



## ממשיך מסע הפרסום של הלשכה לחיזוק תדמית סוכן הביטוח

הביטוח הישיר לפגוע במעמדו של הסוכן, וכיסוי נרחב, על רקע כניסת הבנקים לביטוח, בתחום ביטוח החיים והפנסיה. זה המקום להודות לאליהו - חברה לביטוח, על מתן החסות לתשדירי הרדיו בתחנות האזוריות, ולחברת מנורה-מבטחים, על מתן החסות לתשדירי הטלוויזיה. יצוין כי הלשכה שוקדת בימים אלה על הרחבת המתווה ההסברתי, במטרה להמשיך ולתת מענה הולם לצרכי סוכני הביטוח, חברי הלשכה, במגרש התקשורת.

הבחירה בתחנות האזוריות כאמצעי להעברת המסר נבעה מההתייחסות האישית והרגשית של קהל היעד למדיום הלוקאלי, המשדר תכנים קרובים ללבו ואקטואליים לסביבתו בלבד. תשדירי הטלוויזיה יופנו לעבר תחום החיסכון ארוך הטווח, והדגשת המסר ש"גם כשמדובר בביטוח מנהלים, חיים או פנסיה - סוכן הביטוח נאמן רק לי". שילוב המסרים במדיה, יאפשר, על פי יועצי התקשורת של הלשכה, כיסוי ממוקד ברמה המקומית בתחום האלמנטארי, שבו מנסות חלופות

הלשכה ממשיכה במסע הפרסום לחיזוק מעמד סוכן הביטוח ולהעצמת תדמיתו המקצועית. לאחר מסע פרסום נרחב ברשתות קול ישראל - ב', ג' וקול הדרך לעסקים - תעלה מהיום, יום ה' 26/6, הלשכה תשדירי רדיו בארבע תחנות אזוריות - **רדיו ללא הפסקה, רדיו צפון, רדיו ירושלים ורדיו דרום** - ומשבוע הבא תשדירי פרסומת **בערוץ 10**. תשדירי הרדיו ימשיכו ויעבירו את המסר שסוכן הביטוח הוא הכתובת המקצועית הנאמנה היחידה העומדת לצד ציבור המבוטחים.

## לו הייתי בנק אז הייתי רוטשילד

מאת: יובל ארנון מנכ"ל ושותף-ארנון את וינשטוק

לא פעם מביא לקוח פוליסת עסק מורכבת ומבקש מהסוכן לנתח את הפוליסה ולראות אם טובה או לא, האם פעולה מסוג זה לא שווה כסף?  
ואפשר למצוא עוד לא מעט דוגמאות, בעצם הרבה דוגמאות... אז יכול להיות שאנחנו עדיין לא במצב של הבנקים שעל כל פעולה נוכל לגבות כסף, אבל עצתי לסוכנים תתחילו לחשוב כלכלית, תתחילו לחשוב לקראת הניוד הקרב שבו תצטרכו להשקיע זמן רב בניתוח מצבים ונתינת המלצות, תתחילו לחשוב איזו אחריות כבדה מונחת לפתח משרדכם, חשיפה שלכם לתביעות שהולכת וגדלה ואולי זה הזמן לשנות פוזיציה מול הלקוח ובצורה חכמה?  
דרך אגב כבר הוכח בעשרות מחקרים שאנשים שמקבלים שרות בחינם הרבה יותר חשדנים מאלו שמשלמים תמורתו. חומר למחשבה, דרך אגב מתי בפעם האחרונה הלכתם להתייעצות בלבד עם רופא מומחה ולא שילמתם?

"טוב הלב" של נותן השרות, סוכן הביטוח שאינו גובה אגורה שחוקה אחת עבור שרותים שנותן ללקוחותיו...  
קומץ זעיר ביותר של סוכנים גובה היום כסף עבור פעולות ושרותים שהוא נותן ללקוחותיו, אבל זהו קומץ שבטל בשישים, והשאלה אם זה אפשרי? דרך אגב מדוע המפקח על הביטוח לא מוציא תעריף "עמלת שורה" אשר יפורסם ברבים ובפתח כל משרד ובו פירוט מהי אותה "עמלת שורה" לכל פעולה שמבקש הלקוח, בעצם מדוע לא? לצערי לא נראה לי מצב זה באופק הקרוב ולכן אני מציע לסוכנים מס' כיווני מחשבה בשלב זה אלא אם הריגולטור יחליט אחרת:  
קבל החלטה על איזה פעולות במשרדך אתה גובה כסף מהלקוח ואתן מס' דוגמאות, לא פעם מגיע לקוח לסוכן, מניח על שולחנו ערימת פוליסות ומבקש מהסוכן שיבדוק מה יש, מה צריך וכו', האם פעולה מסוג זה לא שווה כסף?

בקול רעש גדול פורסמה הרפורמה בנושא עמלות הבנקים, הישג אדיר... חסכום לחסכון הממוצע של 6 ש"ח לשנה ביחס למצב הקודם, ממש הישג מדהים... ועוד הבנקים מותחים ביקורת על פעילות הסוכנים וכו', אבל בוא רגע נשתעשע ברעיון שגם אנחנו היינו נוהגים כמו הבנקים, כלומר גובים עמלה על כל פעילות שלנו מול הלקוחות, לקוח מבקש לחדש רכב, אין בעיה, יש עלות לפעולה, לקוח מבקש תעודת חובה, אין בעיה יש עלות לפעולה, לקוח מבקש לערוך שינוי - יש עלות לפעולה, לקוח מבקש לעבור מסלול במסגרת חסכון ארוך טווח יש לכך עמלה וכו' וכו'.  
אם נבדוק את מגוון הפעילויות והשרותים ביום עבודה אחד שמספק סוכן הביטוח ללקוחותיו הרי אם היה מסתכל מהצד בנקאי, היה בוודאי משתומם איך כל זה נעשה בחינם וללא כל תמורה כספית? בעצם הרבה עוסקים חופשיים כגון עו"ד, רופאים, מהנדסים וכו' גם הם היו משתוממים מזה

## מגמת התאוששות בפוליסות המשתתפות ברווחים

גם החודש חברות הביטוח הקטנות בשוק ביטוח המנהלים, אליהו ואילון, ולאחריהן מגדל, הכשרה ביטוח, הראל, מנורה מבטחים, כלל ביטוח והפניקס.

י', האפיק המרכזי של כספי החיסכון הפנסיוני. יחד עם זאת, התשואה הנומינלית ברוטו מתחילת השנה עדיין שלילית ונאמדת בשיעור של 2.45%. בראש דירוג התשואות בקרן י' ניצבות

גם בחודש מאי, כמו באפריל, נרשמה התאוששות בביצועי פוליסות חברות הביטוח המשתתפות ברווחים. את חודש זה סיכמו חברות הביטוח עם תשואה נומינלית חיובית של 1.07% בקרן

## חלומם של סוכני הביטוח מתגשם

מאת: משה אלקיים, מנהל מכירות ארצי של מנורה מבטחים ביטוח

פתאום, בבת אחת, כולם עטים על הלקוח. וכך הלקוח נותר הן מגורה והן מבולבל. הלקוח הממוצע, שאינו מודע לכל תחומי העיסוק של סוכן הביטוח, מעבר לתחומים המסורתיים, משוע לאיש מקצוע וליד מכוונת, "שיעשו סדר" ויראו את התמונה הכוללת.

הענף הפנסיוני נמצא על ספו של עידן הניוד. על רקע הוויכוח בין היצרנים לבין הרגולטור ובין היצרנים לבין עצמם בדבר הסיכון והסיכוי שבניוד, נראה שמנקודת מבטם של סוכני הביטוח, הניוד הוא בשורה, וכמובן הזדמנות עסקית יוצאת-דופן.

השינויים המתרחשים בימים אלה בשוק הפנסיוני ("תיקון 3", פנסיית חובה וכו') מצביעים על המשך המגמה להפיכתם של המוצרים הפנסיוניים למוצרי צריכה. הן "תיקון 3" והן צו ההרחבה בעניין פנסיית חובה יוצרים מציאות שיווקית חדשה המאפיינת התנהגות "צריכה" בניגוד לנהוג בשיווק מוצרים בענף הפנסיוני, המאופיין בפעילויות "דחיפה".

שינוי מגמה זו הוא בבחינת "חלום רטוב" עבור סוכני הביטוח ומסמל יותר מכול את הפוטנציאל הגלום בשוק ההון ובענף הפנסיוני. כניסת הבנקים לענף הפנסיוני היא השינוי המהותי הבא בשוק ההון, שמהווה גם הוא הזדמנות פז עבור סוכני הביטוח. הבנקים ידברו עם הלקוחות. הקדם אותם! הגדל את נפח הלקוח לצד הגדלת נתח הלקוחות - אלמנטארי! ריסקים! בריאות! פיננסיים! פנסיה! הֵיה סוכן של אנשים, ולא של מוצרים. נתח עם הלקוח את צרכיו וספק לו את הפתרונות הנכונים לו. או בקצרה, הֵיה סוכן ביטוח!

של פעם בחיים להיות סוכן פיננסי. בעוד שעד כה סיפק סוכן הביטוח פתרונות ביטוחיים ופנסיוניים בלבד עבור לקוחותיו, כעת נפתחות בפניו הזדמנויות ואפשרויות לספק פתרונות כוללים. לצד התחומים המסורתיים, ניתן והכרחי בעת הזאת לתת מענה גם בתחומים פיננסיים מגוונים, כמו קופ"ג, קרנות השתלמות, ניהול תיקי השקעות וחסכונות. מבחינת סוכן הביטוח - זו תקופת רנסנס, הן עסקית והן כלכלית. אם נבחן אובייקטיבית את האלטרנטיבה, נגלה שזו כלל אינה קיימת, עד שניתן לקבוע, שנשללה מסוכני הביטוח זכות הבחירה. סוכן ביטוח שיבחר לשמור על האקסקלוסיביות של תחום מומחיות ספציפי, עלול לגלות שלקוחותיו מעדיפים לקבל את כל סל המוצרים והשירותים אצל המתחרים. אל מול כניסת בתי השקעות ובנקים, המחזרים אחר הלקוח ומציעים לו מוצרים שהיו בעבר נחלת הסוכן בלבד, אנו עדים לכניסת סוכני ביטוח לפעילות בתחום הפיננסיים ולעלייה עקבית בהיקף הפעילות ובאיכותה. התמקצעות סוכני הביטוח לצד פעילות שיטתית ומקצועית בתחום הפיננסיים אינה משאירה עוד ספק, שאין מדובר עוד בסימן שאלה, אלא בסימן קריאה ברור וחד.

שוק הפרסום הישראלי זוכה לאחרונה בתקציבי פרסום נדיבים של יצרנים ומשווקים משוק ההון. האזרח הממוצע והלקוח הפוטנציאלי נחשפים לראשונה, כפי שלא ידעו בעבר, בכל אמצעי התקשורת למיתוג של פירמות, מכשירים פיננסיים ופנסיוניים, וריאציות של הצגת תשואות ועוד ועוד מבית היוצר של שוק ההון הישראלי.

הרפורמות בענף הפנסיוני הן כבר עניין של שגרה וחלק בלתי נפרד משגרת הניהול של מנהלי חברות הביטוח והפנסיה. סוכן הביטוח בעשור האחרון נדרש לגמישות חשיבתית וליצירתיות כדי להתאים את דרך התנהלותו לרפורמות בענף הפנסיוני, שתדירותן הלכה והתעצמה בשנים האחרונות.

טיבן של רפורמות, שמעבר לפרשנויות המקצועיות והמשפטיות הן מלוות בתחזיות של "מומחים לדבר" לגבי הפן העסקי, - הרפורמות בענף הפנסיוני, מלוות ב"נבואות זעם", שמתאפיינות ברפרטואר מגוון של תחזיות קודרות לגבי עתידו העסקי והכלכלי של סוכן הביטוח.

בפרספקטיבה לאחור, אם רק חלק זניח של הנבואות הקודרות היה מתרחש, אזי סוכן ביטוח, כבר בעת הזו, היה מוצג היסטורי (לנוכח השימוש הפופולארי בצירוף המילים "מותו של סוכן"). אלא שהמציאות, מתברר, חזקה מכל תחזית, ובכל האמור בסוכני ביטוח, "כאשר יענו אותו כן ירבה וכן יפרוץ". מנקודת מבט זו אני מבקש לבחון את השינויים בעת הזו.

הרפורמה של ינואר 2004 הייתה המשמעותית ביותר שידע הענף הפנסיוני, והיא סימנה את המגמות העתידיות של הרגולטור. כמעט כל השינויים שידע הענף הפנסיוני מאז ינואר 2004, היו למעשה תופעות לוואי של אותה רפורמה, ובכלל זה כניסת הבנקים, "תיקון 3", נידוד הצבירות וכו'.

עם אימוץ מסקנות ועדת בכר עורבבו הקלפים וחולקו מחדש: מחד - שוק משוכלל עם מתחרים רציניים, ומאידך - הזדמנות

### אורן אל-און מסיים את תפקידו

אורן אל-און, מנכ"ל מבטחים החדשה, הודיע במפתיע על בקשתו לסיים את תפקידו. אל-און, הנחשב לאיש אמונו של מנחם גורביץ', בעל השליטה במנורה, ניהל את הקרן מאז רכישתה על ידי הקבוצה לפני כארבע שנים. נודע כי הוא מתעתד להישאר בתחום החיסכון ארוך הטווח ולהשתלב באחד מבתי ההשקעות.

### מושכים בלבד בקופות הגמל האישיות

למרות העליות בשוק הגמל, חודש מאי התאפיין במשיכת כספים מקופות הגמל האישיות. בחודש זה משכו עמיתי קופות הגמל 816 מיליון ₪ בהשוואה ל-717 מיליון ₪ באפריל. בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד, נרשמה עלייה כוללת של 31% במשיכות הכספים בין חודשים ינואר-מאי. לשוק הגמל המצרפי, הכולל גם קרנות השתלמות וקופות פיצויים, נרשמה עלייה בתקופה זו של 18.4%, שהתבטאה בהיקף משיכות של 9.25 מיליארד ₪ לעומת 7.9 מיליארד ₪ אשתקד. בחודש מאי בלבד משכו העמיתים מהקופות המצרפיות קרוב ל-2 מיליארד ₪.

**איזי כהן, מנכ"ל מגדל היוצא :**

**"לסוכני הביטוח חלק מרכזי בהצלחת מגדל ובהצלחתי האישית"**

שתמיד יעניק הסוכן הפנסיוני. זו יתרונם הגדול של הסוכנים, שלא הבנקים ולא אף אחד אחר יוכלו לקחת מהם, אף פעם... המצב החדש מעניק לסוכנים הזדמנות פז למציאת נישות חדשות והגדלת תיק הלקוחות שלהם, במידה משמעותית. האיום מצד הבנקים, אינו צריך להפחיד את הסוכנים או לרפות את ידיהם, אלא דווקא לדרבן אותם להתייעלות ופעילות אינטנסיבית מתמיד. אני בטוח שלפחות מרבית הסוכנים יודעים לקרוא נכון את המפה החדשה הנוצרת ולפעול בהתאם. הייתי ער לכך בעצמי בתקופה האחרונה, לגבי סוכני מגדל".

להתחיל לקבל מהר ככל האפשר את דמי ההפצה, ופחות ברכישת לקוחות חדשים - דבר שיקל על הסוכנים ויאפשר להם אורך נשימה נוסף. במסגרת השינויים הצפויים, הבנקים יתרכזו יותר בתחום החיסכון לטווח ארוך ובייעוץ ללקוחות בבחירת אפיקי החיסכון הפנסיוני המתאימים להם ביותר. לדעתי, רק לאחר שהבנקים יסיימו שלבים אלו, הם יתפנו לעסוק בשיווק לציבור הכללי... חברות הביטוח, לעומתם, יוסיפו להיות גם בעתיד יצרני המוצרים הפנסיוניים, שאותם ישווקו הן הבנקים והן הסוכנים הפנסיוניים - פיננסים, קרי: סוכני הביטוח... אבל, חשוב לזכור שבכל מקרה, הבנקים הרי אינם נוהגים לצאת ממשרדיהם אל הלקוח. לכן, הם לעולם לא יוכלו להעניק ללקוח ולמשפחתו לאחר פטירתו, את אותה רמת שירות ומסירות

תרמתם רבות ויש לכם חלק מרכזי בשגשוגה ובהצלחתה של קבוצת מגדל, והצלחתי האישית, במיוחד בעשור האחרון שבו ניהלתי את הקבוצה. על כך, אני מודה לכם מקרב לב. לציבור סוכני הביטוח בישראל, יש חלק משמעותי מאוד בצמיחת ענף הביטוח הישראלי בכללותו. בעיקר בזכותם, הוא נחשב כיום לאחד המתקדמים בעולם המערבי. אני משוכנע שבכישורונם ובמסירותכם, תתגברו על כל הקשיים והמכשולים שבדרך, ותוסיפו למלא את תפקידכם החשוב באותה מידה של רצינות ומקצוענות, גם בעתיד... השינויים שיתרחשו בענף הביטוח עם כניסת הבנקים לתחום, לא יתחוללו מיידית, אלא ימשכו להערכתי על פני 5-6 שנים. סביר להניח שבשלב ראשון, הבנקים יתמקדו בעיקר בלקוחותיהם הקיימים, כדי

(קטעים מתוך ראיון עם איזי כהן, הכתבה במלואה תתפרסם בגיליון "ביטוח ופינוסים" ספטמבר 2008)

**הפניקס מעניקה הטבות ייחודיות למבוטחיה בתיקוני רכב**

השתתפות עצמית מופחת ב-1,000 ש"ח; בנזקים מעל 10,000 ש"ח מופחת סכום ההשתתפות העצמית ב-10% מסכום הנזק, עד לכדי ביטול מוחלט של ההשתתפות העצמית; פטור מתשלום פרמיית השבה לקדמות של הפוליסה (כינון הפוליסה); רכב חלופי אוטומטי לכל תקופת התיקון, בשיטת 'מפתח תמורת מפתח'; אחריות על איכות התיקון למשך שנה; קבלת רכב נקי בגמר התיקון; תשלום ירידת ערך תוך שבוע, ועוד.

לכל תקופת התיקון, השתתפות עצמית מופחתת עד לכדי ביטולה המוחלט, אחריות על איכות התיקון ועוד. לדברי **שלמה מילר**, סמנכ"ל בכיר בהפניקס, "המהלך נועד לשפר ולייעל את רמת ואיכות השירותים הניתנים למבוטחינו. המהלך נולד בהמשך למיזם המוצלח שהפניקס ביצעה לפני כשנה בנושא מוסכי ההסדר, אשר זכה לשביעות רצון גבוהה מצד הסוכנים והמבוטחים כאחד". בין היתרונות וההטבות הייחודיות: סכום

חברת הפניקס הודיעה היום כי הגיעה להסכם עם רוב יבואני הרכב בישראל, לפיו מבוטחיה יוכלו לממש הטבות בעת תיקון רכבם במוסכים המרכזיים שבבעלות היבואנים, באופן זהה להטבות הניתנות ברשת מוסכי ההסדר לשירות מבוטחי הפניקס - 'המוסך שלי'. מעתה ואילך ניתן יהיה לתקן את הרכבים במהלך תקופת אחריות היצרן או היבואן, גם במוסך המרכזי שבבעלות היבואן, וליהנות מהטבות ייחודיות כגון: רכב חלופי אוטומטי

**"סקיילוק" מגיעה אליך הביתה**

**חברת "סקיילוק" מבית רב בריח מוטור, משיקה את שירות "אחריות אישית", במסגרת השירות חברת "סקיילוק" איתור לוויני תעניק שירות אחריות בבית הלקוח**

היום כבר אין צורך לקום מהכסא, ברשותכם רכב יקר, סביר להניח שמתחת למכסה המנוע מסתתרת מערכת איתור לוויני. עד היום הורגלתם במקרה של תקלה במערכת האיתור להגיע לתחנת שירות לתיקון מהיום חברת "סקיילוק" איתור לוויני תעניק ללקוחותיה במסגרת אחריות פרימיום שירות תיקונים בבית הלקוח ומתחייבת להגיע תוך 3 שעות מרגע קבלת הקריאה.

**ראובן קפלן התארח בישיבת ועדת בריאות וסיעוד**

**ראובן קפלן**, מנכ"ל **כלל בריאות**, התארח בישיבת ועדת בריאות וסיעוד, שהתקיימה ב-17/6/08, במסגרת מאמציה שליו"רהוועדה, **נאוה ויקלמן**, להידוק שיתוף הפעולה עם חברות הביטוח. **קפלן** קרא בדבריו לחברי הוועדה "להרים את הכפפה" ולצאת בקמפיינים יזומים, במימון חברות הביטוח, להעלאת המודעות הציבורית לחשיבות רכישת פוליסות סיעוד לצעירים, וזאת לאור העלייה בתוחלת החיים. בתוך כך, ביקש **חזי מנדלאווי**, סגן הנשיא, **מקפלן** לבחון הקמת צוות חשיבה משותף לקידום נושאים מקצועיים. בהמשך לדברים אלו קיימו חברי הוועדה דיון פתוח והעלו הצעות שונות לשיפור מערך ביטוחי הסיעוד בישראל. בסיום הודתה **נאוה ויקלמן לקפלן** על השתתפותו בישיבה והביעה תקווה להמשך שיתוף פעולה פורה.

## היכרות עם פעילי הלשכה

### זאב לנגזם, יו"ר ועדת ביקורת

ב-1 ביוני חגג זאב לנגזם, ראשון לציון, את יום הולדתו ה-64. נדמה כי עיסוקיו הרבים ופעילותו הציבורית הענפה יכולים להכיל ספר שלם. מפאת קוצר היריעה, נציין רק כי עברו כולל גם רקע ביטחוני לא מבוטל. את השאר הדברים נסקור בקצרה בכתבה זו. **לנגזם**, סוכן ביטוח ותיק, שמכר



בתחילת שנות ה-2000 את סוכנות הביטוח הגדולה שלו וכיום הוא ממשיך לעסוק כסוכן מן המניין, אינו זוכר ממתי הוא חבר לשכה. אולם די בתיאור חטוף של הרזומה הציבורי שלו, כדי להבין את מעורבותו ארוכת השנים כפעיל. ובכן, בתחילה כיהן **לנגזם** במשך שתי קדנציות יו"ר סניף ראשל"צ ומחוז השפלה, לאחר מכן כיהן במשך שתי קדנציות יו"ר ועדת ביקורת, ובהמשך יו"ר הוועדה למען הקהילה. נכון, גם כאן כיהן שתי קדנציות. עכשיו, כאמור, הוא חזר לתפקיד יו"ר ועדת הביקורת. הפעילות הפילנתרופית שלו מרתקת לא פחות. **לנגזם** עוסק ביום יום בהחזרת רכוש היהודים מפולין בעקבות מאורעות השואה, ופעיל בשתי עמותות: "עושים למען תושבי ראשון לציון" - עמותת המספקת אוכל מידי שבוע ל-1,200 משפחות ושירותי רפואת שיניים לילדים נזקקים, ו"ניצוצי הזוהר" - עמותה למען ילדים מוגבלים ואוטיסטים, ברמות נכות ברות טיפול, הפעילה כיום ברמלה ובראשון לציון, וזקוקה בדחיפות לתרומה בסך 2.5 מיליון ₪ להקמת מרכז טיפולי לילדים אלה, לאחר קבלת המבנה הייעודי מעיריית רמלה. אגב, אשתו של לנגזם, איטה, היא עזר לנגדו בכל דבר ועניין, ולאחר שפרשה מעיסוקיה בסוכנות הביטוח שניהלו, היא התפנתה לטיפול אישי והומאני בקהלי היעד של העמותות המצוינות לעיל. על רקע דברים אלה, ברור כי **לנגזם** נושא עמו את רוח ההתנדבות. ורוח זו אינה שוכחת. ועדת הביקורת בראשה הוא עומד כיום מונה 3 חברים. תפקידיה, לדבריו: לדאוג לניהול תקין של הלשכה, להבטיח התנהלות מוסדות הלשכה על פי התקנון, לשמור על טוהר המידות ולבחון באופן מנהלתי את פעילויות הוועדות השונות לפי יעדיהם. כל זאת, במטרה אחת: מתן ביקורת בונה! כן חשוב לציין כי הוועדה מתכנסת בתדירות גבוהה, אף יותר מזו הקבועה בתקנון - לעיתים אחת שבוע! כמי שראה הכול ושמע הכול, מתבקשת לסיום התייחסותו לנעשה הלשכה בעת הנוכחית. "אני מזהה נכונות רבה וחדוות עשייה. כולי תקווה שהמומנטום המורגש בכל פגישה ודיון, יימשכו גם בהמשך הדרך לטובת הצלחתם של כלל ציבור סוכני הביטוח, חברי הלשכה", דברי **לנגזם**, האיש שטוהר המידות ורוחב הלב מאפיינים יותר מכול את דרכו.

### חוה פז CLU, יו"ר ועדת האתיקה



**חוה פז CLU**, 58, מראשון לציון, היא יו"ר ועדת האתיקה. תחילת דרכה בענף הביטוח עוד כשהייתה בת 16, כעובדת בחברות ביטוח מיתולוגיות כמו **סרה-בחן**, **שמשון ועממית**. לפני כ-30 שנה הפכה להיות סוכנת ביטוח עצמאית, מתוכן כ-25 שנה סוכנת של **מנורה**. מאז ועד היום פיתחה פז את סוכנות הביטוח שלה, העוסקת כיום במכירות בהיקפים גדולים מאוד של ביטוחי

חיים, הסדרים פנסיונים, ביטוחים כלליים, פינוסים ואף ביטוחים ימיים. לפני כארבע שנים הצטרף בנה לסוכנות, כדור ממשיך. אל תפקיד יו"ר ועדת האתיקה של הלשכה הגיעה פז לאחר ששימשה כחברה בהנהלת ארגון **MDRT** במשך שתי קדנציות וכחברה בבית הדין של הלשכה במשך שתי קדנציות. כן יש לציין כי היא בוגרת המחזור השני של מסלול ה-**CLU** בישראל.

אז מה הוא, אם כן, תפקיד ועדת האתיקה של הלשכה? פז מסבירה: "ברגע שמתקבלת בלשכה תלונה של סוכן נגד סוכן או של לקוח נגד סוכן, היא מועברת לטיפול של הוועדה. זו, המונה בכל דיון בין 5 ל-7 חברים - ובכל מקרה מספר אי זוגי - מחליטה על דרכי הטיפול בתלונה, בין אם המדובר בנקיטת סנקציות או הליכה למסלול של גישור. במידה ומי מהצדדים אינו מקבל את קביעת הוועדה, היא עוברת לשלב הבא - בית הדין של הלשכה". בכל אופן, לפז חשוב להדגיש כי הקו המנחה אותה הוא "טיפול מקצועי, יעיל וענייני בסוגיות הנמצאות במחלוקת, מבלי להיגרר לתהליכים מיותרים". בד בבד מצדדת פז בטיפול בתלונות גם בדרכים חלופיות, מהירות יותר, מבלי לכנס כל פעם מחדש את חברי הוועדה, וזאת על מנת למנוע סחבת ובזבוז זמן מיותר.

זהו, אגב, גם המוטו המרכזי שלה בחיים. "אני אדם מאוד מעשי וענייני. התייחסות שלי לדברים היא לגופו של עניין, תוך מציאת שביל הזהב שיאפשר המשך התקדמות, פיתוח ועשייה. אותו שביל הזהב הנחה אותי מאז תחילת עבודתי כסוכנת ביטוח והוא זה שסולל את דרכי המקצועית מזה עשורים. לשמחתי, הצלחתי בעשר אצבעות לבנות עצמי ולהקים סוכנות ביטוח יציבה ומבוססת. אחוז הביטולים הנמוך של הפוליסות השנתיות בהן אני מטפלת, העומד על פחות מ-10% לשנה, מעיד יותר מכל על כך", דברי פז. גם בנושא האתיקה המקצועית לפז תובנות מאוד ברורות: "חשוב שסוכני הביטוח יכבדו אחד את השני ויתנהלו על פי כללי האתיקה המכבדים את המקצוע ואת הענף. בסופו של יום, לסוכן הביטוח, בכל תחום פעילות ובכל היקף פעילות, יכולת השפעה על תדמית ציבור הסוכנים בכלל. קל וחומר בתקופה זו, שבה הסוכנים נמצאים תחת 'זכוכית מגדלת' וצעדיהם נבחנים בקפידה על ידי המתחרים הישירים, הרגולציה וגורמים נוספים".

## קניין רוחני - לא רק טכנולוגיה

מאת: אמנון פלץ - חבר ועדת בריאות וסיעוד

ביטוחי הבריאות המשלב ביטוח נזקי רכוש וחבויות המחייב את חברת הביטוח לתת מענה בפוליסה אחת למכלול הסיכונים העומדים בפני תאי גזע אלו. לדוגמה, חברת "טבורית" הישראלית פיתחה באמצעות פוליסת ביטוח ייחודית המעניקה הגנה בפני נזקים שיגרמו לתאי הגזע, כנגד עלויות השימוש במנת תאי הגזע יחד עם הגנה על מרבית הסיכונים המשפטיים והנזיקין שעלולים לחשוף את בעלי המאגרים האמורים. בסיוע הדוק ויעיל של משרד ריינהלד כהן ושות' רשמה טבורית את הפיתוח העסקי הנ"ל פטנט בשוק האמריקאי וכתוצאה מהבעלות על קניין רוחני זה יכולה כעת "טבורית" בשיתוף מבטח משנה מהשורה הראשונה לשווק את הפוליסה למאגרי תאי גזע ברחבי ארה"ב. מדובר אומנם בשוק בתחילת דרכו אולם כבר היום במאגרי הדם הטבורי ישנם למעלה ממיליון לקוחות הנזקקים מידידת לכיסוי האמור. הפוליסה של "טבורית" עונה בדיוק על צורך זה. לצערנו טרם השכילו במשרד המשפטים הישראלי להעניק הגנה זהה לזו בארה"ב ובכך לעודד פיתוח של פוליסות חדשניות שיעניקו לממציא את ההגנה הדרושה בדיוק כפי שמוענקת הגנה על פיתוח טכנולוגי. גם בפיתוח פוליסת ביטוח נדרשות שנים רבות של עבודה, צוות יקר של פיתוח הכולל אקטוארים, חתמים, מנהלי תביעות, אנשי שיווק רופאים ועוד. המאמץ העצום וההשקעה הכספית האדירה בפיתוח פוליסות חדשות חייבות להיות מוגנות בדיוק כפי שמגנים על פטנטים בתחום המדע והטכנולוגיה. לסיכום ניתן לומר בוודאות, כי כל פרט בפיתוח פטנט בתחום הטכנולוגי קיים גם בפיתוח פוליסות ביטוח חדשות, דבר המחייב את המחוקק הישראלי לתת דעתו וטוב יעשה אם יפעל מידידת בימים אלו שעל הפרק עומדת בריחת מוחות מישראל לחו"ל, להגן עליהם גם בישראל.

המתקדמת והחדשנית ביותר. חברות הביטוח הן אלו שנותנות מענה אמיתי לצרכי הבריאות של האזרחים מהשורה ומכסות באמצעות פוליסות הביטוח את ההוצאות הרפואיות שהאזרח מהשורה לא יכול לעמוד בהן. אין חדש בכך שפוליסות ביטוח הן הדרך המודרנית היעילה ביותר להגן על האזרחים מפני סכנות בכל תחום של חייהם החל מנזקי טבע, נזקי רכוש ואדם, נזקים רפואיים ועוד. פוליסות אלו הנתמכות על ידי חברות ביטוח יכולות לתת מענה לכל סיכון שניתן להעריך אותו ולכמת אותו לפרמיה. לכן חברות הביטוח נמצאות כל העת בחזית השינויים החל מפוליסות מיוחדות לצרכי חסכון ארוך טווח כגון פנסיות ושימוש בטכניקות השקעה חדשניות ועובר לביטוחי בריאות הנותנות מענה לשינוי העמוק והיסודי בתוחלת החיים ובשימושים הטכנולוגיים הרבים. עולם הרפואה עובר בימים אלו מהפכה של ממש, פיצוח הגן האנושי יחד עם יכולות השימוש בתאי גזע לתחומים רבים הביא את הרופאים לניצול יעיל של תאי גזע בתחומים רבים כגון השתלות מח עצם, ריפוי מומים ועוד. ניתן לומר כי מהפכת תאי הגזע דומה למהפכה שהעניק עולם ההדמיה לתחום האבחון והריפוי. יחד עם זאת השימוש ההולך וגובר בתאי גזע המצריך הקמת מאגרי תאי גזע רובם מדם חבל הטבור (בו נמצאים תאים אלו בצורתם הטובה ביותר) שיעניקו מאגר זמין ויעיל לתאי גזע בצורתם ובמצבם הטוב ביותר. מאגרים אלו נחלקים למאגרים ציבוריים בו אזרחים תורמים את תאי הגזע לטובת הכלל ולמאגרים משפחתיים בו נשמרת מנת תאי הגזע למשפחה של התורם בלבד. ביטוח השימוש והשמירה על מאגרים אלו מעלה אתגר ראשון במעלה לחברות הביטוח הנקראים לבטח את המאגרים, תאי הגזע ועלויות השימוש בתאים אלו. מדובר באתגר חדש לחלוטין מתחום

תהליך פיתוח רעיון עסקי הוא ארוך, יקר ולעיתים בעל שינוי מהותי בחיים העסקיים. רעיונות עסקיים לא נופלים בחשיבותם ובתרומתם מרעיון טכנולוגי והמצאה מדעית. המצאה של רעיון עסקי והפיכתו ליוזמה רחבת היקף כוללת בתוכה אלמנטים רבים החייבים הגנה בדיוק כמו כל פיתוח טכנולוגי-מדעי אחר. עולם הביטוח בנוי מיצירת פוליסות ביטוח ותנאים לכיסוי סיכונים יחד עם חלוקת סיכונים בין חברות ביטוח ישירות לחברות ביטוח משנה, מעורבות של אקטוארים, רופאים, מדענים ואנשי ביטוח. פוליסות חדשות מופיעות מעת לעת וחלקם רעיונות חדשים לחלוטין החייבים לקבל הגנה של קניין רוחני בדיוק כמו כל פיתוח מדעי וטכנולוגי אחר. ההבחנה כי רק פיתוח טכנולוגי-מדעי יכול לקבל הגנה של המחוקק על קניינו הרוחני כפטנט טומנת בתוכה סכנה שתמנע פיתוח פוליסות חדשות שיותאמו לצרכי השעה. עולם הביטוח חייב לעקוב אחר השינויים בסיכונים כגון סיכוני אינטרנט, פיתוחים מדעיים רפואיים ועוד ועל כן חייב לתת להם מענה באמצעות פוליסות חדשניות. בעובדה כי לא ניתן בישראל להגן על פיתוחים ביטוחיים שכאלו מציבה את המדינה בפיגור אחר מעצמת הפטנטים ארה"ב. בארה"ב נהוג לרשום פטנטים גם על "שיטה לעשיית עסקים" ובכך לעודד פיתוח יצירתי של פיתוחים עסקיים שהם לא בהכרח טכנולוגיים. בקטגוריה זו ניתן למצוא את עולם הביטוח ולראות כי רבות מחברות הביטוח הגדולות בעולם מגינות על הפיתוחים האחרונים שלהם באמצעות רישום פטנט. חברות הביטוח עוסקות באופן אינטנסיבי בביטוח רפואי וביטוחי בריאות שונים. רוב מערכות הבריאות במדינות המערב כולל הודו וסין מושתתות על חוזקן ותמיכתן של חברות הביטוח שפיתחו פוליסות ביטוח מיוחדות לענות על צרכי הרפואה

# החלה ההרשמה

לכינוס אלמנטר 2008 | 11-8 בספטמבר, אילת



את טפסי ההרשמה יש לשלוח לחברת דיזנהויז-יוניתורס, המלאכה 3 בית ויקטוריה ת"א, מיקוד 67215, לגב' אביטל / אלכסנדרה, טל: 1-700-503233 / 03-6234558, פקס: 03-6242175

## משולחנה של הועדה לביטוח כללי

יו"ר ועדת ביטוח כללי בלשכה, קובי צרפתי, פנה במכתב למפקח על הביטוח בבקשה להסדרת נושא חוות דעת שמאי רכוש. הפניה למפקח נעשתה בעקבות תלונות שהגיעו לוועדה בנדון, ולפיהן במצב השורר כיום לא קיים בתחום שמאי הרכוש הסדר כלשהו בניגוד להסדר המקיף הקיים בעניין שמאי רכב, וכתוצאה מכך חברות הביטוח ממדרות את הסוכנים והמבוטחים ואינן מעבירות להם את דו"ח השמאי. לאור בקשת המפקח על הביטוח להמצאת דוגמאות בנדון, הוועדה קוראת לסוכנים לשלוח דוגמאות רבות ככל האפשר למקרים ספציפיים בנושא חשוב זה.

נא לשלוח את הדוגמאות במייל לעו"ד מיכאלה יגר, מנהלת המחלקה המשפטית בלשכה, [mishpatit@insurance.org.il](mailto:mishpatit@insurance.org.il), או בפקס 03-6396322

## מפגש צהריים סניף נתניה

חברי סניף נתניה בראשותו של היו"ר יורם פנש, התכנסו למפגש צהריים במלון "בלו ביי" בנתניה. למפגש הוזמן יו"ר ועדת ביטוח ופינוסים שלמה אייזיק, שנתן לציבור הסוכנים "ארגז כלים" בנושא: "הערכות הסוכן לכניסת הבנקים לביטוח". כמו כן נתנה הרצאה ע"י דנה אבן-עמית מחברת "טנגו" - נותני החסות. דבריו של אייזיק בנושאים הקשורים לייעוץ הפנסיוני של הבנקים בתחום קופות גמל

ופינוסיים וביטוחי חיים, מהמותר לסוכנים ומה אסור לבנקים עוררו עניין רב בקרב המשתתפים. אייזיק התייחס לכתבה בעיתון מעריב ומכתב שכתב לסוכנים ובנוסף הסביר את המדריך לסוכן החדש, החברים הציגו שאלות רבות ומגוונות ונענו בתשובות. בחלקו השני של המפגש הציגה דנה אבן-עמית את חברת "טנגו" ומשנתה לפני החברים וחילקה להם עלוני מידע אודות החברה ופעילותה.

## מינויים חדשים בקבוצת כלל

יניב ניסן מונה לתפקיד סמנכ"ל כלל מימון פקטורינג ויהיה אחראי על השיווק, המכירות והפיתוח העסקי של החברה. ניסן שימש לפני כן כמנהל המכירות בכלל מימון פקטורינג.

עו"ד דר ברין וייס מונתה לתפקיד סמנכ"ל בכלל ביטוח. עו"ד ברין וייס עובדת בלשכה המשפטית של החברה מזה 8 שנים ובתפקידה האחרונה שימשה כסגנית היועץ המשפטי של כלל ביטוח.

עופר ברנדט מונה לתפקיד משנה למנכ"ל כלל ביטוח. לפני כן שימש ברנדט במשך שמונה שנים כאקטואר הראשי של החברה. כן הוא מכהן כנשיא אגודת האקטוארים בישראל.



## כסף קטן - חופש גדול

תוכנית ביטוח סיעודי קבוצתי לחברי הלשכה ובני משפחותיהם

66 ₪ בלבד בחודש,

לפיצוי חודשי בסך 5,000 ₪ לכל החיים\*  
יש לפנות למוקד "כלל-בריאות" טל' 03-6388401  
מידע נוסף באתר הלשכה: [www.insurance.org.il](http://www.insurance.org.il)

## בעין משפטית



מאת: עו"ד מיכאלה יגר - מנהלת המחלקה המשפטית בלשכה

## ביהמ"ש העליון: יש להשוות פנסיית שארים של אלמנים לזו של אלמנות

בהכרח מצורכי האלמנות". השופט חיות קבעה, כי "נראה כי צדק בית הדין הארצי בקובעו כי ההסדר המפלה בין אלמנים לאלמנות לעניין פנסיית שארים מקים עילת פסלות מכוח עיקרון תקנת הציבור".

אומנם לא כל יחס שונה עולה כדי אפליה פסולה. אפליה כזו קיימת מקום שבו נעשית הבחנה בין אנשים או מצבים בלא שיש לכך הצדקה עניינית. קשה לקבל את טיעוני המדינה וקרנות הפנסיה הוותיקות, כי הבדלים אפשריים בגיל הפרישה בין גברים לנשים יוצרים שוני בין עמיתים לעמיתות שהינו רלבנטי לשוני שיצרו הקרנות בעניין שיעור פנסיית השארים לאלמנים ולא אלמנות. גישה זו לפיה יש "לפרוע" באמצעות פנסיית השארים לאלמנים ובאמצעותה בלבד את "מחיר" ההטבות הכלכליות הגלומות מבחינה אקטוארית בגיל הפרישה המוקדם המתאפשר לנשים, אינה יכולה להתקבל. משלא נמצא לנו שוני רלבנטי היכול להצדיק את ההסדר השונה לאלמנים ולא אלמנות, אין מנוס מן המסקנה, כי בפנינו הסדר הפוגע בשוויון שיש לקיים בין גברים לנשים בכל הנוגע לשיעוריה של אותה פנסיה.

### לסיכום

בית המשפט המליץ בפסק הדין, כי ההסדר החלופי הנדרש יעשה על ידי הקרנות עצמן מתוך מקורותיהן, או על ידי המדינה, וכי תינתן לכל הגורמים הנוגעים בדבר שהות של שישה חודשים לגיבוש ההסדר השוויוני הנדרש שיחול מאותו מועד ואילך.

מאשתו, שבוטחה כעמיתה בקרן מבטחים הוותיקה. תקנה 35 לתקנות הקרן הקנתה לפידלמן זכות לקבלת פנסיית שארים בשיעור 20% משכרה הקובע של אשתו - מחצית מהפנסיה שזכאית לה אלמנה של מי שהיה עמית פעיל של הקרן. כמו כן, קבע בית הדין את דבר בטלותה של הוראה דומה הכלולה בתקנון האחד. בית המשפט צירף לדין בעתירות את כל קרנות הפנסיה הוותיקות, וכן חמישה ארגוני גמלאים. גם היועץ המשפטי לממשלה הצטרף לעתירה, וטען, כי במכלול הזכויות והחובות המוענקות לעמיתי הקרן, תקנה 35 אינה בלתי שוויונית.

### פסק הדין

בעניין העתירה של קרן מבטחים קבע בית המשפט העליון, מפי השופט אסתר חיות, כדלקמן:

**"ההסדר המפלה במקרה שבפנינו פוגע בערך השוויון. פגיעתו רעה וקשה במיוחד בשל כך שהאפליה בה עסקין היא אפליה מגדרית, וכן בשל כך שמדובר בפגיעה כפולה על בסיס זה.**

האחת - בשל האפליה בין עמיתות לעמיתים באשר לשיעור הפנסיה שזכאים לו שאריהם, אף ששיעור דמי התגמולים שמפרישות העמיתות ומפרישים מעבידיהן לאורך השנים זהה לזה שמפרישים העמיתים ומעבידיהם.

השנייה - בשל האפליה בין אלמנים לאלמנות בכך שהאלמנים זכאים למחצית בלבד משיעור הפנסיה שזכאיות לו האלמנות, אף כי צורכי האלמנים כשארים אינם נופלים

בהרכב מורחב של שבעה שופטים, בראשות הנשיאה דורית בייניש, קבע השבוע בית המשפט העליון, כי יש להשוות את שיעורי פנסיית השארים המשולמת לאלמנים של מי שהיו חברות בקרנות הפנסיה הוותיקות, לשיעורי הפנסיה המשולמים לאלמנות של מי שהיו חברים בקרן.

### עובדות המקרה

פסק דינו של בית המשפט העליון דן במאוחד בשתי עתירות. בעתירה הראשונה (בג"ץ 4948/03) עתר משה אלחנתי נגד סעיף 19 לחוק התוכנית להבראת כלכלת ישראל התשס"ג-2003 (להלן חוק ההבראה), שהורה על ביטול חוק השוואת זכויות פנסיה לאלמן ולא אלמנה, התשס"א-2000 (להלן חוק השוואת זכויות). מאז ביטול החוק ביוני 2003, קיבל אלחנתי, אלמן של מפיקת האוניברסיטה המשודרת בגלי צה"ל, תרצה יובל, פנסיית שארים בשיעור 20% בלבד משכרה של אשתו המנוחה. אלחנתי טען, כי החוק יצר אי שוויון בין שיעורי פנסיית השארים המשולמים לאלמנים לעומת אלה המשולמים לאלמנות בקרנות הפנסיה הוותיקות. עתירה זו נדחתה, ונקבע, כי לא נפל פגם חוקתי בתיקון החוק.

העתירה השנייה, של קרן מבטחים הוותיקה (בג"ץ 2911/05), הוגשה בעקבות פסק דינו של בית הדין הארצי לעבודה מאוקטובר 2004, אשר קבע, כי סעיף 35 לתקנון הקרן מפלה, שלא כדיון, בין אלמנים לאלמנות, ולפיכך הורה על ביטולו. פסיקה זו ניתנה בעקבות עתירתו של אורי פידלמן, שהתאלמן בשנת 1997

לשכת סוכני ביטוח בישראל



לגואל שחר חבר לשכה ובני המשפחה  
משתתפים בצערך במות האחות

**רבקה ז"ל**

שלא תדעו עוד צער

לשכת סוכני ביטוח בישראל



לרוני ליברמן חבר לשכה ובני המשפחה  
משתתפים בצערך במות האב

**יצחק ז"ל**

שלא תדעו עוד צער