



מישיבת הוועד המנהל:

השירות בחברות הביטוח יעמוד במרכז דיוני אלמנטר 2008

את המלצות הוועדה בדבר "מנוי סוכן", בהתייחס לשאלה למי שייכת עמלת הסוכן בעת מינוי הסוכן, כדלקמן:
א. קיים שוני מהותי ותהיה התייחסות נפרדת למנוי סוכן "בנק";
ב. נקבעו הכללים הבאים לגבי מנוי סוכן בין סוכנים לכל סוגי הפוליסות וקרנות הפנסיה (קרנות הפנסיה מנשלות כיום את הסוכן המקורי מתגמול כלשהו):

1. מלוא עמלות ההיקף/הוצאות/ניהול וכל שם אחר הקיים בשוק ישולמו לסוכן המקורי אשר ערך את פוליסת הביטוח וללא כל קשר לעיתוי מינוי הסוכן ע"י הסוכן החדש.
2. מערך עמלות הנפרעים הקובע לצורך חלוקת העמלות יהיה זה של הסוכן המקורי.
3. 70% מהעמלה תשתלם מרגע מנוי הסוכן, לסוכן החדש המטפל לאורך כל חיי הפוליסה.
4. 30% מעמלה תשתלם מרגע מנוי הסוכן, לס.
5. במקרה בו ימונה סוכן נוסף העמלות יתחלקו כדלקמן בין הסוכן המקורי לסוכן האחרון הממונה.

לסיום מינה הנשיא את **חזי מנדלאוי**, סגן הנשיא, **יוסי מנור**, נשיא הלשכה לשעבר, ו**רם אמית**, ראש תחום מקצועי בלשכה, כחברי הצוות מטעם הלשכה לבחינה ולקידום האפשרות לעריכת כנס של ארגון BIPAR בישראל.

לחברי הלשכה, מסרה **נאוה ויקלמן**, יו"ר הוועדה לביטוח בריאות וסיעוד, כי הלשכה הגיעה להסכם בנושא עם חברת הראל, על פיה תממן הלשכה פוליסת בריאות מורחבת לחבריה. הפוליסה על מרכיביה - ההטבות והתנאים המיוחדים - שעקרונותיה זכו לברכת חברי הוועד המנהל, תוצג בהרחבה בפני כלל החברים בכנס באילת (החווה עם הראל נחתם טרם סגירת גליון זה). פרק נכבד בדיון עסק בכנס האלמנטרי הקרוב של הלשכה באילת, כאשר **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה לביטוח כללי, מציג ומפרט בפני החברים את מבנה הכנס ותכניו. צרפתי אמר כי הוא "צופה כי יהיה זה כנס רב עוצמה, שיטפל במכלול הנושאים האלמנטריים, לרבות החידושים והשינויים בתחום, תוך התייחסות מקיפה ומעמיקה מצד כל הגורמים הקשורים לו". כן הרחיב צרפתי בנושא תת הוועדה שהוקמה בלשכה לעניין שיפור השירות מצד חברות הביטוח, ואמר כי זה הזמן לגבש אמנת שירות וסטנדרטים קבועים בעניין השירות הניתן לסוכנים על ידי חברות הביטוח. דובר הלשכה, **זהר לידובסקי**, עדכן את החברים בדבר הסקר הקרוב שעורכת הלשכה, במסגרתו יישאלו הנסקרים גם בנוגע לתדמית הסוכן ושאלת הגדרתו המקצועית בעידן המודרני. לידובסקי הוסיף כי הממצאים המחקריים יתרמו לגיבוש זהות שיווקית, שתקבל ביטוי במסעי הפרסום ויחסי הציבור הבאים של הלשכה. **בני שריד**, חבר הוועדה לביטוח פנסיוני, שהחליף בישיבה את יו"ר הוועדה, **שלמה אייזיק**, השווה בחו"ל, הציג

ישיבת הוועד המנהל שנערכה ביום ב' 4.8.08 נפתחה בסקירה מקיפה של **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, בדבר הפגישה הצפויה של הלשכה עם הפיקוח על הביטוח. בפגישה אמורה הלשכה להציג בפני הפיקוח את עמדתה בנוגע לשלוש סוגיות: מסמך ההנמקה - טיוטא שלישית, צירוף עמיתים לגוף מוסדי והיתר לשיווק מוצרי ביטוח בבתי השקעות. הנשיא עדכן כי הלשכה עורכת דיונים קדחתניים בנושאים אלה לקראת הפגישה. כן הוא מסר כי הלשכה הגיעה עם הכשרה ביטוח לסיכום על פיו הסוכנים יקבלו מקרן הפנסיה **דניאל** דמי ניהול מצבירה, לרבות עמלות מצבירה על קרנות פנסיה מסולקות. במידה ויהיה מינוי יועץ על ידי בנק, אזי סוכן הביטוח ימשיך לקבל עמלה בקיזוז עמלת היועץ. הנשיא הוסיף ואמר כי "**הכשרה ביטוח** הוכיחה שהיא דבקה בקו שלה: סוכן הביטוח הוא ערוץ השיווק המרכזי שלה". בהקשר אחר, הודיע כץ כי הלשכה עומדת לצאת בקרוב מאוד בפילוט לגיוס חברים חדשים לשורותיה באמצעות טלמרקטינג והפצת חוברות הסברה. ונושא נוסף, הטמעת תוכנה שבאמצעותה יוכלו מבטחי החברים לראות את מצב מוצריהם נרשמה התקדמות רבה, הלשכה עומדת לקבל החלטה בקרוב מאוד בדבר זהות בית התוכנה עמו תעבוד. לסיום פנה הנשיא לחברים וביקש מהם להשתתף באסיפה הכללית, שתתקיים ב-24.8 במשרדי הלשכה, ובה יבחרו חברי ועדת התקנון וועדת הביקורת, מבין עשרות החברים שהציגו מועמדותם. בעניין פוליסת בריאות

ההרשמה לכינוס אלמנטר 2008 בעיצומה!

11-8 בספטמבר, אילת



לידיעתכם! מס' המקומות לכינוס מצטמצם ומס' חדרי המלון הולך ואוזל, החברים מתבקשים להזדרז ולהירשם!

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

אירוע מרשים למועדון MDRT ישראל

באתר, ואשר מבדילים בין מי שהינו חבר MDRT למי שאינו חבר MDRT... בתום דבריו, העביר פורר את רשות הדיבור לירון דוויק, משנה למנכ"ל מנורה מבטחים ומנהל האגף לביטוח חיים, תוך שהוא מכנה אותו "ידי המועדון" ומדגיש כי מספר חברי המועדון אשר מזהים עם מנורה מבטחים, הוא המספר הרב ביותר ביחס לכלל חברי המועדון. דוויק הפתיע בדבריו כאשר הודיע כי מנורה מבטחים, שתמיד הובילה את מועדון ה-MDRT, ותמיד תוביל אותו, ובגדול, מתחייבת כי קבוצת החברים שתצא לכנס ה-MDRT העולמי, שיתקיים ביוני 2009 באינדיאנה ארה"ב, תכלול לפחות מחצית חברי מועדון המזהים עם החברה, כאשר זו תממן עבורם 50% מעלות הכנס. בתום שלב הנואמים הוגשה למשתתפים ארוחת ערב אנינה במיוחד, ולאחריה פצחו החברים בריקודים לקול צלילי להקת הבית של מועדון "מקום מהסרטים". פורר, אשר היה מאוד שבע רצון מהאירוע, סיכם ואמר: "אני חייב להודות שגם אני הופתעתי מכמות החברים הרבה שהגיעה. קיבלתי המון תגובות נלהבות מרבים מהם, שביטאו את עוצמת המועדון והצורך בהמשך חיזוקו. היו אף שאמרו לי כי הצבנו רף חדש בסטנדרטים של המועדון. בטחוני כי הקשר בינו לבין הלשכה, כאשר המועדון הוא חלק בלתי נפרד ממנה, יסייע גם בהמשך הדרך לקידום מטרותינו ויעדינו".

המועדון, עם מר אלכס קפלון, סמנכ"ל וראש תחום מכירות בחטיבה לביטוח חיים וחיסכון בכלל ביטוח, סוכם כי כלל תשתתף בעלות דמי החברות למועדון... במסגרת הסיכום, סוכני כלל שיעמדו בקריטריונים למועדון במרץ 2009, בגין מכירות 2008, ישלמו 50% מעלות דמי הרישום, שהם \$225, כאשר כלל תממן עבורם את 50% הנוותרים מדמי הרישום המלאים... אני מוצא לנכון להודות מעל במה זו לכלל חברה לביטוח על יוזמה ברוכה זו... אנו, כחברי הנהלה, מתכוונים לפנות לכל מנהלי השיווק וחיסכון ארוך הטווח בשאר חברות הביטוח, כדי ליישם יוזמה ברוכה זו גם אצלן... חידוש נוסף הוא המשך עריכת מפגשי חברים עם בנות הזוג בסגנון הערב הנוכחי... ואנו נמצאים בעיצומו של הליך עשייה מתקדם, לצורך עריכת ימי עיון ייחודיים בחסות מנכ"לים של חברות ביטוח... בהם תהיה הזדמנות בלתי אמצעית ובלתי ישירה לכל חבר מועדון, לשאול את בכירי הענף שאלות ולקבל במקום תשובות... אנו עובדים בשיתוף פעולה מלא עם לשכת סוכני ביטוח ורואים בלשכה את ארגון העל של המועדון ונהנים מעזרתם הרבה של בכירי הלשכה. אתר האינטרנט של המועדון באתר הלשכה עודכן במלואו בחודש לפני 8 שנים... אני מבקש מכל מהחברים באופן אישי לתת התייחסות מיוחדת לכללי האתיקה המקצועית המופיעים

ביום ראשון 3.8 ערך מועדון MDRT ישראל ערב חגיגי בחסות מנורה מבטחים במועדון "מקום מהסרטים" בתל אביב. כ-100 חברים ובני/ות זוג, שהגיעו מכל קצוות הארץ, מילאו את המקום מפה לפה, ויצרו "אווירה מדהימה". יו"ר MDRT ישראל, צביקה פורר, פתח את המפגש בדברי תודה למנכ"ל הלשכה, מוטי קינן, על העזרה הרבה ושיתוף הפעולה שזכה לו. פורר העביר את רשות הדיבור לנשיא הלשכה, אודי כץ CLU שפתח בדברי ברכה. כץ הדגיש בדבריו את חשיבות המועדון, איכות אנשיו והיותו חלק בלתי נפרד מהלשכה. פורר, הנואם הבא, הודה במילים חמות לחברים על שבאו והגיעו בהמוניהם לאירוע. בתוך כך, הוא הציג את חברי הנהלת המועדון בישראל, סקר בפני הנוכחים אודות פעולות המועדון שנעשו ממרץ 2008, מועד היבחרותו, ועד היום, ופירט את תוכניות המועדון לעתיד הקרוב והרחוק, כאשר הוא מוסיף כי בכנס העולמי של MDRT שנערך לאחרונה בטורונטו קנדה, הוחלט על הקמת סניף אירופה של המועדון שישירת גם חברי המועדון מישראל. מדברי פורר: "היעד החשוב ביותר שעומד לפנינו הוא להגדיל את מספר החברים. אני מדגיש להגדיל ולא לשמר, מכיוון שכוחנו הוא בגודלנו... אני שמח להודיע מעל במה זו כי בפגישות שקיימו עם מסחרי, חבר הנהלת המועדון, וחווה פרידמן-וינרב CLU, סגנית היו"ר ומזכירת

תהליך המכירה - ארוע חד פעמי או אין סופי?

מאת: יובל ארנון - מנכ"ל ושותף בארנון את וינשטוק, תכנון וניהול ביטוחי

תהליך המכירה משול להרבה דברים, הדוגמא שאני בחרתי ועליה אני עובד בסדנאות עם סוכנים הינה - מעגל חשמלי, אשר מפסיק לתפקד ברגע שאנחנו מדלגים/מזניחים שלב בתהליך המכירה.

- כמו כל דבר, אנו נוהגים לחלק ל-3 חלקים את תהליך המכירה:
- תיאום והכנת הפגישה.
 - הצגת הנושא וסגירה
 - חיזוק וקבלת הפניות.

כל חלק מכיל בתוכו תת סעיפים אשר כולם למעשה משתלבים ביחד ומהווים את תהליך המכירה המלא, במאמרים הבאים ארחיב לגבי כל שלב, אך כבר כיום אני ממליץ לכל סוכן לבדוק את עצמו וכיצד הוא בונה את תהליך המכירה במשרדו.

סוכן הביטוח עוסק ביום יום בהרבה מטלות וגם אם אינו עוסק בכולן בעצמו הרי הוא חייב לפקח על ביצוען, מטלות כגון טיפול בגביה, תביעות, שרות, שימור לקוחות, שיווק, ניהול מו"מ מול חברות ביטוח, מול רשויות המס, התעדכנות בחומר מקצועי חדש וכו' וכו', למעשה משרד סוכן הביטוח הינו מפעל לכל דבר עם מחלקות שונות, רק להבדיל ממפעלים בהם לכל מחלקה יש מנהל במשרד הסוכן חלק גדול מהמחלקות מנוהלות ע"י הסוכן עצמו.

אחד התהליכים החשובים בסדר יומו של הסוכן הינו תהליך המכירה, ולצערי אני מוצא יותר ויותר סוכנים שמודעים לחשיבות התהליך אבל לא מקדישים לו מספיק זמן, ולמעשה גורמים לכך שאינם מנצלים את הפוטנציאל שלהם בצורה הטובה ביותר, כלומר יותר מכירות בכלל, ויותר מכירות ביחס לפגישות בפרט.

היכרות עם פעילי הלשכה

משה טרבלסי CLU, יו"ר מחוז באר שבע

משה טרבלסי CLU, 54, נשוי 3+, מעומר, הוא יו"ר מחוז באר שבע והדרום זו הקדנציה השנייה ברציפות. הוא מעיד כי הציג עצמו לראשונה לבחירה כיו"ר המחוז, המונה כ-110 חברים, מתוך תחושת שליחות: "הייתה זו תקופה קשה בבאר שבע, שהתבטאה בשיעורי פשיעה וגניבה גבוהים מאוד. לאור זאת, דרשו חברות הביטוח



המסוכנים לצמצם את פעילותם הביטוחית, דבר שמבחינתו היה להיות או לחדול. החלטתי שאסור לי לעמוד מהצד ונרתמתי למשימה בכדי לשנות את רוע הגזירה". ואכן, היום פני הדברים שונים בתכלית. "במאמץ משותף של מחוז באר שבע הדרום הלשכה, של לשכת המסחר והתעשייה בעיר ושל מחוז הדרום במשטרת ישראל - הצלחנו להוריד בצורה משמעותית מאוד את רמת הפשיעה בבירת הנגב, והיום אנו ניצבים במקום האחרון בדירוג הארצי בנושא", גאה טרבלסי לספר. בעקבות כך, הוא אומר, השתנתה כל ההתייחסות לסוכני הביטוח בבירת הנגב: "תדמיתם המקצועית הנוכחית של סוכני הביטוח בבאר שבע היא מאוד גבוהה. התושבים מבינים את חשיבותם של הסוכנים ומודעים לתרומתם במתן הגנה, ביטחון, סיוע ברגע האמת ושקט נפשי. אני יכול לומר בוודאות שמרגישים שינוי זה בשטח". כפי שדווח כאן לאחרונה, תרומתו הציבורית של טרבלסי אינה מסתכמת רק בתחום הביטוח, והוא ממלא בנוסף את תפקיד סגן וממלא מקום נשיא לשכת המסחר והתעשייה בבאר שבע, חבר בוועדה המייעצת למפקד מחוז הדרום במשטרה, ניצב אורי בר-לב, וחבר בדירקטוריון המחוז - שהינו המחוז היחיד במשטרת ישראל שלו דירקטוריון פעיל. לטרבלסי, שבבעלותו סוכנות ביטוח ותיקה, משנת 1982, המתמחה בכל סוגי הביטוח - אלמנטארי, פנסיוני ופינוסים - מוטיבציה אדירה בכל הקשור בקידום הסוכנים חברי הלשכה שבמרחב אחריותו. כך מתוכנן לחברי המחוז כבר בנובמבר כנס נוסף לזה שהתקיים ביוני בים המלח, מפגש בוקר על טהרת הנושאים המקצועיים "הבוערים", לרבות כניסת הבנקים לביטוח באזורי הפריפריה ועוד. נשאלת השאלה, האם הוא מרגיש את תמיכת הלשכה בפעילות המחוז בכלל ובחבריו בפרט? לטרבלסי תשובה נחרצת: "אנו זוכים לשיתוף פעולה ולגיבוי מלא מצד הלשכה. היותנו בפריפריה אינה גורעת - ואולי נהפוך הוא - ממאמצי הלשכה להעשיר אותנו במידע מקצועי, לעדכן אותנו באופן שוטף בנוגע לתהליכים המתרחשים בענף, לטפל בסוגיות נקודתיות ולקדם את האינטרסים שלנו על רקע התמורות הרבות בענף הביטוח".

מוטי דהרי CLU, יו"ר מחוז השפלה וסניף רחובות/נס ציונה

מוטי דהרי CLU, 54, נשוי + 2 בנות, מכהן משנת 1987 זו הפעם הרביעית, לסירוגין, כיו"ר סניף רחובות/נס ציונה. כיו"ר המחוז, המונה כ-350 חברים, זו הקדנציה הראשונה שלו. דהרי החל את דרכו במערכת הבנקאית, בזמן שניהל סניף בנק. ב-1983 החליט לעשות שינוי, ועבר לעסוק בביטוח. מאז, טיפח סוכנות מבוססת ואיתנה,



המהווה את מקור גאוותו: "הסוכנות עוסקת בכל תחומי הביטוח וחוג לקוחותיה רחב ואיכותי מאוד. ממש כיף לעבוד עם לקוחות כאלה". מקור לגאווה נוסף של דהרי, היא העובדה שגם אשתו, זהבה, אשר קיבלה לפני כחודש את רישיון סוכן הביטוח, עובדת עמו בסוכנות, וכן בתו הגדולה, שאך השתחררה מהשירות הצבאי. ככלל, דהרי, בוגר מחזור ה-CLU השני בישראל, מתכנן שבנותיו ייקחו בבוא העת את שרביט ניהול הסוכנות. המשכיות היא מילת המפתח מבחינתו, או כדבריו: "סוף מעשה במחשבה תחילה". גם בניהול הסוכנות וגם בניהול המחוז והסניף שבראשם הוא עומד. כך מעיד דהרי כי בכל קדנציה שלו כיו"ר סניף רחובות/נס ציונה, דאג להכשיר מראש מחליף ראוי, שיוכל להיכנס לתפקיד ביתר קלות. אין זה פלא, אם כן, שסניף זה - שנכלל במחוז השפלה יחד עם סניף ראשון לציון ואשדוד/אשקלון - הוא אחד הבולטים בפעילותו למען החברים והקשר שלו ללשכה. בהמשך לכנס המחוז שנערך בחודש מאי בנוס ציונה, מציין דהרי את לוח הפעילויות המתוכנן למחוז ולסניף, שכולל: בחודש אוגוסט יתקיים יום כיף רטוב לחברי הסניף בצפון בחסות חברת **שלמה SIXT**; בחודש ספטמבר ייפגשו חברי המחוז בכנס האלמנטארי של הלשכה באילת; בראש השנה יאמץ המחוז את חיילי פיקוד העורף וידאג להסעות לחיילים; בחודש נובמבר יתקיים כנס מחוז נוסף; את סוף השנה האזרחית יחגגו החברים בערב גיבוש על טהרת הגבינות והיין; ובפברואר מתכן הסניף לצאת לסוף שבוע משותף. אכן פעילות רבה, ומעורבות של חברים לא פחותה. "יש לנו סניף נהדר ומחוז נפלא, והחברים מגלים נכונות גבוהה מאוד להירתם, לסייע ולפעול", מבהיר דהרי, שלמעשה היה ממייסדי סניף רחובות/נס ציונה. בנימה נוסטלגית, הוא נזכר בכברת הדרך הארוכה שעבר הסניף מאז ועד היום - סיפור מרתק בפני עצמו - ואינו פוסח מלציין, לסיום, כי הוא מכיר באופן אישי כמעט כל חבר וחברה בין אם בסניף ובין אם במחוז.

מדריך לסוכן שנשלח לחברים לקראת כניסת הבנקים לייעוץ בביטוח

אנא למדו היטב את המותר והאסור לבנקים

הינכם מתבקשים לדווח ללשכה על כל חריגה שנראית לכם מהכללים המותרים למערכת הבנקאית. כל סטייה/חריגה כזו תבדק על ידנו ובמידת הצורך תוגש תלונה למפקח על הביטוח

vadot@insurance.org.il

כלל ביטוח מעודדת רישום סוכנים למועדון MDRT ישראל

חברות הביטוח בישראל תומכות במשך שנים רבות במועדון ה-MDRT ישראל ובחברים בו.

כלל חברה לביטוח החליטה לעודד רישום סוכנים למועדון, בפגישה שנערכה בין נציג הנהלת ה-MDRT ישראל לבין אלכס קפלון סמנכ"ל וראש תחום מכירות בחטיבה לביטוח חיים וחיסכון ארוך טווח בכלל, סוכם שמעבר לתמיכה הקבועה של כלל במועדון, תעודד חברת כלל רישום סוכנים למועדון.

לדברי קפלון, קבוצת כלל כגוף הגדול ביותר בתחום חסכון ארוך טווח בארץ, שמה לה למטרה להוביל את ההיבטים המקצועיים בתחום ושמחה להיות

הראשונה שתקדם את מבצע רישום הסוכנים המצטיינים למועדון היוקרתי ביותר בתחום ביטוח חיים.

לדבריו קבוצת כלל מאמינה בערכים של מועדון MDRT ותתמוך בסוכניה חברי מועדון הפלטיניום אשר ירשמו למועדון ותממן 50% מדמי הרישום למועדון.

קפלון הדגיש כי השינויים בענף ביטוח החיים והפינוסים בשנים האחרונות ושיתמשכו בשנים הקרובות ידגישו את הצורך בהתמקצעות של הסוכנים ומאמין שמועדון MDRT יקבץ את מיטב סוכני ביטוח החיים בארץ.

מועדון MDRT (MILLION DOLLAR ROUND TABLE) העולמי מונה מעל 35,000 סוכני ביטוח

חיים מצטיינים המייצגים למעלה מ-400 חברות ביטוח מ-66 מדינות בעולם, הארגון פיתח מסורת עשירה של ידע משותף לטובת הלקוחות סוכנים וחברות, ידע זה מוביל למכירות נכונות ולשירות מעולה. אחת לשנה מתקיים מפגש עולמי בארה"ב, מפגש זה אשר שמו הולך לפניו עשרות שנים ומאות סוכנים מישראל השתתפו בו בעבר.

בשנת 2008 מועדון MDRT ישראל מונה 82 חברים המהווים את עילית סוכני ביטוח החיים בישראל, הנהלת מועדון ה-MDRT החדשה שמה לה למטרה לשנים הקרובות, את הכפלת החברים במועדון היוקרתי.

שמעון מלכא פורש ממנורה מבטחים

שמעון מלכא, מנכ"ל החברה לניהול תיקי השקעות **במנורה מבטחים**, הודיע על סיום תפקידו לאחר שנה וחצי בתפקיד. בתקופת פעילותו של מלכא בקבוצה, גדלו הנכסים הפיננסיים המנוהלים בחברה לניהול תיקי השקעות ובמוצרי ה-**TOP FINANCE** בכ- 2.4 מיליארד שקל. את מלכא תחליף **שירי הייבלום**, 33, אשר שימשה בשלוש השנים האחרונות כסמנכ"ל השקעות בחברת **מודלים שוקי הון** ודירקטורית בחברת **מודלים קרנות נאמנות**. כזכור, אך לפני כחודשיים הודיע **אורן אל-און**, מנכ"ל מבטחים החדשה, על בקשתו לסיים את תפקידו. **אל-און** ניהל את הקרן מאז רכישתה על ידי הקבוצה לפני כארבע שנים.

הראל השלימה רכישת גילעד

החדשות של "גילעד" המנהלות נכסים בהיקף של 1.7 מיליארד ש"ח. רכישת קרנות הפנסיה של גילעד הגדילה את נתח השוק של הראל בתחום הפנסיה ל-10.3%, עם היקף נכסים מנוהלים המסתכם בכ- 5 מיליארד ש"ח. מהראל נמסר כי "קופ"ג 'גילעד' וקרנות ההשתלמות הן ותיקות ובעלות ציבור עמיתים איכותי. העברת השליטה בהן לקבוצת הראל תחזק את מעמדה של הראל בתחום הגמל, לצד מעמדה המוביל בתחומי הביטוח, הפנסיה והשירותים הפיננסיים".

קבוצת "הראל ביטוח ופינוסים" השלימה את העסקה לרכישת קופות הגמל: **גילעד גמלאות לעובדים דתיים** - קופת גמל לתגמולים ולפיצויים, גילעד גמלאות לעובדים דתיים בע"מ - קופה מרכזית לפיצויים; וקרן השתלמות לעובדים ליד "גילעד". קופות הגמל וקרן ההשתלמות של "גילעד", שתמורת רכישת בעלותן תשלם הראל 7.3 מיליון ש"ח, מנהלות נכסים בהיקף של כ- 300 מיליון ש"ח. עסקה זו התבצעה במסגרת עסקת רכישה שכללה את רכישת קרנות הפנסיה

הביטוח ישיר? השירות? לא בטוח

[קטעים מתוך כתבה שפורסמה ב"דה מרקר" 5/8/08 בנושא חויית הלקוח מחברות הביטוח הישיר]

מחירים, החברה תעניק לו הנחה קטנה על ההצעה שקיבל קודם לכן - בחברה המתחרה לכאורה... הפרמטר 'המלצה לחברים' קיבל את הציון הנמוך ביותר (בסקר). 'אוהבים לשנוא את חברות הביטוח הישיר', אומרת נינו ומסבירה זאת בכך שבמקרים רבים חברות ביטוח גובות מהצרכנים כסף במשך שנים מבלי שאלה פונים אליהן בתביעה כלשהי, ודווקא שהלקוח זקוק לשירות, הוא מרגיש שהחברה לא שם בשבילו... מהסקר עולה כי שביעות הרצון של הלקוחות מבחינת התמורה למחיר נמוכה..."

המשותף (של 9,000,000 וביטוח ישיר - הנמצאות בבעלות אותה חברה אי. די. אי.), עלול להוביל לתופעה הגובלת בהטעיית הצרכנים. 'הצרכן אינו יודע שמדובר באותה חברה, וחושב שמדובר בשתי ישויות נפרדות', אומר **יוסי בר אל**, מרצה להתנהגות צרכנית, אסטרטגיה עסקית ומיתוג במסלול האקדמי **במכללה למינהל**. **אודי כץ**, נשיא לשכת סוכני הביטוח, טוען טענה מרחיקת לכת אף יותר: לדבריו, כשלקוח מתקשר ל-**9,000,000** לקבלת הצעת מחיר, הוא נכנס למאגר משותף, וכאשר הוא פונה אחר כך לביטוח ישיר כדי לערוך סקר

"TheMarker בדק באמצעות מכון הסקרים והייעוץ **MarketTest** את שביעות הרצון של הלקוחות בשלוש חברות המציעות ביטוח רכב ישיר - **AIG, 9,000,000 וביטוח ישיר**. השירות בענף, לפי ממוצע הפרמטרים העיקריים, דורג בציון נמוך של 7.4. לעומת מחקרים קודמים של **מרקסט** נרשמה ירידה בדירוג בענף. 'החשיבות של הפרמטרים השירותיים במוקד הטלפוני בענף זה עצומה, מכיוון שאין ללקוח אפשרות אחרת לקבל שירות - אין מרכזים פרונטאליים, ואין סוכן ביטוח אישי', אומרת **מיטל נינו**, סמנכ"ל **מרקסט**... קיומו של המוקד

כלל ביטוח משנה את מערכי השרות וההפצה

הפצה - הפצה ישירה, הפצה באמצעות סוכני הביטוח והפצה באמצעות יועצי הבנק. כצעד נוסף הורחבה ופותחה מחלקת שימור וטיפוח הלקוחות וצורפה לאגף השיווק בניהולה של **מירית סקופ**. בראש יחידת השרות הלקוחות החדשה של הקבוצה יעמוד **ניס אגמון**, עד לאחרונה מנכ"ל הכלל הראשון, והוא יעבוד בכפוף למנכ"ל **שי טלמון**. בראש ערוצי ההפצה יעמדו: **אריק ממן**, בערוץ הישיר, **אבי פרדס**, בערוץ הסוכנים, ו**אביעד גולוב**, בערוץ יועצי הבנק.

מערך ההפצה והשיווק שלהן ופותחות שלושה ערוצי שיווק והפצה חדשים. השינוי הינו כחלק מראיית השוק העתידי והתאמה לצרכיו המשתנים, תוך דגש על תיקון 3 לחוק, ההופך את כלל המוצרים לדומים בנקודות זמן עכשוויות. עד היום, חולק מערך ההפצה של **כלל פנסיה וכלל גמל** לצוותים נפרדים שהתמחו בשיווק מוצר מסוים, אך כחלק ממגמה כוללת בארגון של מעבר בין תפיסות התפעול, החליטה הנהלת החברה על השינוי הארגוני, שיכלול למעשה שלושה ערוצי

כלל ביטוח, בראשות המנכ"ל **שי טלמון**, עורכת שינוי מהותי בכל מערך השרות הלקוחות של החברה - מתפיסת מוצר לתפיסת לקוח. על פי תפיסה זו מאחדת **כלל ביטוח** את כל אגפי השרות הלקוחות של החברה למערך אחד כולל. במסגרת זו יאוחדו גם מוקדי המכירות הפעילויות השונות בחברה, בראשן הכלל הראשון, תחום הבריאות, הפנסיה והגמל, ה-CRM ופעילות האינטרנט של הקבוצה, תחת הפעילות המחודשת. בתוך כך, **כלל פנסיה וכלל גמל** משדרגות את

סניף חיפה של הלשכה עבר לכתובתו החדשה

נא רשמו לפניכם:

רח' בעלי המלאכה 26, בנין כפיר, קומה שניה חיפה

טל': 04-8405495
פקס: 04-8405496

מייל: snifh@bezeqint.net

חברי הלשכה פעילים למען הקהילה

האולם היה מלא מפה לפה וכל הכרטיסים נמכרו, כאשר כל ההכנסות הועברו לעמותה עבור הילדים. חברת מנורה רכשה קרוב למחצית הכרטיסים לערב זה, כמנהגה מדי שנה בשנה. דוד הינו סוכן ביטוח ותיק. כיהן בעבר כיו"ר ועדת תקנון וכיום הינו חבר הועדה לביטוח חיים והינו נשיא כבוד של מועדון מנורת הזהב במנורה.

דוד בן דוד, סוכן ביטוח חבר לשכה, יחד עם רעייתו אביגל, ערכו וארגנו, זו השנה הששית ברציפות, ערב התרמה למען עמותת חיים למען ילדים חולי סרטן בישראל. השנה נערך הערב באולם ראסל ברמת גן שנתרם ע"י עיריית רמת גן. בתוכנית האומנותית הועלה המופע: "בין אתונה לסלוניקי-חגיגה יוונית בהנחיית **ירון אנוש**".

פעילות סניפים - חודש אוגוסט 2008

13.08.08 - סניף רמת-גן/גבעתיים

מפגש בוקר בראשות היו"ר **זהבה פורת** C.L.U בשעה 9:00 בבית "קפה- קפה" ברמת-גן בחסות "**סטארט**" שרותי דרך ובהשתתפות **ראובן שחר**, ראש עיריית גבעתיים: "קהילת העסקים בגבעתיים", **קובי צרפתי**, יו"ר הועדה לביטוח אלמנטרי: "ביטוח אלמנטרי כמרכיב בסיסי בפעולות הסוכן", **אבי ספורטה**, יו"ר הועדה לפעילות קהילתית: "פעילות למען הילדים בקהילה", **מיקי קופל**, מנכ"ל "סטארט" - "חדשנות בנושא מינויים".

12.08.08 - מחוז ירושלים

מפגש בוקר בראשות היו"ר **ינון בן-שחר** בשעה 8:30 במלון "דן פנורמה" בירושלים, בחסות סוכנות "**טנגו**" ובהשתתפות ד"ר **משה בן-אליעזר** "ריקוד בשניים לאפקטיביות ורווחיות" ו**דורון הורנפלד**, חבר לשכה - "שיווק ומכירות ומה שביניהם".

הלשכה מרחיבה את תחומי הייעוץ לחברים

במסגרת היועצים המקצועיים העומדים לרשות חברי הלשכה, צרפנו יועצת מקצועית נוספת שתיתן ייעוץ לחברים בתחום החסכון ארוך הטווח שם היועצת: **אלה אפלמן - לוי** הפנייה ליועצת באמצעות

אתר הלשכה:

www.insurance.org.il

באייקון "פניות ליועצים"

לשכת סוכני ביטוח בישראל



לחיים פינטו חבר לשכה ובני המשפחה משתתפים בצערכם במות האם

רחל ז"ל

שלא תדעו עוד צער

כללביטוח
מקבוצת כלל ביטוח פנסיה ופינוסים

קבוצת כלל ביטוח פנסיה ופינוסים אבלה וכואבת את מותה בטרם עת של חברתנו לעבודה

לונה סבירסקי ז"ל

חברי ההנהלה והעובדים

בעין משפטית



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

ביה"ד האזורי לעבודה ת"א קבע כי עובדי סוכנות ביטוח שהתפטרו ונטלו עמם לקוחות - הפרו חובת האמון המוגברת שבין עובד ומעביד

הנתבעים, שניצלו את קשריהם עם מספר לקוחות של הסוכנות על מנת לצאת לדרך עצמאית, חדשה ומתחרה. השופטת מציינת, כי כבר נפסק, כי רשימת לקוחות של מעביד עשויה להיות בנסיבות מסוימות מוכרת כסוד מסחרי של המעביד וכקניינו, ובשל כך להיות ראויה להגנה. השופטת קובעת, כי במקרה שלפנינו אנו נדרשים לבחינת התנהלותם של עובדים שעברו לעבוד בסמוך להתפטרותם מסוכנות הביטוח בה עבדו, באמצעות סוכנות ביטוח מתחרה, ויתכן כי אף פעלו לייסוד אופן עבודה עצמאי זה עובר להפסקת עבודתם. במקרה זה אין להידרש לשאלה האם לפנינו שימוש ב"סוד מסחרי" בדמות גזל של רשימת לקוחות, כי אם בשאלת קיומו של "ניוד לקוחות" - פניה ללקוחות ממשיים (גזל לקוחות) של הסוכנות והעברת הפוליסות הקיימות של הלקוחות מהסוכנות אליהם. בית הדין קובע, כי מעשי הנתבעים, ובעובדה כי פנו אל מספר לקוחות בסמוך אחר עזיבתם את הסוכנות הינה פעילות הנגועה בחוסר תום לב כאשר מוטלת על עובד במערכת יחסי העבודה חובת אמונים מוגברת כלפי מעסיקו, אשר קניינו צריך להיות מוגן מפני עובדיו, והתנהלות הנתבעים שפנו ללקוחות של הסוכנות מהווה הפרה של חובת תום הלב הכללית שהם חבים כלפי מעסיקתם, הן בתקופת עבודתם בחברה ואף לאחר סיום עבודתם בה.

לסיכום

השופטת קבעה שתביעתה של התובעת מתקבלת בחלקה הקטן (לא נפסק פיצוי בגין נזק כלכלי אולם נפסק פיצוי בגין אי מתן הודעה מוקדם והחזר בגין הוצאות קורס ההכשרה), נתבע 1 ישלם לסוכנות סך של 35,000 ₪, נתבע 2 ישלם לסוכנות סך של 14,000 ₪ ונתבע 3 ישלם סך של 24,000 ₪.

באמצעות סוכנות ד.נ.ר או לבצע באמצעותה עסקאות ביטוח, תוך נטילת מחשב נייד המכיל את מאגר המידע המפורט של לקוחות הסוכנות. לטענת הסוכנות, השימוש ברשימת הלקוחות גרם לה נזקים כלכליים כבדים במספר מישרים ועל הנתבעים, לשלם לה פיצוי מוסכם לו התחייבו בהסכם העסקתם בשל הפרה לטענתה של תניות חוזיות הקשורות בשמירת סודיות ואי תחרות. כמו כן, הסוכנות ביקשה לשלם לה דמי הודעה מוקדמת וכן עבור נזקים כלכליים שנגרמו לה, לטענתה, בשל מעשיהם של התובעים. מנגד, תבעו הנתבעים מהסוכנות תשלום תמורת הודעה מוקדמת, וטענו כי לא ביצעו כל תחרות בלתי הוגנת, לא הפרו את חובת הסודיות שלהם ולא השתמשו ברשימת הלקוחות של הסוכנות, אשר לא היתה קיימת, אלא פעלו באופן לגיטימי על מנת להתפרנס בכבוד בשוק חופשי ממשלח ידם, ודינם של הסעיפים המופרים בהסכם להתבטל משום היותם בלתי חוקיים, ואינטרס הנתבעים לחופש עיסוק והזכות לפרנסה גובר לאין שיעור על האינטרס הקיים של התובעת.

פסק הדין

השופטת אהובה עציון מבית הדין האזורי לעבודה בת"א קובעת, כי השאלה העיקרית המתעוררת בתיק זה הינה האם פעילותם הנתענת של הנתבעים הינה בגדר הפרת התחייבותם החוזית לאיסור תחרות ושמירה על סודיות או האם היא מהווה הפרה של החובה לנהוג בתום לב כלפי המעסיק. השופטת קובעת, כי על אף שאין לפסוק לסוכנות את גובה הפיצוי המוסכם, ועל אף שלא מצאה קיומו של גזל מסחרי בפעילותם של הנתבעים, הרי שמצאה כי יש הפרה של חובת האמון המוגברת החלה ביחסי עובד מעביד בהתנהגות

בית הדין האזורי לעבודה בת"א קבע במסגרת תביעה שהגישה פנחס חוזז סוכנות לביטוח בע"מ (חברי לשכה) נגד שלושה מעובדיה: יוסי כהן, סער סמילה ובן אבו איתן, בטענה כי ביצעו גזל של לקוחות, והפרו את חובותיהם החוזיות כלפיה כעובדים, כי לא הוכח קיומו של גזל מסחרי בפעילותם של הנתבעים. עם זאת קבע בית הדין, כי נמצאה הפרה של חובת האמון המוגברת החלה ביחסי עובד מעביד בהתנהגות הנתבעים, שניצלו את קשריהם עם מספר לקוחות של הסוכנות על מנת לצאת לדרך עצמאית חדשה. העובדים חויבו לפצות את החברה בסכומים של 14 עד 35 אלף ₪ (עב 8910/01).

עובדות המקרה

התובעת, פנחס חוזז, סוכנות לביטוח חיים בע"מ (חברי לשכה) הינה סוכנות לביטוח העוסקת בעיקר בשיווק ומכירה של פוליסות לביטוחי בריאות וחיים. הנתבעים, יוסי כהן, סער סמילה ובן אבו איתן, הועסקו ע"י התובעת כמשווקי פוליסות ומספקי שירות ללקוחות התובעת. הנתבעים, שהיו חסרי רקע בתחום הביטוח, הוכשרו לעבודתם בקורס שערכה הסוכנות, והתחייבו לשלם לה את עלות הקורס אם יפסיקו עבודתם. במסגרת תפקידם פנו הנתבעים לאנשים לשכנעם לרכוש פוליסות ביטוח חיים ובריאות באמצעות הסוכנות, ולצורך ביצוע תפקידם קיבלו מהסוכנות רשימת אנשים. הנתבעים התפטרו בזה אחר זה, תוך מספר חודשים, ללא הודעה מוקדמת.

טענות הצדדים

התובעת טענה, כי בניגוד גמור להתחייבותם של הנתבעים בהסכם, מיד לאחר הפסקת עבודתם בסוכנות, ואולי אף במהלך העבודה, החלו לעבוד