

המבטחת נעזרה בשמאי בהצגת מצג שווא

מבוטחת פנתה לתקן את רכבה במוסך הסדר אולם התיקון היה לקוי ושולמו לה תגמולי ביטוח מקפחים. בית המשפט: "מהראיות הוכח עד כמה מופרכת ושגויה היתה הערכת ירידת הערך שנקבעה על ידי השמאי"

אולם לאחר שמיעת הראיות שהובאו בפניו קבע השופט ספיר כי לא היתה הצדקה להטחת האשמות וכי מעדויות המומחים מתעוררות תמיהות רבות.

כך, למשל, לא ברור כיצד שניים משמאי מגדל העריכו את ירידת הערך המסחרית בשווי גבוה מהשמאי הראשון, אף שלא התייחסו כלל לסחירות הרכב ולרתיעת הקונים הפוטנציאליים. השופט ספיר לא חסך בביקורת אף ממנהלי המוסך, לאחר שניצגם העיד בבית המשפט כי פעל בהתאם להנחיות חברת הביטוח.

בית המשפט הורה להעביר עותק מפסק הדין לממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון, תוך שהוא מדגיש כי מצב הדברים הנוכחי חמור ומדאיג ביותר, "באמצעות השמאים יוצרות חברות הביטוח מצג שווא כלפי המבוטחים - כאילו הם מקבלים פיצוי הוגן ונכון בגין ירידת ערך - בעוד הן מפצות אותם באופן שיטתי חסר ומקפח".

[ת.א (ת"א) 11-11-10310 ורדה גלאור נ' מוסך הקניון]

הכותב הנו עו"ד המתמחה בדיני ביטוח וניזקין



מעטים פסקי הדין בהם אנו זוכים מלבד הכרעה ראויה גם לביקורת כנגד התנהלות פסולה של תאגידי הביטוח, כפי שהשמיע השופט אלי ספיר במקרה המוצג. ורדה ביטחה את רכבה החדש בביטוח מקיף באמצעות חברת הביטוח **מגדל**. באחד הימים קרס עץ על רכבה וגרם לו לנזקים קשים. ורדה העבירה את רכבה לתיקון במוסך מורשה וקיוותה כי שם תזכה לטיפול המיטבי, אך ציפיותיה התנפצו במהרה. מגדל מינתה שמאי רכב שהעריך את שווי ירידת הערך בשיעור של 8.65%, ובהתאם שולמו לה תגמולי הביטוח.

זמן קצר לאחר תיקון הרכב ניגשה ורדה למגרש מכוניות ונדהמה לגלות כי הרכב תוקן ברמה ירודה. היא הזמינה שמאי פרטי שבדק ומצא כי ירידת הערך המסחרית גבוהה הרבה מכפי שקבעה מגדל והיא מוערכת בשיעור של 52.5%. בעלי המוסך הרכב טענו כי תיקון הרכב היה סביר. מנגד טענה מגדל כי תגמולי הביטוח שולמו על ידה בהתאם לחובתה בפוליסה, על אף שמינתה שלושה שמאים וכל אחד מהם הגיע למסקנה שונה מעמיתו.

אין הצדקה להטחת האשמה במבוטחת

ורדה נאלצה להעביר את המחלוקת לידי בית המשפט. בהליך המשפטי חזרו נציגי מגדל והמוסך על טענותיהם ואף הטיחו בוורדה האשמות קשות, לפיהן היא פועלת בחוסר תום לב ומנסה לעשות עושר ולא במשפט.

מכירה, קנייה ומיזוגים

חשוב לבנות תהליך נכון של "העברת המקל" בצורה הדרגתית, המאפשרת כבוד ורוגע, היכרות עם הלקוחות החדשים ובעיקר יצירת אמון הדדי

אימון לסוכן

גילי ראובני



הקו המנחה במיזוג היה שמירת ערוצי תקשורת פתוחים בין הצדדים (המוכר והקונה), תחזוקת הקשר עם הלקוחות שצורפו, בניית מערך עבודה הנותן מענה למסגרת החדשה וכל זאת מבלי להגדיל את צוות העובדים. בעלי הסוכנות שהבינו את מורכבות התהליך חסכו לעצמם כספים, כאבי לב וכאבי ראש בכך שהסתייעו בייעוץ חיצוני לאורך תהליך הרכישה והמיזוג. אין ספק כי מיזוג התיקים הצליח קודם כל בשל מקצועיותו של הסוכן, יכולת ניתוח והבנת התיק החדש ורכישתו בתנאים של win-win. זה לא קל לשחרר סוכנות שהרי מדובר במפעל חיים המבוסס על קשרים אישיים עם לקוחות שנבנו לאורך שנים ארוכות. יחד חלקתם רגעים של שמחה וצמיחה כמו גם עצב, פרידות ואובדן. לכן חשוב לבנות תהליך נכון של "העברת המקל" בצורה הדרגתית, המאפשרת כבוד ורוגע מחד, היכרות עם הלקוחות החדשים מאידך ובעיקר יצירת אמון הדדי. הצלחתו של התהליך תלויה רבות בשינוף עובדי המשרד והפיכתם לסוכני השינוי. סוכני ביטוח מצטיינים ובקיאים בכל פרט של כל פוליסה, אבל להוביל תהליך של רכישה ומיזוג בתקופה של שינוי זה כבר דבר אחר. על מנת למנוע טעויות קריטיות מומלץ להיעזר בגורמים מקצועיים.

* הכותבת הנה יועצת ארגונית ומאמנת עסקית בכירה בענף הביטוח.

ניהול סוכנות ביטוח הינה משימה מאתגרת ומכבידה, השינויים הדינמיים בענף מחייבים התבוננות אמיצה במראה: חוקי המשחק משתנים בתדירות גבוהה, ולא כולם מסוגלים להמשיך לרוץ.

התעייפת? נגמרה התשוקה להילחם? אולי זה הזמן שלך לשחרר!

"לשחרר" זה להחליט באופן ריאלי שאתה פורש כי אורח החיים העמוס הזה כבר לא משרת את המטרות שלך בחיים. ממקום של סיפוק והשלמה להגיע להבנה שלא חייבים למשוך עד גיל 67 כדי לצאת לפנסיה. להפך. כדאי לנצל את מצב השוק כדי למכור בשיא. יש מי שמוכן לשלם לך כסף טוב בעבור הנכסים שלך, התיקים שצברת לאורך השנים, ולצאת לדרך חדשה. לפשט את תהליך המיזוג בעזרת גורם חיצוני

בשנה האחרונה ליוויתי משרד שקנה תיק ביטוחי ומיזג לתוכו בהצלחה סוכנות ותיקה שבעליה יצא לפנסיה. האתגר שלי היה לשמור על הלקוחות שצורפו במסגרת המיזוג ולמנוע את זליגתם לסוכנויות אחרות. על מנת שמהלך מורכב כזה ישגשג, דרושה מיומנויות של גישור וניהול משא ומתן בהנחיה ובליווי של גורם מקצועי חיצוני.

SAVE THE DATE

עדיף הוועידה ה-15

30 בנובמבר - 1 בדצמבר 2015
אווניו, קריית שדה התעופה

כולם יהיו שם, ואתה?