בת-חן שפירא מארחת את

רפי וייסמן

שאלות ותשובות

האותיות הקטנות בביטוח מקצועי

למנחי קבוצות וסדנאות

על מה נדבר היום?

הזמנתי את רפי וייסמן לדבר על הביטוח המקצועי שלנו, ולהפתעתי הוא הסכים.

ולמה להפתעתי? כי אני מחפשת כבר כמה שנים איש ביטוח שיסכים לפזר את הערפל סביב העניין של ביטוח מקצועי.

הניסיון שלי – גם המקצועי וגם כמי שמלווה אנשי מקצוע מלמד שפנייה לקבלת ביטוח היא חוויה של מכאניזם – תביא תעודות.

וההצעה ששולחים לך לא ברורה ולא ברור מה היא מכסה ולמה.

זה לא נעים. זה מעורר חשדנות וזה הפוך מהשרות שאנחנו אוהבים לתת. ולקבל.

יש תחושה שסתם לוקחים מאיתנו כסף וברגע האמת, אם וכאשר ניצטרך את זה נגלה את האותיות הקטנות.

את כל הסייגים.

רפי הסכים לפרט ולהסביר.

כשפניתי אליו הוא לא בקש תעודות אלא קודם כל ברר מה אני רוצה ומה אני צריכה.

ו... הוא אמר לי את האמת. הביטוח לא מכסה אותי כי בהכשרה שלי אני מנחה.

(לפחות ככה הצגתי את זה. כי עברתי כמה וכמה קורסים של אימון)

וכידוע, במדינת ישראל הנחייה לא נחשבת למקצוע אלא לכלי עבודה של בעלי מקצוע אחרים.

וכשגיליתי שהוא מתמחה בביטוחים לאנשים כמונו הבנתי שיש לי עסק עם משהו אחר. מישהו שמבין אותנו ואת הצרכים שלנו.

עכשיו אני שמחה לפתוח את העיניין הזה ולספק את המידע לכולנו.

04-6396269 077-4007230 052-4578736 פקס: 077-4006230 ת.ד. 596 זכרון יעקב 30900
אורלי ביטוחים www.orly-insurance.com

רפי,

ספר קצת על עצמך.

בן 42 נשוי מזיכרון יעקב בענף הביטוח מראשית שנות התשעים, בעל תואר שני בכלכלה ומינהל עסקים

בעל סכנות ביטוח אורלי שמבטחת לקוחות בכל רחבי הארץ ומתמחה גם בביטוח אחריות מקצועית למאמנים ומטפלים.

מרצה ומלמד בכל מיני מיסגרות.

ומכיר לעומק את העולם של השרות המקצועי גם במסגרת ביטוח של קליניקות, סטודיואים וחדרי סדנאות.

מכיר את העולם משני צדדי המטבע ולמדתי עם השנים, הניסיון ואהבתי לאנשים, יודע מה באמת נותני שירותים צריכים וגם מה שהם נידרשים וגם לא.

הוגה הרעיון לבטח נכון מאמנים.

מה זה אומר להתמחות בביטוח מקצועי למטפלים ומאמנים?

כמי שמכיר את חווית היום יום של אנשי מקצוע שנותנים שרותים לאנשים – מאמנים בעיקר, מורי דרך, מטפלים ויועצים למיניהם. אני פוגש אנשים שבאים עם שליחות. אהבה למקצוע. אהבה לאנשים.

האנשים האלה באים משליחות ומאהבה. אוהבים את העבודה ואת הלקוחות שלהם.

מטבע העבודה שלהם הם חשופים לתביעות בנושא של אחריות מקצועית וצד ג'.

מניסיוני, הם לא מאמינים שזה יקרה להם כי הם לא מכירים את המצב הזה שדווקא אנשים שסומכים עליהם ומעריכים ואפילו אוהבים אותם עלולים לתבוע אותם. ולא כי הם רעים אלא כי בעולם שלנו, באופן טבעי. כל אחד צריך לדאוג לעצמו ולעתיד. ולכן גם בעלי המקצוע כדאי שידאגו לעצמם ולעתיד שלהם ולכסות את עצמם מבחינה ביטוחית.

מה זה ביטוח מקצועי ולמה צריך את זה בכלל?

לכל אחד מאיתנו עלולים לקרות מקרים כתוצאה מרגע של היסח דעת או שיקול דעת לא נכון. גם אם אנחנו מאד מנוסים ומקצועיים.

מקרים כאלה עלולים לגרור תביעה בגין רשלנות.

יותר מזה, הרבה עובדים בבית, פרטני וגם קבוצתי (לדוגמא – בסלון או בחדר קליניקה שבבית) ולא מודעים לסיכונים הספציפיות בעניין הזה. ולתביעות שעלולות להגרם בעקבות הכניסה של אנשים אליהם הביתה.

הם לא מודעים לכך שעצם זה שאדם משלם להם. אפילו שקל אחד. הם מחוייבים מבחינת חוק לתת את הדין על כל מה שנראה, אפילו על פניו כרשלנות.

במידה ויש להם ביטוח דירה שמורחב לכיסוי גם עבור השרות המקצועי-עסקי, למעשה, זה גורם הזק בביטוח הבית במקרה של גניבה רגילה.

לכן עדיף ונכון לבטח באופן ספציפי אחריות מקצועית בצד ג' שתופס בכל מדינת ישראל.

אפילו, האופציה שכרגע אולי נראית לחלק מכם לגמרי מופרכת, שמישנו ממשתתפי הסדנא או המטופלים יעשה נזק בבית ניכנסת לתוך התמונה כך שהקשר בין ביטוח הבית והביטוח המקצועי חייב להיות מסודר גם בעניין הזה.

כל מאמן אשר גובה תשלום ממתאמן יש לו זיקה ועכב כך חשוף לתביעה בנושא אחריות מקצועית וצד ג'.

בתביעה בביטוח אחריות מקצועית לא משנה אם המבוטח אשם או לא, ההוצאות שעלולות לחול עליו הינן גבוהות כגון : לפנות לעו"ד, להגיע לבתי משפט, ולהפסיד ימי עבודה לכל אלה יש עלות כספית גבוהה עוד לפני שהוכח אם המאמן התרשל או לא.

נקודה חשובה נוספת היא עוגמת הנפש שאותה חווה המבוטח שנתבע מכל הלחץ והטיפול בתביעה.

מכאן, שחשוב מאד להדגיש. ופה אני מרגיש צורך לתת לכם טיפ קטן. קטן אבל גדול – ברגע שמתחולל אירוע. דווחו לסוכן שלכם. התפקיד שלו זה להדריך אתכם כבר בשלב הזה. איך למנוע, איך להגיב אם תגיע תביעה ואיך להתמודד עם "מכתב מעורך דין", מה שנקרא.

זה בדיוק התפקיד שלנו להנחות ולכוון את המבוטח כיצד לנהוג, מה להגיד וכ"ו על מנת לצמצם את הנזק ולעיתים גם להגיע למצב שהתביעה תתבטל כלומר לא נגיע כלל לבית משפט ונשלם השתתפויות עצמיות!!!

לסיכום, הסיכון העיקרי שמנחה / מאמן עומד בפניו היא תביעה על פגיעה גופנית או נפשית או כספית שנגרמה מעבודתו המקצועית.

למה ביטוח על עבודה בקבוצה עולה יותר מאשר ביטוח על עבודה פרטנית?

הרבה מאד אנשי מקצוע טועים בנקודה הזו וחושבים שהביטוח המקצועי לקבוצות עולה יותר מכיוון שיש סכנות נוספות מעצם זה שאנשים מתקבצים יחד לקבוצה.

אבל, זה לא הסיפור פה.

העניין הוא שחברת הביטוח לוקחת על עצמה יותר סיכונים בשעה שהמבוטח חשוף ליותר תביעות כי הוא עובד עם יותר אנשים שעלולים להיפגע ולתבוע אותו.

על מה אנחנו עלולים להיתבע?

קודם כל על פגיעה פיזית במסגרת הפעילות המקצועית. את זה מכסה ביטוח צד ג'.

בנושא של אחריות מקצועית, מדובר על מתן עצה שגוררת החלטות מכרעות. בעל מקצוע יכול למצוא את עצמו מואשם בחוסר מקצועיות גם אם הוא לא נותן עצות.

יתר על כן, כולנו יודעים שבמצבים של ייעוץ, אימון, טיפול וכד' לעיתים לקוחות מסיקים מתוך דבריו של בעל המקצוע את מה שהוא לא אמר במפורש ופועלים בהתאם מתוך העמדה של הסמכות המקצועית והכח שהם מייחסים לו.

הרבה בעלי מקצוע לא ערים לכח ולהשפעה של הדברים שלהם ולא רואים איך הלקוחות שלהם רואים או מבינים את זה.

מהלכים כאלה גוררים איתם הרבה מאד עוגמת נפש, בזבוז זמן וכסף ולעיתים פגיעה במוניטין, גם אם בסופו של דבר מוכח שאיש המקצוע לא אשם.

ובהכרח, קשה מאד להוכיח מה באמת התרחש בחדר הטיפולים כך שעדיף למנוע מראש את האפשרות שמהלך כזה יפגע בחיי העבודה ואפילו יגלוש לחיים הפרטיים.

מה ההבדל בין פוליסה מטעם חברת ביטוח לפוליסה שמכינה סוכנות?

רק חברת ביטוח יכולה להוציא פוליסה.

סוכנות מתווכת בין חברת הביטוח ללקוח וכמובן מלווה אותו בתביעה מול חברת הביטוח.

אבל זה לא הכל ולא העיקר.

סוכן, אם אכפת לו מהלקוחות. ואכפת לו כי יש לו אינטרס לעמוד לצד הלקוח כדי לשמר את הלקוחות לטווח ארוך, להקשיב לצרכי הלקוח ולהרכיב עבורו פוליסה שאינה פוליסה מהמדף אלא תפורה לו בחליפה אישית ייחודית וכמובן, לדאוג שהלקוח יקבל את הכסף בזמן התביעה.

למה מבקשים מאיתנו תעודות כשפונים לבקש ביטוח?

ההנחה היא שתעודה מעידה על מיקצועיות.

על כך שהפעילות המקצועית מבוססת על למידה בתוכניות הכשרה ייעודיות, מוכרות ורציניות.

לכן, אדם שהוכשר להיות בעל מקצוע רשאי לערוך ביטוח אך לא בטוח שתימצא חברת ביטוח שתסכים לבטח אותו. ואם כן, תלוי באיזה עלויות ומה בסופו של דבר יהיו הכיסויים.

תוכניות ההכשרה – מה ומי נחשב למוסד שהתעודה שלו מקנה זכות לביטוח? איזה הסמכה נחשבת ואיזו לא?

לדוגמא, במקרה של תחום האימון - מאחר ואין היום חוק או חובת רישוי למאמנים, למעשה הקביעה היא שרירותית על סמך מידע / מוניטין וכד'. כלומר, במידה וחברת הביטוח מכירה בהסמכה של מוסד הלימודים.

מה בעיניין שילוב בין שיטות?

לחלק מהעיסוקים הנלווים (עם תעודה כמובן) ניתן להרחיב את הביטוח בעלות סמלית, כמובן, כל מקרה יבדק לגופה של תעודה/רישיון הסמכה.

מה צריך להבין כשבוחרים פוליסה?

חשוב לבחון כמה דברים:

- לוודא שהעיסוק הספציפי מכוסה ביטוחית
- מהם גובה הכיסוי והאם ולמה הוא מספיק
- השתתפות עצמית – מה גובה הסכום?
- האם הפוליסה היא פוליסה על בסיס האירוע או על בסיס התביעה?
- האם קיים 'כיסוי רטרו'?
- במידה ותופיע תביעה לאחר שמסתיים הביטוח – האם קיים המשך כיסוי ביטוחי במידה והפוליסה מסתיימת?

ואם אנחנו כבר מכוסים מטעם...? (המקום, המעסיק, ביטוח דירה)

הביטוח צד ג' של המקום (במידה וקיים) מכסה את המשכיר ולא את השוכר. כנ"ל גם בארגון שבו מקיימים ייעוץ, הדרכה או סדנא.

ומה בדבר סדנאות מטעם ארגון משלח?

איש המקצוע חייב להיות מבוטח בעצמו כדי לזכות בכיסוי ביטוחי בעת הצורך.

במקרה כזה מומלץ להוסיף את שם הארגון המשלח בתוך הפוליסה של איש המקצוע שיוצא לשטח.

חשוב להדגיש שבדרך כלל, ארגונים כאלה וגם ספקים של חדרי טיפול וסדנאות, דורשים מבעלי מקצוע לכסות את עצמם מבחינה מקצועית.

בכל מקרה כדאי לאיש המקצוע לעשות לעצמו ביטוח מכיוון שברגע האמת הוא זה שחשוף לתביעה.

איך נדע, ברגע האמת, שלא ניתקל ב:"מקרה כזה לא מכוסה"?

חשוב לקרא את תנאי הפוליסה ואת הסייגים שהחברה לא מבטחת.

בדרך כלל קשה להבין מה כתוב בפוליסה. איך אפשר לתרגם את זה לעברית פשוטה?

זה התפקיד של הסוכן. לכן כדאי לפנות לסוכן שמתמחה בתחום הרלוונטי והספציפי ולקבל תשובות מראש.

מה יכול לגרום לחברת הביטוח להתנער מאחריותה כלפי המאמן? (שאינו מפורט בחריגים לפוליסה).

פעולה מכוונת או זדונית של איש המקצוע, תרמית, הונאה, תביעה בגין מקרה שהוא ידע עליו טרום עריכת הביטוח.

נקודה נוספת – הרבה בעלי מקצוע פועלים על סמך ההנחה שאם הם מחתימים לקוחות על כך שלא יהיו להם תביעות הם מכוסים. חשוב להבין שלחתימה כזו אין תוקף ביטוחי ואיש המקצוע חשוף בדיוק באותה המידה עם ובלי חוזה כזה, לתביעות. זה נכון גם לגבי צד ג', גם לגבי ביטוח אחריות מקצועית וגם לגבי ביטוח על הדירה במידה והפעילות המקצועית מתקיימת בבית.

עוד דברים שחשוב לתת עליהם את הדעת...

האם סכסוך כספי עם לקוח מכוסה בפוליסה?

לא. הרי מדובר בהתחייבות חוזית ולמעשה, הפוליסה מכסה רק רשלנות על פי דין ואינה מכסה הפרות חוזה.

04-6396269 077-4007230 פקס: 052-4578736 077-4006230 ת.ד. 596 זכרון יעקב 30900
אורלי ביטוחים www.orly-insurance.com