



שדמה

סוכנות לביטוח בע"מ

עיתון לקוחות שדמה | נובמבר 2015

מה ערכו של סוכן ביטוח?

הקשיים שבדרך. וכך - על אף עבודה של שעות רבות של הסוכן, אין סוף דיונים וויכוחים והפעלת קשריו ומשקלו מול המבטח - שיקול דעתו של הסוכן באשר לזהות המבטח ולתוצאות הטיפול בנזק נעלם כלא היה... וכאן עולה השאלה - מה ערכו של הסוכן שהביא את האירוע לכדי סילוק כה מוצלח. התשובה - כנראה בעיני המבוטח הספציפי - ערכו אינו שווה ואולי בעיני אחר, הן. סיטואציות מעין אלו פוקדות אותנו חדשות לבקרים, והמכה חדה וכואבת. השאלה לגבי ערכו של הסוכן נותרת לעתים ללא מענה

השאלות רבות ומגוונות. על מנת לשתף אתכם בדילמות הנ"ל, להלן סיפור שסיפר לי אחד מידידי למקצוע: לפני כמה חודשים עלה באש מפעל שבטוח אצל הסוכן כעסק חדש. גובה הנזק הינו מעל לתשע ספרות. למרות קשיים שהתעוררו בעמידה נאותה בדרישות הביטוח, סולק הנזק בשלמותו בתוך חודשים ספורים. מהלך שראוי לכל התשבחות. במועד חידוש הפוליסה נדרש המבוטח לתוספת פרמיה. תגובתו של המבוטח היתה אי חידוש אצל המבטח, ששילם את הנזק, תוך התעלמות מוחלטת מעשייתו של הסוכן לסילוק הנזק על אף כל

תחילתה של השנה היא תקופה ראויה לחשבון נפש אישי וערכי. זה הזמן לבחון כיצד נבחן ערכו של סוכן ביטוח בעיני לקוחותיו. סוכן הביטוח, הנחשב לאיש אמונו של הלקוח, אמור לעמוד במבחני איכות, שירות, מקצועיות, עלות (מחיר), יכולות ליצר יש מאין. ואלו הן רק חלק מהמטלות אותן רואה הלקוח. ואם עמד בכל אלה, האם לעמידה יש ערך ואם כן כיצד הוא נמדד? ועוד שאלות רבות צצות ועולות. שאלות כמו מהו מספר הפעמים בהן סוכן אמור להיבחן במבחנים השונים והאם מספר המבחנים בקטגוריות השונות אמור להיות זהה? האם משקל כל מבחן זהה?



עלות ביטוח מול איכות הכיסוי

תהיה חומרת הפגיעה. לעומת זאת, לענפי הרכוש גם מכנה משותף, גובה החשיפה המקסימלית מוגדרת וידועה, ולכן החלטתו של המבוטח כיצד לנהוג קלה יותר ומדויקת יותר. לשני הכללים יש להוסיף כלל נוסף, והוא על אילו כיסויים ניתן לותר ועל אילו לא. התשובה היא ביכולת העמידה של המבוטח לשאת בנזק כספי. לעלות הביטוח משקל גדול וחשוב, שאין להקל בו ראש, אך לכיסוי הביטוחי ערך רב בהרבה, שכן לעתים הוא שיכריע את קיומו של עסק או יביא לחיסולו.

זו הינה כי על עורך תכנית הכיסוי למצוא את שביל הזהב, שבין היקף הכיסוי ועלותו. משכך, המשימה תמיד תהיה למקסם את היקף הכיסוי הנרכש מול עלות הביטוח. לנוסחה זו כמה כללים אותם יש לזכור: ראשית, חשיפה שאינה מוגדרת מחייבת כיסוי מקסימלי, וחשיפה כזאת מתקיימת בכל ענפי הביטוח עם כיסוי לנזקי גוף בפוליסות חבות מעבידים, צד שלישי, חבות מוצר, אחריות מקצועית. לכל הפוליסות הללו מכנה משותף - אין לדעת מה יהיה אופי הנזק, מה יהיה מספר הנפגעים, מה יהיה אופי האירוע ומה

מוצר הביטוח, הפוליסה, אמור לתת מגן נאות למבוטח במקרה של אירוע ביטוחי, וגדולתו של עורך הכיסוי היא בלצפות את מוקדי החשיפה של העסק הספציפי המבוטח. מול הפוליסה והרצון לתת מענה ראוי עומדת מנגד נכונות המבוטח לגובה הפרמיה ולתשלומה. לא פעם מחסום התקציב מנטרל את האפשרות להעניק למבוטח כיסוי ביטוחי ראוי. חלק גדול מהמבוטחים בוחנים את המוצר על פי עלותו ולא על פי איכותו, על פי התשלום השנתי שידרש ולא על פי היקף הכיסוי שנרכש. המסקנה המתבקשת מהתנהגות

דבר הסוכן



מבוטחים יקרים

עלון זה, השני במספר, יגיע אליכם לאחר תחילת השנה. זו ההזדמנות לאחל לכל ציבור לקוחותינו ובני משפחותיהם שנה טובה ומבורכת. השנה העברית אינה מועד לסיכומים בענף הביטוח, אך הרבעון האחרון של השנה הלועזית בעיצומו. לקראת סיומה של שנה זו, אנו נערכים על מנת להמציא לכם את ביטוחי החובה, מסמכי שעבוד לבנקים ואישורי ביטוח במועד. זה הזמן להפנות את תשומת לבכם למעורבות יתר של הרגולציה, אשר מן הסתם תחייב אותנו לשינויים ולמטלות שלא היינו רגילים אליהם. מדובר בשינויים בהתנהלות שבינינו, שינויים במערכת יחסי מבטח-מבוטח וכנראה שינוי גם בנוהל תשלומים. דעו כי לא תמיד בכוחותינו לשנות ולהקל ולעתים הגזרות החדשות הן אילוץ. על כן, הבנה ושיתוף הפעולה יקלו עלינו ועליכם. לסיום, אאחל לכולנו "תכלה שנה וקללותיה תחל שנה וברכותיה".

קריאה מהנה,

ראובן קמיל

מנכ"ל

שדמה סוכנות לביטוח

הסכנה בהפסקת ההפקדות לקרן הפנסיה

עובדים רבים מפסיקים את ההפקדות לקרן הפנסיה בעת עזיבת מקום עבודה. מלבד הפגיעה בחיסכון לפנסייית הזקנה, הם מאבדים גם את הכיסוי הביטוחי

עמית שאינו מעוניין בתשלומים שוטפים לקרן, יש באפשרותו לקנות את הכיסויים הביטוחיים בהסדר הריסק מתוך הצבירה הקיימת שלו בקרן ללא הצורך להפקיד כספים נוספים בקרן (כל עוד יש ערך פדיון).

הפסקת הביטוח באופן מיידי

בתום חמישה חודשים ממועד ההפקדה האחרון, ייפסק באופן מיידי הביטוח למקרה אובדן כושר עבודה וביטוח השאירים. תקופת האכשרה שנצברה בקרן הפנסיה תיפסק, והכספים ישמרו על שם העובד וייהנו מהתשואות שמשגינה קרן הפנסיה. בעתיד, כאשר העובד יבקש לחדש את הצטרפותו, הוא יידרש למלא הצהרת בריאות חדשה.

מאת דודי צור, יועץ פנסיוני עצמאי

וכל עוד הוא אינו מבוטח בקרן פנסיה חדשה מקיפה אחרת. הסדר זה ייעשה לא יאוחר מתום חמישה חודשים ממועד הפסקת התשלומים לקרן הפנסיה, והוא יחול במשך תקופה רצופה, המקבילה לתקופה הרצופה האחרונה בקרן הפנסיה של העמית ועד ל-24 חודשים.

כמו כן, באפשרות העובד לבצע הפקדות באופן עצמאי לקרן הפנסיה, לשם הגדלת החיסכון הפנסיוני ושמירה על הזכויות הביטוחיות. במידה ואירע לעמית במהלך תקופת הסדר הריסק אירוע מזכה (אובדן כושר עבודה או מוות), יהיו העמית או שאיריו זכאים לפנסייית נכות או לפנסייית שאירים לה היו זכאים לו היה האירוע מתרחש בחודש האחרון שבו הופקדו בקרן דמי גמולים מלאים (לפני הסדר הריסק).

שצבר. לאחר שימצא מקום עבודה חדש ויחדש את ההפקדותיו, קרן הפנסיה תחל בספירה של תקופת האכשרה חדשה. עם זאת, הביטוח שומר על הכיסוי הביטוחי שהיה קיים בקרן הפנסיה ממקום עבודתו הקודם. על כן, העובד זכאי לחמישה חודשים של ביטוח לאובדן כושר עבודה או למקרה של מוות.

שמירה באמצעות ריסק זמני

עובד שנמצא בתקופת מעבר בין עבודות יכול לבצע הסדר ריסק (המכונה "ריסק זמני"), השומר על הכיסויים הביטוחיים בקרן באותו שיעור שהיה לו בתקופת העבודה. הסדר הריסק הינו תשלום דמי גמולים מופחתים, כל עוד לא התחדשו תשלומים בגין העמית לקרן

כאשר אנו חושבים על קרן פנסיה, רובנו חושבים על חיסכון לפרישה. אולם קרן הפנסיה כוללת בנוסף גם שני כיסויים לא פחות חשובים, ביטוח אובדן כושר עבודה וביטוח שאירים למקרה של מוות. כך שהפסקת ההפקדות לקרן הפנסיה גורמת להפסקת הכיסויים הביטוחיים הנוספים.

גם הוותק בקרן הולך לאיבוד

בקרן הפנסיה קיימת תקופת אכשרה למחלות קודמות, בת חמש שנים. בכל מקרה תביעה שיתרחש לפני שצברת 60 חודשי ביטוח בקרן הפנסיה, קרן הפנסיה תבדוק האם מקור התביעה הוא בתקופה שקדמה להצטרפותך לקרן. עובד שמפסיק את ההפקדותיו לקרן הפנסיה מאבד, מלבד הכיסוי הביטוחי, גם את תקופת האכשרה



פיצוי מלא למבוטחים שרכבם ניזוק

חברות הביטוח יפצו לקוחות שבחרו שלא לתקן את רכבם, ותשלמנה גם עבור ירידת הערך של הרכב

המשמעות הישירה של הוראת האוצר היא כי במידה והמבוטח בחר שלא לתקן את הניזוק ברכב, אלא לקבל את התמורה הכספית מחברת הביטוח, היא תהיה מחויבת לשלם את הסכום המלא של הניזוק, כולל מע"מ. חברות הביטוח, שהתנגדו לעמדת האוצר, העלו שורה ארוכה של טענות.

בנוסף, הורו באוצר לחברות ביטוח - שהפחיתו מהתשלום המגיע למבוטחים או לצדי ג' את סכום אגרת הרישוי היחסית, במקרה בו הוכרז הרכב כאובדן גמור - להשיב את הכספים לתובעים. סך הסכומים שהוחזרו לציבור עומד על כ-8 מיליון שקלים.



משרד האוצר קבע כי במקרה שבו מבוטח או צד ג' תובע את נזקיו הישירים בגין תיקון הרכב, וחברת הביטוח לא ערערה על קביעתו של השמאי שקבע את גובה הניזוק, עליה לשלם גם עבור ירידת הערך של הרכב, כולל מע"מ, אף אם לא תיקן את רכבו בפועל.

חו"ל בראש שקט

בלהט הסידורים לקראת החופשה המיוחדת, חשוב לזכור לרכוש ביטוח נסיעות לחו"ל

● ביטוח בסיסי ברשת

שימו לב שמדובר באתר של חברה מוכרת בתחום ביטוחי הנסיעות, ואל תשכחו להגדיר את תאריכי היציאה והחזרה בטרם אישור העסקה.

● לא להמתין לרגע האחרון

חולים כרוניים או מי שאושפזו בתקופה האחרונה, ייתכן שתבקשו להעביר מסמכים רלוונטיים עבור הביטוח ולכן חשוב לטפל בעניין מבעוד מועד.

● ביטוח מותאם לפעילות

מתכננים טיול שמשלב ספורט אתגרי, או אפילו רק להשתתף במסע ג'יפים או אטרקציות ימיות כמו בננות ואבובים? מומלץ לרכוש ביטוח ייעודי. כמו כן, אם אתם מתכננים מסע תרמילאים, או טיול לתקופה ארוכה, תזדקקו לביטוח שיכסה את כל תקופת שהותכם בחו"ל.

דואגים לעצמאים

הצעות חוק חדשות, שהוגשו לאחרונה בכנסת, יאפשרו לעצמאים להפקיד כספים לחיסכון פנסיוני על מנת שיהנו, בדומה לעובדים שכירים, מקצבה בגיל פרישה

שוונת, שטענו כי כיום שיעור העצמאים שמפקידים בפועל לפנסיה הינו נמוך. הצעת החוק שלהם מבקשת לחייב כל עצמאי שמלאו לו 30 שנים, ושיש לו הכנסה מעסק או משלח יד, להפקיד מידי חודש בקופת גמל לקצבה סכומים בשיעור שלא יפחת מתשעה אחוזים מהכנסתו המבוטחת.

על פי ההצעה, חובת ההפקדה תחול על עצמאים שהכנסתם עולה על מחצית השכר הממוצע במשק, אך לא על מי שהכנסתם גבוהה מהשכר הממוצע, כפי שאין חובה להפקדות מעבר לשכר זה לגבי עובדים שכירים. הצעה דומה הוגשה כמעט במקביל על ידי רשימת חברי כנסת ממפלגות

שתי הצעות חוק הוגשו לאחרונה לכנסת במטרה לחייב עצמאים להפקיד כספים לקופת הגמל לקצבה. חבר הכנסת **אלי כהן**, מגיש ההצעה הראשונה, הסביר כי מטרת ההצעה היא להביא לכך שלעוסקים עצמאים תהיה פנסיה לאחר פרישתם מעסקם או ממשלח ידם.

חברות הביטוח והסוכנויות משרדות את רמת השירות ללקוחות

בעת ההצטרפות לפוליסות הביטוח, הלקוחות יעברו בירור יסודי, שיסייע להתאים עבורם את המוצר הטוב ביותר לצרכיהם



לקוחות ותיקים ולקוחות חדשים, שמעוניינים לרכוש מוצרי ביטוח, שישמשו משענת איתנה ביום צרה, להם ולבני משפחותיהם, יוכלו לקבל מחברות הביטוח ומהסוכנויות את כל המידע הרלוונטי באופן ברור, בכתב ובשפת האם שלהם.

עדכון זה, שייכנס לתוקפו החל מחודש אוגוסט הנוכחי, בא על מנת לסייע למועמדים לביטוח לקבל את ההחלטה הטובה ביותר עבור הכיסוי הביטוחי. כמו כן, גם בנושא זה מומלץ להיעזר בסוכן הביטוח האישי, המודע הן לצרכי הלקוח והן להצעות הביטוחיות הרלוונטיות הקיימות כיום בשוק.