פוליסה

עיתון הביטוח הפנסיה והפיננסים

פברואר 2016

מגמות בביטוח אלמנטרי

הכשרה
פרפקט לסוכן הביטוח

הכשרה חברה לביטוח בע"מ

פרפקט של פתרונות לרכב, לדירות ולעסקים. פרפקט של שירות אישי ויעיל. פרפקט של מקצוענות מהחיתום ועד לתביעות. פרפקט של כלים חדשניים להגברת מכירות הסוכן, פרפקט של הכשרות מקצועיות...
בשורה התחתונה: הכשרה - פרפקט עבורך!

בשורה העליונה, *מימין לשמאל*: ערן אופיר (סמנכ"ל וראש אגף תביעות, כלכלה ותכנון), אפי כהן (*מנהל מחוז אקספרס*), איציק פז (*מנהל מחוז ירושלים*), מיכל מורנו (*מנהלת מחוז צפון*), קובי צרפתי (אגוז), אתי אלישקוב (מנכ"לית), שלומי קוך (קפלן נעים), זוהר צדיק (צ.ב.ר), יריב ינאי (*מנהל מחוז מרכז והשפלה*), ינון אהרוני (ספרטה), בשורה התחתונה, *מימין לשמאל*: אבי צדיק (צ.ב.ר), נוריאל חזות (סמנכ"ל וראש אגף אלמנטרי, תחום פרט), שחר פירוז (פירוז ביטוחים), שרון עמירה (סמנכ"ל, ראש אגף אלמנטרי, תחום עסקים), רפי ברזילי (רוזנמן את רוזנמן), ענר אדרי (כרמים)

הכשרה PERFECT

הכשרה חברה לביטוח

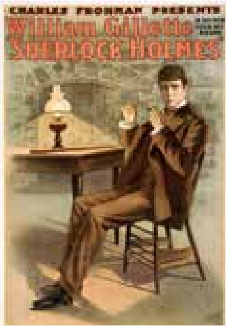
*ט.ל.ח.

ביטוח אלמנטרי: פוליסת ביטוח לסוכן הביטוח

אורי לביא-פלג

מכל כיוון שמסתכלים על זה - ביטוח אלמנטרי הוא האי-בי של סוכן הביטוח. מוצר המשיכה החזק ביותר בשוק הוא ביטוח הרכב, שמצעיד את הלקוח לסוכן הביטוח שלו אחת לשנה, כמו שעון. בבואו לקחת משכנתה, מחויב הלווה לערוך ביטוח לדירה. בעל עסק שלא יבטח את פעילותו העסקית מכל הכיוונים – לוקח על עצמו סיכון בל ישוער, שגובל ברשלנות.

העובדה שהביטוח האלמנטרי הוא קצר טווח מהווה יתרון חשוב בביסוס פעילותו העסקית של סוכן הביטוח. הדבר נותן לו סיבה מצוינת להרים טלפון ללקוח לקראת החידוש, לשוחח עמו ולהציע לו מוצרים נוספים על בסיס צרכיו המשתנים.



Elemantary, me dear Watson

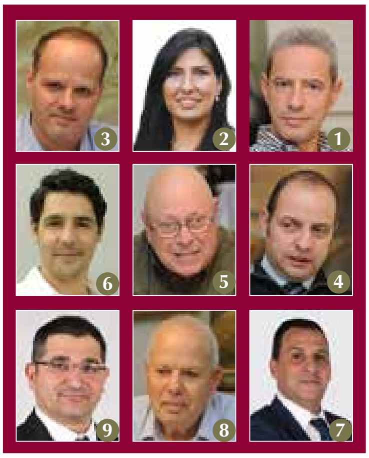
להבדיל משנים קודמות, השנה הייתה שנה ענפה לרגולטור בתחום הביטוח האלמנטרי. יש הבדל מרכזי – מטרת הרגולציה במרבית המקרים (למעט מהלך יוצא דופן אחד: הרפורמה בביטוחי החובה, שנועדה במובהק להורדת תעריפים) אינה הורדת תעריפי הביטוח או העמלות לסוכן. זאת, להבדיל מהרגולציה שמופעלת בביטוח הבריאות והחיסכון ארוך טווח – שם סבורים בפיקוח כי התחרות אינה משוכללת דיה. בביטוח אלמנטרי הרגולציה משכללת את השוק, מחזקת את השקיפות ומצעידה את השוק קדימה. במקרים מסוימים, הרגולציה אף יוצרת שווקים חדשים שסוכני הביטוח יכולים לפעול בהם – כדוגמת שוק כתבי השירות. זאת, לאחר פרסום חוזר שאישר לספקי שירות חיצוניים לשווק כתבי שירות שלא באמצעות חברות הביטוח, אלא על ידי הסוכנים בלבד.

לצד השחיקה הבלתי פוסקת בדמי הניהול ובהתאם - בעמלות הסוכנים בתחום הפנסיה והחיסכון ארוך טווח, ולצד הירידה הצפויה בביטוחי הבריאות, שצפויה גם היא לפגוע בעמלות הסוכנים – הפרמיה בביטוח האלמנטרי יציבה וכך גם עמלות הסוכנים.

הביטוח האלמנטרי, אם כן, מהווה עוגן חשוב בפעילותו של סוכן הביטוח. **מנחם הרפז**, שפרש לאחרונה מ"**מנורה מבטחים**" לאחר 40 שנה בתחום, אמר עם פרישתו: "הביטוח האלמנטרי צמוד לעושר הלאומי. כאשר הוא גדל – גם האלמנטרי גדל". המשמעות ברורה: הביטוח האלמנטרי כאן כדי להישאר. אין בכך כדי להסיק כי אין צורך לשמור היטב על הערוגה. על חברות הביטוח והסוכנים לשמור על הרגולטור בחוץ, ולא לספק לו סיבה לפעול בתחום. יש להמשיך ולשמור על זהות האינטרסים הקיימת בין סוכן הביטוח למבוטח, לשמר את התעריפים ההוגנים, לחזק את התחרות הבריאה וחשוב מכול – לפעול בהוגנות כלפי המבוטחים.

קריאה נעימה ומועילה,
אורי לביא-פלג

בשער



1. אורן שמלץ
2. אתי אלישקוב
3. אריאל מונין
4. מיקי קופל
5. גדעון ארמן
6. שחר שרצקי
7. שרון עמירה
8. עמיחי הררי
9. נוריאל חזות

תוכן עניינים

4 רגולציה - הגורם המשפיע ביותר באלמנטר » רב שיח
8 "הכשרה" צומחת ב-15% בכל שנה בביטוחי עסקים וקבלנים » שיחה עם אתי אלישקוב, מנכ"לית "הכשרה"
10 לאט, אבל בטוח » אלו אמצעי בטיחות ברכב משמשים את החברות בקביעת הפרמיה?
12 רגולציה דואגת, אבל דואגת מאוד » מיקי קופל, מנכ"ל ובעלים של "קופל גרופ"
14 סיכום פעילות הרגולטור בענף הביטוח הכללי ב-2015
18 חיסכון כולל של כ-700 מיליון שקל ממניעת גניבות והשבת רכבים על ידי "איתוראן"
20 ביטוחי עסקים - תחום בצמיחה » שיחה עם שרון עמירה, סמנכ"ל ב"הכשרה"
21 2015 בראי המשפט » מאת עו"ד ג'ון גבע

פוליסה עיתון הביטוח הפנסיה והפיננסים
העורך: אריה לביא / סגן עורך: אורי לביא-פלג / עריכה: אילן פיש, עמית קרוס-בנין/ עיצוב גרפי: סטודיו אופק / צילום רב שיח: אבשלום ששוני
המו"ל: תקשורת כלכלית בע"מ / רחוב נחשון 14 רמת השרון 47301 / טל. 03-5407884, פקס: 03-5493622 / E-mail: edit@tikshoret.co.il

רב שיח פוליסה לסיכום 2015 בענף הביטוח הכללי

רגולציה - הגורם המשפיע ביותר באלמנטר

הרגולציה היא הגורם שהשפיע יותר מכל על ענף הביטוח הכללי ב-2015 - כך הסכימו משתתפי רב השיח שקיימה מערכת **"פוליסה"** לסיכום 2015 בענף הביטוח הכללי. הרגולציה שהופעלה במהלך השנה שינתה וצפויה להמשיך לשנות את פני הענף במגוון תחומים, ובהתאם, עברה כחוט השני לאורך רב השיח.

ברב שיח השתתפו סמנכ"ל וראש אגף אלמנטרי תחום פרט ב**"הכשרה" נוריאל חזות**, יו"ר הוועדה לביטוח אלמנטארי ב**לשכת סוכני הביטוח אריאל מונין**, יועץ הביטוח **גדעון ארמן**, סמנכ"ל השיווק של **"איתוראן" אורן שמלץ**, מנכ"ל ובעלים של **"קופל גרופ" מיקי קופל** ויועץ הביטוח של **עיריית תל אביב עמיחי הררי**. הנחה את רב השיח עורך "פוליסה" **אריה לביא**.

• מה מבחינתך האירוע המשמעותי של 2015?

שמלץ: זו תקופה ארוכה שאנו מדברים על חשיבות התנהגות הנהג כגורם המשפיע על תוצאות החיתום בביטוח הרכב וכל זאת באמצעות ניתור אופי הנהיגה באמצעות טכנולוגיה. אני שמח לבשר שהפריצה הגדולה הייתה השנה עם AIG שבחרה בטכנולוגיה של "איתוראן" כבסיס לביטוח אלפי לקוחות בפוליסה המקנה הנחה לנהגים זהירים. חברות ביטוח נוספות צפויות להיכנס בקרוב מאוד למודל דומה ולאפשר לנהגים טובים ליהנות מהנחות טובות

למעשה אפשר להגיד היום שאל מול עולם הביטוח, "איתוראן" היא לא רק חברת "מיגון ואיתור" אלא יחידה טכנולוגית שלמה לחיתום נכון הנותנת מענה גם להקטנת סיכויי הגניבה וגם הקטנת שכיחות התאונה בזכות העברת משוב ללקוח על אופי הנהיגה שלו.

קופל: ההחלטה של המפקחת לאפשר לסוכני הביטוח למכור כתבי שירות ללא מעורבות חברת ביטוח, בעיקר בתחום הרכב, היא הדבר החשוב ביותר שקרה לנו השנה. הנושא היה לוט בערפל ותלוי באוויר ב-20 השנים האחרונות. זו החלטה מאוד טובה והוגנת, אנחנו מברכים עליה. היו לא מעט סוכני ביטוח שנמנעו מלמכור כתבי שירות של ספקים חיצוניים כי הם לא ידעו מה עמדת הפיקוח בנושא.

עוד נוכחנו השנה לגלות (שוב פעם) כמה שינויי האקלים משפיעים עלינו. יומיים של ברד מצליחים לטלטל את כל חברות הביטוח ושירותי הדרך. התשתיות במדינת ישראל כל כך גרועות בכבישים, שניתן לראות עלייה ניכרת בנזקים בימים אלו.

הררי: השינוי המשמעותי ביותר הוא הכניסה של הרגולציה לעומקם של תחומים שעד כה היא לא עסקה בהם. מדובר על ביטוחי החובה, אביזרי הבטיחות שעשויים להוריד את הפרמיה וכתבי השירות. הפיקוח על הביטוח הכניס סדר לתחומים שלא היו בראש מעייני חברות הביטוח. בכך הוא מגביר את האמון שיעניק הציבור לחברות הביטוח.

מונין: כאשר מסתכלים על כל חוזר וחוזר בנפרד, בוודאי הייתה לו ועוד תהיה לו השפעה על השוק. אך מבחינה רוחבית מדד האוצר הבא לבחון את רמת השירות בחברות הביטוח הוא המשפיע ביותר, כמו בכל מדד. אף חברה לא תרצה להיות במקומות נמוכים והדבר יביא לשינוי משמעותי בשירות שמקבלים הסוכנים עבור לקוחותיהם.

חזות: בשנת 2015 הרגולציה צברה תאוצה. מעבר לכך שהחברות החלו ביישום החוזרים שהופצו בשנת 2014, הופצו במהלך השנה טיוטות לחוזרים נוספים שהיה צריך להתייחס אליהן ולהיערך ליישום החוזרים. הדבר השפיע באופן משמעותי על הפעילות השוטפת של חברות הביטוח וסוכני הביטוח כאחד. דבר משמעותי נוסף הוא תקנה 309 - החלטה רגולטורית של משרד הרישוי לרשום הערת בטיחות ברישיון הרכב. תקנה זו מעיבה על תחום רכב רכוש בכל החברות בענף וגורמת לעלייה בעלות תביעה. למעשה, חברות הביטוח נאלצות כעת להתמודד עם מקור חדש שמשפיע על הרווחיות.

ארמן: אני גם סבור שהרגולציה נתנה את הטון השנה. מתוך כל מה שנעשה, מה שהכי מצא חן בעיני זה החוזר שהנחה את החברות כיצד לנסח את הפוליסות. מדובר במהלך שחייב את החברות לנסח את הפוליסות מחדש. זאת, לאחר ששנים נשענו על פוליסות שנכתבו לפני שנים ותוקנו בכל פעם בשיטת "טלאי על טלאי". זו מהפכה ויש כבר ניצנים של פוליסות חדשות, שנוסחו בצורה מאוד יפה וברורה. התחילו בפוליסות העסקיות הגדולות אבל זה יחלחל לפוליסות הפשוטות. כעת הפוליסות ברורות יותר ושקופות יותר.

הפיקוח עושה צעדים יפים, אבל נראה שאין שם את הידע והניסיון המקצועי הנדרש כדי לבחון באמת את הנוסחים שמגיעים אליו לאישור. כך, אינני מאמין שאין בעל ידע וניסיון בביטוח שהיה מאשר את הכנסת החריג של "רשלנות רבתי" לנוסחי ה"ביט 2016". סעיף שאין מקומו בפוליסות ביטוח. הוא רק יגרום לקשיים ולהתדיינויות מיותרות.

• כיצד תשפיע הרפורמה בביטוחי הרכב חובה על הענף?

חזות: בשלב הראשון חברות הביטוח יוכלו להמשיך ולתמחר מחדש את תעריפי ביטוח חובה. למעשה, הצעד המרכזי הוא הפיכתו של "**הפול**" לחברה מתחרה בחברות הביטוח. זה תחילתו של עידן חדש - לחייב את חברות הביטוח להשתמש בכל הפרמטרים. "הכשרה" הייתה בין החברות הראשונות בענף שלקחו בחשבון בתמחור הפוליסה שימוש במערכות כגון FCW ו-LDW. בתחום רכב רכוש, אנו צפויים בקרוב מאוד להכניס גם פרמטר של התנהגות נהג. אנחנו מאמינים שיש משמעות לכל אביזר בטיחות.

מונין: סוכני הביטוח הרי תוגמלו באופן מועט מאוד עבור כל הטיפול בשיווק, בגבייה ובביצוע השינויים וההחלפות בביטוחי החובה. טענת האוצר כי המחירים גבוהים ואף גבוהים מדי חייבת להיבדק אקטוארית ובמידה ואכן יתברר כי נכונה הטענה כי ניתן להוזיל המחיר ללקוח, כל הלקוחות ירוויחו מכך. אנו הסוכנים נמשיך להיות כאן עבור

רב השיח של "פוליסה"

רב השיח של "פוליסה"

הלקוח, לעזור לו לבחור את הביטוח הנכון ולבצע את הגבייה ושירות ההחלפה. הענף כולו נמצא כרגע בטלטלה, וסופה של כל טלטלה לחזור לנקודת איזון נכונה - וכאשר המבוטח ירצה שאנו נעזור לו בכך, הוא ידע גם לשלם עבור השירות הזה.

הררי: יחס הגומלין בין ביטוח החובה לביטוח הרכוש ישתנה. הפרמיות בחובה יצטמצמו, וביטוח החובה יפסיק לסבסד את ביטוח הרכוש. השוק מאוד תחרותי בענף הרכב. אמצעי המיגון והבטיחות שישנם היום עוד לא נתנו ביטוי מלא למה שעוד ישתנה מבחינת הביטוח.

קופל: אני רוצה לייצג את הלקוחות שלי: סוכני הביטוח. מצד אחד אף אחד לא רוצה שהספק שלו יפסיד כסף, ואף אחד לא רוצה שחברות הביטוח יפסידו כסף. זה פוגע בשירות ובתשלום תביעות.

מאידך, לא הגיוני שסוכן הביטוח יקבל עמלה של 4% בממוצע ומזה ינקו גם דמים. נתוני הפיקוח מראים שיותר מ-80% מהסוכנים מכניסים פחות מחצי מיליון ברוטו בשנה, ולדעתי רובם מכניסים פחות מ-350 אלף שקל. זה לא הגיוני ולא קיים בשום ענף אחר. לסוכנים לא יהיה חשק לתת שירות. אם המחיר ירד משמעותית, גם העמלה תרד משמעותית ואז ההכנסות של 6,000 סוכני ביטוח כללי יינזקו בהתאם.

לעיתים הרגולציה גורמת לתוצאות לא טובות לעסקים ומיטיבה רק עם הצרכן. את זה צריך לבדוק. חברות הביטוח יצטרכו בסוף לגבות כספים מהצרכן בכדי לגשר על הפער והירידה בהכנסות, כי הפערים הם ענקיים. חברות מסוימות לא יוכלו לעמוד בזה.

שמלץ: מימוש נכון של מערכות כמו שלנו לניטור נהיגה יעניק למבוטחים ולחברות כלי נוסף שיאפשר לשווק פוליסת ביטוח חובה על סמך פרמטרים של התנהגות נהיגה.

ארמן: המגמה ארוכת הטווח בתחום ביטוח החובה היא שהיקף הכיסוי שלו הולך ומצטמצם. היום יש מקרים לא מעטים של פגיעת אדם על ידי רכב, כמו פריקה וטעינה, חניה במקום חוקי ועוד, שאינם מכוסים בביטוחים הסטנדרטיים. אז נוצר מצב שבו מיעוט של בעלי רכב, שמחזיקים בו באופן פרטי, ניצבים בפני בעיה. בתחום העסקי יש פתרון (ביטוח צד ג'), אבל לרכבים פרטיים יש בעיה. אמנם הפיקוח אסר על התניה של ביטוח צד ג', אבל לצערי אין בכך פתרון לבעיה.

• כיצד אביזרי בטיחות ורכיבי ניטור הנהיגה, שנעשים נפוצים מיום ליום, משפיעים על הענף?

חזות: אנחנו ב"הכשרה" זיהינו את הנושא, והכרנו במוצרים של שתי החברות המרכזיות בתחום - "**מובילאי**" ו"**איווקס**", ונתנו פרמטר בביטוח רכוש. ב-2014 הוספנו פרמטרים גם בביטוח החובה.

כמו כן, אנחנו עושים פיילוט עם מערכת ניטור הנהיגה של "איתוראן", שהוטמעה ברכבים של עובדי "הכשרה". אנחנו לומדים על בשרנו שכשמקבלים פידבק על הנהיגה - מתנהגים אחרת על הכביש.

שמלץ: חלק משמעותי מחינוך השוק לנהיגה בטוחה יותר והקטנת תאונות הדרכים נעוץ בתמריץ שיתנו חברות הביטוח לנהגים הזהירים בדמות הנחה בסוף תקופה ועל כן הם חלק חשוב בהטמעה רחבה של מוצרים אלו.

ארמן: אין ספק שכל הטכנולוגיות הן לטובה. יש את כל הסיבות שחברות הביטוח יתמרצו את מי שמתקין את המערכות הללו על ידי מתן הנחות. אני מקווה שחברות הביטוח ירימו את הנושא, כי זה לטובת כולם.

שמלץ: מהפכת הניטור הטכנולוגי מתחילה להיכנס לעולם הרכב. יבואני הרכב מקבלים למשל נתונים על פעילות הרכב כדוגמת תקלות, דיווח על תאונה וק"מ נצבר לטובת זימון לקוח לטיפול. אותה הטכנולוגיה שפיתחה "איתוראן" מאפשרת לחברת הביטוח לקבל נתונים הודות התנהגות הנהיגה של הלקוח, ניתוח אירוע תאונה וכמובן מיגון.

אני חושב שצריך להיות חיבור עמוק יותר בין חברות הביטוח ליבואני הרכב שכן אותה הטכנולוגיה תספק לכל אחד מהצדדים את הצרכים שלו וכל זאת לטובת הלקוח.

גם סוכן הביטוח יכול ליהנות מהמערכת גם במובן של כלי מכירתי חדש ומעניין, גם בזכות הקיטון הצפוי בטיפול בתאונות וגם מקשר רציף מולו במקרה של תאונה. הסוכן ידע שהלקוח שלו מקבל את כל העזרה הדרושה במקרה תאונה.

מונין: הטכנולוגיה תאפשר לסוכן בין היתר להיות יותר מחובר למבוטח שלו און-ליין. תחשבו על הרגע בו ידוות הסוכן כי קרתה תאונה ללקוח בזמן אמת, והסוכן כבר יוכל להרים טלפון למבוטח לשאול לשלומו ולהיות אתו שם ברגעים המבלבלים

המשך בעמוד 6

המשך מעמוד 5

שהוא חווה, להדריך אותו נכון בזמן אמת.

קופל: אני מקשר בין טכנולוגיה למנטליות ישראלית. רכשתי רכבים לעובדים שלי, והם הגיעו עם מערכות בטיחות. חלק מהעובדים דווקא ביקשו לנתק אותם...

האם משתמש הקצה רואה צורך בטכנולוגיות? אנחנו מאוד אוהבים גאדג'טים, אבל בשרשרת הביטוח יש הרבה דברים שהייתי עושה קודם. קודם כל צריך לטפל בבעיית השירות ומתן מענה לצרכי הלקוח. אנחנו מתעסקים היום בהרבה דברים שלא קריטיים לצרכן. לדעתי, חשוב יותר, למשל, לקצר את מסלול הטיפול בתביעה.

הבעיה נגרמת בגלל הריכוזיות. איזו טכנולוגיה יכולה לפתור את בעיית הריכוזיות כאשר לבעלים של חברת הביטוח יש חברת ליסינג, חברת שירותי דרך, חברת מוסכים וחברה פרטית לצד חברה ציבורית? איפה הצרכן מקבל את ההטבה? הוא בחיים לא יקבל שום הטבה. איזו טכנולוגיה תפתור את הבעיה הזו? אם כל מהות הטכנולוגיה היא להוריד מחירים או לא לשלם - צריך להוציא את זה לגוף נטול אינטרסים מחוץ לענף, ולבדוק האם זה יציל אנשים וחיים, או לא. התשובה היא כנראה לא, אך מאידך הצרכן ישלם הרבה פחות, וגם חברות הביטוח.

ארמן: בנוגע למנטליות - החברות לא אוהבות לשלם, ואם הן חייבות, הן ינסו לדחות כמה שאפשר את התשלום. מחלקות התביעות עושות מניפולציות כדי לדחות תביעות. אם הטכנולוגיה תפשט את הוכחת התביעות או תמנע את הדיון המשפטי - חברות הביטוח לא ימהרו לקדם אותן.

חזות: אנחנו דווקא תמיד פועלים על מנת לזרז תהליך, ומקפידים לעדכן כל מבוטח בכל שלב בדרך.

שמלץ: אני אמנם צעיר אבל מספיק מבוגר כדי לראות את השינוי שיש בענף. הצרכן הוא צרכן נבון. קניונים נפגעים כי כל אחד יכול לקנות מה שהוא רוצה באינטרנט. הטכנולוגיות ייכנסו גם לענף הביטוח - אי אפשר ללכת נגד הקדמה. החברות מבינות את זה היום ועל כן השינוי הטכנולוגי מחלחל.

הררי: כדי ששוק הביטוח יכניס יותר טכנולוגיות, הן חייבות לכלול אותה בתוך כתבי השירות. לתת למבוטח חבילת ביטוח שכוללת כל מה שיש היום ולהרחיב לאמצעי ההגנה שהטכנולוגיות החדשות מציעות. זה הכרחי כדי שגם חברות הביטוח, יצרני הרכב, יצרני מערכות המיגון והיבואנים יטמיעו את המערכות.

ולטענות על מנטליות החברות: אני מנהל את הביטוח הקולקטיבי של כמה אלפי כלי רכב בעירייה, ללא סוכן. אני כמעט לא מקבל טענות. במילים אחרות - יותר מ-1,000 תביעות חברת הביטוח משלמת מדי שנה, ללא מעורבות של גורם חיצוני.

ארמן: אני מקבל כל חודש, במסגרת תפקידי כיועץ של **לשכת סוכני הביטוח**, עשרות פניות מסוכני הביטוח. יש תלונות בלי סוף על ביטוחי פרט. עיקר התלונות הן על רכב. אני רואה על מה דוחים תלונות, על איזה שטויות. לשמחתי, כאשר חברות הביטוח רואות שבעל מקצוע מתערב, הן נסוגות.

מונין: הלשכה החלה בבחינה רצינית של סוכן הביטוח 2030 שעתידה כבר לצאת לפועל בשנים הקרובות. בעבודה זו הסוכן יקבל יכולות חדשות להביא ערך מוסף חדש ללקוח, כמנהל הסיכונים המשפחתי, וכן מניעה של הסיכון בחיי משפחתו של הלקוח.

חוזר כתבי השירות

קופל: אני שמח שנעשה סדר ונקבע שסוכן יכול למכור כתבי שירות ללא חברת ביטוח. החוזר נוגע לא רק לרכב, אלא גם בתחומי הבריאות והרפואה - שם יש בעיות רבות של הבנת הצרכן מה יש לו בדיוק בפוליסה. הרבה סעיפים לכאורה לפי דברי הפיקוח, לא ברורים ללקוח.

אבל עדיין, אינני מצליח להבין איזו הצדקה יש בלמנוע מלקוח לקנות כתב שירות לרכב אם הוא לא קנה ביטוח? ואם הלקוח לא רוצה ביטוח ורוצה רק כתב שירות, מדוע למנוע ממנו לרכוש מסוכן הביטוח שירות?

בעיה נוספת: מה-1 ביולי אסור לסוכן הביטוח למכור כתב שירות לתיקון מוצרי חשמל ואלקטרוניקה. כתב שירות כזה מותר לקנות רק מחברה ישירה. המפקחת יוצרת בכך שתי בעיות: האחת - היא שינתה ללקוח את החיים. שנית - היא הרעה את מצבו.

בעיה אחרת: חברות הריידרים של חברות הביטוח ייקחו את הנתונים וימכרו ישירות, ללא מעורבות חברת הביטוח ויגבו מהלקוח יותר, האם הגנו על הצרכן?

יש התערבות עסקית ומסחרית בחוזר שלא ניתן להבין. לדוגמה: מדוע כל המוצרים הפיננסיים והביטוח לא ניתן לרכוש אותם ב-12 תשלומים?

עוד נקבע, שאם חברת הביטוח מוכרת ריידרים, היא לא תתנה מכירת כתבי שירות ברכישת ביטוח. אבל במקרים רבים חברת הביטוח לא מסכימות להוציא את הריידר או לא נותנות הנחה בביטוח למי שלא רוכש את הריידר. המפקחת שומרת על חברות הביטוח, שמרוויחות הרבה כסף על מכירת כתבי השירות רק כמתווך, הן לא משכיבות הון על עסקי כתבי שירות וגם לא לוקחות על עצמן את הריסק. זה מצטרף להנחת הלינקג' של חובה וקסקו, שגם שם ישנה המצאה "גאונית" - שאם לא רכשת חובה ומקיף יחד מאותה חברה לא תקבל הנחה. אני מברך על כך שהמפקחת פתחה את השוק לתחרות, אבל המרחק בין המציאות לשטח עצום. אני לא מבין את תפקידה של חברת הביטוח בהתנעת רכב בשתיים בצהריים ביום שישי ברמת הגולן.

חזות: אנחנו רואים באיסור על כתבי השירות לתחזוקת מכשירי חשמל פגיעה

מצא חן בעיני זה החוזר שהנחה את החברות כיצד לנסח את הפוליסות. גדעון ארמן

החינוך לנהיגה בטוחה נעוץ בתמריץ שיתנו חברות הביטוח לנהגים הזהירים. אורן שמלץ

חברות הביטוח צריכות לחזור ולשים את הסוכן במרכז התמונה. עמיחי הררי

במבוטחים. הריידר נתן שירות טוב למבוטחים. אנחנו ב"הכשרה" לא מתנים ריידר בפוליסה, אבל יש מוצרים שמטיבים עם הלקוח. אנחנו תמיד מציעים למבוטחים שלנו לבחור בין שני מסלולי קבלת שירות.

מונין: אני בתחושה שכל העיוות שנוצר בשנים האחרונות נבע מהתנהלות לא נכונה של חברות הביטוח. החברות היו למעשה סוכן ב' בכל הקשור לכתבי השרות, ומעבר לגביית כסף עבור המוצר ומתן רשת ביטחון במידה וספק השירות יפשוט רגל, לא הייתה לחברה חשיבות בשיווק המוצר. להיפך, סגירת השוק למספר ספקים מצומצם הביאה לפחות תחרות בענף. דווקא החברות החיצוניות הן שהביאו חידושים ושינויים ועודדו תחרות.

טוב שהאוצר העניק אפשרות לפתיחת השוק, וטוב ששם הגבלות על הספקים, כי נכון הוא שנותני השירות יהיו ספקים בעלי יכולת מתן שירות מוכחת וכן חוסן כלכלי מוכח. יש לזכור כי בניגוד לפוליסות הביטוח המיושנות שקשה לשנותן, כתבי השירות הם אלה שהביאו בשורות ללקוחות והשתנו בקצב המתאים לשינויים שלנו כחברה צרכנית, והתאימו לאורח החיים המשתנה.

תחזיות ל-2016

חזות: אני סבור שב-2016 נרגיש יותר את הרגולציה, שצפויה להיכנס בקרוב לתחום הביטוח המקיף. הסוכן והחברה יצטרכו להציג ללקוח הרבה מידע, ברמה מאוד גבוהה. אבל חשוב לזכור שכבר היום הרווחיות של התחום נמוכה, וללא רווחי השקעות כולם מתרסקים.

מונין: אנו צופים כי בשנה הקרובה, כמו בשנים הקודמות, משרדי הסוכן יתמקצעו יותר ויהפכו לטכנולוגיים יותר. אנו מצפים מהחברות שישלבו נכון את הטכנולוגיה עם עבודת הסוכן. ובכך, השילוב של הקשר האישי לצד גב טכנולוגי, יוכלו להעניק למבוטחים את השירות המיטבי.

שמלץ: הרכב המקושר יחדור לשוק כבר השנה ואנו מאמינים שישלוט תוך שנתיים בעולם הרכב. המשמעות היא שהרכב ידע להוציא מידע רלוונטי ואמין החוצה הן ליבואן הרכב, הן לענף הביטוח והן ללקוח. הידע יהיה עצום. ענף הביטוח יכול וצריך להיות חלק ממהפכה זו שכן המידע אקוטי עבור ענף זה.

קופל: 2016 תהיה עוד ציון דרך של

דברים קשים שמתרחשים בענף. אפשר לדבר על שירות או על הצרכן, אבל לב הענף זה סוכן הביטוח והעובדים שלו. אנחנו חיים בשבילם. יותר ויותר סוכנים לא יוכלו להחזיק מעמד לבד. יהיו יותר מיזוגים וכניסות של סוכנים לתוך סוכנויות ובתי סוכן. יותר גופים כמו Wobi. לשם השוק הולך. בביטוח ישיר לפחות יש מוקדן. ב-Wobi אפילו את זה אין, וחברות הביטוח תומכות בתופעה הזו, דבר אשר כנראה מביא מחיר כזה או אחר, אבל אין גוף אנושי שיסביר ללקוח מה הוא רוכש.

הררי: חברות הביטוח צריכות לחזור ולשים את הסוכן במרכז התמונה. המבוטח הבודד לא יכול לעמוד לבד מול החברה. לכן צריך לתת לסוכן את הטכנולוגיות. הוא כלי השיווק המרכזי של החברה.

מעבר לכך, חייבת להיות שקיפות גדולה יותר ממה שיש עכשיו. כדי שלצרכן יחזור האמון בחברת הביטוח - החברות צריכות לשלם לו מהר והוגן.

כמו כן, חסר ידע מקצועי בענף. חברות הביטוח התדרדרו מאוד בנושא החיתום המקצועי. החברות הכניסו את אנשי החיתום העסקי לתוך מגירות, קופסאות, ואין להם את הביטחון והידע המקצועי, להעביר ביקורת לשיפור החיתום ולהעלות אותה למעלה. אין כמעט עם מי לדבר על עקרונות ביטוח בקרב אנשי החברות. הרדידות היא שם דבר.

ארמן: אני הייתי רוצה שחברות הביטוח יחזרו להיות יותר חברות ביטוח ופחות חברות פיננסיות. רוב החברות מנוהלות כחברות פיננסיות, והביטוח הוא מקור כספי להשקעות. צריך לחזור למצב בו החברות ימכרו וירוויחו מביטוח. לא יכול להיות שבכל נפילה בבורסה החברות נכנסות ללחץ כי הן מפסידות. החברות צריכות להרוויח מחיתום.

מעבר לכך, אני רוצה להתחבר לטענה על חוסר המקצועיות. החברות הפסיקו להשקיע בהון האנושי. בעבר, כל עובד של חברת ביטוח היה נשלח לקורס ביטוח. כיוון שזה עולה כסף - הן הפסיקו. המקצועיות נעלמה. אנשי השטח הם קלדנים ולא אנשי מקצוע. אין לחתום שום שיקול דעת מקצועי. כשאני עומד מול חברה - לפעמים אני נפעם ונדהם מחוסר המקצועיות.

דבר נוסף - שקיפות. התחילה מגמה ואני מברך ומקווה שהיא תימשך. חשוב שתהיה אפשרות לראות ולהבין מה החברות עושות. אני מסכים שסוכני הביטוח הם הבסיס והמרכז וחייבים לחזק אותם, וזה האינטרס האמיתי של חברות הביטוח.

טענת האוצר כי תעריפי ביטוחי החובה גבוהים מדי חייבת להיבדק אקטוארית. אריאל מונין

אנו צפויים בקרוב מאוד להכניס גם פרמטר של התנהגות נהג בתחום רכב רכוש. נוריאל חזות

אני שמח שנעשה סדר ונקבע שסוכן יכול למכור כתבי שירות ללא חברת ביטוח. מיקי קופל

שיחת **פוליסה** עם מנכ"לית "הכשרה חברה לביטוח" אתי אלישקוב על התמורות בענף האלמנטרי

"הכשרה" צומחת ב-15% בכל שנה בביטוחי עסקים וקבלנים

• אנחנו לא מסכימים עם תפיסה של מחירים הפסדיים • מסלול הכשרה פרפקט הולך וצובר תאוצה • אנחנו פועלים להרחבת קשת המוצרים - הגשנו לאוצר פוליסת בריאות חדשה ובקרוב נגיש מוצרים נוספים • ה"בסט אינווסט" גייס ב-2015 מיליארד שקל

אתי אלישקוב
מנכ"לית "הכשרה"

"לא נשנה את תעריפי החובה שלנו. **הפיקוח על הביטוח** לא יכול לחייב אותנו לקבוע תעריפים שאנחנו לא מאמינים בהם" – כך אומרת **אתי אלישקוב**, מנכ"לית "**הכשרה**", על הרפורמה בביטוחי החובה, שמסעירה בימים אלה את חברות הביטוח. "אנחנו לא מסכימים עם תפיסה של מחירים הפסדיים במגזרים מסוימים. לכן, העלנו תעריפים בחלק מהפרמטרים", היא מסבירה.

• האם אינך רואה הצדקה לפעול בתחום?
אלישקוב: אני חושבת שהשוק משוכלל ויודע לעשות את העבודה מצוין גם בלי התערבות. לשם המחשה, הפרמיה נשחקה בכ-15% בשנה האחרונה. ה-Combined Ratio קרוב ל-100%. אין היום רווח חיתומי, אלא רק רווחי השקעות. זה לא חזירות. כל האמירות הנשמעות על החזירות לכאורה של החברות בתחום הן אמירות פופוליסטית לכל היותר. בשנים של משברים בשוק ההון, תחום החובה גורם להפסדים קשים לחברות. צריך להסתכל על כל התמונה ולהבין שהסיכונים שלוקחות על עצמן החברות הם עצומים ונתונים להשפעות של משתנים רבים.

• האם לדעתך הגיוני ש"הפול" תהיה חברה שמתחרה בבעלות מניותיה?
אלישקוב: "הפול" אמורה להיות חברה שיורית, שמבטחת את מה שחברות הביטוח לא רוצות לבטח. לא הגיוני שהחברות יממנו חברה שמתחרה בהן. זה כמו לשלם כסף כדי להפסיד - מצב אבסורדי לחלוטין. למה חברות הביטוח צריכות לממן את ההפסדים שייווצרו?

• כיצד לדעתך תיראה הרפורמה בסופה?
אלישקוב: אני מאמינה, כי הפיקוח ישלים את העבודה המקצועית, ובהתאם יבצע שינויים ברפורמה. לדעתי, הדבר החשוב שהם עשו הוא דחיית החובה של החברות ליישר קו עם "הפול" על ידי מגבלת ה-90%. הפיקוח פועל כעת בצורה טקטית. הם ירו "פצצה" ומחכים לראות את התגובות, תוך תקווה שאנחנו נעשה את העבודה עבורם. אגב, זה גם מה שאני הייתי עושה במקום.

• מה מצבו של תחום רכב רכוש?
אלישקוב: התוצאות בענף לא טובות. בעקבות תקנות חדשות של משרד התחבורה, רכבים רבים מוגדרים כ"אובדן גמור" כאשר בעבר הם היו אמורים להיות מוגדרים כ"אובדן להלכה" בלבד. במקביל - המוסכים העלו את המחירים, כנראה כדי לפצות על העבודה שהם איבדו. מבחינתנו, לא היה שינוי לרעה באוכלוסייה של "הכשרה", אלא להיפך. מה גם ששכיחות התביעות לא השתנתה, אלא רק העלות הממוצעת לתביעה גדלה – דבר שמוביל להפסדים ברכב רכוש.

• מה אתם עושים בנדון?
אלישקוב: ראשית - נדרשת העלאת תעריפים. שנית - טיפול במוסכים ובספקי תביעות. אחד מהמהלכים הבולטים שנקטנו בהם הוא התחלת עבודה עם ספק חלפים באופן ישיר. המהלך מאפשר לנו להוזיל את העלויות של מוסכי ההסדר, ואמור בסופו של דבר להקטין את התביעה הממוצעת. תוצאות הרכוש, לצד הרפורמה בחובה, ממחישות את הצורך בהעלאת תעריפים. אנחנו כבר התחלנו להעלות, ואני מאמינה שגם החברות האחרות ילכו בעקבותינו. לא נכנע לתחרות המחירים שמשתוללת בשוק ולהערכתי גם החברות האחרות ינקטו באותה מדיניות. הכי קל זה להיגרר ולהוריד תעריפים, אבל יש לכך מחיר כבד. אף חברה לא רוצה להפסיד וכגוף עסקי השאיפה היא למקסם רווחים בסביבה עסקית נתונה.

• כיצד מתקדמת בניית מותג ה"פרפקט"?
אלישקוב: מסלול ה"פרפקט" סוגר שנה עם קרוב ל-15 אלף פוליסות רכב (חובה+מקיף), שרכשו נהגים טובים ואיכותיים. בקרוב נכניס גם דירות, משאיות ועסקים למותג, והוא יתרחב ויעבור קפיצת מדרגה נוספת.

• וביטוחי העסקים והקבלנים?
אלישקוב: אנחנו צומחים ב-15%, כל שנה, עם Loss Ratio של 50%. אנחנו מגדילים את הנתח של העסקים הגדולים, וכל התחום נמצא במגמת עלייה. אנו עומדים היום על שיעור של 32%-68% לטובת הרכב, והיעד הוא להגיע ל-40%-60%. התוצאות הטובות אפשרו לנו לשפר את כל הסכמי ביטוח המשנה.

• חוזרי כתבי השירות והמים צפויים להשפיע על תוצאות החברה?
אלישקוב: אני מבינה את החוזרים ומסכימה עם תפיסת הפיקוח שהאחריות היא של חברות הביטוח. "הכשרה", אגב, הייתה הראשונה שהובילה שדרוג בכתבי השירות ואפשרה למבוטחים לבחור בין מספר ספקים בתחום הצנרת והמים.

• אי אפשר בלי לדבר על ביטוחי חיים ופיננסים.
אלישקוב: ה"בסט אינווסט", מוצר הדגל של "הכשרה", ממשיך להוביל את התחום. גייסנו מיליארד שקל ב-2015 – בשוק הון ללא תשואות, עובדה שללא ספק מקשה על הגיוס. בביטוחי החיים, ה"מגן לעתיד" צובר תאוצה. אנחנו רוצים לגדול גם עם ה-Stand alone של המוצר. כלומר, עם שיווקו באופן נפרד כמוצר ייחודי.

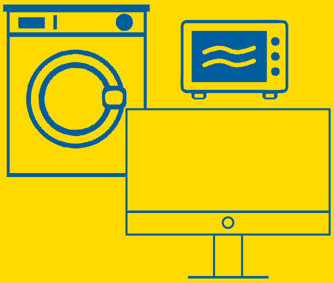
• ותחום הבריאות?
אלישקוב: הגשנו לאוצר פוליסת בריאות חדשה, איתה נחדש את הפעילות שלנו בתחום זה. זאת, במקביל לפעילות השוטפת שלנו בתחום הסיעוד. המגמה היא להרחיב את קשת המוצרים, ומבחינתנו תחום הבריאות זו הזדמנות לתת לכל לקוח מעטפת שלמה של פתרונות בהתאם לצרכיו הייחודיים.

• כיצד אתם נערכים לרפורמת הניוד?
אלישקוב: הגשנו לפיקוח על הביטוח את תכנית הניודים שלנו לניוד המקדמים המובטחים, ובמרץ אנו מתכננים להתחיל בפעילות בתחום זה. הפוטנציאל עצום ובתמיכת הסוכנים נחתור להשיג את יעדינו.

• ושאר מוצרי החיסכון ארוך טווח?
אלישקוב: קיבלנו טיוטת היתר שליטה לחברה מנהלת של קופות גמל וקרן השתלמות ונותרו לנו מספר השלמות קטנות לבצע מול האוצר על מנת לקבל את ההיתר. הקופות ישלימו את פוליסת החיסכון "בסט אינווסט". אנחנו ממשיכים לעבוד על פיתוח קרן הפנסיה. אנחנו בוחנים אפשרות ללכת למודל של קרן פנסיה דיגיטלית, שתשמש את הסוכן ככלי עזר שיווקי ומכירתי. הרפורמות הרבות מחייבות אותנו לפעול בזהירות, בהתאם למגמות השוק.

Electro KOPELL
Kopell group

הופכים לקוחות לאוהדים



מכשיר חדש תמורת ישן

(אם לא הצלחנו לתקן)

WOW!

רק **99₪** בחודש

במקום 179₪

מנוי שירות תיקונים למוצרי חשמל

מוקד ארצי 24 שעות ביממה להזמנת שירות | ללא הגבלת כמות מכשירי חשמל בבית | שירות של טכנאים אלופים

החבילה כוללת:

וידאו | D.V.D | מיקרוגל | מדיח כלים | תנור אפיה | מזגן עד 5.5 כ"ס
כיריים חשמליים | מקפיא | מקרר עד 800 ליטר | פלזמות L.C.D LED עד "60
טלוויזיה עד "34 | מכונת כביסה עד 10 ק"ג | מייבש כביסה עד 10 ק"ג

ט.ל.ח – כפוף לתקנון

D&Y MEDIA

*5676

kopellgroup.co.il

לאט, אבל בטוח

• מרבית חברות הביטוח מתחשבות בפרמטרים של אביזרי בטיחות ברכב והתנהגות הנהג בקביעת הפרמיה לביטוח החובה, אך רובן עושה שימוש בחלק קטן מהפרמטרים המותרים • מה תמונת המצב בביטוחי הרכוש? רק ארבע חברות ביטוח מדווחות כי הן נותנות כיום הנחות במקיף למשתמשים במערכות בטיחות • בלחץ משרד האוצר הדבר משתנה - אולם לא בטוח שבקצב הנכון

להיכנס לרכב ולנסוע בו הוא ככל הנראה הדבר הכי מסוכן שאדם עושה במהלך יומו, אך מציאות זו אינה גזירת גורל והיא משתפרת מדי יום. תעשיית אביזרי הבטיחות ברכבים מתפתחת ואביזרי בטיחות נהפכים למרכיב אינטגרלי בכל רכב.

הרצון של המשתמשים ברכב להגביר את בטיחות השימוש בו, שמלווה בהטבות מס שהמדינה מעניקה לרכבים עם מערכות בטיחות מתקדמות - מגדילים את הביקוש והשימוש במערכות בטיחות. לצד זאת, עם הצטברות המידע הסטטיסטי, חברות הביטוח מגדילות את המעורבות שלהן בתחום ומרחיבות את ההטבות שמוענקות לרכבים עם אביזרי בטיחות. עם זאת, עדיין יש שונות גדולה מאוד בין חברות הביטוח במתן הנחות בביטוחי הרכב רכוש, ובפרמטרים שנמצאים בשימוש החברות בקביעת תעריף החובה.

אביזרי הבטיחות המאושרים כפרמטרים לשימוש בביטוח חובה מסווגים ל-5 קטגוריות:

• כריות אוויר
• מערכת למניעת נעילת גלגלים (ABS - Anti-lock braking system)
• מערכת בקרת יציבות (ESP - Electronic stability control)
• מערכת המתריעה מפני התנגשות קדמית (FCW - Forward Collision Warning)
• מערכת התרעה על סטייה מנתיב (LDW - Lane Departure Warning system).

חברות הביטוח אינן מחויבות להשתמש בכל הפרמטרים בתעריף ביטוח החובה, אולם הן רשאיות להסתמך רק על הפרמטרים הללו.

כפי שניתן לראות בטבלה (מעודכנת לפברואר 2016), הפרמטרים: גיל הנהג ומספר שנות רישוי הם הפופולריים ביותר, ומשמשים את כל חברות הביטוח. כמעט כל החברות בוחנות את נפח המנוע, מספר התאונות ומספר פסילות הרישיון. מיעוט קטן מבין החברות לוקח בחשבון את מין הנהג ("**ביטוח ישיר**", AIG, "**שומרה**" ו"**שלמה**" בלבד). הסיבה לכך היא החשש של החברות מהונאות. אמנם על פי מחקרים רבים נשים עושות פחות תאונות, אולם החברות חוששות ממתן הנחה מחשש שכל הביטוחים יירשמו על שם הנשים בבית האב. אף חברה לא לוקחת בחשבון את סוג הדלק. מספר כוחות סוס לא נלקחים בחשבון אף הם, כיוון שהפרמטר מגולם בנפח המנוע.

מבחינת אביזרי בטיחות – השימוש פחות נפוץ. מערכת הבטיחות המשמשת את מספר החברות הרב ביותר היא מערכת ESP (מרבית חברות הביטוח, למעט "**שירביט**"). פרמטר "מספר כריות אוויר" את כל החברות למעט "**מגדל**", "שומרה" ו"שירביט". מערכת ABS נלקחת בחשבון ב-3 חברות בלבד: "**הראל**", AIG ו"**הכשרה**". מערכות FCW ו-LDW משמשות רק שתי חברות ביטוח - "הראל" ו"הכשרה".

בביטוחי הרכוש (מקיף+צד ג') תמונת המצב פחות ברורה . החברות אינן מחויבות לדווח או להשתמש בפרמטרים מוגדרים מראש, והן עושות שימוש במספר רב של פרמטרים - בעיקר על הפרמטרים שאושרו לשימוש בחובה, אך גם פרמטרים הכוללים התייחסות לשווי הרכב.

בנוסף, מיעוט קטן של חברות (נכון למועד כתיבת שורות אלו, חברה אחת לבד - AIG) עושה שימוש בפרמטרים של שימוש בפועל - מידת בטיחות הנהיגה, אופן השימוש ברכב וכיו"ב.

פרמטר נוסף שמשוקלל בעת קביעת פרמיית הביטוח המקיף (או צד ג') הוא האם ביטוח החובה נרכש באותה חברה - הנחת לינקג'.

בדיקת "**פוליסה**" בקרב חברות הביטוח חשפה כי ארבע חברות ביטוח נותנות הנחות בביטוח המקיף לרכב

שימוש בפרמטרים של אביזרי בטיחות בקביעת פרמיית ביטוח החובה

חברה	מספר פרמטרים כולל	מספר פרמטרים לאביזרי בטיחות	פירוט פרמטרים אביזרי בטיחות
הראל	10	5	כריות אוויר, ABS ,ESP ,FCW ,LDW
הכשרה	10	5	כריות אוויר, ABS ,ESP ,FCW ,LDW
AIG	8	3	כריות אוויר, ABS ,ESP
ישיר	8	2	כריות אוויר, ESP
מנורה מבטחים	7	2	כריות אוויר, ESP
כלל ביטוח	7	2	כריות אוויר, ESP
איילון	7	2	כריות אוויר, ESP
שלמה	7	2	כריות אוויר, ESP
הפניקס	6	2	כריות אוויר, ESP
ביטוח חקלאי	6	2	כריות אוויר, ESP
שומרה	5	1	ESP
מגדל	4	1	ESP
שירביט	4	0	

נתוני הפיקוח על הביטוח, נכונים לפברואר 2016

הפרמטרים בהן משתמשות חברות הביטוח בקביעת פרמיית ביטוח רכב חובה לרכב פרטי בבעלות פרטית נכון לפברואר 2016

חברה	נפח מנוע (בסמ"ק)	מין הנהג	גיל הנהג	מספר שנות רישוי	מספר תאונות	מספר פסילות רישיון	מספר כריות אויר ברכב	ABS	ESP	FCW	LDW	סוג כוחות דלק סוס
אי.איי.ג'י.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			
איילון	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓			
ביטוח חקלאי	✓		✓	✓		✓	✓		✓			
ביטוח ישיר (איי.די.אי)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
הכשרה	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
הפניקס הדר			✓	✓	✓	✓	✓		✓			
הראל	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
כלל	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓			
מגדל	✓		✓	✓					✓			
מנורה	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓			
ש. שלמה		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
שומרה	✓	✓	✓	✓					✓			
שירביט			✓	✓	✓	✓						

למשתמשים במערכות בטיחות: "**כלל ביטוח**", "**הפניקס**", "**הכשרה**" ו-AIG.
מ"כלל ביטוח" נמסר: "כלל ביטוח" מעניקה הנחות למבוטחיה ברכבים הכוללים מערכות בטיחות שונות בביטוח חובה ובביטוח מקיף.

"חברות הביטוח יכולות להיות מנוע מרכזי בשיפור רמת הבטיחות בדרכים הלאומית והורדת מספר הנפגעים מתאונות דרכים

בביטוח חובה ההנחה ניתנת לרכבים הכוללים מערכת ESP - ניתן לצפות בתעריפי החברה הכוללים את המערכת באתר **האוצר**.

בביטוח מקיף ההנחות ניתנות לרכבים הכוללים מערכות סטייה מנתיב (LDW), התנגשות חזית אחור (FCW) ואי שמירת מרחק (HMW). כמו כן, שיעור ההנחות משתנה בין הגילאים השונים ומושפע בין היתר משאלת קיומו / היעדרו של ביטוח חובה בחברה לאותו מספר רישוי. למבוטחים בגילאים הצעירים הרוכשים בחברה ביטוח מקיף וחובה, ההנחה בביטוח המקיף יכולה להגיע עד ל-30%".

"הפניקס" יצאה בשנת 2010 עם תכנית "שומר הדרך" (חלק מתכנית "הפניקס זהיר") המיועדת לנהגים בגלאי 17-20, שיש להם מערכת "**מובילאיי**" ברכב. נהגים אלו מקבלים בביטוח מקיף את כל הטבות "הפניקס זהיר" לצד הנחה של 22% בתעריף הרגיל. בנוסף, כל מבוטח שיתקין את מערכת "מובילאיי" בעקבות או לקראת רכישת ביטוח ב"הפניקס", יקבל הנחה של 600 שקל.

חברה נוספת שנותנת הנחות בביטוח המקיף על התקנת מערכות בטיחות היא "הכשרה". סמנכ"ל וראש אגף אלמנטרי, תחום פרט ב'הכשרה' **נוריאל חזות** מסר: "'הכשרה' הייתה הראשונה שזיהתה את הפוטנציאל של מערכות הבטיחות. הכנסנו אותן לתמחור של הביטוח המקיף והחובה כצעד שיווקי שנותן לסוכן הביטוח אפשרות להוזיל את הפרמיה ולהתחרות נכון בשוק הישיר והמתחרים האחרים שלו. הן בביטוח מקיף והן בביטוח חובה ההנחות מורכבות ממשתנים דיפרנציאליים שונים ובהתאם לתנאי החברה".

אולם, החברה המתקדמת ביותר היא AIG. החברה הינה הראשונה בישראל שהתקינה מערכת לניטור נהיגה למבוטח. תכנית AIG Safe Drive מעניקה הנחה למבוטח על עצם התקנת המערכת, ובנוסף מעניקה לו שנה לאחר מכן הנחה נוספת בהתאם לציון הנהיגה.

מ-**AIG** נמסר: AIG safe drive מוגדרת כמערכת למדידת התנהגות נהיגה. במסגרת תכנית Safe Drive הלקוח מקבל את היכולת לנטר את התנהגות הנהיגה שלו ושל יתר הנהגים ברכב ולהשתמש במשוב על מנת לשפר את התנהגות זו. מכיוון שאנו מאמינים שהתנהגות הנהיגה משפיעה רבות על הסיכוי למעורבות בתאונות דרכים, אנו מעודדים אותם להצטרף לתכנית ולנהוג בזהירות. על מנת לעודד לקוחות להצטרף לתכנית, אנו מזכים אותם בהנחה ראשונית של כ-10% מפרמיית הביטוח המקיף, ועל מנת לעודד ביצועי נהיגה טובים אנו מזכים את הלקוחות בהנחות של עד 30% מפרמיית הביטוח בעת חידוש הפוליסה. תכנית זו מופעלת ב-AIG בשיתוף פעולה עם "**איתוראן**".

עוד נמסר, כי AIG מעניקה הנחות משמעותיות בביטוח המקיף לבעלי רכבים עם מערכות **AWACS** ו-"מובילאיי", כל זאת על מנת לשקף את הירידה בסיכון המושפעת משימוש במערכות מסוג זה.

מ"**מנורה מבטחים**" נמסר, כי החברה אינה מתייחסת באמצעות התקשורת לנושאים הקשורים למדיניות החיתום וההנחות שלה". מ"שירביט" נמסר, כי החברה אינה מעניקה כיום הנחות בגין התקנת מערכות בטיחות. **גיל ספיר**, מנכ"ל "שירביט": "החברה בוחנת בימים אלו את כל נושא מערכות הבטיחות וההשפעה שלהן על איכות הנהיגה וכפועל יוצא מכך על תעריף הביטוח בהתאם. אין מספיק סטטיסטיקה בנושא ולכן הבחינה היא מאוד מורכבת ואורכת זמן רב טרם קבלת החלטה חיתומית, שבעקבותיה שינוי תעריף הביטוח".

יתר החברות סירבו למסור מידע בנושא.

עולה אם כן שחברות הביטוח אינן ממהרות לאמץ את החידושים הטכנולוגיים שיכולים לשפר את רווחיות הענף לצד הורדה של תעריפי הביטוח למבוטח, ואם הן עושות זאת, זה קורה בעיקר בעקבות לחץ של משרד האוצר בעניין זה, בין היתר על ידי הרפורמה בביטוח החובה שנידונה בימים אלה באוצר ונבחנת בחברות הביטוח, וחבל שכך. חברות הביטוח יכולות להיות מנוע מרכזי בשיפור רמת הבטיחות בדרכים הלאומית והורדת מספר הנפגעים מתאונות דרכים. אם הן יניפו את הנס - הדבר עשוי להוביל לשיפור דרמטי בתדמיתן.

רגולציה דואגת, אבל דואגת מאוד

מאת מיקי קופל

מנכ"ל ובעלים "קופל גרופ"

מספר חוזרים פורסמו בתחום האלמנטרי בשנים האחרונות, חלקם מעניינים ותורמים לעשייה ומיטיבים עם הלקוחות, אך רובם, לפחות לדעתי, אינם ברורים, מלאים בפרשנות וכלל לא מיטיבים עם הלקוחות במדינת ישראל.

הדבר הכי חשוב בחוזר כתבי השירות, ועל כך הח"מ מברך, הוא ש**המפקחת על הביטוח** אפשרה חד משמעית לסוכני הביטוח למכור שירות ללקוחות ללא מעורבות חברת הביטוח. בהתאם לחוזר המפקחת, על הביטוח בנושא "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" מצוין באופן בולט ומחודד, כי כתב שירות לא יעניק שירות תחזוקה, שירות תקופתי, טיפול מניעה או תיקון מוצרים, לא באמצעות חברת ביטוח בפוליסה ולא באמצעות סוכני הביטוח בישראל באופן עצמאי.

ניקח לדוגמה לקוח פלוני, אשר ביטח את תכולת דירתו במשך 20 שנה באמצעות סוכן הביטוח ישראל ישראלי ובתוך הפוליסה יש מוצר בשם "שירות תיקונים למוצרי חשמל ביתיים". בכל שנה אותו לקוח פלוני הפעיל את חברת השירות ונהנה משירות של אלופים ומן הסתם חסך גם כספים רבים. מיוני 2016 - אותו לקוח, בגלל חוזר המפקחת, לא יכול יותר ליהנות משירות מסוג זה כי מישהו החליט, בניגוד לנתוני הצריכה שהוצגו לפיקוח במספר ישיבות, כי 58% מהלקוחות הרוכשים את המנוי הנ"ל משתמשים בו.

מדוע החליטו להוריד את המוצר הזה? עניין מוזר. העובדה שיש פה פגיעה בלקוחות לא מעניינת איש. הדבר התמוה ביותר בחוזר הוא הקביעה כי לקוח לא יוכל לרכוש שירות במוצר בודד ללא תכנית ביטוח סמוכה. האם זה הגבל עסקי? האם זה מיטיב עם הלקוחות? האם זו צרכנות חופשית? לא יודע. שכל אחד יפרש לעצמו כראות עיניו.

מעניין שאת נושא הצנרת, שהוא הכי קריטי, המפקחת על הביטוח לא הורידה מהפרק - האם זה לא שירות תיקונים? אני בטוח שבעיות השירות בתחום הצנרת לא טמונות בחברות המספקות שירות לחברות הביטוח, אלא במחיר אותו משלמת חברת הביטוח לספקים. איך אפשר להעניק שירות ללקוחות תמורת עשרות שקלים למנוי שנתי, בעוד התיקון מגיע לפעמים גם ל-20 אלף שקל, עם השתתפות עצמית של 450 שקל? רק במקרה בודד, המוסבר ביכולת של הספק "להלביש על הלקוח" עוד תיקונים בתשלום, מה שנקרא "עיבוי המנוי". איך ניתן להרוויח מעשרות שקלים למנוי במוצר כזה - רק האל יודע. אבל כאשר הלקוחות כועסים וצועקים, מי מטפל בהם? רק סוכני הביטוח בישראל. לשירות חברות הביטוח זה רווח נקי, ישר לשורה התחתונה למטה.

לעניין הריכוזיות - קשירת שירות בביטוח - לא נרשמה התייחסות רחבה וברורה של הפיקוח לנושא ונכתב רק: "לא תותנה רכישת כתב שירות ברכישת תכנית ביטוח". בואו נחכה להברקה חדשה של חברות הביטוח בסוגיה זו. הרי מי יוותר על רווח נטו, נקי וללא סיכון, עבור סכום שלעיתים גבוה משמעותית מהרווח החיתומי על כל הפוליסה? היום יש לחץ כבד מאוד על משרדי סוכני הביטוח בישראל להכניס בכוח את נושא כתב השירות אל תוך הפוליסה, גם אם סוכן הביטוח רוצה להפריד את השירות ולא מעוניין להשתמש בספקי חברות הביטוח.

אם לא תקנה כתב שירות בתכנית הביטוח, לא תזכה להנחה ללקוח ולא תוכל להגיע למחיר אותו הלקוח רוצה. מדובר בעצם בחסימת תחרות ברורה ומובהקת, בכוחניות מרשימה. איפה חופש הבחירה, חופש הצרכנות וחופש התחרות? מדוע לא פורט מה כן ומה לא?

נושא נוסף שראוי להתייחסות הוא קשירת ביטוח חובה ופוליסת קסקו. אם לקוח מעוניין לרכוש פוליסת קסקו (מקיף, צד ג'), אבל רוצה לרכוש תעודת חובה מחברה אחרת, זולה יותר, מדוע זה קשור זה לזה? למה את הקשירה הזאת לא תוקפים לטובת הלקוחות והצרכנות? נראה שיש כאן הרבה יותר כסף שמתחבא לו ואינטרס ברור.

נושא מוסכי ההסדר הוא הרבה יותר חשוב מנושא הסדרת כתבי השירות. האם שם נגעו והסדירו? שם כמובן עובר הרבה יותר כסף בצינור. בנקודה זו דעתי חלוקה, כי אני רוצה לדעת שחברות הביטוח מרוויחות ומעניקות שירות וטיפול מהיר בתביעות, אך מצד שני חשוב לזכור שאמינות היא לטובת חברות הביטוח, וחשוב שערך התביעה יהיה הוגן כלפי חברת הביטוח שתשלם בדיוק את מה שהיא צריכה לשלם ובזמן. כאן ברור לכולם כי האינטרס של חברת הביטוח הוא להוריד את ערך התביעה ולשלם כמה שפחות, אך ראינו גם ש**שלמה אליהו**, אלוף העולם ב"לעבוד ללא מוסכי הסדר" (והוא עשה זאת תחילה ב"**אליהו חברה לביטוח**"), נתן שירות עם חופש בחירה ללקוחות וזה השפיע פחות על תוצאות חברת הביטוח שתמיד ידעה להרוויח.

אני שואל את עצמי מספר שאלות בנושא כתבי שירות והשאלה שאני לא מצליח לענות עליה היא מהו תפקידה של חברת ביטוח בהתנעת מצבר ברכב, שנתקע בשתיים בצהריים ביום שישי ברמת הגולן? מה ההבדל בין מקרה של מעלית תקועה, כאשר מזעיקים שירותי דרך לחלצה או שמשה שבורה בתוך המעלית שמזמינים זגג לתקנה, לבין רכב תקוע? האם חברת הביטוח לא מבטחת מעליות? האם היא לא מבטחת מכוני לייזר להורדת שיער? אז למה את השירות עצמו היא לא מוכרת בצמוד לתכנית הביטוח? לא יודע.

החוזר קובע שהפרמיה תהיה חודשית, כלומר ב-12 תשלומים. האם זו התערבות עסקית, תזרימית, הפותחת את שערי התחרות? ברור שלא. מדוע כל מוצרי הביטוח והפיננסים אינם מחולקים ל-12 תשלומים ובפרמיה חודשית?

כולי תקווה שיום אחד מישהו יעשה סדר בדברים הגדולים, אלה שבאמת יתרמו לשירות הרבה יותר זמין ומהיר, ואין ספק שיתרמו גם לרווחיות יותר טובה של חברות הביטוח.

PUBLICIS

איתוראןSAVE+
הדרך שלך
לתת יותר ללקוח

גם מערכת מיגון ואיתור נוחה ללא קודנית

גם ראש שקט כשהילד לוקח את הרכב

גם שירות מעולה ברגע האמת בעת תאונה

גם אפליקציה שמחוברת לרכב מכל מקום

חבילת הפתרונות המקיפה **איתוראןSAVE+** עוטפת את הלקוח שלך
עם ההגנה המתקדמת והנוחה ביותר לרכב שלו, עם מערכת
התנהגות נהג חדשנית ועם חיישן תאונה המחובר למוקד 24/7,
שמבטיח שירות אישי בזמן הנכון.

איתוראן איתור ושליטה בע"מ | תחום שיווק ביטוח | טל: 03-5571717

איתוראן
איתך לאורך כל הדרך

שקט, מסדירים

סיכום פעילות הרגולטור בענף הביטוח הכללי ב-2015

כיצד היה נראה ענף הביטוח ללא רגולציה? שאלה היפותטית מאין כמותה, אך מעניינת.
האם כוחות השוק היו מייצרים גופים שמתקרבים לסטנדרטים שיצר הרגולטור בכל הקשור לתשלום תביעות, מחירים סבירים, שקיפות וכיו"ב? האם ההוצאות שהיו נחסכות לחברות הביטוח והרווחים שהיו משיגות כתוצאה מפינוי משאביהן לפיתוח עסקי - היו מובילים להורדת המחירים למבוטחים? האם הציבור היה יודע לבחור את המוצר המתאים לו ביותר, ולגשת לחברת הביטוח שתשלם לו את התביעה באופן הראוי ביותר?
ייתכן שבטווח הארוך השוק היה "מסדיר את עצמו". ייתכן שחברות שלא היו משלמות תביעות באופן הוגן היו נעלמות, וייתכן שהצרכנים היו לומדים לקנות רק את המוצרים הטובים והנכונים. ייתכן שהסוכנים היו עובדים בסופו של דבר רק עם חברות שהוגנות איתם ונותנות להם שירות טוב. ייתכן.
אולם, כפי שאמר הכלכלן הדגול **ג'ון מיינרד קיינס** - "בטווח הארוך כולנו מתים". עד אז, הרגולציה תעשה את שלה. התוצאות, כך בסופו של דבר מסכימים גם חסידי השוק החופשי בענף, הן לטובת כולם.

30.6: הכרעה עקרונית בעניין תשלום מע"מ וירידת ערך ברכב שלא תוקן

חברות הביטוח יפצו את המבוטחים עבור ירידת הערך כולל המע"מ

חברות הביטוח יפצו את המבוטחים גם עבור ירידת הערך כולל המע"מ - כך הודיע אתמול **משרד האוצר**. זאת, במקרים בהם מבוטח או צד ג' תובע את נזקיו הישירים בגין תיקון הרכב וחברת הביטוח לא ערערה על קביעתו של שמאי שקבע את גובה הנזק. הנחיה זו תקפה גם במקרים בהם המבוטח לא תיקן את רכבו בפועל.
החלטה זו התקבלה סופית לאחר פרסום טיוטת הכרעה על ידי סגנית המפקחת על הביטוח **ליאורה הירשהורן** ("**פוליסה**", גיליון 1922 מה-16 במרץ).
ההחלטה התקבלה בעקבות ביקורות שערך אגף שוק ההון והלכה שנקבעה **בבית המשפט העליון** (בע"א 1772/99 **זכריה זלוצין** ו-67 אח' נגד "**דיור לעולה בע"מ**"). ההלכה קובעת כי יש לזכות דיירים במלוא מס ערך מוסף לגבי כל תיקון שבגינו ייפסק פיצוי.
"תשלום מע"מ מהווה חלק בלתי נפרד מעלות התיקונים, ומשנקבע כי זכאים הם הדיירים לפיצויי-כסף כעלות התיקונים, זכאים הם ממילא גם למע"מ המהווה בימינו ובמקומנו חלק בלתי נפרד מעלות התיקונים. הדיירים זכאים להשבת מצבם לקדמותו ורק כך יבואו אל שלהם. אין זה עניינה של 'דיור לעולה' אם יבצעו הדיירים תיקונים אם לאו, וגם אם ימכרו את דירותיהם לצדדים שלישיים ייגרע מערכן של הדירות כדי שווי הליקויים, לרבות מע"מ, שכן כך יידרשו הקונים לשלם למי שיבצע תיקונים" - כך קבע העליון בפרשת "דיור לעולה".

15.7: חוזר צירוף לביטוח

חברת הביטוח אחראית לברר את צרכי המועמד

"חברת הביטוח אחראית לברר את צרכיו של המועמד ולהתאים את המוצר הטוב ביותר עבורו" - כך קבעה **המפקחת על הביטוח דורית סלינגר** במסגרת חוזר צירוף לביטוח. המטרה, כפי שהגדירה סלינגר, היא "להבטיח התנהלות שקופה והוגנת של חברות וסוכנים בתהליך הצירוף לביטוח, ולהגביר את מודעות המבוטחים לביטוח שרכשו".
במסגרת הכללים קובעת סלינגר, כי טרם חתימת חוזה ביטוח, חברת ביטוח או הסוכן ימסרו למועמד לביטוח מידע מהותי לגבי העסקה. למועמד לביטוח יוצע לקבל בכתב את כל המידע שנמסר לו, כך שיוכל לערוך סקר שוק ולהשוות בין פוליסות שונות. כמו כן, ההוראות מסדירות שיווק יזום של מוצרי ביטוח ומחייבות את החברה לתעד את המידע שנמסר למבוטח.
בהוראות נקבע כי בעת שיווק יזום, מחייבת הממונה את חברת הביטוח או הסוכן לבצע, בין היתר, את הנהלים הבאים:
א. נציג החברה או הסוכן יציגו בתחילת השיחה למועמד לביטוח את שמם, שם חברת הביטוח או הסוכנות, ואת העובדה שמטרת השיחה היא מכירת ביטוח.
ב. שיחת מכירה יזומה תיעשה בהתאם למאפייני המועמד לביטוח, ובכלל זה גילו ושפתו.
ג. בתחילת כל שיחת מכירה יזומה, חברת ביטוח או הסוכן יבקשו אישור להמשך פעולת השיווק. במידה והמועמד לביטוח השיב כי אינו מעוניין בפעולת השיווק, לא יפנו חברת ביטוח או הסוכן לאותו מועמד לביטוח במשך חצי שנה לפחות.
סלינגר: "האגף מייחס חשיבות רבה להוגנות בתהליך המכירה, ומסירת מידע מהימן ומלא למועמד לביטוח טרם חתימת החוזה. ההוראות יגבירו את שקיפות המידע שנמסר למבוטחים, יאפשרו השוואה בין ביטוחים שונים ויסייעו ברכישה מושכלת של ביטוח".

29.7: חוזר: תיקונים והבהרות לגבי דיווחים בביטוח כללי

הפיקוח מגביר את הפיקוח על ענפי הביטוח הכללי

באוצר מקווים לבסס את הרגולציה על מידע מפורט ומדויק ככל האפשר

המפקחת על הביטוח מגבירה את הפיקוח על חברות הביטוח ותחייב אותן לדווח באופן מפורט יותר על אופן התנהלותן בתחום ביטוחי רכב ודירות. כך עולה מטיוטת חוזר **תיקונים והבהרות לגבי דיווחים בביטוח כללי** שפרסמה המפקחת על הביטוח. בענף מעריכים כי הרקע לפרסום הוא תלונות צרכניות של הציבור על הבעייתיות שבמוסכי ההסדר, וכן תלונות של מוסכים על התנהלות חברות הביטוח.

המטרה המוצהרת של **משרד האוצר** בדרישות החדשות היא לאפשר השוואה רוחבית ובקרה על החברות על בסיס שנים מדווחות. בכך, מקווים באוצר לבסס את הרגולציה, כולל תיקוני חקיקה, על מידע מפורט ומדויק ככל האפשר.

החברות יחויבו לדווח על מספר כלי הרכב שתוקנו במוסכי ההסדר של החברות, ועל מספר כלי הרכב שתוקנו במוסכים שאינם מוסכי הסדר. בנוסף, חברות הביטוח יידרשו לדווח על מספר כלי הרכב שהוכרזו כ"אובדן מלא" ועל מספר כלי הרכב שהוכרזו כ"אובדן להלכה".

דרישה נוספת היא לדווח על גובה ההשתתפות העצמית הממוצעת שמשלמים המבוטחים שמתקנים את רכבם במוסכי הסדר אל מול ההשתתפות העצמית הממוצעת של מי שתיקנו את רכבם במוסכים שאינם מוסכי הסדר.

דיווח נוסף שחברות הביטוח יידרשו למסור למפקחת, לא יאוחר מחודש אפריל של השנה העוקבת של שנת הדיווח, יכלול את סך הפרמיות ברוטו שגבתה חברת הביטוח באותה שנה, את מספר כלי הרכב שבוטחו בה, את הפרמיה הממוצעת, את מספר מקרי הביטוח בתקופה, את מספר כלי רכב המבוטחים בסוף תקופה ואת מספר הערעורים על שמאי חוץ מצד המבוטח ומצד חברת הביטוח. בסיכומו של הדיווח תידרש החברה לדווח על הרווח שלה בענף, לפני מס.

בתחום ביטוח הדירות יחויבו החברות לדווח על מספר דירות מבוטחות בסוף תקופה, הפרמיה ברוטו בתקופה, מספר הדירות שבוטחו בתקופת הדוח, הפרמיה הממוצעת בתקופה, פירוט ההשתתפות העצמית בכיסוי רעידת אדמה ומספר דירות המבוטחות בביטוח מפני רעידות אדמה, כמות התביעות בחלוקה לסיכון המכוסה, פירוט השתתפות עצמית בכיסוי רעידת אדמה, מספר דירות מבוטחות, ועוד.

20.8: חוזר: הוראות לניסוח תכניות ביטוח

תכניות ביטוח ינוסחו באופן פשוט ככל שניתן

על מבטח מוטלת אחריות לנסח תכניות ביטוח בצורה פשוטה וברורה ככל שניתן - כך קובעת **המפקחת על הביטוח** בחוזר "הוראות לניסוח תכניות ביטוח". בחוזר מפורטים עקרונות שמטרתם להנחות את המבטח בעת ניסוח תכנית ביטוח, כך שלא תכלול תנאים מקפחים ותהיה פשוטה וברורה. להלן עיקר העקרונות שהותוו בביטוח כללי:

- כיסוי לחבות כלפי צד שלישי לא יכלול תנאי לפיו למבטח יהיה שיקול דעת מוחלט בנוגע לניהול הליכים או בנוגע לסידור או ליישוב תביעה.
- תכנית לביטוח אחריות צד שלישי לא תכלול תנאי המחריג תביעת שיבוב של **המוסד לביטוח לאומי**, אלא אם תביעת השיבוב היא בגין תשלום לנפגע כאשר:
  1. המבוטח נדרש ולא שילם דמי ביטוח לאומי בגין הנפגע.
  2. הנפגע עבד או נתן שירות למבוטח באמצעות חברת כוח אדם או קבלן.
- תכנית לביטוח לא תכלול כיסוי חבות בשל הטרדה מינית אלא אם נקט המבוטח בכל הצעדים שעל מעסיק לנקוט על פי החוק האמור
- תכנית לביטוח המכסה את חבות המבוטח בשל הטרדה מינית, לא תחול על מבוטח שהורשע בהטרדה מינית או הגיע להסדר פשרה עם צד התביעה.

31.8: תיקון פקודת רכב מנועי: פיצויים לנפגעי תאונות דרכים

חברות הביטוח ידווחו ל"קרנית" על בסיס יומי

חברות הביטוח ידווחו ל"**קרנית**" על בסיס יומי, במקום על בסיס חודשי. צו פיצויים לנפגעי תאונות דרכים קובע כי מידע בקשר להוצאת ביטוח ידווח לקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים (**"קרנית"**). המידע משמש את "קרנית" במילוי תפקידה לפיצוי נפגעים שנפגעו מרכבים שלא בוטחו.

בדברי ההסבר להצעה לתיקון הפקודה נכתב כי בשל מתכונת הדיווח החודשית, בסיס המידע ב"קרנית" איננו מתעדכן בתדירות מספקת - זאת מכיוון שיתכנו שינויים בקשר למידע בתקופה שבין דיווח אחד למשנהו. לדוגמה: כריתת חוזה ביטוח חדש או ביטולו, לא יעודכן ב"קרנית" אלא לאחר הדיווח החודשי הבא. על כן, ועל מנת לבסס את המידע שקיים ב"קרנית", מוצע בזאת לעדכן את תדירות הדיווח מדיווח חודשי לדיווח יומי.

מוצע לקבוע חובת דיווח יומית בעניין פוליסה לפי דרישת הפקודה שהוציאה חברת ביטוח ביום העבודה הקודם. בנוסף, מוצע להוסיף נושאי דיווח נוספים בעניין קוד מספר הרישוי, סוג הרכב, נתונים נוספים אודות מאפייני הפוליסה, וכן וסכום ההפרשה למימון ההוצאות הרפואיות, הנדרשים ל"קרנית".

2.9: תיקון פקודת רכב מנועי

תעודת ביטוח החובה - מבוטלת

הפיקוח על הביטוח פועל לביטול החובה הקיימת להנפיק ולשאת תעודת ביטוח חובה מודפסת. זאת, לאור הקשיים הבאים:

- בכל שנה מופקות כ-3 מיליון תעודות ביטוח חובה חדשות.
- בכל מקרה של החלפת רכב, עדכון פרטי נהגים, ביטול פוליסה וכדומה נדרש בעל הפוליסה לפנות למבטח ולבקש שתודפס לו תעודת ביטוח חדשה בעלות של כ-30 שקל.
- במקרה שבו תעודת ביטוח אבדה או הושחתה נדרש המבוטח למסור למבטח הצהרה בכתב בדבר נסיבות האובדן.
- היעדר יכולת לבטל ביטוח כשתעודת הביטוח אבדה או הושחתה והרכב אינו מצוי בבעלותו או בחזקתו של המבוטח. זאת מפני שלפי סעיף 13 לפקודה הכיסוי הביטוחי נמשך גם במקרה של העברת בעלות ברכב ובכך חשוף המבטח לטענות של צד שלישי המבקש להסתמך על תעודה מודפסת ומשולמת.
- נוכח האיסור הפלילי לנהוג ברכב מנועי ללא ביטוח, הפגיעה בציבור הוא במצרך נחוץ ויום-יומי.
- ביתר ענפי הביטוח בפרט ובתחום הפעולות הפיננסיות בכלל, קיימת אפשרות לבצע פעולות דומות בצורה דיגיטאלית, מידית, מאובטחת ושקופה. מכאן שההסדרה החוקית הקיימת בתחום ביטוח החובה אינה מתאימה לעת הזו.

לאור כל הסיבות האלה, הציע הפיקוח כאמור לבטל את החובה להנפיק תעודת חובה, ולאפשר למבטחים להנפיק תעודת ביטוח באמצעים אלקטרוניים. "הפתרונות הטכנולוגיים הקיימים היום בשוק יכולים לתת אסמכתא ואימות, עדכני ומדויק בקשר לקיומו של ביטוח לפי דרישות הפקודה, כתחליף להדפסת תעודת ביטוח מוחשית ואחזקתה" - נכתב בהצעה.

10.11: טיוטת חוזר: אחזור מידע אישי

חברות הביטוח יחויבו להציג באתר חשבון אישי מקוון לכל לקוח

המפקחת על הביטוח דורית סלינגר פועלת על מנת שחברות הביטוח יקימו למבוטחים חשבון אישי מקוון. זאת, במטרה "לשפר את רמת השירות והנוחות של ציבור המבוטחים ולהנגיש להם מידע חיוני לגבי מוצרי הביטוח".

החשבון האישי המקוון יכלול, לכל הפחות, את אזורי המשנה הבאים: פרטי המבוטח; מוצרי ביטוח - אזור שייכללו בו המסמכים הבאים: הפוליסה, דף פרטי הביטוח, הדיווח השנתי האחרון שנשלח למבוטח, כתבי השירות שנמכרו בצמוד לפוליסה ודוח תביעות; מוצרי ביטוח שאינם בתוקף; פירוט תביעות - בשלוש השנים שקדמו למועד אחזור המידע.

חברת ביטוח רשאית, לאחר קבלת אישור מהמבוטח שיתועד בחברה, לשלוח מסמכים והודעות הנדרשים על פי דין - בכלים טכנולוגיים. חברת ביטוח גם תאפשר למבוטח להעביר ולמסור לה מסמכים בכלים טכנולוגיים. משלוח הודעה כאמור יהווה "מסירה" לעניין חוזר יישוב תביעות וכן "משלוח" לעניין תקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאי חוזה לביטוח רכב פרטי) ולעניין תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (תנאי חוזה לביטוח חובה של רכב מנועי).

בדברי ההסבר נכתב, כי הגברת מודעות המבוטח למוצרי הביטוח שברשותו מהווה רכיב חיוני בידע הנדרש לו כדי לקבל החלטה מושכלת בשלבים השונים של חיי הפוליסה.

22.11: תיקון הוראות החוזר המאוחד בענף ביטוח רכב חובה

רעידת אדמה: האוצר מוריד את תעריפי ה"פול" ומחייב את החברות ליישר קו

רפורמה מקיפה בביטוחי החובה של **שר האוצר משה כחלון** ו**המפקחת על הביטוח דורית סלינגר**, שמטרתה להפחית את תעריפי ביטוח החובה.

במסגרת הרפורמה ננקטים שלושה צעדים מרכזיים:

1. הפחתת תעריפי ה"פול" ואיסור על החברות לקבוע תעריף מעל 90% מתעריף ה"פול".
2. מתן הרשאה לחברות הביטוח להעניק החזר פרמיה לנהגים זהירים בתום תקופת הביטוח.
3. קביעת מחיר אחיד לנהגים בעלי סיכון זהה. מנגד, חברות הביטוח יורשו לתת הנחות של עד 16% מתעריף זה. זאת, במטרה למנוע מצב בו נהגים בעלי פרופיל סיכון זהה ישלמו תעריפים שונים על בסיס השתייכות לקולקטיב או צי רכב.

באוצר מעריכים כי הצעדים יפחיתו את מחירי ביטוח החובה לכ-850 אלף מבוטחים (כ-50% מכלל המבוטחים) בעשרות אחוזים, בעיקר לנהגים צעירים ובעלי כלי רכב עם מערכות בטיחות מצילות חיים. "הצעדים יגבירו את התחרות בענף, יצמצמו את הסבסוד בין מבוטחים, ויתאימו את הסיכון למחיר הביטוח" - נמסר מהאוצר.

רעידת אדמה: האוצר מוריד את תעריפי ה"פול" ומחייב את החברות ליישר קו

(המשך)

עוד מציינים באוצר כי כל מבוטח יוכל להפחית את הפרמיה שנדרשת ממנו בעד 15% באמצעות התקנת מערכות בטיחות לרכב. סעיף אחר ברפורמה כולל ביטול מנגנון הצמדת דמי ביטוח החובה למדד.

יצוין כי המגבלה על קביעת תעריף של עד 90% מתעריף ה"פול" הייתה קיימת, אולם לא אפקטיבית, שכן תעריפי ה"פול" היו גבוהים באופן משמעותי מתעריפי החברות שנקבעו בשוק משוכלל ותחרותי. כעת, עם ההורדה של תעריפי ה"פול", מגבלה זו הופכת להיות אפקטיבית ותחייב את החברות להפחית אף הן את התעריפים.

תעריפי ה"פול" ייקבעו כעת לראשונה באמצעות מספר משתני סיכון, בהם: גיל הנהג, מין הנהג, מספר שנות הרישיון, הימצאות מערכת בקרת יציבות ברכב (ESP) ושימוש במערכות התרעה.

"מדובר בגזר דין מוות לחברות הקטנות, שמתקיימות בעיקר על תוצאות תחום החובה" - העריך בשיחה עם "**פוליסה**" גורם בכיר בענף, והוסיף: "הרפורמה מחסלת את הרווח היחיד שנשאר בענף האלמנטארי". גורם אחר העלה חשש כי הורדת התעריפים בצורה כה דרמטית תגרום לחברות שלא לבטח בעצמן את המבוטחים, ולשלוח את כולם ל"פול" - צעד שיגרום לצמצום התחרותיות.

באוצר הזכירו בעת ההודעה על הרפורמה כי מאז הרפורמה בענף בשנת 2003, מחירי ביטוח החובה לציבור הוזלו בכ-35%, והביאו לחיסכון מצטבר של כ-15 מיליארד שקל לציבור.

9.12: עדכון חוזר צירוף לביטוח - טיוטה:

חוזר צירוף לביטוח יכלול גם הוראות השוואה וביטול פוליסה קיימת

משרד האוצר מבקש לעדכן את חוזר צירוף לביטוח, כך שיכלול גם את הוראות ההשוואה וביטול פוליסה קיימת. במכתב הנלווה לטיוטת החוזר החדש ציין **אסף מיכאלי**, מנהל מחלקת ביטוח כללי ב**פיקוח על הביטוח**, כי ההוראות החדשות שנוספו לחוזר מחליפות את ההוראות הקיימות כיום בחוזר החלפת פוליסות ביטוח חיים ובריאות.

הטיוטה כוללת תיקון על פיו חברת ביטוח או סוכן ביטוח יחויבו לשלוח את תנאי פוליסת הביטוח ואת תנאי דף פרטי הביטוח גם למוטב בלתי חוזר, במקרים בהם הפוליסה שועבדה לטובתו (הוראה זו תחול בביטוחי דירה וחיים לצורך משכנתה).

על פי הוראות השוואה וביטול פוליסה קיימת נכתב, כי כאשר בעת הליך התאמת הביטוח נמצא כי למבוטח נמצאה פוליסה קיימת, יש להשוות בין הפוליסה המוצעת לפוליסה הקיימת על פי הפרמטרים הבאים:

- החרגות
- תוספות לדמי הביטוח
- כל פרמטר אחר שביקש המועמד לביטוח

ההשוואה תיערך על ידי חברת הביטוח או סוכן הביטוח, תוצג למבוטח ועותק ממנה יימסר לו.

לאחר כריתת חוזה הביטוח, המשווק יברר עם המבוטח אם ברצונו לבטל את הפוליסה המקורית, ואם כן - יבטלו את הפוליסה המקורית לאחר שהחתימו אותו על ייפוי כוח כנדרש. אם בחר המבוטח לבטל את הפוליסה הקודמת - הוא רשאי לבטל את הפוליסה החדשה תוך 60 יום ממועד ההצטרפות לביטוח. אם ביטל המבוטח את הפוליסה החדשה, יאפשר לו המבטח הקודם לשוב לפוליסה המקורית ללא בחינה מחודשת של מצבו הרפואי וללא תקופת אכשרה - תוך 60 יום.

עם זאת, מודגש בטיוטת החוזר כי מקרה ביטוח כהגדרתו בפוליסה המקורית, שאירע במהלך התקופה שבין מועד ביטולה של הפוליסה המקורית לבין המועד שבו הודיע המבוטח על רצונו להשיב את הפוליסה לתוקף כאמור - לא יכוסה.

14.12: כתבי שירות - חוזר

חברת הביטוח היא האחראית לשירות הניתן על ידי ספק השירות

חברת הביטוח תהיה אחראית לשירות הניתן על ידי ספק השירות - כך נקבע בחוזר "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" שפורסם השבוע (יום ב') על ידי **הפיקוח על הביטוח**. סעיף זה עמד במרכז המחלוקת שבין חברות הביטוח לפיקוח על הביטוח, ומשמעותו שחברת הביטוח תצטרך להיות מעורבת באופן מלא בשירות שיקבל המבוטח מספקי השירות.

החוזר מגדיר כי כתבי שירות יכללו רק שירותים שיינתנו בשל מקרה הביטוח המופיע בתכנית הביטוח הרלוונטית (למעט שירותי דרך ושירותי ייעוץ וליווי רפואי), והם חייבים לכלול קשר ישיר בין השירות לבין תכנית הביטוח.

עוד נקבע כי "כתב שירות לא יעניק שירות תחזוקה, שירות תקופתי, טיפול מניעה או תיקון מוצרים". כן נקבע כי חברת ביטוח תאפשר למקבל השירות לבחור מבין שני ספקי שירות, לכל הפחות, ספק שירות אחד.

עוד נקבע כי החברות יציגו את מחיר כתב שירות בנפרד ממחיר פוליסת הביטוח, ונאסר עליהן להתנות רכישת כתב שירות ברכישת תכנית ביטוח.

סוכני ביטוח, כך נקבע, רשאים לשווק כתבי שירות, באותם תנאים, ללא מעורבות חברת ביטוח. במקרה זה, נקבע בחוזר, על ספק השירות להפקיד פיקדון בשיעור של 5% מהכנסתו השנתית או לרכוש פוליסת ביטוח עם גבול אחריות בסכום זה. תפקיד הפוליסה או הפיקדון - לפצות את מקבל השירות במקרה שבו ספק השירות אינו יכול לעמוד בהתחייבויותיו לספק שירות. בחוזר מודגש כי החובה של הספק להפקיד פיקדון או לרכוש פוליסה לא חלה במקרה בו נגבית פרמיה חודשית.

עוד מודגש כי האחריות על השירות חלה על ספק השירות, לרבות במקום שבו השירות בוצע בפועל על ידי ספקי משנה.

בחברות הביטוח תוקפים את הפיקוח ומסבירים כי לא ברור מה מדיניות הפיקוח: לפקח על המחירים כפי שעולה מהרפורמה ברכב חובה עליה הכריז הפיקוח לפני מספר שבועות ("**פוליסה**" 2029 מה-23 בנובמבר 2015) או לתת יד חופשית למחירי כתבי השירות כפי שעולה, לדברי גורמים בכירים בחברות הביטוח, בחוזר כתבי השירות.

סיכום 2015:

חיסכון כולל של כ-700 מיליון שקל ממניעת גניבות רכב והשבת רכבים בפועל על ידי מערך האכיפה של "איתוראן"

• מנהל תחום ביטוח ב"איתוראן" שחר שרצקי: "איתוראן" הובילה ב-2015 למעצר של 101 חוליות גנבי רכב - חיסכון של 6868, גניבות רכב בשנה • מדובר בחיסכון של 549 מיליון שקל למשק הישראלי

בשנת 2015 נחסכו למשק הישראלי ולחברות הביטוח כ-700 מיליון שקל, נמנעו והושבו בפועל כ- 7630 כלי רכב, על ידי פעילות של מערך האכיפה של **"איתוראן"**. כמו כן, השנה חל גידול של 30% באירועי גניבת רכב באמצעות גניבת מפתחות הרכב מבית בעליו, לעומת 2014. כך עולה ממחקר שביצעה חברת "איתוראן" בנושא גניבות רכב. המחקר מעלה כי בעוד שב-2014 שיעור גניבות הרכב באמצעות גניבת מפתחות היה 14%, הרי שב-2015 שיעור הגניבות מהסוג הזה היה 18% מכלל אירועי הגניבה ב-2015. המחקר נעשה על פי מדגם ארצי של 350 אלף כלי רכב.

שחר שרצקי, מנהל תחום ביטוח ב"איתוראן"

על מנת להילחם בתופעה זאת "איתוראן" הוסיפה נדבך נוסף בפעילותה כנגד גניבות הרכב על ידי הפעלת אמצעים טכנולוגיים במרכז הבקרה, על פי שיקול דעת, כך שניתן יהיה לקבל חיוויים באמצעות חציית קו גבול מזרחי וכמו כן נעשית למידה של שגרות נסיעה של הרכבים ושינוי של הפעילות ברכב שלא בשגרה (ראו מסגרות).

בניתוח האזורים המועדפים על הגנבים, אזור גוש דן ממשיך להוביל את הגניבות בישראל עם 31% מכלל ניסיונות הגניבה. הזינוק הגדול ביותר חל במושבי השפלה. מספר אירועי ה"דאבל" (פריצה לבית וגניבת הרכב באמצעות המפתח) בגזרה זו בשנת 2015 היה גדול ב-130% מאשתקד. לשיטת גניבה זו השלכות שליליות על תחושת הביטחון של אזרחי המדינה כיוון שהיא משלבת פגיעה בביטחונם האישי יחד עם פגיעה ברכושם.

התפלגות אזורים לפי העדפות הגנבים: גוש דן 31%, שרון 20%, שפלה 17%, נפת ירושלים 11%, דרום 10%, צפון 9%, יו"ש 2%.

77% מכלל ניסיונות גניבות רכב ב-2015 היו בשיטת הפריצה האלימה לרכב וניסיון ההנעה באמצעות מחשבי רכב פרוצים, 3% גניבות רכב באמצעות מפתח שנשאר ברכב ו-2% גניבות רכב בשוד אלים. כאמור, 18% מגניבות הרכב היו באמצעות גניבת מפתחות הרכב מבית הלקוח (בעיקר ברכבי יוקרה).

סגמנט כלי הרכב בעלי שכיחות ניסיונות הגניבה הגדולים ביותר בשנת 2015: רכב פרטי - 42%, רכב מסחרי- 21%, ג'יפים 4*4 - 20%, משאיות- 14%, כלי צמ"ה - 3%.

מחקר "איתוראן" קובע עוד, כי בשנת 2015 ירושלים הובילה את מספר אירועי גניבות הרכב - 7% מכלל האירועים, תל אביב - 6% מכלל האירועים ובאר שבע - 4%.

היום המועדף על גנבי הרכב לביצוע גניבה הינו יום שישי בלילה (הלילה שבין שישי לשבת), כאשר גם בימים גשומים וסוערים הייתה עלייה ניכרת בכמות אירועי גניבות הרכב.

היעד המרכזי של גנבי הרכב בשנת 2015 היה שטחי הרשות הפלסטינית (טול כרם, שכם, רמאללה, קלקיליה וחברון) וזאת

המשך בעמוד 22

טכנולוגיות חדשניות: בינה מלאכותית

במסגרת המאמצים לסכל גניבות רכב, **"איתוראן"** אימצה גם את טכנולוגיית הבינה המלאכותית. מדובר בניתוח אופן ההתנהגות של הרכב, על ידי מעקב ממוחשב על השימוש השוטף ברכב. כך, למשל, רכב שבשגרה נוסע כל יום במסלול קבוע ובאזורים מסוימים, מזוהה לפתע במחשבי "איתוראן" בנסיעה מהירה לכיוון השטחים. או רכב שנוסע לרוב בשעות היום ופתאום זוהה בתנועה בשעות הלילה המאוחרות או לפנות בוקר. דוגמה נוספת: רכב שני במשפחה, שלרוב אינו נמצא בשימוש בסופי שבוע, מאותר כשהוא נע בשישי או שבת באזורים חריגים. טכנולוגיה זו נכנסה לשימוש באופן הדרגתי ומצריכה איסוף נתונים של הרכב בשגרה ונסיעות חריגות. ניתן לנטר, באמצעות טכנולוגיה זו, רכבים בהם מותקנת מערכת "איתוראן" בטכנולוגיית GPRS, והיא מופעלת, על פי שיקול דעת ובהתאם לנסיבות. מקרים אלו ואחרים, מעוררים חשד במוקד המבצעי של "איתוראן", אותו מאיישים המוקדנים 24/7.

מערכת הבינה המלאכותית של "איתוראן". הנקודות בצבעים השונים מסמנות את נקודות העצירה. הטבלה משמאל למטה מראה את מועדי השימוש ברכב

יעד נוסף שהעמידה לעצמה "איתוראן" הוא להוסיף הגנה נוספת למערכת איתוראן SAVE שתכלול לוח מקשים ברכבים המבוקשים ביותר על ידי הגנבים וללקוחות המתגוררים בבית פרטי.

הכשרה גאה להציג:

PERFECT של מסלול

לביטוחי משאיות קלות!

המסלול כולל:

- גבול אחריות מורחב
- כיסוי עבור שבר שמשות
- הגנה משפטית
- אפשרות ל-12 תשלומים בביטוח החובה
- הנחת צמדים גם בתשלום החובה בבנק

*ט.ל.ח, בכפוף לתנאי החברה והפוליסה

הכשרה PERFECT
כיסוי מושלם במחיר אטרקטיבי

הכשרה
חברה לביטוח בע"מ

שיחת פוליסה עם שרון עמירה, סמנכ"ל וראש אגף ביטוח אלמנטרי - תחום עסקים ב"הכשרה"

ביטוחי עסקים - תחום בצמיחה

קפצנו מדרגה: "הכשרה" אינה רק חברה של עסקים קטנים, אלא שחקנית משמעותית בעסקים הגדולים

שרון עמירה
סמנכ"ל ב"הכשרה"

"הרגולציה נכנסה גם לביטוחי העסקים – תחום שבעבר הרגולטור נמנע מלהתערב בו", כך אומר **שרון עמירה**, סמנכ"ל וראש אגף ביטוח אלמנטרי – תחום עסקים ב"**הכשרה חברה לביטוח**". לדבריו, תחום העסקים פעל עד כה ללא הסדרה, מתוך ההבנה של הרגולטור שהצרכנים בתחום זה הם לקוחות עסקיים מתוחכמים ולא צרכנים שנדרש להגן עליהם כמו בביטוחי הפרט. עמירה מציין כדוגמה את חוזר ניסוח תכניות הביטוח ו**הלכת סלוצקי** (ההבהרת הפיקוח לעניין הקלות בסיכון בעקבות פסק דין משפטי שניתן בסוגיה זו בנובמבר 2014), שיצאו במהלך השנה הקודמת – בהם הרגולטור התערב בביטוחי העסקים.

• כיצד "הכשרה" הושפעה מהחוזרים?

עמירה: חוזר ניסוח תכניות הביטוח הצריך ניסוח מחדש של כל הפוליסות, בשיתוף יועצים משפטיים. בעקבות כך שדרגנו את התנאים למבוטחים ושיפרנו את הפוליסות כך שהן יענו על רוב צרכי הביטוח של המבוטחים, כולל אישורי הביטוח.

• כיצד המהלך שינה את עבודת הסוכן?

עמירה: המון סוכנים, שבעבר לא קיבלו מאתנו את הפתרונות להם היו זקוקים – מקבלים היום מטריה של פתרונות ומעטפת כוללת לכל הביטוחים שהם צריכים. החברה גדלה מאוד בתחום העסקי וההנדסי. אני יכול לומר שעם כל השדרוגים שביצענו, כל הדרכים מובילות אלינו כדי לתת לסוכן את הפתרונות המיטביים ביותר לצרכים הביטוחיים השונים.

• כיצד השתנה המיקוד העסקי של "הכשרה"?

עמירה: בעבר, המיקוד העסקי היה עסקים קטנים, כאשר ההתמחות שלנו הייתה ביצירת מוצרים ייחודיים ומותאמים לבתי עסק ספציפיים – מוצרי הארומה. כיום, אני יכול לומר שקפצנו מדרגה. הפכנו להיות חברה שמזוהה באופן משמעותי וניכר עם התחום העסקי, שאפשר לפנות אליה עם בקשות שונות ולקבל מגוון פתרונות. אנחנו נותנים מעטפת כוללת של פתרונות בשלושה רבדים: החל מנישות עסקיות ובעלי עסק קטנים, דרך מפעלים ובתי מלאכה בינוניים, וכלה בעסקים גדולים ומורכבים כגון בתי מלון, מפעלים גדולים, מרכזים מסחריים ומבני תעשייה. גם בסקרי מודעות למותג, שאנו עורכים מידי שנה, נראה שהמודעות בקרב המגזר העסקי ל"הכשרה" הולכת וגדלה.

• כיצד ההיסטוריה המקצועית שלך כיועץ ביטוח משפיע על עבודתך?

עמירה: כיועץ ביטוח לשעבר, אני מודע הן לצרכים של סוכן הביטוח והן לצרכי הלקוח. לצערי, הלקוחות לא תמיד מודעים לצרכים שלהם. הגישה שלי היא תמיד "רוצה אני לעזור", אך לא פשוט להסביר ללקוח למה כדאי לו להרחיב את הכיסוי הביטוחי שלו. יחד עם זאת, כמה שזה לא פשוט, הרי זה מאתגר, וכאשר במבחן המציאות ההמלצות שלנו תורמות לסוכנים ולמבוטחים, הסיפוק הוא גדול מאוד.

• מה לדעתך יהיה המוצר שיוביל את התחום בשנה הקרובה?

עמירה: בתקופה האחרונה אנו עדים לפופולריות ההולכת וגוברת של נושא הסייבר. חברות מפתחות מוצרי ביטוח מתאימים, וגם אנחנו ב"הכשרה" עובדים על פתרון מקצועי מתאים לנושא. אולם, תחום הסייבר עדיין נחשב לתחום צעיר, ויחד עם פיתוח המוצר, אנחנו ב"הכשרה" עדיין מתכוונים לשים דגש על מוצרים יציבים, שכבר הוכיחו את עצמם, כמו מוצרי ביטוח ההנדסי וביטוחי פרויקטים קבלניים. אני מאמין בצמיחה מבוקרת ויציבה, צעד אחר צעד, תוך ניהול סיכונים קפדני.

• איך אתה רואה את מערכת היחסים בין חברת הביטוח לעסקים?

עמירה: חברות הביטוח הופכות בהדרגה ממנהלות סיכונים למונעות סיכונים. מכורח המציאות אנחנו גורמים לעסקים לשפר את אמצעי המיגון שלהם, בפרט נגד אש ופריצה, בהתאם לדרישותינו כמבטחים. דרישות אלו, אמנם לא תמיד מתקבלות באהדה בקרב העסקים, אולם בסופו של דבר הם חייבים לעמוד בדרישות כדי להיות מבוטחים (בין אם על ידי "הכשרה" או על ידי כל חברת ביטוח אחרת) וכך, מערך המיגון שלהם משתפר הופך את בית העסק לבטוח יותר.

על הרווחיות העודפת הטמונה בביטוחי עסקים

סקר "פוליסה" על ביטוחי עסקים חושף: ביטוחי עסקים דורשים 35% ממשאבי הסוכנות, מייצרים 40% מהכנסותיה ותורמים משמעותית לרווח

ביטוחי העסקים מהווים 40% מהתפוקה של סוכני הביטוח, אולם אלה מעריכים את התרומה של תחום העסקים לרווחיות כ"רבה" עד "רבה מאוד" – כך עולה מסקר שערכה "**פוליסה**". 60% מהסוכנים דיווחו, כי ביטוחי העסקים מהווים 20%-60% מהתפוקה הכוללת שלהם. זאת, כאשר התשומה הממוצעת של אותם סוכנים עומדת על כ-30% ממשאבי המשרד (זמנם של סוכן הביטוח ועובדי המשרד, כסף ומשאבים נוספים) בלבד.

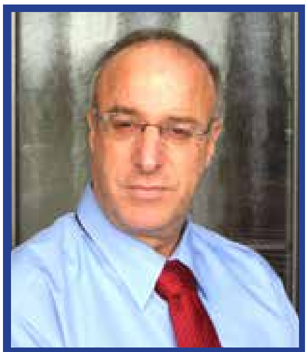
20% מהסוכנים דיווחו על פעילות בהיקף נמוך – 0%-20% בלבד. אותם סוכנים דיווחו, באופן מפתיע, על שיעור השקעה גבוה יותר. על פי דיווחי הסוכנים, כפי שבאו לידי ביטוי בסקר, סוכנים אלה משקיעים כ-22% ממשאבי הסוכנות בתחום.

20% הסוכנים הנותרים דיווחו על תפוקה של 60%-100% מתחום העסקים. סוכנים אלה השקיעו בממוצע כמעט 60% מתשומות הסוכנות בביטוחי עסקים. אולם ההשקעה השתלמה - מרביתם מדווחים על תרומה משמעותית וגבוהה של תחום העסקים לשורת הרווחיות.

בדיקה נוספת שנעשה במסגרת הסקר נוגעת לאופן בו סוכני הביטוח משווקים את עצמם ואת שירותיהם בתחום העסקים. מתשובות הסוכנים לסקר עולה כי מרביתם פועלים מול בעלי עסק שהם מכירים אישית, או שמשווקים את עצמם "מפה לאוזן".

הפעילות באינטרנט מהווה בסיס משמעותי לפעילות סוכני הביטוח, אולם הסקר מעלה כי תרומתה לתפוקה מוטלת בספק. כמעט 80% מהסוכנים דיווחו כי הם מחזיקים אתר אינטרנט, ו-40% דיווחו כי הם מפעילים עמוד ברשת החברתית פייסבוק. מתוכם, כ-30% עשו שימוש בקידום ממומן – כלומר שילמו לפייסבוק על מנת שתקדם פרסומים שלהם. אולם, אליה וקוץ בה. הרוב המוחלט של סוכני הביטוח דיווחו כי הפעילות בפייסבוק אינה מובילה להצטרפות לקוחות חדשים, ואינה גורמת ללקוחות קיימים לרכוש ביטוחים נוספים אצל סוכני הביטוח.

פסיקה בולטת של בתי המשפט בשנת 2015



מאת עו"ד ג'ון גבע

נדחתה תביעה של עו"ד לתשלום פיצויים בפוליסת ביטוח אחריות מקצועית, לאחר שביהמ"ש קבע כי הוא מעל באמון של צד בעסקה

מספר פסקי דין חשובים שנפסקו במהלך השנה על ידי בתי המשפט השונים, מהווים הלכה בנושא ולהם חשיבות גבוהה

"קרדן רכב בע"מ" ("קרדן") הינה חברה העוסקת בהשכרת כלי רכב. באחד הימים אירעה תאונת דרכים בין רכבה של "קרדן" לבין רכב המבוטח על ידי **"שומרה חברת לביטוח בע"מ"** ("שומרה"). כתוצאה מהתאונה נגרם נזק למכוניתה של "קרדן". בתביעה שהגישה **לבית משפט השלום** כנגד "שומרה", דרשה "קרדן", כי בית המשפט יחייב את "שומרה", לשלם לה סך 54,093 שקל עבור הנזקים שנגרמו בעקבות התאונה.

"שומרה" הגישה בקשה לדחייה על הסף של התביעה נגדה ונימקה, כי אין כיסוי ביטוחי לאירוע התאונה, מאחר שבמועד התאונה נהג ברכב נהג שאינו מורשה לנהוג עלפי תנאי הפוליסה. לדבריה, הכיסוי הביטוחי ניתן אך ורק לנהגים הנקובים בפוליסה ואשר גילם עולה על 30 שנה ואת התנאים האלו לא קיימה הנהגת שנהגה ברכב בשעת התאונה. טענותיה של "שומרה" התקבלו על ידי בית המשפט ונדחתה התביעה שהוגשה מטעם "קרדן".

"קרדן" לא השלימה עם התוצאות וערערה על קביעת בית משפט השלום **לבית המשפט המחוזי**. בית המשפט המחוזי דן **בהלכת סלוצקי**, בה נקבע כי המבוטח גרם להחמרה בסיכון בלבד בכך שלא קיים את תנאי הפוליסה ולכן יש לפצותו בפיצוי יחסי לפי סעיפים 18 ו-21 לחוק חוזה הביטוח, וכי התנאים שנקבעו בפוליסת הביטוח לא היו תנאים מוקדמים הקובעים אם הפוליסה תחול.

"קרדן" הציגה הלכה זו וטענה, כי מאז אין עוד מקום בדיני הביטוח הישראליים ל"תנאים מוקדמים" לתחולת הביטוח, וכי יש לראות בתנאים שנקבעים בפוליסות הביטוח, תנאים שנועדו להקלה בסיכון בלבד. לכן, לדבריה, אם במכונית נהג אדם ששמו אינו נקוב ברשימת הביטוח, יש לראות את הנהג כמי שגרם להחמרה בסיכון, ויש לפעול לפי סעיפים 18 ו-21 לחוק חוזה הביטוח ולהפחית את תגמולי הביטוח המגיעים לה. בית המשפט המחוזי דחה את ערעורה של "קרדן" וקבע, שנקיבת שמות הנהגים המבוטחים בפוליסת הביטוח אינו אמצעי להקלה בסיכון, אלא תנאי מוקדם לתחולת הביטוח. מכאן, פוליסת הביטוח אינה חלה על התאונה שאירעה בשעה שבמכונית נהג אדם ששמו אינו נקוב בפוליסת הביטוח, ולכן "שומרה" אינה חייבת בתשלום התגמולים.

***

עו"ד **שחם** הינו עורך דין שרכש מ**"מגדל חברה לביטוח בע"מ"** ("מגדל") פוליסת ביטוח אחריות מקצועית לעורכי דין, על מנת שתכסה אותו נגד תביעות שיוגשו נגדו בגין הפרת חובה מקצועית, שמקורה במעשה רשלנות או טעות מצדו. הפוליסה לא כיסתה "מעילה באמון, מרמה, פשע או מעשה זדון של המבוטח", אלא רק מעשים שנעשו במסגרת רשלנות רגילה. עו"ד שחם ערך הסכם למכירת דירתו של **רמו**, שהינו בן משפחתו, לאדם בשם **חסן**. הואיל ורמו היה נתון בקשיים כספיים, מושכנו הזכויות בדירה לטובת הבנק ללא הגבלה בסכום. חסן שילם לרמו סך של 940 אלף שקל, המהווה את כל התמורה עבור הדירה, וזאת כנגד קבלת שתי בטוחות עליהן התחייב רמו. רמו הצהיר בהסכם, כי אין על הדירה כל חוב או שעבוד, למעט שעבוד מסויים המוגבל לבנק (כאשר בפועל השעבוד היה ללא הגבלת סכום) והתחייב לסלק את השעבוד על הדירה בתוך שנתיים. כאשר רמו לא שילם את חובותיו, מימש הבנק את השעבוד ומכר את הדירה. מאחר שהתמורה לא כיסתה את מלוא החוב, התוצאה מכך הייתה שהשקעתו של חסן בדירה ירדה לטמיון. רמו נמלט מהארץ, כאשר הוא משאיר אחריו חובות של מיליוני שקלים.

חסן הגיש תביעה נגד עו"ד שחם **בבית משפט השלום** על רשלנותו בכך שידע על מצבו הכלכלי של רמו ולא הזהירו, ובכך גרם לו לאבד את מלוא השקעתו בעסקה. בעקבות כך, פנה עו"ד שחם ל"מגדל", שביטחה אותו בפוליסת אחריות מקצועית. "מגדל" סירבה להעניק לו כיסוי ביטוחי ולממן את הגנתו כי לטענתה, טיפולו בעסקת מכר הדירה של חסן חרג מרשלנות רגילה.

בית משפט השלום קיבל את תביעתו של חסן באשר לעו"ד שחם ונקבע, כי

המשך בעמוד 22 ❮❮❮

פסיקה בולטת של בתי המשפט בשנת 2015 / עו"ד ג'ון גבע

המשך מעמוד 21

במקרה זה התקיים אי גילוי משמעותי מול חסן באשר לסיכון לאובדן מלוא ההשקעה. מאחר שלא הוכחה קיומה של תרמית, לפיה עו"ד שחם היה מעוניין שחסן יוטעה על ידי מצג השווא, קבע בית המשפט, כי יש לראות את עו"ד שחם כמי שטיפל בעסקה ברשלנות רגילה. בעקבות כך, חויבה "מגדל" לפצות את עו"ד שחם ולשלם לו את כל תגמולי הביטוח המגיעים לו מתוקף פוליסת האחריות האישית שברשותו.

"מגדל" לא השלימה עם פסק הדין והגישה ערעור ל**בית המשפט המחוזי** בטענה, כי עו"ד שחם פעל בכוונת מרמה ולכן מקרה זה נכנס לחריג הפוטר אותה מתשלום תגמולים. בית המשפט המחוזי הפך את החלטת בית משפט השלום, קיבל את ערעורה של "מגדל" וקבע, כי עו"ד שחם מעל באמונו של חסן והעדיף את טובתו האישית ואת טובתו של רמו שהינו בן משפחתו. לפיכך, העדפה שכזו אינה בת ביטוח מכוח פוליסת ביטוח רשלנות מקצועית. נקבע, כי "מגדל" פטורה מתשלום תגמולים לעו"ד שחם וכי עליו לשלם מכיסו את סך הפיצוי שנפסק לחסן בעקבות נזקיו בעסקה.

***

באחד הימים תדלק **אלברט** את רכבו בתחנת דלק של "**טן חברה לדלק בע"מ**" ("טן"). אלברט טען, כי עקב כך שהדלק שתודלק ברכב היה סולר מהול במים, נגרמו לרכב נזקים רבים. בעקבות כך, פנה אלברט ל"**מנורה מבטחים החזקות בע"מ**" ("מנורה") אשר ביטחה את רכבו בביטוח מקיף, ודרש לקבל תגמולי ביטוח בגין הנזקים שנגרמו מהתדלוק השגוי. "מנורה" הסכימה כי הנזק שנגרם לרכב מהווה מקרה ביטוח בהתאם לפוליסה שהנפיקה ולכן שילמה לאלברט את תגמולי הביטוח. לאחר השלמת התשלום, הגישה "מנורה" תביעה כנגד "טן" מכוח זכות השיבוב הקיימת בסעיף 62 לחוק חוזה הביטוח, תשמ"א - 1981 וזאת במטרה, כי תפוצה על סכום התגמולים שנאלצה לשלם לאלברט בגין נזקים שאירעו בעקבות התרשלותה של "טן" בכך שתדלקה את רכבו של אלברט בסולר מהול במים.

"טן" טענה, כי יש לסלק את התביעה נגדה על הסף מאחר ש"מנורה" לא הייתה מחויבת לשלם לאלברט תגמולי ביטוח בגין המקרה כי המקרה אינו מכוסה על ידי הפוליסה שהייתה קיימת לו. לכן, מאחר שלא קמה ל"מנורה" חובה לשלם לאלברט בעקבות המקרה, לא קיימת ל"טן" חובה לפצותה בעקבות תשלום התגמולים.

בית המשפט ציין, כי לפי הפוליסה שהייתה ברשותו של אלברט, כל תאונה מכל סוג שהוא מהווה "מקרה ביטוח", לכן יש לבחון האם האירוע שאירע הינו אירוע תאונתי, ואם כך הדבר, האירוע מכוסה על ידי הפוליסה שנרכשה על ידי אלברט. בית המשפט דן ב**פרשת אלבז** שבה הוכר מקרה של תדלוק בנזין במקום סולר בשגגה כ"אירוע תאונתי" המכוסה לפי הפוליסה התקנית לרכב. שם נקבע, כי התדלוק השגוי היה בלתי מתוכנן, בלתי צפוי, ישיר ופתאומי ולכן נכנס להגדרת "אירוע תאונתי" המכוסה על ידי הפוליסה.

בית המשפט קבע, כי תדלוק בסולר מהול במים גם הוא אירוע מתוכנן ובלתי צפוי לחלוטין וכי מדובר באירוע ישיר. לדבריו, אין כל שוני בין תדלוק שגוי של סולר במקום בנזין, לבין תדלוק שגוי של סולר מהול במים במקום סולר נקי. שני המקרים מהווים תדלוק שגוי, וכאשר תדלוק זה גורם נזק לרכב, הנזק הינו פתאומי והאירוע מהווה "אירוע תאונתי". בית המשפט קבע, כי העובדה שבתדלוק השגוי בפרשת אלבז השגיאה נוצרה עקב רשלנות של הנהגת ברכב ואילו בתדלוק השגוי של אלברט השגיאה נוצרה עקב רשלנות של גורם אחר, אין בכך כדי לשנות את היות האירוע "אירוע תאונתי" המכוסה על ידי פוליסת הביטוח.

חיסכון כולל של כ-700 מיליון שקל ממניעת גניבות רכב והשבת רכבים בפועל על ידי מערך האכיפה של "איתוראן"

המשך מעמוד 18

בדומה לשנים הקודמות.

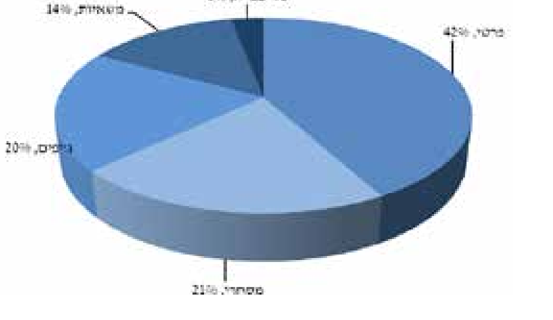
ב-2015 התמקדו גנבי הרכב בהעברת הרכבים הגנובים לערים קלקיליה וטול כרם הנמצאות סמוך למרכז הארץ ואשר משמשות עבור הגנבים ערי מקלט לכל דבר ועניין.

שחר שרצקי, מנהל תחום ביטוח ב"איתוראן": "במהלך 2015 הובילה 'איתוראן' למעצר של 101 חוליות גנבי רכב, שמעצרן חסך למשק הישראלי 6868 גניבות רכב בטווח של שנה. על פי הערכת שווי שמרנית, מדובר בחיסכון של 549 מיליון שקל למשק הישראלי.

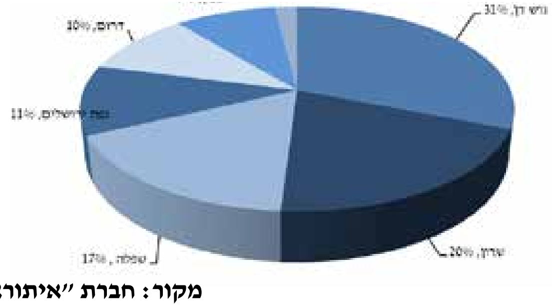
"מעצר של 101 חוליות החשודים בגניבות רכב בזמן אמת מסייע רבות לתהליך הרשעת החשודים ולמאסרם לתקופות ממושכות. בכך, צפויים המאסרים לחסוך לשוק הרכב הישראלי אלפי גניבות פוטנציאליות במהלך שנת 2016 ואף מעבר לה".

שרצקי מוסיף עוד שבשנת 2015 השיבה "איתוראן" לבעליהם 762 כלי רכב לאחר גניבתם - בשווי כולל של כ-152 מיליון שקל.

שכיחות ניסיונות הגניבה לפי סוג כלי הרכב



מספר גניבות כלי הרכב בחלוקה לאזורים



מקור: חברת "איתוראן"

KOPELL group

הופכים לקוחות לאוהדים

תודה על האמון

אמון הציבור

לקידום הגינות בעסקים

קופל גרופ שמחה להכריז על קבלת תו אמון הציבור והצטרפות לנבחרת בתי העסק המחויבים לכללי אמון הציבור המשקפים סטנדרט גבוה של אמינות והגינות שקיפות בפרסום כיבוד חוזים וכיבוד החוק.

כמו בעבר גם בעתיד מבטיחים לעשות הכל על מנת להעניק לכם שירות יעיל, הוגן ומעל הכל אמין.

Start car KOPELL

Smart KOPELL

Electro KOPELL

Global KOPELL

Smart bike KOPELL

*5676

kopellgroup.co.il

איתוראן PLUG-IN

לפוליסה מותאמת אישית

מערכת **איתוראן** PLUG-IN מספקת לך את הכלים להעניק פוליסה מותאמת אישית ללקוח על סמך מדדי התנהגות הנהג בכביש: נסיעה במהירות גבוהה, תאוצות, פניות חדות, בלימות פתאומיות וכד׳.

איתוראן SAFETY
מערכת המנטרת התנהגות נהיגה ומאפשרת בידול והתאמה של הפרמיה למידת הסיכון

איתוראן APP
אפליקציה המאפשרת ללקוח לצפות בביצועי התנהגות הנהיגה שלו

התקנה פשוטה
המערכת מתחברת בפשטות לממשק תקשורת הנתונים (OBD) ברכב

איתוראן
איתך לאורך כל הדרך

איתוראן | תחום שיווק ביטוח | 03-5571717