



## מהדורה מיוחדת

### הכנס האלמנטר ה-22 של הלשכה:

## מפגן של עוצמה, נחישות ואחדות

בדבר הסטנדרטים המתבקשים במתן השירות לסוכן, במסגרת 'אמנת שירות', והלשכה תציג בפני החברות. אנו מצפים שחברות הביטוח ייענו לאתגר וישתפו פעולה", הוא הוסיף. כך הרחיב בדבריו גם בנושא היערכות הלשכה לכניסת הבנקים לביטוח ואמר כי: "סוכני הביטוח נותרו 'השחקנים המרכזיים' בענף. יתרונותיהם הם רבים: בנגישות, בזמינות, בהכרה האישית וביכולת לתת מארג שלם של פתרונות ביטוחיים, פנסיונים ופיננסיים. אלה הם יתרונות שיעמדו לזכות הסוכנים בתחרות מול הבנקים, ואלה הם יתרונות שיוכלו גם יוכלו לאתגר הניצב בפנינו". כן הוא התייחס בנאומו להסכם הבריאות הקולקטיבי אליו הגיעה הלשכה והכיסויים הנרחבים שכוללת הפוליסה, כאשר הבשורה הגדולה לחברי הלשכה טמונה במישור האובליגטורי, המתייחס לכיסוי מלא של התרופות שאינן כלולות בסל הבריאות לחברים על ידי הלשכה. "פוליסה זו", אמר כך, "ממחישה את דאגתה של הלשכה לחבריה ואת האמצעים הרבים שנקטים על ידה כדי להבטיח את רווחתם ואיכות חייהם. אני רואה בה גם דוגמה לכלל אזרחי מדינת ישראל בצורך ברכישת כיסוי מסוג זה". **זאב אבן חן**, מנכ"ל איגוד חברות הביטוח, חתם את מסכת הדוברים בשבחו את פעילות הלשכה והתרשמותו מהישיבה הרבים בתקופה קצרה, תוך שהוא מאחל להמשך הצלחתה ושיתוף הפעולה עם האיגוד. יצוין כי לצביונו החגיגי והמיוחד של ערב הפתיחה תרם המנחה **מני פאר**, אשר בהנחה שנונה, הומוריסטית וקלילה, ידע לשלבה את הקהל ולהנעים את זמנו בין פרקי הטקס.

עצמית בחלק מהענפים. פרסמנו מידע שיעזור לנושא הרגולציה העצמית, שכן ככל שהמידע יהיה נגיש לצרכן, כך כל הגופים ישאפו לשפר ולהצטיין בתחום הזה, התחרות תגדל והצרכן ייצא נשכר". בהקשר זה הוסיף ענתבי כי אמנת השירות שהועברה על-ידי חברות הביטוח הניחה את דעתו, "אולם יש להקפיד כי לא תהפוך לפוסטר התלוי על הקיר וכי החברות יעמדו מאחורי התחייבויותיהן בנושא", לדבריו. **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, הודה בדבריו למפקח על שיתוף הפעולה בין הצדדים וההקפדה על הידברות ישירה ועניינית לקידום ציבור הסוכנים חברי הלשכה, והתייחס בהרחבה לנושא **המרכזי של הכנס: שדרוג השירות בענף**. "אנו, סוכני הביטוח, מחויבים למבוטח. חובתנו לתת לו את השירות הטוב ביותר. אלא שבמקרים רבים ידינו כבולות ואנו נותרים חסרי אונים. לא נוכל עוד לקבל גזירה זו, לא נסכים לרמת שירות נמוכה מחברות הביטוח. הגיע הזמן שבמאה העשרים ואחת נקבע אחת ולתמיד סטנדרטים מחייבים, ונגבש דפוסי עבודה ברורים ומוגדרים! צורך זה מקבל משנה תוקף בסביבה התחרותית, הדינמית והתובענית שבה אנו פועלים", אמר כך. "על מנת להבטיח שירות טוב יותר למבוטח, הלשכה הכריזה על שנת 2009 כשנת השירות בחברות הביטוח. כנשיא הלשכה הצבתי נושא זה בראש סדר העדיפויות ומינתי תת ועדה מיוחדת בראשות **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה האלמנטרית, **שלמה אייזיק**, יו"ר הוועדה לביטוח חיים ו**נאוה ויקלמן**, יו"ר הוועדה לביטוח בריאות וסיעוד. בחודשים הקרובים תגבש תת הוועדה את המלצותיה

ביום חמישי ה-11.9 הסתיים באילת הכנס האלמנטר ה-22 של הלשכה. היה זה כנס רב עוצמה, שהמחיש את כוחה ועוצמתה של הלשכה בראשות הנשיא, **אודי כץ CLU**. הוא החל ביום שני ה-8.9 בטקס פתיחה מרשים במיוחד. בסימן 60 שנה למדינה צעדו ובאו לקדמת הבמה להקת דגלניות, חברות לשכה, כאשר כל אחת מהן נושאת בגאון את דגל המדינה. או אז ניתן האות לדברי הפתיחה מאת **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה האלמנטרית, אשר הציג בפני החברים את "החזון האלמנטרי של הלשכה", בדבר הצבת הביטוח האלמנטרי בחזית העשייה. צרפתי חזר והדגיש את מחויבותה של הלשכה בנקיטת צעדים לחיזוק מעמד הסוכן, תוך שהוא מצביע על הקמת מוסד לבוררות תביעות אינטרנטית כציון דרך בפעילות הלשכה לבידול הסוכן אל מול מתחריו הישירים ולייעול התפעול השוטף של תיקי הלקוחות. מיד אחריו עלה לבמה המפקח על הביטוח **ידן ענתבי**. "אנחנו בתקופת מעבר בעקבות השינויים שנעשו בענפי הביטוח האלמנטרי והחיסכון ארוך הטווח", אמר ענתבי, "תקופת מעבר בדרך כלל מאופיינת בחוסר וודאות. ישנם דברים שמתקדמים בקצב הנכון, אולם התחושה שלנו שאנו קצת מבולבלים כי יש המון מה ללמוד. אנו שותפים לתהליך, למכנה המשותף, לסימן השאלה, אבל ברוב הדברים אנו במסלול הנכון, ואני מקווה שבטווח הארוך הדברים ייראו יותר טוב". ענתבי אף התייחס לנושא הרגולציה עצמית ואמר: "השוק העולמי הולך היום לכיוון הרגולציה העצמית, זה טוב יותר לצרכן וחוסך משאבים לממשלה. לאור זאת, בכוונתנו לגשר בין הדוקטרינות הקיימות ולאפשר רגולציה

**אודי כץ CLU, נשיא הלשכה:  
שנת 2009 תהיה שנת  
השירות בענף!**

הכנס האלמנטר ה-22 התייחס ברובו לצורך בשדרוג השירות הניתן לסוכנים וללקוחות מצד חברות הביטוח. לפיכך, הכריז **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, על שנת 2009 כשנת השירות בענף, והודיע מעל במת הנואמים כי הלשכה בראשות מינתה תת ועדה ייעודית לנושא בראשות **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה האלמנטרית, **שלמה אייזיק**, יו"ר הוועדה לביטוח חיים ופינוסים, **ונאוה ויקלמן**, יו"ר הוועדה לביטוח בריאות וסיעוד. הנשיא הרחיב ואמר כי תפקידה של הוועדה יהיה לנסח את הקריטריונים והדרישות בדבר מתן השירות מצד החברות, במסגרת אמנת שירות מחייבת. בימים אלה שוקדת תת הוועדה על ניסוח טיוטא ראשונה בנושא, אשר תוצג בפני מוסדות הלשכה בקרוב. בהמשך, ולאחר אישור נוסח האמנה, תוצג זו בפני החברות, להתייחסותן לצורך מימוש משותף של האמנה.

**לי דגן, סגנית בכירה לממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון:  
"השינויים בפוליסה התקנית הם רק  
לטובת המבוטח"**

סגנית בכירה למפקח על הביטוח, **לי דגן**, התייחסה בדבריה בכנס לטיטוט החוזר המגדירה באופן אחיד את היקף הכיסוי הביטוחי בענף ביטוח רכב חובה וקובעת פוליסה תקנית אחידה אשר תהיה חוזה הביטוח הסטנדרטי והמחייב. דגן פירטה את השינויים הכלולים בטיטוט וציינה כי בעת ביטול הפוליסה בשל מכירת הרכב או פטירת הנהג הנקוב יחייב החזר יחסי של פרמיה. שינוי אופן חישוב החזר פרמיה בעת ביטול הפוליסה על ידי המבוטח: עבור תקופה של עד שבעה ימים בהם הפוליסה הייתה בתוקף - 5% מהפרמיה, כל יום נוסף- תוספת של 0.3% מהפרמיה. בעניין תאונה שהתרחשה בעת נהיגה תחת השפעת אלכוהול, תגדל ההשתתפות העצמית ותהיה פי 5 מהסכום הרגיל. בטיטוט החוזר נקבע

כי בפוליסה התקנית מפורטות מירב הזכויות, החובות והמגבלות של בעל הפוליסה. כמו כן, יצוינו בגוף הפוליסה התקנית הגדרות או תנאים שנקבעו בחקיקה הנוגעת לעניין, וזאת על מנת להקל על בעל הפוליסה בהבנתה ובכדי שהפוליסה תהיה מסמך המכיל את כל המידע הרלוונטי לעניין ההתקשרות. דגן סיכמה ואמרה כי "השינויים בפוליסה התקנית הם רק לטובת המבוטח". בתוך כך אמר **זאב אבן-חן**, מנכ"ל איגוד חברות הביטוח, כי בכוונת האיגוד לפעול מול הפיקוח בנוגע לטיטוט השינויים בפוליסה התקנית בביטוח רכוש. לדבריו, לאיגוד יש השגות באשר לחלק ניכר מהשינויים המוצעים בטיטוט התקנות, אשר, לטענתו, אינם משרתים את האינטרסים של המבוטחים.

**יואב בן-אור, משנה לממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון:**

**"על חברות הביטוח חלה החובה למסור למבוטח מיידית את דוח השמאי גם בתחומי ביטוח הרכוש, בדומה לחובתה לעשות כך גם בביטוח רכב"**

המשנה למפקח על הביטוח, **יואב בן-אור**, הכריז ברב שיח בנושא "ניהול תביעות בחברות הביטוח", כי "על חברות הביטוח חלה החובה למסור למבוטח מיידית את דוח השמאי גם בתחומי ביטוח הרכוש, בדומה לחובתה לעשות כך גם בביטוח רכב". בכך התייחס בן-אור לטענת הסוכנים שחברות הביטוח נמנעות מלהעביר את דוח השמאי למבוטח, והן עושות זאת רק עם הוצאת התשלום למבוטח. לדבריו, אין כל חדש בדרישה זו, ואם האגף יתבקש להבהיר סוגיה זו לחברות הביטוח, יעשה זאת. בן אור הוסיף שרמת השירות בין חברות הביטוח אינה אחידה. בהקשר זה הדגיש **רוני שטרן**, סגן ומ"מ נשיא הלשכה, כי החברות יעשו טעות גדולה אם ייבחרו לכתוב את אמנת השירות ללא ייעוץ

עם נציגי לשכת סוכני הביטוח. לדבריו מעורבות הסוכנים תבטיח שהאמנה תהיה נכונה יותר. "הוכחנו בעבר, אנו מוכיחים כיום ונוכיח גם בעתיד, שיש בידינו את היכולת והעשייה של גישור בין חלוקי דעות, שיש בידינו להתבונן על האירועים מתוך אחריות למצות את מלוא זכויות המבוטח כמו גם שמירה על הגינות כלפי חברות הביטוח", לדברי שטרן.

תודה!

לשכת סוכני ביטוח בישראל מודה לחברי הלשכה, אנשי ענף הביטוח ובאי כינוס "אלמנטר 2008"

השתתפותם בכינוס

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

## זאב וינר - נשיא הכבוד של הלשכה

של זאב בשירות ציבור סוכני הביטוח העצמאיים בישראל, ולאור תרומתו האדירה לקידום סוכני הביטוח, להעצמת יכולותיהם ולהבטחת עתידם - אני מתכבד להעניק לך, זאב, במעמד מיוחד זה, את תואר נשיא הכבוד של לשכת סוכני ביטוח בישראל. זאב, תמיד ראית בפעילות ציבורית זכות גדולה, ואני סמוך ובטוח כי תמשיך במפעל חיך, ציבור סוכני הביטוח, ותסייע לנו ככל שתדרש בהמשך דרכנו-דרכך".

הלשכה ולסגן הנשיא בתקופתו של הנשיא **שאול פסטרנק**. בשנת 1996 נבחר לנשיא הלשכה, תפקיד אותו מילא עד שנת 2001. במקביל, בשנת 2000, נבחר לנשיא לשכת העצמאים והעסקים בישראל, לה"ב, וכיהן בתפקיד זה עד 2006. שנה מאוחר יותר, ב-2007, התמנה זאב ליו"ר ליסו"ב, החברה הכלכלית של הלשכה, ובתחילת השנה הנוכחית ליו"ר הוועדה המייעצת לנשיא הלשכה. לאור שנותיו הרבות

הלשכה העניקה בכנס אילת תואר "נשיא כבוד של הלשכה" לזאב וינר, נשיא הלשכה בין השנים 2001-1996. הענקת התואר לוותה בהצגת סרט הומוריסטי אודות וינר, על רקע תחנות חייו השונות, הענקת סיכה מיוחדת של הלשכה לרגל ציון 60 שנה למדינה, וברכה חמה מטעם נשיא הלשכה, **אודי כץ CLU**, שאמר: "זאב הצטרף כחבר ללשכה עוד בשנת 1972. כעבור 20 שנה התמנה ליו"ר הוועדה לביטוח אלמנטרי של

## הלשכה נפרדה מאיזי כהן

"כעת, לאחר פרישתך ממגדל אחד ומעברך למספר רב של "מגדלים", בראשות קבוצת "אפריקה ישראל", ברצוני להודות לך בשם כל חברי הלשכה, ולאחל לך הצלחה מכל הלב בתפקידך החדש", חתם כץ את ברכתו. הלשכה העניקה לכהן כמתנת פרידה פסלון בצורת יונת שלום. במעמד הטקס אף איחלה הלשכה ליונל כהן, מנכ"ל "מגדל" החדש, איחולי הצלחה חמים והעניקה לו זר פרחים מרשים.

הלשכה נפרדה בטקס פתיחת הכנס האלמנטרי ה-22 באילת **מאיזי כהן**, מי שכיהן במשך כעשור כמנכ"ל קבוצת "מגדל". בדברי הפרידה הודה **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, לאיזי על תרומתו לענף לאורך 40 שנות פעילותו הביטוחית, ואמר כי כהן ידע להוביל את הקבוצה בראשה הוא עמד להישגים רמים ומרשימים, ולהציבה בחזית חברות הביטוח הגדולות בישראל.

## אות הוקרה לבנצי ויינשטוק

הלשכה ציינה את פועלו רב השנים של **בנצי ויינשטוק**, מייסד קבוצת "סיני" וחברת "שומרה", במושב מיוחד תחת הנושא: "סיפורו המרתק של **בנצי ויינשטוק** - מסוכן לחברה ב-20 שנה". בפתיחת המושב הוקרן סרט מרגש אודות ויינשטוק והוענקה לו סיכת הלשכה, לאור תרומתו רבת השנים לחיזוק מעמד הסוכן ולהיותו דוגמה לכלל ציבור החברים, המבטאת, יותר מכול, את כוחם של האמונה, הנחישות, ההתמדה והמעוף.

## תמיר גורן, מנכ"ל תמיר חישובים פיננסיים:

### במהלך שנות פעילות החברה הוחזרו לסוכנים עמלות בסך של 44 מיליון שקל

אף המליץ לסוכנים לבדוק באופן שוטף מול החברות את תשלום העמלות ואף לבצע תחשיב כדאיות לשימור הלקוח. בהקשר זה ציין **קובי צרפתי**, יו"ר ועדת ביטוחי אלמנטר בלשכה, כי הלשכה מבקשת לפעול כך שנושא החזרי העמלות יהיה שקוף וגלוי, ובכוונתה לפנות לחברות על מנת שיאפשרו את בדיקת העמלות באופן שקוף וגלוי מבלי לחשוש.

שקיבל סוכן בודד. הוא ציין כי הסכום הממוצע של החזרי העמלות לסוכן עומד על 180 אלף שקל. גורן הדגיש כי חברתו בודקת רק את העמלות מהפרמיה השוטפת, ללא מענקים ותשלום חד פעמי. הוא ציין כי עקב דרישת סוכני ביטוח החלה חברתו בשנים האחרונות בבדיקת עמלות גם בענף האלמנטר, והוסיף כי גם ענף זה מאופיין בתופעות דומות של טעויות בתשלום העמלות. גורן

**תמיר גורן**, מנכ"ל "תמיר חישובים פיננסיים", ציין בדבריו בפני משתתפי הכנס באילת כי במהלך שנות פעילות החברה הוחזרו לסוכנים עמלות בסך של 44 מיליון שקל. בתקופה זו שולמו 630 בקשות של החזרי עמלות לסוכנים, מתוך 700 הבקשות שהוגשו לחברות. כלומר, 90% מהבקשות להחזרי עמלות התקבלו. לדבריו, סך החזרי העמלות נע בין 20 אלף שקל ל-1.800 מיליון שקל

## ביטוח חקלאי תתגמל הסוכנים מפרמיה ברוטו ושלמה ביטוח תתגמל גם בגין שינויים בפוליסה

שינויים בפוליסה חובה. כיום שינויים בפוליסה, כמו העברת בעלות, נגבים על ידי החברות עבור עצמן והסוכנים אינם מתוגמלים בגינם.

לחברות "שלמה ביטוח" (ניו-קופל ביטוח) ול"מנורה מבטחים". בתוך כך, הודיע **צבי ליבושור**, מנכ"ל "שלמה חברה לביטוח", כי חברתו תשלם עמלה לסוכנים גם בגין

חברת "ביטוח חקלאי" החליטה אף היא לשנות את חישוב עמלות הסוכנים בביטוח אלמנטרי מפרמיית הנטו לפרמיית הברוטו. בכך מצטרפת "ביטוח חקלאי"

**סקר סוכני הביטוח 2008 קבע:**

**אליהו ואיילון החברות הטובות ביותר!**

על פי סקר שביעות הרצון הכללית של הסוכנים והשרות מצד חברות הביטוח, שנערך בתחילת ספטמבר 2008 ע"י מכון המחקר "סמית", בקרב כ-500 חברי הלשכה, נמצא כי:

**דירוג שביעות הרצון מהחברה העיקרית והשנייה (חברה בינונית/גדולה) עמן הסוכנים עובדים:**

חברה	דירוג
אליהו	1
איילון	2
מגדל	3
מנורה	4
הראל	5
כלל	6
הפניקס	7

**מדרג תביעות צד ג' של הלשכה קבע:**

**אליהו הינה החברה המצטיינת בטיפול בתביעות!**

על פי מדרג תביעות צד ג' בביטוח רכב, שנערך על ידי המחלקה המשפטית של הלשכה, בראשותה של עו"ד מיכאלה ייגר, בנושא טיפול בתביעות צד ג', שהגיעו, נבדקו ונמצאו מוצדקות, בתקופה שבין 1/9/07 ל-1/9/08, וכלל גם את חברות הביטוח הישיר, על פי התלונות שהופנו ללשכה בנושא, נמצא כי:

**אחוזי תלונות ביחס לנתחי שוק:**

אחוזי תלונות ביחס לנתחי שוק	חברה	דירוג
1.18%	אליהו	1
1.32%	הפניקס	2
2.51%	שומרה	3
4.26%	AIG	4
4.30%	הראל	5
4.64%	מגדל	6
5.44%	מנורה	7
7.27%	איילון	8
7.63%	ביטוח חקלאי	9
8.88%	הכשרה ביטוח	10
10.90%	כלל	11
20.74%	שירביט	12
20.92%	ביטוח ישיר	13

**אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, הגיב לתוצאות הסקר ולמדרג באומרו כי: "ציבור סוכני הביטוח בישראל רואה בשירות ללקוח ערך בעל משקל מכריע, ושואף לתת לו את השירות הטוב ביותר. הנתונים מוכיחים פעם נוספת, כי חברות הביטוח חייבות להשקיע יותר מאמצים ולשדרג את השירות הניתן לציבור הרחב. הלשכה הכריזה על 2009 כשנת השירות לקהל המבוטחים ומצפה כי חברות הביטוח יענו לאתגר הגדול. כולי תקווה כי בסקר הבא שנערך יישתקף השיפור שלהן בשירות, שהינו בסיס הפעילות של כל חברה המחויבת ללקוחותיה".

הלשכה אינה מביעה כל עמדה ואין היא אחראית, במישרין ו/או בעקיפין, לגבי המידע והחומר המתפרסם בעיתון ביטוח ופינוסים מטעם הלשכה בכל הנוגע למוצרים/שירותים המוצעים ע"י ספקים/גופים כלשהם. הלשכה אינה צד להתקשרות בין חבר הלשכה או מי מטעמו או מזמין כלשהו לבין מציע המוצר או השירות. אין לצלם להעתיק או להפיץ בדרך אחרת גליון זה או חלקים ממנו ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל.