



# ביטוח ופיננסים

www.insurance.org.il

גיליון מס' 488 | 17 ביולי 2014



מנכ"לית הכשרה  
אתי אלישקוב:

## "אי אפשר למכור ביטוח ללא סוכן"

"היתרון העיקרי של חברת ביטוח בינונית בגודלה הוא בחדשנות, ביצירתיות, וביכולת לחשוב מחוץ לקופסה. לחברת הכשרה יש די.אן.איי שונה ומיוחד. מלבד העובדה שבחברה גדולה קשה יותר להניע שינויים, אצלנו זה גם עניין של תפישה. כל השדרה הניהולית שלנו מתנהלת כך והקצב הזה עובר גם לעובדים ומחלחל בכל החברה", כך מתארת מנכ"לית הכשרה חברה לביטוח בשנתיים האחרונות **אתי אלישקוב** את החברה בראיון ל"ביטוח ופיננסים".

לדבריה, היא מחפשת את החדשנות והיצירתיות בגיוס עובדים חדשים. "אני פחות מחפשת את הסטנדרט השמרני. אין כמו ניסיון, אבל יש אבטיפוס שאני מעריכה מבינית ניהול, והוא כולל חשיבה ותעוזה, שיכולים להוביל חברה קדימה. הכשרה היא

חברה יצירתית, דינאמית, מאוד קשובה, זו חברה של אנשים - סוכנים ועובדים ולא של רובוטים או מחשבים, ואני שואפת לכך שרמת המקצוענות שלנו תהיה גבוהה.

"בסופו של דבר בוחנים את השירות, רמת המקצוענות

והרווחיות של החברה, ואנחנו מצליחים להשיג את כל השלושה. סוכנים יודעים שאצלנו אין שחור ולבן, אלא שליטה של הצבע האפור. מצד שני, סוכן שלנו יינזף אם יש צורך בכך. אני מרגישה מספיק קרובה לסוכנים כדי לומר להם מה בסדר ומה לא. אנחנו פועלים יחד בשקיפות ובשיתוף פעולה".

הכשרה חברה לביטוח נרכשה ב-2006 על ידי **אלי אלעזרא** מידי משפחת נמרודי. אלישקוב התחילה את דרכה בחברה בינואר

המשך בעמוד 2

<< נבחרו יועצים שייתנו שירותי ייעוץ  
בחינם לחברי לשכת סוכני הביטוח  
עמוד 5

<< בעלי עסק בדרום? כך תתכוננו  
להגשת התביעה כשתיגמר הלחימה  
עמוד 4

לשכת סוכני ביטוח בישראל



2007 כסמנכ"לית הכספים של החברה, ולפני כשנתיים קודמה לתפקיד המנכ"לית. "לאחר שהחליפה החברה בעלים, עברנו תהליך מיתוג שניתק אותנו מהבעלים הקודם ומיצב אותנו כמו שאנחנו כיום, על כל המאפיינים הייחודיים שלנו. בעוד כשלושה חודשים אנחנו עוברים מבניין הכשרת הישוב בתל אביב לבית הכשרה חברה לביטוח בחולון ואני בהחלט מאמינה שזה יהיה צעד נוסף ומשמעותי בניתוק מהתדמית הקודמת ומהשייך לבעלים הקודם. המעבר הזה מאוד מבורך מבחינתנו ואנחנו מתרגשים לקראתו."

החברה מתמחה בביטוחי חיים, פיננסים ואלמנטרי. "אנחנו פחות מתעסקים בתחום הבריאות, פרט לביטוח סיעודי שהשקנו באחרונה. גם אין לנו קרן פנסיה, מתוך בחירה שלא להיכנס לתחום עדיין. גדלנו מאוד בתחום הרכוש, בביטוחי חיים ובביטוחי מנהלים, למרות שעברנו לא מעט טלטלות מבחינת רגולציה ושינויים שנעשים על ידי הרגולציה ללא פרקי זמן ראויים לדעתנו להכנה או היערכות. בזמן ביטול המקדמים למשל התחושה היתה קשה בחברה. המפקח המליץ לנו לפתוח קרן פנסיה, אבל החלטנו שאנחנו לא מוותרים על ביטוחי המנהלים, מכיוון שאנחנו חושבים שזה מוצר טוב. המחירים של קרנות הפנסיה הם לא רווחיים. רק אם הפוליסה תתקיים 20 שנה ויותר ואף אחד לא יבטל אותה - אולי אז היא תהיה רווחית." הכשרה פיתחה את "עתיד" ואת "מגן לעתיד" שמעניק בין השאר תשלומים חודשיים קבועים למוטבים לאחר מות המבוטח. "לקח לנו זמן רב להוציא אותו לפועל, עד שהתגברנו על האתגרים הנדרשים. מתחילת השנה נמכרו כבר אלפי פוליסות כאלה. תוכנית החיסכון שלנו בסט אינווסט מגייסת כ-60 מיליון שקל בחודש. בשמונה השנים האחרונות נהפכנו לחברת פרט. טייבנו את התיק וכיום אין לנו בכלל קולקטיבים."

## האם את מוכנה להתחייב כי הכשרה תשווק ביטוחים אך ורק דרך סוכני ביטוח ולא בצורה ישירה?

"הסוכנים הם ערוץ ההפצה היחיד שלנו. לקחתי על עצמי סיכון כשהחלטתי זאת, קיבלתי דירקטוריון ששאל האם זה נכון ואפילו בפקוח הרימו גבה. אבל אני לא חושבת שאני בסכנה בגלל זה. אני מאמינה שאי אפשר למכור ביטוח ללא סוכן. מישהו צריך להיות שם עבור המבוטח, להסביר, להיות כתובת מקצועית ואנושית. יכול להיות שבביטוחי חובה ורכב, שהם מוצרים בסיסיים, החשיבות של הסוכן פחות ברורה בראייה הציבורית, אבל בסופו של דבר אתה רוצה מישהו שיהיה שם בשביל לדאוג לאינטרסים שלך."

"אנחנו מאמינים בסוכנים והם מאמינים בנו. לראיה, הצטרפו אלינו סוכנים רבים מאוד, לרבות סוכנויות וסוכנים גדולים, וכל הגיוסים החדשים נמצאים אצלנו. צעירים מתחברים אלינו יותר. אנחנו מסייעים לסוכנים רבים בתחילת דרכם להקים עסק, בתחום הפיננסים לקחנו עובדים מבתי השקעות צעירים עם חשיבה חדשנית והכשרנו אותם. אני סבורה שההחלטה שלי נכונה ואסטרטגית והיא תוכיח את עצמה."

"כשנכנסתי לתפקיד המנכ"לית שמתי לעצמי למטרה לערוך פעם בשבוע יום מרוכז של ביקורים אצל סוכנים במחוזות השונים, מכיוון שכסמנכ"לית כספים לא היתה לי כלל נגיעה לסוכנים, ורציתי להכיר אותם. בינתיים ראיתי כי זו באמת הדרך הנכונה והמשכתי עם המנהג הזה, במקביל כמובן לקשר רציף ומחייב לפי הצורך במהלך שבוע העבודה. עד היום פעם בשבוע אני יוצאת לביקור סוכנים. זה מוכיח את עצמו כאפקטיבי, יוצאים דברים שלא היו נאמרים בפורום אחר ורמת הקשר מתחזקת. נגישות או זמינות של מנהלים בכירים? הנה עוד דוגמה מעשית, לא רק במלים, לאחד המאפיינים שמייחד את הכשרה."

## לשכת סוכני ביטוח פועלת בימים אלה לבניית אמנת זכויות בין חברות הביטוח לסוכנים. האם תהיי מוכנה לדון עם הלשכה בנושא?

"בוודאי שאהיה מוכנה לחתום על אמנה. אני לא חושבת שיש עוד חברה שבפועל יותר נאמנה לסוכנים. הכשרה אף היתה החברה הראשונה שהצהירה כבר לפני ארבע שנים על קוד אתי לעבודה עם סוכני ביטוח. אנחנו עובדים רק עם סוכנים, נמצאים תמיד במקום הראשון או השני בסקרי שביעות רצון של הסוכנים. התפישה שלנו היא אחרת. אין לנו בעיה עם אמנה."

## בחודשים האחרונים אנו מקבלים פניות שונות מסוכנים מהמגזר הערבי על קשיים בעבודה מול חברות הביטוח השונות. האם כמנכ"לית חברה הכשרה תהיי מוכנה להתחייב לערוך בדיקה לכל סוכן, ללא הבדל דת, מין וגזע שיהיה מעוניין לעבוד עם הכשרה?

"החברה מתייחסת לכל מגזר ולכל סוכן במונחים מקצועיים. אנחנו עובדים עם סוכנים רבים מהמגזר כבר שנים, וכמובן שכל אחד נבדק על בסיס מקצועי בלבד ללא כל קשר לדת, לגזע ולמין."

חברת הכשרה לא נטלה חלק בכנס הבריאות של הלשכה שנערך ביולי. אלישקוב מציינת כי אין להם פוליסות בריאות חדשות וזה לא התחום שבו החברה יכולה לתרום. עם זאת, באחרונה השיקה החברה מוצר חדש בביטוח סיעודי. "אני מניחה שבעתיד נפתח מוצרים שיהיו פשוטים ואחידים יותר, לאחר שכולם יתאימו את עצמם לוועדת גרמן. זיהינו שקיים צורך בביטוח סיעודי ושזהו תחום הבריאות של המחר. היו הרבה חששות. אנחנו יכולים להפסיד לא מעט. ואולם אם עושים את החיתום נכון, אפשר להרוויח. עשינו הכנות אינטנסיביות והתחלנו בשיוק בחודש שעבר."

## יש טענה בקרב לקוחות וסוכנים שחברות הביטוח מזניחות את הטיפול בצנרות המים. קיבלנו טענות על רמת השירות של ספקי המים לתיקון צנרות המים. האם את מרוצה מהשירות שאת מקבלת? מה את עושה כדי לשפר את השירות ללקוחות?

"היינו החברה הראשונה שזיהתה את הקשיים של חברת שחר שהיתה מונופול בתחום. לפני כחמש שנים איפשרנו בחירה והכנסנו לתמונה גם את חברת ש.כ.ל, שנהפכה לשחקן חזק, מכיוון שאנחנו קשובים לצורכי הלקוחות והסוכנים. היינו החברה הראשונה שפתחה עוד אפשרויות בחירה והוסיפה עוד נותני שירות."

## כחברה המצהירה השכם וערב שהיא חברת סוכנים, איך את מסבירה את אימוץ השיטה של החברות הגדולות לפגוע בעמלת הסוכן בדרך עקיפה של התייג הנחה בהפחתת עמלת הסוכן? כיצד את מסבירה את העובדה שגם בהכשרה יש פגיעה בעמלת הסוכן?

"נדמה לי שזו טענה גורפת מדי ואולי אפילו מרחיקת לכת. נכון, הפחתת עמלת הסוכן קיימת גם בהכשרה. אנחנו ממצים את כל ההנחות האפשריות. אבל חשוב להדגיש: אני לא עושה הנחה על חשבון עמלה אם הסוכן לא מבקש. אני יכולה לבטל את הסעיף הזה, אבל מי שיתמרמר הוא הסוכן. אפשר להוריד את הסעיף הזה, אבל הוא חוזר בסוף לבקשת הסוכן. בלשכה יש כוונה שלא לאפשר את הסעיף הזה, יכול להיות שזה יעשה רק טוב כי ככה הפרמיה נשחקת. בסופו של דבר, בחברה של סוכנים האינטרס הוא הדדי. למשל, הקדמנו את תשלום העמלות ל-10 בחודש כי אנחנו באים לקראת הסוכן ומבינים את הצרכים שלו. "כחברה בינונית, אנחנו עובדים על בסיס מערכת יחסים ארוכת טווח, על שותפות אמיתית. אנחנו מתנהלים אחרת ומקפידים שהתנהלות זו תהיה מקצועית, הוגנת ומכבדת."

שבועון לשכת סוכני הביטוח, המסגר 18 תל אביב, 03-6396676, מנכ"ל: מוטי קיין. המערכת: עורך ראשי: לירן וייס, עריכה וכתבייה: עדי הגין, עריכה גרפית: ניר טוביס, הפקה: הוצאת מיל www.mil-media.co.il לפניה למערכת: adihagin@gmail.com, לפרסום במגזין: דיו - 050-5543991 מייל: ziv@mil-media.co.il הלשכה אינה מביעה כל עמדה ואין היא אחראית, במישרין ו/או בעקיפין, לגבי המידע והחומר המתפרסם בעיתון ביטוח ופיננסים מטעם הלשכה בכל הנוגע למוצרים/שירותים המוצעים ע"י ספקים/נופים כלשהם. הלשכה אינה צד להתקשרות בין חבר הלשכה או מי מטעמו או מזמן כלשהו לבין מציע המוצר או השירות. אין לצלם/להעתיק או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה או חלקים ממנו ללא היתר בכתב ומראש מהמ"ל.

# פרגון ענק לסוכן הביטוח שלי!

אני יכולה להעיד שרובם אנשים מקצועיים, אמינים וישרים, שעושים עבודתם מתוך תחושת שליחות ורצון להגן על הלקוח ברגעיו הקשים. בין אם מדובר בביטוח חיים או בביטוחים אלמנטריים של דירה/רכב, החיים זורקים לעברנו קטסטרופות מסוגים שונים. לא תמיד יש לנו שליטה על האירועים והמצבים שמגיעים לפתחנו - "שיעורים" יקראו לזה האנשים הרחוקים. אבל ביכולתנו להגן על עצמנו עם ביטוחים נאותים, כדי שביום סגריר נוכל להתמודד עם הקטסטרופות. אז למה אתם מחכים? גילי ראובני



לפני כחודש וחצי עבר בני בן ה-18 ניתוח לייזר להסרת משקפיים. על פי המלצות, בחרנו ברופא מומחה שביצע את הניתוח ב"הדסה אופטימל" שבחיפה. באשר להשתתפות הביטוח בתשלום, נאמר לנו ש, כי לניתוח מסוג זה אין כל השתתפות או החזר מאף חברת ביטוח. הם עוד לא שמעו מעולם על דבר כזה. בתום הניתוח המוצלח, פנינו לסוכן הביטוח שמלווה אותנו מזה שנים רבות, **אודי ניר**, הוא הבטיח לטפל ולבדוק ולעשות את המקסימום כדי לקבל השתתפות מחברת הביטוח. ואכן, כעבור כחודש, קיבלנו באמצעותו החזר כספי בגובה 50% מסך ההוצאה הרפואית. אז מי אמר שלא צריך סוכן ביטוח? מי אמר שלא צריך ביטוחי בריאות פרטיים? כמי שמלווה באימוץ עסקי עשרות סוכני ביטוח,

שילחו לנו מכתבים נוספים למייל: [mail@mil-media.co.il](mailto:mail@mil-media.co.il)



## פמי פרימיום ולשכת סוכני ביטוח מעמידות מוקד תמיכה לסיוע נפשי לסוכנים ולעובדי סוכנויות הביטוח

נשיא לשכת סוכני הביטוח **אריה אברמוביץ** מסר כי "ימים לא פשוטים עוברים עלינו בזמן שמדינת ישראל נמצאת תחת מתקפת טילים. לבי ומחשבותיי עם סוכני הביטוח ובני משפחותיהם. לשכת סוכני ביטוח ואנוכי זמינים עבורכם לסייע בכל בעיה. אל תהססו ליצור קשר, אנו כאן למענכם 24/7. מי ייתן והשקט ישוב למחוזותינו בהקדם". פמי פרימיום - המספקת שירות למבוטחי כל חברות הביטוח בארבעה תחומים עיקריים: שירותי בריאות, שירותי דרך וגרירה, שירות נזקי צנרת ותיקון מוצרי חשמל - ממשיכה להפעיל את שירותיה גם בתנאים הבעייתיים שנוצרו עקב המצב הביטחוני. הפעילות מתקיימת במגבלות המשתנות על פי הנחיות פיקוד העורף והגורמים המוסמכים. **כל סוכן המעוניין מוזמן בכל עת ליצור קשר בטלפון שמספרו 03-5688190**

בימים האחרונים, מאז החל מבצע "צוק איתן", נערכה פמי פרימיום בשיתוף עם לשכת סוכני הביטוח, לתת אוזן קשבת ותמיכה נפשית גם לסוכנים ולעובדי סוכנויות הביטוח המתמודדים עם מצוקה נפשית, חרדות ולחץ עקב המצב הביטחוני. מנכ"ל פמי פרימיום **איציק חמו** מציין כי "חשוב לנו להבטיח לסוכני הביטוח ולעובדי הסוכנויות אפשרות לשקט נפשי, ובמיוחד בימים אלה המאופיינים בהרבה לחץ וחרדות עקב המצב הביטחוני. בשיתוף עם לשכת סוכני הביטוח אנו מאפשרים לסוכנים ולעובדי סוכנויות הביטוח ליצור קשר עם המוקד הטלפוני ולקבל תמיכה וסיוע נפשי ללא תשלום". חמו מדגיש כי "הנציגים שלנו במוקד הפועל 24 שעות ביממה הונחו לטפל בפניות המגיעות מאזורי הלחימה ברגישות רבה מאוד ובמציאת פתרונות, וזאת כמובן בהתאם לאילוצים ולהנחיות המתקבלות ממערכת הביטחון".

**נמשכת ההרשמה! לקורסי הכשרה לבחינת המפקח על הביטוח**



- 17.08.2014 ירושלים (אחה"צ)
- 18.08.2014 חיפה (אחה"צ)
- 19.08.2014 תל-אביב (אחה"צ)
- 20.08.2014 באר-שבע (אחה"צ)
- 21.08.2014 תל-אביב (בוקר)

## יסודות זדיני ביטוח

אז תפסלו את פחות מקבלו ביותר!

לקבלת פרטים נוספים והרשמה נא לפנות ישירות אל המכללה לפיננסים וביטוח של לשכת סוכני ביטוח בישראל  
 טל: 03-6395820 | פקס: 03-6395811 | [machon@insurance.org.il](mailto:machon@insurance.org.il)

# בעלי עסק בדרום? כך תתכוננו להגשת התביעה כשתיגמר הלחימה

יום-יומית ומצבם אינו שפיר. "הדבר הראשון שאני מציע לכל בעל עסק הוא לתעד כל נזק שנגרם כתוצאה מהמבצע: ביטולים, עיכובים, נזקים וכדומה. אם יצא עובד למילואים, או לא הגיע לעבודה כי אין מי שישמור על הילדים - תעדו זאת. סחורה שהושמדה או התקלקלה גם תיכנס לתיעוד."

הצעד הבא לדבריו הוא ככל עסק שנקלע לקשיים לערוך תזרים מזומנים ולהיערך בהתאם. "אם ההכנסות יורדות, בדקו איך אפשר להגדיל הכנסות. אולי אפשר להציע שירותים נוספים שיסייעו לתושבים, למשל, הוצאת משלוחים

מדריך להכנת תביעת פיצוי על נזק לעסק בגין נזקי מלחמה



**בעל עסק**

מה צריך להכין לפני תביעת פיצוי על נזק לעסק בגין נזקי מלחמה?

- ודא כי בידך דו"ח מלאי מלא ועדכני המאושר על ידי רואה חשבון
- ודא כי בידך הוכחות בעלות על המלאי ונכסים אחרים העלולים להיפגע
- הזמן הערכת שמאי עדכנית לשווי המלאי
- נהל מעקב מדויק אחר ימי הפעילות והימים בהם הושבתה הפעילות
- בכל מקרה, אין זכאות לפיצוי בגין אובדן (או גניבה) של כסף מזומן והמחאות שנפגעו באירוע

מקור: הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים

כשמדובר במכולת. כמו כן, יש לצמצם הוצאות: לקצץ הוצאות מיותרות כדי להקטין את הפגיעה. תזרים מזומנים יכול לעזור לחזות את המצב הכספי של העסק לצורכי אשראי, לדחות תשלומים, לבקש מקדמות ולבקש הלוואה מהבנק או מהמדינה. ישנם עסקים שחתומים על חוזי אספקה בכמויות מסוימות לזמן נתון, ולאור המצב יכול להיות שלא יעמדו בחוזה. צריך לדבר מראש עם הלקוחות ולבקש דחייה, ואולי אפילו להתכונן עם יעוץ משפטי מבעוד מועד."

המשך בעמוד 5

מבצע צוק איתן נכנס ליומו התשיעי ובעלי העסקים הקטנים בעוטף עזה, והרבה מעבר לכך, כבר סופרים את הנזקים הכספיים שממשיכים להצטבר. שגרת חייהם של העסקים הופסקה והם לא יכולים לעבוד במתכונת הרגילה, על פי הוראות פיקוד העורף. גם העסקים שפועלים בטווח של ק"מ מרצועת עזה תלויים בקיום מרחב ממוגן במקום העבודה וכן במציאת תעסוקה לילדים, מכיוון שבתו הספר ביישובים האלה אינם פועלים כסדרם.

על פי נתוני להב, בדרום פועלים מעל ל-22 אלף גופים עצמאיים, תוך שרבים מהם עובדים ביישובים במרחק של עד 7 ק"מ מרצועת עזה. בינתיים, לאור הלחימה נדחו מועדי תשלום המסים למתגוררים באזור של עד 40 ק"מ מרצועת עזה מה-15.7 ל-25.7.

בשל מצב החירום מוטלת כל האחריות לפיצוי בעלי העסקים על המדינה בהתאם לחוק מס רכוש וקרן פיצויים. חוק מס רכוש מאבחן בין "נזק מלחמה" לבין "נזק עקיף". נזק מלחמה הוא נזק שנגרם באופן ישיר לנכס עקב פעולות מלחמה. נזק זה מפוצה במלואו, ללא קשר למקום התרחשותו. נזק עקיף הוא "כל הפסד או מניעת רווח כתוצאה מנזק מלחמה או מחמת אי אמשרות לנצל נכסים עקב פעולות מלחמה. בנוסף לכך קובע חוק מס רכוש, כי "נכס" המזכה בפיצוי הוא כל נכס מכל סוג, לרבות מלאי, ציוד וכדומה. בשנים האחרונות הותקנו תקנות המתייחסות בעיקר לקביעת הפיצוי בגין נזקים עקיפים שנגרמו למעסיק בגין מצב חירום שהוכרז (לרבות מתן פיצוי אם ניתנה הוראה של פיקוד העורף האוסרת עבודה ביישוב בו נמצא מקום העבודה), ולאחר ששר האוצר הכריז על היישובים שבהם אי אפשר להגיע לעבודה, כיישובי ספר או אזור הגבלה.

נשיא להב **אהוד רצאבי** קורא לממשלה, לכנסת ולרשויות המס להיערך למצב חירום ממושך בשל הפעילות הצבאית ברצועת עזה ולהתייחס לארבעת המרכיבים הבאים: מתן פיצוי לעסקים שנפגעים באופן ישיר מהפעילות המבצעית בדרום בהתאם לחוק מס רכוש וקרן פיצויים לסכמ מבעוד מועד את מודל הפיצויים בגין נזק עקיף, להפעיל את מודל הפיצויים למעסיקים בגין היעדרות של עובדים, להנחות את הבנקים לא להחזיר צ'קים, לכבד חריגות באשראי לעסקים בטווח 40 ק"מ, וכן להנחות את הרשויות המקומיות להקל בארנונה ובהיטלים אחרים ובשלב זה להקפיא קנסות על פיגורים או אי תשלומים.

לדברי רצאבי, לכל המרכיבים הללו חשיבות גדולה לעסקים הקטנים והבינוניים שגם כך נמצאים במלחמת הישרדות



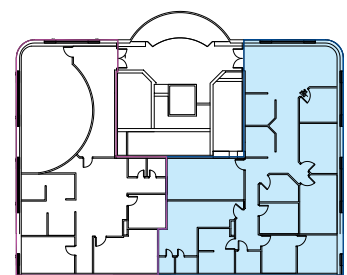
## משרד באזור בהתאמה אישית

משרדים להשכרה באזור התעשייה של אזור

- שטחי השכרה גמישים לפי מידתך
- שיפוץ המשרד והתאמתו לצרכיך
- חניה זולה וחמינה
- ארנונה נמוכה מאוד

לתאום סיור בבניין

ולקבלת הצעת מחיר אטרקטיבית **צלצל: 4542\***



המשך מעמוד 4

את התביעה למס הכנסה על הנזקים העקיפים יצטרכו להגיש בעלי העסקים כשתגיע הוראת שעה ויוגדרו מסלולי הפיצוי. רצאבי מדגיש כי כדאי להיות מוכנים לכך מראש. "מס הכנסה ישלם מקדמה תוך פרק זמן קבוע מיום הוראת השעה, אז כדאי להגיש תביעה כמה שיותר מהר. עד היום התשלום בוצע תוך 45 יום. אני טוען שצריך לשלם לא יאוחר מ-20 יום. אולי כדאי לשקול פתיחת מסלול ירוק ומסלול אדום - הירוק יהיה המסלול המהיר והוודאי והאדום ייועד לתביעות פרטניות שאורכות זמן רב יותר. דבר נוסף שצריך לקבוע הוא את סופיות התהליך: כיום יש עדיין תיקים פתוחים מתקופת עמוד ענן ועופרת יצוקה. לצורך כך הוקמה ועדת ערר, אך הדייונים הפוסקו כי הוועדה התפזרה. אני מציע לתת למדינה דד ליין של שנתיים לטיפול בתביעות".

מעבר לכך, ישנם לא מעט מקרים שבהם מתן הפיצוי הוא לא חד משמעי: "סוכן ביטוח תל-אביבי שרוב מבוטחיו משדרות, והם לא מחדשים כרגע ביטוחים כי אין כסף, לא מקבל פיצוי כי לא מגיע לו על פי חוק; פרילאנסרים גם משלמים את המחיר כי הם מגישים תביעה לבד ולא כשכירים - שכיר מקבל מיד כסף ממעסיקו, ואילו העצמאי צריך לנהל את תביעתו לבד מול הרשויות; מילואימניקים בעלי עסק מקבלים פיצוי על ימי המילואים, אבל לא על כך שהעסק שלהם נפגע

כתוצאה מהיעדרותם; עיוות נוסף נוצר כשבני זוג עובדים יחד: אם סוכן ביטוח שעובד עם אשתו והיא נשאר בבית כדי לשמור על הילדים, היא לא תקבל על כך פיצוי. יש עיוותים רבים שמצריכים פתרון".

לדברי רצאבי, "סך כל הנזקים העקיפים מעמוד ענן הגיעו ל-450 מיליון, אך הממשלה פיצתה על 330 מיליון בלבד. 120 מיליון הלכו לאיבוד מכיוון שלא שולמו".

בסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה התכנסו כבר בשבוע שעבר להערכת מצב, ועל בסיס מידע שהצטבר מצאו כי קיימת ירידה משמעותית במחזור המכירות וההכנסות של העסקים הקטנים והבינוניים באזור הדרום, במגוון תחומים. על פי ההערכה, המתבססת גם על אירועים ביטחוניים קודמים, הירידה החדה בהכנסות חלה בעיקר בתחומי המסחר והתיירות.

על פי ניתוח הסוכנות לעסקים קטנים, ירידה כזו עלולה להביא את העסקים למצב של החזרת צ'קים ויכולת מוגבלת להתמודד עם תזרים המזומנים. בעקבות המצב, פנה שר הכלכלה **נפתלי בנט** אל המפקח על הבנקים במשרד האוצר, **דודו זקן**, בבקשה שיוציא הנחיה לבנקים להתחשב במצב העסקים ולא לסגור את החשבונות שלהם כתוצאה מהחזרת צ'קים.

# נבחרו יועצים שייתנו שירותי ייעוץ ללא תשלום לחברי לשכת סוכני הביטוח

**יועצים נוספים בתחומים אחרים. הכל נעשה מתוך כוונה להעמיד לרשות החברים מערך מקצועי שיוכל לסייע להם בפתרון בעיות שונות"**

לשכת סוכני הביטוח בישראל בחרה השבוע 15 יועצים בתחומים שונים לשירות הסוכנים. היועצים שנבחרו יתנו שירותי ייעוץ ראשוני בחינם לחברים במייל, ובמידת הצורך בהמשך בטלפון.

היועצים שנבחרו: **דודי הרשברג**, יועץ פנסיוני; **רו"ח צביקה משבנק**, יועץ מיסוי פנסיוני; **עו"ד שלמה בכור**, יועץ לענייני צווי הרחבה ודיני עבודה; **ד"ר אודי פרישמון**, יועץ בריאות וסיעוד; **יעקב מזרחי**, מומחה לביטוחי נסיעות לחו"ל; **גדעון ארמן**, יועץ אלמנטרי; **עופר בן נון**, יועץ לענייני הנדסה ונדל"ן; **דוד בכר**, יועץ תביעות רכוש ואובדן רווחים; **נחמיה אדמוני**, מומחה לאביזרי מיגון לעסקים ולדירות; **נחמן ברנפלד**, יועץ לדרישות מיגון; **אביב בן אברהם**, יועץ שמאות רכב; **עו"ד איתן קנול**, יועץ תעבורה; **עופר פוסט**, יועץ מחשוב; **רו"ח רמי מימון**, יועץ להערכת שווי תיק סוכן והיבטי מיסוי;



טוביה צוק: "חשוב שלסוכן יהיה עם מי להתייעץ"

**מיסוי; איציק אוסטשינסקי**, יועץ כלכלי-מסחרי של הסכמי סוכן/חברה.

לדברי ראש צוות התגובות בלשכה וחבר הוועד המנהל **טוביה צוק**, "הלשכה רואה חשיבות רבה מאוד בכך שלסוכן יהיה עם מי להתייעץ בנוגע לעבודה ואף בנוגע לבעיות ושאלות אישיות. לצורך כך, בחרנו יועצים איכותיים ואנחנו מתעתדים גם לפתוח בלוג ייעודי שבו יוכלו היועצים לספר על סוגיות שונות ופתרון, כדי שסוכני הלשכה יוכלו להשתמש בניסיונם ולהפיק לקחים מהסוגיות המתוארות. **ככל שחברי הלשכה ישתמשו יותר ביועצים שעומדים לשירותם, נדע להוסיף**

צוק סיפר אודות תהליך בחירת היועצים: "הגדרנו מהם תחומי הייעוץ להם זקוקים הסוכנים, גיבשנו רשימת יועצים פוטנציאליים, וחידדנו מה נדרש מהם כדי לייעץ. כמו כן, וידאנו שלא יהיה ניגוד אינטרסים בין יועץ לחבר לשכה. למשל, אם יועץ מקבל שכר מחברת ביטוח הוא יכול להיקלע לניגוד עניינים. לכן, הדגשנו כי אסור ליועצים לקבל כל תגמול מחברת ביטוח או מבית השקעות. הצלחנו להביא יועץ אובייקטיבי והוגן עבור סוכני הביטוח".

צוק מדגיש כי חשוב שהפנייה הראשונית תיעשה במייל כדי שהלשכה תוכל לערוך מעקב על כמות הפניות. על פי המתווה שנחתם, אם כתוצאה מהייעוץ יבקש חבר

הלשכה להרחיב את הייעוץ לפגישות אישיות ו/או עם גורמים שונים, ינתן השירות תמורת תשלום על ידי הסוכן ו-/או הלקוח של הסוכן. המחיר יכלול הנחה משמעותית לחבר הלשכה. כמו כן, בנוסף לייעוץ לחברי הלשכה ישתתף היועץ בשיבות וועדות הלשכה הרלוונטיות בהתאם להזמנה של יו"ר הוועדה, וירצה בימי עיון סניפיים ו/או ארציים. יועצי הלשכה מצדם מחויבים להגיב לפניית הסוכנים תוך שני ימי עבודה; הם לא יוכלו לקבל תמורה כלשהי מחברות ביטוח/בתי השקעות; והם לא יעבירו תמורה כלשהי לסוכן עבור הפניית לקוח.

# חדש בלשכה: מוקד סיוע לסוכנים בסוגיות הקשורות בילדים בעלי צרכים מיוחדים

בני משפחותיהם של הילדים." לדברי יו"ר תת הוועדה לקידום הנושא של ילדים בעלי צרכים מיוחדים בלשכה **ארז סולברג**, "מטרת המוקד היא לתת לסוכן כלים שבאמצעותם יוכל להיכנס להתמחות בילדים בעלי צרכים מיוחדים, אם מבחינת לקוחות קיימים או משפחות שפונות אליו ליעוץ. הלשכה תיתן גיבוי לאותן משפחות שמגיעות דרכו ויוכלו לקבל ייעוץ בנוגע לקשיים שעולים מול השב"נים של קופות החולים.

"המוקד נועד לתת סיוע ראשוני, לשמוע את הבעיות ולנסות להבין, והוא משמש גב לסוכן שייצע שבמקומות שבהם הוא לא יכול לעזור, הלשכה תיכנס לתמונה ותייעץ. בסופו של דבר יוכל המוקד לתת כלים, להכווין ולסייע בבעיות קיימות של המשפחה. מעבר לכך, יש רצון לסייע להליך החיתום בעזרת חברת כלל. יכול להיות שתהיה קורלציה בין סיוע לבין סוכנים שרוצים להתמקד בנישה הזו של ילדים בעלי צרכים מיוחדים."

סוכנים חברי הלשכה מוזמנים להעביר את פרטי המקרה והקשיים שבהם נתקלו לארז סולברג: [solberg1@012.net.il](mailto:solberg1@012.net.il) מייל: 054-4429739

במסגרת מאמצי הלשכה לקידום סוכני הביטוח באפשרויות השיווק של ביטוחי בריאות וסיעוד למשפחות לילדים בעלי צרכים מיוחדים על סוגיהם השונים, פתחה הלשכה השבוע מוקד שירות חדש.

לפני כחודש סיכם יו"ר ועדת הבריאות והסיעוד בלשכה **יואל זיו** עם חברת הביטוח **כלל** על העברת סדנאות חיתום לילדים בעלי צרכים מיוחדים, כדי שסוכני הביטוח ילמדו את הנושא ויוכלו לסייע למשפחותיהן של ילדים כאלה.

כעת מוסיפה לכך הלשכה מוקד שירות לטובת חברי הלשכה. תפקיד מוקד השירות, כגיבוי לסוכן הביטוח, הוא לאפשר למשפחות המבקשות לקבל סיוע ראשוני בזיהוי בדיקת צרכים ובלמידה לתקשר לשיתוף פעולה, כשהן נתקלות בקשיים בהתנהלותן להבטחת עתידם הכלכלי דרך השב"נים של קופות החולים וחוק ביטוח בריאות ממלכתי של משרד הבריאות.

מהלשכה נמסר כי "סיוע למשפחות עם ילדים בעלי מוגבלויות מהווה ערך עליון בעבורנו הסוכנים. אנו מאמינים ששירות זה עשוי להביא, בין השאר, ערך מוסף מרבי לסוכן הביטוח בדמות לקוחות רבים ושבעי רצון לאורך זמן, בקרב

# מינוי של ח"כ חיים כץ לראש ועדת המשנה לענייני פנסיה טורפד והקמת הוועדה נדחתה

כץ, שמכהן כיו"ר ועדת העבודה והרווחה של הכנסת, מונה בכנסת הקודמת לעמוד בראש ועדת משנה לענייני פנסיה והוא ח"כ שפועל הכי הרבה בכנסת למען הפנסיה. הוא היה מעורב ברפורמות רבות בתחום והיו לו לא מעט חילוקי דעות עם משרד האוצר בנושאי הפנסיה.



בכנס הלשכה שנערך באילת במרץ אמר כץ כי "האחריות למשבר הפנסיה לא מוטלת על כתפי הסוכנים. המדינה היא זו שאחראית לכך שרבים יפרשו ללא פנסיה הולמת. היא חיסלה את החיסכון ההוני. היא גם לא היתה צריכה לבטל את ביטוחי המנהלים. פוליסות

בעלות מקדמים מובטחים היו אפשרות טובה שלא קיימת יותר."

ועדת הכספים בכנסת היתה אמורה לאשר השבוע את הקמתה של ועדת משנה לענייני פנסיה, בראשותו של ח"כ **חיים כץ**, אלא שמשרד האוצר מנע את מינויו של כץ ואת הקמת ועדת המשנה.

כדי לעמוד בראש הוועדה, נדרש כץ להצטרף לוועדת הכספים במקום הנשיא החדש **רובי ריבלין**, אבל חברי מפלגת יש עתיד שיושבים בוועדה הודיעו כי הם חוזרים בהם מהסיכומים המוקדמים לאשר את הצטרפות לוועדה ואת מינויו לראש ועדת המשנה. נכון לעכשיו, נדחתה ההצבעה למועד לא ידוע. ההערכות הן שמאחורי הסירוב עומד הדרג המקצועי במשרד האוצר, שמעדיף כי כץ לא יהיה מעורב בענייני הפנסיה.

# רבע מהשכירים בגמלאות - ללא פנסיה

בחתך לפי ענף כלכלי עולה כי השיעור הגבוה ביותר מאלה שאינם מקבלים פנסיה הם עובדי השירותים הציבוריים והאישיים: 27% ו-25% בהתאמה. 17% מחסרי הכיסוי הפנסיוני הם מענף המסחר, האוכל וההארכה; 12% מהשירותים העסקיים; ו-13% - ממפעלי התעשייה. כמו כן, נמצאו פערים מגדריים: 52.3% מהנשים מקבלות פנסיה, לעומת 55.3% מהגברים.

אף שגוטליב וטולדנו אינם מצרפים מסקנות, טולדנו ציינה כי "העובדה ששיעור משמעותי מהגמלאים אינם מקבלים פנסיה, מחייבת את חיזוק הביטחון הסוציאלי, על ידי העלאת קצבת הזיקנה".

כ-26% מהאנשים שעברו את גיל הפרישה לגמלאות קרן פנסיה, ביטוח מנהלים או קופת גמל - מסתפקים בקצבת הזיקנה של הביטוח הלאומי, כך עולה ממסמך ראשוני של מחקר תקופתי שמגבש המוסד לביטוח לאומי. המסמך, שחובר על ידי ראש מינהל מחקר והתכנון בביטוח הלאומי **דניאל גוטליב** והחוקרת **אסתר טולדנו**, התמקד ב-50 אלף שכירים לשעבר בגילי 68-75, שעבדו לפחות 20 שנה. בעלי שיעור הכיסוי הפנסיוני הנמוך ביותר הם בעלי השכלה נמוכה ואנשים המשתייכים לעשירונים התחתונים. במקצועות האקדמיים שיעור מקבלי הפנסיה הוא פי שלושה מאלה שאינם מקבלים פנסיה.

# מכירות ביטוח טלפוניות – הזדמנות או סיכון?

מאת עו"ד ניצן הראל, יועץ משפטי לסוכני מחוז חיפה והצפון

החוזה וחובת הגילוי הינן פעולות הנכנסות לגדר "תיווך" אשר על פי חוק רק בעל רישיון יכול לבצע.

הפתרון המוצע בעניין זה הוא שילוב של שיחה עם מוקדן (מוקלטת כדי לעמוד בדרישת הכתב), המהווה שיחת הכנה/הסבר/רקע מקדים, ונוסף לכך שיחת "סגירת מכירה" עם בעל רישיון (מוקלטת אף היא).

על סוכן הביטוח לזכור תמיד כי מעבר לדרישות החוק והרגולטור, הוא כפוף לדרישות חברות הביטוח מן ההיבט החוזי. דרישות חברות הביטוח נובעות בדרך כלל מאופי יחסיהן עם המועמד לביטוח, ולאחר מכן המבוטח ולרבות לעניין התחייבויות הצדדים, תוך שהסוכן הוא המתווך בעסקת הביטוח.

**חברות הביטוח מעודדות מכירות טלפוניות, שכן מדובר במנגנון יעיל להגדלת מאגר הלקוחות שלהן, אי לכך מסייעות החברות בהקמת המוקדים האמורים ומעודדות את פעילותם. אך בה בעת הן מחתימות את הסוכן על חוזה שלפיו הוא מתחייב לעבוד על פי חוק.** הן מציינות בדרישותיהן את חובות הסוכן כלפיהן, כמו אופן הזיהוי כסוכן ולא כעובד חברה, הקלטת וגיבוי השיחות המתבצעות ושליחתן לאחר מכן לחברת הביטוח. חלקן מדגישות בדרישותיהן כי סוכן ביטוח יבצע את המכירה – שכן הרי זו דרישת החוק.



דרישת החוק.

## יתרונות המכירה הטלפונית:

עלות מכירה נמוכה וזמינה – אין צורך בשיחה לשם קביעת פגישה ובנסיעה לבית הלקוח. חלק מהפעולות הקשורות במכירה יכולות להיעשות על ידי עובדי הסוכנות/מוקד ולא דווקא על ידי הסוכן בעל הרישיון. גמירות הדעת של המועמד לביטוח, הנדרשת על פי חוק, כמו גם אפשרות ההסתמכות על תשובת המבוטח, כמעט ואינה ניתנת לערעור, שכן השיחה מוקלטת. אופי המוצרים הנמכרים באופן זה, פותח פתח לחיזוק הקשר עם הלקוח, כמו גם נותן הזדמנות לסוכן להפוך לקוח "עסקי" ללקוח "פרטי", שכן מדובר לרוב במוצרי פרט בעלי גוון אישי כמו תאונות אישיות, סיעוד ובריאות ולא במוצרים פנסיוניים מורכבים.

## חסרונות המכירה הטלפונית:

קיים קושי באיתור צורכי הלקוח, מדובר לרוב בשיחות קצרות ולא מקיפות, שנותנות פתרון ספציפי וחלקי לצורכי הלקוח. נדרש דיוק במכירה, מעקב מלא אחר הליך המכירה כדי לעמוד בדרישות החוק והיצרנים השונים ולמנוע "פספוסים", טעויות, והטעויות. במכירה למועמד לביטוח שאינו נמנה עם הלקוחות המוכרים של הסוכן, קיימת אי וודאות לגבי זהות האדם שמולו נערך הליך המכירה, דבר שעלול לגרום לקושי בהוכחת גמירות הדעת גם בשל אי החתמתו על הטפסים.

## מוצרים הניתנים למכירה טלפונית:

כעיקרון אין כל מגבלה משפטית על סוגי מוצרי הביטוח הניתנים למכירה באמצעות שיחה טלפונית. מכירה טלפונית של מוצרי ביטוח הינה פעולה המתבצעת מידי יום ברוב סוכנויות הביטוח, בעיקר בתחום האלמנטרי. בכל הקשור למוקדי מכירה, ככל שקיימת מגבלה הרי מדובר בזו הרלוונטית לעניין הסכם פעילות הסוכן מול חברת הביטוח. מגבלה זו נובעת בין היתר מחסרונות צורת המכירה

נושא המכירה הטלפונית בתחום הביטוח הוא בבחינת שטח אפור. הוא אינו מוסדר בחוק, בתקנות או בחוזרי המפקח על הביטוח (למעט אמירות כלליות המופנות אל המבטחים), ואף הפסיקה בנושא זה אינה רחבה, אף כי כוחות השוק מעלים את הנושא על סדר היום.

**מכירת ביטוח בטלפון אינה אסורה, להפך, זו אחת הדרכים המקובלות מזה שנים רבות. האינטרס בנושא הוא של הלקוח, כמו גם של היצרן או הסוכן. הזמן של כולנו יקר ופעולות שאפשר לעשות טלפונית, מבלי לגשת למשרדי הסוכן או לקבוע עמו פגישה, חוסכות זמן יקר.**

בתקופה האחרונה צצים בכל מקום מרכזי מכירה טלפונית לפוליסות ביטוח. האינטרס השייווקי של חברות הביטוח ושל הסוכנים ברור, אך מצב זה הינו פוטנציאל לפגיעה באינטרס הצרכן.

חוק חוזה ביטוח מדגיש בסעיף 6(א) בנוגע לחובת הגילוי: "הציג המבטח למבוטח לפני כריתת החוזה, אם בטופס... ואם בדרך אחרת **שבכתב**, שאלה בעניין... על המבוטח להשיב עליה **בכתב** תשובה מלאה וכנה". ועוד מאותו החוק: סעיף 33 על שני תתי סעיפיו, קובע כי לעניין מו"מ לקראת כריתת חוזה, לעניין כריתת החוזה ולעניין חובת הגילוי הסוכן הינו שלוח של המבטח וידעתו הינה ידיעת חברת הביטוח.

ולעניין המכירה הטלפונית –

1. כדי לעמוד בדרישת הכתב שבחוק, אין זה מספיק שסוכן הביטוח יכתוב את דברי המועמד לביטוח. במקום שבו המועמד לביטוח לא חתם על המסמך, הקלטה של השיחה תהווה תחליף ראוי להוכחה כי השאלה נשאלה כנדרש והתשובה ניתנה על ידי המועמד לביטוח.

2. היות שלעניין כריתת החוזה וחובת הגילוי הסוכן משמש שלוח של המבטח, עליו לפעול כפי שהמבטח נדרש לפעול, ולכן לדעתנו דרישת ההקלטה בחובות חברות הביטוח, בנוגע למכירה טלפונית, חלה גם על הסוכן.

3. זאת ועוד, חברת הביטוח היא זו שדורשת את ההקלטה, כדי לעמוד בדרישות הדין מבחינתה בעיקר בהקשר הראייתי של רצון הלקוח וחובת הגילוי שלו.

לשני הסעיפים הנזכרים לעיל, יש להוסיף את סעיף 24(א) לחוק הפיקוח, שקובע כי: "לא יעסוק אדם בישראל, בעצמו או על ידי אחר, בתיווך לעניין ביטוח בין כל אדם לבין מבטח (להלן – עיסוק בתיווך) אלא אם כן הוא אחד מהמנויים בפסקאות (1) או (2) שלהלן, ובהתאם לתנאים המפורטים בהן: (1) יש בידו רישיון לפי סימן זה – בהתאם לתנאי הרישיון.

## מכאן שאין לעסוק בתיווך לעניין ביטוח שלא על ידי בעל רישיון.

סעיף זה מהווה את המכשול העיקרי לעניין מכירת ביטוח בטלפון, שכן ככל שסוכן הביטוח הוא זה שמדבר עם המועמד לביטוח, כל מה שנדרש היא הקלטה של השיחה. אך מה לגבי מוקדי המכירות שבהם יושבים מוקדנים אשר מן הסתם אינם בעלי רישיון?

יהיו שיאמרו כי המחוקק לא הגדיר את המונח תיווך, ולכן ישנן פעולות שאפילו בית המשפט בפסקי דין שונים קבע כי אינן מהוות תיווך. אך מצד שני, סעיף 32 לחוק חוזה ביטוח קובע כי "בסימן זה, 'סוכן ביטוח' – מי שעוסק בתיווך ביטוחים בין מבטחים לבין מבטחים". מכאן ברור כי לפחות עניין כריתת

כפי שהובאו לעיל. לכן ככלל חברות הביטוח מאפשרות מכירה טלפונית של ביטוחי ריסק למיניהם, ביטוחי אובדן כושר עבודה (כשאינם חלק ממוצר פנסיוני), נכות מתאונה ומוות מתאונה, ביטוחי משכנתא, בריאות לרבות מחלות קשות וביטוחי סיעוד. מוצרים אלה הם נוחים יחסית להסבר ומכירה ואינם דורשים מסמכי הנמקה ו/או מפגש עם הלקוח פנים אל פנים.

**כללים למכירה נכונה:**

על המכירה הטלפונית לעמוד בכמה דרישות נוספות מהיבטים חוזיים ובכפוף לדרישות החוק. סוכן ביטוח מחויב להודיע למועמד לביטוח כי השיחה מוקלטת. כמו כן עליו להסביר למועמד לביטוח באופן ברור את נתוני המוצר ותנאי הפוליסה העיקריים וליידע את המועמד לביטוח, כפי שהיה עושה במכירה פנים אל פנים, בדבר חריגים ו/או סייגים.

מעבר לכך חובה ליידע בדבר תקופות אכשרה, תקופת הביטוח, הפרמיה (קבועה או משתנה), סכום הביטוח, מוטב בלתי חוזר (כשקיים), הצהרת בריאות, אופן גבייה, אפשרות ביטול העסקה בכתב, והפניית הלקוח לתנאי הפוליסה המלאים שיישלחו אליו בדואר תוך כמה ימים מיום הפקת הפוליסה.

מומלץ כי הסוכן ייתן למבוטח הפוטנציאלי אמצעי להתקשרות חוזרת בכל שאלה. אין לשדל את המבוטח הפוטנציאלי ו/או להנחות אותו כיצד לענות על הצהרת הבריאות, ובמידה שהמבוטח הפוטנציאלי מסר מידע נוסף, על הסוכן להוסיף מידע זה על גבי טופס ההצעה ולא להתעלם מכך, שכן מידע שנמסר לסוכן כמתווך לקראת כריתת חוזה הביטוח נחשב כמידע שנמסר לחברה. כמו כן, מומלץ שלא לבצע מכירה טלפונית לפוליסה שמחליפה ו/או מבטלת פוליסה אחרת.

# תקשורת SBOX – האם זה עדיין נחוץ?

מאת עופר פוסט, יועץ מחשוב ללשכת סוכני ביטוח

במחשב, קיימים איומי סייבר מודרניים המרחפים מעל ראשו. תפעול נכון, פשוט ועדכני של מכשיר ה-SBOX ימנע כניסה של גופים זרים אל רשת המחשבים של המשרד וידאג כי נגלוש רק בסביבה בטוחה שנסרקה קודם.

**הגנת FW שרבים מכירים בשם "חומת אש"** – תפקידה הוא ניטור וחסמת התקשוריות בלתי רצויות, אחת המשימות היותר חשובות שבה עומד בהצלחה רבה מכשיר ה-SBOX. תפעול נכון ועדכני של המכשיר ידאג כי יעמוד כחוצץ בין רשת האינטרנט לבין רשת המחשבים הפנימית ויחסום כל בקשת התקשורת לא מורשית, וכמובן יחסום ניסיונות פריצה לרשת המחשבים של המשרד.

**קישוריות מאובטחת מבוססת VPN** (רשת וירטואלית פרטית) למחשבים, לטלפונים חכמים ולטאבלטים. גישה נוחה ומאובטחת למחשבי המשרד מכל מקום בעולם. קישור VPN דרך ה-SBOX ידאג שרק מורשה שביצע זיהוי מוחלט, יורשה להיכנס לרשת מחשבי המשרד.

**ניהול אבטחת דואר אלקטרוני** – שליטה מלאה בזמן אמת בכל מערכות דואר אלקטרוני של המשרד, כולל שירות אנטי וירוס ואנטי ספאם לתיבות הדואר. בדיקת מוניטין של השולח ומסד הנתונים ברמת החיבור וחסמת ניסיון התקנת תוכנות זדוניות.

**חסימה וסינון אתרים** – שליטה מוחלטת בתוכן הגלישה באינטרנט למשתמשי המשרד, חסימת אתרים לפי בחירה. לדוגמה, אם אנו מעוניינים לחסום גלישה לאתרי פנאי בשעות העבודה כמו Facebook, Mako או כל תוכן אחר שאיננו חפצים להרשות למשתמשי המשרד. כך גם מנוצל מלא רוחב פס הגלישה לעבודה עניינית בלבד.

**מעקב ורישום דוחות פעולות בסביבת העבודה** – תיעוד מלא של כל פעולות התקשורת במשרד. רישום כל צעד שעובר בבקרת המכשיר ויצירת דו"ח המראה את תעבורת הנתונים, לאן גלשו באינטרנט, רישום ותיעוד של כניסות מחשבים מחוץ לרשת, כך שיהיה בקרה על שליטת מחשבים שנמצאים מחוץ לרשת המחשבים, וכמובן תיעוד ניסיונות פריצות לרשת המחשבים, כך שאפשר לבדוק ולנסות לעלות על עקבות "הפורצים".

יש לציין כי מידע זה הינו רק חלקי ואפשר לקרוא אודות כל מעלותיו של המכשיר באתר האינטרנט של חברת צ'ק פוינט [/http://www.checkpoint.com](http://www.checkpoint.com)

כמו כן, לכל מידע פרטני נוסף, או שאלה לגבי מחשוב ותקשורת המשרד, אפשר לפנות דרך אתר הלשכה בפנייה ליועץ המחשוב ושאלתכם תיענה בהקדם.

הנה שאלה שעולה בקרב סוכני הביטוח יותר ויותר בתקופה האחרונה: האם אנו צריכים עדיין את מכשיר ה-SBOX במשרדנו עבור התקשורת לחברות הביטוח והאינטרנט? התשובה לכך חד משמעית – **כן**. ולהלן ההסבר.

**עם קדמת הטכנולוגיה והאינטרנט בעולם, כך גם מגיעים איתה מגוון איומים שיכולים להזיק למחשבי המשרד ולתכולתם.**

**כבתי עסק אנו צריכים לדעת איך להגן באופן מקסימלי על כל היקר לנו, ולכן ההמלצה היא שלא לוותר על נוכחות ה-SBOX לתקשורת המשרד בשום אופן.**

**תחילת הדרך של המוצר:**

חשיפת המכשיר ב-2001 על ידי צ'ק פוינט הישראלית היוותה פריצת דרך חשובה ואפילו מהפכה במדיניות אבטחת המידע בעולם. הרעיון שלכל בית עסק יהיה מכשיר אבטחת מידע ברמות הגבוהות בעולם במחיר סביר ממש התחיל לפרוח ולשגשג, ויצרני המכשיר לא עמדו בעומס ייצור המוצר עקב הביקוש הרב.

ב-2003 קיבלו מנהלי מערכות המידע של חברות הביטוח החלטה על שינוי בסוג התקשורת והצפנת הנתונים ממחשבי סוכני הביטוח אל מערכות חברות הביטוח. כאן נכנס לשירות מכשיר ה-SBOX ומיד ענה על כל דרישות ההצפנה והקישורים המאובטחים שנדרשו בגין שינוי סוג ההתקשורת. כל משרד ביטוח התבקש לבחור ספק אינטרנט ארצי שדרכו הוא מעוניין לבצע את ההתקשורת, וביצע אתו עסקה, שבה הוא רוכש את המכשיר וספק האינטרנט מנהל את ההתקשורת.

מבחינת סוכן הביטוח אפשר לסמן תקופה זו כסיום עול כבד של עלויות תקשורת ישנות, כמו קו ה"פריים ריליי", "מודם אנלוגי", "ISDN", ומעבר למהירות גלישה מהירה ביותר שהוא אינו מכיר במשרד, כל זאת בחיסכון משמעותי של מאות שקלים מהתצורות הקודמות. כיום נוצר שוב שינוי בסוג ההצפנה המבוקשת על ידי חלק מחברות הביטוח והצפנת הנתונים עברה בחלק מחברות הביטוח ממכשיר ה-SBOX להצפנה ישירה בין המחשב של סוכן הביטוח למערכות השרתים של חברות הביטוח. עם זאת, חלקם עדיין ממשיכים להשתמש בהצפנה דרך מכשיר ה-SBOX.

עקב מצב זה "שוחרר" מכשיר ה-SBOX מחלק משימותיו הקשורות לתקשורת המשרד, אך אנו כאן בכדי להבהיר את יתר המשימות התלויות בו בכלל עולם האינטרנט ואבטחת המידע של העסק.

**התאמה אישית ובקרה לתוכן האינטרנט המבוקש** – כשאנו גולשים באינטרנט, קוראים דואר או מבצעים כל פעולה אחרת



# הסוכן של היום - שיווק וניהול אסטרטגי

מאת גל כהן



או נימנע מהן נפגוש הזדמנות עסקית.

## איורים

- באילו מכשולים אתה נתקל?
- מה המתחרים עושים?
- האם הדרישות למה שאתה עושה (מוצר/ שירות) משתנות?
- האם שינויי טכנולוגיה מאיימים עליך?
- האם הבנקים והספקים שינו דרישות כספיות הגורמות ללחץ על התזרים?
- האם אחת החולשות שלך מאיימת על העסק שלך, מהי?
- ניתוח הממצאים בסעיף זה עשוי לשפוך אור על מה שצריך לעשות ובנוסף לראות את הדברים בפרספקטיבה נכונה השלב הבא לאחר האבחון הוא שלב היישום. רצוי להשתמש באסטרטגיות הבאות כדי לבצע את התכנון הזה:
- כיצד יש להבטיח כי הכוחות יישמרו ואף יועצמו?
- כיצד אפשר להקטין את החולשות או אף להפוך אותן לכוחות?
- מה עלינו לעשות כדי לנצל את ההזדמנויות העומדות בפנינו?
- מה עלינו לעשות כדי להימנע ולא להינזק מהאיורים העומדים בפנינו? כיצד אפשר לראות את האיום כהזדמנות שראוי לנצלה?

## כמה דוגמאות להפיכת האיום להזדמנות:

כשלקוח אינו שבע רצון מהמוצר שהוא רכש ומשדר איתו נטישה, אפשר למנוע את זה על ידי קירוב לבבות, הדגשת הערכים המוספים של הסוכן, לנצל את ההזדמנות להתאים מוצרים נוספים, אטרקטיביים יותר, עבור הלקוח, ובנוסף לגייס לקוחות חדשים באמצעותו.

כשכולם מדברים על האיום הכרוך בהקשחת הרגולציה, אפשר לראות את ההזדמנויות הטמונות בה. כך למשל, הצורך של הסוכן להיפגש עם הלקוח כדי לסייע לו בהגדרת הצרכים ולקבל ייפוי כוח, מאפשר להכיר טוב יותר את קהל לקוחותינו ולהתאים להם מוצרים עדכניים ומתוחכמים יותר, התואמים את הצרכים האישיים שלהם במידה הטובה ביותר.

**חשוב שאנחנו הסוכנים נלמד להעריך את עבודתנו. כך יכבדו אותנו יותר לקוחותינו, הסביבה ודעת הקהל. יותר מכך, חשוב לאהוב את תחום העיסוק והעשייה שלנו, לא לראות את העבודה שלנו רק כמקור פרנסה ותו לא, אלא כפילוסופיית חיים, כשליחות, כדי להשריש בלקוחותינו את הידע והמקצועיות שלנו, כמו גם את חשיבות תחום העיסוק שלנו.**

התהליך חשוב לא פחות מהמטרה, ולכן המסע הזה בחיים מחייב אותנו להתפתח, הן בתחום המקצועי, אבל מעבר לכך גם בהתפתחות האישית שלנו, ההיכרות עם עצמנו, עם החוזקות והחולשות שלנו.

נכנסתי לעולם הפיננסים ושוק ההון ב-2005, לאחר סיום לימודי האקדמיים, על רקע רפורמת בכר שהגבירה את המודעות בקרב הציבור בתחומי החיסכון והפנסיה. כדור המשך לסוכן ביטוח שעוסק בתחום למעלה מ-40 שנה, אין ספק שתקופה זו היתה תור הזהב מבחינתי ומבחינת סוכנים רבים. כיום, ניכר שאנו נמצאים בעידן אחר. המודעות של הציבור עלתה ועם הזמן נדרשנו להגביר את הידע המקצועי, להתמודד מול המתחרים החדשים, הרגולציה, והדרישות הנרחבות של הלקוחות מאתנו.

מאז כניסתי למקצוע, למדנו והרחבנו את הידע שלנו מעולם הגמל והפנסיה, לעולם שוק ההון, פוליסות החיסכון, החיסכון ארוך הטווח, אשראי והתכנון ההוליסטי השלם. זכור לי מתקופת לימודי האקדמיים מודל שלמדתי שנקרא מודל SWOT, כלומר חוזקות, חולשות, איומים והזדמנויות. מדובר בשיטה בניהול אסטרטגי לבחינת יכולת הארגון או העסק לייצר יתרון תחרותי בסביבה שבה הוא פועל.

## חוזקות

- מהם יתרונותיך בשוק?
- במה אתה מצטיין?
- מהם המשאבים העומדים לרשותך?
- מה האחרים רואים כעוצמה הגדולה ביותר שלך?
- יש להתייחס לשאלות אלה בהקשר למטרה שנבחרה ומנקודת מבט שלך ושל לקוחותיך, ספקיך וכל מי שאתה נתקל בו במערכת היחסים העסקית, וכמובן בהתייחס למתחריך. לדוגמה, אם כל המתחרים מציעים איכות גבוהה, אזי האיכות הגבוהה שלך אינה מהווה יתרון, ולעתים קרובות היא הכרח. אל תהיה צנוע, תהיה ריאלי. לעתים הדרך הנכונה היא לכתוב רשימת תכונות ואפיונים שלך או של המוצר/ שירות/עסק ולהביט שוב מה מהם יכול לשמש כיתרון.

## חולשות

- מה אתה צריך לשפר?
- מה אתה יכול לשפר?
- מה הן שגיאותיך?
- ממה אתה צריך להימנע?
- גם כאן יש להתייחס לשאלות מנקודות ראייה פנימיות וחיצוניות. חשוב לזהות חולשות שאחרים רואים ואתה לא שם לב אליהם, או שלא ייחסת אליהם עד היום חשיבות. האם מתחריך מציעים משהו טוב יותר ממך? עדיף שתתייחס לכך ביושר עצמי, גם אם האמת לא תמיד נעימה.

## הזדמנויות

- היכן במצב השוק הנוכחי אתה מזהה הזדמנויות עסקיות?
- היכן אתה מזהה מגמות שוק שאפשר לנצל לטובתך?
- שים לב: הזדמנויות עסקיות מצוינות עשויות להתגלות בתחומים הבאים:
  - שינויים טכנולוגיים
  - שינויים בהתנהגות שוק
  - שינויים במדיניות ממשלתית בתחום שבו אתה עוסק
  - שינויים בדפוסי התנהגות חברתית
  - שינויים בפרופיל האוכלוסיה
  - שינויים בסגנון חיים
  - אירועים מקומיים

**טכניקה טובה לזהות הזדמנויות היא להביט בחוזקות ולשאול איזו מהן פותחת בפנינו הזדמנות עסקית. במקביל, כדאי לבדוק את החולשות ולשאול איך על ידי כך שנתגבר עליהן**

# סוכני מחוז הצפון מבקשים להפוך את כנס המוטיבציה למסורת



צילום: ראובן רפ

כ-200 סוכני ביטוח הגיעו לכנס מחוז הצפון למוטיבציה, לניהול, למצינות ולמכירות שנערך במלון פלאז'ה נצרת בשבוע שעבר. הכנס, שכונה בפי הסוכנים "מיני אילת" והתקיים במשך יומיים, כלל כ-18 מרצים, בהם מאמנים, משפטנים חבר כנסת, ראש עיריית נצרת עילית **אלכס גדלקין** והנהלת לשכת סוכני הביטוח. משהתברר כי דרום ומרכז הארץ נמצאים תחת התקפת טילים, כמה ימים לפני הכנס, נפתחה ההרשמה גם לסוכנים ממחוזות אחרים שהגיעו ליומיים של רגיעה. בכנס קיבלו הסוכנים כלים להצלחה בכל הקשור להתנהלות נכונה שלהם ושל צוות המשרד. את היום הראשון פתחו מנהל אשכול צפון בחברת הפניקס **אייל אוהיון** ומנכ"לית סמארט גרופ **אניה ליספיב**. בין המרצים היו מנכ"ל קבוצת סקס ייעוץ עסקי **אלעד הדר** שדיבר על תוצאות ולא תירוצים מצוות המכירות במשרד, היועצים המשפטיים לסוכני מחוז הצפון **ניצן הראל** ו**ליאור קן-דרור** שדיברו על פתרון וגיבור סכסוכים בין סוכנים ומאמן הכושר של נבחרת ישראל בכדורגל **דרור שמשון** שהרצה על מצינות בעסקים ופריצת גבולות.

המגזר לטובת סוכנים יהודים. לדברי יו"ר מחוז הצפון **ליאור רוזנפלד**, "התופעה של הדרת הסוכנים הערבים מהפקת תועדות חובה התעצמה בשנים האחרונות, כחלק מהניסיון של חברות הביטוח לנקות תיקי ביטוח הפסדיים. הוא אף קרא לסוכני המגזר ליטול חלק פעיל יותר בפעילות מחוז צפון בלשכה.

בסוף הכנס אמר רוזנפלד כי "המתגובות שאנו מקבלים לאחר הכנס והקריאה של סוכני המחוז להפוך אותו למסורת, אני מניח שהצלחנו לתת לסוכנים טיפים להתנהלות נכונה יותר. בשוק תחרותי, כפי שקיים היום, רק הטובים ישרדו. כדי להיות כזה אתה חייב להתמקצע כל הזמן והכלים שסיפקנו להם בכנס, לצד פעילות הפנאי, הפכו את הכנס להצלחה. הכנס כלל גם ערב ברביקו יוקרתי, הופעה והקרנה של חצי גמר המונדיאל, פעולות שתרמו לגיבוש בקרב סוכני המחוז."

היום השני נפתח עם דברים מפי יו"ר סניף טבריה, הגליל והעמקים **מיכה אדוני**. בהמשך עלו בין היתר מנכ"ל LIKE ID **מאיר בר**, היועץ המשפטי לסוכני מחוז מרכז **ג'ון גבע** ונשיא הלשכה **אריה אברמוביץ**. הכנס הסתיים בפאנל שכלל את יושבי הראש של ועדות הלשכה. ח"כ **חנא סוויד** (חד"ש) שנכח בכנס ספג קריאות מהקהל בכנס על כך שהח"כים מהמגזר הערבי אינם מסייעים לסוכני הביטוח הערבים, שמתקשים לעבוד עם חברות הביטוח בנושא ביטוחי חובה. כך, פעמים רבות הם מפסידים מבוטחים

## לוח הביטוח

המעוניינים לפרסם מודעות דרושים לשנת 2014, מתבקשים לפנות בכתב באמצעות כתובת המייל: [luah@mil-media.co.il](mailto:luah@mil-media.co.il) // הפרסום מוגבל ל-3 שבועות

### השכרה ושכירות משנה

משרד להשכרה בת"א אזור נחלת יצחק הכולל 140 מטרים + חניה + ריהוט. ישנם 4 חדרים + 2 עמדות מזכירות. ישנה אופציה להגדלת המשרד לעוד 126 מטרים. למעוניינים נא לפנות לעדי 052-4467510

במשרדי יחידת סוכנים קיימת באזור הבורסה ברמת גן מתפנה חדר גדול ומרווח לסוכן ביטוח פנסיוני עם אפשרות לשרותי משרד 09-7738381

בסוכנות פורום (יד חרוצים 12, בניין קרסו, קומה 1) 3 חדרים להשכרת משנה. גודל כל חדר 11 מ"ר. סביבת עבודה נעימה, שקטה ובמשרדים חדישים בתל אביב. עלות: 5,000 ₪ לשלושת החדרים. המחיר כולל חשמל, ארנונה, דמי ניהול וניקיון על בסיס יום יומי. (לא כולל מע"מ). ניתן ליצור קשר עם יורם. 050-5746398 073-2565656

להשכרה משרד ביטוח פעיל+תפעול ביטוח תיק אלמנטרי פעיל, באזור זבוטינסקי ר"ג. לסוכני ביטוח/ סוכנויות ביטוח בעלי יכולת כלכלית. טלפון 052-2502053. ישראל.

משרדים להשכרה בבניין שומרה, ברחוב יפו 145 א', קומה 11 בחיפה. המשרדים מרוהטים ומיועדים לסוכני ביטוח. לפרטים: יעל מוסאז', טל. 04-8130313. קפס. 03-9251681

### דרושים

למשרד בגן תעשייה עומד דרוש/ה מנהל/ת תיק לקוחות עסקיים גדולים בביטוח אלמנטרי, משרה מלאה א' עד ה'. חובה - שליטה מלאה במערכות ההפקה על מחשבי חברות הביטוח Excel, Word, Outlook.

למתאימים נא לשלוח קורות חיים ל [ran@c-gco.il](mailto:ran@c-gco.il), פרטים נוספים ב: [c-gco.il](http://c-gco.il) / מחלקה מוניציפאלית.

לסוכנות ביטוח בראש העין דרושה/ה עובדת בתחום האלמנטרי תודעת שירות גבוהה נסיון במכירות חובה אפשרות לחצי משרה פקס: 03-9363680

לסוכנות גדולה ומשפחתית בפתח תקוה דרוש/ה פקיד/ה לענף האלמנטרי משרה מלאה. תנאים טובים למתאים /ה. עבודה לטווח ארוך.

דרושות: ניסיון קודם. תודעת שירות גבוהה. הכרת office. כושר ביטוי גבוה. יכולת שליטה במערכות המחשב ברמה גבוהה. הכרת תוכנות אופיס, העברית על בוריה. לשליחת קורות חיים: [eden-moti@012.net.il](mailto:eden-moti@012.net.il)

למשרד בחיפה דרושה פקידת ביטוח אלמנטרי. התפקיד כולל מגוון נושאי פרט ועסקי. משרה מלאה, 5 ימים בשבוע, הכרת תוכנות אופיס, הכרת תוכנות חברות הביטוח. דרוש אופי שיווקי. יש לפנות למייל: [miriamp33@gmail.com](mailto:miriamp33@gmail.com)

### שת"פ ורכישות תיקי ביטוח

סוכן ביטוח ותיק מעוניין להכניס שותף (50%) לתיק ביטוח אלמנטרי רווחי ואיכותי ביותר (רוב הפוליסות בתיק: דירות, עסקים וחבויות, ומיעוטן כלי רכב). טלפון: 050-4520900

סוכנות ביטוח חיים מעוניינת לרכוש תיקי ביטוח פנסיוני באופן מלא או חלקי כולל כניסה לשותפות על תיק ביטוח קיים או מעוניינים בשת"פ עם מוקד מכירות טלפוני קיים לרבות מימון שלו פרטים [shaulb8@walla.com](mailto:shaulb8@walla.com) או מייל 09-7738381

סוכן ותיק מאזור ירושלים - חושב/מתכנן פרישה? חשוב לך שהגורם אתו תתקשר יהיה אמין, דיסקרטי ובעל רמה מקצועית נאותה? אני פונה אליך בהצעה שעשוי להיות בה מפגש אינטרסים מעניין ומציע להיפגש כדי לבחון אפשרות של שיתוף פעולה הולם. טל: 050-7480790 [izhak@successleaders.co.il](mailto:izhak@successleaders.co.il) או במייל

לסוכני ביטוח אלמנטרי בלבד !!! מעוניין להגדיל ולשפר את הכנסותיך ??? פלטפורמה עובדת ומוכחת ממתניה לך תתקשר אלי תמיר 052-2502360

איך מוכרים תיק ביטוח? גשר מיזוגים ורכישות בעולם סוכני הביטוח [dani@gsr.co.il](mailto:dani@gsr.co.il)