



תהליך המכירה - ארוע חד פעמי או אין סופי?

יובל ארנון - מנכ"ל ושותף ב"ארנון את וינשטוק" תכנון וניהול ביטוחי

אתה מכיר את המוצר כראוי, מכיר את החלופות ואת ההתנגדויות העלולות לצוץ, אל תשאיר דברים פתוחים ברמת הידע שלך ובמיוחד בתקופה הנוכחית שדברים משתנים בתכיפות רבה.

סימולציה עצמית - 5 דקות לפני כניסתך לפגישה עבור על התהליך כולו מחדש בין אם זה במשרדך או ברכב לפני הכניסה, ואח"כ כנס לפגישה.

מס' דברים שחשוב לציין - אין דבר כזה לקוח מובן מאליו.

10 הדקות הראשונות הן החשובות ביותר להעביר מסר.

שים לב איך אתה מתלבש ונראה - הרושם הראשוני ממלא תפקיד נכבד ביותר.

וודא שיש ברשותך כרטיסי ביקור.

וודא שיש ברשותך רשימת לקוחות ממליצים אם תתבקש להציג.

בכתבה הבאה נעסוק בשלב הצגת הנושא וסגירה.

חלק ב' בנושא

לסוכן להעביר מסר, לעשות זאת בעצמו ולא דרך צוות המשרד. אין צורך להרחיב שכמובן חייבים להיות יומנים מסונכרנים במשרד, לקבוע פגישות במועדים נוחים, ואם מדובר בפגישות שרות ללקוחות קיימים, עצתי לכם, תביאו אותם למשרד, שם בסיס הכוח, שם נמצאים כל הנתונים ולפעמים חשוב שהלקוח יכיר גם את שאר עובדי המשרד בהזדמנות זו.

הכנה לפגישה - זהו שלב אשר לצערי חלק גדול מהסוכנים מדלגים עליו ולא עושים הכנה כנדרש, על מה צריך להתמקד בהכנה לפגישה:

ניירת - כמובן לוודא שיש ברשותך ניירת מתאימה, קצב החלפת הניירת ע"י חברות הביטוח הוא גדול, ולכן וודא תמיד שברשותך הטפסים הנכונים והמעודכנים.

הכרת המוצר אותו אתה הולך למכור בפגישה זו - במסגרת ההכנה וודא שאכן

כפי שראינו תהליך המכירה אמור למעשה להיות אין סופי, ברגע שאנו מדלגים על אחד השלבים הסבירות שיהפך לארוע חד פעמי הולכת וגדלה וכמובן שזה משחק לרעת הסוכן.

בכתבה זו ברצוני להתייחס לשלב הראשון מתוך שלושה בתהליך המכירה, מראש חשוב לציין אמנם לא מדובר במדע מדויק, אך מנגד

זו בדיוק הבעיה, אם לא נתייחס לתהליך ברצינות הדרושה ונסמוך על יכולת האלתור שלנו לא נגיע למטרה - תהליך מכירה שנמשך ונמשך ומספק לנו תוצאות לאורך זמן.

בשלב הראשון אתייחס לתיאום הפגישה וההכנה לפגישה.

תיאום הפגישה - יחסית לא מדובר בשלב מורכב, או הסוכן או מישהו מצוות משרדו יכולים לתאם את הפגישה, המלצתי כאשר מדובר בהפניות יוקרה ובאמת חשוב

חודש שלילי נוסף לקופות הגמל ולקרנות ההשתלמות

ביולי **סמדר של איילון פתרונות פיננסים** את התשואה השלילית הקטנה ביותר, 0.93%, ותשואה שלילית מצטברת מתחילת השנה של 1.75%. עקב הירידות בבורסה מתחילת אוגוסט, צפויות תשואות קופת הגמל וקרנות ההשתלמות להמשיך ולהציג תוצאות שליליות גם החודש.

ב-12.6%. קופת הגמל הגדולה בישראל, **גדיש של פסגות**, הפסידה לעמיתיה ביולי 1.55% ומתחילת השנה 2%. מבין הקופות הבינוניות, בלטה לרעה קופת הגמל **אנליסט כללי ב'**, שירדה ביולי ב-3.23%, וב-9.22% מתחילת השנה. מבין קרנות ההשתלמות הגדולות הציגה

קופות הגמל וקרנות ההשתלמות המשיכו להציג מגמה שלילית גם בחודש יולי. מהנתונים נמצא כי רוב הקופות השייכות לקטגוריה "כלליות" רשמו תשואות שליליות, כאשר מבין הקופות הגדולות, בלטה לרעה קופת הגמל **פריזמה חרמון**, שצנחה ביולי ב-2.36% ומתחילת השנה

שיפורים ותוספות במחירון לוי יצחק מ-1 ספט' 2008

בעקבות בקשת הלשכה ולאור טעויות שהיו נענה מר **לוי יצחק** לבקשתו של **קובי צרפתי**, יו"ר הועדה לביטוח אלמנטר ובשיתוף פעולה, הוחלט כי מחירון לוי יצחק היוצא ב-1 ספטמבר 2008. בנוסף לכל הנתונים המופיעות בו, יתווספו לרשימות קודי הדגם של משרד הרישוי כך שכל אחד יוכל להמיר את קודי הדגם של משרד הרישוי לקוד הדגם של מחירון לוי יצחק.

עלייה חדה בביקוש לעובדים בענפי הביטוח והפיננסים

למרות הירידה החדה בביקוש לעובדים חדשים במשק בחודשים ינואר-יולי, נרשמה עלייה בשיעור של קרוב ל-4% בביקוש לעובדים חדשים בענף הביטוח והפיננסים, בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד. כך, נרשמו ירידות בביקוש לעובדים בענף הבנייה, כ-14%, במערכות החינוך והשירותים הקהילתיים, כ-8%, ולשירותים עסקיים כגון משרדי ראיית חשבון ועריכת דין, כ-3.5%. העלייה בביקוש לעובדים חדשים בביטוח והפיננסים, אם כן, מהווה קרן אור המצביעה על הביקוש הרב הקיים במשק להשתלב בענף.

חדש! לשכת סוכני הביטוח וקבוצת שחר שמחות להשיק מוקד טלפוני ישיר לפניות חברי הלשכה

קבוצת שחר רואה בכם הסוכנים שותפים מלאים ולכן חשוב לנו להדק את הקשר עמכם ולהעניק לכם וללקוחותיכם שירות אמין ומקצועי.

קבוצת שחר מעניקה שירותים בתחומים: שיקום וטיפול בנזקי צנרת ושירותי חירום לבתים ודירות, שירותי דרך וגרירה ושירותי VIP לנהג, שירותי תיקון מכשירי חשמל ומחשבים, פתרונות נוחות ואסיסטנס, שירותי תחזוקה וניהול מבנים, שירותי בריאות עד הבית ושירותי טרום טיסה לאל על מבית הלקוח. חבר לשכה ייהנה מהנחה בשיעור 20% מעלות השירות.

מידע נוסף ופניות למוקדי השירות, 24 שעות ב- *9010 ובאתר האינטרנט שלנו: WWW.SHAHAR.COM

מוקד טלפוני ישיר לפניות מסוכני הביטוח ופורום לברור וטיפול בתביעות ההסדר, נוכח פניות חברי לשכה רבים באשר לשירותי קבוצת שחר התקיימה פגישה בין קובי צרפתי יו"ר ועדת ביטוח אלמנטרי לבין אבי אלקיים מבעלי קבוצת שחר

סוכנים יקרים אתם חשובים לנו, לכן הפעלנו עבורכם: מוקד ישיר בחברת שחר נזקי צנרת בטל - 1-700-705-420 (מידי יום מ 8:00 ל- 16:00)

המוקד יעמוד לרשות סוכנים חברי הלשכה ויהיה ניתן לקבל בו מידע עדכני לגבי: סטאטוס קריאות השירות של לקוחותיהם, ברורים לגבי היקף הכיסוי וקשר ישיר למנהלי החברה.

פורום ברור התביעות, יורכב מנציגים של קבוצת שחר וחברי הלשכה והוא ידון בתביעות במחלוקת וסוגיות הקשורות לאופן מתן השירות, ההחלטות שתתקבלנה תחייבנה כמובן את הצדדים.

רנו יוצאת נגד מוסכי ההסדר

יזכה את הלקוח באחריות לשנה שלמה. במקרים של תאונה, במידה ותיאום גרירה אל מוסך הרשת יבוצע באמצעות מוקד רנו, יקבל הלקוח הנחה של 1,000 ₪, שאמורה לכסות נתח מן ההשתתפות העצמית בפוליסה, וכן מכונית חלופית כבר מן היום הראשון שהמכונית במוסך. בנוסף, יעניקו אנשי רנו ללקוח כזה שירותי ייעוץ מול חברות הביטוח, כדי לסייע לו לעמוד על זכויותיו. גורמים בשוק טוענים כי הטבות אלו הן למעשה קריאת תגר על מערך "מוסכי ההסדר" של חברות הביטוח, ונועדו להתחרות בהם, בהחזרת הלקוחות למוסכי השירות של החברה עצמה.

של אובדן מפתח או שנדרשת החלפת גלל בגלל תקר. בנוסף, כאשר המכונית מוכנסת לטיפול שגרתי או למבחן שנתי, מרכז השירות שבו מטופל הלקוח יהיה אחראי ל"פתרון נידות". כלומר, לקיחה והחזרה של המכונית (בטווח מרבי של 20 ק"מ, מוגבל ל-4 פעמים ב-3 שנים). במקרה של תאונה שבה נדרשת גרירת המכונית יקבלו הלקוחות החדשים (ברוב חלקי הארץ) מונית אשר תאסוף אותם ממקום התאונה למחוז חפצם. השירות מותנה בכך שהמכונית תיגרר אל מרכז שירות של רנו - אחד מהמוסכים המורשים ברשת השירות של החברה. כמו כן, כל תיקון בחלקי חילוף מקוריים

חברה בני משה קרסו, יבואנית רנו וניסאן בישראל, השיקה תוכנית אחריות חדשה ללקוחות חדשים של רנו. התוכנית נועדה לנסות ולמחוק את סטיגמת האמינות והשירות הנמוכה שטבועה בתודעת הציבורית בקשר למכוניות רנו. על פי התוכנית החדשה, לקוחות פרטיים שיירכשו מעתה מכוניות מתוצרת רנו, יקבלו באופן אוטומטי מספר הטבות בתפעול המכונית למשך 3 שנים מיום הרכישה. אחת הטבות היא מוקד שירות חדש, 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע, שיישלח אל הנהג ללא תשלום שירות סיוע במקרים שבהם נתקעים הנהגים ללא דלק או נדרשת פריצה לדלת, וכן במקרים

חברות הביטוח החליטו להעלות את דמי הניהול ב-16%

יובל ארנון - מנכ"ל ושותף ב"ארנון את וינשטוק" תכנון וניהול ביטוחי

את הטיפול לגוף ענק שספק מה תהיה היכולת שלו לתת שרות אישי, יסודי, לאורך זמן, תוך היכרות עם צרכיו האמיתיים של האזרח, עם משפחתו, עם ההיסטוריה הרפואית שלו, תחביביו וכו'.

דרך אגב, מה יקרה עם אותו אזרח קטן לא יהיה מרוצה משרותי היעוץ של הבנק? אבל חשבון העו"ש שלו עדיין מתנהל באותו סניף, ומנהל הסניף מאשר לו מידי פעם איזו הלוואה קטנה? מה תהיה היכולת שלו באמת לעזוב?

האם נראה יום אחד בעתיד מדד שעלה כי הבנקים העלו את עמלת ההפצה לאחר רפורמה מקיפה?

חומר למחשבה!!!

יש הרבה הסברים לעליה זו של העמלות, זה עדיין לא משקף את הרפורמה ... זה נתונים חלקיים... זה רק משקי הבית וכו'. הרבה הרבה הסברים ומציאות אחת בלבד.

המציאות הנוספת שהבנקים חזקים יותר מכולנו, בוודאי יותר מחברות הביטוח, בוודאי יותר מכל גוף אחר במשק, ומחר נקראים, ראשית העצמאים ולאחר מכן השכירים, במרכז, בפרפריה ובכל מקום למנות את הבנק ליעוץ הפנסיוני שלנו, אנחנו סוכני הביטוח בל נשלה את עצמנו, גם חברות הביטוח (כמעט כולן) רואות בבנקים פוטנציאל הפצה אדיר, אבל האזרח הקטן, זה שלא תמיד מבין במספרים או במונחים מורכבים למעשה חותם על מסמך ומעביר

הלשכה לסטטיסטיקה הודיעה כי במסגרת ההשפעות על המדד אחד הגורמים היא העלאת דמי הניהול של חברות הביטוח ב-16% אין צורך לתאר מה תהיה תגובת ציבור המבוטחים לידיעה זו, איך יסביר סוכן הביטוח למבוטחיו כי החברה החליטה לגבות עוד כסף וזהו זה, מה יש, מזל שזהו כרגע רק תרחיש דמיוני...

העניין הוא, שאכן המדד הושפע מהרבה גורמים, כולל העלאה של 16% בעמלות הבנקים, וזאת לאחר הרפורמה המפורסמת שיצאה לדרך, והגרוע יותר מזה, את המחיר בעיקר משלמות השכבות החלשות, אילו שלא מתפעלות דרך האינטרנט את חשבון הבנק, הזקנים וכו'.

היכרות עם פעילי הלשכה

ראובן רפ, יו"ר סניף חדרה

ראובן רפ, 53, נשוי+3 וסב לשני נכדים, הוא תושב בנימינה. גם סוכנות הביטוח שבבעלותו, המתמחה בכל ענפי הביטוח, נמצאת במושבה הפסטורלית שלמרגלות רמות מנשה. רפ, סוכן ביטוח ותיק, הוא למעשה פעיל "טרי" בלשכה, שכן זו הפעם הראשונה שהוא ממלא בה תפקיד רשמי - יו"ר סניף. כחבר ועד שנים רבות, היה מעורב רפ



בפעילות הסניף, אלא שהפעם החליט להיענות לבקשת החברים לקבל לידיו את תפקיד היו"ר ו"לקפוץ מדרגה" בפעילותו. "בצוק עיתים החלטתי לעזור לסוכנים ולהירתם יותר לפעילות ציבורית", מעיד רפ. מתחילת השנה קיים ועד הסניף שלוש פגישות, כאשר אחת מהן הייתה משותפת לכל חברי הוועד במחוז השרון. ביום שלישי 19/8 התקיים בסניף מפגש רחב לכלל החברים. במפגש זה הציג רפ את המטרה הסניפית שברצונו לקדם: עידוד החברים לחתום לכרטיס עמותת אדי לתרומת איברים ולהחתיים את כל לקוחותיהם על כרטיס זה. הרקע למעשה, מספר רפ, נוגע בו גם אישית: גיסו המתין יותר מ-5 שנים בארץ להשתלת לב, ולאחר שלא נמצאה לו תרומה, טס לגרמניה לביצוע ההשתלה. למרבה הצער, הלב החדש שהושתל בו לא נקלט, והוא נפטר לדאבונו של המשפחה לפני כשלושה חודשים. רפ: "הטרגדיה הפרטית שלנו הביאה אותי למסקנה כי סיוע בתרומת איברים הינה משימה לאומית, ובחלקת האחריות הקטנה שלי, בסניף חדרה, אנסה לקדם הן את נושא תרומת האיברים בקרב החברים ולקוחותיהם והן את צורכיהם המקצועיים של החברים בתחום הביטוח". בעניין זה, מבקש רפ להדגיש, מגבש הסניף תוכנית לקיומה של הכשרה מקצועית בחדרה לעוזרות בסוכנויות, בנוסף למפגשים נוספים במסגרת הוועד ובמסגרת רחבה יותר - של כלל החברים. כן הוא מקדם פעילות של הסניף למען הקהילה ובוחן מספר אפשרויות לסיוע לארגונים חברתיים-קהילתיים. פעילות מסוג זה אינה זרה לרפ, החבר מכבר במועדון רוטרי בזכרון יעקב, פעיל בטלוויזיה הקהילתית בבנימינה ומתנדב לפעילויות חברתיות במתנ"ס שביישוב מגוריו. בסיום הראיון חוזר רפ 30 שנה אחורה, עת התחיל אז את צעדיו הראשונים בענף הביטוח, זמן קצר לאחר שחרור מהצבא. לא שבפיו הייתה ערגה נוסטלגית על ימים עברו, כי אם הקדמה לגאוותו הרבה על כך שבנו דביר, השתלב בסוכנות כדור ממשיך... מיד עם סיומו מהצבא לפני 8 שנים. אכן, סגירת מעגל וסיפוק רב.

אורן איציק CLU, יו"ר סניף ראשל"צ

אורן איציק CLU, 56, נשוי + 2 מראשון לציון, מכהן זו הקדנציה השנייה ברציפות כיו"ר סניף. בקדנציה הראשונה אף כיהן, במקביל, כיו"ר מחוז השפלה. מחוז זה מונה, בנוסף לסניף ראשון לציון, גם את סניף אשקלון/אשדוד וסניף רחובות/נס ציונה. אורן התחיל את דרכו בענף הביטוח בשנת 1979, עת עזב את מקצוע ההוראה ועבר לעבוד



כסופרווייזר בחברת הביטוח "שמשון". לאחר מכן קודם לתפקיד מנהל יחידה ובשנת 1983 פרש מהחברה ויצא לדרך עצמאית. כיום, הוא מנהל את סוכנות הביטוח המשפחתית "אורנים", בשיתוף עם אשתו, אורה. החלוקה בין בני הזוג ברורה ומוגדרת: הוא אחראי על תחומי הפנסיה, הבריאות, הסייעוד והפינוסים, בעוד שהיא אחראית על התחום האלמנטארי. גם ילדיו של איציק טעמו מהסוכנות, אלא שבתו החליטה בתום שנה לעבור לתחום עיסוק חדש, בעוד שבנו, גולן, עבד בסוכנות במשך 7 שנה, עד שעזב לתפקיד בחברת הביטוח "כלל". איציק, בכל אופן, רואה את הצד החיובי שבדבר, ואומר כי "לפחות בני נשאר בענף, גם אם מעברו השני". מאחוריו רקורד של עשייה ציבורית. בעברו שימש כחבר ועדת התקנון בלשכה, נציג הלשכה בלה"ב וחבר ועדת הביקורת של ארגון העצמאיים. כעת, כאמור, הוא יו"ר סניף ראשון לציון, המונה כ-160 חברים. במסגרת פעילותו בסניף, דואג איציק כי אחת לרבעון יתקיימו מפגשי חברים, בין אם במסגרת מצומצמת או רחבה. מפגשים אלה כוללים שיחות "בינינו לבין עצמנו" בהשתתפות נציגות מטעם הלשכה, הרצאה מקצועית וארוחה. כיו"ר המחוז אף יזם סופי שבוע לחברים, שכללו ימי עיון והנאה כאחד. במסגרת אחריותו בסניף, מוצא איציק כי מפגשים אחד על אחד עם החברים, הם יעילים יותר ומביאים להתמקדות בנושאים המקצועיים העומדים על סדר היום הביטוחי. ואם עסקינן בהנאה - או "בכיף", לדבריו של איציק - אזי הוא מוצא בין שלל עיסוקיו בתחום הביטוח גם זמן ללמוד בימים אלה תואר ראשון במדעי הרוח באוניברסיטת בר אילן... בשביל "הכיף". לסיום, מתבקשת חוות דעתו על תפקוד המחוז ממבט של מי שכבר היה שם בתפקיד. אורן אינו מהסס ומביע את שביעות רצונו מפעילותו של מוטי דהרי CLU, יו"ר המחוז הנוכחי. "הוא עושה עבודה טובה מאוד ואני מרוצה מפעילות המחוז והאינטראקציה בין יושבי ראש הסניפים". חותם אורן את דבריו.

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

חברי הלשכה בחדרה נרתמים להצלת חיים

אלא בראש ובראשונה למשפחתו של המנוח שהסכימה לתרום לי את ליבו ובכך להציל את חייו".
בסביץ' סיפר לנוכחים, כי הוא חזר לפעילות ספורטיבית ואף השתתף בתחרויות שחייה, באליפויות אירופה למושתלים בהן זכה במדליות זהב וכסף.
ראובן רפ סיכם את המפגש: "אם כל סוכן יחתים רק 10 אנשים על טופס הסכמה להשתלה, נגיע ביחד למאות תקוות חדשות לחיים טובים יותר לאנשים חולים ולמשפחותיהם, המיחלים לאיבר שיציל את חייהם".
"אולי אנחנו, חברי סניף חדרה, נהיה החלוצים ונמשוך בעקבותינו את כל חברי הלשכה בארץ. בכך נסייע ללקוחותינו ולקהילה כולה".

לקוחותיהם ובמודעות שלהם למצבם הקשה של הממתינים להשתלה בארץ. אנחנו הסוכנים נפנה ללקוחותינו ונרתום אותם לחתום על כרטיס אדי, שיאפשר למשפחותיהם לאשר תרומת איבריהם לאחר מותם".
בני בסביץ', שעבר את השתלת הלב בהצלחה, לפני למעלה מ-10 שנים, ריגש את הנוכחים בסיפורו האישי. הוא קיבל התקף לב חמור כשהיה בן 42, וזה שינה את חייו מן הקצה אל הקצה. לאחר שהרופאים נואשו מלשקם את ליבו הוא נכנס לרשימת הממתינים להשתלה ובתום המתנה מיוסרת בת שנתיים, התמזל מזלו והוא קיבל לב מאדם שנורה בראשו.
"מאז - אומר בסביץ' - הפכתי אדם אחר. אני אסיר תודה לא רק לרופאים ולמנתחים,

סיפורו האישי של מושתל הלב **בני בסביץ'**, עמד במרכז מפגש הצהריים של חברי סניף חדרה של הלשכה, שנערך במסעדת אופרה בחדרה ביום שלישי 19/8/08. למעלה מ-30 חברים נענו ובאו למפגש, שכלל, בנוסף לארוחת צהריים, גם את הרצאתו של יועץ הביטוח האלמנטרי של הלישכה **גדעון ארמן**, בנושא "נקודות תורפה בביטוח לעסקים".
המפגש נערך בחסות **קפלן נעים ושות'** סוכנות לביטוח.
יו"ר הסניף **ראובן רפ**, הציג בפני החברים את היוזמה לרתום את חברי הלשכה, להצטרף ל-"**אגודת אדי**" - הפועלת לעידודם של אנשים לתרומת איברים להשתלה לאחר מותם. "כוחם של סוכני הביטוח הוא בקשר האישי שלהם עם

מפגש מחוז טבריה הגליל והעמקים

2008 שיתקיים באילת ולהשתתף בפעילות בחיפה כמו הרצאות והשתלמויות. ענה על שאלות הסוכנים והשאלה העיקרית היתה מדוע הלשכה לא מגיבה לפרסומת של הביטוח הישיר. אברמוביץ הרגיע את הסוכנים הסביר את דרך מחשבתה של הנהלת הלשכה וציין שלא תמיד מוכרחים להגיב. כמו כן, ביקש מהחברים לכתוב לעלוני הלשכה כל דבר העולה על רוחם. המפגש נחתם בארוחת צהרים.

מושון גבאי ראש המועצה המקומית דבוריה נתן סקירה מקיפה על האקולוגיה שסביב הכנרת. דבריו המאלפים והמעניינים האירו לנוכחים פן חדש על הקורה בטבריה וסביבתה.
מיקי קופל מנכ"ל סטארט הבהיר איך סוכן הביטוח יכול להרוויח יותר כסף ע"י ריידרים מחוץ לפוליסה הרצאתו עוררה עניין רב.
נאוה ויקלמן בלשכה סקרה בפני הסוכנים את הפוליסה החדשה, פרטה את הכיסויים, הסבירה שביטוח תרופות יינתן לסוכנים בחינם. נשאלו שאלות רבות סביב הפוליסה עליהם ענתה נאוה ללא דופי.
הרצאה מקיפה ביותר על ההישג של הלשכה. **"בינינו לבין עצמנו אריה אברמוביץ** סקר את פעילות המחוז ועודד סוכנים קודם כל להירשם לכנס אלמנטר

מפגש מעניין במיוחד של מחוז טבריה הגליל והעמקים בראשותו של **קובי ורדי** התקיים במלון "**הולידי אין**" בטבריה בחסות: **סטארט שרותי דרך** והשתתפו 50 סוכנים **יעקב גבאי** "זמר" פתח בשירה ונגינה על הגיטרה, וכבר היתה אווירה נינוחה ונעימה במקום.
שמעון אזולאי הנחה במקצועיות רבה והזמין את יו"ר הסניף לפתוח בדבריו.
קובי הודה לכל הנוכחים והעריך מאד את השתתפותם של עו"ד **ג'ון גבע** היועץ המשפטי, **נאוה ויקלמן**, יו"ר בריאות וסיעוד, **אריה אברמוביץ**, יו"ר מחוז חיפה והצפון **ג'ון גבע**, ראשון הנואמים הסביר בפרוטרוט על מיזוגים ורכישות, ואיך נערכת השיטה. בתום דבריו ענה על שאלות הסוכנים. כמו כן נתן ייעוצים ראשוניים פרטניים לסוכנים.

ביום ג' 26.08.08

תתקיים פעילות בהולמס פלייס עם הרצאה "האורך כן קובע" אורח החיים לעומת אורך החיים. (סניף חיפה - וללא תשלום).

הכשרה ביטוח סיימה ברווח את מחצית השנה הראשונה

הכשרה ביטוח סיימה את המחצית הראשונה של 2008 ברווח של 2.1 מיליון ₪. זאת, לאחר שברבעון השני של השנה רשמה החברה רווח נקי של כ-3.4 מיליון ₪. על פי הנתונים שנמסרו נרשם במחצית השנה הראשונה גידול של 11% בפרמיות החברה בביטוח הכללי, ו-16.4% בפרמיות ביטוח החיים. יחד עם זאת, בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד, רשמה החברה ירידה חדה ברווחיות, הנאמדת בלמעלה מ-25 מיליון ₪. **עופר טרמצי**, מנכ"ל החברה, הביע שביעות רצון מהנתונים, בעיקר מתוצאות הרבעון השני של החברה, ואמר כי "הדוח מראה על שיפור משמעותי ביחס למצב השוק היום. שיפור זה משקף את האמון שיש לסוכנים בנו".

החל מה-1 באוקטובר: הוזלה בתעריפי ביטוח חובה לאופנועים כנגד השתתפות עצמית

החל מה-1 באוקטובר יוזלו, ככל הנראה, תעריפי הביטוח לאופנועים בשיעור של 11%. הוזלה זו תהיה מותנית בהסכמת בעל האופנוע לרכוש פוליסת ביטוח עם השתתפות עצמית של 10,000 ₪, ובכך לחסוך בתשלום ביטוח החובה לאופנוע בין 240 ל-610 ₪ בשנה, תלוי בסוג האופנוע. תעריפים אלה נעים היום מ-2,200 ₪ לאופנועי 50

סמ"ק ועד לכ-5,600 ₪ לאופנועים כבדים השייכים לחברה. הצעה ברוח זו אושרה בוועדת הכלכלה של הכנסת, בתמיכת המפקח על הביטוח, **ידין ענתבי**, בכדי למנוע הגשת תביעות נגד חברות הביטוח בסכומים קטנים, דבר שיקטין משמעותית את מספר התביעות ויזיל את עלות הטיפול בתביעות מצד החברות.

פנחס רבינוביץ - נבחר ליו"ר סניף בני ברק

בעקבות פרישתו של יו"ר סניף בני ברק **אמנון פיגלסון** התקיימו בחירות בסניף, בהשתתפות חברי הסניף. במסגרת הבחירות נבחר ליו"ר הסניף פה אחד **פנחס רבינוביץ**.
מוטי קינן, מנכ"ל הלשכה הודה לאמנון על פעילותו ההתנדבותית ואיחל הצלחה ליו"ר הנבחר **פנחס רבינוביץ**.
 רבינוביץ ציין בדבריו את חשיבות איחוד השורות והעזרה ההדדית של הסוכנים וחיזוק מעמדם.

מישיבת ועדת הרווחה הכלכלית:

ועדת הרווחה הכלכלית של הלשכה, בראשות יו"ר הוועדה, **צביקה אמיתי**, קיימה ב-13/8 ישיבת עבודה. בפתח הישיבה בירכו החברים את נשיא הלשכה, **אודי כץ CLU**, ואת יו"ר ועדת בריאות וסיעוד **נאוה ויקלמן**, על ההישגים היפים שהושגו בחתימת ביטוח הבריאות הקולקטיבי לרווחת החברים. בהמשך נדונו בישיבה, בין השאר, הנושאים הבאים: המשך מתן מענה לסוכנים במצוקה ותאום פעילות רווחה מול יו"ר מחוזות על בסיס אזורי, בדיקת נושא ההצטרפות למועדוני הצרכנים, קידום הטבות בתחומים שונים והקמת "מועדון לקוחות הסוכן".
 בין היתר, הוחלט להמשיך בלשכה, אפשרויות שונות לשיפור יכולות ותנאי עבודתו המחשובית של הסוכן. אפשרויות אלו יגובשו לכדי מסמך כולל שיונח על שולחנה של הוועדה לרווחה כלכלית באחת מישיבותיה הבאות. כי הלשכה תבחן הסעות באוטובוסים מרחבי הארץ לכנס שיתקיים בחודש הבא באילת.

הסעות לכינוס אלמנטר 2008 - אילת

בעקבות פניות החברים החלטנו להעמיד לרשות המשתתפים בכינוס אלמנטר 2008 אפשרות של הסעות באוטובוס לכינוס שיתקיים בתאריך: 8-11 בספטמבר באילת. יציאת האוטובוסים מותנית במינימום נוסעים

להלן מועדי ההסעות ומקומות האיסוף

מקום האיסוף	שעות יציאה	עלות הלוך ושוב ליחיד
חיפה - אולמי רון שד' רוטשילד 16 בסמוך לקרית אליעזר	06:30	180 ₪
תל - אביב - בחנין חנה וסע רכבת ארלזרוב	08:30	160 ₪
ירושלים - בנייני האומה, בתחנת האוטובוס הסמוכה לפנייה למלון הולדי אין	08:30	160 ₪

לפרטים: נא לפנות לאלכסנדרה / אביטל "דיזנהויז - יוניתורס"
 בטל: 03-6234558 / 1700-503-233

ההרשמה לכינוס אלמנטר 2008 בעיצומה!
8-11 בספטמבר, אילת



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

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

בעין משפטית



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

בית משפט שלום ת"א: חברת ביטוח לא תוכל להעלות טענות שלא ציינה במכתב דחיית התביעה

על הביטוח ולא מסרה בידי המבוטח תשובה בכתב המפרטת את נימוקיה לדחיית התביעה, יתרון ועדיפות דינית המתבטאת בכך שמבטחת זו, תורשה למעשה, לטעון כל טענה בכתב הגנתה, בעוד שמבטחת שמסרה מכתב דחייה, תהא כבולה, למעט במקרים חריגים, לטענות שפורטו על ידה במכתב הדחייה". לדעת השופטת, "אם יותר למבטחת כזו לטעון כל טענה בכתב הגנתה, עלול הדבר להוביל לתופעה בלתי רצויה שבה "יצא חוטא נשכר", וחברות ביטוח יימנעו במכוון מלקיים את חובתן למסור למבוטח מכתב דחייה המפרט את הנימוקים לדחיית תביעתו, ובכך יא כדי לרוקן מתוכן את המדיניות השיפוטית המדגישה את חשיבות קיום הוראות המפקח על הביטוח, לשם הגנה על כלל ציבור המובטחים מפני מניעת מידה, דחיית תביעות ללא הנמקה ו"שליפתן" של טענות מפתיעות או בלתי מבוססות, בכתב ההגנה".

השופטת סייגה את החלטתה, בכך שהיו טענות בהן תהיה מבטחת רשאית להתגונן, למרות שלא מסרה מכתב דחייה, וזאת כאשר מדובר בטענות ביחס לגובה הנזק או בטענות ביחס לעובדות או נסיבות חדשות שנוצרו, שלא היה ביכולתה לדעת עליהם.

לסיכום

בית המשפט הורה על מחיקת הסעיפים הנ"ל מכתב ההגנה של הראל.

כי התובע הסתיר הן לפני הוצאת הפוליסה, והן לאחריה, עובדות מהותיות, הנוגעות לעסק, ולמצבו, ולאיומים שהופנו כלפיו וכלפיו עובדיו, לרבות סכסוך קשה עם שכניו לעסק, מקרי אלימות קשים ואיומים שננקטו מצד גורמים פליליים. הראל הוסיפה וטענה, כי שום מבטח סביר, לא היה מתקשר בחוזה הביטוח, לו היה יודע את מצבו האמיתי של העסק אשר הוסתר ממנה. עוד טענה הראל, כי אין זו השריפה הראשונה בעסק, וכי התובע הפר את חובתו כמבוטח, במהלך ניסיונותיה לברר את החבות, וסירב להעביר לה מסמכים שנדרשו על ידה. התובע הגיש כתב תשובה לכתב הגנה, וטען, כי אין זה ראוי שמבטחת אשר לא העלתה את נימוקיה לדחיית התביעה, על הכתב, כנדרש בהוראות המפקח על הביטוח, תהנה מ"עדיפות" על פני מבטחת שהעלתה נימוקיה במכתב דחייה, ועל כן, כבולה היא בנטען באותו מכתב דחייה.

פסק הדין

השופטת בלהה טולקובסקי קיבלה את טענת התובע, והורתה על מחיקת סעיפים שונים מכתב ההגנה של הראל. השופטת הסתמכה על הנחיות המפקח על הביטוח המתייחסות לחובתה של חברת הביטוח לפרט בפני המבוטח, בכתב, את הנימוקים לדחיית תביעתו.

השופטת קובעת: "סבורה אני כי לא יאה זה ראוי, להקנות למבטחת, אשר הפרה חובתה כאמור בהנחיות המפקח

בפסק דין שניתן בימים אלו בבית משפט השלום בתל אביב, נקבע, כי חברת ביטוח שלא מילאה חובתה למסור למבוטח מכתב דחייה עם פירוט הנימוקים לדחיית דרישתו לתגמולי ביטוח, לא תוכל לטעון בכתב הגנתה טענות שהיה עליה לפרט במכתב הדחייה. (בש"א 163633/08).

מבוא

הלכה היא כי על מבטח לפרט בכתב את נימוקי דחיית התביעה (מכתב הדחייה), וכי בהעדר טעמים מיוחדים, לא יוכל להעלות, בשלב מאוחר יותר, נימוקים נוספים אשר לא נטענו במכתב הדחייה. מה דינו של מבטח אשר כלל לא מסר מכתב דחייה? זו השאלה שעמדה לדין במקרה שלפנינו.

עובדות המקרה

אלברט אלבז, בעל מוסך לפחחות וצבע הגיש תביעה נגד הראל חברה לביטוח בע"מ, לקבלת תגמולי ביטוח בגין שריפה שכיילתה את עסקו. בעקבות האירוע, פנה אלבז לחברת הביטוח הראל שביטחה את עסקו, אולם זו לא השיבה למכתביו במשך חצי שנה, למעט מכתב לקוני ששלחה לו, ובו טענה, כי טרם קיבלה לידיה מסמכים שונים. לנוכח אי קבלת תשובה עניינית לפניותיו, תבע אלבז את הראל בבית משפט השלום בתל-אביב-יפו.

טענות הצדדים

בכתב הגנתה פירטה הראל לראשונה את נימוקיה לדחיית התביעה, וטענה, בין היתר,

המחזמר אוליבר טוויסט

המחזמר המצליח ע"פ ספרו של צ'ארלס דיקנס צחי נוי, מיכל זוארץ, סמי הורי, 20 ילדים שחקנים בימוי: מנחם גולן

אוליבר טוויסט, יום שבת 23/8 בשעה 11:30
בתיאטרון היהלום רמת גן
כרטיסים ב- 45 ₪ (במקום 70 ₪) וללא עמלת
אשראי! בטלפון: 03-5585271 (יש לציין חבר לשכה)

מבצע בלעדי לסוכני הביטוח

