



זה הזמן לכבוש את שוק העצמאים

הבנקים יכבשו את שוק העצמאים במידה וסוכני הביטוח לא ינקטו בפעולות משמעותיות לצירופו של פלח שוק זה באמצעותם להסדרי ביטוח פנסיוני

מאת: אודי כץ CLU, נשיא הלשכה | ירון דוויק, מנהל אגף ביטוח חיים ב"מנורה-מבטחים"

העצמאים, המוטיבציה שלהם לטפל באוכלוסיה הזו נמוכה - ההעדפה היא לפנסיית חובה ולקבל פרמיה גבוהה ככל האפשר, ואף קיימת שחיקה בידע המקצועי ובניהול פגישת מכירה עם אוכלוסיית המטרה. אם נסכם העניין, נמצא כי זהו פלח שוק עצום, ללא כיסוי ביטוחי, קיימות בו צבירות של עשרות מיליארדי שקלים בקופות הגמל, סכומי הביטוח בו נמוכים למקרי מוות ונכות, והוא בתול לחלוטין בתחום קרנות ההשתלמות!

הלשכה ו"מנורה-מבטחים" מקיימות דיונים על מנת לטפל בסוגיה האמורה. בחודש נובמבר יתקיים כנס מקצועי ייעודי, להסברה, לעידוד ולהמרצה בקרב הסוכנים. "מנורה-מבטחים" אף תבנה לקראת הכנס מוצר ייחודי לפלח העצמאים ותכין ערכת מכירה מיוחדת לסוכנים. בד בבד, נערכים כבר כעת מפגשים עם ארגוני העצמאים במטרה לעודד הצטרפות החברים.

חברות וחברים, אסור לנו לחכות ולו יום אחד. כל אחת ואחד מאיתנו חייב/ת להכין בהקדם האפשרי רשימת מבטחים עצמאים בתיקו וליזום פגישת שירות. אל תדחו למחר, מה שהייתם חייבים לעשות אתמול!

לנכות ולפטירה. יתרה מכך, הוא מונע בעיקרו על ידי יועצי מס, המנדבים עצה בתחום התמחותם רק בסוף השנה - ולא על פי צרכים פנסיוניים.

כדאי לדעת: בשנת 2004 הפסיקו הסוכנים למכור פרט ועצמאים! הדבר פשוט הוזנח על ידם לטובת הבנקים. כעבור שנתיים, ב-2006, נכנס לתוקפו תיקון 3 לעצמאים, כך שקופות הגמל כבר לא יעד עבורם, וגם בגזרה זו קיים פחות עזום בהפקדות. במקביל, קרנות הפנסיה מנסות ליצור שיתופי פעולה עסקיים עם ארגוני העצמאים. בעקבות אותם ניסיונות מצטרפים מספר מועט של עצמאים להסדרי פנסיה שונים.

על רקע מאפייני אוכלוסיית העצמאים וההתפתחויות בפלח השוק בשנים האחרונות, בולטות נקודות החוזק של סוכני הביטוח: הם מבטחים את העצמאים בביטוח אלמנטרי, מכירים אותם באופן אישי, לרשותם הידע הנדרש כדי לטפל בהם בצורה מקצועית ובעת צרה, עומדת לצדם הכתובת הנאמנה ביותר, וגם: הסוכנים הם היחידים שיודעים לבצע תכנון צרכים משפחתי למטרות ביטוח ופנסיה. אלא שבצד יתרונות אלה, קיימות מספר נקודות חולשה, בהן: כבר ארבע שנים הסוכנים כבר לא פעילים בניש

סוכני הביטוח לא נמצאים בשוק העצמאים ולא השכילו לנצל עד כה את הפוטנציאל העסקי, אשר נוצר בעקבות התיקונים במס הכנסה - תקנות קופות הגמל, ופתיחת שוק הגמל וקרנות ההשתלמות בפניהם. אין זה סוד כי למרות הפוטנציאל העסקי הרב שנפתח בפני הסוכנים, התוצאות בשטח מאכזבות. החל מה-1.1.2009 הבנקים הקטנים יהיו רשאים למכור/לייעץ במוצרי ביטוח לכל האוכלוסייה. החל מה-1.4.2009 הבנקים הגדולים יהיו רשאים למכור/לייעץ במוצרי ביטוח לכל העצמאים. במידה וכל אחד מאיתנו לא יעשה פעולות מיידיות וישכיל לערוך הסדרי ביטוח פנסיוני לאוכלוסיית העצמאים, זו תיפול "כפרי בשל" לידי המערכת הבנקאית, או כפי שהתבטא בנושא, **שלמה אייזיק**, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני ופיננסים בלשכה: "אנחנו, סוכני הביטוח, קיבלנו מתנה עסקית ענקית, אבל אנחנו לא עושים עמה דבר, ובחרים להתלונן על קשיים ועל ירידה בעמלות".

בניתוח מעמיק, נמצא כי פלח השוק הלא ממומש הזה מכיל מאות אלפי עצמאיים. חלקם הגדול אף מאוגד במסגרת לה"ב, לשכת העצמאים והעסקים בישראל. אחד המאפיינים הבולטים של פלח השוק העצמאיים הוא היעדר כיסוי לעת פרישה,

לשכת סוכני ביטוח בישראל מברכת את חברי הלשכה,
אנשי ענף הביטוח ובאי כנס "אלמנטר 2008"

גגורת כנס מנהל אגף

להתראות בכינוס "ביטוח ופיננסים 2009", 5-1 במרץ 2009

אהוד כץ CLU, נשיא הלשכה:

"אינני מתכוון להרפות מאף אחת מהמטרות החשובות שהצבתי לעצמי, עד השגתן"

לי ספק שבמוקדם או במאוחר, המטרה הזו תושג, כפי שאני משוכנע כי גם כל יתר המטרות שהצבתי לעצמי ושעליהן הכרזתי במצע הבחירות שלי לנשיאות הלשכה, יתגשמו. זהו רק עניין של זמן, אבל זה חייב לקרות, כי אינני מתכוון להרפות מאף אחת מהמטרות החשובות שהצבתי לעצמי, עד השגתן... יש באפשרותנו לסייע בתחומים שונים לחברות ביטוח שתלכנה לקראתנו. המדיניות שקבעתי בהקשר זה היא פשוטה והוגנת: הלשכה עוזרת למי שעוזר לנו, אך לא נשתף פעולה עם חברות המערימות קשיים מיותרים בדרכם של חברינו..."

(קטעים מתוך ראיון עם אודי כץ CLU, הכתבה במלואה תתפרסם בגיליון "ביטוח ופינוסים" ספטמבר 2008)

שקוף, מובן ובלתי ניתן לפרשנויות שונות... אנו מטפלים בשדרוג אתר האינטרנט של הלשכה, שבקרוב ייצא לאוויר, ובמקביל לכך, נוכל לספק לחברים המעוניינים בכך, אתרי אינטרנט משלהם, אשר באמצעותם הלקוחות יוכלו לעיין במוצרים שברשותם. כמו כן, הגענו להסכמה עם שני בתי תוכנה שיספקו לנו במחיר מוזל תוכנות להשוואת מחירים בביטוחי רכב, שאותן נספק לחברי הלשכה... אנו מצויים כעת בעיצומו של תהליך הכנתה של אמנת שרות, אשר תקבע סטנדרטים חדשים, מוגדרים וקצרים ככל האפשר, ביחס למשך הזמן המרבי שבו תביעות וטיפולים שונים חייבים מבטוחים להסתיים. זאת על מנת לשדרג במידה משמעותית את רמת השרות המוענק ללקוח ולסוכן גם יחד, מצד חברות הביטוח... אין

"אין ספק שהנושא המרכזי והכבד ביותר הוא, כניסת הבנקים לתחום הביטוח... לשם כך, פרסמנו לא מכבר חוברת מעשית, שנועדה לשמש מדריך לסוכנים להתארגנות ופעילות נכונה והתמודדות אפקטיבית עם מצבים אפשריים העלולים להיווצר בשטח, במציאות החדשה המתהווה. ריכזנו בחוברת שורה של הנחיות לסוכנים, עליהן חשוב שיקפידו במיוחד כיום, בכל חוזה התקשרות שלהם עם חברת ביטוח או גוף פינוסי אחר, על מנת להבטיח אי קיפוח מבחינת עמלותיהם ותנאים הוגנים... מאז כניסתי לתפקיד, אנו מרבים לעסוק בכל נושא העמלות לסוכן, כאשר מטרתנו הסופית בגדול היא: שפירוט הרכב העמלות של הסוכן, המועבר אליו על ידי חברות הביטוח, יהיה תמיד

קובי צרפתי, יו"ר הוועדה האלמנטרית של הלשכה:

"ככל שרף המטרה גבוה וקשה יותר להשגה - כך האתגר שלי לעשות ולהצליח, גדולים יותר"

הביטוח, אורכות תמיד זמן ממושך וגוזלות הרבה אנרגיה, התרוצצות, תכנונות ושעות עבודה מהסוכן - ובמקום להתמקד בשיווק פוליסות, הוא נאלץ לבזבז את זמנו בטיפול בתביעות, מה עוד שבמקרים רבים מדי, הן אינן מסתיימות לשביעות רצונו של המבוטח. לאור המצב השורר, הגעתי למסקנה שלפחות חלק גדול מן הבעיות הכרוכות בתביעות היו נחסכות והטיפול היה מתקצר לאין ערוך, אילו בלשכה פעל מוסד בוררות, שיוכל לטפל ולפסוק, ברבות מן התביעות הסטנדרטיות, ובכך לחסוך המון זמן ומשאבים מהסוכן והמבוטח גם יחד..."

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

משימות ומשתדל להגשימן, כמיטב יכולתו. אני מעדיף במיוחד משימות המתאפיינות ברף גבוה, שלעתים נראה כמעט הזוי ובלתי ניתן להשגה. דווקא אז ומשום כך, אינני מרפה מן המטרה, עד אשר אמצא את הדרכים המקוריות ביותר כדי להתגבר על כל הקשיים שבדרך... הייתי אומר שכל היעדים נועדו להגשמת מטרה מרכזית אחת: להעניק יותר כוח והערכה כלפי סוכני הביטוח, שהנם חברים בלשכה, מצד כלל הציבור והלקוחות. במלים אחרות: אני שואף להצליח, בסופו של דבר, לבדל את חברי הלשכה, מהסוכנים שאינם משתייכים ללשכה, מהחברות לביטוח ישיר למיניהן ומכל שאר המתיימרים לשווק פוליסות ביטוח, תחת כל מיני הגדרות... תביעות מחברות

"למרות מרכזיותו וחשיבותו הרבה של תחום הביטוח האלמנטרי, מכל הבחינות, הוא הזנח במידה רבה, והדבר בולט במיוחד בשנים האחרונות, בעקבות ועדת בכר והרפורמות שחלו ועדיין מתחוללות בענף, על פי המלצותיה. בשנים הללו, התמקדות הענף והזרקורים שלו הופנו לתחומי ביטוח החיים, הבריאות והפרט, ואילו התחום האלמנטרי נשכח במידה גוברת והולכת. לדעתי, אי אפשר לאפשר למצב הזה להימשך, והגיע הזמן לכפר על העוול שנגרם לענף בעבר ולהתחיל להעניק לו את מלוא תשומת הלב הראויה. אני כולי תקווה שהלשכה והוועדה האלמנטרית בראשותי, נצליח לתרום לכך במידה משמעותית ובקרב מאוד. אינני עסקן ולא פוליטיקאי, אלא איש עבודה וחזון, שלוקח על עצמו

סוכן הביטוח שלי נאמן רק לי

פנו רק לסוכן ביטוח חבר לשכת סוכני ביטוח



לשכת סוכני ביטוח בישראל

חברות הביטוח ממשיכות לדווח על הפסדים במחצית 2008

ממשיכה מגמת ההפסדים של חברות הביטוח במחצית השנה הראשונה של 2008

אליהו

הרווח הנקי של חברת הביטוח אליהו ירד בתקופה זו ב-46.2% והסתכם ב-77.8 מיליון ₪, לעומת 144.5 מיליון ₪ אשתקד. ברבעון השני של השנה ירד הרווח של החברה ב-28.6% והסתכם ב-28.2 מיליון ₪ לעומת 39.5 מיליון ₪ ברבעון השני של 2007. על פי תחומי הפעילות השונים, הציגה החברה הפסד של 1.8 מיליון ₪ בתחום החיסכון ארוך הטווח, לעומת רווח של 14.5 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד. הרווח מביטוח חובה ירד ב-79.5%, מ-142.3 ₪ במחצית הראשונה של 2007, ל-29.33 מיליון ₪ במחצית הראשונה של 2008.

מגדל

הרווח הנקי של קבוצת "מגדל" ירד במחצית השנה הראשונה של 2008 ב-76% והסתכם בכ-123 מיליון ₪, לעומת 502 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד. ברבעון השני של השנה ירד הרווח של הקבוצה ב-62.5% והסתכם ב-108 מיליון ₪ לעומת 288 מיליון ₪ ברבעון המקביל אשתקד. על פי תחומי הפעילות השונים, הציגה הקבוצה בתחום החיסכון ארוך הטווח רווח של 95 מיליון ₪, לעומת רווח של 546 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד - ירידה של למעלה מ-83% בביטוח הכללי עמד רווח הקבוצה על 17

כ-38.4 מיליון שקל, לעומת רווח של 347.2 מיליון שקל בתקופה המקבילה בשנה הקודמת. ברבעון השני של שנת 2008 הסתכם הרווח הנקי ב-6.2 מיליון שקל, לעומת 195.2 מיליון שקל ברבעון המקביל בשנה הקודמת.

על פי תחומי הפעילות השונים, הסתכם באיזון תחום חיסכון ארוך הטווח והחיים של הקבוצה ברבעון השני של 2008, לעומת רווח של 188.2 מיליון שקל ברבעון המקביל אשתקד. עם זאת, ההפסד במחצית הראשונה של 2008 מתחום פעילות זה הסתכם בכ-24.5 מיליון שקל, לעומת רווח של 304.7 מיליון שקל בתקופה המקבילה; בביטוח כללי הסתכם רווח הקבוצה במחצית הראשונה של 2008 ב-5.2 מיליון שקל, לעומת רווח של 99.9 מיליון שקל בתקופה המקבילה; בתחום ביטוח הבריאות הסתכם הרווח במחצית הראשונה של 2008 כ-46 מיליון שקל, לעומת 47 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד; בתחומים החרים, הכוללים פעילות בתחום החיסכון לטווח קצר באמצעות אקסלנס וההחזקות בחברות אחרות ובסוכנויות ביטוח, עמד רווחי הקבוצה במחצית הראשונה של 2008 על 12.7 מיליון, לעומת 82 מיליון שקל בתקופה המקבילה.

מיליון ₪, לעומת 103 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד, בביטוח הבריאות - על ירידה ברווחיות בשיעור של כ-70%, ובתחום הפינוסי, באמצעות מגדל שוקי הון- על ירידה ברווחיות בשיעור של 88%.

מנורה מבטחים

הרווח הנקי של קבוצת "מנורה-מבטחים" ירד במחצית השנה הראשונה של 2008 בכ-88% והסתכם ב-28.28 מיליון ₪, לעומת 230.13 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד. ברבעון השני של 2008 הציגה החברה ירידה ברווח של 60.5%: כ-54 מיליון ₪, לעומת 135.7 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד. על פי תחומי הפעילות השונים, רשמה הקבוצה בתחום החיסכון ארוך הטווח והחיים ירידה ברווח של 76.4%: 54 מיליון ש"ח, לעומת 229.6 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד; בביטוח הכללי ירד הרווח של הקבוצה בכ-60%, ועמד על 51.55 מיליון ₪, לעומת 127.65 מיליון ₪ אשתקד. יצוין כי היקף הנכסים המנוהלים על ידי קרן הפנסיה הגדולה בישראל, "מבטחים החדשה", שבבעלות "מנורה-מבטחים", נאמד בכ-21 מיליארד ₪.

הפניקס

קבוצת הפניקס סיימה את המחצית הראשונה של 2008 עם רווח נקי של

להלן טבלה המסכמת את הרווח הנקי של חמש חברות הביטוח הגדולות בישראל במחצית השנה הראשונה של 2008

חברה	רבעון 2	מחצית 08	מחצית 07	שינוי
מגדל	108	123	502	-76%
מנורה	54	28	230	-88%
הראל	33	84	374	-78%
כלל ביטוח	7	-10	593	
הפניקס	6	38	347	-89%

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

תהליך המכירה ארוע חד פעמי או אין סופי?

מאת: יובל ארנון ב"ארנון את וינשטוק" תכנון וניהול ביטוח

המקצועית שעשית להם או מהשרות שנתת להם, ולכן אתה מבקש את עזרתו של הקונה החדש להגיע לעוד מועמד, ורק אחד. אחת הטעויות הגדולות של סוכנים שהם מבקשים רשימת הפניות, "תן לי שמות של 10 אנשים וכו'... כמובן שזה מכניס את הקונה לעמדת התגוננות ופאסיביות וכתוצאה מכך אין שיתוף פעולה, לחילופין, אחרי ההסבר איך אתה מגיע ללקוחות, בקש רק שם אחד של חבר טוב / משפחה / שותף מהעבודה וכו', אבל רק שם אחד כדי שתוכל לפנות אליו. והיה ואכן יש שיתוף פעולה נסה לקבל כמה יותר פרטים על המופנה כדי להקל על עצמך את ההכנה לפגישה.

חשוב ביותר, והיה ופנית להפניה ובוצעה מכירה, לעדכן את המפנה, להודות לו על ההפניה הטובה שנתן, ואולי אפשר לקבל עוד שם בהזדמנות זו.

ללא הפניות חדשות כל הזמן ובאופן רציף, לא נוכל לפתח ולהגדיל את התיק, יש גבול כמה ניתן להעמיס על לקוחות קיימים, ולכן חייבים להכניס "דם חדש" למסד הנתונים שלנו באמצעות הפניות.

לסכום

אחת ההגדרות היפות למכירה היא - "לגרום ליושב מולי, להבין, לרצות, ולקנות ממני ועכשיו." וכדי שאכן תהליך זה של המכירה יחזור כל הזמן מול עוד קונה פוטנציאלי ולאורך זמן, חובתנו להקפיד על מילוי כל אחד ואחד מתהליכי המכירה שפורטו בכתבות אלו אם אכן אנו רואים עצמנו רצים לטווחים ארוכים ולא אפיזודה חולפת.

כתבה אחרונה בסדרה

להרים טלפון ולהודיע לקונה שכל הניירת הועברה לחברה ואתה עוקב אחר התהליך מקרוב עד לסימום, לאחר שיוצאת פוליסה לא לשמור אותה אצלך על המדף, לצערי אני נפגש עם סוכנים אשר נוהגים ל"אגור" את הפוליסות במשרדיהם בתואנה "שזה יותר טוב ללקוח... טעות, וטעות בגדול, הגיעה הפוליסה, תרים טלפון ללקוח, תציע לו להגיע אליך לקבלת הפוליסה, אם לא, אתה יכול להגיע אליו, זה יתרום מאוד לקשר בניכם ויחזק מאוד את המכירה וכשאינן ברירה לשלוח ללקוח בדואר ולוודא שאכן קיבל והכל בסדר. להזכיר, כל חודש שהוראת הקבע יורדת בבנק אתם לא ליד הקונה, וככל שהקונה יותר משוכנע שאכן עשה את הצעד הנכון עולה הסיכוי לשמירת הפוליסה לאורך זמן.

קבלת הפניות

קבלת הפניה זו למעשה תחילת המכירה לקונה פוטנציאלי נוסף, לצערי זהו אחד החלקים החלשים והמוזנחים אצל סוכני הביטוח, בד"כ נגמרת המכירה, אורזים ונעלמים כמה יותר מהר, "רק שהלקוח לא יתחרט..." יוצאים זהו, נגמר התהליך וחבל.

חובה, לאחר חיזוק המכירה להסביר לקונה איך אתה עובד, ולבקש את עזרתו בתהליך, ולמה הכוונה?

אם הקונה יבין איך אתה מגיע ללקוחות חדשים יכול להיות שיעזור לך, והיה ולא, הסיכוי לקבלת הפניה הולך וקטן, ולכן הסבר לקונה כי אתה מגיע ללקוחות חדשים אך ורק דרך הפניות בלבד, אינך פותח ספר טלפונים או דפי זהב, אתה מגיע רק דרך הפניות מלקוחותיך אשר מרוצים מהעבודה

לאחר שסקרנו את התהליכים של איתור מועמדים, הכנה לפגישה, הצגת הנושא וסגירה, נעסוק בפרק זה בשני שלבים נוספים אשר תורמים להמשכיות התהליך ומעשה מאפשרים לו להיות תהליך רציף ומתמשך ולא ארוע חד פעמי.

חיזוק המכירה

לאחר בצוע הסגירה שבאה לידי ביטוי במילוי טופס הצעה והחתמת הקונה על הניירת המתאימה חשוב ביותר לתת חיזוקים, למעשה העברנו את הקונה ממצב של פוטנציאל על הנייר לרוכש בפועל וזהו תהליך לא פשוט, הרוכש חייב להרגיש בטוח בהחלטתו, ואנו יודעים כי ככל שיעבור זמן משלב החתימה על הניירת הסיכוי לביטול העסקה הולך וקטן, אין לאף אחד רצון להגיע למשרדו יום למחרת ולשמוע הודעה מהרוכש שבה הוא מבקש להקפיא את התהליכים עד ש... או אמרו לו בעבודה שעשה טעות... וכל מיני סיפורים אחרים.

אנשים הרוכשים מוצר אוהבים לקבל מהסביבה חיזוקים שאכן עשו משהו נכון וכן שהם לא לבד, יש עוד רוכשים שבחרו במוצר, זו דרך אגב אחת הטכניקות הידועות של אנשי מכירות ומשרדי פרסום, לייצר תחושה של "כולם" רוכשים את אותו מזגן, "כולם" רוכשים את המקרר... וכו' וכו'.

מה נדרש מאתנו? ראשית לאחר סיום המכירה וסיום שלב הניירת לתת ללקוח משפט חיזוק "אני בטוח שקבלת היום החלטה חשובה לך ולמשפחתך..." "אני שמח שקבלת היום החלטה כמו רבים אחרים מקרב לקוחותיי... כל משפט אשר נותן לקונה ביטחון שאכן עשה את הצעד הנכון, יום למחרת או יומיים לאחר מכן

סוכנות הביטוח אגוז מבטחת את המופע של פול מקרטני

סוכני הביטוח ערן פלג ואהוד שושני מקבוצת הביטוח אגוז יבטחו את המופע של פול מקרטני שיתקיים בתאריך 25/9/08 המופע נחשב כאחד מהמופעים בעלויות ההפקה הגבוהות ביותר שבוצעו אי פעם בארץ.

הסוכנים נבחרו לביצוע העסקה על ידי המפיק זרגבסקי הפקות ויזמות בע"מ, הביטוח נעשה באמצעות חברת הפניקס במחלקת סיכונים מיוחדים בראשותה של הגב' ורד נשר.

את ההגברה והתאורה למופע תבצע חברת קלים בע"מ בבעלות קלמן קלים החברה שמלווה את הלשכה שנים רבות בכל הכנסים והאירועים.

שוק ביטוחי הסיעוד הקבוצתי, הרפורמות הצפויות בעקבות סעיפי הבריאות בחוק ההסדרים, עתיד ביטוחי הבריאות הפרטיים והשב"ן, הרגולציה בענף. כניסקרו המגמות העולמיות בביטוחי הבריאות הפרטיים ושיקולי ועדת סל התרופות, ועוד.

בכנס צפויים להשתתף ראשי התעשייה, בהם נציגות בכירה ממשרדי הבריאות, חברות הביטוח, קופות החולים, סוכני ביטוח ונציגי גופי ביטוח בריאות מחו"ל.

עדיף תקשורת מקיימת זו השנה החמישית ברציפות, את הכנס המקצועי של ענף ביטוחי הבריאות והסיעוד. הכנס ייערך ביום ג' 23/9/2008 במלון "שרתון סיטי טאואר", ר"ג.

בכנס יועלו נושאים בעלי חשיבות מקצועית בענף והוא יאפשר למשתתפים להיחשף לעיקרי המגמות המתחוללות, ולשמוע את מיטב המומחים וקובעי המדיניות בתחום. בין היתר יתקיים דיון לגבי

בנק לאומי קיבל רישיון לייעוץ פנסיוני ונערך לפיילוט בסניפי הקבוצה

(Advice), ממשקי ההפצה והגבייה, והתנהלות תהליך הייעוץ והגורמים המעורבים בו בבנק ומחוץ לו. הפיילוט שייבצע הבנק יימשך כשישה שבועות ובסיומו צפוי הבנק להרחיב את השירות לכל הארץ. במסגרת היערכותו הכשיר הבנק מכבר את יועצי ההשקעות שלו כיועצים פנסיונים, וכן גייס והכשיר יועצים ועשרות אקדמאים. בסה"כ עומדים כיום לרשות סניפי הבנק כ-550 יועצים פנסיוניים, אשר עברו את כל שלבי ההכשרה ואת מבחני אגף שוק ההון, הביטוח והחיסכון באוצר.

השונים בבנק: החטיבה הבנקאית, החטיבה לבנקאות מסחרית והחטיבה לבנקאות פרטית ובינלאומית. הסניפים שישתתפו בפיילוט הם: מהחטיבה הבנקאית - סניפי חולון, בת-ים, ראשון לציון, קריית שרת ועפולה; מהחטיבה לבנקאות מסחרית - סניף הבורסה ברמת-גן; מהחטיבה לבנקאות פרטית ובינלאומית - סניף המילניום בתל-אביב. בנוסף יכלול הפיילוט גם את סניף אום אל-פחם של בנק ערבי ישראלי. בפיילוט זה מבקש הבנק לבחון, בין השאר, את המערכת תומכת הייעוץ הפנסיוני (Best

המפקח על הביטוח, **ידין ענתבי**, חתם בסוף השבוע על רישיון יועץ פנסיוני לבנק לאומי. בכך מצטרף הבנק לשבעה בנקים שקיבלו מכבר רישיון לעסוק בייעוץ פנסיוני: בנק אגוד, בנק מזרחי-טפחות, הבנק הבינלאומי, בנק דיסקונט, בנק מרכנתיל דיסקונט, בנק אוצר החייל ובנק פועלי אגודת ישראל. בשלב זה ייתן בנק לאומי ייעוץ לאוכלוסיית העצמאים בלבד, ולשכירים בפריפריה. בימים הקרובים, הוא מתעתד לצאת בפיילוט למתן הייעוץ הפנסיוני לקהלי המטרה בשמונה מסניפי הקבוצה, המייצגים את קווי העסקים

שירביט הסכימה לשלם עמלות שנגבו בהליכים משפטיים

בפגישה שהתקיימה השבוע בחברת שירביט בהשתתפות נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, מנכ"ל הלשכה, **מוטי קינן** ומנהלת המחלקה המשפטית בלשכה, **עו"ד מיכאלה ייגר**, עם **חגי שפירא**, מנכ"ל שירביט, ו**יגאל רבנוף**, בעל החברה, הביע האחרון את הסכמתו, כי החל מיום 1.1.2009 תשלם שירביט עמלות לסוכנים על פרמיות שנגבו בהליכים משפטיים.

ניו-קופל ביטוח נכנסת לתחום ביטוחי דירות

חברת **ניו-קופל ביטוח**, מקבוצת **שלמה SIXT**, הודיעה השבוע כי היא מרחיבה את פעילותה ונכנסת החל מחודש הבא לתחום ביטוחי הדירות. לצורך מהלך זה פועלת החברה להכשיר עשרות סוכני ביטוח באמצעות הדרכות מקצועיות. מתחילת דרכה באוקטובר חברת **ניו-קופל ביטוח**, פעלה 2007 בתחום ביטוחי הרכב בלבד - חובה ומקיף- והיא מבטחת, בין השאר, את צי הרכב של חברת הליסינג **ניו-קופל**. הונה העצמי של החברה נאמד ב-60 מיליון ש"ח, ואת הרבעון השני של השנה היא סיימה ברווח של 1.8 מיליון ש"ח.



על שם שלמה רחמני ז"ל

נמשכת ההרשמה

להשתלמויות ולקורסי הכשרה לקבלת רישיון סוכן ביטוח פנסיוני, סוכן ביטוח כללי וסוכן ביטוח ימי

בהתאם למתכונת החדשה של ההכשרה

לקבלת מידע נוסף נא לפנות אל המכללה לפינוסים וביטוח
טלפון: 03-6395820, פקס: 03-6395811

הגביע הוא שלנו!

קבוצת הכדורסל של חברת 'הכשרה ביטוח' מקבוצת **אלעזרא**, זכתה במקום הראשון במחוז מרכז, בליגה למקומות עבודה.

הקבוצה, בראשות הקפטן **יריב ינאי**, מנהל מכירות ארצי של החברה יחד, עם צוות של 12 שחקנים חובבים וכנראה מוצלחים, גברה על קבוצות חזקות כמו קבוצת בזק וקבוצת בנק לאומי בדרכה לגביע המזדהב.

הקבוצה חגגה את הניצחון עד אור הבוקר באוכל ושירה במסעדת ציפורה בראשון לציון. בסיום החגיגות אמר ינאי: "אני מתרגש. עשינו את זה. אנחנו על המפה ונישאר על המפה"

אסתר קאלו, המורה שלי לביטוח

זו בעיקר ללשכה, וזוקפת לזכותה את השקעת המשאבים הרבה בהכשרה ובלימוד, מבלי לחסוך בשעות, ותוך מכוונות להקניית ידע מקיף ומעמיק לכל תלמיד ותלמידה. כן מבקשת קאלו לציין את האווירה החיובית וחדוות העשייה שהפיח נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, מאז כניסתו לתפקיד, ולשבח את מנכ"ל הלשכה, **מוטי קינן**, ואת מנהל המכללה, **איליה ליכטרמן**, על תרומתם והשקעתם לקידום הכשרתם המקצועית של הבאים בשערי הלשכה. יש בלשכה צוות נפלא, שמגבה, תומך ומסייע ככל הנדרש, מסכמת קאלו את התרשמותה מיחסה של הלשכה למכללה. נשאלת השאלה, האם אחרי כול כך הרבה שנות לימוד, היא חושבת על פרישה ממקצוע ההוראה? קאלו מגיבה לשאלה בחיך ואומרת כי היא מרגישה עדיין צעירה ו"רוח הוראת הביטוח" פועמת בקרבה במלוא העוצמה.

קאלו מעגל, כאשר הייתה מרצה מן המניין במחזור הראשון במסגרת שיתוף הפעולה בין המכללה לפינוסים וביטוח ע"ש שלמה רחמני ז"ל ואיגוד חברות הביטוח. קאלו בולטת בצניעותה, וכול ניסיון לחשוף ידוענים מתחום הביטוח שלמדו אצלה, נתקל מצדה בסירוב מנומס, למעט ציון שם אחד: **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה הנוכחי. היא זוכרת את כץ לטובה, כמו גם את שאר החברים הירושלמיים שלמדו יחד באותו מחזור, לפני כ-20 שנה, כקבוצת תלמידים שקדנית וחרוצה. יחד עם זאת, ממרום ניסיונה קאלו איננה מהססת לקבוע כי לאור הדרישות הגבוהות מסוכני הביטוח והצורך שלהם כל העת להתמקצעות ולרכישת ידע, הרמה המקצועית של סוכני הביטוח העכשוויים היא הרבה יותר גבוהה ומאפילה על רמתם המקצועית של חלק מהעובדים בחברות הביטוח. היא מייחסת עובדה

אסתר קאלו, אחת מהמרצות הבכירות והמנוסות **במכללה לפינוסים וביטוח ע"ש שלמה רחמני ז"ל**, מוסד הכשרת הסוכנים של הלשכה, מוגדרת כמורה המיתולוגית לביטוח בישראל. מזה כ-30 שנה היא מלמדת ביטוח אלמנטארי, תחום התמחותה, כולל יסודות. את דרכה החלה בחברת "הסנה", ולאחר מכן עברה לחברת "מגדל". בתום חמש שנים החליטה לצאת לעצמאות ולהתמסר לתחום ההוראה בביטוח. מאז, כאמור, היא מטפחת דורות רבים של סוכנים, עובדי חברו מי שמעוניין להשתלב בתעשייה. אל המכללה לפינוסים וביטוח ע"ש שלמה רחמני ז"ל, שבשמה הראשון נקראה "המכון להכשרת הסוכן", הגיעה בשנת 1992, במהלך כהונתו של נשיא הלשכה דאז, **זאב וינר**, יו"ר ליסו"ב. במקביל המשיכה ללמד במכללה שלידי איגוד חברות הביטוח. בשבוע שעבר סגרה

מפגש בוקר סניף אשדוד/אשקלון 2.9.08

הקמת "אמנת שירות", פעולות לשיפור השירות:

- ועל הכנסת מערכות מידע להגברת השליטה בבסיס הנתונים, מערכת אשר תעמוד לרשות כל חברי הלשכה.
- פעולות נוספות אותן הדגיש אייזיק: שיתוף פעולה בן סוכני ביטוח חיים לאלמנטרי.
- ליזום פעולות שירות ושיווק מול לקוחות.
- אשראי חוץ בנקאי לאו דווקא עם חברות הביטוח.
- מיתוג לסוכני הביטוח בפריפריה.

אייזיק הציג לנוכחים מס' מחקרים בינלאומיים העוסקים בשימור לקוחות וגורמי נטישה.

כן דובר בהרחבה וללא חשש על נושא העמלות והצעה לחברים להתייעץ עם **מר מיכאל נוימן**.

לסיכום היה כנס פורה עם טעם של עוד.

פעולה. בחלק המקצועי ניתנה סקירה מקיפה של חלוקת "הר השקלים" במדינה וכיצד הסוכנים אמורים לנצל זאת לעשיית עסקים והגדלת נתח-לקוח. פניה ללקוחות עצמאים-מבדיקה שנערכה מתברר שהשוק הנ"ל כמעט "בתול" וזה יהווה יעד עליו עשוי להשתלט הייעוץ הפנסיוני בבנקים.

חובה על הסוכנים לבצע בדיקה על כל תיקי הביטוח במשרדיהם ולהציע את מכלול הכיסויים הביטוחיים.

בפני החברים הוצגה תוכנה לעצמאים שפותחה על ידי unet אשר נותנת מענה מיידי להפרשות עם מקסימום הטבות מס. לבקשת המשתתפים לקבל את התוכנה הבטיח מר אייזיק להעביר אותה תוך שבוע ולצרפה לאתר הלשכה.

בנושא ההתמודדות מול הבנקים, אמר אייזיק כי הסוכנים צריכים לשאוף לעבוד עם מס' יצרנים/ספקים. אייזיק דיווח לנוכחים על פעולות שנעשות בלשכה ובין היתר על כך שהלשכה מינתה יועץ חיצוני לצורך

במפגש של סניף אשדוד/אשקלון בנערך ביוזמתו של היו"ר **אבי בן-דוד**, התכנסו 30 חברים מהסניף במלון גני דן באשקלון.

המפגש נערך בחסות סוכנות קפלן, נעים ושות' בע"מ, מר **אייל וייסברג** שיציג את הסוכנות, בדברי הפתיחה אשר הציג את סוכנות הביטוח ויתרונותיה.

מר **מוטי דהרי**, יו"ר מחוז השפלה ויו"ר סניף רחובות/נס ציונה, נתן סקירה כללית על הענף וכן הפעולות במתוכננות להתבצע עד סוף השנה כולל אירועים חברתיים משותפים לכל מחוז השפלה.

מר **שלמה אייזיק**, יו"ר הועדה לביטוח פנסיוני, נתן הרצאה מאלפת על כניסת הבנקים לפריפריה אליה הסניף הינו שייך.

בתחילת הרצאתו פנה אייזיק בבקשה לחברים שיצרפו סוכנים שאינם חברי לשכה מאמץ משותף לאחד את כולם לגוף אחד מוביל וחזק המאחד את כל הסוכנים הפעילים, בקשה שנתקבלה בהבנה ובהסכמה מצד החברים לשיתוף

מפגש חברים סניף חיפה במשרדי הלשכה החדשים

של הלשכה. בתשובתו לחברים סקר אברמוביץ בפניהם את הפעילות הנעשית מאחורי הקלעים של הלשכה בנושאים הנ"ל.

בסיום, קרא ליתר החברים במחוז שברצונם וביכולתם להעביר הרצאות ואו בפעילויות דומות לטובת סוכני המחוז, להירתם למשימה.

החייב לדאוג לכיסוי ביטוחי של לקוחותיו במקרים של קטסטרופות". כמו מוות ממחלות קשות, אובדן כושר עבודה וכו'...

הסוכנים הפנימו את המסר ויצאו עם רעיונות נוספים וחדשים להמשך הדרך.

בתום ההרצאה ניהל **אריה אברמוביץ** דיון "בינינו לבין עצמנו" בו הוצגו לחברים שאלות הנוגעות לכניסת הבנקים לביטוח ותפקידה

ביום שני 1 בספטמבר 2008 התאספו חברי הלשכה מסניף חיפה במשרדיה החדשים של הלשכה. ביוזמתו של יו"ר המחוז **אריה אברמוביץ**, נלקח פסק זמן ממכירות על מנת לשמוע את הרצאתו של **יובל ארנון**, חבר לשכה בנושא: "חוזרים למכור ביטוח". **יובל ארנון** בהרצאתו המעניינת, הזכיר לחברים "את מהות עיסוקו של סוכן הביטוח,

בעין משפטית



מאת: עו"ד ג'ון גבע, היועץ המשפטי ללשכה

עדכונים בולטים בהצעה לתיקון הפוליסה התקנית לרכב פרטי

רקע

פוליסות ביטוח מקיף לרכב פרטי ומסחרי עד 4 טון מנוסחות על פי הוראות התוספת לתקנות הפיקוח על עסקי הביטוח (תנאי חוזה לביטוח רכב פרטי), תשמ"ו-1986 (להלן: "הפוליסה התקנית" ו-"התקנות").

בהתאם לתקנות, אין להכניס שינויים לפוליסה התקנית אלא לטובת המבוטח. במהלך למעלה מעשרים השנים שחלפו מאז התקנת התקנות הצטבר ניסיון רב, אשר הניע את הפיקוח על הביטוח להפיץ טיוטת תקנות, המכילה הוראות רבות בעניינים שונים, לטובת ציבור המבוטחים.

להלן יפרטו השינויים הבולטים המוצעים בטיוטת הפוליסה התקנית החדשה (אשר טרם אושרה והעתידה להיכנס לתוקף ביום 1 יולי 2009, בכפוף לקבלת ההערות מצד לשכת סוכני הביטוח וחברות הביטוח).

השינויים הבולטים:

- עקב תביעות רבות בבתי המשפט באירועים בהם היו מעורבים כלי רכב שניזוקו, כאשר הנהג היה תחת השפעת אלכוהול ועקב תאונות רבות מוצע לגבות השתתפות עצמית גבוהה פי 5 מסכום ההשתתפות העצמית הקבוע במפרט לפוליסה בגין תאונה שהתרחשה תחת השפעת אלכוהול.
- לשם הגברת השקיפות כלפי המבוטח מוצע לפרט בפוליסה את נוסחת חישוב של ערך הכינון בסמוך לסכומי ההשתתפות העצמית.
- עקב מקרים רבים בהם נוכחו מבוטחים, כי בעת קרות מקרה הביטוח לא קבלו תגמולי ביטוח בגין אביזרים שונים, שהורכבו בכלי הרכב ואשר צמודים לרכב ומהווים חלק בלתי נפרד ממנו וחלק משווי הרכב, מוצע להטיל חובה על

המבטח לברר עם המועמד לביטוח, בשלב ההצעה, מהם התוספות או האביזרים שהוספו לרכב, ושלא מופיעים במחירו, לצורך קביעת שווי הרכב המבוטח תוך שילוב ההוראה עם הגדרת מקרה הביטוח בסעיף 1 לפוליסה התקנית. באופן זה יהיה ברור למבוטח מה הם הרכיבים הנכללים בשווי הרכב.

- על מנת למנוע מצב של כפל השתתפות עצמית, מוצע להוסיף לפוליסה התקנית סעיף מיוחד, אשר יכיר בנזק עצמי ובנזק שנגרם לצד ג' כמקרה ביטוח אחד, בגינו ישלם המבוטח השתתפות עצמית רק פעם אחת.

מוצע לבטל את מנגנון ההצמדה של סכום ההשתתפות העצמית, הקיים בפוליסה התקנית.

- מוצע, לקשר את תקופת ההתיישנות (העומדת כיום על שלוש שנים) לתקופה ארוכה יותר, ככל שיעודכן או יתוקן חוק חוזה הביטוח. שינוי זה יאפשר החלה אוטומטית של ההארכה ללא צורך לשנות את הפוליסה התקנית.
- הואיל ותכלית הפוליסה התקנית כאמור היא מתן כיסוי עבור נזקי רכוש בלבד, מוצע לקבוע, באופן חד משמעי, כי לא ניתן יהיה לבצע הרחבות, במסגרת הפוליסה, לעניין נזקי גוף.

בעקבות מחלוקות רבות בין חברות הביטוח לבין המבוטחים בעניין קבלת פיצוי גם בגין ירידת ערך, מוצע שינוי לפיו ייכללו, בחישוב הנזק לצורך תשלום תגמולי ביטוח, גם נזקים בשל ירידת ערך הרכב.

- נושא המע"מ "זכה" אף הוא למחלוקות רבות. בעקבות זאת מוצע להוסיף סעיף המחייב את חברת הביטוח לכלול את מרכיב המע"מ במסגרת מנגנוני חישוב הפיצוי.

לפי ההצעה חייבת חברת הביטוח להוסיף את מרכיב המע"מ (אלא אם כן נוכח מס תשומות בגין תיקון הרכב על פי החוק).

עד היום, רכב שנגנב ולא נמצא בחלוף 30 ימים, היה מוכרז כ"אובדן גמור" אך ורק בקביעת שמאי. השינוי המוצע הינו הקלה משמעותית בכך שהרכב יוכר כ"טוטל לוס" בחלוף 30 הימים, ללא צורך בקביעת שמאי.

עקב תלונות רבות מצד מבוטחים, שטענו, כי פוליסת הרכב חודשה באופן אוטומטי ללא שניתנה הסכמתם, מוצע שינוי לפיו חידוש פוליסת ביטוח הרכב טעון אישור והסכמה של המבוטח בסמוך לפני תום תקופת הביטוח.

גיל הרכב ייקבע מעתה בהתאם לאמור ברישיון הרכב ולא בהתאם לרישומי הפוליסה.

רכב שגילו עד שנתיים יתוקן בחלפים חדשים מקוריים בלבד ובהתאם לתנאי האחריות של היצרן.

שינוי חשוב נוסף, אשר יוכל לחסוך כסף למבוטחים, הינו האפשרות למבוטחים להשבית הרכב עקב העמדתו ללא שימוש לתקופה של לא פחות מ-15 ימים (למשל, עקב יציאה לחופשה), ולא לשלם פרמיה בגין תקופה זו (דהיינו- המבוטח יהיה זכאי להחזר יחסי של דמי הביטוח). חשוב להדגיש, כי בתקופת ההשבתה אסור למבוטח לעשות שימוש כלשהו בכלי הרכב ולא יחול כיסוי ביטוחי בגין התנגשות מקרית, התהפכות ותאונה מכל סוג שהוא.

במקרה של תביעת צד שלישי מוצע שינוי חשוב, לפיו חייבת חברת הביטוח להודיע למבוטח, בכתב, על דבר הגשת התביעה ורק אם המבוטח לא התנגד תוך 30 ימים, תוכל חב' הביטוח לשלם לצד השלישי.