הבסיס של תכנית מהר"ת בבתי המשפט. התכנית זוכה להצלחה וכ-65% מהליכי הגישור הנפתחים במסגרתו מגיעים בהצלחה להסדר בין הצדדים.

 **אמנת סינגפור של האו"ם, אוגוסט 2019** - לפני פחות מחצי שנה נחתמה האמנה העולמית בנושא הגישור. על האמנה חתמו מרבית מדינות העולם מהיבשות אמריקה ואסיה. האיחוד האירופי ואנגליה טרם הצטרפו, אולם יש תקווה כי יעשו כן בקרוב, כך שיהיה אפשר ליישם ביתר קלות את מטרותיה של האמנה: הפיכת הסדר הגישור לאכיף במדינת הצד המפר, ללא קשר למיקום קיומו של ההליך ומבלי להיזקק להליך משפטי מחדש כדי לאשררו טרם אכיפה.

אחת מתכונותיו המיטיבות של הליך הגישור היא חשיפת האינטרסים של הצדדים ובידודם מעמדות הצדדים.

עמדה איננה אינטרס והבלבול שהצדדים נוטים לעיתים לעשות בין השניים עלול להיות המכשלה בפני פתרון.

מבין כל הענפים, ענף הביטוח הוא המאתגר ביותר, בין היתר בשל העובדה שהמחלוקת הביטוחית המונחת על השולחן היא רק קצה הקרחון של אינטרסים רבים ונסתרים.

פעמים רבות יכול אינטרס חבוי של הצד השני להוביל את דרך ההתנהלות של המחלוקת, מבלי שהצד המוביל אותה אפילו מודע לו.

הליך משפטי סטנדרטי אינו מותאם להרחבת היריעה ולחשיפת האינטרסים ופתרונם. הוא מתמקד בצמצום מפת המחלוקת גם במחיר של התעלמות מוחלטת מאינטרסים זועקים, ומביא לתוצאה שרק הכרעה חדה הופכת לפתרון בלתי נמנע.

החוכמה, בטרם ריצה אל בין כתלי בית המשפט, היא למצות את האפשרות לסיום המחלוקת בדרך של גישור, אשר 10 יתרונותיו הבולטים הם:

- 1. עיתוי מוקדם ומיטבי** - בשלב מוקדם לעומת פניה לבית המשפט כמוצא אחרון.
  - 2. הכח לקבוע את זהות המגשר/ת** - מצוי בידי הצדדים בניגוד לבית המשפט, בו לא ברור על איזה שופט נופלים ומה מידת בקיאותו בתחום הביטוח.
  - 3. יעילות וחסכון** - לוח זמנים קצר ויעיל בעלות נמוכה משמעותית מניהול הליך בבית המשפט.
  - 4. סודיות וחסיין** - הדיון הוא פרטי וייחודי, מבלי להוות תקדים כללי מחייב. בביהמ"ש ההליך פומבי ומחייב חשיפת מידע רגיש.
  - 5. מיקוד במהות** - דיאלוג מכבד, התבטאות פתוחה, אופק של תקשורת עתידית ואף שיקום יחסים. לעומת בית המשפט, המחפש אחר עובדות שאפשר לגבות בראיות קבילות ובקביעת אחריות.
  - 6. עידוד יצירתיות** - פתרונות יצירתיים, המבטאים את מגוון האינטרסים של הצדדים. זאת, בניגוד להכרעת שופט הקובעת את הזכויות שאותו אירוע מקים לכל צד.
  - 7. יצירת מחויבות** - כשהצדדים בוחרים לקחת את גורלם בידיהם הם יוצרים גישה של רצון טוב ומחויבות גבוהה. בבית משפט, הצדדים ניצים זה לזה וההליך אינו מעודד קירוב לבבות.
  - 8. ניהול ושליטה על התוצאה** - למגשר אין סמכות להכריע. הוא מסייע לצדדים ומוביל אותם להסכמה, כך שהצדדים לוקחים את גורלם בידיהם וההסדר שאליו הגיעו הוא פתרון המוסכם עליהם. אין "מנצח" ו"מפסיד" כפי שיש בהכרעה הכפויה בבית המשפט.
  - 9. ההליך אינו חוסם אפשרויות אחרות** - בהיעדר הסכמה במסגרת הליך הגישור, הצדדים יכולים לחזור לדיון בבית המשפט או לפתור את המחלוקת באמצעות בוררות.
  - 10. סופיות הדיון** - הסדר הגישור מסיים את המחלוקת בין הצדדים.
- הליך הגישור טומן בחובו יתרונות עצומים לצדדים. בין היתרונות שנמנו לעיל חשוב לציין כי הנחת המוצא של המשתתפים בגישור היא "הצלחה" ולכן הלך הרוח הוא חיובי, פרואקטיבי וחותר לפתרון הגון. במקום להתמקד בקיום הסכסוך ובהתכתשות, הם עסוקים בדו-שיח מכבד ומקדם.

מסקנה אופרטיבית מן המובא לעיל היא לא לשכוח לחשוב מראש על אופן יישובה של כל מחלוקת שעלולה להתעורר בין הצדדים כאשר הם חותמים על הסכם עסקי כלשהו, ופוליסת ביטוח נכללת בתוך הגדרה רחבה זו, בהיותה חוזה בין המבטחת לבין המבוטח, ולהוסיף להסכם תניית גישור ברורה.

תניית הגישור יכולה לשרת במיוחד את ציבור המבוטחים, אשר אורך הרוח והנגישות למשאבים מאתגרת אותם במקרה של תביעה יותר מאשר את המבטחים עתירי המשאבים.

המבטחים עצמם מסכימים כיום יותר מבעבר להשתתף בהליכי גישור, הן בשל ההבנה שההליך חסכוני יותר, הן מכוח היותו חסוי והן בשל דרישת המבוטחים והרצון ללכת לקראתם.

אך גם במקרים שבהם לא קיימת תניית גישור מובנית במסגרת מסמכי הפוליסה, בקשה של כל אחד מהצדדים למחלוקת לקיים הליך של גישור, תיענה בדרך כלל בהסכמה ותיתן מענה איכותי, יעיל וחסכוני לכל הצדדים.

\* הכותבת היא עו"ד ומגשרת - מייסדת RBTration

# למקצוענים בביטוח מנוי עדיף

שומר אותך  
מעודכן ומקצועי  
בכל מקום ובכל זמן

מוסיפים לך ערך

**הנחות והטבות  
על כל מוצרי עדיף**

**שבועון עדיף**  
מרחיב ומעמיק נושאים  
אשר על סדר היום

**עדיף עכשיו**  
שירות מבזקים בנושאים  
ותחומים על פי בחירה

**ניודלטר יומי**  
מרכז את אירועי היום

**גישה לפורטל עדיף**

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

**מרכז מומחים משיבים**  
מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

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

# פוליסות תאונות אישיות - לא לחשוש לדרוש!

פוליסת תאונות אישיות יכולה להוות פיצוי כספי הולם למי שנפגע בתאונה ונקבעו לו אחוזי נכות עם זאת, כדי למצות את הזכויות חובה לתבוע את חברת הביטוח למימוש הפוליסה



עו"ד שלומי קושניר

## מהו המוצר פוליסת תאונות אישיות?

ידוע לי שמדי פעם בפעם מגיע אליכם טלפון ובו הצעה לרכישת פוליסת תאונות אישיות. לפעמים מדובר בהרחבה לפוליסת הבריאות שלכם, לפעמים בהרחבה לפוליסת הסיעוד שלכם ואפילו שמעתי על לקוחות שקיבלו פנייה לרכישת פוליסת תאונות אישיות כהרחבה לפוליסת המחלות הקשות והסיעוד שרכשו.

## אז מהי בעצם פוליסת תאונות אישיות?

פוליסות ביטוח תאונות אישיות שמציעות חברות הביטוח הן פוליסות ביטוח פרטיות המציעות למבוטחים כיסוי ביטוחי במקרה של נכות ולפעמים אף אבדן כושר עבודה שנגרם כתוצאה מתאונה.

אם ננסה לרגע במאמר זה להיכנס לעובי הקורה, הרי שהכיסוי הביטוחי שניתן בפוליסות מסוג זה כולל פיצוי בגין נזקי גוף שנגרמו למבוטח עקב מגוון רחב של סוגי תאונות בכל עת ובכל מקום, לרבות בחוץ לארץ.

חשוב לזכור: ישנם מקרים אשר מוחרגים בפוליסה באופן ספציפי, ועל המבוטח לבחון היטב מהן ההחרגות בפוליסה בטרם הרכישה. ניקח דוגמה של פוליסת תאונות אישיות בגין תאונות, כאשר יש חריגה לדוגלגל. משמעות הדבר היא שאם האירוע קרה בעקבות תאונה על אופנוע, הרי שלא יקבל פיצוי, אף שרכש את הפוליסה.

קיימות דוגמאות רבות לחריגות בפוליסה, כמו קבלת כסף מאחוזי נכות מסוים או חריגה לנסיעה בשטח וכיוצ"ב. לכן, על המבוטח לבחון את הפוליסה טרם הרכישה.

יודגש כי המחוקק מחייב קיומה של פוליסה ודואג לרוכשי הפוליסה. כך, למשל, קיימת חובה לדאוג לפוליסת ביטוח תאונות אישיות לתלמידים 24/7. נוסף על כך, המחוקק דאג כי אגודות ספורט יהיו מחויבות לבטח את השחקנים בפוליסת תאונות אישיות. המחוקק גם דאג לעניין דומה במכוני כושר וגופים העוסקים בחינוך גופני מקצועי או חובבני, כך שהמקום חייב לעשות ביטוח למקרים של פציעות עקב הפעילות הספורטיבית המתקיימת בו.

חשוב ביותר לשים לב כי לפני הרכישה יבין המבוטח מהי ההגדרה של "תאונה" בפוליסה משום שזו משתנה מחברה לחברה ומפוליסה לפוליסה. לרוב תאונה תפורש כאירוע פתאומי ולא צפוי שאינו קשור לתחלואה גופנית של הנפגע ואפשר להגדיר אותה בזמן ובמקום ספציפי.

כמו כן, יש לשים לב שמחלה המתפרצת בפתאומיות אינה תאונה אישית כהגדרתה בפוליסה, וכיסוי במקרים כאלה אפשר למצוא בפוליסות מחלות קשות. עם זאת, ישנן חברות ביטוח המציעות הרחבות כפי שנאמר בפתחת המאמר.

## אז איך מקבלים את הכסף למעשה, תשאלו?

כדי להיות זכאים לפיצוי על פי פוליסת תאונות אישיות יש להראות כי התאונה גרמה לנזק גוף של ממש הבא לידי ביטוי באחוזי נכות.

בדרך כלל נקודת המוצא לקביעת אחוזי הנכות היא אחוזי הנכות הנהוגים בספר הליקויים של המוסד לביטוח לאומי. אולם יש לשים לב מה הם המבחנים הספציפיים בכל פוליסה לצורך קביעת אחוזי הנכות. כמו כן, ישנן פוליסות אשר קובעות כי בגין שבר/כוויה יקבל המבוטח כסף בלי קשר לאחוזי הנכות אך אלו ייקבעו בהתאם לפוליסה ולא יבר שנפגע. כך, למשל, שבר באצבע יקבל רק 5% מסכום הפיצוי של שברים ואילו שבר ברגל יקבל 10% מסך הפיצוי והכל בהתאם לתנאי הפוליסה.

חשוב להדגיש כי לפעמים ישנה הרחבה נוספת בפוליסת תאונות אישיות והיא אבדן כושר עבודה. גם במקרה זה, יש לשים לב מהי ההגדרה של אבדן כושר עבודה בפוליסה ומהי תקופת ההמתנה שהפוליסה דורשת.

חשוב שקוראי המאמר יבינו כי גובה הפיצוי הכספי בפוליסה תלוי בפרמיה שאותה אתם משלמים. הסכום מפורט בפוליסה עצמה. בדרך כלל בפוליסות אלו גם קיים רכיב של מוות שבגינו מקבלים סכום חד פעמי שנאמד כפי שנאמר, בהתאם לגובה הפרמיה.

## כמה זמן עומד לרשות המבוטח לקבלת התשלום?

תביעות על פי פוליסות ביטוח מתיישנות בדרך כלל לאחר שלוש שנים, אף שקיימת פסיקה כי מתחילים לספור 3 שנים מיום קביעת הנכות. עם זאת, מוטב להיות בצד הבטוח ולהקפיד להגיש את התביעה עד 3 שנים מיום קרות המקרה.

המלצתי היא לא להמתין עד למועד המתקרב, אלא לפעול עם התגבשות הנכות ולהגיש את התביעה. חשוב להדגיש: מועד ההתיישנות נעצר עם הגשת התביעה לבית המשפט. כלומר, ככל שמדובר במכתב דרישה או במכתבים אך לא בתביעה משפטית - הזמן ממשיך לרוץ ולא נעצר! הדבר החשוב ביותר ליישום הוא לא להתלבט. ככל שרכשתם פוליסה ונפגעתם - פנו לעורך דין המנוסה בהגשה ובניהול של תביעות מסוג זה, שהרי הוא יוכל למקסם את הפיצוי ולמנוע את דחיית התביעה. חברות הביטוח לבדן לא ישלמו לכם בגין כל תביעה מרצונן הטוב, אף שרכשתם את הפוליסה.

\* הכותב הוא שותף ומנהל מחלקת נזקי גוף במשרד אייל בוגלו

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



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

**במחיר השקה 2,000 ₪ לפני מע"מ**

להצטרפות: 073-2603060 | [erez@kedem-law.com](mailto:erez@kedem-law.com)

# עידן ההתמחויות

בשנים האחרונות אנו עדים לתהליך מבורך של נטישת משרדי השירות הכולל והתמקדות בהתמחויות ביטוחיות ספציפיות • מגמה זו תלך ותשתלט בשנים הקרובות על עולם הביטוח ותייצר סוכנים המומחים לתחום מסוים בדומה לעורכי דין, רופאים ורואי חשבון



יגאל סרי

ענף הביטוח נמצא בעת האחרונה בתהליך ברור ומובהק של התמחויות. אם בעבר הלא רחוק העיסוק סוכן ביטוח כלל "הבנה" וטיפול בכל תחומי הביטוח - פנסיוני, חיים, רכב, דירה, עסקים וכד' - אנו עדים כיום לתהליך אבולוציוני שבו סוכן הביטוח (שם כולל) לוקח צד ומתמחה באחד מתתי התחומים בענף הביטוחי. וכך ישנם כיום סוכני פיננסים בלבד (או כמעט בלבד), סוכני בריאות וריסק, סוכני פרט רכב ודירה וסוכנים הנותנים דגש על ביטוח עסקי.

גם בתוך התחומים הללו נמצא תתי התמחויות, כגון סוכן ביטוח שמתמחה בתחום הרופאים וסוכן ביטוח שמתמחה בתחום חברות גז, סוכנים שמתמחים בתחום ביטוחי אחריות דירקטורים (D&O) ועוד. אני רואה בהתמחויות הראשיות דבר מבורך ועיסוק הממקצע את הענף ואת העוסקים בו. אך עדין יש בקרבנו סוכנים שנוגעים בכל. עצם ההתעסקות "בכל" גורמת לאבדן משאבי זמן והתמחות-חסר בתחום שבו הסוכן אמור להיות מקצועי. גם כיום ישנם עדיין תחומים רבים מאוד שמהם סוכנים רבים מדירים רגליהם בשל מחסור בידע מקצועי והחשש מפני טעויות או חוסר מקצועיות בתחום זה כלפי המבוטח. תחומים מקצועיים רבים נותרים כיום ללא תחרות אמיתית ומהווים כר פעולה לסוכנים מקצועיים בתחום. למרבה הצער, נכון להיום הם אינם רבים עדיין.

כמות הכלים המקצועיים והאמצעים העומדים כיום לרשות סוכני הביטוח היא גדולה ומגוונת יותר מאי פעם בעבר. בזכות כלים אלה יכול כל סוכן ביטוח למצוא פתרון כמעט לכל עסק - בין אם בחברות ביטוח ישראליות ובין אם באמצעות הליידס, אשר בשנים האחרונות פתחה שעריה בתחום החבויות לסוכני הביטוח בארץ והולכת ותופסת בנתח שוק גדול יותר ויותר. סוכן הלוקח על עצמו להתמחות בתחום, ענף או עיסוק מקצועי, לחקור אותו ולהבין את צרכיו הביטוחיים, יוכל לתפוס יתרון מהותי על פני סוכנים אחרים ולמצוא פתרונות יצירתיים גם בחשיבה "מחוץ לקופסא".

הלויידס היא שחקנית בעולם הביטוח כבר יותר מ-300 שנה והיא פעילה במדינת ישראל כבר מתחילת שנות החמישים. אך רק בשנים האחרונות פתחה את שעריה, באמצעות נציגי חתמי לויידס, לסוכני הביטוח כולם ובתחום החבויות.

גישה זו של לויידס מלמדת על הכרה ביתרון המוביל שקיים במדינת ישראל לשיווק ומכירה באמצעות סוכני ביטוח. סוכנויות ביטוח אשר ישכפלו את המודל הנהוג במשרדי עורכי דין ויבנו מחלקות מתמחות לפי קודי עיסוק או קודי ענף, ישיגו יתרון משמעותי ויוכרו כמומחיות בתחום.

אנו עדים לתהליך שעובר כל ענף הביטוח ואני סבור שבעוד שנים לא רבות נראה ענף הבני ממשרדי סוכנים המתמחים בתחומים שונים, בדיוק כפי שקיים ברפואה, במשרדי עורכי דין ובראיית חשבון.

\* הכותב הוא מנכ"ל מחוז לקופסא סוכנות לביטוח



# העתיד שלך כחתם ראשי מתחיל במכללת עדיף

מוכר ע"י  
משרד  
הכלכלה

לשימוש  
בפקדון חיילים  
משוחררים

## קורס חיתום פרט ועסקים

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



מרצים בכירים וותיקים מעולם הרפואה, החיתום, ניהול הסיכונים וביטוח



להרשמה התקשרו עוד היום, מספר מקומות מוגבל.

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

מכללת עדיף  
כלים להצלחה

# הגנת הפרטיות: ניהול ואבטחת מאגר מידע

מאגרי מידע נמצאים בכל מקום • איך שומרים על המידע? איך מאבטחים את המאגר?  
ואיך עושים בו שימוש בהתאם לחוק?



עו"ד רון שמשון

בימים עברו, על מנת לקבל פרטיות היה מספיק לסגור את החלון או להסיט את הווילון. עם ההתפתחות הטכנולוגית, שהובילה לכך שהחלונות הפכו להיות חכמים, סגירת החלון הפכה לקשה ומורכבת יותר עבור כולנו. ההתפתחות הטכנולוגית משנה את מושג הפרטיות והופכת אותו למורכב יותר. במובנים מסוימים, בשל כמויות המידע האינסופיות שכולנו חשופים אליו ונחשף עלינו - עברנו להתגורר בבית שקוף מזכוכית.

דוגמאות לויתור שלנו על הפרטיות מקיפות אותנו מכל עבר: אנו רוצים להיות זמינים בטלפון - הרשת הסלולרית יודעת בכל רגע נתון מה המיקום שלנו. אנו רוכשים ברשת שיווק - כרטיס המועדון מאפשר לבנות פרופיל רכישות והטבות אישי. אנו מזמינים מוצר באינטרנט - החברה שומרת את הרכישה והמוצרים המעניינים אותנו ולומדת לא מעט על העדפותינו.

אולם הוויתור על הפרטיות הוא לא רק אצל גופי ענק, אלא כמעט בכל ממשק בחיינו: אצל עורך הדין, אצל הרופא, אצל סוכן הביטוח. כולם מקבלים מידע אישי, מאחסנים אותו באמצעים דיגיטליים ועושים בו שימוש על מנת לספק לנו שירותים.

ניהול מאגרי מידע כפוף לחוק הגנת הפרטיות, אשר עד לפני כמה שנים חייב בעיקר רישום של מאגר המידע בתנאי שהוא כולל מספר רב של רשומות. בשנים האחרונות עברה רגולציית הגנת הפרטיות מהפכה. משרד המשפטים קידם שורה של שינויים בתקנות אבטחת המידע החלות על חברות וארגונים והסיט את הדגש מחובת הרישום הפורמלית של המאגר לחובה לשמור בצורה מקיפה על המידע המאוחסן במאגר ולבקר את השימוש במידע תוך הבטחת פרטיותו של מי שמסר את המידע.

לצורך כך הקים משרד המשפטים את הרשות להגנת הפרטיות כשומרת הסף של זכויות האזרח בתחום הגנת המידע האישי. הרשות רואה כמשימתה העיקרית קידום של ציות לדיני הגנת המידע בכל ארגון, עסק וגוף ציבורי בישראל שמנהלים מידע אישי, כך שיפעלו לניהול המידע שברשותם באופן תקין, בהתאם לדיני הגנת הפרטיות.

מאחורי אמירות אלה מסתתרת חובה על כל מי שמחזיק מידע לשמור עליו מפני גניבה, דליפה, פריצה או שימוש לרעה. החובה היא לשמור על שלמות המידע והגנה עליו מפני חשיפה, שימוש או העתקה על ידי גורמים שאינם מורשים. לצד החובה קיימים גם קנסות כבדים לארגונים שיפרו את ההוראות.

## אז מהו בעצם מידע?

ההגדרה של מידע שעליו חלות תקנות הגנת הפרטיות רחבה מאוד וכוללת לדוגמה נתונים על מעמדו האישי של אדם (כגון סטטוס משפחתי, אילן יוחסין, קשרים משפחתיים), מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, מספר תעודת הזהות ועוד. זוהי הגדרה רחבה של מידע, כך שחייבת להיעשות בדיקה בהתאם לפעילות הארגון.

קביעת סוג המאגר מחייבת ביצוע תהליך אבחון שיכלול בחינה של המידע, אבטחתו והתשתיות שבהן הוא מאוחסן. האבחנה אינה פשוטה ומומלץ להיעזר במומחים שיקבעו את סוג המאגר בצורה נכונה ויגבשו את כלל הצעדים הנדרשים בחוק לשמירתו.

המחוקק מבדיל בין מאגר מידע המנוהל באמצעות יחיד לבין מאגר שמנוהל בידי יותר מאדם אחד. מאגר המנוהל בידי יחיד הוא מאגר מידע שמנהל היחיד בעצמו, או שהוא תאגיד

המשך בעמוד הבא <<<

המשך מעמוד קודם <<<

● **האם אני מעביר את המידע לאחרים בחו"ל?** פרטים על העברת מאגר המידע או שימוש בו מחוץ לגבולות ישראל.

● **האם נעשות פעולות עיבוד מידע באמצעות אחר** (הכוונה לקבלן חיצוני שאינו בעל המאגר אולם מחזיק בו או רשאי לעשות בו שימוש עבור בעל המאגר)?

● **האם יש סיכונים?** מהם הסיכונים העיקריים של פגיעה באבטחת המידע?

● איך בכוונתי להתמודד עם הסיכונים האלה אם חס וחלילה יתרחשו?

● שמו של מנהל מאגר המידע ושל מחזיק המאגר.

את מסמך ההגדרות יש לעדכן אם נעשה שינוי משמעותי, טכנולוגי או ארגוני וכן אם ארע אירוע אבטחה. כמו-כן, אחת בשנה יש לבדוק אם לא מוחזק במאגר מידע רב מדי מזה הדרוש למטרותיו. דרישות נוספות הן אבטחה פיזית, זיהוי ואימות כי מי שנגש למידע במאגר הוא עובד מורשה, רישום אירוע אבטחה, ניהול מאובטח ומעודכן של מערכות המאגר ואבטחת תקשורת.

על מנת לעמוד בדרישות השונות מומלץ לעשות שימוש בעורכי דין המתמחים בתחום הגנת הפרטיות לצד חברת אבטחת מידע שתוכל לספק את המעטפת הטכנולוגית הנדרשת.

\* **הכותב הוא שותף מייסד במשרד עורכי הדין שמואלי שמשון RGS המתמחה בהגנת פרטיות וסייבר**

\*\* **האמור בכתבה זו הינו מידע כללי ותמציתי בלבד, ואינו מחליף יעוץ משפטי המותאם לצרכים האישיים של כל מנהל מאגר**

בבעלות יחיד ואשר הגישה למידע שבו מותרת רק לאותו יחיד ולכל היותר לעוד שני בעלי הרשאה נוספים. מאגר המנוהל בדי יחיד זוכה לתנאים מקלים מבחינת דרישות אבטחת המידע ושמירתו, לעומת מאגר אחר.

מכאן, שכל מאגר שאינו מנוהל בידי יחיד, בידי חברת יחיד או מאגר שיש אליו גישה לשלושה משתמשים ומעלה - לא ייחשב מאגר המנוהל בידי יחיד ורמת האבטחה הנדרשת ממנו שונה מהנדרש ממאגר יחיד.

נוסף על כך, שלושה סוגי מאגרים שמנוהלים בידי יחיד לא ייחשבו ל"מאגר המנוהל בידי יחיד". אלה הם: מאגר שבעליו כפוף לחובת סודיות מקצועית לפי דין או לפי עקרונות של אתיקה מקצועית, כמו רופאים, עורכי דין, פסיכולוגים וכו'; מאגר המשמש לאיסוף מידע לצורך מסירתו לאחר כדרך עיסוק, לרבות שירותי דיוור ישיר; או מאגר שיש בו מידע לגבי 10,000 אנשים ומעלה.

על מאגרים אלה חלים כללים אחרים, אפילו שהם מנוהלים בידי יחיד.

**אני מאגר יחיד - מה עושים עכשיו?**

אם הגעתם למסקנה כי המאגר שלכם הוא "מאגר המנוהל בידי יחיד", להלן עיקר הדרישות. נציין: זוהי סקירה כללית בלבד, שאינה כוללת את כלל דרישות התקנות, גם לגבי מאגר יחיד: צעד ראשון הוא הכנת "מסמך הגדרות המאגר". המסמך יתייחס, בין היתר, לנושאים הבאים:

● **מה אני עושה במידע?** תיאור כללי של פעולות השימוש במידע.

● **לשם מה?** מטרות השימוש במידע.

● **איזה מידע יש לי בכלל?** סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע.

**ק.ש. KESH**  
LLOYD'S Coverholders | מורשי לוידיס  
A Member of Accord Group

**המומחים לביטוחי רכב כבד**

משאיות | אוטובוסים | ציוד מכני הנדסי

**מזמינים אתכם ליצור עימנו קשר!**

טלפון 03-6251234 | [WWW.KESH-INS.CO.IL](http://WWW.KESH-INS.CO.IL) | [INFO@KESH-INS.CO.IL](mailto:INFO@KESH-INS.CO.IL)

גביש מדיה

# האתגר הדיגיטלי בתביעות

בעוד בעולם החיתום הדיגיטציה נכנסה בכל הכוח וחוללה מהפכת שירות ומחירים ללקוח, בכל הנוגע לתביעות, ההליך עדיין מסורבל וסובל מעודף רגולציה • על חוויית הלקוח בעידן החיתום הדיגיטלי והמפגש שלה עם עולם התביעות החצי-דיגיטלי



עו"ד ליטל ענבר

רבות נאמר ונכתב על חוויית הלקוח בעידן הדיגיטלי בתחום תעשיית הביטוח. זוהי תעשייה מסורתית ברובה, שנשענת על מערכות תפעוליות ישנות ומורכבות, ונזהרת משינויים דרמטיים לאור הידוק מערכי הבקורות והרגולציה, כמו גם סיבות נוספות - תנדודתיות ברווחיות החיתומית, התאגדויות עובדים ועוד.

ובכל זאת, לפני כמה שנים החלו רוב חברות הביטוח להיערך לשינויים אשר הכתיב העידן הדיגיטלי ובכלל כך תעשיית ה-InsurTech.

## מהם השינויים שחלו בתחום החיתום ובממשקי הרכישה?

בתחילת הדרך השינויים התמקדו בעיקר בתחום הפרט אך גם בעסקים הקטנים. כמו כן, השינויים בוצעו בעיקר בפורטלים הפנימיים של חברות הביטוח והיו נגישים לסוכנים בלבד. בהמשך הורחבו חלק מהשירותים גם למשתמשי הקצה (המבוטחים). כיום שירותים דיגיטליים ניתנים לא רק באמצעות חברות ביטוח, אלא לעיתים גם באמצעות סוכנויות ביטוח - ומאפשרים השוואת מחירים ותנאים בפלטפורמה דיגיטלית שמשווה הצעות ממספר חברות ביטוח ומסייעת ללקוח לבחור את ההצעה הטובה ביותר עבורו. דוגמה לכך אפשר לראות במערכת **Accord Ultimate** שהושקה לאחרונה ומאפשרת ממשק השוואה יזידותי ונגיש ללקוח הקצה.

באופן זה, ברוב המקרים כיום הפך תהליך רכישת הפוליסה לקל ומהיר יותר, ויכול להתבצע במלואו בלחיצת כפתור דרך המחשב או הטלפון החכם.

ועל אף האמור, אותו לקוח שנהנה מרכישה קלה ופשוטה של פוליסה עשוי להיפגש עם אתגרים, שלא לומר קשיים לא פשוטים, בעת שיידרש להגיש תביעה במסגרת הפוליסה.

## מהם השינויים שחלו בתחום התביעות?

בתחום התביעות לא חלה התקדמות בממשקים הדיגיטליים באותו האופן ובאותה המהירות שבהם בוצעו השינויים בתחום ממשקי הרכישה. כיום רק חברות מעטות מאפשרות לפתוח תביעה בהליך דיגיטלי, וגם זאת רק בענפים ו/או בסוגי תביעות ספציפיים. כמו כן, ממשקי הדיגיטל בתביעות פעילים בעיקר בכל הנוגע לדרכי הדיווח והעברת המסמכים מהמבוטח לחברת הביטוח, אך כמעט אינם פעילים בכל הנוגע ליכולת לקבל תגובה עניינית ו/או תשלום בתהליך מהיר וללא מגע יד אדם מחברת הביטוח למבוטח, כפי שקיים בתהליכים החיתומיים ובשווקים אחרים בעולם.

ולצד ההתקדמות הנמוכה יחסית בדיגיטציה של התביעות אפשר לראות דווקא מגמת החמרה בדרכי הטיפול בתביעות, שבאה לידי ביטוי בעיקר בתהליכי טיפול מסורבלים יותר כתוצאה מעודף רגולציה והליכי בקרה, גם באותן חברות שמאפשרות ממשקים דיגיטליים. מדוע חלה מגמת החמרה? סביר להניח כי גם לתהליכי הדיגיטציה בחיתום הייתה השפעה על כך, למשל - גידול בתביעות צד ג' בענף הרכב כתוצאה מסלקטיביות חיתומית מובהקת יותר במקרים של

ריבוי תביעות, וישנן דוגמאות נוספות.

אפשר לומר אפוא בדיוק רב כי קיימים הבדלים ברורים בין יצירת דיגיטציה בתהליכי החיתום מול תהליכי תביעות, אך יש מקום לבחון נושא זה מחדש ולתת את הדגשים המתאימים שיתרמו לחוויית לקוח מלאה.

## מדוע זה חשוב כל-כך?

שיפור התהליכים הדיגיטליים גם בתהליכי התביעות הוא חשוב מפני שבשיח על חוויית הלקוח, תהליך הטיפול בתביעה הוא החשוב והמשמעותי ביותר עבור הלקוח. מדובר בנקודת הזמן שבה הלקוח נדרש להשתמש למעשה בשירות שנמכר לו (כאשר כעד לתביעה הוא החזיק ביד נייר עם הבטחות - ותו לא). נוסף על כך, מדובר בנקודת מפגש עם אדם שחוהה קושי אובייקטיבי עקב נזק שנגרם לו או לקרובים לו, וזאת גם ללא תלות בהליכים הבירוקרטיים הנדרשים בהיותו מבוטח הנדרש להתנהל מול חברת ביטוח.

לכן, חברות ביטוח וסוכנויות ביטוח שישכילו להרחיב את השיח על חוויית הלקוח גם לתחום התביעות, יצליחו להגדיל את שביעות רצון הלקוח עשרות מונים ולהתמודד אגב כך גם עם יתר אתגרי השוק התחרותי.

## ומה אפשר לעשות בהקשר זה?

הניסיון שלנו מלמד כי בתחום התביעות קיימת העדפה ברורה של הלקוחות להתנהלות אישית יותר ודיגיטלית פחות, כל עוד ממשקי התקשורת עובדים באופן יעיל.

קיימות מספר סיבות לכך: ראשית, הלקוח מבקש הנחיות כיצד לפעול במקרה של נזק. ההנחיות נדרשות הן ברמה התפעולית (לאיזה מוסך לגשת? מהן הזכויות המגיעות למבוטח בכל הנוגע לרכב חליפתי? ועוד), והן ברמה הבירוקרטית מול חברת הביטוח. בדרך-כלל הלקוח מבקש לקבל את עיקרי הדברים, חלף הנחיות כתובות מסורבלות ומסויגות. שנית, הלקוח מבקש להבין את דרכי הפעולה השונות ואת השלכות הקיימות, ומתוך כך לקבל את ההחלטה הנכונה ביותר עבורו. שלישית והחשוב מכל - הלקוח מבקש לקבל את התשלום המגיע לו בתוך פרק זמן מהיר ככל האפשר. כל אלה עשויים להתבצע באופן קל ומהיר כאשר מדובר בתביעות פשוטות יחסית, אך דורשות ידע מקצועי רב והיערכות כאשר מדובר בתביעות מורכבות יותר. הדבר מצריך היערכות של הצוותים הרלוונטיים בחברות הביטוח ובעיקר בסוכנויות הביטוח, בפרט אותם צוותים אשר באים במגע ישיר עם המבוטחים ואמורים להשלים את חוויית הלקוח גם בתחום התביעות. ללא ספק זהו אחד האתגרים המשמעותיים העומדים בפנינו ובפני יתר השחקנים בשוק בעידן הדיגיטלי, ויהוו חלק מתוכניות העבודה של גורמי הענף בשנים הקרובות.

\* הכותבת היא משנה למנכ"ל ומנהלת תחום תביעות ורגולציה, קבוצת אקורד



# גבאי

הסדרים פנסיוניים | ביטוח | פיננסים

גבאי סוכנות לביטוח  
מברכת את באי כנס אלמנטר 2020  
ומאחלת כנס פורה ומהנה



מוזמנים לבקר באתר המשודרג שלנו:  
[www.gabay-ins.co.il](http://www.gabay-ins.co.il)

# העולם הדיגיטלי בכף ידך

לרשות סוכן הביטוח המסורתי עומדים כבר כיום שלל כלים דיגיטליים וטכנולוגיים מתקדמים שנועדו לסייע לו מול הלקוחות ומול הגופים השונים • הטכנולוגיה אינה עומדת להיעלם מחיינו. להפך. היא רק מתעצמת • לכן חובה על כל סוכן ביטוח לאמצה בחום



רחלי דנציגר אזולאי

כל עסק חייב לדעת כיצד לשמר ולפתח את הנכס היקר ביותר שלו - הלקוחות. אולם הלקוח כיום שונה מאד מהלקוח המסורתי שהחברות והעסקים הכירו עד כה. הלקוח של היום אינו נבהל מטכנולוגיה אלא ההיפך - הלקוח מועצם ממנה. הלקוח של היום הוא דיגיטלי ומסתובב בכל מקום בעולם עם טכנולוגיה בכף ידו. הוא מצפה לחוויה מותאמת אישית, ייחודית ומהירה. הוא קונה "חכם" בחייו הפרטיים, משווה ובודק.

אם אינכם משוכנעים שהדיגיטל הוא העתיד - הסתכלו סביבכם. מגמות הדיגיטל מתרחשות בכל תחום בעולם. הבנקים סוגרים סניפים ומשיקים ישומונים (אפליקציות) בדיגיטל; הקניות בסופר מתרחשות יותר ויותר באתרי און ליין; קביעת תורים או קבלת מרשמים מהרופא נעשות גם הן בקלות דרך ישומון ואפילו אוניברסיטאות יוקרתיות בעולם מאפשרות לימודי תארים דרך האינטרנט בלבד, מרחוק. הלקוח שלכם נהיה טכנולוגי יותר ויותר בכל יום. לכן, מי שנמצא במגע עם הלקוחות נדרש לזהות את מגמות הדיגיטל המתרחשות בעולם ולבנות תהליך עבודה מתאים כדי להישאר במשחק.

כאשר בוחנים את עולם הביטוח המסורתי, אפשר לראות שגם הלקוחות שלו הפכו למתקדמים יותר. כיום, הלקוח מצפה מהסוכן שלו לספק לו כמה שיותר מידע אמין, מדויק ורלוונטי כדי לקנות בצורה חכמה ומבוקרת. הוא רוצה לדעת בדיוק מהם הפוליסות והכיסויים הקיימים בתיק הביטוחי שלו ואילו פוליסות חסרות לו ולבני משפחתו. אם פעם הסוכן היה מקור הידע היחיד של הלקוח לגבי עלויות וכיסויים ביטוחיים, היום גוגל מספק לו כמויות רבות של מידע.

כמו כן, הלקוח מחפש הבנה והפשטה של המונחים. הוא רוצה שהסוכן יציג לו את המידע הביטוחי בצורה שבה הוא יבין את השפה ויסיק לו את עיקרי הכיסויים והסכומים שאותם הוא משלם בכל חודש. נוסף על כך, הלקוח רוצה תהליכים קצרים. כלומר, שהסוכן יהיה נגיש ויוכל לספק לו את המידעים בתוך ימים בודדים ולא בתהליכים שאורכים שבועות ארוכים. הלקוחות מודעים לתחרות הגבוהה שקיימת בעולם הביטוח. לכן, סוכן שיידע להנגיש להם את המידע בצורה הטובה ביותר וייתן ללקוחות את השירות הטוב ביותר - יזכה בנאמנותם לאורך זמן.

ונאמנות שווה כסף רב מאד. מצדו של הסוכן זה יכול להיות מפחיד שכן שאלות רבות עולות: האם כל סוכן יכול להיות דיגיטלי? איך אפשר לפנות ללקוחות בצורה דיגיטלית אם מעולם לא התעסקתי בעולמות הטכנולוגיה? ואיך אני, כסוכן, אעמוד בזמנים המהירים שרוצים הלקוחות כדי לספק להם את כל המידע והשירות הטוב ביותר?

בדיוק לשם כך פותחו עד היום ומפותחים בכל רגע כלים נוספים כדי לעזור לסוכן. יש ענף שלם בעולם ההייטק אשר מוקדש לטכנולוגיות בתחום הביטוח. ענף זה נקרא InsurTech, המורכב מהחיבור של המילים Insurance ו-Technology.

חברות הזנק רבות (סטארטאפים) ותוכנות שונות מציעות את הכלים שלהן לסוכן כדי לעזור לו לחסוך בזמן, להגדיל את קהל הלקוחות שלו ולמנף את המכירות. התוכנות השונות נוגעות בכל תחומי העיסוק של הסוכן - פרט, אלמנטרי ופנסיוני. ובכל תחום מציעות תהליכי עבודה



קלים, אשר מותאמים אישית ללקוח. כסוכן, עלייך לבחון את התוכנות, להבין אילו מהן יכולות להיות חלק מתהליך העבודה שלך ולהפוך אותן לחלק אינטגרלי מעבודתך עוד היום. הטכנולוגיה אינה מאיימת על הסוכן מבחינת הרלוונטיות שלו אל מול הלקוחות. הסוכן ימשיך להישאר במרכז כאשר יתמקד בעיקר תפקידו - להיות מומחה בתחום הביטוח, וייתן לטכנולוגיה לעבוד בשבילו בכל האופציה שמסביב למכירות ביטוחיים.

הימים שבהם סוכן צריך לרדוף אחרי השגת פוליסות של לקוחותיו מחברות הביטוח או לשמור מסמכים רבים בקלסרים במשרדו, אשר לא משאירים לו מקום אפילו לעציץ - ימים אלה תמו. אכן, המשמעות היא לשנות הרגלי עבודה, ואין זה קל לשנות את דפוסי ההתנהלות היום-יומית שהשתרשו בנו עמוק במשך שנים. אולם הטכנולוגיה כבר נמצאת ממש כאן, בכף ידנו, והיא לא הולכת להיעלם. אל תפנו אליה גב. חבקו אותה והיא תראה לכם עד כמה עבודתכם יכולה להפוך ליעילה ורווחית יותר.

בסוף היום, המטרה של התוכנות השונות היא לספק את כלי העבודה הנוחים ביותר לסוכנים ולא להחליף את סוכן הביטוח. וכמו שאני תמיד אומרת לכל סוכן שאני פוגשת: נסה. מקסימום תצליחי!

\* הכותבת היא סמנכ"לית שיווק ומכירות בפוליוויז

# רעה חולה

חברות הביטוח המסורתיות משחקות באש • בזמן שכלפי חוץ הן משבחות את הסוכנים על חשיבותם, ניסיונם ומקצועיותם, הן מפעילות במקביל מערכות אדירות של שיווק פוליסות ישירות שכל קשר בינן לבין מקצועיות מקרי בהחלט • את המחיר משלם הענף כולו וכמובן, המבוטחים

נימי הרגש והפחד מעברו השני של הקו. אבהיר: הסטודנטית האמורה איננה אשמה. אשמים אותם קובעי המדיניות העסקית של החברות.

## אכיפה גורפת להגנה על האינטרס הציבורי

גם הטעם השני בבזיון שבשיטת המכירה הישירה מתייחס לאותה סטודנטית במוקדי המכירות, כולל אלה של חברות הביטוח המסורתיות. אומרים ש"כשטיפש זורק אבן לבאר גם אלף חכמים לא יוכלו להוציא אותה". חלילה אינני מזלזל באינטליגנציה או בחוכמה של אותה צעירה, אולם ככל שהיא מנסה להתפרנס בכבוד, הרי פרנסתה מגיעה על חשבון פגיעה אנושה בכבודם של הסוכנים ובתדמיתם הציבורית. מה הועילו חכמים בתקנתם, אם בעוד הרגולציה מחייבת את הסוכנים למבחני הסמכה דרקוניים ולתקופת התמחות בטרם יקבלו רישיון סוכן, מנגד היא אינה עושה דבר כדי להגן על הציבור מפני המוקדים הישירים. במקרה זה האכיפה אף צריכה להיות תדירה יותר ומחמירה יותר ביחס לאכיפות המתבצעות במשרדי הסוכנים וככלל, הגיע הזמן להסדרה בנושא. די היה לשמוע את הקלטות השיחות האחרונות מהמוקדים הישירים של מספר חברות ביטוח מסורתיות, שיחות שנפוצו לכל עבר, כדי להבין בקלות רבה שחוזר רשות שוק ההון לצירוף מבוטח לתכנית ביטוח הוא בגדר המלצה בלבד... ודי לחכימא ברמיזא.

## זילות המקצוע והענף

הטעם השלישי שלי ביחס לבזיון החוגג סביב המוקדים הישירים כבר איננו מגיע ברמיזה אלא באמירה ברורה: חברות הביטוח חצו לדעתי גבול מסוכן במאזן הכוחות מול הסוכנים. הזכרתי מקודם את נכסיו הייחודיים של הסוכן, בהם מאגרי מידע השווים כוח רב ופוטנציאל רווח. איך יתכן שמבוטח שאותו הביא הסוכן לחברה ינוצל עד דק ובאופן הציני ביותר באמצעות החברה עצמה, בעזרת שימוש בפרטי המבוטח כדי למכור לו באופן ישיר מגוון מוצרי פרט? לאן הגענו, ובעיקר לאן נגיע? האמון אבד, ההערכה נמוגה ורק דבר אחד נמצא במגמת עלייה: זילות המקצוע והענף כולו.

הפעלת המוקדים הישירים הפכה את תעשיית הביטוח והפיננסים, אחד מעוגני המרכזיים של המשק הישראלי, לשוק פרוץ, שבו התחרות הלגיטימית הופכת למשחק עלוב, המזכיר לי ביחסי הגומלין מול החברות המסורתיות את משחק התופסת ששיחקנו בילדות. רק אחרי ש"נתפסה" בקלקלתה אל מול הסוכנים, כמו אין סוף שיחות מוקלטות, פועלת החברה להרגיע זמנית את הסוכנים. משהושגה הרגיעה - היא חוזרת לפעול בכל הכוח. זו אינה תחרות אמיתית וזה גם ממש לא שוק מתקדם שמציב את טובת הלקוח לנגד עיניו. זו בפירוש תופעה מגונה, שיש לעקור אותה מהשורש ולהסדירה בשני אופנים: האחד, מצד הסוכנים - להתרחק מחברות שמפעילות מוקדים ישירים על גבם ועל תיקי הביטוח שלהם גם בשל פוטנציאל הפגיעה בלקוחותיהם; השנייה, מצד הרגולציה - להתערב אחת ולתמיד, תוך יישום אכיפה גורפת ומעמיקה בנושא, להבדיל מהאכיפה הבררנית כלפי הסוכנים. ויפה שעה אחת קודם.

\* הכותב הוא נשיא לשכת סוכני ביטוח בישראל לשעבר



אודי כץ, CLU

סוכני הביטוח "זוכים" מעת לעת לקיתונות של ביקורת על מכירות טלפוניות של מוצרי ביטוח. מכירות המתבצעות לכאורה באופן לא אחראי ובאמצעות שימוש במניפולציות שונות ומשונות. בשפה העממית, מופנים חצי האשמה כלפי הסוכנים בשל דחיפת מוצר ביטוח ללקוח, מכירה בכוח ואפילו בעורמה, בשל האינטרס הכלכלי הצר שלהם - העמקת כיסיהם. אלא, שבתוך כל העליהם כלפי הסוכנים, הגיע הזמן להסיר אחת ולתמיד את הצל הכבד שמסתיר את אותן מכירות טלפוניות. כלומר, להבין את מקורן, מהיכן הן יוצאות. לאחר שנבין את מקורן של המכירות נוכל לנקוט גם צעדי פעולה מתבקשים, כפי שאפרט בהמשך.

## פעילות מתחת לרדאר של הסוכנים

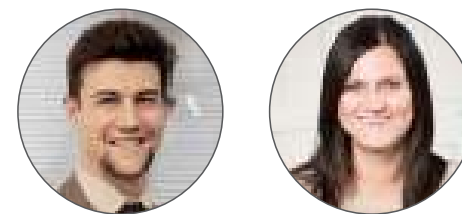
אז במה למעשה מדובר? כעובדה, רובן המכריע של המכירות הטלפוניות מגיע מהמוקדים הישירים של החברות הישירות וחמור מכך - של חברות הביטוח המסורתיות. כן, אותן החברות אשר מתהדרות ברבים בשיתוף הפעולה עם הסוכנים, המהללות בכל הזדמנות את חשיבותם ותרומתם של הסוכנים, המשבחות את שלושת נכסיו הייחודיים של הסוכן - יכולת וידע מוכחים במכירת מגוון פתרונות ביטוח ופנסיה; קשר יום יומי עם הלקוח; ומאגרי מידע השווים המון כוח ופוטנציאל רווח - הן-הן אלה שמנסות לעקוף אותנו באמצעות פנייה ישירה ללקוח. את השבחים והמחמאות לסוכנים הן נותנות בפומבי, ובמקביל הן מפעילות מוקדים טלפוניים נרחבים בכל רחבי הארץ, מוקדים שהסוכנים לא יפגשו בהם בעת ישיבות עבודה עם נציגי החברות במטות או במרחבים, וגם לא יחושו כל זיקה למוקדים אלה ביחסי הגומלין השוטפים עם החברות. אלה מוקדים הפועלים כחברות בנות, "מתחת לרדאר" של הסוכנים ולרוב בניתוק פיזי ממרכזי הפעילות המוכרים של החברות. פעילות בשיטת גרילה? הייתי מכנה שיטה זו במילה אחת: בזיון!

## איפה ההגנה על האינטרס הציבורי?

מדוע הדבר נחשב לבזיון אחד גדול? יש לכך מספר טעמים, ובראשם האינטרס הציבורי. באחת הפרסומות הידועות של הלשכה שאלנו את הציבור האם היה הולך לבית משפט בלי עו"ד או לניתוח בלי רופא או לרשויות המס בלי רואה חשבון. אותו הדבר גם בביטוח. הווה אומר: מכירה באמצעות סטודנטית, גם של מוצר ביטוחי פשוט לכאורה, היא מכירה שחייבת להתבצע ע"י בעל הסמכה ורישיון. לא יעזור דבר. הפוליסה שמכרה למבוטח אותה סטודנטית תצטרך בשלב מסוים לעמוד במבחן התביעה ואז, בשעתו הקשה של המבוטח, תתברר לו המכה הקשה שתפול עליו. זאת בשל "חטא" אחד שעשה: הליכתו שבי אחרי הקול, החנופה והפריטה על

# קורקינטים חשמליים איום מיקרומובילי\* או מהפכה בתחבורה העירונית?

הפריחה העולמית בשימוש בקורקינטים ממונעים ומעורבותם ההולכת וגוברת בתאונות דרכים מציבות אתגרים בפני עולם הביטוח • חברות הביטוח והרגולטורים מעדיפים לפי שעה לעקוב אחרי המגמות העולמיות בתחום זה



רבקה ברוויק ודן דאקר, סוויס רי העולמי

## מעורבות קורקינטים חשמליים בתאונות דרכים - עובדות מפתח:

### בארה"ב:

- 1,545 תאונות ומקרי חירום תועדו בארה"ב במהלך 2018 כתוצאה מפציעות שנבעו משימוש בקורקינט חשמלי.
- 14.3 מקרי פציעות על כל 100,000 שימושים בקורקינט חשמלי נגרמות רק בארה"ב.
- מחקר בארה"ב העלה כי 29% מסך התקריות היו קשורות לרוכבים שנסעו על הכלי בפעם הראשונה בחייהם, ב-18% מהתאונות היו מעורבים גם כלי רכב אחרים וב-4.8% דווח גם על שימוש באלכוהול.
- רק 4.4% מהתקריות בארה"ב תועדו לגבי רוכבים שחבשו קסדה.

### ברחבי העולם:

- תאונה קטלנית ראשונה בשילוב קורקינט חשמלי דווחה רק ביולי 2019. מאז, נגרמו עוד עשרה מקרי מוות נוספים ברחבי העולם, דבר שעורר דיון גלובאלי סביב הבטיחות של כלי תחבורה זה.
- 2,432 תביעות בגין נזקי גוף התקבלו בוולינגטון בירת ניו זילנד בין אוקטובר 2018 למאי 2019, בסך כולל של 1.4 מיליון דולר.

**האם השימוש הגובר בקורקינטים חשמליים מצריך שיקולי חיתום חדשים עבור החתמים?**  
בעידן שבו אנו חיים, הנהירה של הציבור לסביבה העירונית מתעצמת ואמצעי תחבורה קונבנציונליים, כמו מכוניות או מוניות, הופכים פחות ופחות מתאימים למציאות המשתנה. משכך, חברות טכנולוגיה מודרניות עושות מאמצים לפתח מוצרים אשר יתאימו למהפכה המתחוללת כיום בעולם התחבורה, באופן שיתאים לצרכים של לקוח התחבורה האינדיווידואלי, מגמה המכונה כיום - "מיקרומוביליות". מוביל השינוי העיקרי כיום הינו שוק הקורקינטים החשמליים. ה"שחקנים" העיקריים בו כיום הם Lime ו-Bird, אשר היו פופולריים תחילה באזורים כמו טקסס, סן פרנסיסקו וניו זילנד, ועם הזמן התפשטו לאזורים רבים אחרים בעולם, אשר מתחילים לאמץ את הטרנד. יש הרואים בכך פאזה חולפת, אולם מנגד, אנו עדים לכך שקיימת התעניינות אמיתית מצד יצרני מכוניות גדולים בעולם, כמו אודי, BMW ומרצדס, הנוקטים צעדים במטרה להצטרף לשוק זה - דבר המעיד על כי הטרנד כאן כדי להישאר.

### עלייה במקרי הפציעות

בעוד שההזדמנויות להטמעת טכנולוגיות תחבורה חדשות הן קונספט מרגש לקהל הרחב, הנגשת הקורקינטים החשמליים לשימוש ציבורי נרחב מביאה איתה גם לא מעט סכנות. מספר התאונות הכוללות מעורבות של קורקינט חשמלי עלה בהתאמה לעלייה בפופולריות השימוש בהם ברחובות בכל רחבי העולם, זאת מאז הצגתם לציבור בשנת 2017. הסיבות לתאונות הללו מגוונות, ואולם קיימות שלוש סיבות עיקריות: תקלות מעצור (ברקס), תקלות במצערת, וחוסר ניסיון של הרוכבים.

"הפופולריות העולה של הקורקינטים החשמליים מייצרת גורם סיכון חדש בתעשיית הביטוח. אמנם מוקדם עדיין מכדי לקבל נתוני תביעות אשר ישפיעו באופן משמעותי על החיתום שלנו בפועל, אך יחד עם זאת מומלץ להיות ערניים"



## פערים רגולטוריים

נוסף על הקשיים הנובעים משיעורי התאונות הגבוהים שבהן מעורבים הקורקינטים החשמליים, התעוררו גם אתגרים הנוגעים לרגולציה של תחבורה חדשה מסוג זה. הרגולציה מורכבת, כיוון שיש צורך בהגדרת הדרישות לרוכבי הקורקינטים, כמו גם קביעה של דרישות טכניות לגבי מפרט הקורקינט המותר לשימוש. המורכבות נובעת מהגישות השונות שיש לממשלות שונות בעולם בנוגע לדרך ההתמודדות עם סוגיה רגולטורית זו.

### מהי ההשפעה החיתומית?

הפופולריות העולה של הקורקינטים החשמליים מייצרת גורם סיכון חדש בתעשיית הביטוח. אמנם מוקדם עדיין מכדי לקבל נתוני תביעות אשר ישפיעו באופן משמעותי על החיתום שלנו בפועל, אך יחד עם זאת מומלץ להיות ערניים ומודעים לנקודות שלהלן:

- כיום, מדריך החיתום שלנו, הלייפגייז, אינו מספק חיתום ספציפי בגין שימוש בקורקינט חשמלי. בשלב זה אנו נוקטים גישה של "למידת השטח", המתנה והתבוננות. אנו סבורים כי בשלב זה, כאשר ישנה הצהרה של שימוש בקורקינטים החשמליים, על החיתום להיות מיושם על בסיס כל מקרה לגופו.

**כיסויי ריסק/חיים** - ממליצים לקבלם בתנאים רגילים.

**כיסויי נכות** - אם מתאפשר, מומלץ לספק החרגה.

**כיסויי בריאות** - בחלק מהפוליסות קיימת החרגה מובנית לעניין כלי רכב דו-גלגליים.

יהיה צורך לאסוף יותר נתונים וראיות כדי שיהיה אפשר להנהיג בעתיד גישת חיתום רשמית וסדורה בנושא.

### מה הלאה:

סוויס רי תעקוב אחרי המגמות בעולם המיקרומוביליות ותמשיך לנתח את הסטטיסטיקות, את האזורים הגיאוגרפיים החדשים הנכנסים לתחום זה ואת הסטטיסטיקות סביב נכות ותמותה ביחס לקורקינטים החשמליים. לפני שתתקבע מדיניות חיתום ביחס לסיכונים המתעוררים מתחום מתפתח זה, יהיה כמובן גם צורך לבחון ולהשוות את הסיכונים משימוש בקורקינטים חשמליים אל מול הסיכונים הנובעים משימוש באמצעי תחבורה מקבילים.

### פרסומים קשורים:

חברת סוויס רי פרסמה לאחרונה מאמר שדן בעתיד תחום הניידות בעולם, אשר מרכיב מרכזי בו הינו המיקרומוביליות. המאמר נגיש דרך הקישור הבא:

[למאמר >](#)

\* **מיקרו מוביליות הינו מונח חדש יחסית, המתייחס להתאמת הצרכים ללקוח התחבורה האינדיבידואלי**

\* **הכותבים הם נציגי חברת סוויס רי העולמית. את המאמר תרגמה לעברית מיטל קציר, סוויס רי ישראל**

# ביטוח בהתאמה אישית: על התכלית ברכישת "ביטוח תאונות אישיות"

התכלית ברכישת "ביטוח תאונות אישיות" היא מתן כיסוי ביטוחי אישי למבקש הביטוח • אם המבטחת הייתה רוצה להחיל את התנאי "המיוחד" בעניין חלוקת הסכום לכלל השטים על הסירה והפיכתו ל"ביטוח תאונות קיבוצי" - היה עליה לכתוב זאת במפורש ובאופן בולט בפוליסה



עו"ד רועי גאליס

הצדדים, יש לקבוע אותה תכלית - וממילא אותו מובן לשוני - המיטיבים עם המבוטח, ולכן התכלית ברכישת "ביטוח תאונות אישיות" הייתה ליתן כיסוי ביטוחי אישי למבקש הביטוח.

## נדחתה הטענה לחלוקת סכום הביטוח בין כלל השטים בסירה

בית המשפט לא חסך ביקורת שעה שקבע כי חלוקת סכום הביטוח בין כלל השטים בסירה והפיכתו ל"סכום הביטוח הקבוצתי" כאשר נתבקש "סכום ביטוח לתאונות אישיות", כמו גם הכנסתו לפוליסה בצורת פיסקה הכתובה בשפה האנגלית, נעשתה בחוסר תום לב. כמו כן נמצא כי במקרה זה היה על חברת הביטוח, כחברה בעלת ניסיון של אלפי עסקאות, היודעת מה עליה להדגיש ומה חובת הגילוי המוטלת עליה - להקפיד על ניסוח ברור ומובן, ובמיוחד כאשר עסקינן בביטוח תאונות אישיות - שהרי על פי השם עצמו, סביר יותר להסיק שסכום הביטוח מכסה את התאונה האישית של הנפגע ולא יחולק בין מספר השטים על הסירה. הדבר נכון שבעתיים כאשר מספרם של השטים אינו ידוע ונתון מראש בכל הפלגה והפלגה והם כלל לא נפגעו ולא דורשים כל פיצוי או תגמול. יתרה מכך, נמצא כי בכל מקרה, ככל והיה נדרש, הרי שגם אם היה מקום לקבוע חלוקה בסכום הביטוח לפי פרשנות מיטיבה עם המבטחת, הרי שתהא חלוקה בין כל הנפגעים ולא בין כלל השטים בסירה בקרות התאונה.

## החלטת בית המשפט

בעניין קורן, לאחר שבית המשפט התרשם ממכלול הראיות והעדויות שעמדו בפניו, הגיע למסקנה שמסמך הפוליסה שהוכן עבור מר יונגלסון לוקה בחסר, נתון לפרשנות ואינו מחייב הבנת "האדם הסביר" ובמיוחד ששפה "ביטוחית מקצועית" אינה נהירה לאדם הסביר, למבוטח הסביר ולבטח שלא בשפה האנגלית, ובהתאם לכך, נכון יותר להסיק שמבוטח, בבקשו ביטוח לתאונות אישיות, יבין שסכום הביטוח מכסה תביעה אישית עד לגובה הסכום הנתון. המבטחת לא עמדה בחובת הגילוי בעורכה את הפוליסה וראוי היה מצידה להבהיר את תנאי הפוליסה בצורה שאינה משתמעת לשתי פנים, ובתרגום מדויק ומחייב לשפה העברית. פרשנות פשוטה של הפוליסה לפי "מבחן הציפיה" של המבוטח אינה מאפשרת מסקנה אחרת מאשר זו שלמר קורן מגיע סך הסכום הכולל בחישוב אחוז הנכות שנקבעו לו.

## סיכום ומסקנות

במקרה דנו, ובכלל, ככל שהחברה המבטחת מבקשת להחיל את התנאי "המיוחד" בעניין חלוקת הסכום בין אנשים שונים והפיכתו ל"ביטוח תאונות קיבוצי", הרי שעליה לכתוב זאת במפורש ובאופן בולט בפוליסה, וגם אז יש צורך לבחון את התכלית האובייקטיבית והסופית לצורך קבלת החלטה, האם אכן ניתן לקבל טענה שכזו אם לאו.

ת"א (ת"א) 39542-02-18 עמוס קורן נ' אליהו יונגלסון ומנורה מבטחים ביטוח בע"מ.

\* הכותב הוא שותף במשרד עו"ד בן חיים, כהן, גאליס, טרבולטי ומתמחה בליטיגציה וביטוח

## תאונה בסירה הובילה לנכות צמיתה

ביום 18.11.2016, בעת הפלגה בסירה בשם "principessa", בכניסה למרינה בתל אביב, נכרך חבל מיתר מפרש ראשי סביב אגודל ימין של מר עמוס קורן ("התאונה") וכתוצאה מכך נפגע קורן קשות ונאלץ לעבור ניתוח אורטופדי. במועד התאונה היתה הסירה שבבעלות מר אליהו יונגלסון מבוטחת בפוליסה לביטוח סירות אצל מנורה מבטחים ביטוח ("הפוליסה"). הפוליסה כללה כיסוי בסך של עד 100,000 דולרים בגין תאונות אישיות.

קורן תבע סך של 88,500 שקלים לפי נכות שנקבעה לו לטענתו בשיעור של 24%, אולם המומחה מטעם בית המשפט קבע שכתוצאה מהתאונה סובל קורן התובע מנכות צמיתה בשיעור 16.3%. הצדדים לא היו חלוקים באשר להתרחשות התאונה וגם לא התקבלו הסתייגויות לגבי גובה הנכות שנקבעה על ידי מומחה בית המשפט.

## מחלוקת בדבר פרשנות הכיסוי הביטוחי

ליבת המחלוקת בין הצדדים התמקדה בעניין גובה תגמולי הביטוח להם זכאי קורן, כאשר הצדדים חלוקים לגבי פרשנות הפוליסה והשלכתה לגובה התגמולים: האם סכום הכיסוי הביטוחי הנקוב בפוליסה יזקף לזכותו של קורן שנפגע או שיש לזכותו רק בשליש מהפיצוי, שכן באותה הפלגה הפליגו שלושה אנשים בעת קרות התאונה. לגישת קורן, תגמולי הביטוח, בהסתמך על 16.3% נכות כפי שנקבע ע"י מומחה בית המשפט, עומדים על סך שקלים השווה ל-16,300\$ לפי חישוב של 100,000 \$ \* 16.3%. לעומת זאת, לגישת המבטחת, הסכום הוא רק 5,433\$ לפי חישוב של: 33,333 \$ \* 16.3%.

## תכלית ביטוח תאונות אישיות

בית המשפט הבהיר כי פוליסה לביטוח תאונות אישיות נועדה ליתן כיסוי לתאונה גופנית בלתי צפויה מראש המהווה סיבה בלעדית לתאונה, כאשר לשון הפוליסה אינה המקור היחיד לתכליתה, ובצד הלשון עומדת התכלית האובייקטיבית, כפי שצדדים הוגנים, המגנים על האינטרסים הטיפוסיים, מעצבים אותה. עוד נקבע, כי בית המשפט מחפש את "התכלית הסופית" בדיני ביטוח, וכאשר נדרש, יש לבחור באותה תכלית המיטיבה עם המבוטח.

בהתאם לכך, בית המשפט מצא כי במקרה זה מתקיימות הנסיבות המצדיקות הפעלתו של כלל הפרשנות שלפיה כאשר קיים חוסר ודאות באשר לתכלית הפוליסה וישנו פער בין פרשנות

# לא פורס מאד'ור

בני זוג שמכוניתם שקעה בשלולית שנקוותה בכביש ביום גשום במיוחד באשדוד תבעו את העירייה בגין רשלנות • בית המשפט פסק כי היה על העירייה להיערך לכמויות המשקעים או לכל הפחות לסגור לתנועה את הרחוב



עו"ד ג'ון גבע

בבית המשפט לתביעות קטנות באשדוד נדונה תביעתם של תכלת פז אסייג (להלן: "התובעת 1") ושל יורם אסייג (להלן: "התובע 2"), נגד עיריית אשדוד (להלן: "הנתבעת"). פסק הדין (תק (אשד" 11-18-38527) ניתן בדצמבר 2019, מפי כבוד הרשמת הבכירה אירנה רוזן. בפני בית המשפט הונחה תביעה לפיצוי בגין נזקים שנגרמו לתובעים בשל אירוע ההצפה שאירע בעיר אשדוד.

בינואר 2018 נסעו התובעים מגן יבנה לביתם באשדוד. במהלך הנסיעה נכנסו התובעים עם המכונית שבה נסעו לתוך שלולית שנקוותה בכביש ולא הבחינו בה בשל ראות לקויה. בתוך שניות ספורות עלו המים עד לגובה שלא אפשר את המשך הנסיעה, המכונית כבתה ודלתותיה ננעלו. המים החלו לחדור לתוך חלל הרכב והגיעו עד למוותניהם של התובעים. לבסוף הצליחו התובעים לחלץ עצמם מהרכב השוקע, וכאשר הגיעו למקום מבטחים הזעיקו סיוע. צוות הסיוע שהגיע למקום סייע גם בחילוץ של רכבים נוספים ששקעו גם הם.

התובעים טענו בכתב התביעה כי לאחר שהתובע חזר למקום האירוע הוא הבחין בעובד העירייה אשר פתח את תעלת הניקוז - פעולה שבעקבותיה המים שהציפו את הרחוב נוקזו תוך מספר דקות. עוד טענו התובעים כי העירייה התרשלה בטיפול בתשתיות, לא עמדה בחובות המוטלות עליה כרשות מקומית ולא עשתה די כדי למנוע את הנזקים שנגרמו לרכבם.

מנגד טענה העירייה הנתבעת כי לא הפרה אף חובה מהחובות המוטלות עליה כרשות מקומית, אשר אחראית לתקינות התשתיות בתחומה. עוד טענה הנתבעת, כי התשתיות באזור נבדקו והוכנו לחורף כחלק ממערך ההיערכות הכולל. לטענת הנתבעת באותו היום ירדו בעיר כמויות גשם חריגות אשר תשתיות הניקוז לא היו מסוגלות לנקז. נוסף על כך, הגשמים העזים גרמו לחסימות קולטני מי גשמים בשל הפסולת שניקזה למקום.

לבסוף טענה הנתבעת כי יש לתובעים אשם תורם להתרחשות האירוע מפני שהם בחרו במודע להיכנס לתוך שלולית מים שנקוותה בכביש.

תחילה עמד בית המשפט על סעיפים (2) ו-237 לפקודת העירויות, אשר קובעים את אחריות העירייה על הרחובות שבתחומה, ובכלל זה את אחריותה לניקוזם. עם זאת, בית המשפט הדגיש כי אחריות זו אינה מוחלטת, והרשות לא תישא באחריות באופן אוטומטי בכל מקרה שבו ייגרם נזק כתוצאה מכשל בתחומים שבאחריותה.

בהתאם לכך ציין בית המשפט, כי לשם חיוב הרשות יש להוכיח כי הרשות חרגה מסטנדרט ההתנהגות הסביר המצופה ממנה ולא נקטה אמצעים סבירים כדי למנוע את הכשל. כלומר, יש לבחון את התנהגות הרשות על פי המקרה לגופו ותוך התחשבות במכלול הנסיבות.

עוד הוסיף בית המשפט כי במקרה הנדון הנתבעת לא חלקה על עצם קרות האירוע, אלא המחלוקת בין הצדדים הייתה בשאלה האם בנסיבות העניין הרשות עמדה בתקן התנהלות המוטל עליה כרשות מקומית סבירה.

בית המשפט קבע כי העירייה הייתה מודעת להתרעות לגבי הכמויות החריגות של מי גשמים הצפויים לרדת באזור ואף הייתה מודעת לכך שיתכן כי התשתיות במקומות הנמוכים לא יהיו מסוגלות לנקז את מי הגשמים כנדרש. בשל כך, ציין בית המשפט, היה על הנתבעת לנקוט

פעולה של סגירת אותם רחובות לפני שהוצפו ולא לאחר מכן, ובכך הייתה מונעת את הנזק אשר נגרם לתובעים ולבעלי רכבים נוספים ששקעו באזור.

כמו כן, בית המשפט הדגיש כי היה מצופה מהנתבעת, כרשות מקומית הנערכת לכמות חריגה של גשם, להסיט את התנועה ממקום המועד להצפות או, לחלופין, להתריע בפני הנהגים כי המקום צפוי להיות מוצף וכי עליהם לנסוע בדרכים חלופיות. זאת באמצעות הצבת שילוט מתאים או העמדה של נציג אשר ידאג להכוונת התנועה, כפי שעשתה רשות מקומית אחרת, וזאת על פי הנטען בעדות התובעת.

משלא נעשה הדבר, קבע בית המשפט, אין לקבל את טענת הנתבעת כי עמדה בכל החובות המוטלות עליה כרשות מקומית כדי למנוע את הנזק הצפוי בנסיבות העניין.

יתרה מכך, בית המשפט דחה את טענתה של הנתבעת לגבי האשם התורם של התובעים וקיבל את עדות התובעת ולפיה מדובר היה בשלולית שלא היה אפשר להבחין בה בשל ראות לקויה במקום.

סוף דבר: בית המשפט קיבל את התביעה וחייב את העירייה לשלם לתובעים סך של 21,712 שקלים בתוספת הוצאות משפט.

גם ביוני האחרון ניתן פסק דין בבית משפט השלום בתל אביב-יפו נגד עיריית הרצליה מפי כבוד השופטת רונית אופיר. בפסק הדין היה מדובר באירוע שהתרחש בשנת 2015, ובו הוצף רכבה של התובעת במהלך נסיעה בבוקר סוער במיוחד.

לטענת התובעת, אירוע ההצפה נגרם בשל כשל במערכת הביוב, התיעול והניקוז המקומיים, זאת בעקבות רשלנות וחוסר זהירות של העירייה.

לבסוף, קיבל בית המשפט את התביעה וקבע כי העירייה לא הביאה ראייה רלוונטית לשם ביסוס התשתית המינימלית להוכחת שיקול הדעת, המדיניות, או שיטות העבודה שנקטה כדי להוכיח שלא התרשלה במעשיה. נוסף על כך, בית המשפט קבע כי התקיים קשר סיבתי בין התרשלנות העירייה לבין הנזק שנגרם לתובעת, וחייב את העירייה בפיצויים.

\* הכותב הוא עו"ד ממושרד ג'ון גבע, הדר עורכי דין ומגשרים

# "מצטערת, אבל מרגישה לא טוב" - על כלים לצמצום היעדרויות עובדים

היעדרויות עובדים בגין מחלה היא תופעה שעולה למעסיק ממון רב • לפעמים העובד אכן חולה אך במקרים רבים הוא פשוט לא רוצה להגיע לעבודה • הפתרון הוא הגברת המוטיבציה ותחושת החיבור למקום העבודה ולא תגמול בגין הגעה



טל דן

מחקרים מראים כי עלות היעדרויות עובדים יכולה להגיע ל-22% מעלות השכר למעסיק. 25% מהעובדים מדווחים כי מסרו דיווחי מחלה כוזבים לפחות פעם בשנה. איך מצמצמים את התופעה וממזערים נזקים?

במסגרת הליווי שאני עושה בעסקים אני נכנסת לקבוצת הוואטסאפ של הסוכנות. כשאני מבקשת מבעלי הסוכנות להכניס אותי לקבוצה אני נתקלת בכל פעם מחדש בהרמת גבה ובשאלה "למה?".

והתשובה פשוטה - מנוכחות פאסיבית בקבוצת וואטסאפ אפשר ללמוד רבות על התרבות הארגונית של הסוכנות, על הדינמיקה בין העובדים, על בעיות ניהוליות, על רמת שיתוף הפעולה שיש בקרב צוות העובדים ועל היחס בין המנהלים לעובדים ועוד.

אחת הבעיות אשר עולה מהר מאד במסגרת ההתכתבות בקבוצות אלו נושא היעדרויות. בסוכנויות הסובלות מכשלים ניהוליים מובהקים, רמת התכופות של הודעות ה"אני לא מגיע/ה היום", "אני מרגישה לא טוב", על כל הגרסאות האפשריות - בולטת במיוחד.

מיותר לומר כמה תסכול, נזק וירידה בתפוקה הדבר מייצר אצל הסוכנים ושאר הצוות. המחקרים מצביעים גם על העובדה שה"וירוסים" מופיעים בדרך כלל בצמידות לסופי שבוע, בין אם בתחילתו ובין אם בסיומו. אם חשבתם שהתופעה קיימת רק בעסקים עם מדיניות נוכחות קשוחה, מתברר שהמחקרים מצביעים שהתופעה קיימת גם אצל הנוקשים פחות. בעלי סוכנויות רבים מרגישים חסרי אונים בהתמודדות עם התופעה ושואלים אותי השכם והערב מה אפשר לעשות כדי למגר אותה.

ההיעדרות מהעבודה משקפת את רמת המוטיבציה של העובדים ומידת החיבור שלהם למטרות החברה.

שני המדדים הטובים ביותר למוטיבציה של עובדים ומידת ההזדהות שלהם עם החברה הם תחלופת עובדים והיעדרות עובדים. בדרך כלל לעובדים חדשים תהיה נטייה רבה לעזוב במצב של חוסר מוטיבציה והזדהות עם החברה, בעוד שעובדים ותיקים יעדיפו לא להסתכן בעזיבה של מקום העבודה ויבחרו להישאר בבית ולקחת ימי מחלה.

אל תבינו לא נכון, חשוב מאד שנוכח שלפעמים אנחנו אכן חולים. יתרה מזאת, כמנהלים איננו רופאים ואסור לנו בשום מקרה להטיל ספק בתלונה של עובד על כאב בטן, כאב גב או כל בעיה אחרת.

עם זאת, הדרך היחידה שבה אפשר להתמודד עם הבעיה היא לחפש דרכים לצמצם אותה. פעמים רבות שואלים אותי סוכנים האם לתגמל עובדים על אי-היעדרות? התשובה על כך אינה חד משמעית. לי באופן אישי יש בעיה עם תגמול על תפקוד שאמור להיות חלק מהסטנדרט. לכן, ההתמודדות הנכונה והאפקטיבית לטווח הארוך בעיני בנושא צריכה להיעשות מן השורש. כלומר, החיבור וההזדהות של העובדים עם החברה. לכן, רצוי לפעול בכלים שיחזקו את ההזדהות של העובדים עם הסוכנות וחיוק הקשר שלהם איתה לצורך העלאת המוטיבציה שלהם.

"בדרך כלל לעובדים חדשים תהיה נטייה רבה לעזוב במצב של חוסר מוטיבציה והזדהות עם החברה, בעוד שעובדים ותיקים יעדיפו לא להסתכן בעזיבה של מקום העבודה ויבחרו להישאר בבית ולקחת ימי מחלה"



והשלישי הוא זכאי למחצית הסכום של דמי המחלה. רק החל מיום המחלה הרביעי - העובד זכאי לתשלום מלא. הקפידו על הסדר זה.

**4. הוקרה.** הפנו את תשומת ליבכם לעובדים שלא חלו כלל במהלך חצי שנה או שנה. אתן דוגמא: בסוכנות שאותה ניהלתי היו בשנה הראשונה רק 3 עובדים (בהם שני מנהלים) שהגיעו לעבודה בכל הימים. אלה זכו להוקרה ופירגון מכל הלב ובפומבי (ללא מענקים או בונוסים). בשנים הבאות הייתה קפיצה במספר העובדים שלא החסירו אף יום עבודה. אפשר לחגוג פעמיים בשנה עם כל העובדים שלא נעדרו אף יום, יחד עם בני הזוג. זה יכול להיות ערב מרשים עם ארוחת ערב ופעילות. נוסף על כך, אפשר להמשיך עם המסורת של חלוקת תעודות הוקרה לעובדים.

לסיכום, השורש למרבית ההיעדרויות של עובדים מהעבודה הוא חוסר מוטיבציה והיעדר חיבור לחברה ולמטרותיה. לכן, לא יהיה זה נכון לתת מענק בגין אי-היעדרות אלא ראשית לטפל בקשר ובהזדהות של העובדים עם החברה. מענק אי-היעדרות עשוי להשיג תוצאות מרשימות בתחילת הדרך, אך מאחר שאינו מטפל בשורש הדברים, אין הוא פותר את הבעיה מבסיסה. וכמו בכל בעיה בחיי עסק ובכלל - הכל עניין של גישה ותקשורת נכונה.

\* **הכותבת היא מנכ"ל ISSUE - יועצת ארגונית, מלווה לפיתוח עסקי לסוכנויות ביטוח, מתמחה בתפעול ומרצה לחינוך פיננסי והתנהלות כלכלית נכונה**

אפרט כאן מספר כלים:

**1. קשר.** כל עובד שחלה - צרו עימו קשר כבר ביום הראשון, בעצמכם. לא אחת או אחד העובדים בסוכנות אלא אתם, בעלי הסוכנות. עובד שחולה וכבר ביום המחלה הראשון מתקשר אליו המנכ"ל או מנהל בכיר אחר ומתעניין באופן הכן ביותר במצבו ירגיש כי מתעניינים בשלומם ודואגים לו והדבר יצור מחויבות גבוהה יותר למקום העבודה. בהנחה שהעובד באמת חולה, הוא מתמלא גאווה שהוא חשוב למנכ"ל, גאווה על מקום העבודה שלו, שדואג לו.

ואם הוא אינו באמת חולה אלא מתחזה, הרי שיחוש אי נוחות מההתחמקות שלו מהעבודה אל מול הדאגה של החברה לשלומם.

**2. מידע.** תקשרו עם העובדים והציפו את הנזק שהיעדרויות גורמות לחברה - גם למנהלים ובעיקר לעובדים. לפעמים אנו רואים רק את עצמנו וחושבים משהו כמו "אז אני לא אגיע יום אחד, מה כבר יקרה?". אל תשכחו לשים דגש על ה"אז" ולא לעשות זאת ממקום של תוכחה אלא חיבור למשמעות של התופעה. הצגת התמונה הכוללת משנה מאד את אופן ההתייחסות של העובדים לנושא.

**3. תשלום ימי מחלה** אך ורק **על פי החוק**. בחברות רבות הולכים לקראת עובדים חולים ומשלמים תשלום מלא כבר מהיום הראשון. יש בכך פתרון הוגן יותר לעובדים שחלו, אבל, מנגד, אנו "מעודדים" עובדים לא להגיע לעבודה יום פה ויום שם ולדווח על מחלה. החוק קובע שעבור היום הראשון העובד אינו זכאי לתשלום ועבור הימים השני

# הטכנולוגיה בשירות הסוכנות

הטכנולוגיה המתקדמת ללא הרף יכולה וצריכה לשמש כלי עזר נפלא לניהול ענייני המשרד וחיזוק העבודה מול הלקוחות אבל היא יכולה גם להרתיע עובדים מסוימים • הדרכות תקופתיות ותרגול המערכות יסייעו רבות לסוכנות להתאים את עצמה לעולם המשתנה



גיליה משולם

מתי בפעם האחרונה לקחתם יומן עשוי נייר, עט או עפרון (אולי גם מחק) ותיאמתם פגישה? פגישה עם מבוטח, תור לרופא, סימנתם תאריך יום הולדת של חבר קרוב, או אירוע שצפוי להתקיים בעוד שלושה שבועות?

או סימנתם תאריכים שבהם תרצו לצאת לחופשה? כבר שנים רבות שאנו מנהלים את חיינו דרך המחשב. מתיאום פגישות עם לקוחות, ראינות עם עובדים, עד קביעת משימות ומעקב אחריהן. לשמחתנו, הטכנולוגיה והמחשוב חדרו לכל תחום בחיינו והפכו אותנו לבעלי זיכרון טוב יותר, לכאורה.

המזכירה האיטית של כל אחד ואחת מאתנו נמצאת בהישג יד. המחשב, היומן הממוחשב, הטלפון, הוואטסאפ - כל הכלים שאנו משתמשים בהם ביום יום מבלי לתת את הדעת כמה סדר ותועלת יש בהם.

רק לפני דור, תיאומי פגישות בארגונים נעשו דרך יומן מנייר, עפרון עם מחק בקצהו השני והרבה פספוסים - החל מתאריך וכלה במיקום. חישבו רגע לאחור, טרם הטלפונים הסלולריים, הוויי, תשלום חניה דרך הטלפון (או דרך אפליקציה) ואף חניונים עם נוריות ירוקות/אדומות המודיעים לנו היכן יש מקום חניה פנוי.

והיום, רק שנות דור אחרי, חיינו השתנו מקצה לקצה. הכלים הטכנולוגיים היום מאפשרים לנו תקשורת קצרה וברורה.

בבואנו לבחון את ההתנהלות הטכנולוגית במשרד הסוכן, הרי שדרכי התקשורת בין הסוכן למבוטחים הן רבות, זמינות ובעיקר מאפשרות שקיפות. השימוש בטכנולוגיה תלוי באנשים המשתמשים בה. בסוכנויות רבות נוכחתי לדעת כי השימוש בטכנולוגיה מוגבל.

גם במשרדים השפעתה של הטכנולוגיה בשנים האחרונות נותנת אותותיה ומכתיבה היערכות של עובדים ומנהלים. הכלים נמצאים! החל מתוכנות מתקדמות, המשך בטלפוניה משוכללת, הקלטת שיחות, שימוש בוואטסאפ משרדי, משלוח לינקים למבוטחים, צמצום בהדפסות (יש בכך פעילות טובה לעולם - השמירה על היעילות) ועוד ועוד.

הכנסת טכנולוגיה מתקדמת נועדה לחסוך במשאבים ובעלויות ובעיקרה יוצרת אחידות בפעילות.

יתרה מזאת, התקשורת הפכה תהליכים רבים לאוטומטיים, המאפשרים פחות תקשורת מילולית בין הלקוחות לחברה.

מהלכים אלה משפיעים גם על מצבת כוח האדם במשרד בכמה אופנים:

- א. עובדים נדרשים ללמוד תוכנות עתירות ידע.
  - ב. עובדים נדרשים להיצמד לתהליכי עבודה מובנים ומוכתבים באמצעות המערכת, דוגמת תוכנות ניהול טפסים ממוחשבים.
  - ג. כמו-כן ישנן תוכנות ניהול משרד, ניהול תיק לקוח ועוד.
- הקושי המשותף לכולם הוא מיצוי הפוטנציאל של הכלים הממוחשבים והשימוש האפשרי בכלים אלה.

במשרדים רבים נוכחתי לראות כי השימוש בתוכנות המצויות במשרדים הוא חלקי בלבד. בדרך כלל ההדרכות הניתנות בראשית הדרך מצומצמות ומטבע הדברים יש עובדים שקולטים טוב יותר ואוהבים לבדוק את אפשרות השימוש בתוכנה, לעומת עובדים פחות "טכנולוגיים" שמשמשים בחלק מזערי מהיכולת של תוכנה זו או אחרת ולא מגיעים למימוש הפוטנציאל שלה.

**המלצתי** - לקיים הדרכות תקופתיות על התוכנות הקיימות במשרד הסוכן. הדרכה חוזרת אחת לרבעון או לחצי שנה עשויה להעיר ולהאיר נקודות חשובות שעשויות להקל על העבודה היומיומית של משתמשי התוכנות למיניהן. שימוש נכון ומיטבי בטכנולוגיה עשוי לחסוך תהליכי עבודה, במיוחד כשמדובר בתהליכים מתמשכים.

אפשר להשתמש בדוגמה קלה ו"זריזה" - בקשת פדיון. עם קבלת בקשת מבוטח לפדות קרן כלשהי, תשובת סוכנות הביטוח עשויה להיות קצרה וממוקדת - באמצעות בדיקת זכויותיו, שיגור טופס מתאים, באמצעות לינק לטלפון, המתנה של מספר דקות לחתימה, קבלת הלינק חתום, העברתו באופן דיגיטלי לחברת הביטוח, פתיחת משימת מעקב עד לסיום טיפול וקבלת הפדיון.

כל התהליך הזה יכול לקחת דקות בודדות, עד להמתנה לשחרור הכספים, בהתאם ללוח הזמנים שהוגדר עבור פדיון.

כך שכלל שעובדים יכירו את הכלים המחשוביים והתוכנות הנמצאות במשרד הסוכן ויקבלו הדרכות תקופתיות אשר ישפרו את יכולת השימוש בהן, כך תגבר התועלת בעבודתם של עובדי משרד הסוכן.

\* הכותבת היא יועצת ארגונית, עם התמחות בענף הביטוח



# קורס שמאות רכוש

## מכללת עדיף, הינה המכללה היחידה בישראל שקיבלה הכרה ממשרד העבודה (הכלכלה לשעבר), לקורס שמאות רכוש

### לימודי שמאות רכוש במכללת עדיף

תוכנית לימודים, הנלמדת מאז 2005 במכללת עדיף, מורכבת משלוש קטגוריות לימוד:

- 1. מקצועות תשתית** - הכוללים את המקצועות: חקיקה רלוונטית כגון: פקודת הנזיקין, חוק מוצרים פגומים, חוק חוזה הביטוח, אחריות שלוחית ועוד, חשבונאות ניהולית, תשואול וחקירה, מבוא לשמאות, הכרות עם מוסדות רלוונטיים: בטוח לאומי, קנ"ט, מס רכוש, ענבל.
- 2. מקצועות ליבה** - הכוללים את המקצועות: מדעי האש, יסודות החשמל, מבנים, סיקור סיכונים, סקר דירות, ציוד מכני והנדסי, הקמה ועבודות קבלניות, הכרות עם עולם הביטוח ונהליו, מושגים בביטוח, פוליסות ביטוח רלוונטיות.
- 3. פרק מעשי** - שמאות מהלכה למעשה, סדנאות לכתיבת שומות, פרויקט גמר.

תכנית הלימודים, הנפרשת על למעלה מ-300 שעות לימוד, מבוססת על לימוד משולב עיוני ומעשי של כל אחד מהתחומים בהם עוסקת שמאות הרכוש תוך כדי תרגול בסדנאות כתיבת דוחות שומה של כל החומר הנלמד.

### משך הקורס

304 שעות לימוד הנלמדים ב-60 מפגשים דו שבועיים

### רמה מקצועית

מכללת עדיף, השואפת למקצוענות בכל תחומי התמחותה, עובדת בשיתוף פעולה הדוק עם אגוד השמאים בישראל ותכנית הלימודים שלה מפוקחת על ידו. הסטודנטים בקורס שמאות רכוש, זוכים ללמוד ממיטב אנשי המקצוע, כל אחד בתחומו, באמצעות חומרי לימוד מקוריים שנבנו ברבות השנים והמתעדכנים כל העת בהתאם לסטנדרטיים הגבוהים המתפתחים בתחום זה שבחלקם התפתחו גם בזכות הלמידה בקורס עצמו.

### סיום קורס ותעודות

תעודת "סיום קורס שמאות רכוש" מטעם מכללת עדיף בחתימת מנכ"ל המכללה, יו"ר איגוד שמאי הביטוח בישראל ויו"ר ענף רכוש, תינתן לכל מסיימי הקורס שעמדו בהצלחה בכל הבחינות הפנימיות ובפרוייקט הגמר. תעודה מטעם משרד העבודה, תינתן לכל מסיימי הקורס שיעמדו בהצלחה בדרישות המשרד: ציון 60 לפחות בבחינה עיונית ובבחינה מעשית.

להרשמה: 073-7966655

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

מכללת עדיף  
כלים להצלחה

# כנס אלמנטר 2020

הכנס השנתי ה-14  
בענף הביטוח הכללי

## אלמנטרי שנגיד תודה

עדיף מודה למאות המשתתפים, המרצים ונותני החסויות  
שתרמו להצלחת הכנס

