



## מעל 1100 משתתפים בכנס לשכת סוכני ביטוח השינויים והפוליסות החדשות יוסי מנור בדרישה לחברות הביטוח: יש להשקיע מאמץ מירבי בשיפור השירות ומתן מענה מהיר ומקצועי לסוכני הביטוח

ביטוחי החיים החדשות. "הבעלות על הפוליסה תעבור לידי העובד. לא יכול להיות מצב בו עובד לא יוכל להמשיך לחסוך בפוליסה קיימת אם הוא עובר מקום עבודה. הסיבה לשינויים בפוליסות הם סעיפים לא ברורים או בעייתיים בפוליסות, חוסר שקיפות וגילוי למבוטחים, שימוש במונחים בצורה מטעה ואי התאמה להסדר התחוקתי ובפרט לחוק קופות גמל ולחוק הגנת השכר".

מנור התייחס בדבריו גם לנושא הבנקים: "לא יכול להיות שפקידת בנק שעוסקת בתחום אשראי או עובר ושב תפנה ללקוח ותשאל מדוע הוא מעביר את קופת הגמל וקרנות ההשתלמות לגורם א' או לגורם ב'. מדובר ביעוץ ולפקידת הבנק אין רשיון ליעוץ בתחומים אלה. במצב בו התפעול בחלק מהקופות קשור לבנקים הם מרווחים מהעברת הכספים לקופות הקשורות אליהן, ולא יכולה להיות המלצה לכיוון כזה או אחר. כל אמירה כזו שלא על ידי יועץ מוסמך היא עבירה על החוק".

אחת מהחברות בתחום זה. החברות המציגות היו הפניקס, הראל, מגדל, כלל, מנורה - מבטחים, אילון ואליהו. חברות הביטוח הציגו את הפוליסות החדשות והתנאים המיוחדים בכל אחת מהן. במצגות של החברות בלטה העובדה שהסוכנים מעונינים בתנאים טובים לתוכניות, אולם יש דרישה רבה לשירות מקצועי ומענה מצד חברות הביטוח. לדברי **ידין ענתבי**, הממונה על שוק ההון, חיסכון ופנסיה במשרד האוצר: "התוכנית האסטרטגית של האגף כוללת עשרה יעדים, כאשר הראשון במעלה הוא חיסכון ארוך טווח בישראל. כל מי שחושב שהגענו לרמת תחרות בשוק, עדיין לא ראה כלום. אני מברך על היוזמה החשובה של לשכת סוכני ביטוח לקיים את הכנס. יש חוסר אינפורמציה בשוק בנושא התוכניות החדשות".

**מירב בר דגן**, מנהלת מחלקת ביטוח חיים באגף שוק ההון, חיסכון ופנסיה במשרד האוצר הציגה את השינויים בפוליסות

מעל 1100 סוכני ביטוח ובכירים בחברות הביטוח השתתפו בכנס "השינויים והפוליסות החדשות" שקיימה הלשכה במלון דיויד אינטרקונטיננטל בתל אביב. בכנס הציגו חברות הביטוח הפניקס, הראל, מגדל, כלל, מנורה-מבטחים, אילון ואליהו את הפוליסות החדשות בתחום ביטוחי החיים.

לדברי **יוסי מנור**, נשיא הלשכה: "הכנס המיוחד הוא חלק מפעילות ההדרכה הרחבה שמקיימת לשכת סוכני ביטוח לחיזוק הידע המקצועי ושיפור ההיכרות של סוכני הביטוח עם השינויים הדינמיים בשוק ההון. ההשתתפות הרחבה של הסוכנים שיקפה את הצורך הרב שלהם בהכשרות וידע בנושאי שוק ההון. אנו נערוך בדיקה משווה של הפוליסות על ידי יועץ מקצועי וניתן יהיה להשוות בין הפוליסות השונות".

מנהלי מחלקות ביטוחי חיים בחברות הביטוח הציגו בפני המשתתפים את התוכניות החדשות ואת היתרונות של כל

## לשכת סוכני הביטוח

## מודה לאלפי המשתתפים ולחברי הלשכה

## על השתתפותכם ביום העיון

# פורסמה טיוטת חוזר הקובעת כללי התנהלות גופים מוסדיים מול מבוטח או עמית המגיש תביעה

המפקח על הביטוח, ידן ענתבי, פרסם טיוטת חוזר הקובעת כללים עבור חברות הביטוח, קרנות הפנסיה וקופות גמל באשר לאופן התנהלותן מול מבוטח או עמית המגיש תביעה. לדברי ענתבי, הכללים החדשים יביאו לשיפור משמעותי באופן בו מיישבים הגופים המוסדיים תביעות ועונים לפניות של צרכנים. החוזר קובע כללים לגבי אופן בירור התביעה, לרבות לוח זמנים למענה על פניות, כללים לשמירת מידע ומסמכים, וחיוב הגופים לאסוף מידע סטטיסטי לגבי אופן יישוב התביעות על ידי הגוף המוסדי.

ענתבי ציין כי מדובר בהסדרה חשובה, המהווה חלק מהתכנית האסטרטגית של אגף שוק ההון לשיפור ההוגנות באופן בו הגופים המוסדיים מיישבים תביעות. "טיוטת החוזר היא צעד אחד משורה של צעדים שבכוונתנו לנקוט על מנת לשפר את אופן הפעולה על פני גופים מוסדיים מיישבים תביעות", אמר המפקח על הביטוח.

המונח תביעה אליו מתייחס החוזר כולל כל דרישה לתשלום מגוף מוסדי, לרבות דרישה לתשלום תגמולי ביטוח חיים, ביטוח רכב, קבלת תגמולי ביטוח אובדן כושר עבודה, ודרישה לקבלת קצבה מקרן פנסיה. טיוטת החוזר קובעת כנורמה בסיסית שיישוב תביעה ייעשה בתום לב, במהירות, בהוגנות, ובשקיפות. לפי הוראות הטייטה, הגוף המוסדי יידרש לספק הנחיות לתובעים בדבר

אופן הפעולה הנדרש מהם לשם הגשת תביעה, ולפרט את הליך בירור התביעה ויישובה ואת המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם כך. החוזר קובע מסגרות זמנים לתגובה של הגוף המוסדי, למשל החובה להגיב באופן מיידי ולא יאוחר משלושה ימי עסקים על הודעות בדבר כוונה להגשת תביעה, או חובות אחרים.

בין הכללים המחייבים בחוזר:

1. הודעה על קבלת טופס התביעה ופירוט המסמכים הנדרשים החסרים.
2. בירור התביעה באופן מיידי. מסמכים נוספים ידרשו רק אם בשלב ההודעה על התביעה לא היה ניתן לדעת שיש בהם צורך.
3. הודעה במהלך 30 יום מהיום בו היו בידיו כל המסמכים שביקש מהתובע. על ההודעה להימסר בצורה מפורטת תוך התייחסות לתשלום התביעה במלואה, חלק ממנה או דחייתה.
4. שליחת הודעה מפורטת על המשך בירור התביעה כל 30 יום.
5. הודעה למבוטח על המועד הצפוי להתיישנות התביעה שהגיש, בכל אחת מההודעות לעיל. אם הגוף המוסדי לא הודיע על מועד ההתיישנות, ייחשב הדבר כאילו הסכים לא להביא בחשבון את תקופת ההתיישנות ואת תקופות הזמן הנוספות להמשך בירור התביעה.
6. לא להציע פשרה לפני שמסר לתובע

הודעת דחייה או הודעת תשלום חלקי ולא להציע פשרה בלתי סבירה. 7. לברר האם לתובע יש עילה נוספת לתבוע את הגוף המוסדי, וליידע אותו באם ישנה עילה.

כמו כן, מתייחס החוזר לנושאים הבאים: 1. הוראות מפורטות לגבי האופן בו גוף מוסדי יבדוק מחדש את הזכאות של תובע לקבל תשלומים עתיים, כגון תגמולי ביטוח חודשיים במקרה של אבדן כושר עבודה.

2. הוראות לעניין האופן בו יש לערוך חוות דעת מומחה והחובה למסור את חוות הדעת לתובע.

3. חובה להציע למבוטח להצטרף לתביעת תחלוף כנגד צד שלישי.

4. תהליכים לקיצור משך הטיפול בתביעות צד ג'.

5. האופן בו יש לענות לפניות ציבור והחובה לתת לתובע העתק של הפוליסה או התקנון.

6. חובה לשמור על מסמכי תביעה עד לאחר שבע שנים ממועד יישוב התביעה.

7. חובה להכשיר את כוח האדם שמטפל בתביעות.

טיוטת החוזר פורסמה להערות הציבור והגופים המוסדיים עד ליום 20.07.07. טיוטת החוזר המלאה נמצאת באתר האינטרנט של משרד האוצר.



המכללה לפינוסים וביטוח

על שם שלמה רחמני ז"ל

מאגנת הפנסיה

להשתלמויות ולקורסי הכשרה לקבלת רישיון סוכן ביטוח

טל: 03-6395820 פקס: 03-6395811 [machon@insurance.org.il](mailto:machon@insurance.org.il)

## כנס אקסלנס אינווסט בנושא: שוק ההון לאן?

הישראלי הולך. אחריו רביב דוקר, מרצה על דרך פעולתה של התקשרות הישראלית וההשפעה של ידיעות שגויות שמתפרסמות העיתונים על המדינה בכלל והכלכלה בפרט. הבא בתור הוא גילי כהן, מנהל ההשקעות הראשי של אקסלנס והוא ירצה על תכנון ארוך טווח של תיקי השקעות. יוסי שופן, מנכ"ל אקסלנס אינווסט מוסר: "מדובר בכנס מקצועי ויוצא דופן על שוק ההון, שפתוח לכל סוכני הביטוח. אני מביח שגפתיע במהלכים חדשניים".

ההשקעות, במהלכם הוכשרו 250 סוכנים בנושאים שונים בשוק ההון. בכנס יוצגו מהלכים נוספים וחדשניים שאקסלנס אינווסט תשיק עבור סוכני הביטוח. מחברת הפניקס נמסר כי לכנס הוזמנו סוכני ביטוח רבים, וההערכות הן כי יטלו חלק בכנס כ- 400 סוכנים. דוברים: יהלי שפי מברך את הסוכנים. שלמה מעוז, הכלכלן הראשי של "אקסלנס נשואה" שידבר על הכלכלה הישראלית והעולמית - ההשפעה של העולם על ישראל, ולאן הוא רואה את המשק

אקסלנס אינווסט מבית הפניקס עורכת כנס ייעודי ומרשים לסוכני ביטוח בתאריך 28.05.2007, בפריים גן אורנים בתל אביב, בנושא "שוק ההון לאן?". בפעם הראשונה יתקיים הכנס במתכונת שבה נוהגת אקסלנס לעדכן את יעצי ההשקעות ומנהלי ההשקעות בשוק ההון. כנס זה, הוא אחד מתוך מספר מהלכים שמתבצעים ע"י אקסלנס אינווסט, על מנת להעשיר סוכני הביטוח, ולהכשירם כסוכני אינווסט. הכנס מתקיים לאחר סיומם המוצלח של חמישה קורסים בתחום

## סיכום מפגש סניף נתניה - 17.02.07

כ-30 סוכני ביטוח נכחו במפגש מחוז נתניה שהתקיים במלון 'בלו ביי' המפואר ליד טיילת העיר. המפגש נוהל ע"י יו"ר הסניף, יורם פנש, ובמעמד סגן נשיא הלשכה זאב פרלשטיין. במרכז המפגש עמדה הרצאתו של עו"ד ג'ון גבע, בנושאים משפטיים הקשורים לעבודתו של סוכן הביטוח. עו"ד גבע נתן סקירה מקיפה של מקרים ותיקים חדשים ועורר עניין רב בין הנוכחים. המפגש נערך בחסות חברה "זברה" - שרותי רכב וגרירה ניר כהן מנכ"ל החברה הציג את החברה ואת שירותיה המתקדמים. החברה תרמה מסך LSD בגודל 19 אינץ' שהוגרל בין המשתתפים. במסך זכה הסוכן דני פינקלשטיין.

## איילון יצאה במבצע לסוכניה "שותפות מלאה"

מחצית מדמי הניהול מהצבירה. המבטח יהנה מדמי ניהול נמוכים מהצבירה, והמשמעות הינה - שיפור משמעותי בחסכון לטווח ארוך, והגדלת סכומי החיסכון הנצברים לזכותו. גם הסוכן ייהנה מכך שרווחיו על התיק הקיים שלו יגדלו בצורה משמעותית.

חברת איילון יצאה החל מה- 1 במאי במבצע חדש שיימשך 6 חודשים עד סוף אוקטובר 2007. במסגרת מבצע "שותפות מלאה" תינתן אפשרות לבצע הפקדות חד-פעמיות בפוליסות חסכון לטווח ארוך. הפקדות אלו יזכו את הסוכן בעמלה בשווי

## פעילות סניפים חודש יוני 2007

### סניף חולון/בת ים 11.06.07

מפגש צהריים בראשות שלמה קשרו, בבית קפה "פינת הצלע" בחולון בהשתתפות: איציק אורן, יו"ר מחוז השפלה בנושא: "שיווק מוצרים פינוסיים" וזאב פרלשטיין, סגן נשיא הלשכה: "בינינו לבין עצמנו".

## מינויים בחברת ביטוח

אבי סלומון יחליף את אריה הרמן וימונה למנהל מרחב אריה בחברת כלל ביטוח, אבי סלומון ראש תחום ביטוח פרט בכלל ביטוח ימונה למנהל מרחב אריה, במקום אריה הרמן שעבר לחברת הפניקס.

## יומן הסוכן

### תשס"ח-תשס"ט 2007-2008

סוכני ביטוח חברי לשכה, חברות הביטוח, בתי השקעות וחברות עיסקיות המעוניינים לרכוש את יומן הסוכן, לפרטים נא לפנות לתמר /מריאנה

טל: 03-6396676 במייל [pirsum@insurance.org.il](mailto:pirsum@insurance.org.il)

## שתי פנים להתמקצעות החיתומית

מאת: גדעון ארמן - יועץ לביטוח אלמנטרי ללשכה

מזה שנים הולכת ומתפתחת מגמה ברורה בחברות הביטוח של חלוקת מערך החיתום בביטוח האלמנטארי למחלקות נפרדות שכל אחת מתמחה בתחום מצומצם אחד. כך אנחנו מוצאים ענפים, מחלקות או מדורים נפרדים שכל אחד מהן מטפל בתחום מקצועי ספציפי המצוי בתחום אחריותו הבלעדי. מדור נפרד שמטפל אך ורק בביטוח דירקטורים, מדור אחר מטפל רק ברכב, מדור אחר מטפל רק בביטוח הנדסי, מדור נוסף מטפל בביטוח אחריות מקצועית, מדור אחר מטפל רק בחבויות וכן הלאה וכן הלאה. כאשר לעיתים קרובות מדורים אלה הופכים ליחידות רווח עצמאיות שצריכות להראות תוצאות מתאימות לפעילותן.

יש יתרון ברור ואילו וודאי חותרות חברות הביטוח והוא להביא את הרמה המקצועית בכל תחום לרמה האופטימאלית ביותר, ובכך לאפשר שיפור השירות והגברת היכולת למתן פתרונות יצירתיים לבעיות שמתעוררות ועוד.

אולם, לצד יתרונות אלה עם כל חשיבותן, השיטה הזאת יוצרת גם לא מעט בעיות ועיוותים אשר בסופו של דבר עלולים לגרום לכך ששכרם עלול לצאת בהפסדם. במשך הזמן נוצרת תופעה לפיה המחלקה נסגרת ומתמקדת בנושא הנתון לאחריותה בלבד. זה גורם לכך, שהמדור הוא מולו אך ורק את התמונה הקטנה המתייחסת לתחום עיסוקו, וכלל אינו מתייחס לתמונה הכללית של מערך הביטוח השלם לו נזקק המבוטח, וההשלכות שיש להחלטות שלו אשר נעשות בהתייחס לכיסוי שבאחריותו, על הביטוחים האחרים שיש ללקוח ועל הכיסוי הביטוחי הכולל שלו. למשל, נתקלתי לאחרונה בשינוי שנעשה בביטוח אחריות מקצועית לפיו הפוליסה אינה מכסה נזק לגוף או לרכוש. אם זה היה נגמר בזה, אז היינו במצב שהכיסוי על פי הפוליסה צומצם משמעותי, וזאת

כנראה היתה כוונת המבטח, אבל בואו נראה מה קרה מבחינת הכיסוי הכולל של המבוטח. בביטוח אחריות כלפי צד שלישי קיים חריג גורף של אחריות מקצועית. כלומר, במקרה של נזק לגוף או לרכוש צד שלישי עקב רשלנות מקצועית, לא יהיה למבוטח כל כיסוי. הוא נותר חשוף לחלוטין. דוגמה אחרת של סתירה בין פוליסות היא כאשר בביטוח חבות מוצר נכנס חריג של תכנון לקוי, ומצד שני בביטוח אחריות מקצועית נכנס חריג של נזק שנובע ממוצר לקוי. כך נוצר מצב שנוזק שיגרם מפגם במוצר, פגם שהוא תוצר של תכנון לקוי, לא יהיה למבוטח כיסוי בכלל, שכן מנקודת ראות ביטוח חבות מוצר מדובר בתכנון לקוי אשר איננו מכוסה, מבחינת ביטוח אחריות מקצועית מדובר במוצר פגום ולכן הוא אינו מכוסה גם כן, ומבחינת ביטוח אחריות כלפי צד שלישי גם כן אין כיסוי למוצר פגום. כך, נותר המבוטח שוב בלתי מכוסה על ידי אף פוליסה.

דוגמה אחרת של ראית התמונה הקטנה בלבד היא בנושא ביטוח עבודות קבלניות. ביטוח זה מורכב בעקרון משלושה פרקים. פרק א' שמבטח את העבודות עצמן, פרק ב' אשר מבטח נזק לצד שלישי עקב העבודות ופרק ג' אשר מכסה נזק לעובדים המבצעים את העבודות. יש הגיון ברכישה של כל פרקי הפוליסה כאשר אנו באים לבטח פרויקט ספציפי בביטוח שיעודי לאותו פרויקט. אבל מה כאשר אנו דנים בקבלן אשר מבצע מספר רב של עבודות קטנות או בינוניות בשנה, ומעוניין לערוך את הביטוח במסגרת פוליסה שנתית פתוחה. כאשר יתכן מאד שהקבלן אינו מעוניין לבטח את כל העבודות שהוא מבצע תחת פרק א', למשל עבודות עד ערך מסויים, בהתחשב בפרמיה מינימום ובהשתתפות העצמית פשוט לא כדאי לבטח. אך לעומת זאת הוא זקוק לביטוח צד שלישי וחבות מעבידים שיכסו את כל העבודות ואין

זה משנה מה גודלן. כאן מתחילה הבעיה, המחלקה העסקית אינה יכולה לבטח חבויות של עבודות קבלניות, ומפנה את המבקש למחלקה ההנדסית. במחלקה ההנדסית ישמחו לבטח אבל אך ורק במסגרת פוליסה אחת על שלושת פרקים, כאשר אין נכונות לבטח צד שלישי לעבודה שאינה מכוסה בפרק א'. כלומר, אם ביטוח צד ג' יכסה רק את העבודות שמכוסות תחת פרק א' אז אחת מהשתיים, או שנבטח בפרק א' גם עבודות שאין הצדקה לבטחן כדי שיהיה לנו כיסוי לנזק צד שלישי, או לחילופין נבטח רק עבודות שמוצדק לבטח בפרק א' ואז נהיה חשופים לתביעות צד ג' לגבי עבודות שלא בוטחו בפרק א'. במקביל הקבלן מחזיק בביטוח העסק לכיסוי משרדיו ופעילות המטה שלו. וגם שם יש לו ביטוח חבות מעבידים וביטוח צד ג' אלא שאלה מיועדים לעובדי המטה בלבד. מה קורה כאשר יש למבוטח עובדי בנין אשר כרגע אינם מועסקים בפרויקט כל שהוא ונשלחים לבצע עבודת תחזוקה קטנות או עבודות של תיקון או הכנת כלי עבודה שחזרו מפרויקט ויש לאחסנם, היכן הם יהיו מכוסים? בביטוח המשרדים הם אינם כלולים וגם בביטוח של עבודות הם אינם מכוסים. הפתרון הנכון במצבים כאלה הוא לבטח את העבודות בפוליסת קבלנים פתוחה של פרק א' בלבד, שם תבוטחנה העבודות שיש צורך לבטח. במקביל תוקמנה פוליסות נפרדות של צד ג ומעבידים אשר תבוטחנה את הפעילויות של החברה הקבלנית לרבות הפרויקטים, פעילויות המשרד וכל הפעילויות האחרות. בצורה כזאת שום דבר לא ילך לאיבוד ולמבוטח יהיה כיסוי ביטוחי שלם.

כדאי מאד למבטחים לנסות ולמצוא את הדרך הנכונה לייעול והתמקצעות, אשר לא תפגע בסופו של דבר ברמת הכיסוי הניתנת למבוטחים, ובכך יצאו כל הצדדים מרווחים.

## מבצע לחברי לשכת סוכני ביטוח

### טלרקורדר - מערכת הקלטת שיחות

טלרקורדר - מערכת תיעוד, הקלטה ובקרה של שיחות הטלפון ישירות למחשב האישי. המארז כולל מכשיר לחיבור הטלפון - מתאים לכל סוגי הטלפון והמרכזיות, תוכנה ורישיון למחשב בודד.



מחיר: דגם 1TR-10 מערכת להקלטת שיחות טלפון - המחיר 699 ש"ח כולל מע"מ ליחידה.  
המחיר כולל הובלה ע"י שליח.

כל חבר לשכה אשר ירכוש מערכת TR-101 יקבל זכרון נייב 512MB.  
לפרטים: 09-7654270 נייב 052-3644611 אורי ברקו

## לחברי לשכה פרסום ללא תשלום

בגליון ביטוח ופיננסים ובאתר האינטרנט

www.insurance.org.il

במדור דרושים / קניה / מכירה ועוד.....

לפרטים: בפקס 03-6396322

# היכוננו לכנס אלמנטר 2007 19-22 בנובמבר, אילת

## לוח דרושים

### דרוש/ה חתם/ת לביטוח פרט - רכב ודירות

בעלת/ת נסיון של 3 שנים לפחות בעבודה מול סוכני ביטוח, ושליטה מלאה בענפי הפרט.

נא להעביר קו"ח לפקס 03-6259889

או במייל liatm@orlan.co.il

### דרוש/ה פקיד/ת ביטוח אלמנטרי

למשרה מלאה בתל אביב נסיון קודם הכרחי עדיפות לבעלי אוריינטציה שיווקית מכירתית

קו"ח לפקס: 03-6962483  
לפרטים: 054-4946290

### מנהלת/ת תיקי לקוחות עסקיים

לאזור הצפון

תיאור התפקיד:

- שיווק הסדרים פנסיוניים ומוצרים פיננסיים
- מתן שרות ללקוחות מוסדיים ופרטיים
- עבודת שטח

דרישות:

- בעלת/ת רישיון סוכן-חובה
- שנתיים ניסיון בתפקיד דומה
- בקיאות בתחום ההסדרים הפנסיוניים,
- ביטוחי מנהלים, פנסיה, תוכניות בריאות וסיעוד
- ניתן לשלוח קורות חיים למיל: yosi@ybarom.co.il

או לפקס מס. 04-8555582

סודיות מובטחת-

### לסוכנות ביטוח גדולה דרוש/ה פקיד/ה בענפי האלמנטרי

נסיון במגע עם קהל. ידע בהפקת פוליסות בענפי הפרט.

עדיפות לבוגרי/ות המכון. ידע בהפעלת תוכנות מחשב - word, excel.

יש לפנות לטלפון 050-5275840

### לסוכנות ביטוח דרוש סוכן ביטוח מורשה - חיים, בריאות

מעל גיל 40 עם זמן פנוי, שכר מובטח לפרויקט ייחודי - לפחות לשנה.

נא לפנות:

eli@erlich-insur.co.il

### משרד ביטוח בצפון תל-אביב מחפש חתמת אלמנטרי

עם ידע מוכח במכירות תנאים טובים למתאימים.

קורות חיים ל: pninam@012.net.il