

גיליון מיוחד

לרגל כנס אלמנטרי 2020
של לשכת סוכני הביטוח

FIGHT

**or
FLIGHT**

התפרצות הקורונה, הירידה ברווחיות,
ההתמודדות עם הרגולציה • סוכני
הביטוח יכולים להפוך את השנה הלא
פשוטה להזדמנות גדולה ולהוכיח
לכולם - אנחנו כאן כדי להישאר





מנורה
מבטחים

בטח שאפשר!



חידוש ביטוח רכב
בטייל!

חדש במנורה מבטחים

ממשק דיגיטלי לסוכן לניהול חידוש ביטוחי הרכב במהירות טיל

תהליך חידוש דיגיטלי למבוטח
הכולל אישור והפקה אוטומטית



הקמת טיוטות אוטומטיות
לפוליסות המועמדות לחידוש



קבלת נתונים בזמן אמת
על כמות הפוליסות שחודשו



תצוגה גרפית חודשית של כל
המועמדים לחידוש ופוטנציאל
הפרמיה החודשית



המערכת בפורטל הסוכנים

שומרים על מה שחשוב



כלל Online Protect **חדש**

ביטוח לכל המשפחה המגן מפני סכנות ברשת

כיום אנו מחוברים מכל מקום ובכל זמן וכך עולה החשיפה שלנו ושל ילדינו לסכנות ברשת. בדיוק בשביל זה התאמנו עבורכם ביטוח ייחודי וראשון מסוגו בארץ. כלל Online Protect מעניק מוקד שירות 24/7, שיפוי כספי, החזרי הוצאות בגין שירותי ייעוץ של מומחי סייבר, ייעוץ פסיכולוגי ופסיכיאטרי, ייעוץ משפטי ועוד.



גניבת כספים
מקוננת



הונאה, התחזות והוצאת
כספים במרמה ברשת
("פישנינג")



שחזור מידע דיגיטלי
ודרישות כופר



גניבת זהות
ושימוש בפרטים
אישיים



שיימינג, הטרדות
ובריונות ברשת

אל תשאירו את לקוחותיכם חשופים

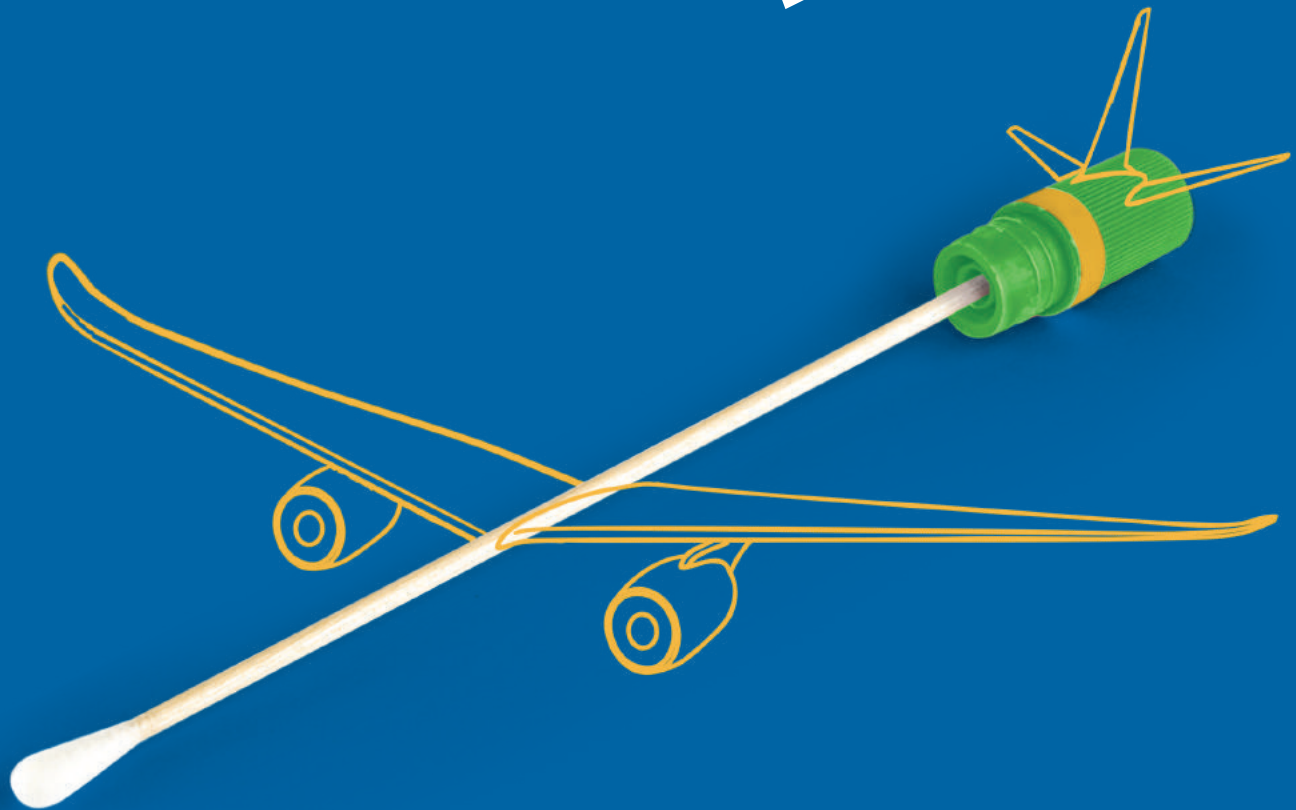
כלל
ביטוח ופיננסים

קופון הנחה לכל סוכן וקבלת מלוא העמלה גם בהפקת ביטוח בדיגיטל
לפרטים נוספים במסלול הירוק *3710 שלוחה 2

בכפוף לתנאי החברה והפוליסה | כלל חברה לביטוח בע"מ

מטוש סילון

עד הבית!



אילוסטרציה | ווארט

טסים לחו"ל? איכילוב Well מגיעים אליכם לביצוע בדיקת קורונה אצלכם בבית! החל מ-350 ₪ לנוסע.

עושים ביטוח נסיעות לחו"ל וצוות איכילוב Well יגיע אליכם הביתה עם בדיקת PCR לגילוי וירוס הקורונה. מיד בתום רכישת הפוליסה ישלח קישור למבוטח לתיאום הבדיקה.



חיתום מקצועי ואישי לעסקים מומחים עם נסיון בחיתום עיסקי



עדכונים שוטפים
של סטטוס טיפול



קבלת הצעה מהירה,
ביצוע סקר מהיר



מומחים עם נסיון
בחיתום

לכל בקשה ניתן לפנות במייל: BC@fnx.co.il

כשזה חשוב לך זה חשוב לנו

אין באמור לעיל בכדי להוות ייעוץ או המלצה או חוות דעת מכל סוג שהיא לרכישה או הצטרפות למוצר והוא אינו מהווה תחליף לייעוץ אישי הניתן בכפוף לחוק. • ברכישת מוצרים המנוהלים ע"י הפניקס חברה לביטוח בע"מ והפניקס אקסלנס פניסה וגמל בע"מ (להלן: "החברות"). האמור לעיל לא מהווה תחליף לשיקול דעת עצמאי לרבות ייעוץ השקעות או ייעוץ פנסיוני המתחשב בצרכים ובמאפיינים הייחודיים לכל

8 | קורה בין השורות

רועי ויינברגר

1X1

10 | "אני לא מכיר במושג סוכן ביטוח אובייקטיבי; מה הקשר בין העמלה של הסוכן לשביעות הרצון של המבוטח"

ליאור רוזנפלד, נשיא לשכת סוכני הביטוח

14 | "סוכן שלא יידע להשיג מודרניזציה ודיגיטציה - לא ישרוד. אין לנו מקום לבינוניות בנושאים האלו"

ישראל גרטי, יו"ר הוועדה לביטוח כללי בלשכת סוכני הביטוח

18 | "אנחנו נמצאים במערכה שמשנה בלא מעט מובנים את כללי המשחק"

שלומי נחום, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת ביטוח כללי במגדל

22 | "מתקפות סייבר הפכו לדבר שבשגרה; כחלק מכך גם הצורך לכיסוי ביטוחי גבר בצורה משמעותית"

עלית כספי, משנה למנכ"ל ומנהלת חטיבת ביטוח כללי בכלל ביטוח ופיננסים

26 | "בניגוד למה שאולי ניתן היה

לצפות, לפחות בשלב זה אנחנו לא רואים התמתנות בביקושים לפוליסות ביטוח עסקים"

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

30 | "לצד האתגרים הרבים שמציבה מהפכת הדיגיטל, נוצרות הזדמנויות נפלאות"

ליאור שיינין, סמנכ"ל בכיר ומנהל אגף פרט בחטיבה לביטוח כללי בקבוצת הראל ביטוח ופיננסים

32 | "אין צורך בטרטור של הסוכן, נתחיל השנה בתהליך שיאפשר להם לבצע פעולות רבות בעצמם"

ערן אופיר, משנה למנכ"ל וראש החטיבה לביטוח כללי בהכשרה חברה לביטוח

36 | "יש עלייה באירועי סייבר מתחילת המגפה; מנורה תמשיך להיות פורצת דרך בביטוח סייבר"

עומר קרפט, מנהל מחלקת סיכונים מיוחדים באגף אלמנטרי במנורה מבטחים

40 | "יונט נערכה היטב לקורונה; למגפה לא הייתה השפעה על הפעילות"

אפי כהן, מנכ"ל יונט פתרונות מקבוצת יונט

42 | "אנו חיים בענף אשר כל שינוי או משבר פותח בפנינו שווקים ותחומים חדשים"

יגאל סרי, מנכ"ל מחוץ לקופסא

46 | "בתקופת משבר, חשיבותו של בית הסוכן לסוכנים מתחדדת ומתחזקת בכל תחומי הפעילות של הסוכן"

מיכאל ישיל, מנכ"ל סיני סוכנות לביטוח שבעלות שומרה חברה לביטוח



ביטוח עסקים - לאן?



עולם הסוכן

50 | שלבים בחיי סוכן ביטוח

חיים לוי, מנכ"ל משותף באשכול פור יו מקבוצת שקל

החזית הטכנולוגית

52 | השפעת הטכנולוגיות על חברות הביטוח

ירדן פלד, בעלים - אריסטו - נגיעות זהב דיגיטליות

נקודה למחשבה

56 | צופן COVID-19

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

58 | דווקא עכשיו יותר מתמיד

אריאל מונין, בעלי סוכנות הביטוח אל-עד

62 | היצרנים בשלהם - מנופפים בריידרים רק כאשר העניין לטובתם. אחרת הם עוקפים בלי לאותת

מיקי קופל, מנכ"ל ובעלי קופל גרופ

64 | תפסיקו למכור פוליסות ותתחילו לנהל סיכוני ביטוח

עו"ד ארז קדם, מנהל סיכונים בביטוח רכוש וחבויות בתחום העסקי

עולם המשפט

66 | טיפול רפואי רשלני עקב תאונת דרכים והקשר לחוזר קווים מנחים בתאונות אישיות

עו"ד עדי בן אברהם, היועץ המשפטי ללשכת סוכני הביטוח

70 | תנאי ההלוואה המקורית שונו מהותית - מהי מידת אחריות חברת הביטוח במסגרת משכנתה כלפי המבוטחים?

עו"ד רועי גאליס, שותף במשרד עו"ד בן חיים, כהן, גאליס, טרבולסי

72 | החשיבות הבלתי מבוטלת של נוסח המכתבים ששולחת חברת הביטוח

עו"ד עודד שטרנברג, עו"ד המתמחה בדיני ביטוח ונזיקין

אינמי סייבר



במבחן הזמן

החודש, לפני 10 שנים, פרסמו שר האוצר דאז, יובל שטייניץ, והממונה על שוק ההון (אז עוד נקרא הממונה על אגף שוק ההון), פרופ' עודד שריג, תכנית להגברת התחרותיות בשוק החיסכון הפנסיוני. התכנית הייתה אמורה להחיות את עולם הגמל שמאז תיקון 3 הפך להיות מוצר 'נכה' שכמעט חוסל. על ידי הגברת התחרות, קיוו שטייניץ ושריג להפחית את דמי הניהול במוצרי החיסכון - והתוצר הישיר של אותה רפורמה היה איום על עמלת סוכני הביטוח, שנגזרה אז מדמי הניהול.

נשיא לשכת סוכני הביטוח באותה תקופה, אודי כץ, אמר עם פרסום הרפורמה כי "הרפורמה הזו ממש מוזרה. הבעיה התחילה בעליית דמי הניהול בקופות הגמל אבל במי מטפלים? בסוכני הביטוח. הבנקים נכשלו בייעוץ הפנסיוני ומה נותנים להם? פיצוי, פרס, העלאת עמלות הפצה. ובסוכנים - פוגעים. פוגעים בעמלות שלהם בביטוחי בריאות, בביטוחי רכב. אנו נילחם בכל מקום ובכל כוחנו כדי לשמור על מעמדנו". כץ שיקף כלפי חוץ את החשש לפרנסתם של סוכני הביטוח.

נדבך נוסף באותה רפורמה איפשר לקופות הגמל לשווק ביטוחים נלווים לחיסכון הפנסיוני. על פי התכנית, החברות המנהלות היו אמורות לקבל רישיון סוכנות לביטוח, וכך קיבלו היתר לשווק כיסויים ביטוחיים למקרה מוות ואבדן כושר עבודה.

לפני שבועות ספורים, בסוף חודש אוקטובר 2020, הודיע הממונה הנוכחי על הביטוח, ד"ר משה ברקת, בכנס הבריאות של עדיף, על רפורמה לא פחות מרחיקת לכת, לפחות מכיוון סוכני הביטוח. ברקת הודיע על רישיון סוכן חדש - 'סוכן ביטוח בריאות', שיפעל במודל תגמול אובייקטיבי, כלומר בעמלה אחידה. זו הייתה הפעם הראשונה שמודל הסוכן האובייקטיבי, עליו מדברים בפיקוח על הביטוח זה זמן מה, עובר לפסים מעשיים ולא נשאר בגדר דברים בעלמא. זאת כאשר ברור לכולם שהמודל המוצע אולי יתחיל בבריאות, אבל צפוי להיות ממומש גם בענפי ביטוח אחרים ולהעביר את הסוכן למודל של יועץ עם עמלת הפצה אחידה, וזוהי כבר מהפכה אמיתית שגם מצריכה תיקון חקיקה.

מיד לאחר שסיים את דבריו החלה הסערה ברשתות החברתיות. היא הגיעה עד כדי תחזיות אפוקליפטיות על סיום תפקידו של הסוכן בעולם הביטוח, וכללה ביקורת רבה על נושא העמלה האחידה, וגם על כוונת רשות שוק ההון לייצר רוברד בסיסי אחיד, "לחם אחיד" במילותיו של הממונה.

עשור בדיוק חלף מאז אותה רפורמה מדוברת. במבחן הזמן היא לא החזירה את קופות הגמל למשחק באופן לו ציפו במשרד האוצר (תיקון 190 בשנת 2012 וקופות הגמל להשקעה אשר הושקה כמה שנים לאחר מכן עשו זאת), עמלות הסוכנים כבר הופרדו מדמי הניהול (אם כי רפורמה אחרת של רשות שוק ההון קיצצה את המרווחים של קרנות הפנסיה לשלם עמלות), וגם האחדת דמי הניהול (השוואת תקרת הגבייה בין קופות הגמל לביטוחי המנהלים) לא באה לידי ביטוי במלואה ביכולת ליצור שוויון בדמי הניהול בין היצרנים השונים ובין המוצרים השונים. מעניין יהיה לראות האם הפעם רשות שוק ההון תלך עם הרפורמה בביטוחי הבריאות עד הסוף, מה תהיה עמדת חברות הביטוח לגבי החלוקה לרבדים והאם חברי הכנסת התומכים בסוכני הביטוח יוכלו לעמוד אל מול רפורמת הכיסוי הבסיסי, רפורמה שמשווקת כרפורמה צרכנית, ולעצור אותה.

באשר לרישיון שניתן בשנת 2010 לקופות הגמל לשווק כיסוי ביטוחי, ההשוואה לרישיון שניתן לחברות כרטיסי האשראי היא כמעט מתבקשת. המרווחים בביטוחי האלמנטר כבר הצטמצמו והובילו גם כך לצמצום בעמלות. ימים יגידו אם מעבר למינוף הדאטה, שכבר קיים אצל חברות כרטיסי האשראי ומהווה את סלע המחלוקת סביב כניסתן לשוק, הרווחיות הפוחתת בענף האלמנטרי יאפשרו למקס ולישראכרט להפיק לאורך זמן רווחים ממכירת מוצרי ביטוח, ועד כמה הן ישרדו בענף.

סוכני הביטוח יילחמו על הבית ועל הלחם. זה לא יהיה קל אבל יש שתי נקודות חיוביות שהם יכולים למנף מהרפורמה בבריאות גם לתחום הביטוח הכללי. הראשונה, היא דגש על התמקצעות בתחומים ספציפיים. חלק מחברות הביטוח, כפי שתראו במגזין שלפניכם, כבר החלו לשווק פוליסות ייעודיות לפלחי אוכלוסייה ספציפיים. זהו בהחלט קרש קפיצה להגדלת קהל היעד ודריסת רגל בתחומים חדשים.

הנקודה השנייה היא ההצהרה של הממונה על כוונתו להחזיר את כתבי השירות בבריאות למשחק. כזכור, המפקחת הקודמת על הביטוח, דורית סלינגר, הגבילה את שיווק כתבי השירות, הן בבריאות והן באלמנטר, רק לכאלו בעלי זיקה ישירה לפוליסות. לא מן הנמנע כי החכה שהשליך לענף ברקת בכנס עדיף תהיה ארוכה מספיק כדי להגיע גם לאוקיינוס האלמנטרי ולהפוך אותו לקצת יותר כחול. עד שזה יקרה, תוכלו למצוא במגזין זה לא מעט כלים וטיפים להגדיל כבר עכשיו את הפעילות העסקית ואת קהל הלקוחות.

קריאה מהנה,

רועי ויינברגר
עורך ראשי, עדיף

קורה בין השורות





חממו מנועים...

כי בקרוב תכירו את ביטוח הרכב הדיגיטלי שמעניק לצעירים הרבה יותר!

Ayalon Young

משתלם לנהוג בטוח

הגיע הזמן לקבל יותר הטבות, ליהנות מיותר אפשרויות, והכי חשוב: לחסוך יותר בכל שנה בתשלום הביטוח!

כל הפרטים בקרוב...



"אני לא מכיר במושג סוכן ביטוח אובייקטיבי; מה הקשר בין העמלה של הסוכן לשביעות הרצון של המבוטח"

נשיא לשכת סוכני הביטוח מתייחס בריאיון מיוחד למודל החדש שמתכנן הממונה על שוק ההון, מפרט את ההצלחות בתחום האלמנטרי ("היו אירועים שדבררנו את ענף הביטוח כולו") ומסביר מדוע פנתה הלשכה לבית המשפט במאבק נגד חברות כרטיסי האשראי ("לא מקנא בלחץ שהופעל על הממונה, אבל הבנו שהוא ייכנע")



ליאור רוזנפלד

היחסים בין לשכת סוכני הביטוח לבין חברות הביטוח ידעו עליות ומורדות לאורך השנים. הקורונה אפשרה לשני הצדדים, שלפעמים נראים כשותפים ולא פעם כיריבים, לשנות כיוון. "מיד עם פרוץ המגפה זיהינו את המשבר המתקרב ופעלנו אל מול חברות הביטוח בשני מישורים - מסלול אחד למען הציבור והשני למען הסוכנים. למען הציבור דאגנו לפעול מול היצרנים כדי להתאים את הפוליסות העסקיות גם בנושא המלאים של בתי העסק והמיוגונים, למשל בשמירה בעסקים שלא נדרשו קודם לשמירה. גם את חבות המעבידים, שהוא סעיף לא זול בתוך הפוליסה, דאגנו להתאים לכמות האנשים שיצאו לחל"ת. כמובן שדאגנו לחידוש אוטומטי בפוליסות רכב ודירות, שם פעלנו מול רשות שוק ההון וחברות הביטוח להכנסת מושג חדש שלא היה קיים עד עתה - השבתה", מסביר נשיא לשכת סוכני הביטוח, ליאור רוזנפלד, את הפעילות שביצעה הלשכה אל מול חברות הביטוח בתקופת הקורונה.

"מול הסוכנים דאגנו להקדמת עמלות לסוכנים וחידוש אוטומטי של פוליסות שהקל מאוד על הסוכנים. במקביל, הדרכנו את סוכני הביטוח איך לפנות למבוטחים. אפשר היה לראות כי חברות הביטוח הקפידו פחות על החיתום בבתי מלאכה, בתי עסק ומפעלים וסייעו לסוכנים

”יש לנו עוד הרבה משימות להשלים. אני יכול להסתכל אחורה בגאווה, וקדימה בתקווה שנעמוד בעוד משימות ונעצים את מעמד סוכן הביטוח, וכתוצאה מכך גם את פרנסת סוכן הביטוח. עם כל הרעשים מסביב, בסופו של יום המשפחה הישראלית פונה לסוכן הביטוח. יש סערות ויש צונאמי בענף אבל בסופו של דבר חוזרים לסוכן הביטוח ולכן אני חושב שעתידינו לפנינו”

הציבור, כדי להזהיר אותם מהשרלטנים שלא אומרים אמת בפרסום. זה הישג לא מבוטל. “הבאנו לתודעה הציבורית את המאבק שאנחנו מנהלים נגד חברות כרטיסי האשראי, ואני מקווה שהמאבק הזה יצלח ובית המשפט יאמר את דברו. וכמובן, המאבק אל מול המוקדים של חברות הביטוח. בעקבות הפעילות שלנו אנו מזהים פחות מכירות ופחות פניות של חברות הביטוח ללקוחות הסוכנים. כמעט ואין פניות כאלה. פתחנו את הקדנציה עם מיליון פניות וזה כמעט לא קיים היום. יש מכירה ישירה ומסלולים ישירים אבל לא כנגד הסוכנים. יש פעולות אחרות והצלחות בנושאי הבריאות והפנסיה, אבל נרחיב לגביהן בריאיון אחר.”

הזכרת את המאבק בחברות כרטיסי האשראי - מהי תמונת המצב כאן?

“חשוב לציין שלפני שפנינו לבית המשפט מיצינו כל אפשרות אחרת. לא רצינו להגיע לשם. פעלנו גם במישור הפוליטי, גם בכניסו של ועדת הכספים, גם מול הרשות להגנת הפרטיות ורשות ההגבלים העסקיים וכמובן מול רשות שוק ההון. שוחחנו איתן במשך חצי שנה וכשהבנו שראש הרשות מתכוון להיכנע לבעלי ההון וללחצים שהופעלו אליו, ואני לא מקנא בו בלחצים האלו, פנינו לבית המשפט וכפי שציינת, אשמח שבית המשפט יאמר את דברו.”

”בכל מקום שסוכן ירגיש מאיום על ידי חברת ביטוח שהוא קשור עמה, אנחנו נפעל”

אחד הנושאים שעובר כחוט השני לאורך השנים האחרונות ביחסים שבין חברות הביטוח לסוכנים, הוא המוקדים הישירים. “עם הביטוחים הישירים אין לנו שום בעיה, המלחמה איתם קיימת כבר 20 שנה והסטיטיסטיקה מדברת בעד עצמה”, מסביר רוזנפלד. “הרשות להגנת הצרכן פרסמה סקר שגילה ש-80% מהציבור מעדיף לעבוד עם סוכני הביטוח, כך שהעם אמר את דברו”, הוא אומר.

סיימנו את הטיפול בנושא שנעצר בשל הבחירות לכנסת, עם הצעת החוק להפוך את האופניים החשמליים לכלי רכב מנועי וכתוצאה מכך לחייב את הרוכבים בביטוח חובה. “הוצאנו לפועל את רפורמת אישור קיום ביטוח בעסקים. סוכני הביטוח מברכים אותנו על כך שהם כבר לא צריכים להתמודד עם 30 אישורים שונים. דאגנו השנה להוציא לפועל הבטחה שאמנם נמסרה לנו לפני יותר משנה אבל נכנסה לתוקף רק לאחרונה, המדברת על מתן אישור העדר תביעות דרך הר הביטוח. דבר נוסף, יצרנו מציאות ממנה נהנים כל אזרחי ישראל והיא החובה של חברות הביטוח לקבל מבוטחים עם שתי תביעות. זו עבודה שלנו. יותר מזה, תביעה קטנה, עד 8,000 או 10,000 שקלים לא תחשב בקרוב כתביעה.

“כמובן פעלנו במשבר הקורונה להשאיר את הציבור כולו מכוסה ועמדנו בחזית בנושא של פוליסות עסקיות, כדי למצוא להן פתרון. נקלענו בשנה האחרונה בתחום האלמנטרי לשני אסונות ברמה הלאומית. הראשון הוא השריפה הגדולה באזור ירושלים, שם עמדנו וסייענו לציבור, הסברנו ודבררנו את ענף הביטוח כולו כדי שהציבור ידע בדיוק מה הוא מקבל ומה מגיע לו. בחורף האחרון, בעת ההצפות הענקיות בתל אביב ובנהריה, הופענו בתקשורת ודאגנו שהמבטחים יקבלו את מלוא ההסברים ואת מלוא הפיצוי המגיע להם.

“שליחות לאומית אנו רואים גם בהטמעת ביטוחי הסייבר בקרב הציבור בישראל. חשוב לנו מאוד שיהיה לכל בית ולכל עסק ביטוח מתאים, ובמקביל זה חשוב גם כפעולה עסקית אל מול סוכני הביטוח, שיכולים להכניס עוד עמלה. אין היום עסק, מקיסק קטן ועד מפעל גדול, שלא צריך ביטוח סייבר.

“הישג נוסף שלנו הוא בנושא האתרים המתחזים, שמשתמשים בסמלי מדינה. בעקבות פעילות מול הרשות כבר יורטו שישה אתרים, ובנוסף אנחנו עסוקים בהסברה מול אותם סוכנים שמפרסמים את הפרסומים המטעים וגם אל מול

להוציא פוליסות ביתר קלות. העזרה העיקרית מצד חברות הביטוח הייתה בהדרכת. לרגע אחד לא הפסקנו את ההדרכות בזום ואת המשך הקורסים ואני יכול להגיד בפה מלא כי הקורונה לא מנעה, אלא רק תגברה את כמות ההכשרות. אפילו מול לשכות מקצועיות אחרות, אני יכול להיות גאה.”

ראינו את הממונה על שוק ההון, ד”ר משה ברקת, מכוון ל’סוכן אובייקטיבי בריאות’. כיצד אתה רואה את המגמה הזו והאם זה יכול להגיע גם לאלמנטר?

“אני לא מכיר במושג סוכן ביטוח אובייקטיבי. סוכני הביטוח תמיד היו אובייקטיביים. הם צריכים לתת את המוצר והשירות הכי טוב, כי אם לא ניתן את השירות, הפוליסה והכיסויים הכי טובים, אין לנו תכלית או עתיד. ידענו את זה תמיד ואנחנו לא צריכים ציונים על האובייקטיביות של סוכני הביטוח. בהחלט רואים את הסוכן העתידי כסוכן שונה, גובה שכר טרחה, עובד בצורה אחרת אבל אנחנו לא מוצאים שום יתרון במודל העמלה האחידה של הממונה או בחובה לעבוד מול מספר מינימלי של חברות. אני שואל גם היום מה קשורה העמלה הזוהה לשביעות הרצון של המבטוח? ממת זה מעניין אותו הוא רוצה מחיר טוב וכיסויים טובים? זו הבשורה? מה מעניין את מסעודה משדרות כמה אני מרוויח?”

אילו הצלחות אתה והלשכה רושמים בשנה האחרונה בתחום האלמנטר?

“קודם כל אני חושב שעצם העובדה שסוכני הביטוח הם מקצוע שפחות נפגע ממשבר הקורונה, כיוון שהשארנו את הסוכנים מודרכים, מעודכנים ומקצועיים ונתנו להם כלים להצלחה ואוויר לנשימה כדי שיוכלו להתפרנס, זו כבר הצלחה של לשכת סוכני הביטוח.

“בתחום האלמנטרי היו לנו מספר הצלחות בשנה האחרונה. שמנו על סדר היום את נושא האופניים החשמליים שלאחרונה בג”ץ פסק בגינם. זו הצלחה של הלשכה ובלי קשר, עוד לא





”יש לנו בעיה עם המוקדים של החברות המסורתיות. השגנו במאבק הזה הישגים אבל עדיין אנחנו לא מרוצים - בכל מקום שסוכן ירגיש מאיום על ידי חברת ביטוח שהוא קשור עמה, אנחנו נפעל. אני קורא לחברות הביטוח לפקוח את העיניים - הוכח במשבר הקורונה שמי שעומד לרשות הציבור הם סוכני הביטוח. הוכח שאתם לא צריכים להוציא את הסוכנים לחל”ת, כי הם מתוגמלים רק על עמלות, לא על משכורת, טלפון או רכב. סוכני הביטוח נמצאים כבר. תעשו את השיקולים האמיתיים מול מי כדאי לכם לעבוד. אם יש לקוח לא מרוצה, מי השכפ”ץ שלכם? סוכני הביטוח יודעים להרגיע את המבוטח ולתת לו את התשובות המקצועיות”, מציין נשיא לשכת סוכני הביטוח.

יצד מגיבים הסוכנים לפתיחת מרכזי ההכשרות של לשכת סוכני הביטוח?

”המרכז הוא פשוט סיפור הצלחה. אנחנו מפרסמים חוברת שבועית של ההדרכות הצפויות ועוטפים את הסוכנים במעטפת מקצועית, גם במקצועות תומכי ביטוח כמו משכנתאות, גישור, שמאות, חיתום רפואי ועוד. כל מה שסייע לסוכני הביטוח להישאר רלוונטים ובולטים בתחום, ואני רוצה לברך את חוה פרידמן וכל הצוות של המכללה”.

לגבי עולם המשכנתאות - האם לדעתך הסוכנים נמצאים מספיק בתחום?

”כמובן. אנחנו מעבירים קורסים במכללה שלנו בנושא. סוכני הביטוח צריכים להגדיל את סל המוצרים ונשים דגש גם בשנה הבאה על כך, כאשר המשכנתאות הן אחד התחומים הרלוונטיים”.

יצד אתה רואה את קצב ההצטרפות של הסוכנים בתקופה הזו?

”הקצב הוא בהחלט משביע רצון. הופתענו שבחודשי הקורונה גייסנו יותר סוכנים מאשר בחודשים רגילים. כל זה נובע מעובדה אחת - הסוכנים מכירים בערך החברות בלשכה ובחשיבות של להיות שייכים לגילדה מובילה. אני קורא לכל מי שעדיין לא חבר - תצטרפו. יש חומת מגן אחת לסוכנים. לא פוסטים בפייסבוק, לא

ריבוי הסוכנים אשר חצו את שנות ה-60 מורגשת בעיקר בתחום האלמנטרי. מה הלשכה עושה על מנת לאפשר לאלפי הסוכנים לפרוש בכבוד?

”אין ספק שיש להצעיר את ענף הביטוח. אני שמח לציין שכמות המצטרפים החדשה היא ברובה סוכנים צעירים. עדיין, בבתי סוכן ובבתי השקעות נמצאים סוכני ביטוח שעדיין לא חברי לשכה. אני קורא להם להיות חברי לשכה ובכלל קורא לצעירים להיכנס לתחום הביטוח. אנחנו בעיצומו של חודש שבו נערכות בחינות רישוי ואמורים להיכנס לענף עשרות סוכני ביטוח חדשים, וזו הזדמנות לברך אותם”.

עוד שנה אתה מסיים את הקדנציה. מה אתה רוצה להשלים עד לנובמבר 2021?

”יש לנו עוד הרבה משימות להשלים. אני יכול להסתכל אחורה בגאווה וקדימה בתקווה שנעמוד בעוד משימות ונעצים את מעמד סוכן הביטוח, וכתוצאה מכך גם את פרנסת סוכן הביטוח. עם כל הרעשים מסביב, בסופו של יום המשפחה הישראלית פונה לסוכן הביטוח. יש סערות ויש צונאמי בענף אבל בסופו של דבר חוזרים לסוכן הביטוח ולכן אני חושב שעתידנו לפנינו, עם תכלית ויכולות ועוצמה למבוטח הישראלי. כמובן בהתאמה לדיגיטציה ולמציאות המשתנה”.

הכפשות נגד הרשות ולא קיטורים. רק מלחמה אמיתית, צודקת ונכונה תביא לכך. גם רשויות השלטון מכירות רק בגילדה אחת שמייצגת את סוכני הביטוח ואני שמח לעמוד בראש אחד מהאגודים המקצועיים הגדולים בישראל שגם מביא הישגים מקצועיים לחברים בו”.

ספר לנו קצת על הפעילות עם ארגוני העצמאים.

”אנחנו חברים בלהב כמובן. היינו שותפים להרבה בקשות מול רשות המסים ואני עצמי עובד רבות מול יו”ר רשות המסים ערן יעקב, כך שהיינו שותפים להרבה הקלות לעצמאים, דוגמת דחיית המע”מ. כאשר יש לנו ביקורת היא מושמעת וגם זה בסדר. למשל, כשחשבנו שהיד הקלה על ההדק אפשרה לעצמאים משיכות מהפנסיה - זו שערורייה. זה לפתור את ההווה על חשבון העתיד. אם המדינה לא תהיה שם לצד העצמאים כמו באסון לאומי כזה, מה יקרה לאותו עצמאי כשהוא יצא לפנסיה? המדינה תהיה שם לצדו? לכן יש לנו ביקורת בנושא הזה. ”עם זאת, אין לי ספק שארגוני העצמאים יוציאו מתוכם כוח פוליטי שיהיה משמעותי מאוד בבחירות הבאות. מכיוון שהעצמאים יתנו את הדגש, התמונה הפוליטית תהיה שונה לחלוטין. זה לא ייגמר בשלטים או בהפגנות. אין לי ספק שהפגנות העצמאים יתורגמו לכוח פוליטי בעתיד”.



במגדל הרבה יותר פשוט להוסיף נהג

הלקוחות שלך יכולים להוסיף לביטוח הרכב נהג נוסף (מגיל 17 ומעלה) למשך 4 ימים באתר ובאפליקציית מגדל

- לבעלי ביטוח רכב מקיף - פרטי ומסחרי עד 3.5 טון.
- הכיסוי יכנס לתוקף במועד הנקוב באישור הרכישה.
- למשלמים בכרטיס אשראי, ללא החזר פרמיה.
- בעל רישיון נהיגה בתוקף.



מגדל חברה לביטוח בע"מ

המידע האמור הוא מידע כללי בלבד ולא ישמש לקביעת החובות והזכויות עפ"י תנאי הפוליסה או ככלי לפרשנות. התנאים המחייבים הם תנאי הפוליסה בלבד ובכל מקרה של סתירה בין עלון זה לבינם, עברו תנאי הפוליסה. האמור במועדה זו אינו תחליף ליעוץ המתחשב בצרכים המיוחדים של כל אדם. השימוש בכלי זה ("הוספת נהג בקליק") אינו גורע מחובות הסוכן עפ"י כל די והוראות הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון. קביעת סוג הפוליסות, שניתן יהיה לחדש באמצעות כלי זה (הוספת נהג בקליק), הינה בהתאם לשיקול דעת החברה בלבד

"סוכן שלא יידע להשיג מודרניזציה ודיגיטציה - לא ישרוד. אין לנו מקום לבינוניות בנושאים האלו"

יו"ר הוועדה האלמנטרית בלשכת סוכני הביטוח מתייחס בריאיון למגזין עדיף לתחרות עם החברות הישירות, ומבהיר כי התחרות לא צריכה להיות רק על המחיר, אלא קודם כל על השירות. • הוא קורא לחברות הביטוח לנסות ללמוד מהסוכנים על חשיבות הצרכן בסדרי העדיפויות, אך גם מפרגן להן על כך שהיו מהראשונות שקראו את המפה בכל הקשור לעבודה מרחוק. • "תפקידי לנסות ולמצוא פתרון לעוולת סוכני המגזר הערבי, גם אם לעיתים נראה שמקבלי ההחלטות מדירים ממנה את רגליהם"

"משבר הקורונה העצים ללקוחות את החשיבות העילאית של סוכני הביטוח כאוטוריטה, או כמו שאמר לי השבוע לקוח 'סוכן ביטוח זו משרת אמון'", כך מתאר יו"ר הוועדה האלמנטרית בלשכת סוכני הביטוח, ישראל גרטי, את התובנה העיקרית שלו מהמשבר שמלווה אותנו כבר שמונה חודשים. "המשבר במשק, כמות המובטלים והיוצאים לחל"ת הביאו לפתחנו אתגרים רבים, גם בתחום הפנסיוני וגם בתחום האלמנטרי. כל הענפים עוברים סוג של חישוב מסלול מחדש והערכת סיכונים מחדשת, מה שמגדיל את הרצון לבטח כמעט כל דבר בעל ערך", הוא אומר בריאיון למגזין עדיף.

אילו פניות קיבלתם מהלקוחות?

"חלק גדול מהפניות בתחום העסקי נגעו להתאמת הכיסויים במהלך הסגר, למשל בשל הקטנת המלאים או צמצום במספר העובדים, הרחבת הפוליסה לסיכונים שלא בוטחו עד כה דוגמת משלוחים, בקשות של מבוטחים לפריסת תשלומים גדולה יותר, בקשות לביטולים וייעוץ כיצד לעבור בצורה נכונה את התקופה הזו מבחינה ביטוחית, במינימום עלויות. "במקביל, לא מעט עובדים החלו לעבוד מהבית והתעורר צורך להרחיב את הפוליסה. הצענו להרבה מאוד לקוחות לרכוש כעת ביטוח סייבר, כי אחת הבעיות היא שגם אם עסק רגיל מוגן

ישראל גרטי

“משבר הקורונה זיקק לכולנו את ההבדל בין עיקר לטפל, ובעיקר לערך החיים. יש ממשק ישיר בין ערך החיים ושמירה עליהם, לבין הביטוחים, וזה בא לידי ביטוי בהגדלת כיסויים בכל התחומים או התאמה שלהם. אנשים רוצים לישון טוב בלילה בידיעה שרכושם וממונם שמור ומבוטח”

לוודא שהעוולה הזו תיפסק”.

מה חסר לסוכני הביטוח בתחום האלמנטר כדי לפרוץ?

“המונח חסר, הוא שחור ולבן מדי. הייתי משתמש בשאלה 'מה הייתי מזרז בתהליכים'. אני אומר מעל לכל במה שמי שלא יידע להשיג מודרניזציה ודיגיטציה לא ישרוד. אין לנו מקום לבינוניות בנושאים אלו. אני חושב שכל סוכני האלמנטרי חייבים לדברן עצמם ללמידה מתמדת”.

אופניים חשמליים - בית המשפט קבע שלא מדובר ברכב מנועי. מה דעתך וכיצד על סוכני הביטוח לפעול בנושא?

“נושא האופניים החשמליים חשוב לי כאזרח, כאבא וכרוכב בהווה על אופניים חשמליים, ובעבר על אופנוע, כך שאני מודע לסכנות. גם הוועדה בראשותי התייחסה לנושא, למרות שאין לו הצדקה כלכלית. פסק הדין של בית המשפט העליון קבע שהם אינם מהווים כלי רכב מנועי ושהמצב הקיים ימשך, כך שאין חובת ביטוח. זו גם הייתה עמדת הפיקוח”.

“אחת ההצעות שעלו בוועדה הייתה לנסות לפתור את הבעיה של העדר מידע סטטיסטי, על ידי המצאת פוליסת ביטוח חובה רזה מאוד, שתטיל את כל 100% האחריות על כלי הרכב. המטרה הייתה לייצר מידע סטטיסטי שישימש את חברות הביטוח בתמחור עתידי של המוצר. לצערי ההצעה נפלה. אנחנו בוועדה חושבים שיש לפעול בעקבות הפסיקה שאומרת שאופניים חשמליים אינם נמצאים תחת הגדרה של רכב מנועי ולאפשר לבטח אותם בביטוח דירה או כביטוח stand alone”.

“מטרתנו כסוכנים היא לנסות לייצר כיסוי לכל תרחיש וכך גם לרעידות אדמה”

חברות הביטוח יצאו בשנה האחרונה עם כיסויים חדשים לרעידת אדמה או בפרסום מחדש אודות כיסויים קיימים. האם הסוכנים מכירים את הדקויות של הכיסוי?

“הסוכנים נמצאים בכל ממשק שקשור

חוסר שביעות הרצון שלי מהפרמטרים של המדד, שלעניות דעתי מכווני מטרה ואינם משקפים כלל את המתרחש בשטח. אחת ההוכחות לכך שהסוכן תורם משמעותית למבוטח היא העובדה שתביעה ממוצעת בביטוח ישיר נמוכה יותר מאשר תביעה שמתבצעת דרך סוכן. כאשר מבוטח מתקשר למוקד, ולא משנה אם זהו מוקד של חברה ישירה או מסורתית, התביעה נמוכה יותר, בין היתר כי הן מכוונות למוסך הסדר ולא מגלות למבוטח שיש לו זכות לפנות גם למוסך רגיל. במקרה של תאונה בוודאי שלא מעדכנים או בודקים את זכותו של המבוטח לקבל פיצוי על ירידת ערך. בנוסף, המוקדנים עולים יותר לחברה מאשר הסוכן אבל החברות שולטות יותר טוב על המוקדנים ולכן ממשיכות להחזיק את המערכים האלה יותר מאשר להפנות לסוכן”.

בחודש שעבר עברה בקריאה ראשונה במליאת הכנסת הארכת תקופת ההתיישנות לחמש שנים עבור חלק מהכיסויים. מה דעתך - האם חמש שנים הן יותר מדי? פחות מדי?

“חמש שנים זה האיזון הנדרש, ביחוד שמול עיני הסוכנים נמצאים המבוטחים”.

מה אתם בלשכה מצפים מחברות הביטוח? בראש ובראשונה, שאנו המשווקים הנאמנים ביותר, שותפים לדרך מיום הקמתן. שנית, לנסות ללמוד מאיתנו הסוכנים על חשיבות הצרכן בסדרי העדיפויות. למרות שהן נמדדות על רוחיהן, עדיין חייבים לייצר מציאות בה המבוטח הוא האישי”.

“סוכני האלמנטרי חייבים לדברן עצמם ללמידה מתמדת”

לאחרונה יצרתם קשר עם ח”כ עאיזה תומא סלימאן על מנת למצוא פתרון לסוגיית סוכני המגזר הערבי. האם הפתרון מתקרב?

“מדובר בעוולה רבת שנים שמטרתנו כלשכה ושלי כיו”ר הוועדה האלמנטרית לנסות ולמצוא לה פתרונות, גם אם לעיתים נמצא שמקבלי ההחלטות מדירים ממנה את רגליהם. אנו עמלים על פתרון בקונצנזוס של כל סיעות הבית, כדי

באופן סביר כאשר העבודה מתבצעת מהמשרד, העובד בבית פחות מוגן מבחינת מתקפת סייבר וצריך להתאים את הפוליסות. הרבה מאוד עסקים כמו מאמני כושר או מהנדסים ביקשו לבטל פוליסה בתקופה הזו, אך כדי שהכיסוי שלהם לא יפגע עזרנו להם לעשות דילוג של פרמיות. בנוסף, אם אדם חידש פוליסה לפני הסגר ופרס את התשלום ל-4 תשלומים אך כעת אין לו הכנסה, פנינו לחברת הביטוח כדי לפרוס לו לעשרה תשלומים את הפרמיה. גם בביטוח דירקטורים, אגב, הסיכון גדל בתקופה הזו”.

עד כמה היצרנים מציעים כעת פתרונות לעבודה מהבית, והיכן תפקיד הסוכנים בתחום הזה?

“כל יצרן ופעילותו הייחודית, אבל אם צריך לתת ציון כולל, אז חברות הביטוח היו מהראשונות שקראו את המפה בכל הקשור לעבודה מרחוק, ועל כך מגיע להן שאפו גדול. לגבי הסוכנים, אין סוכן שלא תפקד או משרד שלא תפקד בזמן הזה. הקורונה אפילו חידדה את ההבנה של עבודה מהבית ביתר שאת. מבחינת הסוכנות שלי, אני יכול להעיד שאנחנו עובדים יותר קשה מהבית, וגם בשעה 11 בלילה העובדים שלנו עונים ללקוחות, בשעות שבדרך כלל אינן שעות עבודה”.

בחודש ספטמבר ביקשתם מחברות הביטוח להאריך אוטומטית את פוליסות אוקטובר. כיצד הן השיבו והאם זו רוטינה שתחזור בחודשים הקרובים?

“חברות רבות התגייסו בנמרצות וביעילות ואני סבור שככל שיהיה צורך ממש, לשכת סוכני הביטוח תדע לעמוד מולן ולדרוש את ההתאמות הנדרשות על מנת לסייע למבוטחים”.

לא מזמן פרסמה רשות שוק ההון את מדד השירות של חברות הביטוח. שירביט וכלל ביטוח היו ראשונות בענף רכב חובה, החברות הישירות היו ראשונות בביטוחי דירה וברכב רכוש. כיצד אתה רואה את התוצאות?

“שנים רבות שאני מציין בפני גורמים רבים את





במבטחים. שוב, אני חוזר לאפיון מתוך הסתכלות עתידית. אין לנו את הפריבילגיה לעצום עיניים ולהגיד 'לנו זה לא יקרה'. מטרננו כסוכנים היא לנסות לייצר כיסוי לכל תרחיש וכך גם לרעידות אדמה".

היכן ההזדמנויות של סוכני הביטוח בתקופה הזו?

"גדולים ממני התוו את המונח 'כל משבר הוא הזדמנות', והם כיוונו בדיוק לאירועים כאלו. כפי שציינתי, משבר הקורונה זיקק לכולנו את ההבדל בין עיקר לטפל, ובעיקר לערך החיים. יש ממשק ישיר בין ערך החיים ושמירה עליהם, לבין הביטוחים, וזה בא לידי ביטוי בהגדלת כיסויים בכל התחומים או התאמה שלהם. אנשים רוצים לישון טוב בלילה בידיעה שרכושם וממונם שמור ומבוטח".

נראה כי לאור המשך מגמת הירידה בתיביעות (כולל בתקופת הסגרים), יש המשך של הירידה בפרמיות, כאשר במקביל גוברת התחרות אל מול הישירים. כיצד יוכלו הסוכנים להתמודד עם ירידה מתמשכת בעמלות?

"אנחנו בעד תחרות כל עוד היא הוגנת. ברגע שהיא לא הוגנת, אזי הצרכן, המבוטח, מפסיד ולא ניתן לזה יד. בתחרות כמו בתחרות, נדרשות התאמות ואני רוצה לחדש לך משהו, התחרות לא צריכה להיות רק על המחיר, היא קודם כל על השירות, או כמו שאמא שלי אומרת 'אתה לא מספיק עשיר כדי לקנות דברים בזול'. נניח שמישהו רכש פוליסה ישירה בזול, אך בשעת המבחן התביעה שלו נדחתה, כאשר אם היה פועל אל מול סוכן ביטוח, הסוכן היה מצליח לאשר אותה. אז השאלה היא מה עדיף למבוטח? והתשובה - אין תחליף לסוכן!".

נראה כי החברות למדו את השיטה והציבו מסלולים רזי עמלה, לצד הגדלת הכיסויים לטובת הלקוח - האם הסוכנים יוכלו לראות את טובת הלקוח כאשר עמלתם נפגעת במסלולים הטובים?

"סמוך על המבוטח שהוא יודע שלא הכל נע סביב העמלה! סמוך על הסוכנים שהמבוטח מול עיניהם! אם תפנים את שני אלו יחד, אזי שאלות מסוג זה ינתנו כתשובה ולא כשאלה".

בהתחלה דיברו על 2022 כשנה שזה יקרה ועכשיו התחזיות האופטימיות כבר מדברות על 2025. אין לי ספק שגם הקורונה וגם התאונות האחרונות שהיו לרכבים אוטונומיים רק ירחיקו את כניסתם לשוק.

"נתקלתי לאחרונה בסקר בו שאלו אנשים עד כמה הם יהיו מוכנים לסלוח ליצרנית רכב אוטונומי אם הרכב יעשה תאונה קטלנית. אפילו לא אחוז אחד מהאזרחים יהיה מוכן לקנות רכב שהוא לא בטיחותי. בנוסף, מעבר לרכב האוטונומי עצמו יש נדבכים נוספים שייקח זמן, גם בישראל, להטמיע. הרכב יצטרך לדעת לדבר עם התמרורים, עם הולכי רגל ועם כל מי שנמצא על הכביש. כמו כן, יש המון דברים רגולטוריים שכרגע מבחינה ביטוחית יצטרכו לחשוב עליהם, למשל סוגיית האחריות או שמירת סודיות הלקוח. מן הסתם, עולם הרכב ישתנה מבחינה ביטוחית אבל עדיין יהיה צורך בביטוח, גם אם מסוג אחר ושונה. עדיין יהיה צורך ברכישת הסיכונים כמו אחריות מוצר, חבות מקצועית והגנת סייבר. הרגולטור יצטרך לתת את הדין בכל הממשקים האלו ולהגדיר מי אחראי לכל אחד מהם, ולאחר מכן עולם הביטוח יצטרך להתאים את עצמו לרגולציה ולאחריות המשפטית".

"נכון, בשנתיים או בשלוש השנים האחרונות יש ירידה של 15% בפרמיה הממוצעת בתחום הרכב, והקורונה שהביאה לירידה בנסיעה האיזה את המגמה הזו. אי אפשר להתעלם מהמגמה הזו, ואני חושש שלא רחוק היום שבו חברת ביטוח, ככל הנראה כזו המושתתת על ביטוח רכב, תקרוס.

"המגמה הזו תוביל במקביל את סוכני הביטוח להתחיל לגבות שכר טרחה מהמבוטחים, בנוסף לעמלה מהיצרנים. עם זאת, חשוב להבין כי בעולם של פרמיות נמוכות, מי שיפגעו הם הצרכנים כי סוכני הביטוח לא יוכלו להעניק להם את השירות שכיום הם מקבלים. הפיקוח הוביל לכך שהדגש יהיה רק על מחיר ולא נעשו חישוב וניתוח אמיתיים כמה עולה מתן שירות טוב וראוי".

אחת המגמות המסקרנות של השנים הבאות היא כניסתם של הרכבים האוטונומיים לחיינו. כיצד רכבים אלו ישפיעו על הסוכנים?

"מי שמכיר אותי יודע שאני פריק של חדשנות. הרכב האוטונומי, לכשיכנס, רק יגביר את חשיבות הביטוח, אבל כרגע לדעתי אנחנו עדיין רחוקים מאוד מרכב שיהיה אוטונומי לחלוטין.



שירות זה חדשנות וחדשנות זו הכשרה!



סוכנים יקרים, זה הזמן לתת ללקוחות שלכם ליהנות משירות אישי ומגוון יתרונות דיגיטליים בביטוחים כלליים

שירות אישי 
במגוון רחב של פלטפורמות

WhatsApp 
שירות לקוחות דרך הסמארטפון

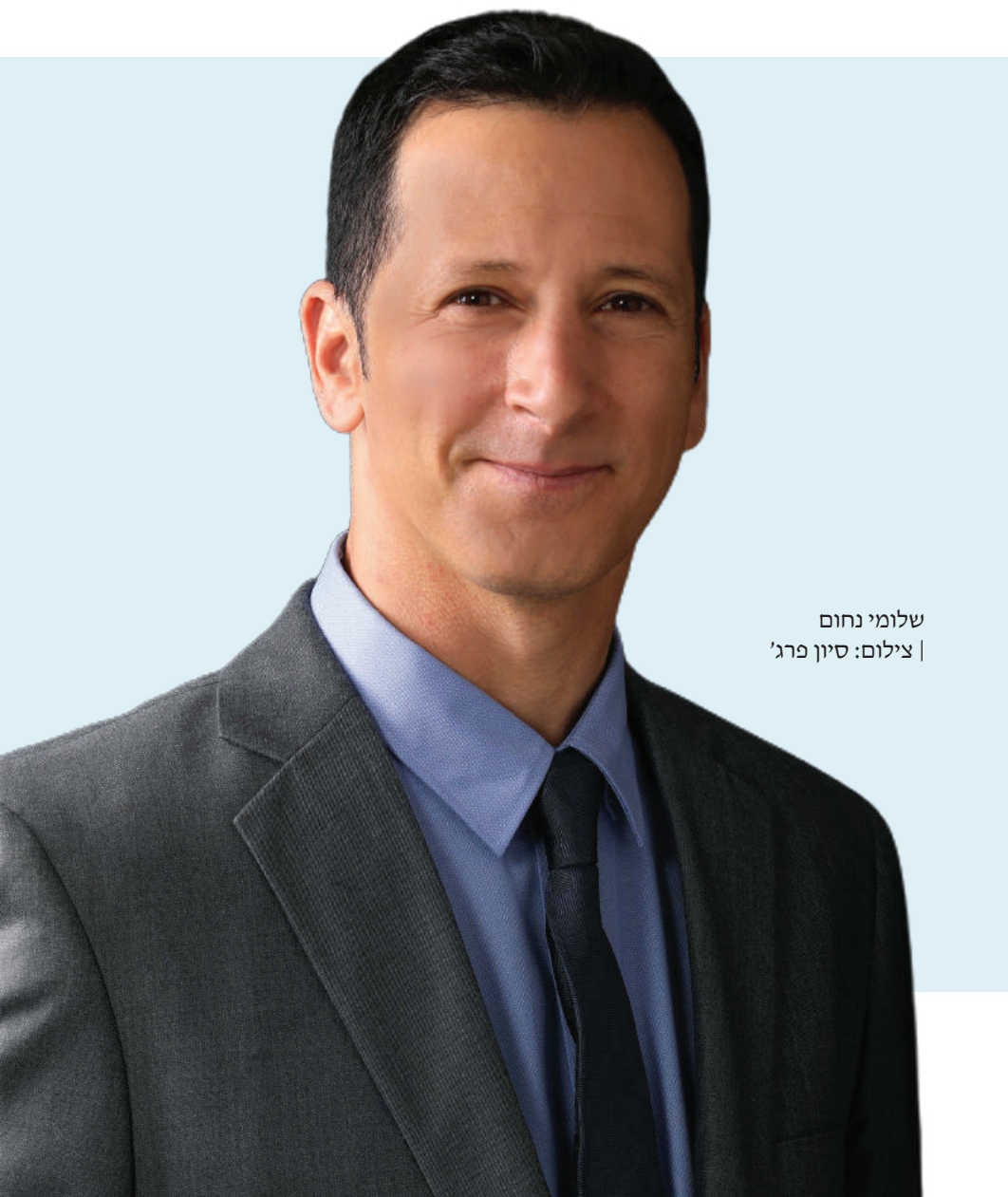
דשבורד לקוחות 
אזור אישי לניהול הפוליסה

טפסים דיגיטליים 
למעקב ושליפה מהירה בכל רגע

ביטוח הדירה הטוב ביותר 
מבחר רחב של יתרונות דיגיטליים

ביטוחי עסקים 
מגוון האפשרויות הגדול ביותר

"אנחנו נמצאים במערכה שמשנה בלא מעט מובנים את כללי המשחק"



שלומי נחום
| צילום: סיון פרג'

משנה למנכ"ל מגדל ומנהל חטיבת ביטוח כללי סבור שהמערכה במגפת הקורונה מחייבת שינוי מעמיק ומהותי בחשיבה העסקית, תהליכי העבודה, מודלי ההפעלה והשירות • "באופן טבעי אנחנו מחפשים הזדמנויות חדשות, שהן נגזרת של הפעילות במשק הישראלי והעולמי • "כרגע אי הוודאות מאוד גדולה ויהיה מאוד לא אחראי לתכנן על בסיסה תכניות ארוכות טווח"

מגפת הקורונה לא פסחה על עולמות הביטוח השונים ומאלצת את השחקנים בענף להתאים את עצמם למציאות שמשתנה תכופות ועתידה לוט בערפל. "הביטוח הכללי הושפע באופן ישיר ומשמעותי כנגזרת ישירה ממצב הפרט והעולם העסקי" מסביר **שלומי נחום**, משנה למנכ"ל **מגדל** ומנהל חטיבת ביטוח ככלי בחברה. נחום מפרט: "בעולמות הפרט, אובדן מקומות העבודה והירידה בהכנסה הפנויה הובילה לירידה בצריכה ובהתאמה לפעילות הביטוחית. בעולם העסקי צמצום הפעילות ואף סגירת עסקים הובילו להקטנת הכיסוי הביטוחי ואף

“בעיניי, תקופה זו מחזקת מאוד את מעמדו של סוכני הביטוח. הסוכנים מסייעים מאוד ללקוחות לנהל את הסיכונים במקצועיות רבה, מכוונים ומאפשרים להם לבחור נכון את הכיסוי הביטוחי שיאפשר להקטין עלויות מחד ולא להגדיל חשיפות משמעותיות מאידך”

ומה בקשר לתחומים אחרים, כמו רכב ודירה?
 “במוצרים אלו אנחנו ללא ספק מסתכלים קדימה עם רצון להתאים עצמנו לשינויים בצרכי הלקוחות”.

“רואים יותר ויותר מוצרים מותאמים לסקטורים”

בתשובה לשאלה אילו מוצרים יוצרים רווחיות דווקא בתקופה של מגפת הקורונה, עונה נחום: “קשה מאוד לאמוד רווחיות בתקופה קצרה כל כך. כן ניתן לראות ירידה מסוימת בנסועה בעקבות ההגבלות והסגרים, אולם במקביל בחרנו להעניק למבוטחים הנחות סולידריות בפרמיית הביטוח והטבות נוספות משמעותיות שעשויות לקזז במידה רבה השפעות אלה”.

בחדש יולי השיקה מגדל תכנית חדשה לביטוח מרפאות ציבוריות ופרטיות. מהלך שמצביע על הכיוון אליו הולך תחום הביטוח הכללי - ביטוח של נישות. נחום: “אני סבור שנכון לנו להגדיל לסוכנים את סל המוצרים תוך מתן מענה ממוקד לצרכי סקטורים שונים. זוהי מגמה רווחת בשנים האחרונות בשוק הביטוח - רואים יותר ויותר מוצרים מותאמים לסקטורים, כגון: ביטוח לחנויות, משרדים, קוסמטיקאיות, רפואה אלטרנטיבית וכו”.

משבר גם יכול ליצור הזדמנויות. מה הדבר החיובי שצמח לתחום הביטוח הכללי בתקופת הקורונה?

“השינוי חייב אותנו לנהל את הקשר עם הסוכנים באופן וירטואלי. מתוך הכורח נוצרה הזדמנות שבאה לידי ביטוי בעוצמה בתקופה זו. השינוי לימד אותנו שניתן לנהל הדרכות, הכשרות, לתת תמיכה וליווי לקבוצות סוכנים ולבודדים גם מרחוק מבלי לפגוע באיכות המידע והיכולת להטמיע את השינויים במשרד הסוכן”.

נחום מדבר בהרחבה על סוכני הביטוח ועל

כדי למוזער את הפגיעה. נחום: “החברה יזמה סל של הטבות סולידריות לעסקים אלו, כגון: הנחה בשיעור 10% לכול העסקים בעת חידוש הפוליסה, הארכת תקופת ביטוח ללא שינוי בתנאי הביטוח, הגדלת כמות התשלומים ללא גביית דמי אשראי, דחיית תשלומים, הרחבת כיסוי ביטוחי לעבודה מהבית ללא תוספת פרמיה, הרחבת כיסוי ביטוחי לעסקים ששינו את ייעודם ועוד. אנחנו ממליצים לעסקים אשר צמצמו את פעילותם, לשמר את הכיסוי הביטוחי הבסיסי כנגד אש, פריצה וצד ג' בלבד על מנת שיוכלו לגדר את החשיפה”.

מה בקשר להשפעה שהייתה על ביטוח עסקים גדולים?

“ההשפעה היא בעיקר צמצום הפעילות העסקית בחברות אלה והצורך לצמצם כיסוי ביטוחי. בחלק מהחברות ראינו שינוי ייעוד בפעילות, לדוגמה: חברה שהסבה פעילותה לייצור מכוונת הנשמה ובהתאם השתנה גם הצורך בכיסוי הביטוחי”.

מה התחזית הקרובה שלך לעולם ביטוח עסקים?

“הצפי הוא להמשך צמצום הפעילות העסקית ומיתון בשנה הקרובה. ההתאוששות והחזרה למשק בפעילות מלאה תהיה להערכתי איטית יותר ותלויה אותנו גם אחרי מציאת חיסון וחזרה לשגרה”.

האם בתחום העסקים ניתן לתכנן מהלכים מעבר לתקופה הקרובה?

“באופן טבעי אנחנו מחפשים הזדמנויות חדשות, שהן נגזרת של הפעילות במשק הישראלי והעולמי. כרגע אי הוודאות מאוד גדולה ויהיה מאוד לא אחראי לתכנן על בסיסה תכניות ארוכות טווח”.

לביטול הפוליסה ביחס ישיר לסגירת העסק. יחד עם זאת, במגדל הקפדנו להיות פתוחים לשינויים מהירים ולהתאים את עצמנו למצב, גם כלפי המבוטחים וגם כלפי הסוכנים, ולכן הצענו שורה של מוצרים חדשים או מותאמים לתקופת הקורונה”.

נחום מפרט על הפעולות שמגדל נקטה כדי להתגבר על האתגרים שצפו במשבר: “החברה התאימה את עצמה במהירות לשינוי שנכפה עליה, תוך רכישה, פיתוח והתאמת הטכנולוגיה שתאפשר לרוב העובדים לעבוד מהבית עם יכולות דומות לעבודה מהמשרד, כך שהסוכנים והלקוחות כמעט ולא יחושו בהבדל. בנוסף, עברנו לעבודה בקפסולות מתוך רצון לאפשר המשך מתן שירות לסוכנים וללקוחות ולהקטין את החשיפה של העובדים אחד לשני. במקביל, פתחנו והטמענו פתרונות דיגיטליים מתקדמים לסוכנים שלנו כך שיוכלו לתת מענה מהיר ללקוחותיהם, וברוח התקופה, ללא מפגשים פרונטליים”.

מצוקת בעלי העסקים אינה יורדת מסדר היום לכל אורך משבר הקורונה. הסגרים פגעו בהם בעוצמה רבה ועל פי ההערכות יותר מ-90 אלף עסקים ייסגרו עד תום שנת 2020. לקשיים אותם הם חווים, בעיקר העסקים הקטנים והבינוניים, יש קשר ישיר לעולם הביטוח. עסק שמצמצם פעילות או שנסגר, פירושו קיטון בהיקף העסקים המבוטחים בשוק וקיטון ברווחיות התחום. “אכן זהו הסקטור שנפגע באופן הכי משמעותי, במקרה הטוב עסקים ביקשו לצמצם את הכיסוי הביטוחי על מנת לשרוד את התקופה, ובמקרים אחרים, לצער, העסקים לא שרדו ונאלצו לסגור שעריהם ובהתאם לבטל את הכיסויים הביטוחיים”, אומר נחום.

“הקשיים בהם נתקלים המבוטחים הובילה את מגדל, שתמיד שמה לנגד עיניה את טובת המבוטחים ועכשיו יותר מתמיד, לבוא לקראתם בצעדים מקלים שונים וגם להשיא להם עצות





מה הסיכום שלך לפעילות של חטיבת הביטוח הכללי שבראשה אתה עומד בתקופת הקורונה?
"שינינו בזמן קצר מאוד את המבנה הארגוני, איישנו את תפקידי הניהול במנהלים מקצועיים מהשורה הראשונה במשק, הגדרנו את המדיניות העסקית והאצנו תהליכים ליישום. כל זאת תחת אירוע עולמי מורכב וחסר תקדים. אני סבור שהיום יש לנו את היכולות לקדם באופן משמעותי את פעילות הביטוח הכללי בחברה לטובת סוכנינו ולצאת מהאירוע מחוזקים".

לאילו מסקנות אתה מגיע באשר להמשך ההתמודדות עם האתגרים שהמגפה מביאה עמה?
"המציאות משתנה ותהפוך למציאות החדשה, אנחנו נמצאים במערכה שמשנה בלא מעט מובנים את כללי המשחק, כזו המחייבת אותנו לשינוי מעמיק ומהותי בחשיבה העסקית, תהליכי העבודה, מודלי ההפעלה והשירות".

בתקופת משבר הקורונה דחיפה גדולה. על מקומם של הסוכנים בעולם שהולך ונעשה דיגיטלי יותר ויותר, אומר נחום: "בעיניי, תקופה זו מחזקת מאוד את מעמדם של סוכני הביטוח. הסוכנים מסייעים מאוד ללקוחות לנהל את הסיכונים במקצועיות רבה, מכוונים ומאפשרים להם לבחור נכון את הכיסוי הביטוחי שיאפשר להקטין עלויות מחד ולא להגדיל חשיפות משמעותיות מאידך".

"אני סבור שדווקא התקופה הזו מוכיחה עד כמה חשוב סוכן הביטוח כגורם מקצועי ייחודי וגם הסוכנים עצמם הופכים יותר ויותר דיגיטליים. לראייה, אפליקציית הסוכנים שהשקנו לפני חודשים בודדים זכתה להצלחה מסחררת וכבר למעלה מ-60% מהסוכנים הפעילים של מגדל הורידו את האפליקציה ועובדים איתה יום יום".

שיתוף הפעולה שבינם לבין מגדל, במיוחד בתקופה הנוכחית: "אנחנו מעודדים קבלת משוב יומיומי מהסוכנים בקשר למגוון הממשקים שלנו ומנסים להתאים את המענה לצרכים המשתנים עקב התקופה, החל מהדרכות והכשרות וירטואליות, המשך בהקלות לעסקים וכלה במתן פתרונות נקודתיים לפעילות כזו או אחרת, כל מקרה לגופו".

לדבריו, הבעיות שמציפים הסוכנים הן "בעיקר האתגרים מול המבוטחים בתקופה לא פשוטה זו, הן בהיבט הכיסוי הביטוחי והן בהיבט הפרמיה, אולם גם הצורך לתת מענה שירותי ללקוחות כאשר משרד הסוכן פועל במתכונת מוגבלת".

"שינינו בזמן קצר מאוד את המבנה הארגוני"

העידן הדיגיטלי אליו נכנס עולם הביטוח, קיבל

כתבי שירות קונים רק מחוץ לפוליסה!



KOPELL
group

שירות של אלוסימ

*5676

f @ in

kopellgroup.co.il

"מתקפות סייבר הפכו לדבר שבשגרה; כחלק מכך גם הצורך לכיסוי ביטוחי גבר בצורה משמעותית"

משנה למנכ"ל ומנהלת חטיבת ביטוח כללי בכלל ביטוח ופיננסים מתייחסת לחשיפה ההולכת ומתגברת לסיכוני הסייבר עם המעבר לעבודה וללמידה מהבית ומציגה את הפתרונות של כלל ביטוח • על התחום עליו היא מופקדת: "בשנים האחרונות ובפרט בשנתיים האחרונות, אנו בצמיחה מחודשת בתחום הביטוח הכללי"

כמעט שנה חלפה מאז פרצה מגפת הקורונה על השפעותיה הבריאותיות והכלכליות הקשות. הולם, שמתמודד מול האתגר הבריאותי והכלכלי, מסתגל אט אט לחיים בצד הנגיף. עולמות העבודה, השירות, הלימודים, הרפואה ועוד, עברו לשימוש הולך וגובר באמצעים דיגיטליים. אבל בצד הפתרונות שהביאה עמה הדיגיטציה, היא הפכה בעקיפין משתמשים רבים לחשופים בפני איומי סייבר.

"תקופת הקורונה המתאפיינת בעיקרה בלמידה מרחוק מהבית ובמצבים של שהייה בבידוד, העלתה את השימוש ברשת בשעות רבות, בקרב ילדים ונוער, אך לא רק. ככל שהרשתות

עלית כספי
| צילום: יח"צ

"מרבית מהסוכנים מתחברים לעולם הדיגיטלי ועושים שימוש רב בשירותים שלנו. יתרה מכך, אנו רואים דרכם שיתופי פעולה וגידול בנתוני המכירות. לצדם, קיימים סוכנים שעדיין מעדיפים להמשיך ולעבוד בדרך הקודמת וגם להם אנו נותנים מענה, וכמובן עומדים לרשותם, כדי לסייע להם במעבר פשוט וידידותי ביותר לערוצים דיגיטליים"

הקורונה. במסגרת זו הענקנו הטבות והקלות רבות ללקוחותינו ולסוכנינו, כגון: מסלולים מוטי נסועה, הנחות במחירים, הטבות בתנאי תשלום, לרבות פריסת תשלומים רחבה, אפשרות להקפאת ביטוחי רכב ועוד. לראיה, כלל דורגה במקום השני במדד הסולידריות של האוצר, שבחן את מידת ההתחשבות של חברות הביטוח בצרכנים בתקופת המשבר, ביניהם גם את מידת ההתאמות של ביטוחי הפרט לתקופת הקורונה, מסבירה כספי על פעילות החברה בתחום ומציינת בקשר לביטוח על פי נסועה כי הוא "תפס מאוד בשוק, ואנו מתכננים להשיק מוצר מתקדם נוסף שישלב גם עולם התנהגות הנהגים במהלך שנת 2021".

הפעילות בתחום ביטוחי הדירה והרכב מתכתבים עם הפעילות הרבה שניכרת בשנה האחרונה בכלל ביטוח בעולם של הביטוח הכללי. כספי מסבירה את הסיבה לכך: "בתחום הביטוח הכללי נערך טיוב עסקי מאסיבי לפני מספר שנים. בשנים האחרונות ובפרט בשנתיים האחרונות, אנו בצמיחה מחודשת בתחום הביטוח הכללי. הצמיחה נשענת, בין היתר, על סוכניה המקצועיים והנאמנים של החברה כאשר הצמיחה מקבלת ביטוי באותם מקומות שמייצרים רווחיות הוגנת לכל הצדדים. "יורם נוה, מנכ"ל החברה הנוכחי, שם דגש רב על נושא השירות ותחום הדיגיטציה בחברה, וכחלק מכך אנו משקיעים רבות במתן שירות איכותי לסוכני הביטוח שלנו ובפיתוח אמצעים דיגיטליים ייעודיים עבורם, דבר המגביר בקרבם את הרצון לעבוד בשיתוף פעולה עם החברה ומוביל לגידול בפרמטרים רבים בשטח".

"משבר הקורונה היווה קטליזטור לשימוש בכלים דיגיטליים"

התחרות בין החברות מתאפיינת לא רק בכיסויים ובמחיר, אלא גם ואולי בעיקר בערוץ הדיגיטלי -

מקצועיים שיעמדו לרשות הלקוחות, בקרות אירוע סייבר, וינהלו אותו מתחילתו ועד סופו".

"קיים פוטנציאל מכירה יפה בתחום ביטוחי דירה"

תחום אחר שזכה בכלל ביטוח לתשומת לב היה ביטוחי דירה. מדובר על תחום שעדיין מדשדש ולא זוכה להכרה בחשיבות הראויה מצד הציבור הרחב. כספי מסבירה את הסיבות לכך: "אנשים רבים רואים בביטוח הדירה, שאינו מוגדר כביטוח חובה, הגנה למקרים של רעידת אדמה או שריפה, חלילה, וסבורים ש'לנו זה לא יקרה', ולכן לא כל הציבור רוכש ביטוחי דירה. ביטוח דירה מעניק הגנה גם לאירועי פריצה, גניבה ונזילה, אירועים שיכולים לגרום לנזק רב, ובעקבות כך גם להוצאות כספיות גבוהות מאוד. לכן, אנחנו בכלל ביטוח ופיננסים, השקנו מוצר דיגיטלי לרכישת ביטוח דירה, בתנאים טובים ובמחיר הוגן מאוד, והמהלך זוכה לתנופה רבה". בקשר למוצר היא מסבירה: "לפני מספר חודשים השקנו אתר חדשני לרכישת ביטוח 'דירה Online' עם מנוע חיתום מתוחכם המאפשר רכישת פוליסה לביטוח דירה, בתהליך קצר, ממוקד וקל. את אפשרות הרכישה הדיגיטלית הנגשנו, כמובן, גם לסוכנים שלנו - פיתחנו עבורם לינק ייעודי עם אפשרות הטמעה של שם ולוגו הסוכנות שלהם ושיתוף ללקוחות דרך הנייד והם עשו בזה מצוין אל מול לקוחותיהם. מכיוון שקיים עדיין פלח גדול באוכלוסייה של דיירים רבים שלא רכשו ביטוח דירה, קיים פוטנציאל מכירה יפה בתחום. בתוך כך, חשוב לי להדגיש, כי בחודשי הקורונה אנו רואים עלייה יפה בהיקף מכירות פוליסות של ביטוח דירה".

משבר הקורונה אילץ את חברות הביטוח להתאים את עצמן גם לתחום ביטוחי הרכב ולעדכן את הכיסויים. "כלל ביטוח ופיננסים ערכה התאמות רבות בביטוחי הפרט למשבר

החברתיות ומשחקי המחשב תופסים נתח גדול יותר של שעות הפנאי, כך החשיפה לסיכוני סייבר הולכת וגדלה. כחלק מכך, גם הצורך לכיסוי ביטוחי בעולמות הסייבר גבר בצורה משמעותית", מסבירה עלית כספי, משנה למנכ"ל ומנהלת חטיבת ביטוח כללי בכלל **ביטוח ופיננסים**.

האיום המתגבר גם הגביר את הצורך במתן פתרונות שונים - טכנולוגיים וביטוחיים. באשר לצד הביטוחי מציינת כספי, כי "כלל ביטוח ופיננסים השיקה בחודש יוני האחרון את 'כלל Online Protect', פתרון ביטוחי חדש וייחודי ללקוחות פרטיים, המוצע לראשונה בישראל, והשלישי בעולם, להגנה מקיפה מהסכנות הטמונות בפעילות הרשת הדיגיטלית, והוא זוכה לביקוש גבוה. מאחר שהמוצר הושק במהלך משבר הקורונה, אין בידינו את האפשרות להשוות לתקופה שלפני התפרצות הנגיף, אך ללא ספק מדובר במוצר המותאם לאופן השימוש וצריכת המדיה בשנים האחרונות בשגרה, המקבלת משנה תוקף בתקופה לא פשוטה זו של משבר".

כספי מוסיפה בקשר לפתרונות שמציעה החברה: "בעולם של חוסר ודאות, מתקפות סייבר על עסקים ואנשים פרטיים הפכו לדבר שבשגרה. כלל ביטוח ופיננסים מובילה מהפכה בעולם הסייבר הכוללת מגוון פתרונות שיאפשרו ללקוחותינו, הן הפרטיים והן העסקיים, להגן על העסק ובני המשפחה שלהם.

"השקנו שלושה פתרונות מקיפים, תחת קורת גג אחת, לעסק, למשפחה ולמשרד במחירים אטרקטיביים מאוד אשר נותנים מענה מקיף בעת התמודדות עם אירוע סייבר: מוצר הפרט סייבר לבית המעניק הגנה מקיפה לסכנות הטמונות בפעילות ברשת הדיגיטלית, הרחבת סייבר לבתי העסק ופוליסת סייבר עצמאית. "כל הפתרונות הביטוחיים שבנינו מותאמים אישית ללקוחות, ומציעים הגנה של מומחים





כל ההטבות וההקלות שהחברה מעניקה, נוכח המצב ודאגה לקיים הדרכות רבות באפליקציית zoom במגוון נושאי הפעילות.”

הקמפיינים בכיכובם של החתול שמיל ואיתי לוי וקמפיינים נוספים זכו להדים רבים וחלקם גם לפרסים בתחום השיוק. כספי על מידת האפקטיביות של הקמפיינים: “קמפיינים הם כלי לפרסום המוצרים והשירותים של החברה בצורה הומוריסטית וקלילה עם מסר קליט. הם מהווים זרוע נוספת כדי להגיע לקהל רחב ולהנגיש לו את מוצרי החברה, והאפקטיביות שלהם גדולה. היא נמדדת הן בקישור שעושה הציבור בין הקמפיין למוטג והן באהדה שמפגין כלפיו.”

אילו חידושים כלל ביטוח מתכננת לתקופה הקרובה?

“אנו עובדים על מספר מוצרים חדשניים בתחום הביטוח הכללי שיושקו במהלך 2021, יש למה לצפות.”

הרכישה הדיגיטלי, ועדיין יבצעו זאת באמצעות הסוכן.

“מרבית מהסוכנים מתחברים לעולם הדיגיטלי ועושים שימוש רב בשירותים שלנו. יתרה מכך, אנו רואים דרכם שיתופי פעולה וגידול בנתוני המכירות. לצדם, קיימים סוכנים שעדיין מעדיפים להמשיך ולעבוד בדרך הקודמת וגם להם אנו נותנים מענה, וכמובן עומדים לרשותם, כדי לסייע להם במעבר פשוט וידידותי ביותר לערוצים דיגיטליים.”

את מגזר סוכני הביטוח, כמו כל מגזר עסקי אחר, הטרידו בעיות שונות בתקופת משבר הקורונה. כספי: “סוכנות וסוכני החברה הם חוד החנית של החברה ואנו עובדים עמם בשיתוף פעולה כל העת כדי לתת מענה לבקשות ולפניות הרבות שמקבלים בתקופה רגישה זו, החל משינויי תנאים ופוליסות, דרך פריסת תשלומים רחבה ועד הנחות במחירים. בתקופת הסגר, כלל ביטוח ופיננסים הקפידה לתקשר לסוכנים את

האפשרות לרכוש ביטוח אונליין. עד כמה מדובר בגורם מכריע בתחרות? “הזירה הדיגיטלית הפכה להיות מוקד תחרות בשנים האחרונות, ואין ספק כי כניסת החברות הישירות הדיגיטליות האיצה זאת אפילו עוד יותר. אנו חיים בעולם דיגיטלי והערוצים הללו הופכים להיות חלק בלתי נפרד מאופן צריכת השירותים של הלקוחות. משבר הקורונה, מכרח נסיבותיו היווה קטליזטור לשימוש בכלים דיגיטליים”, משיבה כספי.

כיצד סוכני הביטוח משתלבים בערוץ הדיגיטלי?

“אנו דואגים להנגיש את כל הכלים הדיגיטליים שאנו מפתחים לסוכנים שלנו. כל תהליך פיתוח של כלי דיגיטלי או מוצר חדשני, נערך בראש ובראשונה בראי הסוכן והיכולת שלו להיעזר בכלים אלו למכירה יעילה וטובה יותר. אנו מטמיעים ביסודיות את הכלים הדיגיטליים בקרב הסוכנים כדי שלקוחותיהם ייהנו מתהליך

שוקל למכור את תיק הביטוח שלך? תן לנו לדאוג לעתידך הכלכלי ולמבוטחים שלך

מגוון אפשרויות לסוכני ביטוח השוקלים למכור את תיק הביטוח
תגמול הוגן ומחויבות להמשך טיפול ראוי למבוטחים

- ✓ רכישה מלאה
- ✓ רכישה חלקית
- ✓ אפשרות העסקה לטווח ארוך

לשיחת היכרות: 050-5368629 | dudi@gamafinansim.co.il

סניפים: העצמאות 7, חיפה | לזרוב 33 ראשל"צ | הלולב 25, נוף הגליל

 www.gamafinansim.co.il

גמא פיננסים
ביטוח, פנסיה ופיננסים
— גמאביז סוכנות לביטוח בע"מ —

"בניגוד לממה שאולי ניתן היה לצפות, לפחות בשלב זה אנחנו לא רואים התמתנות בביקושים לפוליסות ביטוח עסקים"

"מגפת הקורונה שינתה במידה מסוימת את עולם ביטוחי הסייבר", מסביר **גדעון רוזוליו**, משנה למנכ"ל, מנהל אגף ביטוח כללי-עסקי באיילון, בריאיון משותף עם **יעל יריב**, סמנכ"לית בכירה, מנהלת אגף ביטוח כללי-פרט בחברה, שעסק בנושאים של איומי סייבר וביטוחי עסקים בצל המשבר העולמי שהביא עמו הנגיף. על מידת השפעת הקורונה על תחום הסייבר, הוסיף רוזוליו: "הרי החיים של כולנו הופכים בחודשים אלו ליותר וירטואליים ואנו חווים הגדלה משמעותית בשימוש ביישומי מחשב

המשבר הכלכלי אמנם מאיים על המשך קיומם של עשרות אלפי עסקים בישראל, אבל באיילון מציינים שהתחום לא נפגע הודות להיערכות נכונה של החברה • יחד עם זאת מדגישים שלא לעולם חוסן: "אין ספק שסגרים יביאו להמשך האטה במשק ומכאן לפגיעה בעסקים, בעיקר קטנים ובינוניים, שתשפיע בסופו של דבר גם על הביקושים לביטוח" • ריאיון עם משנה למנכ"ל ומנהל אגף ביטוח כללי-עסקי וסמנכ"לית בכירה ומנהלת אגף ביטוח כללי-פרט באיילון

גדעון רוזוליו

יעל יריב

יצטמצמו בשלב ראשון, בגדול המשק יתאושש ונוכח להמשך מגמת הגידול בביקושים למוצרי ביטוח גם בתחום העסקי - לרמה שאפיינה את עידן טרום הקורונה".

"זיהינו שיש לנו את הגמישות להגיב באופן מיידי לכל שינוי ולכל צורך חדש"

כיצד נלקח בחשבון החיתום בתקופה כזו?

רוזוליו: "מדיניות החיתום שלנו לא השתנתה. אנו ממשיכים במדיניות הקיימת בכל הקשור לרמת התעריפים ולסיקור עסקים טרם קבלתם לביטוח".

במשבר הקורונה לא רק עסקים נקלעו לקשיים כלכליים, אלא גם אנשים פרטיים שיצאו לחל"ת או שפוטרו. יריב מסבירה על הפעילות של איילון מול לקוחות פרטיים שנקלעו לקשיים כלכליים: "מאז שהמגפה פרצה ולאורך כל התקופה, אנחנו עושים מאמצים כנים כדי להקל על מי שצריך ולהתחשב עד כמה שרק ניתן. כך למשל, הודענו על הארכת כיסוי אוטומטית בעת סיום הביטוח למשך 30 יום על מנת להקטין חשיפה וחדרה, דחינו תשלומים בביטוחי פרט בחודש ימים, הקלנו בדרישות מיגון ובדיקות מיגון וגם התייחסנו לשינויים בהרגלי הנהיגה של המבוטחים. לנוכח צמצום השימוש ברכב בתקופת הקורונה אנו מציעים מסלולי Low Cost בביטוחי הרכב, כאשר אנחנו מציעים את Driving Basic - הבילת ביטוח בסיסית לרכב בתעריף מוזל. כך גם נהגנו בביטוחי הדירה - עם מסלול Living Basic. כל זאת, כמובן, בנוסף לשרדוג השירות הדיגיטלי שלנו לסוכנים וללקוחות כמו, למשל, הענקת אישור היעדר תביעות באמצעות הצ'אט בוט הדיגיטלי באתר איילון".

אילו תחומים בביטוח הכללי הושפעו פחות מהאחרים?

רוזוליו: "כפי שציינתי, אנו כרגע לא מזהים האטה במכירות של פוליסות עסקיות. אגב, בענף ביטוחי הקבלנים אנו מזהים אפילו גידול בתפוקה, בעיקר בגין פרויקטים של תשתיות".

האם המשבר דווקא יצר הזדמנות לשינויים שהזניקו את תחום הביטוח הכללי?

יריב: "אנחנו אמנם עדיין בעיצומו של המשבר ברמה הלאומית, אך כל משבר מהווה גם

גדעון רוזוליו: "מעבר להקפדה על רציפות עסקית מלאה והגברת מערכי התמיכה והשירות בסוכנים, אנחנו בוחנים כל פנייה של עסק במצוקה באופן ענייני. למי שאכן נזקק לכך, אנו מציעים - יחד עם סוכן הביטוח שלו - שורה של הקלות בהתאמה למידת הפגיעה והשלכות הגבלות הקורונה על הענף שבו הוא פועל"

על ההשפעה שיש לקריסת עסקים רבים על תחום הביטוח העסקי. מעין אפקט דומינו. תשובתו של רוזוליו שופכת אור אחר: "בניגוד למה שאולי ניתן היה לצפות, לפחות בשלב זה אנחנו לא רואים התמתנות בביקושים לפוליסות ביטוח עסקים. הודות להיערכות נכונה וההקפדה שלנו על רציפות עסקית מלאה ותמיכה מלאה בשירות הסוכנים והלקוחות, אני שמח להגיד לכם שבמרבית הענפים אפילו חווינו גידול במכירות. עם זאת, ברור לנו ש'לא לעולם חוסן' ואנחנו בהחלט עם יד על הדופק ונערכים לכל תרחיש".

כיצד איילון פועלת מול אותם עסקים שנקלעו למשבר?

רוזוליו: "מעבר להקפדה על רציפות עסקית מלאה והגברת מערכי התמיכה והשירות בסוכנים, אנחנו בוחנים כל פנייה של עסק במצוקה באופן ענייני. למי שאכן נזקק לכך, אנו מציעים - יחד עם סוכן הביטוח שלו - שורה של הקלות בהתאמה למידת הפגיעה והשלכות הגבלות הקורונה על הענף שבו הוא פועל. מטבע הדברים יותר פניות מגיעות מעסקים קטנים ואנחנו מנסים להתחשב. לא מדובר בהקלה סיסטמית אלא בהתאמה של הפתרון לצורך. זה יכול להיות הענקת הנחה בפרמיה, אפשרות לצמצם כיסויים לעסקים מושבתים, גמישות בגביה ועוד".

מה צפוי לתחום ביטוח עסקים בתקופה הקרובה ובעתיד היותר רחוק?

רוזוליו: "התשובה לשאלה הזו נעוצה קודם כל במופע הסגרים העתידי ובהפתחויות הכלכליות הנגזרות מכך. אין ספק שסגרים יביאו להמשך האטה במשק ומכאן לפגיעה בעסקים, בעיקר קטנים ובינוניים, שתשפיע בסופו של דבר גם על הביקושים לביטוח. יחד עם זאת, במידה ונצליח להימנע מהצורך בסגרים נוספים, והפרמטרים הכלכליים ישובו לרמתם כפי שהיו ערב פרוץ המגפה, יש לצפות שגם אם ענפים מסוים

ואפליקציות כגון ZOOM, שירותי ענן וכו' - הן בפעילות העסקית והן בחיים הפרטיים. ככל שהשימוש ברשת גובר, כך גדלה כמות גם החשיפה ומתעצם הסיכון למתקפות סייבר. כשהשכיחות גוברת והסיכון החיתומי גדל - התוצאה הבלתי נמנעת היא התייקרות הפרמיות של פוליסות הסייבר בעולם כולו".

השימוש הגובר באמצעים דיגיטליים בעקבות הקורונה, לא בישר את התרחבותו של שוק הסייבר, לפחות לא במידה לה קיוו בחברות הביטוח, ובעיקר לא במגזר העסקי. רוזוליו: "בכל הקשור למגזר העסקי, לצערי עדיין אין הלימה בין רמת הסיכון לרמת הביקושים".

יריב מציינת: "אצל לקוחות פרטיים אנחנו כן מזהים עלייה מסוימת בביקושים לביטוחי סייבר, אבל כפי שגדעון אמר, עדיין לא בהלימה לרמת הסיכון. אני מניחה שככל שיותר אנשים ייחשפו - בעצמם או להתקפות סייבר שחוו בני משפחה או חברים שלהם - כך תגבר המודעות ויתגברו גם הביקושים".

רשות הסייבר הלאומית הודיעה לאחרונה כי היא תסתייע באיילון בקמפיין שבוע הסייבר הלאומי. רוזוליו על הסיבות שעומדות מאחורי הבחירה באיילון: "ראשית, איילון הינה החברה הראשונה שהציעה מגוון כיסויים בתחום הסייבר הן ללקוחות עסקיים והן ללקוחות פרטיים. שנית, על מנת לקחת חלק בשבוע הסייבר הלאומי, על חברות לעבור תהליך מיון וקבלה קפדני על ידי אנשי מערך הסייבר הלאומי על מנת להוכיח כי מדובר בחברה מובילה בתחום. אני יכול לציין בסיפוק שבמהלך הבדיקה המדוקדקת שערכו לנו, אנשי מערך הסייבר הלאומי התרשמו מאוד מהפתרונות המגוונים והמתקדמים של איילון למול איומי הסייבר - הן במגזר העסקי והן למשקי הבית".

המשבר הכלכלי הנחית מהלומה כבדה על עשרות אלפי עסקים בישראל שרבים מהם נסגרו או צפויים להיסגר אם לא תצמח ישועה מהמדינה בדמות תמיכה כלכלית גדולה. משכך, ניתן להסיק





יעל יריב: "כל משבר הוא גם הזדמנות לשינוי ולחידוש. התובנה העיקרית שלנו לגבי המשבר היא, כי למרות הקושי, אנחנו מצליחים לייצר יותר חדשנות, יותר יעילות ויותר תוצרים שיביאו לנו ערכים בעתיד. למדנו להתנהל בצורה גמישה ולמצוא מענה מהיר לקשיים החדשים ולאתגרים שצצים כמעט מידי יום"

מוטרדים בעיקר מהשחיקה בפרמיות. בעולם הרכב למשל, יש פחות רכבים חדשים שעולים על הכביש ומה שמביא מטבע הדברים לפיחות בפרמיה. יש לציין שסוכנים רבים הצליחו להקטין עלויות על ידי מעבר לעבודה מהבית או ייעול תהליכים תפעוליים אחרים שאפשרו להם לצאת אפילו ביתרון מהמשבר עד כה."

רוזוליו: "מטבע הדברים, וכחלק ממגבלות הקורונה, גם הסוכנים שלנו נאלצו להעביר את מרבית פעילותם לבתים וצמצמו את הפעילות מהמשרדים. ככל שאנחנו מבינים מההדים בשטח, לשמחתנו, הקשר שלהם עם המבוטחים לא נפגע מכך. כפי שיעל ציינה, חברת סוכנים, באילון אנחנו מודעים לקשיים שיצר הסגר החדש ואנו משקיעים מאמצים ומשאבים רבים על מנת להעניק לסוכנים שלנו מגוון רחב של פתרונות, הקלות והטבות שיאפשרו להם רציפות עסקית וגמישות מקסימלית כחלק ממהפכת השירות שלנו באילון."

לאילו תובנות הגעתם ממשבר הקורונה בתחומים עליהם אתם מופקדים?

יריב: "המשבר הנוכחי אמנם מאתגר ביותר לאור משך הזמן הארוך, חוסר הוודאות לגבי סימו והעובדה שמדובר במשבר כלל-עולמי שלא פוסח על אף אחד. אך כפי שצינתי, כל משבר הוא גם הזדמנות לשינוי ולחידוש. התובנה העיקרית שלנו לגבי המשבר היא, כי למרות הקושי, אנחנו מצליחים לייצר יותר חדשנות, יותר יעילות ויותר תוצרים שיביאו לנו ערכים בעתיד. למדנו להתנהל בצורה גמישה ולמצוא מענה מהיר לקשיים החדשים ולאתגרים שצצים כמעט מידי יום."

"בנוסף, המשבר הזה הקפיץ בבת אחת את השימוש בכלים דיגיטליים כמה שנים קדימה, ולהערכתנו אנחנו נמצאים היום במקום שבשגרה - שאלמלא משבר הקורונה, היינו מגיעים אליו רק בעוד כחמש שנים. תובנה נוספת היא העבודה מהבית. המשבר חשף יתרונות רבים (וגם חסרונות) שאם נלמד ליישמן, ניתן יהיה לשנות את עולם העבודה לטובה בשנים הקרובות."

לסוכנים שלנו על מנת שיוכלו לעשות בהם שימוש מול הלקוחות שלהם ולקחת חלק באופן מלא בתהליך המכירה וכמובן לאחר מכן - במתן השירות. הסוכנים שלנו יכולים כבר היום לתת ללקוחותיהם אפשרות הפקה דיגיטלית מלאה של ביטוחי דירה בחיבור מלא שלהם, שכולל גם את לוגו הסוכנות בכל התהליך ואת האפשרות לשלוח ללקוחות את הפוליסות וכל המסמכים באופן דיגיטלי."

"בנוסף, אנו מעמידים לרשות הסוכנים ניוזטר דיגיטלי שיכול להישלח בשם ללקוחותיהם ומאפשרים לסוכן להפנות את לקוחותיו לשורה של פעולות דיגיטליות באתר איילון. במקביל, פתחנו 'מחוז דיגיטלי' ייעודי שמעניק פתרונות ומאפשר מיצוי יכולות דיגיטליות של כל אותם סוכני הביטוח שכבר פיתחו ממשקים דיגיטליים מתקדמים בעצמם. כידוע, בשונה מהמקובל לצערנו בענף, באילון הדיגיטציה אינה מסלול עוקף סוכן אלא כלי מעצים נוסף שאילון מעניקה לסוכניה. אני שמחה להגיד שהזרם הגובר כל העת של סוכנים שמבקשים להצטרף אלינו, מעיד שזו לא רק אידאולוגיה אלא גם אסטרטגיה עסקית נכונה."

האם הסוכנים חשים מאוימים כלכלית מהממשקים הדיגיטליים? האם נכון שירגישו כך?

יריב: "אנחנו עושים הכל כדי לסייע לסוכנים ללמוד את האפשרויות הגלומות בדיגיטציה ולמצות את ההזדמנויות הגלומות בה עבורם. אנחנו מאמינים שסוכנים שישכילו לשלב בין כלים דיגיטליים לבין הערכים הנוספים שהם מעניקים ללקוחות (ששום כלי דיגיטלי לעולם לא יוכל לתת להם מענה) לא צריכים להרגיש מאוימים ובהחלט יכולים ליהנות מהיתרונות שהעולם הזה נותן להם."

כיצד הסוכנים פעלו ופועלים בתקופת הקורונה? מה מטריד אתם במיוחד וכיצד איילון נרתמת לעזור להם?

יריב: "מגפת הקורונה הביאה עמה רגישות גבוהה יותר למחיר בקרב הלקוחות - והסוכנים

הזדמנות ללמידה ולצמיחה. הצלחנו לתפקד באופן מלא בכל תקופת הסגרים ולתת שירות מיטבי הן לסוכנים והן ללקוחות. הצלחנו לפתח בזמן שיא שורה של כלים דיגיטליים שמקצרים תהליכים, מייעלים את העבודה ואף משפרים את המוצרים שלנו. אך בעיקר, זיהינו שיש לנו את הגמישות להגיב באופן מיידי לכל שינוי ולכל צורך חדש הן ברמת החברה והן עבור הסוכנים והלקוחות שלנו."

רוזוליו: "השינוי העיקרי שאנו מזהים בתחום זה הינו האפשרות לתפעל את המערכות מרחוק בצורה חלקה ויעילה, גם כאשר שיעור גבוה של העובדים שלנו נמצאים בביתם ועובדים משם ומבלי לוותר על סטנדרט שירות גבוה הן עבור הסוכנים והן עבור המבוטחים."

שירות היברידי בפעילות מול לקוחות וסוכנים

אחד מאמצעי ההימנעות מהמגפה הוא הריחוק החברתי, אשר אילץ בין היתר את מערכת החינוך לעבור ללמידה בבית באמצעות ה-ZOOM וגם הניע חברות רבות לאפשר לעובדיהן לעבוד מהבית. הכלים הדיגיטליים הפכו משמעותיים בהווה היומיומית בחיים הפרטיים ובענפים רבים במשק. במענה לשאלה עד כמה הדיגיטל הפך לגורם מאוד משמעותי בעולם הביטוח, עונה יריב: "בתחום ביטוחי הפרט, בשלב זה מדובר בתהליך כניסה הדרגתי. אנחנו מזהים שעולם הצעות המחיר אומנם עובר במהירות לדיגיטל, אך שאר העולמות עדיין נמצאים בתהליך של ניסוי וטעייה."

סוכני הביטוח הם צלע אחת במשולש שבו גם חברות ביטוח ולקוחות, כאשר הסוכנים הם החוט המקשר ביניהם. עובדה שחיבה את הסוכנים להתאים את עצמם לעידן הדיגיטלי. יריב: "אנחנו מזהים שיותר ויותר סוכנים נכנסים או פועלים על מנת להיכנס לעידן הדיגיטלי. כדי להעניק את השירות המיטבי הן לסוכן והן ללקוח שלו, אנחנו משתדלים להעניק שירות היברידי שמשלב בין מענה דיגיטלי ללקוח ומתן שירות של סוכן אישי. כחברת סוכנים, אנחנו בונים כלים דיגיטליים

לא יוצאים לחו"ל בתקופת המגיפה בלי כיסוי מקיף להוצאות מגיפה!

בתקופה זו, חשוב שהלקוחות שלך
יטוסו לחו"ל עם הרחבה להוצאות מגיפה. הרחבה זו תעניק להם
את הכיסוי המקיף ביותר בתקופת מגיפה:

כיסוי להחזר הוצאות
בגין דרישת בידוד בחו"ל,
גם אם המבוטח
אינו מאומת לנגיף

כיסוי לביטול נסיעה
עקב סירוב
העלאה לטיסה

כיסוי לביטול נסיעה
עקב הדבקות בנגיף

שירותי רפואה
מרחוק, בלי לצאת
מהמלון - באמצעות
רופאים ישראלים
ומקומיים

תשלום להוצאות בידוד
באמצעות כרטיס
ה-PassportCard

כיסוי
להארכת שהיה
עקב כניסה לבידוד

לפרטים מלאים על כל מדינות היעד -
מרכז המידע לנוסע של PassportCard עומד לשירותך.

PassportCard



ניתן לרכוש את פוליסת ביטוח הנסיעות של PassportCard עד 30 ימים לפני מועד היציאה מישראל לחו"ל. להפעלת הפוליסה יש להתקשר למוקד PassportCard. יש להודיע למוקד שירות הלקוחות על כל שינוי במצב הרפואי טרם היציאה לחו"ל. באמצעות פספורטכארד ישראל סוכנות לביטוח כללי 2014 בע"מ, החברה המבטחת - דיויד שילד חברה לביטוח בע"מ. רכישת הביטוח בכפוף לתהליך חיתום על פי נהלי החברה. הכיסוי הביטוחי על פי תנאי הפוליסה, חריגה וסייגיה. ללא השתתפות עצמית בשירותים רפואיים בחו"ל באמצעות הכרטיס, ובכפוף למגבלות השימוש בכרטיס, עמלות משיכה ומגבלות נקודתיות בכספומטים השונים. שירות חדר רופאים/ייעוץ רפואי מרחוק במדינות נבחרות, באמצעות רופאים עצמאיים בהסכם.

"לצד האתגרים הרבים שמציבה מהפכת הדיגיטל, נוצרות הזדמנויות נפלאות"

סמנכ"ל בכיר ומנהל אגף פרט בחטיבה לביטוח כללי בקבוצת הראל ביטוח ופיננסים מסביר כי המהפכה הדיגיטלית פותחת אופציות מרובות בפיתוח מוצרים חדשים, ביכולות תמחור מתקדמות ובשינוי בערוצי ההפצה • על הראל סוויץ': בשורה צרכנית אמיתית ומהפכה גדולה בתחום ביטוחי הרכב

"כמו את יתר השווקים, גם את שוק הביטוח תפסה הקורונה בהפתעה גמורה ושינתה את דפוסי העבודה אליהם הורגלנו מזה שנים. האתגר העיקרי איתו התמודדנו היה פתאומי וביום אחד, היינו צריכים לשנות את הרגלי העבר וניהול העסק בכלל והעובדים בפרט שהעבודה התבצעה מהבית". כך מתאר **ליאור שיינין**, סמנכ"ל בכיר ומנהל אגף פרט בחטיבה לביטוח כללי בקבוצת **הראל ביטוח ופיננסים**, את נקודת הפתיחה שבה מצאו עצמן חברות הביטוח ואת הדפוסים שאימצו ככל שהמגפה תמשכה ועודנה מתפשטת.

באשר להראל, מציין שיינין: "לשמחתנו, קבוצת הראל ביטוח ופיננסים הייתה ערוכה למקרי חירום והתארגנה בתוך זמן קצר ביותר, ושגרת העבודה לא נפגעה כלל. למעשה, התמיכה בלקוחות, בסוכנים ובמחוזות המשיכה כסדרה והמשך מתן השירות והמענה המיידי לא נפגעו. יתרה מכך, ההון האנושי של הראל הוכיח שוב את ההירטמות וההשקעה בתקופה מאתגרת שלא ידענו כדוגמתה".

מדברי שיינין עולה כי ההתארגנות מחדש לא הייתה רק בהיבט הארגוני, אלא עם מבט ללקוחות: "עם ההתארגנות מיד לאחר ההחלטה על סגירת המשרדים וההתארגנות המלאה מהבית, החלטנו על שורת שינויים והטבות בתקופת הקורונה ללקוחות הראל בתחומי הביטוח הכללי שאותם מצאנו כחיוניים לעת הזו. באופן כללי מדובר על הקלות והטבות ללקוחות כגון: הקלות בדרישות והתקנות מיגון,



ליאור שיינין
| צילום סיון פרג'

“הראל הייתה החלוצה הראשונה בתחום שהציעה מוצר מבוסס נסועה שכולל, בין היתר, מעטפת רחבה של שירותים ייחודיים שניתן לעשות באמצעות האפליקציה, לרבות הצטרפות דיגיטלית, חידוש דיגיטלי, ביצוע פעולות כגון הוספת כיסויים לנהג מזדמן. השינוי העיקרי נעוץ בהיותו מוצר דיגיטלי ומבוסס על נתוני אמת, בשונה ממוצרים אחרים הקיימים בשוק המבוססים על הצהרת לקוח בלבד”

הדיגיטציה אינה חדשה בענף הביטוח הכללי, אולם הפתרונות שהיא מציעה לחברות הביטוח, לסוכנים וללקוחות, עדיין לא הגיעו לידי מיצוי. טכנולוגיות חדשות מגיחות לעולם ואיתן משתכללים הפתרונות.

שיינן מסביר בקשר לדיגיטציה כי “מדובר בשינוי משמעותי אותו הענף עובר בשנים האחרונות, ואשר משפיע על כלל הגורמים: המבטחים, הסוכנים והלקוחות. המהפכה הדיגיטלית מייצרת אפשרויות רבות ופותרת אופציות מרובות בפיתוח מוצרים חדשים, ביכולות תמחור מתקדמות ובשינוי בערוצי ההפצה. כלומר, לצד האתגרים הרבים שמציבה מהפכת הדיגיטל, נוצרות הזדמנויות נפלאות”.

האם חברות ביטוח מסורתיות צריכות לחבור לחברות סטארט אפ כדי להגיע למוצר איכותי לצרכן?

“אנו עדים ליוזמות ולרעיונות רבים של חברות סטארט אפ בתחום הביטוח והפיננסים. אין ספק ששיתופי פעולה מעניינים עם החברות הללו, יכולים להניב פתרונות ומוצרים ייחודיים לצרכן ולסוכני הביטוח ויהיה להם ערך רב”.

מה עמדת החברה בסוגיית ביטוח כלים חשמליים - אופניים וקורקינטים?

“קביעת בית המשפט העליון שניתנה לאחרונה בעניין אופניים חשמליים, תביא ככל הנראה לשינוי בתחום וייתכן כי יפותחו מוצרים מתאימים בקרוב”.

תחום ביטוחי הדירות רחוק מלמצות את הפוטנציאל שלו. מדוע הציבור לא משתכנע כל כך בנחיצות של ביטוח דירה ומה צריך לעשות כדי לשנות את זה?

“אני מסכים באופן חלקי. חלק ניכר מהציבור מבטח את דירתו, אך אנו עדים לכך שישנו חלק לא קטן ממגזרים ספציפיים שמעדיפים לוותר על הביטוח, בין אם מחוסר מודעות לסיכון או מטעמים כלכליים. אני מאמין ששיווק נכון וממוקד של המוצר יכול להגדיל את הפוטנציאל”.

לנהג מזדמן. השינוי העיקרי נעוץ בהיותו מוצר דיגיטלי ומבוסס על נתוני אמת, בשונה ממוצרים אחרים הקיימים בשוק המבוססים על הצהרת לקוח בלבד”.

מה היה הרקע להחלטה להפחית את הגיל המינימלי להצטרפות לתכנית?

“היקף הביקושים הרב הביא אותנו לבצע שינויים והתאמות למוצר. גילאים צעירים נוטים לאמץ טכנולוגיה מהר יותר מגילאים אחרים ויותר מכך, הם מעוניינים שהמחיר יהיה מותאם פרסונלית עבורם. לאור זאת הרחבנו את קהל היעד גם ללקוחות צעירים החל מגיל 21”.

פיתוחים דיגיטליים לסוכנים

מדובר על פלטפורמה דיגיטלית. היכן מקומם של סוכני הביטוח בשיווק המוצר?

“התחרות הגוברת בשוק ביטוחי הרכב מציבה אתגרים רבים הן ליצרנים והן לסוכני הביטוח. סוכנים רבים הבינו את החשיבות ואת מקומו של מוצר נוסף, באמצעותו הם יכולים להתמודד על שימור לקוחות מחד ורכישת לקוחות חדשים מאידך”.

“המוצר בנוי, כאמור, כפלטפורמה דיגיטלית ייעודית ללקוח, אך גם לסוכנים לצורך מכירת המוצר. יתרה מכך, העובדה כי המוצר דיגיטלי, מקל על הוצאות הסוכן בהיקף ניכר. לשמחתנו, אנו עדים לעלייה דרמטית במכירות של המוצר באמצעות סוכני הביטוח שמבינים את היתרון של המוצר, ההתאמה לפלח אוכלוסייה רלוונטי וכאמצעי לשימור לקוח אל מול החברות הדיגיטליות החדשות והישירות”.

אילו בעיות הסוכנים מציפים בפניכם בכל הקשור לדיגיטציה בתחום הביטוח הכללי וכיצד אתם מסייעים להם להתאים את עצמם לעולם הזה?

“הראל שמה במיקוד את סוכניה ומייצרת כלים דיגיטליים המאפשרים לסוכנים וללקוחות תפעול שוטף ופשוט מכל מקום. פיתחנו לסוכנים אפשרויות רבות ומגוונות להפקה דיגיטלית של מוצרי ביטוח, חידושים דיגיטליים ללקוח סוכן, הוספת נהג מזדמן, פתיחת תביעה”.

דחיית תשלומים ופריסה נוחה יותר, הארכת חידוש פוליסה, הרחבת תכולה עסקית בפוליסת הדירה, זיכויים בגין השבתה/הקפאה בפוליסות רכב, הטבה ללקוחות ששהו בבידוד ולא נסעו ברכבם ועוד”.

“אנחנו גאים שבבדיקה שערכה רשות שוק ההון נמצא שקבוצת הראל ביטוח ופיננסים דורגה במקום הראשון בחברה שפעלה באופן המירבי למען מבטוחיה בתחום הרכב”, אומר שיינן בסיפוק.

באשר לכמות התביעות מאז שהחלה המגפה, ניתן לראות כי הייתה התאמה לפעילות המשק. שיינן: “מטבע הדברים, הפחתת השימוש ברכב שהיינו עדים לה בתקופת הסגר הראשון הפחיתה את מספר התביעות בתחום, אך מאידך לאחר היציאה מהסגר בחודשי הקיץ ויחד עם איסור הטיסות לחו”ל, אנחנו חוונו עלייה בשיעור התביעות בחודשי הקיץ”.

אחד המוצרים בתחום ביטוח הרכב בהם מתגאים בהראל, הוא ‘הראל סוויץ’. עם זאת המוצר, הסבירו בחברה שמדובר על מוצר שמשלב דיגיטציה והוגנות צרכנית. שיינן מסביר מה המשמעות של הדברים עבור הלקוחות: “מדובר על בשורה צרכנית אמיתית ואף מהפכה גדולה בתחום ביטוחי הרכב, במסגרתה הלקוח משלם את פרמיית הביטוח בהתאם לשימוש או נסועה בפועל ולא על פי ממוצע כללי. המשמעות היא הוגנות צרכנית בה לקוחות שלא נוסעים הרבה משלמים מעט מאוד ביחס לכלל הלקוחות שמבטוחים במוצר ביטוח רכב מסורתי. מוצר זה משלב אפליקציה ייעודית המאפשרת ללקוח לעקוב בזמן אמת אחר הוצאות הפרמיה, היקף הנסועה וכן לקבל שירותים ייחודיים כדוגמת קישור לספקי שירות, מציאת רכב חונה, פתיחת תביעה, אפשרות צפייה במסמכי הפוליסה ועוד”.

שיינן מסביר על היתרון שיש להראל סוויץ’ על פני תכניות אחרות של תשלום על פי נסועה: “הראל הייתה החלוצה הראשונה בתחום שהציעה מוצר מבוסס נסועה שכולל, בין היתר, מעטפת רחבה של שירותים ייחודיים שניתן לעשות באמצעות האפליקציה, לרבות הצטרפות דיגיטלית, חידוש דיגיטלי, ביצוע פעולות כגון הוספת כיסויים

"אין צורך בטרטור של הסוכן, נתחיל השנה בתהליך שיאפשר להם לבצע פעולות רבות בעצמם"

משנה למנכ"ל וראש החטיבה לביטוח כללי בהכשרה חברה לביטוח, הסביר כי במוצרים תקינים או אחידים אין סיבה שלא להגדיל את חופש הפעילות של הסוכנים • "אנחנו רואים את הסוכנים כשותפים ורואים אותם צומחים בתחום ביטוחי העסקים ברגע שהקורונה תסתיים", אמר אופיר, וסיפר כי החברה השיקה לאחרונה אפליקציה לניטור נהיגה, שאינה מצריכה התקנת רכיב ייעודי ברכב הלקוח



ערן אופיר
| צילום: אבישי פינקלשטיין

מגפת הקורונה הכתה בבתי עסק רבים, שנאלצו לסגור את שעריהם בעקבות הנחיות הממשלה שנועדו לצמצם את הדבקות האוכלוסייה בנגיף. **ערן אופיר**, משנה למנכ"ל וראש החטיבה לביטוח כללי בהכשרה חברה לביטוח, הסביר בריאיון למגזין עדיף כי החברה עומדת לצד בעלי העסקים המבוטחים אצלה וגם לצד הסוכנים בתקופה הזו.

"אנחנו רואים את הסוכנים צומחים באופן טבעי בתחום ביטוחי העסקים ברגע שהקורונה תסתיים. כאשר המשק יחזור לשגרה, יסתיימו ההקפאות של הפוליסות ועסקים חדשים וקיימים יצטרכו לחדש פוליסות או לרכוש פוליסות חדשות", אמר אופיר.

אילו כלים ותמיכה אתם בהכשרה מייצרים לסוכן בתקופה הזו?

"הענקנו לסוכנים וללקוחות סדרה של הנחות על פוליסות חדשות ועל חידושים, גם בתחום הפרט וגם בתחום העסקים. יצרנו יחידת ליווי וסיוע בתחום העסקים, כי הפגיעה בבתי העסק הייתה יותר משמעותי, יחידה שעונה לצרכים של המבוטחים על ידי הקפאות פוליסה או הפחתת כיסויים בתקופה של מחזוריים מדוללים. אבל הסיוע הוא הרבה מעבר להטבה כזו או אחרת.

“מרביתם לדבר על דיגיטציה וכלים, אבל חשוב גם להבין שהשירות אצלנו הוא תפיסה. סוכן יחזור אלינו כל הזמן כי השירות הוא דבר חשוב לנו מאוד, ובמדד השירות של רשות שוק ההון כבר היינו השנה במקום השלישי באלמנטר. הרעיון הוא שכתפיסה, הסוכנים יבחרו בנו כי אנחנו נותנים את השירות הטוב ביותר. אנחנו כאן עבורכם”

“יצרנו את go לדירה כמענה החדשני ביותר לדרישות הסוכנים, ונשמח לצרף עוד סוכנים כחלק מהצמיחה שלנו”

בחודש מרץ 2018 עשתה הכשרה זינוק משמעותי, כשהציגה לעולם את go, הפקת פוליסה ביטוח רכב חובה ומקיף באופן דיגיטלי ומהיר, שהציג תחרות גם ברמת המחיר, ואף זיכה את החברה בתואר החדשנות בעולם הביטוח הכללי בטקס נבחרי השנה של ועידת עדיף 2018. go היה מהלך פורץ דרך וממוצרי הדיגיטל הראשונים בתחום.

כשנתיים וחצי לאחר השקת go, כיצד אתה רואה את השפעתו על הענף?

“ההשפעה היא צרכנית אדירה. זו לא דעה אישית אלא השוק והצרכנים אומרים, ולדעתנו היא גם תימשך בעתיד, בין היתר כיוון שאנחנו כבר הולכים איתנו למוצרים נוספים. בספטמבר השקנו את פרויקט הדירה והמגמה תמשיך למוצרים ולגישות נוספים. “השקנו את פוליסת הדירה החדשה והטובה יותר לסוכנים, שהצורך בה נולד מהשטח, מהסוכנים עצמם, ואנחנו מייעדים למכור אותה יחד עם הסוכנים. הם פנו אלינו ואמרו שהיה להם קשה לתפעל את הפוליסה הקיימת, ולקחנו זאת לתשומת לבנו כדי לתת להם בדיוק את מה שהם צריכים. יצרנו את הפוליסה החדשנית ביותר, ומכיוון שאנחנו רואים את הקטגוריה הזו צומחת בהכשרה, נשמח לצרף אלינו עוד סוכנים.”

ביטוח דירה נחשב למוצר דחיפה. עד כמה הסוכנים עושים שימוש בבלטפורמה של go בביטוח דירה?

“מודל הטיפול שלנו בנוק מים הוא ייחודי. זהו תחום שקשה מאוד מבחינת שירות ואנחנו מקבלים הרבה מחמאות על הטיפול בו. הקמנו מוקד עצמאי שמנהל את הטיפול בתביעות, עם ספקים עצמאיים שלנו ועם יחידת פיקוח, כלומר כאשר מתרחש נזק מים המוקד שלנו מתקשר לאנשים שלנו, והכל בשליטתנו. בדיוק כמו

יצרתיים יותר, ולמרות הגודל יש לנו פתרונות יצרתיים וחדשניים יותר שמאפשרים לנו לייעל תהליכים”, הסביר אופיר. “תחום ביטוח העסקים הוא כזה הדורש מקצועיות רבה. הוא מכיל המון כסויים שצריכים לתת מענה לצרכים המיוחדים של כל לקוח. זהו לא עולם הרכב הקלאסי אלא עולם שבהרבה מקרים הוא tailor made, ודאגנו לכך שהסכמים עם מבטחי המשנה שלנו תומכים בכך. כפי שציינתי, הכשרה עשתה כמה קפיצות מדרגה בתחום הזה, למשל בעולם ההנדסי, בו אנחנו נחשבים שחקן ראוי מאוד, בעולם שלא כל חברה נכנסת אליו, ולראיה הלקוחות ממשיכים לחדש אצלנו מדי שנה את החוזים ברצון רב”, הוא מבהיר.

ובמבט לזמנים שלאחר תקופת הקורונה, להיכן יתפתחו היחסים שבין הכשרה לסוכני הביטוח?

“אנחנו מתכוונים בשנה הבאה, כתפיסה, לבצע הרבה הקלות ולפשט תהליכים. הכוונה שלנו היא לשחרר עבור הסוכנים את כל מה שאנחנו נגדיר כסיכון נמוך, כך שהסוכנים יוכלו לעשות לבדם את כל הפעילות מול הלקוח. אין צורך בטרטור של סוכן ואישור פרטני לכל מה שהסוכן יודע לעשות את עבודתו לבד. יש המון מוצרים, גם בעידן החדש, שהופכים לתקניים או אחידים, ואין סיבה לא להעביר את הפעילות לסוכן. זה מהלך שיכול לעשות טוב מאד לסוכנים וגם לנו. הכשרה היא חברה אמיצה וחדשנית שנותנת לסוכן המון כלים דיגיטליים לצד חופש פעולה. אנחנו מאמינים בסוכנים, מקשיבים להם ורואים אותם יחד איתנו, והשנה נתחיל בתהליך הרב שנתי מולם.

“מרביתם לדבר על דיגיטציה וכלים, אבל חשוב גם להבין שהשירות אצלנו הוא תפיסה. סוכן יחזור אלינו כל הזמן, כי השירות הוא דבר חשוב לנו מאוד, ובמדד השירות של רשות שוק ההון כבר היינו השנה במקום השלישי באלמנטר. הרעיון הוא שכתפיסה, הסוכנים יבחרו בנו כי אנחנו נותנים את השירות הטוב ביותר. אנחנו כאן עבורכם”

חשוב לנו שהלקוח ידע שלא רק סוכן הביטוח עומד מאחוריו, אלא חברת הביטוח כולה. “מעבר להנחות או הקפאות, נתנו מענה גם בתחום השירות. הקורונה הפכה למציאותיים נושאים שהיו עד עתה בגדר תכנון בלבד. הכל הפך להיות מהיר וזמין יותר, ואנחנו תרגמנו את זה להארכת שעות העבודה במוקדי השירות ללקוחות אל תוך הלילה. גם אל מול הסוכנים הארכנו את שעות הפעילות של המוקד אל תוך הלילה, כדי לתמוך בעבודה שלהם מהבית ולאפשר להם לקבל מענה באיזו שעה שהם חפצים ונוחה להם. בנושא הזה עשינו קפיצת מדרגה מאוד משמעותית בחודשים האחרונים”.

אמרת שסוכני הביטוח יכולים לצמוח בעולם ביטוחי העסקים. מה הכשרה עשתה בתחום הזה?

“עולם העסקים הגדולים עבר שינוי משמעותי בחברה בשלוש-ארבע השנים האחרונות, והתוצאות כבר נראות בשטח, כאשר יועצי ביטוח המלווים את הלקוחות הגדולים מכירים בנו ובתרונות שלנו, והכשרה כבר מתמודדת על עסקים גדולים מאוד”, אמר אופיר, “התוצאות האלה מגיעות הן בזכות הסדרי ביטוח משנה טובים, הן בזכות ההון האנושי שגייסנו להכשרה והן בעקבות הטיפול בתביעות”. לדבריו, עולם העסקים הגדולים פחות שבלוני מאשר ביטוחי פרט, והדרישות של בעלי העסקים שונים מאלו של לקוח הקצה הפרטי. “לקוחות שקושרים עצמם עם חברה מסוימת צריכים לדעת שישלמו להם תביעות ושיתנו להם יחס אישי, וזה שונה מעסקים קטנים. הכשרה עשתה קפיצת מדרגה מאוד משמעותית של עשרות אחוזים בשנים האחרונות, והפיכתנו לשחקן משמעותי היא השלמת התמונה של כל עולם ביטוח העסקים, כאשר מצד אחד אנחנו מציעים ללקוחות פרט את כיווי ה'ארומות', שהנן מוצר מדף אך כזה המותאם לכל סקטור תעסוקתי, ומהצד שני יש לנו גם את הגמישות והמעטפת שאנחנו נותנים לכל עסק בנפרד, גדול כקטן. יש לנו מחלקת עסקים שונה מיתר החברות. אנחנו





עבודת המטה והמכירות, תחת החטיבה. במסגרת השינוי הארגוני שלושת המערכים ישלבו את מחוז המרכז ומטה החברה כיחידה אחת מרכזית, אשר תספק פתרונות מקיפים לסוכני החברה. לצד יחידת המטה יתנהלו מערך ביטוחי הפרט ומערך העסקים.

מהו הרקע שהוביל אתכם לבצע את השינוי הארגוני, והאם כבר רואים את ההשפעה שלו?
 "אנחנו חושבים שבהרבה מובנים היחידות של ארגונים מסוימים הן ארכאיות, וכל האינטראקציה מחוץ ובתוך החברה לא מאפשרת לספק תשובות טובות ללקוחות ויוצרת חיכוכים. לכן, ייצרנו מודל שמכיל בתוכו את כל הפתרונות - הוא גם מלטף את הסוכן וקשוב לצרכיו, אבל גם יש בידי לקבל החלטה כזו או אחרת. אנחנו נהנים מאוד מהמבנה החדש, שמייצר זרימה טובה ושקט, בתוך הארגון וגם כלפי חוץ. יש לסוכן מישהו אחד שנותן לו את המענה לכל פנייה, וחשוב לי להדגיש שהמודל החדש לא גרם לכך שנסגרו מחלקות מסוימות, אלא נעשתה הטמעת תהליכים ליחידה אחת מרכזית. חשבנו שראוי שהכל יטופל בתוך אותה יחידה, ושבעה חודשים לאחר הקמתה, גם עם הקורונה ברקע, אנחנו מקבלים הרבה פידבקים חיוביים."

ראינו בתקופה האחרונה שהוצאתם לא מעט כסויים לעסקים ספציפיים, למשל לאופטיקאים, למטפלים בבעלי חיים או לעסקים בתחום העיצוב. האם זו תולדה של התקופה?

"ההשקה של הכיסויים הללו התרחשה אמנם בתקופת הקורונה, אבל עבדו עליהם עוד קודם, והם פשוט חיכו בצנרת. אין לאף חברה מגוון כיסויים לעסק כמו שיש בהכשרה. נכון, בסוף זו פוליסת בית עסק, אבל יש בה התאמות ספציפיות, לדוגמה בפוליסה לבתי כנסת יש כיסוי ספציפי לספרי התורה. אם זו פוליסה לקוסמטיקאיות, אז יש בה כיסוי למכשירים שלהן. הגיוון הזה מאפשר לסוכנים להגדיל את פלח הלקוחות שלהם, כי הם לא צריכים לעשות התאמות לכל בית עסק. אמנם רק יצאנו עם הכיסויים המיוחדים, אבל הם נמכרים באופן מסיבי. ידוע כי צריך זמן עדי להטמיע כיסויים לבתי עסק אבל אנחנו מאמינים במוצרים האלו וביכולת של הסוכנים למכור אותם. יש לנו כבר השם בתחום כדי לעשות זאת."



לעשות חיתום הרבה יותר מדויק. במקום העולם המסורתי, שמשמש בניסיון תביעות כדי לבצע את החיתום, הגיע הזמן להתקדם ויש לנו את הכלים הטכנולוגיים לתמוך בכך. מבחינתנו זו חדשנות לא רק במוצר חדש אלא בתוך תהליך החיתום בתוך המוצר. נתאים את תהליכי החיתום לנתונים יותר פרסונליים על הנהג מאשר ניסיון תביעות של שלוש השנים האחרונות, כי יש דברים שמנבאים טוב יותר את איכות הנהג. לשם אנחנו חותרים בביטוחים שלנו.
 "זו מגמה כללית שתקרה בעולם, שהינה גם פשוטה מאוד. תארו לכם שמבוטח צריך לחדש ביטוח ויש לו את האפליקציה שלנו מותקנת אצלנו בטלפון. אנחנו לא שולחים אותו להביא ניירת, כי הכל נמצא בצורה קלה ונגישה אצלנו. בנוסף, אנחנו שוקלים אופציה שבתום שנת הביטוח לקוחות יוכלו לקבל הצעת מחיר על בסיס אופי הנהיגה שלהם ולא על בסיס שאלות גנריות. זו לדעתנו מהפכה."

"המבנה הארגוני החדש מלטף את הסוכן וגם יודע לקבל החלטה כשצריך"

בחודש מאי האחרון ביצעה הכשרה רה-ארגון משמעותי בחטיבת האלמנטר, כאשר הקימה שלושה מערכים חדשים שינהלו בפועל את

שנעשה מוקד לטיפול בתביעות רכב. זה עולה לנו לא מעט אבל אנחנו רוצים לתת את השירות הכי טוב, ולכן יש לנו שקט בתחום הדירות כמו בתחום הרכב. זה משהו שאף פעם לא היה, בתחום שהיה בעברו הצרה של הענף מבחינת חוויית הלקוח, וזה עובד נהדר."

למה השוק כולו עדיין לא מבטח את הדירה?
 "כשהאסון רחוק, אנשים לא מאמינים שהם צריכים כיסוי. זו תחושה היסטורית של הציבור. בניגוד לרכב, שם הלקוחות קשורים לרכש שלהם והסיכון מאוד מוחשי, דירות פחות נשרפות ואם יהיה נזק מים ב-3,000 או 6,000 שקלים הלקוח ישלם אם חס וחלילה יקרה נזק. לכן, יש פחות מודעות ולכן הדירות המבוטחות הן היקרות יותר או אלה אם יותר תכשיטים. יש בכך תהליך צרכני פסיכולוגי."

מה עוד מתוכנן ב-go ובהכשרה באופן כללי?
 "לאחרונה השקנו השקה שקטה של אפליקציה לסמרטפון אשר מנסרת את התנהגות הנהג. בניגוד למערכות ניטור אחרות, שחייבות להתקין רכיב ייעודי בתוך הרכב של הלקוח, אצלנו כל הפעילות מתבצעת רק בטלפון הנייד.
 "מעבר לכך, אנחנו נתחיל בזמן הקרוב לנתח את כל הנתונים שנאספים באפליקציה כדי



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

תמיד
כ.נ.

רשת מוסכים
ושרותי דרך



הצטרפו עכשיו: *6448
www.shlomo.co.il

"יש עלייה באירועי סייבר מתחילת המגפה; מנורה תמשיך להיות פורצת דרך בביטוח סייבר"

מנהל מחלקת סיכונים מיוחדים באגף אלמנטרי במנורה מבטחים מתאר מצב של חוסר הלימה בין המתרחש בזירת האיומים בישראל לשיעור החברות שרכשו ביטוח סייבר (13% בלבד) • קרפט מסביר על ההזדמנויות עימם מתמודד ענף ניהול סיכונים: "עם התפרצות מגפת הקורונה אנו מקבלים תמונה ברורה יותר של הצרכים המהותיים בשוק הביטוח ובהתאם לכך מוצאים הזדמנויות חדשות"



עומר קרפט

"בשנים האחרונות אנו רואים מגמה ברורה של איומי ותקיפות סייבר מסוגים שונים בעולם. מתקפות סייבר נהיות מתוחכמות יותר, מתקפות שמותאמות כלפי קורבן ספציפי, ואנו רואים הרבה עבודת 'מודיעין מוקדם' של האקרים כדי לייעל את הפגיעה ולהגדיל הסיכויים להצלחתה", מתאר עומר קרפט, מנהל מחלקת סיכונים מיוחדים באגף אלמנטרי במנורה מבטחים, את התפתחות איומי הסייבר.

כיצד השפיעה מגפת הקורונה על עולם ביטוח הסייבר בארץ ובעולם?

"מדי יום אנו שומעים בתקשורת על אירועי סייבר חדשים. כולם חשובים - גופים ממשלתיים, מפעלים יצרניים, בתי חולים, חברות הייטק. החשיפה היא גדולה וקיימת כל הזמן. עם זאת, לפי סקר של מערך הסייבר הלאומי, רק לכ-13% מהחברות במשק יש ביטוח סייבר ומרבית התקיפות הנן כנגד עסקים קטנים ובינוניים אשר פחות מוגנים משום שהם משקיעים בכך פחות משאבים. לכן, קיים סיכון יותר מסביר שלחלק לא מבוטל מעסקים אלו יהיה קושי אמיתי בלשרוד לאורך זמן מתקפה שכזו - בשל פגיעה במוניטין ואובדן אמון הלקוחות/ספקים, השבתה ממושכת ויכולת התאוששות מוגבלת, תביעות צד ג' על דליפת מידע וכו'. בנוסף, לעסק קטן, אשר יידרש לתשלום כופר של עשרות או מאות אלפי דולרים, יהיה קשה מאד לשרוד את המתקפה."

‘רך’ עד לפני כשנה וחצי, אז התחלנו לחוות עליות מחירים, במיוחד בתחום הדירקטורים. עליית המחירים נבעה, בין היתר, מריבוי תביעות, בעיקר בחברות ציבוריות ונסחרות. העלייה בתביעות הקטינה את הנכונות מצד המבטחים, הן בארץ והן בחו"ל, לבטח תחום זה.

“בנוסף, בעקבות תוצאות חיתומיות לא מספקות, הנחה לויס את הסינדיקטים שלו להקטין או להפסיק לכתוב ענפים מסוימים, כך שנוצר מצב בו מספר מבטחים פשוט הפכו ללא רלוונטיים ואילו המבטחים שנשארו החלו לנקוט במדיניות חיתום שמרנית יותר.

“כמו כן, מגפת הקורונה רק החמירה את המגמה באופן דרמטי, כך שעסקים המבטחים באמצעות או בסיוע של מבטחי משנה מציגים, לעיתים רבות, עליות פרמיה והקשחות התנאים”.

כיצד נערכתם לבעיית מבטחי המשנה ואילו פתרונות מצאתם לכך?

“למנורה מערכות יחסים מצוינות עם מספר רב של ברוקרים ומבטחי משנה, כך שאנו בהחלט מצליחים להשיג פתרונות ראויים עבור תיקים קיימים ותיקים חדשים”.

האם מדובר על צעד חריג לעומת המתרחש בעולם בתחום?

“אין מדובר כלל במצב המיוחס לישראל בלבד, אלא גם לשוק הביטוח בחו"ל”.

עד כמה ניתן לתכנן מוצרים חדשים בתקופה של אי ודאות?

“בהחלט יש אתגר בחשיבה ובתכנון מוצרים חדשים בתקופה זו, אך אנו רואים כי דווקא ממקום של אי הוודאות אנו מקבלים תמונה ברורה יותר של הצרכים המהותיים בשוק הביטוח ובהתאם מוצאים הזדמנויות חדשות, כאלו שלא דווקא היו צרות אילו היינו במצב ‘שגרה’, כך שבהחלט אפשר להגיד שכעת אנו מוצאים עצמנו יצירתיים מתמיד ועובדים על כמה פרויקטים חדשים ומעניינים מאוד”.

מה מתכננת מנורה מבטחים בתקופה הקרובה בתחום?

“מנורה מתכננת להביא מוצרים חדשניים לשוק הביטוח הישראלי, להמשיך להוביל ולהיות פורצת דרך בתחומה”.

שאינו מתייחס לסיכוני הסייבר של מבוטחיו ואף התחלנו להיות עדים לתביעות כאלו בעולם.

“אנו רואים עלייה ברורה בביקוש לביטוח סייבר, במיוחד בתקופה האחרונה. לצד העלייה, ומכיוון שמדובר בביטוח חדש יחסית, הפרמיות עדיין נמוכות ומספר החריגים עדיין מצומצם - מה שיכול לסייע לסוכני הביטוח בשיווק המוצר ללקוחותיהם.

“עם זאת, יש לציין כי מדובר בביטוח טכנולוגי, והסוכנים נדרשים להיות דיגיטליים ומכווני טכנולוגיה, לגלות בקיאות במוצרים הקיימים בשוק ולבחון איזה פתרון מתאים לכל מבוטח. בהחלט מדובר באתגר עבור לא מעט מסוכני הביטוח”.

כיצד מנורה מבטחים מסייעת להם בתקופה זו?

“קיימת חשיבות ברורה לספק לסוכני הביטוח כלים מקצועיים לצורך העלאת המודעות והבנת הסיכונים. לשם כך, אנו מקיימים סדנאות וימי עיון מקצועיים לקהל הסוכנים. בנוסף, אנו מלווים את הסוכנים באופן שוטף ואל מול מבוטחיהם ונותנים מענה מקצועי באשר לתנאי הכיסוי”.

עד כמה הקשיח שוק הביטוח בלונדון את התנאים ומה המשמעות שיש לכך על השוק הישראלי בתחום של סיכונים מיוחדים?

“תחום סיכונים מיוחדים בשוק הישראלי היה

“אין ספק, כי למגפת הקורונה השפעה ניכרת על עולם הביטוח. הנ"ל רלוונטי גם לתחום הסייבר. בזמן שעסקים נסגרים ורבים עוברים לעבוד מהבית, הילדים מחוברים ללימודים מרחוק ואנו למעשה צורכים כמעט הכל באמצעות הרשת - אנו מגלים עד כמה אנו תלויים בטכנולוגיה הדיגיטלית ומתבססים עליה. הנ"ל מסתכם בשתי מילים - סיכון סייבר.

“ואכן, מאז תחילת המגפה אנו רואים עלייה דרמטית של אירועי סייבר, כאשר אירועי הסייבר הנפוצים ביותר הנם: ransomware, phishing וזליגת מידע פרטי (דלף מידע). קטסטרופות ומשברים הנם ‘מצע גידול’ להאקרים שאכן מנצלים את המצב ואת אי הוודאות, ואנו רואים תקיפות רבות המותאמות למצב. לדוגמה: ניסיונות תקיפה באמצעות הרשתות החברתיות, הטלפונים הניידים, תכנת הזום ודומיה”.

מה מידת ההשפעה של משבר הקורונה על פעילותם של סוכני הביטוח בתחום הסייבר וניהול סיכונים?

“אחד מתפקידי של סוכן הביטוח הנו ניהול הסיכון של מבוטחיו. רוב העסקים מחוברים לרשת ולמעשה תלויים בטכנולוגיה. במילים אחרות, ללא טכנולוגיה אין עסק. עובדה זו, לצד העלייה באיומי הסייבר כאמור, מחייבת את הסוכן לנהל את סיכון הסייבר של מבוטחיו. יתרה מכך, ישנה חשיפת אחריות מקצועית לסוכן

פתרונות בהתאמה אישית לכל צורך

אילו פתרונות מעניקה מנורה מבטחים בתחום הסייבר ללקוחות פרטיים ועסקיים?

“מנורה מבטחים מציעה פוליסה ברורה, קצרה ובשפה העברית, שמטרתה לפשט ולהקל על המבוטח בהבנת הכיסויים הקיימים בה לצד השירותים העומדים לרשותו בקרות אירוע סייבר. חשוב לזכור כי פוליסת הסייבר מעניקה כיסוי גם כלפי המבוטח וגם כלפי צדדים שלישיים, אך - חשוב לא פחות - הוא ניהול אירוע הסייבר.

“בפוליסת הביטוח של מנורה מבטחים ישנה מעטפת שירות למבוטח בקרות אירוע סייבר. אנו מלווים את המבוטח מהרגע הראשון בו התוודע לאירוע, שומרים עמו על קשר שוטף, מנחים בפעולות שיש לנקוט ומעמידים שורה של אנשי מקצוע, מומחים בתחומם, הזמינים באופן מידי לטיפול באירוע - הכל כדי לטפל באירוע ולסיימו במהירות האפשרית תוך מזעור הנזק הקיים ככל שניתן.

“כמו כן, על מנת להקל על תהליך הרכישה, פיתחנו תהליך דיגיטלי מלא, בו המבוטח נכנס לאתר של מנורה מבטחים באמצעות קישור ייעודי הנשלח לסוכן הביטוח. בקישור, המבוטח ממלא את פרטי העסק, עונה על שמונה שאלות בלבד, ומאשר לנו לבצע בדיקה חיצונית בלבד למערכות שלו. יש לציין כי לא מדובר בבדיקת חדרה, אנו לא ‘פורצים’ למערכות המבוטח אלא מבצעים סקירה חיצונית בלבד. תשובות המבוטח ותוצאות הבדיקה מאפשרות לנו להעריך את פרופיל הסיכון של הלקוח ולספק הצעת ביטוח מותאמת לסיכון בתוך שלוש דקות בלבד. מכאן, המבוטח יכול לרכוש כיסוי און-ליין ולקבל את הפוליסה בתוך שני ימי עסקים”.

בית סוכן? סוכנות רב-סניפית? סוכן דיגיטלי? סוכנות ביטוח? **אתם ממש חייבים להכיר** את מערכות הליבה ואת מוצרי הלווין שלנו!



מערכת **צ'אט בוקס**



מערכת ניהול קשרי לקוחות באמצעות **וואטסאפ**, כוללת תגיות, ניתוב תכתובות, בוט למענה חכם 24/7 הדואג שלא תאבדו לקוחות או לידים, שמירת השיחה, שיתוף מסמכים עם לקוחות וכו'. אין צורך בהקצאת מס' סלפון ייעודי לכל עובד, אין צורך ברכישות מיותרות של סלולה.

כדאי לדעת: ניתן להטמיע במוצר בוטים ממגוון סוגים בהתאמה לצרכי הסוכנות.

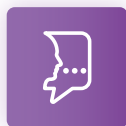
סימולטור **ביטוח רכב**



מערכת מובילה בממשק מתקדם, מאפשרת לקבל הצעת מחיר לביטוח רכב ב 40 מסלולי ביטוח שונים. המערכת מספקת מידע רב על הרכב, **חישוב עמלה** בזמן אמת, **הפקות**, ניהול הגדרות, הנחות, כתבי שירות ועוד.

כדאי לדעת: המערכת בנויה: הן כמוצר מדף ה"מדבר" עם CRM באפי, הן כמוצר המתממשק עם מערכות CRM אחרות (API / IFRAME) והן **כמוצר white-label לבתי סוכן** גדולים ומתקדמים.

Talk-IT



לא מפספסים לקוח, לא משלמים על דקות מיותרות! מוקד הודעות, הבנוי כמערכת מבוססת בוט-קולי **להשאת הודעות קוליות**, כאשר הבוט מנהל שיחה עם הלקוח ולוקח ממנו הודעה. מבוסס על תסריטים קבועים מראש. הבוט שולח לדוא"ל / SMS / וואטסאפ את ההודעה. כולל הקלטת השיחה ותמלולה.

כדאי לדעת: ניתן לבצע תסריטי בוט על פי דרישה.

ניהול משרד (CRM)



מספקת **שליטה** להתנהלות יעילה בכל ההיבטים הנדרשים לסוכנות. ניהול **הרשאות** והיררכיה ארגונית, מכירות, טיפול שוטף, משימות, בקרה ומדידה, ניהול נתונים, התקשרויות, ניהול הפוליסות ברכוש, סיכונים, חיים, פיננסים ופנסיוני, תביעות, ארכיון אופטי, קליטת פרודוקציה מכל היצרנים, מעל 2000 טפסים מקוונים (מזבנים או בהתאמה אישית) לחתימה מרחוק ועוד.

כדאי לדעת: המערכת בנויה בהתאמה ל 2 ישויות: סו"ב / בית סוכן

באפי ניהול לידים



מערכת המאפשרת מעקב ובקרה מול מכירה פוטנציאלית בביצוע תהליך מסודר עד הפיכה ללקוח. המערכת יודעת לדבר עם CRM, לקבל לקוחות למכירות צולבות ולהזרים לידים שמומשי.

כדאי לדעת: המערכת **יודעת להתממשק** (API) לקבלת לידים ממקורות חיצוניים, אתרים, דפי נחיתה, חברות לידים וכו"ב.

מערכת **מבט**



מערכת השוואה ייחודית המסייעת לסוכן לבחור ללקוח בביטוח המתאים ביותר מקצועית ואובייקטיבית ובשקיפות מלאה. בוחרים תחום - ביטוח חיים/ בריאות/ תאונות/ מחלות קשות/ למחלת הסרטן ותוך שניות מתקבלת השוואה בין כל חברות הביטוח והמלצה על הכיסוי הביטוחי המתאים ביותר. ההמלצות נלקחות לאחר בחינה של מגוון מדדים משוקללים ואלגוריתם מתקדם.

כדאי לדעת: למערכת תכונות נוספות כמו **התפתחות פרמיה, חישובי עמלה**, הגדרות מותאמות אישית ועוד.

בומרנג



מערכת BI מתקדמת המקבלת נתונים וקבצים על לקוח מהר הביטוח, חב' ביטוח, אזורים אישיים, מסלקה פנסיונית – אוספת למקום אחד, מנתחת המידע ובנויה מתהליך עבודה מהיר וחכם. החתמת לקוח בקלות על נספחים, **כלים מתקדמים ליצירת דוחות, ניתוח, איסוף וקיצור זמן הפעולות הנדרשות על פי חוק - לדקות בודדות.** בומרנג כוללת תהליכי BI חדשניים להגדלת המכירות, דוחות חידושים פוטנציאלים, רישום עצמי של לקוח למערכת ועוד.

כדאי לדעת: המערכת בנויה הן כמערכת היכולה להתממשק עם מערכות אחרות, והן כמערכת המובנית בתוך באפי CRM..

מערכת לניתוח נתונים טרום פגישת לקוח



מערכת המייצרת כהכנה לפגישת לקוח בלחיצת כפתור - ניתוח תיק לקוח הוליסטי ברמה גבוהה, הכולל הן חוברת על בסיס נתוני מסלקה והן דוח ריכוז הגנות מתקדם, ניתוח והמלצות.

כדאי לדעת: המערכת מיועדת ומותאמת לסוכנויות גדולות, מוקדים ובתי סוכן.

פריזבי



מערכת דיגיטלית להצעות מחיר לביטוח רכב (פחות מ 7 שניות להצעה מלאה) המאפשרת למכור במקביל ביטוח רכב לכמות בלתי מוגבלת של לקוחות. למערכת ממשק מתקדם למעקב וניהול בזמן אמת של ה'פריזבי' שנשלח ללקוח.

כדאי לדעת: המערכת יכולה לשמש כסימולטור רכב להטמעה באתרי קולקטיבים גדולים המבוטחים בסוכנות.

באפי בוט

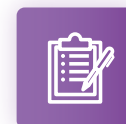


הבוט לא מתעייף, לא נשחק, לא יוצא להפסקת קפה ואפילו לא צריך לישון...

בוט קולי: יודע לשוחח עם הלקוח ולדלות פרטים ו/או לשאול שאלות - לדוגמא: לבצע יחד עם הלקוח שאלון בריאות מלא שבסופו ישלח את הטופס המלא לפי התשובות של הלקוח לחתימה אונליין. **צ'אטבוט:** יודע להתכתב עם הלקוח בהודעות וואטסאפ / SMS / צ'אט - ולענות במגוון נושאים עליהם מאמנים את הבוט טרם הפעלתו. על אף שמדובר בבוט מתכתב, הוא יודע לזהות שגיאות כתיב ולענות בהתאם.

כדאי לדעת: את כל הבוטים ניתן להפעיל במגוון רב של ערוצי תקשורת כגון מרכזיה טלפונית, וואטסאפ, צ'אט באתר, קמפיין פייסבוק וכדומה.

ניהול כתבי שירות ומנויים



תכנת ניהול מתקדמת עבור חברות המתמחות בניהול כתבי שירות ומנויים ומועדוני לקוחות. המערכת כוללת הפקות, מנויים, גבייה, עמלות למפיצים וסוכנים, מעקב מלא אחר כל הפעולות, התממשקות למערכות, ומותאמת בתכנות לפי דרישה.

כדאי לדעת: כיום התוכנה כבר בשימוש בחברות המובילות בתחום בישראל.

מסלקה ON-LINE



מערכת המחברת למסלקה ומאפשרת הגשת וקבלת נתונים ישירות. סנכרון עם CRM, קליטת פרודוקציה, עדכון נתונים, ייפוי כח ועוד.

כדאי לדעת: ניתן להנגיש המידע והכלים למערכות ניתוח נתונים חיצוניות ובתי סוכן.

רוצים לגלות עוד?

www.bafi.co.il

"יונט נערכה היטב לקורונה; למגפה לא הייתה השפעה על הפעילות"

מנכ"ל יונט פתרונות מקבוצת יונט מסביר: "כבר בשנה שקדמה להתפרצות מגפת קורונה התארגנו במבנה שירות שמאפשר לכל עובד לעבוד מהבית מכל סיבה שהיא" • על רווחיות הסוכן: "דחפנו את הסוכנים להרחיב את ביטוחי העסקים, הקבלנים, הדירות וביטוחים מיוחדים כאלו ואחרים" • וגם יש לו תובנה הקשורה לרפורמת השרברים



אפי כהן
| צילום: יח"צ

יונט פתרונות מקבוצת **יונט** היא בית סוכנים הפועלת בתחום הביטוח האלמנטרי. היקף פעילותה מתחום זה בימים אלו, הוא יותר מ-100 מיליון שקלים בשנה. מרבית הפעילות היא של סוכני משנה וחלקה באמצעות התיק הישיר של יונט. **אפי כהן**, מנכ"ל יונט פתרונות, מספר בריאיון על מידת השפעת מגפת הקורונה על פעילות הסוכנות והקבוצה, על הפעילות עם סוכני הביטוח, עולם התביעות וביטוחי הדירה וכן מתייחס לנושא של נזקי צנרת בעידן הרפורמה. למגפת הקורונה, מסביר כהן, לא הייתה השפעה על הפעילות. "אנו הגענו מוכנים לקורונה", הוא מציין ומוסיף: "כבר במהלך השנה שקדמה להתפרצות מגפת קורונה התארגנו במבנה שירות שמאפשר לכל עובד לעבוד מהבית מכל סיבה שהיא כאילו הוא עובד מהמשרד. לכן, כאשר התחילו הסגרים וההנחיות השונות, מבחינתנו לא נדרשנו לעשות כל שינוי ועובדים עבדו כרגיל מהבית או מהמשרד. הם מחוברים למערכת הטלפוניה, המחשב שלהם מחובר לכל החברות וכו'. כך שלא הייתה כל התארגנות מיוחדת מבחינתנו. גם בשגרה, כשעובד צריך לעבוד כמה ימים מהבית זה מתאפשר. המקום ממנו הוא עובד לא רלוונטי לשירות". כהן מדגיש: "להתפרצות המגפה לא היה אפקט של הפתעה עבורנו בכל הקשור לפעילות. יתרה

המודל של שיווק ביטוח הופך יותר ויותר דיגיטלי/ישר. על כך הוא אומר: "חברות הביטוח צריכות להבין את החשיבות של הסוכן כי בינתיים הערוצים הדיגיטליים מהווים עוד ענף אצלן. אנחנו ביונט מאוד מקפידים לתת ערך מוסף לשירות מהיר וענייני, והחברות לשמחתי מחבקות אותנו בנושא".

"אני רואה את השאיפה של החברות לעבות את הערוצים הדיגיטליים עם עמלה מופחתת, עם או בלי סוכן. אני חייב לציין כי סוכני יונט רובם ככולם כמעט לא פעילים בערוץ הדיגיטלי. מבחינת הסוכנים מדובר על עמלות טובות יותר ותנאי חיתום מעולים במסלולים הרגילים", מוסיף כהן בעניין זה.

"סוכנים חייבים להבין שעליהם לפנות לכיוונים נוספים"

נושא נוסף עליו מרבים לדבר בעולם הסוכנים הוא הרווחיות. התייעלות היא מילת המפתח אצל כהן בנושא זה. "סוכני הביטוח חייבים להבין שאם הם יוציאו כסף מהכיס, חבל על המשך העבודה שלהם. לכן חייבת להיות התייעלות ובדיקה זהירה ומקצועית של יחס הכנסות-הוצאות בכל משרד ביטוח. עשינו את זה ביונט בשנים החולפות, באשר לא מעט סוכני יונט עשו זאת אף הם. ניתן להרוויח, ומרוויחים לא רע בשוק".

כהן מוסיף בקשר לרווחיות: "סוכנים חייבים להבין שעליהם לפנות לכיוונים נוספים, לא להשאיר את מרבית התיק שלהם בביטוחי רכב, אשר נשחקו ונשחקים בפרמיה השוטפת, ומעט ביטוחי דירות. אנו ביונט דחפנו את הסוכנים להרחיב את ביטוחי העסקים, הקבלנים, הדירות וביטוחים מיוחדים כאלו ואחרים".

צינת את ביטוחי הדירות. השוק עדיין מדשדש?

"יותר ויותר אנשים מגלים שביטוח דירה הוא לא בשמיים, הוא לא יקר במיוחד וכדאי לבטח את הדירה. אנו לוחצים ומנחים את הסוכנים לעבות את הנושא הזה ולכן אנחנו מצליחים לבטח מדי חודש כמות נכבדה של דירות חדשות, ויעידו על כך חברות מולן אנו פעילים. הפוטנציאל גדול מאוד. לסוכני הביטוח יש מרחב גדול לצמוח בו גם בימים אלו של תחרות עם החברות הישירות".

מצוין גם בנושא התביעות. אני לחלוטין לא רואה קטסטרופות. אנו מקבלים גם תשובות שליליות, אבל גם תשובות שליליות הן לעיתים שירות טוב. אני מכבד אותן מאחר והייתי בצד השני... ואני ער לדקויות ולפרובלמטיות שקיימת בתחום התביעות. יתר על כן, אני אומר לחברי הסוכנים כי לפעמים לא מגיע פיצוי".

מדבריו עולה שהעקב אכילס בתחום התביעות מגיע דווקא מהמקום שברשות נתנו עליו את הדעת: נזקי צנרת בדירות. "לא אחת נדרשת התערבות כזו או אחרת, במיוחד בנזקי צנרת, שם הייתי ממליץ לפיקוח על הביטוח לבדוק את הנושא הזה בשנית, כי לא בטוח שהרפורמה שהוא הנהיג לפני כשנתיים וחצי טובה למבוטחים ולחברות הביטוח עצמן".

"סוכנים מתעסקים לצערי לא מעט מהבוקר עד הערב בשאלה האם הגיע אינסטלטור או לא הגיע אינסטלטור. הם מטפסים על הקירות, למרות הרצון הטוב של מוקדי חברות הביטוח לסייע. לדעתי, עם כל הרצון הטוב, השירות אפילו נפגע בחלקו", מוסיף כהן בנושא זה.

"מקפידים לתת ערך מוסף לשירות מהיר וענייני"

נושא חשוב שאינו יורד מסדר היום של סוכני הביטוח הוא מעמד הסוכן. כהן אופטימי: "כמנהל מחוז לשעבר (מחוז אקספרס בהכשרה) וכאיש חברות הביטוח לא מעט שנים, אני מאמין חד משמעית שמי שמספיד את הסוכן - טועה. עדיין מרבית אזרחי ישראל עובדים עם סוכנים, נהנים לעבוד עם סוכנים ולא מעט מבוטחים שפנו לערוצים ישירים כאלו ואחרים חזרו לחיקו של סוכן הביטוח לאחר שנה-שנתיים".

באשר לפעילות של יונט עם הסוכנים, מסביר כהן: "יונט היא גוף דינמי, כאשר עשרות סוכנים חדשים הצטרפו אלינו במהלך השנתיים האחרונות. כך שאם סוכן איבד 'סחורה' או הפסיק פעילות ביונט, מבחינתנו ביונט אנו ממשיכים במגמת הצמיחה".

לכהן אין ספק באשר ליתרונות שיש לסוכן הביטוח. "סוכן מקצועי שמבין את השינויים שחלים בשוק בשנים האחרונות, מוודא ומדגיש את מתן השירות היוצא מן הכלל והתפעול אצלו במשרד - שווה למבוטחים רבים את ההפרשים שהם אולי יחסכו בערוץ ישיר".

כהן מודע לעובדה שבקרבת החברות המסורתיות

מכך, הקשרים שלנו והפעילות השוטפת מול החברות השונות הקלו במתן תשובות לסוכנים ולמבוטחים. הערך המוסף שלנו לסוכנינו בשל הקשרים עם החברות ועם המנהלים והעובדים בחברות הביטוח הוא עצום".

מנכ"ל יונט פתרונות מתייחס לפעילותם של סוכני הביטוח מתחילת המשבר ולאורכו - תקופה בהחלט מאתגרת. "מרביתם ככולם של סוכני הביטוח שעובדים איתנו התנהלו כמעט כרגיל. הם קיבלו שירות כאילו אין קורונה. אם היינו צריכים להעביר אליהם חומר, לקחת מהם חומר, להעביר תשלומים ומידע ממחושב לחברות הביטוח - מבחינתנו עבדנו כמעט כרגיל. לא נתקלנו בבעיות מיוחדות. להיפך, זה פעל היטב בזכות רמת השירות שהייתה מעולה, הן אצלנו והן בחברות הביטוח. היא גם עכשו מעולה".

בתקופת משבר, אך טבעי שמבוטחים יושפעו ממנו. מהמשבר הכלכלי שהביאה עמה מגפת הקורונה ניתן להסיק אילו תחומי ביטוח נפגעו יותר מאחרים. ההפתעה מדבריו של כהן היא לגבי ההיקפים. "ככל שהמגפה התקדמה ראינו השפעה די שולית. כמעט שלא הרגשנו את זה בביטוחי רכב ודירות. בסבב השני של הקורונה, בסגר הנוכחי, אנו רואים פה ושם ביטולי פוליסות של בעלי עסקים שסגרו את פעילותם. אבל לא בהיקפים גדולים, אלא בהיקפים די מינוריים", מתאר כהן את המצב ואף מפתיע: "אנחנו גם רואים לא מעט ביטוחים של עסקים חדשים".

תביעות ונזקי צנרת: המלצה לפיקוח לבדוק שוב את הנושא

לפני כשנתיים וחצי נולדה רפורמת השרברים. ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ביקשו לשנות את הכיוון, בין היתר לאחר שהגיעו להבנה שמודל הקפיטציה הוא מקור לשירות לא יעיל. תלונות של מבוטחים שהגיעו לרשות בקשר לשירות שקיבלו בתחום הצנרת לא היו קילוח דק, אלא זרם של ממש. שינוי המודל היה אמור לחולל את השינוי המיוחל בשירות. לא כך חושב כהן.

מנכ"ל יונט פתרונות רואה באור חיובי את התנהלות חברות הביטוח בתחום התביעות באופן כללי. "אנו ביונט מלווים מדי יום - ובמידת הצורך אני אישית מטפל בכך - תביעות שונות מול חברות הביטוח. בסך הכול, מחברות הביטוח עמן אנו עובדים אנו מקבלים שירות

"אנו חיים בענף אשר כל שינוי או משבר פותח בפנינו שווקים ותחומים חדשים"

מנכ"ל מחוץ לקופסא רואה את עולם הביטוח באופן שונה מהמקובל בענף: סוכן הוליסטי זה עולם ישן ואילו הסוכן של העולם החדש פועל בעולם רב מוצרים • "סוכן שעוסק בכל מכל לא יכול להיות מומחה ומקצוען במקום הראשון בכל תחום, לעומת הסוכן שבחר להתמחות ולהתמקצע בתחום אחד או שניים" • המוטו: "אני משתדל לעולם לא לקפוא על השמרים"

במובן מסוים, יגאל סרי, מנכ"ל מחוץ לקופסא (OUT OF THE BOX), שוחה נגד הזרם. בעולם הביטוח החל שיח נפוץ בדבר 'הסוכן ההוליסטי', זה שחייב לפעול בתחומים רבים ומגוונים ככל האפשר כדי להגביר את מקורות הרווח, סרי חושב אחרת. עבורו, לא זה מודל הסוכן של העולם החדש.

"הרשה לי להתנגד לקביעה הזו שסוכן הביטוח בעולם החדש אמור לפעול כסוכן הוליסטי ובמספר תחומים. זה בפירוש שייך לעולם הישן, בו סוכן הביטוח היה מזוהה עם כל סוגי הביטוח ופעל בכל הענפים והיווה את הכתובת היחידה ללקוח למוצרי הביטוח", מסביר סרי.

לדבריו, "העולם החדש מזוהה כעולם רב מוצרים ותתי מוצרים. עד לפני כ-35 שנה לא היו ביטוחי בריאות ולא ביטוחים סיעודיים ולא התעסקות סוכנים בקרנות פנסיה, בקפוחות גמל והשתלמות, והביטוחים העסקיים היו פחות מתחכמים מהיום ולא היו תנאי ביט ועוד ועוד. היום, הסוכן של העולם החדש צריך להבין ולהתמחות בכל כך הרבה תחומים ותתי תחומים אשר דורשים ידע והבנה בתחום המיסוי, המשפט וכמובן בביטוח בכל תחום ותחום. זה לא אפשרי. סוכן שעוסק בכל מכל לא יכול להיות מומחה ומקצוען במקום הראשון בכל תחום, לעומת הסוכן שבחר להתמחות ולהתמקצע בתחום אחד או שניים. כיום, הלקוח מאתגר אותנו סוכני הביטוח היות והוא נגיש למידע רב אשר קיים ברחבי המדינות השונות. הלקוח כיום לא יקנה סוכן ביטוח אשר לא מתברר כמקצוען בתחומו".

מה הוא מבחינתך 'עולם חדש' בתחום הביטוח?
"כפי שציינתי, העולם החדש הינו עולם רב מוצרים, כאשר המוצרים הופכים להיות יותר ויותר ממוקדים ולרוב הם מגיעים stand alone. אם פעם ראינו את פוליסת העסק הקטן והבינוני מגיעה כמקשה אחת ומחולקת לפרקי אש, רכוש, חבויות ואחריות - היום נראה יותר ויותר כיסויים המגיעים כפוליסות נפרדות. אש/רכוש לחוד, חבויות לחוד ופוליסות אחריות לחוד, כשהן נרכשות לעיתים קרובות לא תחת אותה חברת ביטוח ולעיתים לא תחת אותו סוכן.

"אני נתקל בהרבה מקרים שפוליסת אחריות מקצועית נמכרת בחברה A דרך סוכן אחד ופוליסת הרכוש דרך חברה B וסוכן אחר וכן הלאה. בשנים הקרובות תימשך ביתר שאת המגמה אשר החלה בשנים האחרונות של סוכני ביטוח אשר מתחברים



יגאל סרי

“אנחנו מהווים כיום את הפלטפורמה העיקרית וכנראה שהיחידה להנגשת לויס לסוכני הביטוח באמצעות נציגי חתמי לויס שונים. מהלך זה מהווה בשורה לסוכן ומאפשר לו חשיפה גדולה למגוון רחב ביותר של מוצרי לויס, דבר אשר לכשעצמו מקל מאוד על ההתמודדות של הסוכן בשוק. לסוכן יש כיום כתובת אחת מקצועית למציאת פתרונות באמצעות נציגי חתמי לויס השונים”

וכנראה שהיחידה להנגשת לויס לסוכני הביטוח באמצעות נציגי חתמי לויס שונים. מהלך זה מהווה בשורה לסוכן ומאפשר לו חשיפה גדולה למגוון רחב ביותר של מוצרי לויס, דבר אשר לכשעצמו מקל מאוד על ההתמודדות של הסוכן בשוק. לסוכן יש כיום כתובת אחת מקצועית למציאת פתרונות באמצעות נציגי חתמי לויס השונים.”

עד כמה העיסוק בחבובות ועיסוק ספציפי מול לויס מבדלים את הסוכן מול גורמי שיווק להמונים?

“לויס כסנידיקט הביטוח הגדול והוותיק בעולם, הקיים למעלה מ-330 שנה, מהווה בארצות הברית עוצמה של ניסיון ביטוחי ופתרון לכלל תחומי הביטוח. תחום החבובות הינו תחום מורכב המצריך היכרות והבנה במציאת פתרון לכל עיסוק לפי הספציפיקציה שלו. המצב בארץ, כמו בעוד מקומות בעולם בהם השוק המקומי מוגבל במציאת פתרונות בתחום החבובות ובאין פתרון טוב אם בכלל, אך טבעי הדבר שאם יש את האפשרות לפנות לגורם המוביל בעולם בתחום זה, הפנייה תהיה ללויס.”

“את תחום החבובות לא נראה כתחום אשר ניתן לרכוש במדיה האינטרנטית כפי שאך טבעי לרכוש כך ביטוח רכב ודירה, או פוליסת ריסק למוות. ביטוח בתחום החבובות והאחריות (אחריות מקצועית ומוצר) הינה כחליפה אשר נתפרת בידי חייט מומחה לממדיו של הלקוח ועל פי צרכיו. כפי שאמרתי לפני כן, סוכן ביטוח מקצועי אשר מרחיב את פעילותו בתחום החבובות באמצעות לויס יעמוד רק מול עמיתים למקצוע אשר ישתמשו באותם כלים בכדי להגיע לאותו פתרון.”

עד כמה השפיעה מגפת הקורונה על הפעילות בתחום החבובות?

“תחום החבובות, כמו ענף הביטוח כולו, הינו מראה של הנעשה בעולם ובארץ, ובשל הפיזור הרחב של עיסוקים מבוטחים אנו נראה תחומים אשר הושפעו לרעה ונפגעו מהמשבר, כגון בתי עסק אשר קיבלו קהל, אולמות וגני אירועים,

לבטח עסקים אשר לא נמצאים במיינסטרים. כשסוכן מגיע אלינו עם בקשה למציאת כסוי ביטוחי בתחום החבובות, אנו פונים לנציגי חתמי לויס לפי העניין והרלוונטיות של הכיסוי הנדרש. אנו מכירים טוב מאוד את השוק ואת היכולת של כל נציג חתמי. חלק מהכיסויים נמצאים תחת BINDER אצל נציגי חתמי לויס וחלק מהם ניתן למצוא ב- OPEN MARKET (פקולטטיבי). אין כמעט תחום שאינו בר ביטוח.”

כיצד תמיכתך בבידול באה לידי ביטוי בסוכנות מחוץ לקופסה?

“נאה דורש, נאה מקיים. כפי שאני קורא בכל הזדמנות לעמיתיי סוכני הביטוח להתמחות ולהתמקצע בתחום אחד או שניים. בחרנו ב-OUT OF THE BOX להתמחות ולהתמקצע רק בתחום ביטוחי החבובות ורק באמצעות לויס. אנו מהווים כתובת מרכזית למציאת פתרונות בתחום החבובות וסוכנים רבים משתמשים בידע ובניסיון שלנו להעצמת תיק הלקוחות שלהם. סיפוק רב אני מתמלא כאשר מגיע אלי סוכן אשר רוצה להגדיל את פעילותו בתחום ובעזרתנו לוקח עיסוק או שניים, מתמקצע במציאת פתרונות ביטוחיים והופך להיות באמצעותנו לכתובת למציאת פתרון ביטוחי לאותם אנשי מקצוע.”

“כחליפה אשר נתפרת בידי חייט”

מחוץ לקופסה משמשת מאז חודש יולי כ-One Stop Shop למוצרי לויס בישראל. איזו בשורה יש כאן עבור סוכני הביטוח?

“OUT OF THE BOX החלה פעילות בתחום החבובות מול חתמי לויס בשנת 2017 כזרוע השיווקית מול סוכני הביטוח של קופר ניוה, נציגת חתמי לויס. קופר ניוה הביאה רוח חדשה לענף ופתרון להרבה מאוד עיסוקים. ככל שפעילות OUT OF THE BOX הלכה והעמיקה בקרב סוכני הביטוח, כך גדל מגוון הבקשות למציאת כסויים ביטוחיים מצד הסוכנים וכהחלטה הרחיבה OUT OF THE BOX את שעריה לעבודה מול עוד נציגים של חתמי לויס. “אנחנו מהווים כיום את הפלטפורמה העיקרית

לתחום מסוים בביטוח והופכים להיות מובילים מקצועית וזוכים להכרה מהסביבה ומהלקוחות כמומחים בתחומם ובכך מקיפים עצמם בלקוחות אשר מחפשים להתחבר למומחה.”

אילו הזדמנויות מזמן העולם החדש, כפי שאתה רואה אותו, לסוכני הביטוח?

“אנו חיים בענף אשר כל שינוי או משבר פותח בפנינו שווקים ותחומים חדשים. ענף כזה הוא גן עדן למי שידע לצאת 'מכורסת הנוחות' שלו ומחפש את הדבר הבא. הדבר הבא תמיד יהיה עם פחות מתחרים, לפחות בהתחלה. הוא ייתן לנו את האפשרות של להיות ראשונים לתפוס פוזיציה על התחום ולהתמקצע בו ולתפוס שם של מומחה. חובה על מי שרוצה להתפתח בענף לקום מהכיסא, לתור ולחפש תחומים חדשים, לחשוב מחוץ לקופסה. יש תחומים רבים אשר ניתן להיכנס אליהם. יש ענפים רבים אשר המתחרים בהם מועטים מאוד, כגון: ענפי החקלאות, רפואה, ניסויים קליניים, ספורט אקסטרים, חברות גז, בתי השקעות, חברות מדיה והפקות ועוד ועוד.”

“לצערי הרב, סוכני הביטוח מתרכזים בביטוח רכב, דירה, סיכונים ופנסיוני. בענפים אלה יש עוד אלפי מתחרים - מצב אשר לא מותיר לאף אחד יתרון מהותי מקצועי ורוב העסקה תיסגר לפי המחיר הנמוך ביותר.”

אילו בעיות מציפים בפניך סוכני הביטוח שעובדים עם הסוכנות? אילו פתרונות אתה מציע להם?

“הפניות ל-OUT OF THE BOX מצד סוכני ביטוח מתחלקות לשניים. החלק העיקרי הוא של סוכני ביטוח אשר גילו אותנו בשנים האחרונות והתפתחו והגדילו את תיק הלקוחות שלהם בתחום החבובות ואילו החלק השני הוא חלקם של סוכני הביטוח אשר הסתובבו בכל שוק הביטוח בארץ, לא מצאו פתרון והגיעו אלינו. “תחום החבובות הינו תחום אשר בחלק גדול ממנו בחברות המקומיות מבוטח באמצעות חברות לביטוח משנה. אין לחברות המקומיות תיאבון





"הקורונה מזמנת פגיעה בחלק מהעסקים, אך בהחלט גם מזמנת גידול בעסקים אשר משגשים בתקופה זו. המשבר גורם לעסקים רבים לחפש כיוונים זולים יותר אך עם פגיעה מזערית בכיסוי הביטוחי. סוכני הביטוח דואגים לציין באוזני לקוחותיהם את החשיבות הרבה בשמירת כיסויי ביטוח אשר הינם על בסיס הגשת התביעה ואני רואה יחסית מעט ביטולי פוליסות בתחום"

מאמני ספורט לסוגיו, חברות אבטחה אשר סיפקו שמירה על מוסדות אשר סגורים כעת. תחומים אלה נפגעו וחלקם נאלצו לצמצם עד לבטל את הכיסויים הביטוחיים. לעומת זאת, יש עסקים אשר בתקופת הקורונה פרחו ושגשו כגון מפעלים לייצור מסיכות, חברות אבטחה אשר אבטחו מתחמים סגורים בשל ההנחיות, וכמובן שיש תחומים אשר כלל לא נפגעו. כך שבסיכום - ענף החבויות המגוון כמעט ולא נפגע."

"תחום החבויות ראה ימים טובים יותר"

מה מצבו של תחום ביטוח חבויות בארץ ובעולם?

"כפי שאמרת, המצב בעולם בתחום החבויות ראה ימים טובים יותר. חתמים רבים עוצרים או מורידים פעילות, הרגולציה בלוידיס מחמירה יותר. חברות ביטוח רבות ברחבי הגלובוס מתקשות למצוא ביטוחי משנה. Coverholders עם מצב תיק לא רווחי מסתכנים באיבוד הכיסוי או באי חידושו. כמובן שהכל מקרין על החברות המקומיות בארץ ואני סבור שנראה החמרה בחיתום ועלייה במחירים לקראת סוף השנה."

כיצד אתה פועל בתקופה של אי ודאות בתחומים שבהם עוסקת הסוכנות?

"התקופה הזו מהווה עת משבר, אך בהחלט גם טומנת הזדמנויות. ב-OUT OF THE BOX אנו עוסקים בימים אלה אחר כיסויים נוספים לתחומים אשר יש אצלם כשל שוק או חוסר פתרון. אנו מצפים את נציגי החתמים בבקשות לכיסויים נדרשים וכבר בימים הקרובים נעלה עם פתרונות רבים ונוספים."

כסוכנות שמציעה כיסויים נישתיים, עד כמה אתה חש בהשפעה של משבר הקורונה?

"הקורונה מזמנת פגיעה בחלק מהעסקים, אך בהחלט גם מזמנת גידול בעסקים אשר משגשים בתקופה זו. המשבר גורם לעסקים רבים לחפש כיוונים זולים יותר אך עם פגיעה מזערית בכיסוי הביטוחי. סוכני הביטוח דואגים לציין באוזני לקוחותיהם את החשיבות הרבה בשמירת כיסויי ביטוח אשר הינם על בסיס הגשת התביעה ואני רואה יחסית מעט ביטולי פוליסות בתחום, אך בעסקים אשר נפגעו קשות מהמשבר או נסגרו, נראה יותר ביטולים בפוליסות/כיסויים אשר מתנהלות על בסיס יום האירוע."

מהמצב בחו"ל בכלל ובלוידיס בפרט. אנו עדים למצב שחתמים רבים נכנסים ל-run off, כלומר שומרים על הקיים ולא מקבלים עסקים חדשים. יש חתמים שלא מגדילים חשיפה ואף מורידים חשיפה, מה שמשפיע על חידושי הפוליסות בתום תקופה. אני חווה גידול בפניות אלינו ואני מייחס את חלקו להכרה שיש לנו בשוק, אך חלקו בהחלט מגיע מחוסר מציאת פתרונות בשוק המקומי. "המצב היום מחדד את הצורך שאין לראות בפוליסות העסקים כמקשה אחת ויש להפריד בין ביטוחי הרכוש לחבויות על מנת למקסם את האפשרויות לקבלת פתרונות מיטביים ללקוח. אני רואה יותר ויותר פוליסות שנבחנות ונבדקות ברמת הכיסוי ולא ברמת הפוליסה. נראה יותר פוליסות חבויות משולבות (COMBINED)

האם העובדה שחברות ביטוח משנה לקחו צעד אחורה מעולם ביטוחי העסקים בישראל השפיעה באופן משמעותי על שוק ביטוחי העסקים בישראל?
 "העלית נקודה מאוד חשובה. המצב בארץ מושפע

"לדאוג שבארסנל החבויות יהיה פתרון רחב ביותר של עיסוקים"

האם למרות משבר הקורונה מחוץ לקופסא צפויה לצאת עם כיסויים חדשים?

"בהחלט כן. השוק דינמי ודורש את שלו למרות משבר COVID 19. בחודשים האחרונים זיהינו קושי במציאת פתרונות בתחום אחריות מקצועית לבתי השקעות ומנהלי תיקי השקעות ויחד עם קופר נינוה יצאנו עם פתרון מצוין לתחום זה. "יצאנו לאחריה עם כיסויים מקיפים לתעשיית הקנאביס, שזה אומר כיסוי צד שלישי, כיסוי למוצר ולשינוע. יצאנו עם כיסוי לחברות הפקה ומדיה. בקרוב נצא עם כיסוי ביטוחי למפקחי בנייה ולעוד כ-500 עיסוקים לתחום האחריות המקצועית. נצא בזמן הקרוב גם עם כיסוי למקצועות נמלים ומרינות, כגון עובדי מספנות, מועדוני שיט, מודדים הידרו גרפיים, מפקחי פריקה מספינות ועוד ועוד."

לאילו מסקנות בעולם הביטוח הוביל אותך משבר הקורונה?

"המסקנה הברורה שלי לגבי משבר הקורונה, ותרשה לי להוסיף לגבי כל משבר וגם לגבי תקופות טובות - אני משתדל לעולם לא לקפוא על השמרים. כשיש משבר למישהו אחר זו תקופה טובה. כך גם לא בתקופות משבר ולכן אני הולך שנים אחר הרעיון של להתמקצע בתחום אחד או שניים, אך ליצוק לאותו תחום מגוון גדול. ואם בחבויות עסקינות, להיות טוב ומקצועי אך לדאוג שבארסנל החבויות יהיה פתרון רחב ביותר של עיסוקים ולהישמר מלהיות מרוכז בעיסוקים מועטים. "אין לי ספק שהסוכן החדש יאמץ את דוקטרינת ההתמחות בתחום ספציפי ולהיות בו מס' 1. אנחנו נראה פחות סוכנים אשר ידם בכל תחום בביטוח, אלא נראה סוכנויות מומחים. ולכן ב-OUT OF THE BOX שוקדים בימים אלה על פתיחת סדנה לסוכנים אשר רוצים להתמחות בביטוחי חבויות מול לוידיס. בתום הסדנה נסייע לסוכנים אשר יבקשו להתמחות בעיסוקים מסוימים ולהביא בידם פתרון לכך. כבר החלנו לעשות זאת עם כמה סוכנים בתחום טכנאי הגז. בקרוב נסייע לסוכנות מכובדת גם עם יועצי משכנתאות וכן הלאה."



בכל תקופה, מכל מקום ובכל מפגש: תמיד כן. שלמה ביטוח.

התקופה השתנתה, הדרך בה אנו נפגשים השתנתה, המקום בו אנו מתכנסים השתנה... אבל דבר אחד לא השתנה... תמיד נגיד לסוכנים שלנו: "תמיד כן".
כי מאז ומתמיד שלמה ביטוח היא חברת סוכנים אמיתית.
אז למרות כל השינויים, ההגבלות והאתגרים, אנחנו בטוחים שיהיה לכולנו כנס פורה, מצליח ובלתי נשכח. שלמה ביטוח. תמיד כן.

"בתקופת משבר, חשיבותו של בית הסוכן לסוכנים מתחדדת ומתחזקת בכל תחומי הפעילות של הסוכן"

מנכ"ל סיני סוכנות לביטוח, הנמצאת בבעלות מלאה של שומרה חברה לביטוח, מקבוצת מנורה מבטחים החזקות, מציין: "התקופה המאתגרת האיצה את קצב ההצטרפות של סוכנים לבית הסוכן סיני, אם בגיוסים של סוכנים חדשים או בשיתופי פעולה עם סוכנים ומתן תפעול מלא לתיק הסוכן בכל חברות הביטוח מולן אנו פועלים וכמובן ברכישת תיקי סוכנים"



עו"ד מיכאל ישיל
| צילום: ורדי כהנא

"משבר הקורונה פגע גם בציבור סוכני הביטוח, שכן הם מייצגים את 'תמונת השוק' על כל מגזריו, כך שלדוגמה, פגיעה בעסקים וסגירתם המלאה או החלקית, משפיעה ישירות גם על הכנסות העסק וברור מאליו שגם על פוליסות הביטוח שיש להתאימן לרוח התקופה", מסביר עו"ד מיכאל ישיל, מנכ"ל סיני סוכנות לביטוח, הנמצאת בבעלות מלאה של שומרה חברה לביטוח, מקבוצת מנורה מבטחים החזקות.

הסוכנים, כמו יתר הנפשות הפועלות בענף הביטוח, נמצאים בתקופה של שינויים תכופים ולעתים הם זקוקים לייעוץ ולהכוונה. ישיל מסביר בעניין זה: "הבקשות הינן במישור הכלכלי ו/או במתן יעוץ והתאמת הביטוח, הן מבחינת הפרמיה והן מבחינת הכיסויים הביטוחיים ליכולת של העסק לשלם פרמיה מחד ולניהול הסיכון והחשיפה מאידך.

"בנוסף, לאור התקופה, עלו כמובן סוגיות מורכבות הנוגעות לקרונה ולכסויים הרלבנטיים. האם העסק מוגן בפני קורונה? כיצד להגן מפניה? אובדן רווחים וכו'".

האם קצב הפניות להצטרפות של סוכנים אליכם השתנה בעקבות המשבר?

"התקופה המאתגרת האיצה את קצב ההצטרפות של סוכנים לבית הסוכן סיני, אם בגיוסים של סוכנים חדשים או בשיתופי פעולה עם סוכנים ומתן תפעול מלא לתיק הסוכן בכל חברות הביטוח מולן אנו פועלים וכמובן ברכישת תיקי סוכנים. רק לאחרונה רכשנו שני תיקי סוכנים גדולים".

האחרונות בקצב מואץ, דבר המתבטא בפוליסות מותאמות לקוח ובדיגיטציה.

"חברות הביטוח המסורתיות נערכו בהתאם, ושומרה, לדוגמה, פיתחה שני מוצרים מותאמי תקופה ולקוח - 'תאונה בקטנה' ומוצר 'שומרה טריפל' לביטוח צד ג' מורחב לרכב, הכולל גם כיסוי גניבה".

אילו כלים אתם נותנים בתחום האלמנטרי לעומת הכלים בתחומים אחרים (פניסיוני, בריאות)?

"בית הסוכן סיני, באמצעות חברות הביטוח עמן הוא פועל, מעניק מגוון הרחבות והטבות לסוכנים, כדוגמת התאמת כיסויים, דחיית תשלומים, הנחות מיוחדות וכו".

כיצד היתכם קשורים לשומרה מסייעת לכם? (שומרה (מקבוצת מנורה מבטחים החזקות) מחזיקה בבעלות מלאה בסיני, עובדה המאפשרת לנו איתנות פיננסית וגמישות עסקית".

מהם היתרונות של סוכנים העובדים דרך בית סוכן?

"בתקופת משבר, חשיבותו של בית הסוכן לסוכנים מתחדדת ומתחזקת בכל תחומי הפעילות של הסוכן. לדוגמה: יעוץ זמין לגבי פתרונות וצעדים שצריך לנקוט בפוליסות מבוטחים, סיוע בהפקה ובחידושי ביטוח למשרדי סוכנים שמסיבות שונות (חל"ת, מחלות לא עלינו) נותרו עם צוות מצומצם. במקרים אלו אנו מהווים 'שחקן חיזוק' במשרד הסוכן. בנוסף, סיוע לסוכנים עם פעילות בהיקפים נמוכים יחסית לקבלת מענה הולם. לשמש בית אמיתי ומשפחתי של סוכנים עם יחס חם ושירות מקצועי ואישי לכל סוכן".

התחרות בשוק האלמנטרי, עם כניסתן של שתי חברות ישירות (ליברה ו-weSure) הובילה לירידה בפרמיות. כיצד מתמודדים עם הירידה הזו?

"אנו מברכים על כניסתם של מתחרים נוספים לשוק הביטוח. הענף כולו עובר תהפוכות בשנים

כיצד אתה רואה את ביטוחי העסקים בתקופה הנוכחית?

"כאן אנו רואים שתי מגמות ברורות. מחד, עסקים שמשבר הקורונה עושה להם 'רק טוב', כמו שירותי שליחויות למיניהם, חברות הייטק ואחרות שמזנקות ומרחיבות פעילות בתקופה זו חברות העוסקות בהפצת חיסונים שונים, חברות הקשורות לניסויים קליניים וגם כאלו העוסקות בתקשורת ובמיכון לתקופת משבר הקורונה. מאידך, עסקים מסורתיים שהמשבר היכה והאט אצלם פעילות - כאן שם המשחק הינו הישרדות, ניהול הסיכון והחשיפה מול היכולת לשלם פרמיה, אפילו מוקטנת, עד לסיום המשבר שסופו כרגע אינו ידוע".

אילו תגובות אתם מקבלים מחברות הביטוח בתקופה הזו, והאם מורגש שינוי ביחס לאור משבר הקורונה?

"חברות הביטוח משתדלות לתת מענה הולם לציבור המבוטחים באמצעות סוכני הביטוח ובהרבה מקרים מקבלים פתרונות אד הוק".

ברגע האמת, הכי טוב שגריה!

עם מגוון שירותים מקיף לכם ולמבוטחים שלכם אתם יכולים להיות בראש שקט שאתם בידיים טובות

<p>סיוע בתביעות צד ג' מחלקת שירות שתחסוך לכם זמן ותקל את ההתמודדות ביישוב בעיות</p>		<p>רשת מרכזי שירות 8 סניפים בפריסה ארצית, לביצוע עבודה איכותית לתיקון רכב אחרי תאונה</p>		<p>שירותי דרך וגרירה מערך מכונאים, חשמלאי רכב וגוררים מקצועיים הזמין לכל קריאה</p>		<p>מוקד שירות 24/7 הזמנת שירותי גרירה וחילוץ</p>	
---	--	--	--	--	--	--	--

שלריר
 אתכם לאורך כל הדרך

הקו הישיר לסוכנים **073-2288822**

בזמנים כאלה

רפואה מרחוק!

מענה רפואי מלא בלי לצאת מהבית

מענה רפואי מלא

הייעוץ כולל אבחון מלא,
מרשמים והפניות לבדיקות

לניסיון אין תחליף!

מעל 100,000 ייעוצי
אונליין בחודש

מקטינים חשיפה

קבלת מענה רפואי מלא
ויעיל בלחיצת כפתור

נשארים בבית

אין צורך בהגעה פיזית
לקופת החולים

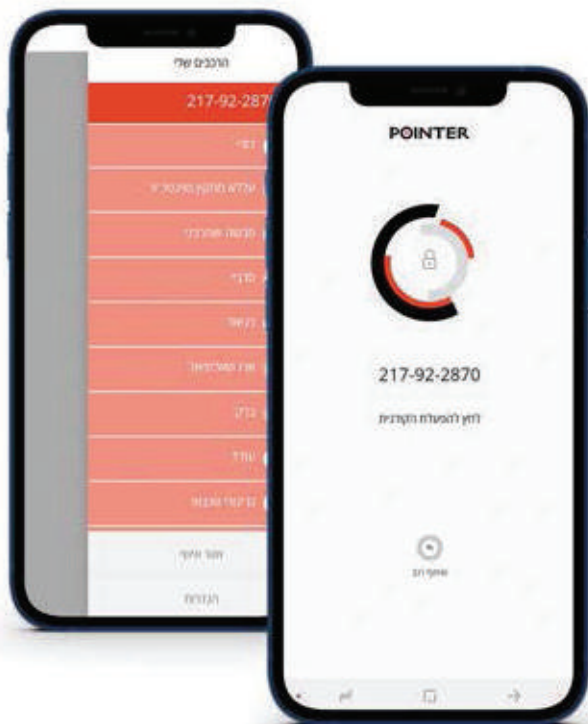
כ- 90% ממקרי הייעוץ הרפואי מסתיימים באון ליין!



POINTER
by PowerFleet®

POINTER ID

אפליקציה חכמה המאפשרת לשדרג את רמת המיגון של הרכב בקלות ובמהירות.
אפליקציה חכמה לטלפון הנייד המשולבת עם מערכת POINTER למיגון ואיתור ומאפשרת את נטרול מערכת המיגון ברכב באמצעות הטלפון הנייד. בנוסף, מאפשרת האפליקציה ניהול הרשאות שימוש ברכב לנהגים מוגדרים.



האפליקציה מאפשרת:

- נטרול מערכת המיגון של הרכב למורשים.
- קבלת התראות SMS לטלפון הנייד במידה ומתקבלת התראה לפעילות חריגה ברכב
- הגדרת נהגים המורשים לנהוג ברכב
- אפשרות חיבור לשירותי איתור ואכיפה
- שדרוג והתאמה לדרישות המיגון המשתנות של חברת הביטוח ללא צורך בהתקנה או הגעה למרכז שרות
- חיבור למוקד אכיפה **POINTER**
- פתיחה וסגירה של דלתות הרכב*

למידע נוסף פנה לסוכני המכירות:

סיימון עוז 052-4478649 | מור עוזרי 052-4478664

*בדגמי רכב מסוימים



POINTER
by PowerFleet®

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



חיים לוי



שלבים בחיי סוכנות הביטוח

לסוכנות ביטוח יש מחזור חיים • הבנה של כל שלב שבו היא נמצאת מאפשרת לבעל הסוכנות להתכונן מראש להתפתחויות העתידיות בחיי האישיים ובחיי העסק • חיים לוי, מנכ"ל משותף באשכול פור יו מקבוצת שקל, סוקר את השלבים החל משלב התפתחות ועד לשלב השימור והעצמת העסק

משרד האוצר הם: התמחות בביטוח רכוש וביטוח תאונות. לשני מבחנים אלה ניתן לגשת כבר במהלך תקופת ההתמחות בתחום האלמנטרי. לשלב זה מגיעים בדרך כלל סוכנים עד גיל שלושים. לאחר שעברו את המבחנים בהצלחה וכן את תקופת ההתמחות, הם יכולים להתחיל לעבוד כשכירים בסוכנות ביטוח או להתקדם הלאה לסוכנות ביטוח עצמאית.

השלב השני - בניית מאגר לקוחות

העשור הבא בחיי סוכנות הביטוח משמעותי מאוד לקביעת מידת הצלחתו של העסק בשוק הביטוח התחרותי של היום - בניית מאגר הלקוחות. עסק חדש מתחיל ללא לקוחות כלל.

יתחיל לעסוק. בניגוד למקצועות חופשיים הדורשים תואר אקדמי, תחום הביטוח נלמד בקורסים מקצועיים בהתאם לתחום התמחותו של הסוכן. התחום הבסיסי ביותר הוא הביטוח האלמנטרי הנלמד בקורס ללא תנאי סף. לאחר מכן, לפני התחלת ההתמחות בתחום הביטוח יש לעבור ארבע בחינות שונות מטעם משרד האוצר והרשות לניירות ערך: כלכלה, חשבונאות, יסודות הביטוח וחשבונאות ומימון. לאחר שסוכן סיים בהצלחה את המבחנים הללו, הוא יכול להתחיל תקופת התמחות של חצי שנה בסוכנות ביטוח קיימת. בתקופה זו הוא רוכש את הידע המעשי הנלווה לידע התאורטי. תתי-תחומים נוספים בתחום הביטוח, הדורשים עמידה בציון עובר במבחנים נוספים מטעם

סוכנויות ביטוח פותחות בפני הסוכנים צוהר לקריירה המלווה אותם לאורך כל חייהם. רבים מגיעים לתחום כבר בעשור השלישי לחייהם לאחר הצבא, ופורשים לגמלאות לאחר שבנו חוג לקוחות ומוניטין וייצבו את העסק. במאמר זה נדון בהרחבה בשלבים השונים במחזור החיים של סוכנות הביטוח. ההבנה של השלב הנוכחי שבו סוכנות הביטוח נמצאת מאפשרת לבעל העסק להתכונן מראש להתפתחויות העתידיות בחיי האישיים ובחיי העסק, בבחינת "איזהו חכם הרואה את הנולד".

שלב הפיתוח וההכשרה

כל עסק מתחיל משלב ההתפתחות הראשון שבו אדם צובר את הידע הראשוני בתחום שבו

העסק. הגיל מייתר את היתרונות היחסיים שהיו לעסק בעבר, והמוטיבציה לגדול ולהתפתח פוחתת. בשלב הזה העסק נמצא בשלב של שימור או העצמה. את המוטיבציה שהעסק בנה לאורך השנים שבהם צבר חוג לקוחות רחב, ניתן להתחיל למנף ליצירת שיתופי פעולה עם סוכנויות גדולות יותר, המסוגלות להתמזג עם סוכנות הביטוח או לרכוש אותה. מימוש חלקי של המוטיבציה באמצעות מכירה של אחוזים מהמשרד יכולה לסייע לחזק את ההון האישי.

מיזוג של סוכנות הביטוח עם חברה גדולה יותר מעניק מגוון רחב של יתרונות לסוכנות. הוא מאפשר להשתמש בנהלים קיימים וסיסטם שנבנה לאורך שנים בחברות הגדולות להכשרת העובדים. כמו כן, ניתן להשתמש בפתרונות טכנולוגיים מתקדמים לייעול תהליך הפקת הפוליסות ומכירתן.

סוכנויות שהתמקדו רק בתתי-חומים בודדים בתחום הביטוח, יכולות להציע ללקוחותיהן מטריית שירותים רחבה יותר, וכך למנף את מאגר הלקוחות שנבנה לאורך שלושה עשורים למכירות נוספות. בתקופה הנוכחית של משבר הקורונה סוכנויות רבות עמדו בפני החלטה חשובה: האם להמשיך להפעיל את הסוכנות בהפסד או להתמזג עם סוכנות גדולה יותר וליצור שיתוף פעולה מנצח לשני הצדדים? עבודה יעילה יותר והשתתפות של סוכנות האם בחלק מההוצאות החדשיות משאירה הון פנוי לפרסום ושיווק, והחברה יכולה להמשיך ולהתפתח תוך השקעה מצומצמת של משאבים בזמן וממון.

לסיכום, למרבית סוכנויות הביטוח יש מחזור חיים דומה, המבוסס על צמיחה טבעית של העסק ומקביל לגילו של בעל הסוכנות. השלב האחרון בחייו של העסק יקבע במידה רבה את יכולת השימור והפיתוח שלו, ויאפשר לו להתבסס כמוביל בתחומו באזור הגאוגרפי שבו הוא ממוקם, ללא השקעה כספית גדולה ותוך מימוש שווי המוטיבציה שצבר עם השנים.

*** הכותב הינו מנכ"ל משותף באשכול פור יו מקבוצת שקל, חברת ביטוח ובית סוכן אשר ביצעה מספר גדול של רכישות ומיזוגים עם חברות ביטוח קטנות**

בשלב בין הגילאים 30-40. האתגרים הנלווים לשלב הקמת העסק מגוונים. נדרש מימון להקמת המשרד וקבלת האישורים הדרושים מחברות הביטוח. כמו כן, יש להתחיל לבנות תשתיות מחשוב ותקשורת, להשקיע בבניית צוות מקצועי בתחום שבו יש תחלופה רבה של אנשי שיווק וכן לרכוש ניסיון בהצגת הפוליסות ותמחורן באופן שיהיו אטרקטיביות ביחס למתחרים.

הגדלת המשרד ויצירת צוות מורחב

בשלב הבא, אם המשרד הצליח לבסס את עצמו בקטגוריות שונות בתחום הביטוח, מתחיל תהליך של התפתחות וצמיחה. מערך השיווק והמכירות גדל ושיתופי פעולה פורים עם חברות וסוכנים נוספים ממנפים את העסק, ומסייעים לו להפוך מעסק קטן או סוכנות של אדם בודד, לעסק בינוני שיכול להעסיק גם סוכני ביטוח נוספים. מנהל הסוכנות נדרש בשלב זה לפתח כישורים רבים נוספים כמו: יכולת הנעת עובדים וכישורי ניהול, שימוש בפתרונות טכנולוגיים לייעול העסק, עמידה בתנאי רגולציה שונים וצליחת המשוכות הבירוקרטיות הקשורות לפיתוח העסק ואתגרים נוספים.

שלב זה דורש אף יכולות ניהול פיננסי מתקדמות. ככל שההוצאות של המשרד עולות, כך הסוכנים נדרשים למכור פרמיות רבות יותר, רק כדי לכסות את המשכורות והחשבונות השוטפים. גורמים חיצוניים כמו המשבר הפיננסי הנוכחי או גורמים הקשורים לאישיותו של סוכן הביטוח, עשויים להשפיע על הצלחת העסק בדרכים ישירות ועקיפות. משרדים רבים עשויים לחפש פתרונות מימון חיצוניים, ולחפש דרכים לייעל את העסק על ידי בניית סיסטם והגדרת נהלי עבודה שיסייעו לעסק להמשיך לפעול ביעילות גם כאשר מצבת העובדים שבו כפולה או משולשת מבעבר. שלב זה מתרחש, בדרך כלל, כאשר מנהל סוכנות הביטוח נמצא בין שנות הארבעים לחמישים בחייו.

שימור והעצמת העסק

בשנות החמישים לחייהם בעלי סוכנויות ביטוח רבות מגיעים לנקודת מפנה בחייו



נדרש מערך משומן של אנשי שיווק, השקעה בתקציב פרסום, בניית עזרי שיווק שונים ותאום פגישות עם לקוחות פוטנציאליים כדי להתחיל לבנות תיקי לקוחות ראשוניים.

בשלב זה סוכנות הביטוח צריכה להשקיע הון עצמי ניכר לפני שהתגמולים מהפרמיות יחלו לזרום לסוכנות. סוכנים רבים משתמשים בתקופה הזו כדי לבסס את המותג החדש, ונעזרים במגוון רחב של עזרי שיווק מתקדמים כמו: בניית אתרי אינטרנט, התחלת קמפיין בעיתונות המקומית, שילוט חוצות וקמפיין מקוון. כמו כן, הם מתחילים לבנות מערך שיווק ומכירות במשרד הדורש הכשרה של סוכני מכירות המבצעים שיחות טלפוניות ונפגשים עם לקוחות. מרבית בעלי סוכנויות הביטוח נמצאים



ירדן פלד



במאמר הקודם בעדיף סקרתי את חברות הביטוח הדיגיטליות החדשות שמשנות ומשפיעות על הביטוח בעולם ובישראל, והפעם אתייחס ל**טכנולוגיות** חדשות והפתרונות שהן מביאות לחברות הביטוח שמשנות את המודלים העסקיים בענף. גם הפעם אתמקד בחמש טכנולוגיות שונות ואתן דוגמאות ליכולות של הטכנולוגיה לשנות את הענף:

מחשוב ענן (Cloud computing)



1 - "אם חברה רוצה לשמור על מעמדה התחרותי, היא חייבת לעבור לענן כדי להפחית עלויות IT ולתת מענה לצרכים העסקיים המשתנים של לקוחותיה ועובדיה (פיליפ סרף, גלובס)". אומנם הטכנולוגיה הוותיקה מכולן ברשימה ורובנו מכירים את המושג וכנראה שכולנו שומרים מידע (תמונות, מסמכים ועוד) בענן, אבל המושג מחשוב ענן הוא אחד החשובים והמהותיים בענף הביטוח. המונח משאבי מחשב מתייחס בעיקר לכוח חישוב (Compute), אחסון (Storage) וקישוריות (Networking). כל הנקודות החשובות בניהול פוליסות ושירות בתחום הביטוח.

היתרון החשוב במחשוב ענן, שכל שלוש הנקודות מועצמות ומאפשרות יכולות פי כמה יותר גבוהות ומהירות מכול מחשב לגסי מקומי שיש לו מגבלות של חישוב, נפח, מהירות וביצוע חישובים רבים במקביל. עד היום היכולות של חברות הביטוח להשתמש ביכולות של ענן היו מוגבלות עקב רגולציה ופתרונות אבטחת מידע. מרגע שהרגולציה הוסרה ואבטחת מידע הבינה את הפוטנציאל והצליחה לייצר סביבה בטוחה שמאפשרת לחברות הביטוח לפתח יכולות בענן, אנו רואים התקדמות איטית אך מבורכת לכיוון מחשוב ענן, אך למיטב ידיעתי רק חברת הראל מקדמת בצורה מלאה מעבר למחשוב ענן.

מה היתרונות ומה החסרונות של מחשוב ענן לחברות ביטוח?

1 **יתרונות** - חיסכון גדול בהוצאות חומרה, תוכנה וכוח אדם. גמישות בשימוש במשאבים ותכנון משאבי מחשב. אין

מגפת הקורונה הדגישה את חשיבותם של הפתרונות הטכנולוגיים לכל חברה או ארגון חפצי חיים - ועולם הביטוח אינו יוצא דופן • ירדן פלד סוקר חמש טכנולוגיות שביכולתן לשנות את הענף

ולכן הן עדיין לא מצליחות ליהנות מהיתרונות הרבים של מה שיש למחשוב ענן להציע כגון: ביג דאטה, BI שמניע תהליכים, פישוט תהליכים באמצעות סטארט אפים ויכולות ביצוע פעולות ללקוחות במהירות ונוחות. "90% מכלל עומסי העבודה יימצאו בתשתיות של ענן ציבורי, פרטי או משולב עד סוף 2021". כך לפי מחקר של קרדיט סוויס "Outlook. The 2019", שפורסם בדצמבר 2018 "המעבר מתרחש באופן גלובלי בשיעור צמיחה שנתי (CAGR) של 15%, והוא צפוי להמשיך בקצב מרשים זה בשנים הקרובות".

צורך בתכנון ועלויות של המשכיות עסקית. אי תלות במיקום וביחידת הקצה. יכולת גידול גמישה.

2 **חסרונות** - אבטחת מידע, אינטגרציה בין מערכות ושירותי ענן שונים, מודלים שונים לרישוי ותשלום.

מחשוב ענן יכול להיות הפתרון האולטימטיבי לחברות הביטוח, למרות שהוא קיים לא מעט זמן וחלק מהחברות התחילו להעביר שירותים נוספים לענן, אבל לא את פעילויות הליבה והלקוחות



נדמיין שהלקוח שלנו מחובר לאינטרנט של הדברים בבית החכם שלו, המכונית החכמה שלו, השעון החכם וחולצה לבישה שכולם מעבירים דאטה על הלקוח (ובאמצעות מחשוב ענן ומשין לרנינג) שיכולה לשמש להכרת הלקוח והסיכונים שלו בדרך שפעם הייתה בלתי אפשרית, ובכך להציע לו מוצרים ותמחורים מותאמים בדיוק לסיכונים ואורח חייו. ההשפעה על ביטוחי הרכב, החיים והבריאות תהיה משמעותית.

למידה עמוקה (deep learning)



4 - "מושג המתמקד ביכולת של מחשבים לחקות תהליכים שקורים במוח האנושי, כמו זיהוי דיבור, פענוח תמונה או ניתוח טקסט". אחד התחומים הכי חדשים והכי מעניינים כיום בטכנולוגיה אשר בסיסה באינטליגנציה מלאכותית ומשתמשת בכל הטכנולוגיות שרשומות מעלה. היכולת לזהות תבניות ויזואליות והשימושים שלהם יכולים לסייע לענף הביטוח בכמה היבטים חשובים בהתייעלות ותקשורת עם הלקוחות. כדי להבין מה זו למידה עמוקה, אתן את הדוגמה של הבדיקה לפני מעבר לאתר אם אנחנו רובוט או לא. בהתחלה סימנו רכבים/רמזורים ועצים, כלומר אנחנו ביצענו עבור גוגל את הלמידה העמוקה בכל פעם שסימנו על התמונה האלגוריתם של גוגל למד, השווה וביצע למידה עמוקה והיום מספיק רק לסמן וי... וכך עזרנו לגוגל לבצע למידה עמוקה. למידה עמוקה תאפשר לחברות הביטוח למשל לייעל את תחום התביעות. המערכות למידה עמוקה סורקות ומנתחות הרי דפים עם נתונים ויודעות לשלוף את הנתון הרלוונטי בשנייה במקום כחצי שעה של אדם, ואף באופן הרבה יותר מדויק (המחשב לא מתעייף ולא מפספס...).

הטכנולוגיה הבאה - מה תהיה



5 הטכנולוגיה הבאה שתשנה את ענף הביטוח בשנים הבאות? קשה לדעת ואנו מתקרבים למדע בדיוני, אבל הקורונה האיצה תהליכים וכנראה שהיא ממש קרובה...

* **הכותב הינו יזם ומומחה בתחום הטכנולוגיה והחדשנות בעולם הביטוח; בעלים - אריסטו - נגיעות זהב דיגיטליות**

לחזות את הסיווג של דוגמאות חדשות שאותן לא פגש בתהליך הלמידה.

ב. למידה בלתי מונחית - מטרת האלגוריתמים היא למצוא ייצוג פשוט וקל להבנה של אוסף הנתונים.

ג. למידת חיזוק - אלגוריתם הלמידה מקבל משוב חלקי על ביצועיו (רק לאחר סיום ביצוע המטלה) ועליו להסיק אילו מהחלטותיו הביאו להצלחה/כישלון.

יכולות המשין לרנינג בענף הביטוח הן רבות מעצם העובדה שחברות הביטוח מחזיקות בדאטה רבה ועשירה ו"לא מנוצלת". שימוש ביכולות משין לרנינג על הדאטה יאפשר לחברות ביטוח לייעל, לשפר ולקבל החלטות קריטיות בביטחון רב יותר בכל תהליכי הרכישה, השירות, התביעה וניהול חיי הפוליסה ואף בעמלות הסוכנים.

האינטרנט של הדברים (IoT) -



3 "רשת של חפצים פיזיים, או 'דברים' המשובצים באלקטרוניקה, תוכנה וחיישנים המאפשרים תקשורת מתקדמת בין החפצים ויכולות איסוף והחלפת מידע. רשת זו צפויה להוביל לאוטומציה בתחומים רבים. האינטרנט של הדברים כולל בין השאר את תחומי הבית החכם והעיר החכמה". האינטרנט של הדברים אינה טכנולוגיה חדשה, אך השינויים המהירים בדיגיטציה של הדברים, רוחב פס ומהירות גלישה גבוהה מאפשרת חיבור רב של מכשירים לתוך רשת האינטרנט ובכך לייעל ולתת פתרונות כגון הפעלה/כיבוי של מכשירים מרחוק ובכך לחסוך משאבים והיכולת לנטר דאטה חדשה מהמכשירים. מכיוון שכולנו כבר בעיצומו של התהליך (בין אם יש לנו שעון חכם, מכונית חכמה, בית שנדלק מרחוק, התקנים לבישים למנהם ועד השבב בחית המחמד).

על פי הערכות חברת המחקר גרטנר, בסוף שנת 2020 מספר ההתקנים המחוברים בעולם יגיע לכ-26 מיליארד, על פי תאגיד הייעוץ מקינזי, שווי השוק הגלובלי של תחום האינטרנט של הדברים צפוי לצמוח ל-620 מיליארד דולר עד שנת 2025. זהו אחד התחומים שצומחים במהירות ויכול להשפיע באופן ניכר על תעשיית הביטוח ביכולת לתקשר, לנטר ולהציע תכניות מותאמות אישית לכל לקוח.

משין לרנינג (machine learning)



2 בפיתוח אלגוריתמים המיועדים לאפשר למחשב ללמוד מתוך דוגמאות, ופועל במגוון משימות חישוביות בהן התכנות הקלאסי אינו אפשרי". משין לרנינג הינו תחום נוסף ומעניין שהתפתח מאוד בשנים האחרונות ומבוסס על סטטיסטיקה והאופטימיזציה ומשתמש באלגוריתם כדי לחזות תהליכים ופעולות. השימוש נעשה בעיקר בשלושה תחומים:
א. למידה מונחית - מטרת האלגוריתם היא

קליק וזה עובר

 **מצטרפים לעדיף ב-WhatsApp**

ומקבלים מידע מקצועי ועדכונים חשובים, ללא עלות!

איך מצטרפים?

שולחים הודעת וואטסאפ למספר 03-9076010

*יש לשמור קודם באנשי הקשר



צופן COVID-19

בדומה לרציונל העומד מאחורי הכללים האירופאיים (GDPR) ל"עיצוב הפרטיות" (Privacy by Design) ההתייחסות לסיכוני סייבר צריכה להיעשות ויש לכפות אותה בחוזי ביטוח, בכל שלבי ניהול הסיכונים וזאת תוך יצירת רשת ביטחון הולמת באמצעות מבטחי משנה

BIG DATA הופך ממושג של מספרים גדולים למספרים כמעט מוחלטים. עם המעבר למציאות טכנולוגית חדשה של שיח מרוחק, נשאלת אפוא השאלה, מיהו הגורם היעיל ומהי הדרך הנכונה להתמודדות עם איומי סייבר שבכוחם לא רק להביא למקרי ביטוח בעלי היקף נזק עצום אלא לפגוע בתשתיות ובמנגנונים בשירות חברות הביטוח. לא ניתן בדיון זה להתעלם גם מתוכנות

באמצעות אמצעי האבטחה שהושקעו במשרדי העסקים השונים, חייבו חשיבה מחדש והתארגנות מחדש עם המעבר לעבודה מהבית של חלק מהעובדים; ילדים לומדים שמצוידים במחשבים מחוברים לרשתות ביתיות ואף לשמות משתמשים של ההורים שגם הם ברובם אוספים מידע על הנעשה בחשבונות השונים. והנה, תוך חודשים ספורים נוצרה שכבה חדשה של מידע כמעט מקיף על הציבור והמושג

התקופה של טרום מגפת הקורונה אופיינה במעבר מואץ למציאות טכנולוגית (בחלקה כמשאלת לב שהיה קשה להביאה ליישום) ואולם, מגפת הקורונה כאילו כפתה על כלל הציבור ולפחות על רובו של הציבור, להיות מחובר כמעט באופן מלא ולאורך זמן ממושך למכשירים טכנולוגיים - כולם כמעט בעלי יכולת ציטוט, תיעוד, האזנה וכיוצ"ב. הגנה של עובדים במסגרות העבודה שלהם

ככל שענף הביטוח יאפשר למציאות הזו להתפתח ללא התערבות שלו בכל שרשרת האספקה של המידע בחוץ, הניהול שלו והעיבוד שלו, כך היכולת לתת מענה ביטוחי מתאים לסיכונים הסייבר יידמו לתקנות אבטחת מידע שתוקנו שנים רבות לאחר שמרבית הסוסים ברחו כבר מהאורווה

על הצד שמנסה להכתיב חוקים, כאלה שיצמחו מתוך פעילות השוק המסחרי והעסקי ואף משקי הבית.

מגפת הקורונה לימדה אותנו, כי האויבים שלנו אינם רק אלו שמעבר לגבול אלא בעיקר אלו שרחוקים מהעין ומהחושים הרגילים. הקורונה במידה רבה לא שונה מתוקפים בסייבר. הם משתנים במהירות, הם לא צפויים, קשה לאסוף מודיעין, והסימפטומים וההשלכות הן רחבות. הפסקות חשמל באזורים נרחבים, השתלטות על מערכת רמזורים או אספקת מים ועוד הן רק דוגמאות לתרחישים שמכים מעת לעת (לא תמיד מדווחים כתוצאה של מתקפות סייבר) ובאותה נשימה, ישנה הצפה של סטרטאפים שטוענים לכך שהם נועדו להתמודד עם חולי הסייבר.

ככל שענף הביטוח יאפשר למציאות הזו להתפתח ללא התערבות שלו בכל שרשרת האספקה של המידע בחוץ, הניהול שלו והעיבוד שלו, כך היכולת לתת מענה ביטוחי מתאים לסיכונים הסייבר יידמו לתקנות אבטחת מידע שתוקנו שנים רבות לאחר שמרבית הסוסים ברחו כבר מהאורווה.

העולם משתנה, המציאות מזמינה גם אל פתחנו מיזמים, מקרים וסוגיות משפטיות מורכבות ברוח התקופה וכדי לא להתעורר בעוד מספר שנים מוכי תדהמה מהשינוי שחל, יש לראות בהווה כהזדמנות לפצח את הצופן המורכב שמאחורי "סייבר הקורונה" (שרק המתין לזמן המתאים לתת אותותיו) ולעבור מדיבורי סרק על סייבר שעטופים במונחים מקצועיים, למעשים של ממש שירדו לפס ייצור המוני ומותאם לכל חלקי הציבור.

*** הכותב הינו עו"ד ממשרד ג'ון גבע, הדר ושות' עורכי דין ומגשרים. משמש חבר ועדת הגנת הפרטיות בלשכת עורכי הדין**

בתוך חוסר האונים המתואר לעיל, לא נתעלם מהמלצות של אנשי אבטחה מקצועיים, רשות הסייבר, רשות הגנת הפרטיות, שמנסים לעשות סדר בכאוס המידע ולתת הנחיות שיצמצמו את החשיפה מפגיעה אפשרית.

יחד עם זאת, מאחר שבעולמות הסייבר, די בשחקן אחד (משועמם למדי בזמן שלא ניתן לצאת מהבית בשל סגרים למיניהם) כדי למוטט ארגונים גדולים ובהתאם, די לכאורה גם בשחקן אחד, מחונן ויצירתי מנגד, שילמד, יחקור, יפתח כלים להתמודד עם גורמי הסיכון החדשים שמזמנת לנו המציאות המתפתחת וראוי לכל מי שמחבר בין ביטוח לעולם הסייבר לפעול וליזום שיתופי פעולה טכנולוגיים של תאגידי הביטוח עם הרשויות השונות כדי לאפשר מצד אחד ניתוח מושכל יותר של סיכונים ומהצד השני לבחון פתרונות שיש בהם לצמצם סיכונים.

בדומה לרצינול העומד מאחורי הכללים האירופאיים (GDPR) ל"עיצוב הפרטיות" (Privacy by Design) ההתייחסות לסיכונים סייבר צריכה להיעשות ויש לכפות אותה בחוץ ביטוח, בכל שלביניהול הסיכונים וזאת תוך יצירת רשת ביטחון הולמת באמצעות מבטחי משנה, גם ביצירת תשתית הגנה שתצמצם את הסיכונים מהמתמשות מקרי ביטוח וגם באבטחת מערכות המידע והמחשוב של חברות הביטוח שאוגרת מידע חשוב ורגיש על מבוטחיהן, זאת החל מבניית מערך כוח אדם מקצועי, תכנון דרכי הגישה למידע לשם אחזור או שחזור, התייחסות מתאימה לסוגיית הסייבר בהסכמים מסחריים, כתיבת נהלים ועוד.

יתרונותיה של גישת ה"עיצוב לפרטיות" הם במזעור סיכונים, זיהוי בעיות עתידיות והגדלת המודעות בקרב המבוטחים וגורמי תיווך, דוגמת סוכני ביטוח.

במציאות שבה כמעט אין חוקים, רצוי להימנות



מעקב שהפכו לכלי בידי הרשויות לפיקוח אחר התפשטות המגפה ויחד עם התפשטות טכנולוגיית ה-G5, הפכה את הניסיון לברוח מ"החשיפה" והשאפה להגן על הפרטיות, לניסיון כמעט פתטי.

אם למציאות מורכבת זו, משלבים אתרים זדוניים, שודדי מידע ובכלל זה אמצעי תשלום, והנה לנו מערב פרוץ בלתי נשלט שבו רק מזל יכול למנוע סחר במידע על אודותינו.



דווקא עכשיו יותר מתמיד

• זה הזמן, יותר מכל זמן בעבר, שעלינו למצוא את שיתוף הפעולה בינו שכל כך מתבקש היפה זה שהקורונה לימדה אותנו שאנחנו כנראה הרבה יותר זקוקים אחד לשני לחיות כאן ביחד בחברה ואין סיבה לא לקחת את התובנות האלו של הביחד גם למגרש העסקי שלנו

הבלתי מתפשר בשאיפה למכור עוד פוליסות ולתת את השירות למבוטחים, וכמובן להמשיך לשרוד בשוק בו התחרות גוברת והתעריפים רק הולכים ויורדים, העמלות צונחות וההוצאות נשארות כפי שהן, וגופי ענק עם טכנולוגיות גבוהות נכנסים אט אט והופכים להיות מתחרים לגיטימיים שלנו בענף. אז מה עושים? אולי התשובה נעוצה בכך שקודם נבין אנחנו מה אנחנו באמת רוצים. כי אם אנחנו באמת רוצים לשנות את שגרת

גילינו אולי דברים שקצת שכחנו, דברים שיכולנו לגלות רק כשעצרנו את מרוץ החיים. מצאנו כי אנחנו מסוגלים למצוא את האושר ישוים בבית על הכורסא או בהליכה עם הכלב בשכונה ולא דווקא בנסיעה ליעד רחוק ועלום שם. הקורונה אכן מהווה נקודת מפנה בחיי רבים והשאלה האם נצליח מכאן לשנות את אורח חיינו או נחזור לאותה שגרה. האם נוכל לשנות גם את שגרת חיינו העסקיים או נמשיך בנסיעה היום יומית בפקקים אל המשרד, ונמשיך את המרוץ

מסתבר שהקורונה שינתה לגמרי את שגרת חיינו בשנה המזוזה הזו, הכל נעצר, הכל פתאום נהיה קצת אחרת ממה שהורגלנו, השגרה שלנו התהפכה. לצד הדאגה לבריאות יקירנו, פתאום היה לכולנו קצת זמן להתבונן פנימה על עצמנו. משיחות רבות בין חברים עולה כי יש הרבה מבינו שרואים בקורונה תקופה שגם עשתה טוב, אולי למדנו כי האושר בחיים לפעמים דווקא נמצא בדברים הקטנים ולא בדברים החומריים או בטוילים חובקי עולם. כאשר התבוננו פנימה

עלינו להבין במה אנחנו באמת טובים, כי הרי ידוע שכשאנחנו עובדים בדברים שאנחנו אוהבים, אנחנו עושים זאת גם טוב יותר, ואנחנו בסופו של דבר גם מאושרים יותר. כשאנחנו נדרשים לעסוק בתחום בו אנחנו פחות אוהבים, אנחנו גם פחות טובים בו, והוא גם זה שמוריד אותנו מטה

את העסק ואת כל מטלותיו לבדנו ועלינו לחלוק זאת עם שותפים? אולי זה הזמן לדעת במה אנחנו טובים ולמצוא שותפויות שיוכלו להשלים את הנושאים שאנחנו פחות טובים בהם? ואולי זה הזמן למצוא שותפים שנוכל ביחד, אם לא לגדול, אז לפחות לשמר את רמת ההכנסה שלנו כיום לאור האתגרים, ואף בתקווה לעבוד פחות שעות ופחות בלחץ? ואולי זה הזמן שלנו למצוא שותפים שיחלקו איתנו את האחריות הגדולה בכל ניהול המטלות?

התשובה תלויה ברצון שלנו, אם קיים בנו, לעשות שינוי מיטיב. היפה זה שהקורונה לימדה אותנו שאנחנו כנראה הרבה יותר זקוקים אחד לשני לחיות כאן ביחד בחברה ואין סיבה לא לקחת את התובנות האלו של הביחד גם למגרש העסקי שלנו. התחרות לא תיפסק, היא רק תגבר, העמלות לא יגדלו. אם לא נמכור עוד הרבה פוליסות והן רק תלך ותרדנה, ההוצאות שלנו לא ירדו אם לא נתיעל והשחיקה שלנו במרוץ האין סופי רק תלך ותגבר.

רוב הסוכנים מתבגרים אבל עדיין הם לא חייבים לצאת מהענף או למכור את התיק, בטח שלא לפי המודלים שהיו כאן בשנים האחרונות. אפשר למצוא מודלים אחרים, כל סוכן הוא עולם ומלואו ונכון שנתפור שיטות שמתאימות לשיתוף פעולה. הסכם אחד אינו אמור להיות דומה לשני, על כל שיתוף פעולה שכזה לבטא את רצון הסוכן לשנים הקרובות, שיתוף פעולה שיאפשר לכולנו להשיל מעצמנו דברים מיותרים לנו, שלא באמת עוזרים לנו לא בעסק שלנו ולא בחיינו האישיים. זה אפשרי, רק צריך לרצות זאת, ועכשיו יותר מתמיד. הקורונה לימדה אותנו שעלינו להשתנות אז בואו ננצל זאת ולא נחזור לאותו מרוץ מרוץ העכברים.

*** הכותב הינו בעלי סוכנות הביטוח אל-עד, ולשעבר יו"ר הועדה לביטוח כללי, בלשכת סוכני ביטוח בישראל**

בתחום בו אנחנו פחות אוהבים, אנחנו גם פחות טובים בו, והוא גם זה שמוריד אותנו מטה. הרוב המוחלט של הסוכנים מנהל עסק קטן, אפילו קטן מאוד, משרד של עד 10 עובדים, אך רשימת המטלות המוטלת לפתחנו היא כמו כל עסק גדול. כמנהלי עסקים אנו נדרשים לעמוד לטפל בתחומים שבעסקים גדולים הן מחלקות שונות ובראשן עומדים מהלים שונים. אנו צריכים לנהל בעצמנו בעסק הקטן שלנו את מחלקת המכירות אך גם את מחלקת השירות. אנו מצד אחד נדרשים להשקיע זמן בלקבוע את האסטרטגיה ותכנית העבודה השנתית, אך בצד זה גם להיות מנהלי התפעול והבקרה של העסק. ומעבר לזה יש עוד מטלות נוספות - לדאוג לגייס, להדריך ולנהל את כוח האדם עצמו, וכמובן את הכספים, המשכורות ואפילו לוודא שהמשרד מנוהל ויש בו תמיד מספיק קפה וחלב, נייר טואלט ומחשב עובד.

מעבר לזה, גם מבחינה מקצועית אנחנו ככל הנראה רוצים להמשיך ולהתפרנס בכבוד, ועל כן נדרשים ובצדק לעטוף את הלקוח שלנו ולשמור עליו. בשל כך אנחנו צריכים להיות מומחים בהמון תחומים, החל מביטוחי רכוש וחבויות, דרך ביטוחי הבריאות השונים, נסיעות לחו"ל, פנסיה, פיננסים ועוד.

פלא שאנו לעיתים מרגישים כרצים כעכברים במלכודת? הרי כל המטלות האלה וכל תחומי המומחיות האלו לא באמת מאפשרים לנו להצליח בכל ואנו מרגישים במבוי סתום.

אולי הקורונה שאילצה אותנו להפסיק את המרוץ, תאפשר לנו מחשבה נוספת של מה אנחנו רוצים לעשות.

אז מה עושים מכאן לדעתי זה הזמן, יותר מכל זמן בעבר, שעלינו למצוא את שיתוף הפעולה ביננו שכל כך מתבקש. אולי אין עוד טעם להחזיק בכלל משרדים ועלינו לעבור לחללי עבודה קטנים ומשותפים עם משרדים אחרים על מנת להקטין הוצאות? אולי זה הזמן להפסיק לנהל



חיינו, לאפשר לנו מצד אחד להרוויח בכבוד, אך מהצד השני גם לפנות לנו יותר זמן לעצמנו, לנצל נכון יותר את הזמן, אז אנחנו חייבים לשנות את אופן החשיבה שלנו ואת שיטת העבודה. השינוי יבוא קודם מהתבוננות פנימה, פנימה כאנשים, ופנימה אצלנו בעסק.

עלינו להבין במה אנחנו באמת טובים, כי הרי ידוע שכשאנחנו עובדים בדברים שאנחנו אוהבים, אנחנו עושים זאת גם טוב יותר, ואנחנו בסופו של דבר גם מאושרים יותר. כשאנחנו נדרשים לעסוק

למקצוענים בביטוח מנוי עדיף

שומר אותך
מעודכן ומקצועי
בכל מקום ובכל זמן

מוסיפים לך ערך

עדיף TV

מתחם תוכן המרכזי שידורי
לייב, תכני וידאו ופודקאסטים

הנחות והטבות על כל מוצרי עדיף

שבועון עדיף

מרחיב ומעמיק נושאים
אשר על סדר היום

עדיף עכשיו

שירותי מבזקים בנושאים
ותחומים על פי בחירה

ניוזלטר יומי

מרכז את אירועי היום

עדיף ב-WhatsApp

קבלת מידע מקצועי ועדכונים חשובים בזמן אמת

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

דרכים אונליין

במרחק הקלקה אחת



דרכים



מיקי קופל



היצרנים בשלהם - מנופפים בריידרים רק כאשר העניין לטובתם. אחרת הם עוקפים בלי לאותת

**חוזר כתבי השירות נולד על מנת לקיים תחרות הוגנת, שוק חופשי וחופש
בחירה • אבל בפועל חברות הביטוח לא נותנות הנחות בפוליסה אם
הסוכן או הלקוח לא רכשו את כתב השירות הצמוד • מדוע לא אוכפים
את החוזר ומאפשרים למצב להמשיך להידרדר?**

הביטוח אולם עד היום לא קיבלתי מענה ענייני. מדוע העניין הפך לקיצוני עוד יותר? ובכן, חברות הביטוח, למעט איילון, הפכו למתווכים בשכר, לכאורה. רווח נטו, ישירות לשורת הרווח, מבלי להשכיב הון בגין השירותים, שאינם נספרים ב-LOSS RATIO, כך גם בנושא הריידרים. לחץ מאסיבי, שיחות קשות מול סוכנים ותהליכים מגבילים עסקית, שבסופו של דבר עוצרים תחרות. אותם עסקים קטנים שנלחמים על כל סוכן ועל כל לקוח נפגעים מכך בצורה בלתי

פוליסה בקניית כתב שירות לשירותי דרך וגרירה, כיסוי לשבר שמשות ורכב חליפי. הסעיפים המחדדים קבעו, הלכה למעשה, כי חברת ביטוח לא תוכל להתנות עוד את רכישת כתב השירות - לא באמצעות עמלות לסוכן, הנחות או טריקים, כך שהשוק נפתח והתחרות תהיה אמיתית ובריאה. אבל לצערנו, מאז החוזר ועד היום המצב הפך להיות אלים יותר, קיצוני והרבה יותר קשוח. ביוזמתי שלחתי דוגמאות רבות, ואני מתכוון למאות כאלה, לפיקוח על

כאשר יצא חוזר כתבי שירות ואופן שיווקם, אי שם בשנת 2016, נשמתי לרווחה. לא בגלל הפרס שקיבלתי מעצם פרסום החוזר אלא מהתוכן עצמו, שם הפיקוח על הביטוח עשה את המוטל עליו וקבע כי חברת ביטוח לא תוכל לחייב לקוח או סוכן ביטוח לרכוש ממנה כתב שירות לרכב לצד פוליסת הביטוח כחובה, מה שלכל הדעות התנהל באלימות עסקית ובהתניה. שמחתי מאוד כאשר התיקון לחוזר כלל את החידוד הקובע חד משמעית שאסור לחברת ביטוח להתנות רכישת

יש מספיק מוחות בפיקוח על הביטוח שיודעים הכל מהכל, מכירים כל אות, רואים ושומעים הכל - גם ממני. אני לא מתבייש להגיד שאני נלחם על הפרנסה שלי. כמו שאני טוען שנים. לכאורה, מה תפקידה של חברת ביטוח? להתניע רכב ביום שישי בצהרי היום ברמת הגולן? מי בכלל יכול לשוחח איתן בשעה כזו? מי יענה ללקוח שנתקע או לסוכן שלו?

שישי בצהרי היום ברמת הגולן? מי בכלל יכול לשוחח איתן בשעה כזו? מי יענה ללקוח שנתקע או לסוכן שלו?

סוכני הביטוח מוכרים את המוצר ומתאימים את מרכיבי המוצרים ללקוחות על פי סוג הרכב ודרישת הלקוח. יש להם לפחות 100 אפשרויות בחבילות מחוץ לפוליסה - הרבה הרחבות, גמישות יתרה, יכולת לשדרג לרכב חליפי מורחב, למשל רכב חליפי 1600 סמ"ק או 2000 סמ"ק או רכב חליפי מסחרי, בהתאמה לקבלנים וספקי שירות. כך גם בשמשות, ניתן לרכוש שמשות מקוריות והשירות הוא הרבה יותר גמיש וזמין ללקוחות. שלא לדבר על מוצרים אחרים שלא קיימים בפוליסה ותלויים רק ביד שלישיית, ספק של חברת הביטוח.

ראשית היא חברת הביטוח, אחר כך היד השנייה היא הסוכן ורק בסוף יש לקוח, כך שבעצם הלקוח הוא חברת הביטוח ולא לקוח הקצה באמת. הלקוח יודע שהוא רכש את השירות מחברת הביטוח, בעצם מהספק של חברת הביטוח.

כל התהליך הזה הוא קטסטרופה, לכאורה. זהו תהליך לא הגיוני של שירות, מסורבל ולא מזמין. כאשר הכל הולך חלק כמו ב-80% מהמקרים זה בסדר, אבל ב-20% הנותרים פשוט אין עם מי לדבר.

המתבקש הוא שוק חופשי, חופש בחירה, חופש עיסוק ולא גורמים חוסמים שרק מבקשים להתעשר ולהגדיל רווחים בניגוד לחוזרים שהופצו, לכאורה. הבקרה ושיקוף חברות הביטוח והמוצרים שהן מוכרות כמתווך יוצאים מהעולם. הן צריכות למכור ביטוח ולפתח את מערכי סילוק התביעות וזמני התגובה ולא להתעסק בקשירת שירות בביטוח שהוא לא חוקי בעליל.

*** הכותב הינו מנכ"ל ובעלי קופל גרופ. למיקי קופל הוענק ע"י עדיף תקשורת פרס בתחום ביטוח כללי, על מעורבותו בכתבת חוזר הסדרת כתבי שירות ואופן שיווקם**

בהנחה ובעמלה.

הן מציעות ללא תשלום למרות שאסור, הרי מי יכול לבדוק ומי רוצה לבדוק את כל התכניות לאורך ולרוחב? את חלקם של המוצרים הן מעניקות בחינם ורק על חלק מחייבות. למשל, הן יעניקו גרירה ורדיו בחינם ואת היתר בעלות, על מנת שהלקוח לא ירצה להפריד את החבילה, אז מדוע שווה בכלל להוציא את הכל? הנחת חובה, הנחת ריידר והנחת רובד שני, כולן המצאה ואלומות שלא ניתן להסביר כיצד לא אוכפים עבירה כזו של הגבל עסקי. זאת, למרות שהפיקוח על הביטוח אסר ולמרות שהוא תיקן חוזר שלם כי הפרשנות שם הייתה חד משמעית. נותנים לחברות לעשות מה שבא להן ולאיים, לכאורה, על סוכני הביטוח ועל הלקוחות שלהם - כי האחרונים כלל לא יודעים מה בחרו עבורם בתוך הפוליסה.

במקום שני ספקים לפחות, ברירת מחדל אחת

את הרעיון לאפשר ללקוח לבחור בין שני ספקים לפחות, אני המצאתי. למרות זאת, יש מי שמסדרים את המחשב ונותנים ברירת מחדל אחת בשדה הבחירה. אז מי יתאמץ בכלל לשנות? הכל מסודר מראש, מוכתב ומנוהל בצורה יוצאת דופן.

בכיר באחת מחמש חברות הביטוח המובילות הסביר לי שהוא מחזיר 143 שקלים על ריידר שלא נרכש בפוליסה, כאשר החברה שלו מוכרת את כתב השירות ב-360 שקלים, לכאורה. מי נותן להן לעשות זאת ואיפה יש בקרה ופיקוח? זו עבירה חמורה מאוד. הלקוח ישלם 360 שקלים כביכול, אך בזיכוי בפוליסה המרכיבה את המוצר הוא יקבל 143 שקלים או 180. מדוע זה קורה כאן?

יש מספיק מוחות בפיקוח על הביטוח שיודעים הכל מהכל, מכירים כל אות, רואים ושומעים הכל - גם ממני. אני לא מתבייש להגיד שאני נלחם על הפרנסה שלי. כמו שאני טוען שנים. לכאורה, מה תפקידה של חברת ביטוח? להתניע רכב ביום



מתקבלת על הדעת, בניגוד מוחלט לחוזר הפיקוח על הביטוח.

הרי הכל נולד על מנת לקיים תחרות הוגנת, שוק חופשי, חופש בחירה וחופש העיסוק. אבל מה קורה בפועל? חברות הביטוח לא נותנות הנחות בפוליסה אם הסוכן או הלקוח לא רכשו את כתב השירות הצמוד, מגבילות בעמלות ופוגעות בסוכנים. חברות הביטוח מחליטות בעצמן, לכאורה, באיזה מחיר הן מזכות את הלקוח אם הוא לא רכש את כתב השירות וזה עלול לפגוע



תפסיקו למכור פוליסות ותתחילו לנהל סיכוני ביטוח

ככל שמכירת הסיכונים תתמקד במכירת ניהול סיכון וידע מקצועי ומדויק עבור הלקוח, הלקוח יעריך זאת במיוחד בזמן אמת במקרה תביעה

ושבר מכני נותרו כמו שנרשמו בשנים הקודמות. בינתיים, הלקוח שיפץ מזמן את המפעל/משרד, המיגונים לא קיימים, רשימת שבר מכני אינה מעודכנת או שמעודכנת רק כי הלקוח ביקש. במספר מקרים, לצערי, גם כתובת הלקוח בפוליסה לא מעודכנת. אלה מסוג הפוליסות שקל למבטחות לדחות

כי ברובם חסרים יצירתיות ודיוק לצרכי הלקוח ורוב הפוליסות נראות אותו דבר. לדוגמה, פוליסה לחברה תעשייתית גדולה נראית כמו פוליסה של מפעל קטן אשר קיים לפחות עשור. הפוליסות לא מדויקות, לא נעשתה בהן שום חשיבה של צרכים ביטוחיים ספציפיים ללקוחות. בהרבה מקרים המיגונים, רשימות התכולה

בעידן של היום, בפרט בעידן בו כל הלקוחות שלנו חווים משבר כזה או אחר - לדעתי כבר מזמן היה צריך להפסיק למכור פוליסות ביטוח ולדעת לנהל חשיפות וסיכונים ולתת פתרונות ביטוחיים לעת צרה. הדבר נכון לכל הביטוחים העסקיים רכוש וחבויות בתחום ביטוח כללי. ככל שאני מטפל ביותר מערכי ביטוח, אני רואה

גם באפיון מדויק של פעילות וכמובן במענה לצרכים הביטוחיים שלו, כמו ביטוח המחסן או ביטוח שטחים שבבעלותו.

כמובן לא להסתפק בכך, אלא להמשיך ולבחון את יתר הצרכים הביטוחיים של הלקוח עם רשימה מדויקת של סיכונים ולעבור סיכון אחר סיכון ולוודא כי אם יש צורך בביטוחים נוספים, יש לתת להם מענה ביטוחי הולם.

דוגמה נוספת מתמקדת בביטוח שבר מכני אשר מייצר ציפיות רבות חסרות שחר. יש לוודא בנות כמה שנים המכונות, מה גובה ההשתתפות העצמית אל מול הפרמיה, האם החלפים נמצאים בארץ או צריך להטיסם מחו"ל. לא בהכרח מכירת הפוליסה תוביל לתשלום תביעה, שכן יש פרמטרים רבים שיש לקחת בחשבון, כמו גיל הציוד, חריגי הפוליסה ורק אז לשקול יחד עם הלקוח צרכים של עלות אל מול תועלת ולא לייצר ציפייה מיותרת אצל הלקוח בכך שאם רכש כותרת אז יש כיסוי אוטומטי. צריך גם לבחון האם הלקוח מתכנן את מוצריו או רק מוכר כמשווק וכו'.

זכרו - עצם העובדה שאנו מאותתים בכביש לפני סטייה מהמסלול אינה מקנה לנו זכות אוטומטית לעבור מסלול. היא רק מקנה לנו את הזכות לבחון האם הכביש פנוי ורק אז לסטות מהמסלול. כך גם בביטוח, עצם העובדה שיש פוליסת ביטוח כזו או אחרת אינה מקנה לנו את הזכות למכור אותה, אלא רק את הזכות לבחון את התאמתה ללקוח. יש לוודא כי אין חריג שמבחינתי הוא כמו רכב שחולף וגורם לתאונה (לאי תשלום תביעה) ורק לאחר בחינה מדויקת עם הלקוח, בודקים עלות מול תועלת ולא מכירת אשליה ריקה מתוכן וסוטים למסלול בו חפצנו.

תנהלו את הסיכון עם שיטה ומכאן תתקדמו לעבר מכירה מקצועית, נכונה תוך ניהול סיכון ולא מכירת ציפייה.

מאחל לכולנו הצלחה ומזמין את כולכם להיות מקצועיים יותר. אני תמיד לומד ואוהב גם ללמד. עד כאן על קצה המזלג איך מנהלים סיכון ולא רק מוכרים פוליסות ביטוח וכותרות מיותרות.

*** הכותב הינו מנהל סיכונים מוביל בביטוח רכוש וחבויות בתחום העסקי, מרצה מבוקש והבעלים של האקדמיה הפרקטית לביטוח**

עצם העובדה שאנו מאותתים בכביש לפני סטייה מהמסלול אינה מקנה לנו זכות אוטומטית לעבור מסלול. היא רק מקנה לנו את הזכות לבחון האם הכביש פנוי ורק אז לסטות מהמסלול. כך גם בביטוח. עצם העובדה שיש פוליסת ביטוח כזו או אחרת אינה מקנה לנו את הזכות למכור אותה, אלא רק את הזכות לבחון את התאמתה ללקוח

ידע מקצועי עם התאמת הפוליסה הסטנדרטית לצרכי הלקוח.

צריך למכור את חריגי הפוליסה, לדרוש מהמבטחות להסירם או להמתיקם או לרכוש אותם בפרמיה, עם השתתפות עצמית גדולה יותר ולא רק לבחון פרמיה, כי זה מה שמעניין את הלקוח בסופו של יום. תסיטו את הדיון והניהול מול הלקוח מהפרמיה ותעניקו לו כיסויים נכונים. עידן הפורוורד, עידן העתק הדבק, עבר מן העולם מזמן ומשבר הקורונה רק מחדד זאת.

ככל שמכירת הסיכונים תתמקד במכירת ניהול סיכון וידע מקצועי ומדויק עבור הלקוח, כך הלקוח יעריך זאת במיוחד בזמן אמת במקרה תביעה.

אני סבור שהגיע הזמן שבמכירת סיכון תסגלו לעצמכם שיטה ברורה ופשוטה של ניהול סיכונים אשר מתחילה בבירור עובדות פשוטות, כמו שם מבוטח, כתובת המבוטח ופעילותו המדויקת אשר משתנה עם השנים, ומכאן תתקדמו הלאה לעבר סיכונים נוספים.

בהרבה מקרים בהם שם המבוטח מורכב מכמה שמות, וכן יש ללקוח מספר כתובות, יש לכך בהכרח השלכה ישירה על הסיכון. לדוגמה, לקוח אשר משרדיו נמצאים באחד המגדלים, זה לא אומר שאין לו מחסן במקום אחר או שאין לו קרקעות בחזקתו ועל כך חייבים לתת את הדעת

תביעה, אלה הפוליסות שאני כיועץ ואני בטוח שהקוראים באשר הם, סוכנים, חברות ביטוח, לא כל שכן לקוחות, לא רוצים להיזדקק להן בזמן אמת.

הלקוחות של היום, כמו גם חברות הביטוח והסוכנים, נמצאים ברמה אחרת של ידע או צרכים לפחות להיות ברמת ידע אחרת, אך כל אחד מתמחה בידע שנוח לו לייצג.

חברות הביטוח מייצגות את מחלקות האקטואריה שלהן עבור בעלי המניות שלהן. סוכני הביטוח, כשלוחי חברות הביטוח, מייצגים את הלקוחות שלהם עם כל הקושי בכך, מול המבטחות שהולכות ומצמצמות כיסויים, מוסיפות חריגים ומשנות הגדרות בפוליסות, וצרכי והלקוחות משנים במקרים רבים את צרכיהם הביטוחיים בהתאם לאופי הפעילות. וכך ביום הדין יחלו ויכוחים מול הלקוח שבסך הכל רצה להיות מוגן.

על כן, תפסיקו למכור פוליסות ותתחילו לנהל סיכונים ביטוח.

מאז משבר הקורונה נוספו אין סוף חריגים בפוליסות עסקיות, בפוליסות לעבודות קבלניות, בפוליסות לאחריות מקצועית וחבות מוצר, לכיסויי סייבר ועוד. האם קהילת עורכי הדין יכולה לטעון כי עצם הוספת החריגים מעלה תהייה אשר יכולה להעיד כי קודם לכן היה כיסוי למרות הכחשה גורפת מצד המבטחות? זו סוגיה מעניינת אם כי נדונה במספר מקומות בעולם ללא הכרעה גורפת.

רוב הביטוחים הקיימים בשוק המקומי הם ביטוחים שלסוכני הביטוח נוח למכור, אך אם הם יתעמקו בכיסויים, הם יבחינו שרוב הנסתר על הגלוי. המבטחות לא מייצרות פתרונות אידיאליים וכמות החריגים הולכת וגדלה. מכאן עולה השאלה מדוע למכור פוליסות ביטוח ולא לנהל את הסיכון?

לא לייצר ציפייה מיותרת אצל הלקוח

כמו שאנחנו יועצי הביטוח מבקשים מהמבטחות לשנות את תנאי הפוליסה, אני סבור כי גם הקוראים מאמר זה יכולים וצרכים להפסיק למכור פוליסה ולהתחיל לנהל סיכון, תוך צבירת



טיפול רפואי רשלני עקב תאונת דרכים והקשר לחוזר קווים מנחים בתאונות אישיות

עדי בן אברהם מביא את קביעת בית המשפט העליון המלמדת באופן ברור: פגיעה באוטונומיה תכוסה במסגרת תביעת פל"ד בלבד על בסיס "יחוד העילה"

הפלת"ד ואסיים בהתייחסות לקווים המנחים של תאונות אישיות.

יחוד עילה לנפגע פל"ד

סעיף 2 לחוק הפלת"ד, קובע כי מי שנפגע בתאונת דרכים ונגרם לו נזק גוף יהיה זכאי לפיצוי על פי חוק זה, אלא שסעיף 4 לחוק הפלת"ד קובע מגבלות פיצוי עד לתקרה הקבועה בחוק.

קבע כי אופניים חשמליים אינם רכב מנועי ובכך סתם את הגולל על השאלה, לעת עתה, ביחס לתאונות מעין אלו עד להתערבות המחוקק בעניין או דיון נוסף בהרכב מורחב שיערך בסוגיה זו (ככל שיערך כזה).

הפעם אבקש להתייחס לסוגיה של חוק הפלת"ד מזווית שונה וקצת אחרת ביחס לקביעת המחוקק בדבר "יחוד העילה" ביחס לחוק

שאלות רבות מתעוררות ביחס לשאלת "יחוד העילה" בתביעות על פי פל"ד - חוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים התשל"ה 1975 (להלן: "חוק הפלת"ד"), ולקוחות רבים מתעניינים בזהות הגורם המפצה בגין הנזקים שנגרמים כאשר היתה מעורבות של הרכב מנועי אשר מכניסה את האירוע לגדרי חוק הפלת"ד. רק לאחרונה התבשרנו על פסק דין בעליון אשר

קבע, בין היתר, כי נזק בלתי ממוני מתייחס למגוון של רגשות שליליים ואם הוא נגרם מטיפול לנפגע תאונת דרכים הוא מזכה בפיצוי על פי חוק הפלת"ד ויחוד העילה חל גם על רגשות אלו.

התובעת לא אמרה נואש וביקשה רשות לערער גם על החלטת המחוזי, וכך הגיע הדבר לפתחו של בית המשפט העליון.

התובעת טענה, בין שלל טענותיה, כי יש לפרש בצמצום את כלל ייחוד העילה בחוק הפלת"ד, כי המחוקק לא התייחס לסוגיית הפגיעה באוטונומיה שנולדה לאחר חוק זה. התובעת אף הוסיפה כי הלכה קודמת שניתנה תחת ידי בית המשפט העליון קובעת כי לא ניתן למנוע הגשת תביעה נפרדת ביחס לנזק שלא ניתן לתבוע אותו על פי חוק הפלת"ד.

כבוד השופט עמית קובע, כי טענת הפגיעה באוטונומיה אליה מכוונת התובעת, לא נכנסת לגדר ההגדרה כפי שהיא פורשה בפסיקה. לדבריו, פגיעה באוטונומיה, כפי שהוכרה בפסיקה, מסבה לנפגע נזק בלתי ממוני אך פיצוי בגין פגיעה באוטונומיה ניתן בעטיו של נזק סובייקטיבי, שבא לידי ביטוי במגוון של תחושות שליליות שגרמה התנהגות המזיק. הפגיעה באוטונומיה יכולה להיגרם לא רק בהקשר רפואי, אך לא כך היה בתביעה של התובעת.

בית המשפט העליון כבר קבע בפרשת חוסיין, כי כלל ייחוד העילה שבחוק הפיצויים שולל לחלוטין עילה בנוזקין מנפגע תאונת דרכים, "לעניין כל נזק אשר לגביו קמה לו עילת תביעה על פי החוק".

השופט עמית מחלק את הנזק מתאונת דרכים לארבעה סוגים:

- (1) נזק גוף כתוצאה ישירה מהתאונה;
 - (2) נזק בלתי ממוני כתוצאה ישירה מהתאונה;
 - (3) נזק גוף כתוצאה מרשלנות רפואית בטיפול בעקבות התאונה;
 - (4) נזק בלתי ממוני כתוצאה מרשלנות בטיפול הרפואי בעקבות התאונה.
- וקובע כי אין להחריג את סוג הנזק הרביעי מגבולות חוק הפלת"ד, שכן זו אבחנה מלאכותית שאין לקבלה.

בית המשפט עורך מספר מבחני משנה אשר אתיחס לחלקם:

על פי חוק זה, לרבות תביעה על פי ביטוח כאמור בסעיף 3(א)(2) ובסעיף 3(ד) לפקודת הביטוח, לא תהיה לו עילת תביעה על פי פקודת הנוזקין בשל נזק גוף, זולת אם נפגע בתאונה שנגרמה על ידי אדם אחר במתכוון.

העילה

על שולחנו של בית המשפט העליון (כבוד השופטים עמית, וילנר, סולבג) הונחה בקשת רשות ערעור שעניינה פסקי הדין של בית המשפט המחוזי בירושלים ובית המשפט השלום, בסוגיה הבאה אותה אפרט לכם בקצרה.

התובעת נפגעה בתאונת דרכים ואושפזה בבית חולים. היא טענה כי במהלך האשפוז הצוות הרפואי נהג בה באופן אשר פגע בכבודה ובאוטונומיה שלה ולכן היא מעוניינת לתבוע את הצוות הרפואי בתביעת נזקין ולא על פי חוק הפלת"ד, שכן לטענתה של התובעת, מדובר על ראש נזק נפרד שאינו מוגבל לתקרות הפיצוי אותן ניתן לקבל בתביעה על פי חוק הפלת"ד. (אזכיר, כי תביעה על פי חוק הפלת"ד מוגבלת בתקרות פיצוי ביחס לראשי נזק מסוימים כפי שציינתי לעיל - עב"א). לכן, היא הגישה תביעה על פי חוק הפלת"ד וכן תביעה נזיקית נגד בית החולים בעילות של פגיעה באוטונומיה ולשון הרע.

אמנם התובעת העלתה את נזקה גם בתביעת הפלת"ד אך כסעד חלופי רק במידה והתביעה כנגד בית החולים תידחה.

בית החולים טען כי מדובר על טיפול רפואי עקב תאונת דרכים ולכן על פי כלל ייחוד העילה יש להגיש את התביעה על פי חוק הפלת"ד בלבד. התובעת טענה כי פגיעה באוטונומיה איננה נזק גוף, והפגיעה בתובעת הייתה במתכוון.

בית המשפט השלום לא קיבל את הטענה בדבר אבחנה מלאכותית בין הנזקים, לכן, נקבע, בין היתר, כי אין בקשיים אלו כדי להצדיק החרטה של פגיעה באוטונומיה מכלל ייחוד העילה. לגבי רכיב פגיעה באוטונומיה עלתה השאלה האם לסווג את הנזק כנזק בלתי ממוני או למצוא לכך דרך פיצוי נפרדת ללא מגבלת החוק, אך יתכן שהדבר בידי המחוקק וקבע שאין לקבל את הטענה לעניין פגיעה במתכוון.

בית המשפט המחוזי, אליו ערערה התובעת,



למשל בקביעת שיעור הפיצוי ביחס לאובדן כושר השתכרות או ביחס לפיצויים בשל נזק שאינו נזק ממוני. אגב, המחוקק קבע תקנות ספציפיות לחישוב נזק שאינו נזק ממוני.

סעיף 8(א) לחוק הפלת"ד קובע כלל ייחוד עילה ולכן אציג אותו כלשונו:

ייחוד העילה

8. (א) מי שתאונת דרכים מקנה לו עילת תביעה





אשר הובילה לנכות תזכה בכיסוי נכות מתאונה על פי פוליסה? נקבע בעבר על ידי בית המשפט בסוגיה בה הוגשה תביעה על ידי מבוטחת אשר נגרמה לה נכות בניתוח קטרקט שעברה, כי ניתוח מתוכנן עקב מחלה אינו אירוע תאונתי כהגדרת "תאונה" בפוליסה המצדיק פיצוי על פי תנאי הפוליסה נשוא התביעה.

אגב, רשות שוק ההון אשר ככל הנראה היתה ערה להחלטת בית המשפט, קבעה בהנחיות קווים מנחים לפוליסת התאונות אישיות החדשה כי חריג לפיצוי עקב נכות מטיפול רפואי יהיה מצומצם כהאי לישנא:

"תכנית לביטוח לא תכלול תנאי לפיו לא יינתן פיצוי בגין נכות שנגרמה עקב טיפול רפואי; על אף האמור חברת ביטוח רשאית לכלול בתכנית ביטוח החרגה של נכות שנגרמה כתוצאה מהטיפול רפואי, בתנאי שהמבוטח היה מודע לסיכון הספציפי ממנו נגרמה הנכות, טרם הטיפול הרפואי". (חוזה ביטוח 8-1-2020)

*** הכותב הינו מתמחה בתביעות ביטוח כנגד חברות ביטוח וקרנות פנסיה, היועץ המשפטי ללשכת סוכני הביטוח**

לפי חוק הפיצויים. מי שתובע על פי חוק הפלת"ד מצוי בגדרי כלל ייחוד העילה והתקרות הקבועות מכוח חוק זה. כפי שאובדן הנאות חיים וקיצור תוחלת חיים נכנסים בגדרו של המונח "נזק בלתי ממוני" בחוק הפיצויים, כך גם מגוון הרגשות השליליים שחווה התובעת בהיותה מטופלת בבית החולים.

משכך קובע השופט עמית, כי הוא דוחה את הבקשה ולהחלטה זו מצטרפים שני שופטי ההרכב (כבוד השופטת וילנר וכבוד השופט סולברג) אשר חידדו וחזקו את הדברים.

לסיכום

פגיעה באוטונומיה אינה מזכה בפיצוי נפרד במסגרת תביעה על פי חוק הפלת"ד, מחמת כלל 'ייחוד העילה'.

פוליסת נכות מתאונה - עקב רשלנות רפואית
פסק הדין מזכיר לי שאלה אחרת בנוגע לרשלנות רפואית שהובילה לנכות. האם הדבר ייכלל במסגרת פוליסת נכות מתאונה? וכיצד מתייחסים לדברם בקווים המנחים של רשות שוק ההון לעניין ניסוח פוליסות תאונות אישיות? כאמור, שאלת השאלה האם רשלנות רפואית

בין היתר, בנוגע למבחן תהליך גרימת הנזק, וכאן אין חולק כי הטיפול הרפואי נבע מתאונת דרכים. מבחן סוג הנזק - בית המשפט קובע כי חוק הפלת"ד נועד לפצות גם בגין נזקים לא ממוניים שנגרמו מטיפול רפואי רשלני עקב תאונת דרכים.

כלל ייחוד העילה מוציא מגדרו תאונות שנגרמו "במתכוון". מכל זאת ניתן ללמוד שנוקים בלתי ממוניים שהוסבו ברשלנות במהלך אשפוז ובקשר עם האשפוז או הטיפול, הינם בתחולתו של החוק.

בית המשפט מוסיף כי התובעת טענה לנזקים עקב פגיעה באוטונומיה וכי אין מדובר ב"נזק גוף", בדומה לתביעה של אדם ששעונו נפגע בתאונה או נגנב זכאי להגיש תביעה נפרדת, אך בית המשפט דוחה את הטענה וקובע כי תביעה בגין נזקי רכוש שנגרמו כתוצאה מתאונת דרכים מבוססת על עילה משפטית שונה מתביעה בגין נזק גוף שנגרם כתוצאה מאותה תאונה.

מבחן היקף הנזק - על איזה היקף נזק נועד חוק הפלת"ד לפצות? כאן קובע השופט עמית כי יש לומר בקול ברור, כלשונו, כי אין מקום למתן פיצוי נפרד בגין פגיעה באוטונומיה במסגרת תביעה



משקיעים בהצלחתך

גמא פיננסים מתרחבת ומזמינה אותך להיות חלק מהמשפחה!
 אנחנו נעניק לך מגוון רחב של שירותים בכל תחומי הביטוח, הפנסיה והפיננסים

מה אנחנו מציעים?

הסכמי עמלות הוגנים מול מגוון רחב של חברות ביטוח ובתי השקעות

תהליכי עבודה מתקדמים להגדלת הפעילות כולל בתחום האלמנטר

פריסה רחבה מול מרבית חברות הביטוח ובתי השקעות

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

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

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

מענה אנושי ללקוחות 24/7 במגוון ערוצים

איסוף מידע מהר הביטוח והמסלוקה באמצעים טכנולוגיים מתקדמים ומהירים

אפשרות לבניית אתר אינטרנט אישי כחלק מאתר משרדנו

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

אני מזמין אותך לפגישה אישית ולא מחייבת ולשיחה על כוס קפה

dudi@gamafinansim.co.il | 050-5368629

סניפים: העצמאות 7, חיפה | לזרוב 33 ראש"צ | הלולב 25, נוף הגליל

 www.gamafinansim.co.il



תנאי ההלוואה המקורית שונו מהותית - מהי מידת אחריות חברת הביטוח במסגרת משכנתה כלפי המבוטחים?

נסיבות מצערות של פטירת מבוטח הובילו לכך שעל בית המשפט היה להכריע בדבר מידת אחריות חברת ביטוח שביטחה מבוטחים במסגרת ביטוח משכנתה כלפי מבוטחיה, למקרה של שינוי מהותי בתנאי ההלוואה המקורית שבהסתמך עליה נערכה פוליסת הביטוח המקורית

ההלוואה למועד פטירת בעלה עמדה על סך 213,000 שקלים ואילו חברת הביטוח העבירה לבנק 106,854 שקלים בלבד.

לוח הסילוקין המקורי

מנורה טענה, כי שילמה את מלוא הסכום לו התחייבה לשלם על פי השנים, בהתאם להתקדמות פירעון ההלוואה על פי לוח הסילוקין המקורי, מופחתים גם תשלומי

המבוטח, תשלם מנורה את "סכום הביטוח" למוטב הרשום בפוליסה. בפועל, לרוע המזל, נפטר בעלה של שבו אילוז ביום 01.05.2013, אלא שלטענתה, למרות התחייבות מנורה ולמרות שסכום ההלוואה נרשם בפוליסה, לא שילמה חברת הביטוח לבנק את מלוא יתרת ההלוואה שנותרה שבו אילוז חייבת לבנק, ולכן היא נאלצה לשלם לבנק את היתרה שלא שולמה על ידי מנורה. עוד נטען בתביעה, כי יתרת

"סכום הביטוח"

גב' סילבי שבו אילוז הגישה תביעה כנגד מנורה חברה לביטוח ובנק לאומי בעניין הלוואה שנטלה ביחד עם בעלה המנוח מהבנק, אשר להבטחת פירעונה נרשמה משכנתה על דירת המגורים שבעלותה ובעלה המנוח. מנורה ערכה פוליסת ביטוח חיים לבני הזוג בגדרה צוין שיתרת ההלוואה היא 290,000 שקלים. על פי תנאי הפוליסה, במקרה של מות

בקביעותיו אלו מבהיר בית המשפט, כי על נוטלי משכנתאות להיות אחראים לעדכן את פוליסות הביטוח בזמן עדכון או החלפת המשכנתאות, אחרת הם יישאו בהפרש, ככל וקיים, בין הפוליסה המקורית, למשכנתה העדכנית

היו תשלומי ריבית בלבד על פי תנאי "ההלוואה החדשה", כך שעל פי המוסכם בין הצדדים, סכום הקרן בסך של 209,000 שקלים אמור היה להיפרע בתשלום האחרון מבין תשלומי ההלוואה החדשה במלואו. כפועל יוצא מהסכם חדש זה, במועד בו הייתה זכאית שבו אילוז להיפרע ממנוה על פי פוליסת הביטוח המקורית עם פטירת בעלה המבוטח, היא הייתה מבוטחת בסכום נמוך בהרבה מיתרת החוב על פי "ההלוואה החדשה לבנק".

הכרעת בית המשפט, סיכום ומסקנות

בית המשפט קבע, כי בהיעדר הוכחה לכך שחברת הביטוח עודכנה בשינויים שערכו שבו אילוז ובעלה המנוח בהלוואות שנטלו מהבנק לאחר שנרכשה פוליסת הביטוח ומאחר שמנורה שילמה את כל סכום הביטוח נכון למועד פטירת המנוח, הרי שלא נמצא כי הוכחה עלת תביעה כנגד חברת הביטוח והתביעה כנגדה נדחתה. גם התביעה כנגד הבנק נדחתה, והאיל ולא נמצא שעל הבנק מוטלת חובה חוקית לחייב נוטלי משכנתאות ברכישת ביטוח חיים, והדרישה מהלווים לרכוש ביטוח חיים הינה בשיקול דעתו של הבנק (הערת הח"מ - בפני בית המשפט העליון מונח ערעור בעניין זה וטרם נתקבלה בו הכרעה). בקביעותיו אלו מבהיר בית המשפט, כי על נוטלי משכנתאות להיות אחראים לעדכן את פוליסות הביטוח בזמן עדכון או החלפת המשכנתאות, אחרת הם יישאו בהפרש, ככל וקיים, בין הפוליסה המקורית, למשכנתה העדכנית.

ת"א (ת"א) 2703-04-15 סילבי שבו אילוז נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ובנק לאומי למשכנתאות בע"מ (פורסם ביום 17.8.20)

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

הפוליסה כבטוחה נוספת. הבנק אישר שקיבל לרשותו את פוליסת הביטוח ומאחר שנרשם בה שהכיסוי הביטוחי הוא בסכום שלא יפחת מיתרת ההלוואה שטרם הגיע מועד פירעונה כפי שהיא תהיה מעת לעת לפי חישובי הבנק כפי שמשתקף מספריו, הרי שהפוליסה נחזתה לענות על כל ההתחייבויות של שבו אילוז ובעלה המנוח כלפי הבנק בכל הנוגע לפירעון ההלוואה. עוד נטען, כי עסקינן במערכת יחסים שבין שבו אילוז ובעלה המנוח לבין חברת הביטוח, כאשר לבנק אין נגיעה בעריכת פוליסת הביטוח ומכאן שיש לדחות את התביעה כנגד הבנק.

שינוי תנאי ההלוואה: משיפצר לבולט

בית המשפט מצא, כי פוליסת הביטוח עליה סומכת התביעה בהתבסס על תנאי ההלוואה המקורית שניטלה בשנת 2005 הינה בתנאי הלוואת שפיצר, ולפיה מדי חודש בחודשו התחייבו הלווים לשלם סכומים על פי לוח שפיצר הן על חשבון ריבית ההלוואה והן על חשבון קרן ההלוואה, כך שבפועל הולך ופוחת סכום החוב המובטח לטובת בנק המשכנתאות עד למועד הפירעון הסופי של ההלוואה המקורית. בפועל, לאחר שהלווים פיגרו במספר תשלומים במהלך תקופת ההלוואה, החליטו הלווים לשנות לחלוטין את תנאי ההלוואה כך שהפכו את ההלוואה המובטחת במשכנתה מהלוואה בתנאי לוח שפיצר להלוואה בולט - במובן שבין הלווים למלווה נחתם הסכם הלוואה חדש שונה לחלוטין, על פיו נפרעה ההלוואה המקורית במועד נטילת ההלוואה החלופית והחדשה. על פי ההסכם המאוחר נטלו שבו אילוז והמנוח הלוואה בסכום של כ-210,000 שקלים שכלל גם עמלה וגם את הסכומים שבפיגור - אותם לא פרעו על פי ההלוואה המקורית. זמן פירעון ההלוואה גם הוא שונה לחלוטין ולמעשה הוקדם בקרוב לשנה, והתשלומים החודשיים המוסכמים



הפרמיה שמשלמים המבוטחים לחברת הביטוח. לכן, עמדה במועד הפטירה יתרת ההלוואה על פי חישובי מנורה היו בסך 106,854 שקלים ובצירוף הצמדה עמד הסכום על 129,420 שקלים.

הפוליסה כבטוחה נוספת

הבנק טען, כי הדרישה שלו משבו אילוז ובעלה המנוח לעריכת פוליסת ביטוח חיים אינה בגדר חובה של הבנק אלא זוהי זכותו לדרוש את עריכת



החשיבות הבלתי מבוטלת של נוסח המכתבים ששולחת חברת הביטוח

שופטת המחוזי שרה דותן קיבלה ערעור של מבוטח שרכבו נגנב לאחר שקבעה כי הודעה על ביטול כיסוי ביטוחי של סיכוני גניבה, מהווה למעשה ביטול חלקי של החוזה, וככזה צריכה להיעשות באופן ברור וחד משמעי, על מנת לאפשר למבוטח לאתר במהירות מבטח חלופי, בכדי שלא ייוותר ללא כיסוי ביטוחי



הדברים. באמצע שנת 2015 נגנב רכבו של נתן עת חנה בסמוך לביתו. הרכב היה מבוטח בביטוח מקיף בחברת ביטוח ישרי איי.די.איי, אך זו סירבה לשלם את תגמולי הביטוח. בבית משפט השלום הבהירה המבטחת כי נתן אינו זכאי לכל פיצוי

זאת, המציאות מלמדת כי דווקא בתחום כה נפוץ וחשוב, מוצאים עצמם המבוטחים, לא אחת, מתמודדים בשעת צרתם עם טענות מטענות שונות של חברת הביטוח אשר מציבה אותם מול שוקת שבורה. המקרה של נתן פרוידנבר מדגים היטב את

כל אחד מאתנו נזקק לביטוחים אלמנטריים. הפוליסות בתחום מציעות קשת של כיסויים הנוגעים לחיי היום יום וברכישת הפוליסה נשענים המבוטחים על חברת הביטוח אשר מתחייבת לשפות אותם, בהתאם לתנאי הפוליסה, על כל נזק שייגרם לרכוש שבוטח. עם

וחד משמעו, על מנת לאפשר למבוטח לאתר במהירות מבטח חלופי, בכדי שלא יוותר ללא כיסוי ביטוחי.

ולגופם של דברים. ראשית, מציינת השופטת דותן, במכתב הדחייה לא טענה המבטחת כי הכיסוי הביטוחי לסיכונים גניבה בוטל. לפיכך, לא היה מקום להידרש לטענה זו לאור הנחיות המפקח על הביטוח, אשר להן תוקף מחייב. שנית, בהתאם להוראת סעיף 18 לחוק חוזה הביטוח, רשאי המבטח לבטל את החוזה בהודעה בכתב למבוטח - ומכאן ששיחות הטלפון שהתקיימו בין נציגת אי.די.איי לבין נתן ורעייתו אינן מקיימות את הוראת החוק. יתרה מכך, אי.די.איי גבתה פרמיה מלאה עבור הביטוח המקיף (הכוללת כיסוי ביטוחי לסיכונים גניבה), ורק לאחר שהוגש כתב התביעה היא מיהרה והשיבה את החלק היחסי של הפרמיה.

התנהלות זו, מדגישה השופטת דותן, יצרה בפני נתן מצג בדבר קיומו של כיסוי ביטוחי לסיכונים גניבה. לפיכך, קביעת בית משפט השלום לפיה גביית פרמיה מלאה נעשתה על ידי המבטחת בטעות וכי אין בה כדי להעיד דבר ביחס לכוונתה - אינה יכולה לעמוד.

השופטת דותן מוסיפה ומציינת כי המבטחת אף אינה יכולה להסתמך על סעיף 18 לחוק חוזה הביטוח, שכן היא לא הצליחה להוכיח כי מבטח סביר לא היה מתקשר באותו חוזה, אף בדמי ביטוח מרובים יותר, אילו ידע את "מצבו המיגוני" של הרכב ערב הגניבה ובנוסף וממילא, חברת הביטוח לא ביססה את טענתה לפיה קיים קשר סיבתי בין אי התקנת אמצעי המיגון לבין הגניבה ולכן היא אינה רשאית לסמוך ידיה על הוראות סעיף 18 לחוק וזאת אף נוכח הוראות סעיף 19 לאותו חוק (העוסק בשלילת תרופות המבטח). בסופו של יום התקבל, אפוא, ערעורו של נתן, תוך ביטול ההוצאות שהושגו עליו בבית המשפט השלום ותוך חיוב חברת הביטוח לשלם לו תגמולי ביטוח מלאים בשל גניבת הרכב בתוספת הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ע"א (ת"א) 68012-05-19 נתן פרוידנברגר נ' איי די איי חברה לביטוח בע"מ

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

התביעה, קיבל את עמדת המבטחת, דחה את התביעה ואף חייב את נתן בהוצאות משפט. נתן לא ויתר והגיש ערעור לבית המשפט המחוזי בתל אביב; התיק התגלגל אל שולחנה של השופטת שרה דותן, כבר בפתח פסק דינה שניתן בחודש אוגוסט השנה, קובעת השופטת דותן כי יש לבטל את קביעותיו של בית המשפט השלום וכי דין התביעה וכך גם הערעור, להתקבל. בין הצדדים, מבהירה השופטת בפתח הדברים, נכרת חוזה ביטוח מחייב לכיסוי ביטוחי של סיכונים גניבה; דרישות המיגון בפוליסה מהוות אמצעי להקלת הסיכון ואין מדובר בתנאי מוקדם או מתלה לכניסת הכיסוי הביטוחי לתוקף. השופטת אף מזכירה בעניין זה את "הלכת סלוצקי" הקובעת כי התפיסה לפיה דרישות מסוימות מן המבוטח הן "תנאי מוקדם" לכניסת הפוליסה לתוקף, מרוקנות למעשה מתוכן את ההסדר החקיקתי הקבוע בסעיפים 18 ו-21 לחוק חוזה הביטוח (הסדר שנועד למנוע שלילה אוטומטית של תגמולי הביטוח ממבוטחים אשר לא עמדו במי מדרשות הפוליסה בהתייחס להקלת הסיכון).

איי.די.איי לא ויתרה והסתמכה על טענות בית המשפט השלום. גם אם התקיימה התקשרות חוזית-ביטוחית מחייבת, טענו נציגי המבטחת, הרי שכאשר פנתה האחרונה לנתן, יותר מפעם אחת, ובתכיפות מידית לשיחת המכירה, וגם לאחר מכן, בכדי להסדיר את אמצעי המיגון, והודיעה לו כי אי התקנת המיגון הנדרש יוביל לשלילת הכיסוי הביטוחי של סיכונים גניבה - הרי שפעלה בהתאם להוראות סעיף 18 לחוק חוזה הביטוח, והדבר מהווה הודעה מפורשת מטעמה על ביטול אותו כיסוי (של סיכונים גניבה). השופטת דותן דחתה טענות אלה. איי.די.איי אכן הייתה רשאית לבטל את חוזה הביטוח באופן חלקי (דהיינו - לבטל את הכיסוי הביטוחי של סיכונים גניבה) ואולם, קביעת בית המשפט השלום בדבר ביטול הכיסוי הביטוחי של סיכונים גניבה, אינה יכולה לעמוד.

קיימת חשיבות בלתי מבוטלת, מבהירה השופטת דותן, לנוסח המכתבים שבהם הודיעה חברת הביטוח, לטענתה, על ביטול הכיסוי הביטוחי של סיכונים גניבה. הודעה על ביטול כיסוי ביטוחי של סיכונים גניבה (שמהווה במקרה זה ביטול חלקי של החוזה) צריכה להיעשות באופן ברור



וזאת על בסיס מספר נימוקים בהם, כי הכיסוי לסיכונים גניבה בוטל על ידה; מה גם שנתן הפר מראש ובמתכוון את תנאי החוזה בכך שהתקין אמצעי מיגון שאינו תואם את שנודרש ממנו על פי תנאי הפוליסה, ואף נמנע מהפעלתו טרם גניבת הרכב. בית משפט השלום, בפניו התבררה

Content Marketing

שיווק באמצעות תוכן לפעילים בענף הביטוח והחיסכון



ציר הפעילות האפקטיבי ביותר להשגת לקוחות חדשים
וטיפוח לקוחות קיימים.
עכשיו גם אצלך!

לשיחת היכרות 03-9076000

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

עדיף
ביטוח | פנסיה | פיננסים

2020



הוועידה ה-20

עדיף

מוסיפים לך ערך

נכנסים לישורת האחרונה

מי ינצח הפעם?



פרטים בקרוב



לרכב שלך מגיע יותר!



שומרה טריפל

ביטוח צד ג' סופר מורחב

צד ג' היחיד המכסה גניבה, סופה ואש



שומרה

משפחה ישראלית

חברה לביטוח בע"מ

מחוז חיפה
יפו 145 א חיפה
מיקוד 3525114
טל. 04-8130300
פקס. 04-8130308

מחוז ירושלים
יד חרוצים 15 י-ם
מיקוד 9342152
טל. 02-6712871
פקס. 02-6735925

מחוז סיני
הסיבים 13 פ"ת
מיקוד 4959373
טל. 03-9251144
פקס. 03-9214583

מחוז מרכז
הסיבים 23 פ"ת
מיקוד 4959381
טל. 03-9258031
פקס. 03-9235151