

# ביטוח וכינונים

העיתון של ענף הביטוח

www.insurance.org.il

גליון מס' 244 | 27 במאי 2009



**זהבה פורת CLU, יו"ר מחוז ת"א, ביום עיון מחוזי:**

## "יום העיון הוא ביטוי נוסף לעוצמתה של הלשכה"

**אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, סקר בדבריו אודות המגעים המתקיימים להרחבת השירותים לחברים**

מתאר את חיוו לפני ואחרי ההשתלה. **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, חתם את מסכת הנואמים בתיאור מקיף אודות פעילות הלשכה במישורים הרבים, לרבות מסע הפרסום שניהלה הלשכה בערוץ 1, הקמת קרן ערבות הדדית לרווחת החברים, ההכנות ליום העיון הארצי שתקיים הלשכה ב-16/7, שדרוג אתר האינטרנט של הלשכה, מפגשיה הפוליטיים הקרובים של הלשכה, קמפיין גיוס חברים חדשים ותמונת מצב בנוגע לשינוי חישוב העמלות מפרמיה ברוטו. בדבריו ביקש הנשיא להביע את הערכתו הרבה ליום העיון המוצלח של המחוז ולהיענות הרבה מצד החברים, וכן שיתף כץ את החברים בפעילות שמקיימת הלשכה להרחבת הביטוחים הקולקטיביים לרווחת חבריה, לרבות, ריסק ואובדן כושר עבודה, ביטוח הגנה משפטי נרחב וביטוחי שנייים. יום העיון נחתם בארוחת צהריים משותפת ובמילות תודה של יו"ר המחוז, **זהבה פורת CLU**, אשר הטעימה והוסיפה כי "יום העיון הוא ביטוי נוסף לעוצמתה של הלשכה".

כעוגן הכלכלי של סוכני הביטוח ומתן פתרונות בעיות מבניות המלוות את התחום לאורך השנים. צרפתי סקר את המטרות של הוועדה ואמר, בין השאר: "מטרתו לשפר את רמת וזמינות שירות ללקוחות וסוכנים, קביעת לוח"ז להזרמת מידע ומשוב, טכנולוגית מידע מתקדמת, התייעלות וצמצום עלויות למשרד הסוכן, שיפור יכולת שמירה על קשר עם הלקוח וביסוס המחויבות ההדדית - יצרן, סוכן ולקוח". בין לבין נשאה דברים **שושי ברונשטיין**, מאמנת אישית ומנהלים, בהתייחסה לצורך המתמיד של הסוכנים בשדרוג יכולותיהם בשלושה תחומים: שירות, ניהול ומכירות. בתום הרצאתה, הציג **צביקה ליבושור**, מנכ"ל "שלמה חברה לביטוח", נותנת החסות ליום העיון, את היצע מוצרי הביטוח של החברה והדרכים הייחודיות שלה לטובת הסוכנים והלקוחות כאחד, ולאחריו נשאה דברים **סיגל רביב**, סמנכ"לית השיווק של שלמה SIXT רשת מוסכים ושירותי דרך וכמו כן נאמרו דברים מרגשים ביותר מפי **אורן קוזלובסקי**, מושתל ריאה, תוך שהוא

כ-200 חברים גדשו את אולם האירועים במלון "שרתון סיטי טאוור" לרגל יום העיון שערך מחוז תל אביב ביום שלישי 5.09.26, בחסות "שלמה חברה לביטוח" ו"שלמה SIXT - רשת מוסכים ושירותי דרך". את יום העיון פתחה יו"ר המחוז, **זהבה פורת CLU**, בדברי תודה לראשי הלשכה על השתתפותם באירוע ואמרה כי "זהו המשך טבעי לפעילות המתרחשת בסניפים, במחוזות ובלשכה". פורת ציינה שני נושאים מרכזיים העומדים בראש סדר העדיפויות של המחוז: פעילות קהילתית ענפה ופעילות מקצועית הכוללת מפגשי בוקר ומתן שירותי ייעוץ והכוונה. בתום דבריה נשא עו"ד **ג'ון גבע**, היועץ המשפטי ללשכה, הרצאה מרתקת, שזכתה לשאלות רבות מצד הקהל, בעניין סוגיות משפטיות חדשות ועדכניות המתייחסות לחבויות ביטוחי רכב וביטוחי חיים. בתוך כך הציג **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה האלמנטרית של הלשכה, את הנושאים המרכזיים העומדים על סדר היום האלמנטרי של הלשכה, לרבות מחויבותה לקידום ולביסוס תחום הביטוח האלמנטרי

**לשכת סוכני ביטוח בישראל**



**הלשכה מאחלת לכל חברי הלשכה  
ענף הביטוח ושוק ההון ובני משפחותיהם**

**חג שבועות שמח**

**הלשכה תהיה סגורה ביום ה' בתאריך: 28.05.09**

## חיים דרורי, יו"ר מחוז השרון, ביום עיון מחוזי "בכוונתי להפוך את מחוז השרון למועדון חברים אשר יעניק כלים להצלחת פעילות הסוכן"

### חזי מנדלאוי, סגן הנשיא, ביום העיון: "הלשכה פועלת בעוצמה לשדרוג השירות בחברות הביטוח"

הראשונות למאמצייה של הלשכה. "אני עדים לשינוי תפיסה בחברות הביטוח בעניין השירות ולצעדים מעשיים כמענה לדרישת הלשכה למתן שירות טוב יותר ויעיל יותר לקהל המבוטחים", הכריז מנדלאוי והמליץ בפני החברים להיעזר בסוללת היועצים המקצועיים שמעמידה הלשכה בפניהם. "עומדים לרשותכם 12 יועצים מקצועיים, מהשורה הראשונה בישראל בתחומי התמחותם, ואני קורא להם להיעזר בהם ולהיוועץ בהם. אני משוכנע כי בעזרתם תוכלו לפתור בעיות מקצועיות רבות ולהגיע ליעדים אליהם אתם שואפים", הכריז מנדלאוי. יום העיון המחוזי נחתם באורחת צהריים משותפת. דרורי סיכם ואמר כי היה מאוד שבע רצון מהחברים הרבים שהגיעו ומתמהיל הנושאים שהוצגו ביום העיון. "החברים צמאים למידע ויום העיון המוצלח שערכנו בישר על המשך דרכנו במחוז".

שבהרצאתו המעניינת הדגיש את היותה של שלמה חברת סוכנים, המחויבת ופועלת נמרצות לתמוך בהם. סוגיות ביטוח משפטיות חדשות ועדכניות, מפי היועץ המשפטי ללשכה, עו"ד ג'ון גבע, וסקירה מקיפה מפי סיגל רביב, סמנכ"ל שיווק "שלמה SIXT - רשת מוסכים ושירותי דרך", ריתקו את קהל החברים הרב שגדש את האולם, כאשר בתווך נהנו החברים ממופע וירטואוזי בחלילית ובמפוחית פה בניצוחו של יוסק'ה קציר, חבר סניף פתח תקווה של הלשכה. אריה שחף, מאמן אישי ומנהלים, נידב מספר טיפים למיצוי פוטנציאל הפעילות של משרד הסוכן, ולאחריו סקר בפני החברים חזי מנדלאוי, סגן הנשיא, אודות פעילותה הענפה של הלשכה. בדבריו התייחס מנדלאוי לאמנת השירות של הלשכה בעניין שדרוג השירות בענף הביטוח ואמר כי ניתן כבר לראות בחברות את התוצאות

מחוז השרון ערך יום עיון ראשון בראשות יו"ר המחוז החדש, חיים דרורי, ביום ראשון 24.5.09, במלון "דניאל" שבהרצליה. יום העיון, שנערך בחסות "שלמה חברה לביטוח" ו"שלמה SIXT - רשת מוסכים ושירותי דרך", נפתח בדברי חן מפי יו"ר המחוז, שהציג את התפתחותו האישית בענף הביטוח מזווית ראייתו של סוכן ותיק. בהמשך ביקש דרורי להודות לדוד הראובני, יו"ר המחוז הקודם, על פעילותו במחוז, הוסיף מניסיונו כיו"ר סניף פתח תקווה במשך שנים רבות ואמר: "הפכתי את סניף פתח תקווה למועדון חברים, המציע פעילויות רבות כגון טיולים, אימוץ מעון עיוורים והרצאות בנושאים כלליים, שמטרתן להרחיב את הידע של הסוכן ולהעניק לו כלים להצלחה בפעילותו. כולי תקווה ליישם כל זאת גם ברמת המחוז", לדברי דרורי. בהמשך נשא דברים צבי ליבושור, מנכ"ל "שלמה חברה לביטוח,

### קובי צרפתי, יו"ר הוועדה האלמנטרית, בכנס מחוז ת"א:

## הלשכה תומכת בחוזר הפיקוח על הביטוח בעניין בירור ויישוב תביעות

הכה חשוב וקריטי למתן שירות טוב יותר ונכון יותר למבוטח". בתוך כך נודע כי ראשי חברות הביטוח, המתנגדים לחוזר שהוצג על ידי המפקח על הביטוח - גם לאחר הטיטה השנייה שהוציא המפקח בעניין - יזמות דיון דחוף עם ידן ענתבי במטרה להגמיש את דרישות החוזר ולהרחיב את הרגולציה העצמית אותה ביקש ענתבי ליישם בחברות.

הכשרת העוסקים ביישוב התביעות, הנמקה והודעת דחייה, מסמכים ומידע בבירור תביעה, הודעת תשלום והודעה תשלום חלקי, הודעת פשרה, הודעת המשך בירור או הפסקת בירור, הודעה בדבר התיישנות תביעה, זכות תביעה נוספת של תובע, בירור תביעה בעזרת מומחה ומתן תשובות ועותקים לתובע. צרפתי: "הלשכה מברכת על החוזר ורואה בו ציון דרך להסדרת העניין

בכנס מחוז ת"א, שנערך השבוע, הביע קובי צרפתי, יו"ר הוועדה האלמנטרית של הלשכה, את תמיכת הלשכה בחוזר הפיקוח על הביטוח בעניין בירור ויישוב תביעות, שייכנס לתוקפו בינואר 2010. צרפתי הציג את עיקרי החוזר, ובהם: קביעת כללים ברורים - לוח זמנים ברור בידי הגופים במסגרת רשום תביעה, מעמד מערכת הכללים, פרסום ומסירת מערכת כללית,

## צביקה ליבושור, מנכ"ל שלמה חברה לביטוח, במסגרת ימי העיון במחוזות הלשכה הכריז על מבצע השקה לסוכנים חדשים

מחוז השרון, תל אביב, השפלה וירושלים - המתקיימים במלוא המרץ בימים אלה ומושכים אליהם קהל חברים רב במיוחד. צביקה ליבושור, מנכ"ל שלמה חברה לביטוח: "אני סמוך ובטוח כי הסוכנים ימצאו אצלנו בית חם, מספק ומתגמל, כחברת הסוכנים שעושה את הדברים אחרת". למעלה מ-400 סוכנים עובדים כבר עם "שלמה חברה לביטוח" ומעגל לקוחותיה נאמד כיום למעלה מ-100 אלף מבוטחים.

זאת בנוסף ל-12 חודשי הביטוח. בנוסף, במסגרת המבצע יקבל הסוכן החדש חבילת ריידרים מלאה לרכב הכוללת שירותי דרך וגרירה, רכב חילופי, שירותי שמשות, גלגל הצלה ורדיו חילופי, זאת מתנת שלמה Sixt רשת מוסכים ושירותי דרך. יצוין כי "שלמה חברה לביטוח" שואפת כל העת לחזק את הקשר שלה עם סוכני הביטוח, חברי הלשכה, ופרשה את חסותה על מרבית ימי העיון המחוזיים של הלשכה - יום עיון

שלמה חברה לביטוח, מקבוצת שלמה Sixt, משיקה מבצע חדש לסוכנים חדשים שיצטרפו לחברה. במסגרת המבצע, סוכן חדש שיצטרף לחברה יקבל בחודש הראשון לעבודה חבילת הטבות מיוחדת וייחודית לו וללקוחותיו. במסגרת החבילה, על כל פוליסת ביטוח דירה אשר תופק במהלך חודש הפעילות הראשון, הסוכן יקבל תוספת של 7.5 עמלה מהברוטו. כמו כן, המבוטח יקבל חודש נוסף חינם,

## הלשכה פנתה למשרד התחבורה בעניין חברות הליסינג וההשכרה

המפקח הארצי על התעבורה והמשנה למנכ"ל משרד התחבורה, אלכס לנגר, פרסם בסוף 2008 הנחיות לחברות ההשכרה והליסינג הפועלות בישראל, לפיהן חלה עליהן חובת הפעילות בהתאם להוראות אגף הביטוח במשרד אוצר. אשר על כן, חברות אלו כפופות לכל הטיפול בתביעות כנהוג בחברות הביטוח. הנחיה זו לא מצאה את ביטויה בהתנהלותן של חברות הליסינג וההשכרה מאז כניסת ההנחיה לתוקפה בתחילת 2009, ולא חל כל שיפור בטיפול בתביעות מצד החברות מצדן. בעקבות מצב זה, פנתה הלשכה למשרד התחבורה והסבה את תשומת לבו לצורך בהגברת האכיפה על חברות ההשכרה והליסינג ליישום ההוראות כלשונן. במכתבה כותבת, בין השאר, הלשכה: "כידוע, ביום 15.12.08 פורסם על ידך נוהל חדש בנושא ביטוח צד ג' לכלי רכב המיועדים להשכרה ולהחכרה (ליסינג). נוהל זה קובע, כי חברה שבחרה ליטול על עצמה את הכיסוי לצד ג', תסלק כל דרישה לפיצוי בגין נזק לרכוש צד ג' שנגרם כתוצאה מתאונה שהיה מעורב בה כלי רכב שבבעלותה, כאילו היתה מבטח מורשה, ובהתאם להוראות המפקח על הביטוח לעניין סילוק תביעות בענף ביטוח רכב רכוש. כמו כן, קובע הנוהל, כי לעניין זה תנהג החברה כאילו כלי הרכב שבבעלותה היה מבוטח על פי הוראות פרק "ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בשל נזקי רכוש, ופרק "תנאים כלליים לכל פרקי הפוליסה" לתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאי חוזה לביטוח רכב פרטי), התשמ"ו - 1986". לאור האמור ולאור המצב הקיים מבקשת, אם כן, הלשכה להתערבות ולטיפול דחוף בנדון מצד משרד התחבורה.

## משרד האוצר החל בקמפיין לעידוד החיסכון לפנסיה

אינם מבינים את ההבדל בין קרן פנסיה לבין קרן השתלמות. הם לא יודעים היכן מנוהל החיסכון שלהם, מהם דמי הניהול שהם משלמים ומה המשמעות של הסיכון שבו מנוהל הכסף שלהם במונחי תשואה". דבריו גובו בסקר שערכה לאחרונה הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, לפיו המודעות הציבורית לחיסכון ארוך טווח ולחיסכון פנסיוני בפרט כמעט שאינה קיימת בקרב הציבור. "יש פה משהו הרבה יותר מהותי. ישראל כמעט שאינה משקיעה בחינוך פנסיוני וזה חייב להיות חלק מההכשרה של אדם לחיים. זו אינה פריבילגיה אלא דרך לניהול חיים נכון", דברי ענתבי.

משרד האוצר החל השבוע בקמפיין הסברה, שמטרתו הגברת מעורבות הציבור בתחום החיסכון לפנסיה. היקף הקמפיין יעמוד על 6 מיליון ₪ ומכבב בו איש הטלוויזיה עידו רוזנבלום. הקמפיין החדש כולל מודעות ותשדירים טלוויזיוניים, שפונים לציבור לבקר באתר האינטרנט הייעודי לנושא החיסכון הפנסיוני, שהשיק השבוע משרד האוצר. האתר מכיל מידע והסברים על החיסכון הפנסיוני, מכשירי החיסכון הקיימים והגורמים המשוקים אותם. בתוך כך אמר ידין ענתבי, הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, כי "מרבית החוסכים בישראל

## קרנות הפנסיה השיגו תשואה של למעלה מ-10% בארבעת החודשים הראשונים של 2009

המנהלים עומדות על תשואה שלילית של 7.83% וקופות הגמל על 5.19%. משמעות הדבר: קרנות הפנסיה הצליחו בארבעת החודשים הראשונים של השנה למחוק כמעט כליל את הפסדיהן משנה חולפת! מבין קרנות הפנסיה, מיטבית של כלל מציגה את התשואה הגבוהה ביותר מתחילת 2009, עם תשואה חיובית של 12.68%. הראל פנסיה נמצאת במקום השני, עם תשואה חיובית של 12.57%, ומבטחים, קרן הפנסיה הגדולה בישראל, עם תשואה חיובית של 10.38%. עוד מהתשואות החיוביות של קרנות הפנסיה: מקפת של מגדל עם 8.32%, גלעד של הראל עם 11.16% והפניקס פנסיה עם 12.29%.

קרנות הפנסיה ממשיכות להחזיר את הפסדי 2008: הענף הציג תשואה חיובית של 10.5% מינואר ועד אפריל 2009. בשנה החולפת השיגו הקרנות תשואה שלילית של כ-13% בלבד - זאת ביחס לתשואות שהשיגו קופות הגמל וביטוחי המנהלים - "והסתייעו" למעשה בהשקעתן בשיעור של 30% באג"ח ממשלתיות, המניבות תשואה של 4.86%. מסיבה זו, קרנות הפנסיה מציגות תשואה חיובית נמוכה יותר מקופות הגמל וביטוחי המנהלים מתחילת 2009. אלא שבחישוב כולל מתחילת 2008, הרי קרנות הפנסיה מציגות תשואה שלילית נמוכה יותר מביטוחי המנהלים ומקופות הגמל, עת עומדת תשואה שלילית זו על 1.85%, בעוד תשואות ביטוחי

## פטור מוחלט ממיוגון!



פטור מוחלט ממערכות איתור/מיוגון לרכבים עד 200,000 ₪! המבוטחים בפניקס זהיר/רכב שני

## משולחנה של הוועדה לביטוח בריאות וסיעוד, מאת: נאוה ויקלמן יו"ר הוועדה

**ביום בריאות, שנערך בשבוע שעבר בבית חולים "כרמל" בחיפה, השיבה נאוה ויקלמן, יו"ר ועדת בריאות וסיעוד, לשאלותיהם של חברי מחוז הצפון, להלן מובא תקציר השאלות והתשובות, שסייעו לכלל ציבור החברים:**

**ביום העיון הקודם, שערכנו במחוז חיפה השתתפת בפאנל ונשאלת לגבי מתן השירות בפוליסת ביטוח הבריאות של הלשכה. האם יש חדש בנושא?**

הצטרף ללשכה עובד מקצועי, סוכן ביטוח, שמו **דודו קצב** והוא נותן השירות לסוכני הביטוח גם מול חברת הראל בפוליסת הבריאות וגם מול חברת כלל בפוליסת הסיעוד של הלשכה.

אני מזכירה לכם כי כל חברי הלשכה מבוטחים בפרק התרופות בפוליסת הבריאות ללא תמורה. מי שעדיין לא הצטרף לפוליסת הבריאות או הסיעוד יכול להוריד הטפסים מאתר האינטרנט של הלשכה ולשלוח בפקס ללשכה. יכולים להצטרף סוכני הביטוח, בני/בנות זוגם, ידועים/ות בציבור, ילדים כולל חתנים וכלות, נכדים ועובדי/ות משרדים. אנחנו עומלים בימים אלה על צירוף ריידרים לפוליסת הבריאות בתעריף מוזל. מדובר בריידרים: מחלות קשות ורפואה משלימה. אלה ריידרים ששייכים למחלקת הפרט, אך הראל חברה לביטוח מאפשרת לנו לצרפם לפוליסת הבריאות הקולקטיבית של הלשכה. כאן המקום להודות לרם אמית, ראש התחום המקצועי בלשכה, על עבודה משותפת לקידום הנושא.

**לאחרונה זכתה כלל בריאות במכרז הסיעודי הקולקטיבי של קופת חולים לאומית. כיצד הדבר ישפיע על סוכני הביטוח?**

כידוע לכם כלל גם זכתה במכרז לביטוח הקולקטיבי של קופת חולים מכבי. המצב כמובן לא אידיאלי לסוכני הביטוח, אך מכיוון שהמפקח מעודד מצב זה

אין לנו ברירה אלא לשנס מותניים ולהיערך בהתאם. כפי שכתבתי בעבר, כשכלל זכתה במכרז של מכבי אומר, כי הסוכנים לא צריכים לחשוש מהכיסוי אלא למנף אותו למכירת פוליסות פרט. הפוליסות של מכבי ועכשיו של לאומית מעלות למודעות הציבורית את הצורך ברכישת פוליסות סיעוד. אנחנו הסוכנים צריכים לפתוח לאנשים את העיניים, כי סוכמי הביטוח אינם מספיקים למוסד סיעודי מכובד. עלינו להדגיש ללקוחות את היתרונות של פוליסות הפרט על פני החסרונות של הפוליסות הקולקטיביות בקופות החולים: לדבר על היתרון, שבצבירת ערכי סילוק בפוליסת הפרט. מומלץ בעיקר לצעירים, שכאשר יתבגררו יוכלו להפסיק לשלם פרמיה ולהיות מבוטחים בסכומים נכבדים. על כך שבפוליסות פרט אין החרגות על תאונות עבודה ותאונות דרכים, והחשוב ביותר - שירות מקצועי של סוכן ביטוח, שאין להם בפוליסות בקופות החולים.

**לאחרונה סוכנים רבים פונים ומתלוננים על השירות בחברות הביטוח השונות, על סחבת בטיפול, על דחיית תביעות באופן מוגזם. מה הלשכה עושה בדו"ח?**

הלשכה הכריזה על שנת 2009 כשנת השירות. הפיקוח גם נותן לנו רוח גבית בנושא. יש בעיה בשירות בחברות הביטוח, שנובעת בין היתר ממחסור בכח אדם מקצועי. הנהלת הלשכה עורכת פגישות עם מנכ"לי חברות הביטוח בנושא במטרה לשפר את השירות. כמובן שבתחום ביטוחי הבריאות והסיעוד איכות השירות וזמינות השירות הן קריטיות. אם מבוטח צריך לעבור ניתוח למשל אז נקיטת סחבת בתהליך אישור הכיסוי לא מקובלת. בתחום הסיעוד נושא השירות הלקוי בולט במיוחד. חברות הביטוח משתמשות בחברות, הבודקות

את מצב המבוטח (בדיקות ADL). מטבע הדברים הבודקים הם שונים. ההנחיות לבודקים אינן תמיד שוות ולכן גם תוצאות הבדיקות עלולות להשתנות מבודק לבודק. בתחום הסיעוד יש הרבה מאד דחיות של תביעות. באופן אישי אני יכולה להעיד שדחייה אינה סוף פסוק וממליצה לערער על דחייה.

**טיפים במכירת ביטוחי בריאות וסיעוד**  
הטיפ החשוב ביותר הוא בעת עשיית הביטוח: הקפידו למלא את טופס ההצעה ובמיוחד את הצהרת הבריאות בצורה מדויקת ומלאה כדי למנוע דחיות וצרות מיותרות בעת תביעה. ניתן לשלב בעת עריכת פוליסות בריאות וסיעוד סיפורים אישיים או מקרים אמיתיים, ששמעתם עליהם ולא להירתע מכך - סיפור עוזר מאד במכירה. והכי חשוב, אל תחששו להציע למבוטחים את המוצר החשוב הזה - זו שליחות וצורך אמיתי!

**מה תוכניות הוועדה לשנה הקרובה?**

- הוספת ריידרים לפוליסת הבריאות
- אנו נמצאים במבוא להקדמה של הפתיחה לבדיקת אפשרות לערוך פוליסת שיניים לחברי הלשכה.
- אנו עומלים על הכנת יום עיון ארצי בבריאות, שיתקיים ב - 09.09.09
- קידום אמנת השירות
- כתיבת מאמרים מקצועיים לעיתון הלשכה ולעיתונות הארצית.
- הפקת מדריך בריאות, שיכלול בין היתר טבלת השוואה של כיסויי ביטוח הבריאות - "מוצר הדגל" של כל חברת ביטוח.
- השתתפות חברי ועדת הבריאות בימי עיון ובמפגשים בסניפים השונים ברחבי הארץ.
- טיפול בתלונות סוכנים.

**נמשיך לעמול למען הסוכנים במשנה מרץ גם בשנה הקרובה!**

## פעילות במחוזות ובסניפים

**מפגש בוקר סניף חיפה ביום ג' 9.6.09**

בקפה גרג בקרית אתא בשעה 09.30 עם עו"ד ליאור קן-דרור, חבר לשכה בנושא: סוגיות בידי עבודה וצווי הרחבה והסכמים קיבוציים.  
יו"ר מחוז חיפה והצפון אריה אברמוביץ בינינו לבין עצמנו.

**04.06.09 - יום עיון מחוז באר שבע במלון הולידי אין ים המלח בחסות: איתוראן בע"מ**

**04/05.06.09 - יום עיון מחוז השפלה במלון "הולידי אין אשקלון" בחסות: שלמה חברה לביטוח וארוחת ערב חגיגית + מופע אומנותי בחסות: איתוראן בע"מ**

**17.6.09 - אסיפה כללית שנתית**



בעין משפטית



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

## בימ"ש שלום ראשון לציון: סוכן ביטוח יפצה מבוטח שתביעתו נדחתה בשל התיישנות

שלוש שנות ההתיישנות. השופטת הוסיפה וקבעה, כי הסוכן לא רשאי היה להניח, כמובן מאליו, כי ברורה למבוטח תקופת ההתיישנות. כאמור, מדובר בדין מיוחד ובעניין מקצועי, אשר אין לצפות שההדיוט יהא מודע לו. הסוכן ידע כי התובע עומד על תביעתו ויבקש לממשה ובנסיבות אלה, קבעה השופטת: "היה על סוכן הביטוח להוציא מכתב ברור אל המבוטח אליו יצורפו מכתבי הדחיה ויובהר משך ההתיישנות. על סוכן הביטוח להעמיד את לקוחו על פרק הזמן המקוצר שעומד לרשותו לצורך הגשת תביעה." עם זאת, הוסיפה השופטת, גם למבוטח יש אשם תורם בהתיישנות תביעתו כנגד הפניקס. המבוטח נתן לזמן רב לחלוף עד אשר פנה לעורך דין בבקשה לקדם הליך משפטי. יש להמריץ ניזוקים לפעול בסמוך לאחר קרות הנזק, ולא להשתנות ולהתעכב פרק זמן ארוך ובלתי סביר כפי שקרה במקרה זה. נוסף על כך, השופטת קבעה, כי מעת שהתעורר הוויכוח עם חברת הביטוח והתובע ידע כי תביעתו נדחתה, היה עליו לדאוג ולקבל את הפוליסה לידו ולעיין בה, היות והפוליסה היא המבססת את תביעתו בהיותה המסמך החוזי המחייב. אילו המבוטח היה מעיין בפוליסה, היה מגלה בה, כי בתחום הביטוח קיימת התיישנות מקוצרת.

### לסיכום

השופטת קבעה את שיעור אשמו התורם של המבוטח לגרימת ההתיישנות בשיעור של 20% מנזקו וחייבה את סוכן הביטוח לשלם לו 80% מנזקי הפריצה.

דלת הכניסה לעסק נותר עקום. כלומר מדובר באירוע "פריצה" אשר הפוליסה חלה עליה. כעת דנה השופטת בטענת ההתיישנות שהעלתה הפניקס מאחר והאירוע אירע ביום 23.2.2005 והתביעה הוגשה ביום 2.6.2008 - כלומר התובע הגיש תביעתו לבית המשפט שלושה חודשים לאחר שתמה תקופת ההתיישנות המקוצרת של 3 שנים החלה בתחום הביטוח. השופטת קבעה, כי אין ספק כי תביעתו של התובע התיישנה בהתאם לסעיף 31 לחוק חוזה הביטוח, וכי לסוכן הביטוח חלק בכך שהמבוטח הגיש את תביעתו באיחור: "סוכן הביטוח הוא הגורם המקצועי האמון על חוק חוזה הביטוח והפוליסה שהוצאה לפיו. אין לצפות כי המבוטח ידע מכוח עצמו על מועדי ההתיישנות. במיוחד כך הוא הדבר בשים לב לעובדה שתביעה לתגמולי ביטוח מתיישנת בפרק זמן קצר יחסית מן המקובל. בעוד שלפי הדין הכללי משך ההתיישנות הוא 7 שנים (וניתן להניח כי ברגיל אנשים מודעים לתקופה זו), הרי שבביטוח הוצגה ההתיישנות באופן משמעותי".

השופטת הדגישה, כי היא מאמינה לסוכן, כי הודיע לתובע על דחיית תביעתו על ידי חברת הביטוח. אולם, קובעת השופטת-היה עליו לדווח לו על כך בכתב ולא להסתפק בדיווח בעל פה בלבד, במסגרת שיחות הטלפון הרבות שקיים עם לקוחו. קיימת חשיבות רבה לדיווח בכתב, המבהיר את עמדת חברת הביטוח, ואשר מזהיר את המבוטח ומחייבו להידרש לפעילות משפטית נמרצת - לפני שחלפו

השופטת ד"ר איריס סורוקר מבית משפט השלום ראשון לציון קיבלה תביעת תובע שתביעתו לפיצוי בגין נזקי פריצה בעסקו נדחתה ע"י חברת הפניקס בשל התיישנות, וקבעה כי סוכן הביטוח התרשל בכך שלא הבהיר לו כי תקופת ההתיישנות היא 3 שנים בלבד ממועד האירוע. (ת.א. 2163/08).

### עובדות המקרה וטענות הצדדים

התובע, יוחנן בן יוסף, הגיש תביעה כנגד חברת הפניקס בבקשה לפצותו בגין נזקי פריצה שארעה בעסקו ביום 23.2.05. כתב התביעה הוגש ביום 2.6.08 וחברת הפניקס דחתה את התביעה בטענה כי אין מדובר באירוע של "פריצה" אשר רק הוא מכוסה בפוליסה, אלא מדובר בגניבה, אשר הוחרגה מן הפוליסה. כמו כן, טענה הפניקס כי התביעה שכנגד התיישנה מאחר שהוגשה בחלוף תקופת ההתיישנות. התובע תבע גם את סוכן הביטוח ברשלנות כלפיו, בטענה כי לא הבהיר לו שהפוליסה אינה מכסי נזקי גניבה בלבד ובכך שלא הבהיר לו כי תקופת ההתיישנות הינה 3 שנים בלבד ממועד האירוע. סוכן הביטוח הכחיש כל רשלנות וטען כי הודיע לתובע על דחיית התביעה וכי עדכון אותו בדבר תקופת ההתיישנות וכי התובע ידע מידע רלוונטי זה.

### פסק הדין

תחילה דן בית המשפט בטענת הפניקס, כי אין מדובר באירוע פריצה אלא בגניבה, אשר מוחרגת בפוליסה. השופטת ד"ר איריס סורוקר לא קיבלה את עמדת חברת הפניקס וקבעה, כי הפורצים דווקא הותירו סימני פריצה, וכי הבריוח של



## 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

לשכת סוכני ביטוח בישראל משתתפת בצערים של:



לשבתאי רון, חבר לשכה ובני המשפחה  
משתתפים בצערכם במות בתיה ז"ל

שלא תדעו עוד צער



**פרסום מודעות דרושים קניה / רכישה / מכירת תיק ביטוח עבור חברי לשכה, ללא תשלום**  
 זמן פרסום המודעה הוא למשך חודש ימים בלבד, חבר לשכה המעוניין בהמשך פרסום המודעה  
 נא לשלוח בפקס: 03-6396322 או במייל shivuk@insurance.org.il לתמר

## אוח דרושים

**סוכנות קפלן, נעים ושות' בע"מ,**  
 המייצגת את מרבית חברות הביטוח הישראליות.  
**מציעה לסוכני הביטוח מגוון פתרונות.**  
 במקרים מיוחדים, בכל מקרה לגופו,  
 נשמח לבחון לעומקן אפשרויות השקעה  
 ואף אפשרויות סיוע בהעמדת הלוואות  
 לפרטים: אייל 054-4755655,  
 במייל eyal\_w@naim.co.il

**לסוכנות ביטוח ותיקה בראשל"צ**  
**דרושה פקיד/ה ביטוח אלמנטרי**  
 מקצועית ומנוסה ברכב, דירות ותביעות  
**ופקיד/ת ביטוח חיים ופנסיה**  
 מקצועית ומנוסה בתחום הפנסיוני עם  
 נסיון בתוכנת שדר למשרה מלאה  
 קו"ח: eyalp@hpi.co.il

**דרושה עוזרת מקצועית**  
 בביטוח חיים, מקצועית, בעלת ניסיון,  
 המשרד במרכז ת"א,  
 יש לשלוח קו"ח לפקס: 03-5608487 או  
 למייל: peri1@zahav.net.il  
 סודיות מובטחת

**לסוכנות ביטוח מובילה בפתח תקוה**  
**דרושה עובדת מקצועית**  
 בביטוח חיים ופנסיה  
 קו"ח לפקס: 03-9192999

**ל-תמוז סוכנות לביטוח בע"מ**  
**דרושה פקיד/ה**  
 מקצועית ומנוסה בביטוחי רכב / דירות  
 עם אוריינטציה שיווקית  
 קו"ח ע"י המועמד/ת ל-call@tammuz.co.il

**חדר פנוי לסוכן**  
 בסוכנות ביטוח ותיקה ועצמאית בפ"ת  
 אפשרות לקבל לשרותי משרד.  
 אילן - 0505236616 ilan@ungar-ins.co.il

**למשרד ביטוח בצפון ת"א**  
**דרושה חתמת רכב דירה**  
 עם אוריינטציה שיווקית.  
 Pniam@012.net.il 052-2425226 פנינה.

**משרד בת"א**  
**מעוניין ברכישת תיק ביטוח**  
 סודיות מובטחת! 052-2425226  
**סוכנות ביטוח גדולה**  
**מעוניינת לרכוש תיק ביטוח**  
 מאיזור המרכז תגמול הולם - סודיות  
 מובטחת. נייד: 054-2240454 איציק

**לקבוצת רימונים**  
**דרושה מנהלת מכירות**  
 לסניף חיפה. בעלת יכולת ניהול צוות מכירות,  
 עמידה ביעדים, כושר מנהיגות, הובלה והנעת  
 צוות. ניסיון בתחום הביטוח - יתרון.  
 קו"ח לסיגל sigal@olamit.co.il  
 נייד: 050-9217478

**סוכנות ביטוח גדולה**  
**מעוניינת ברכישת תיקי ביטוח**  
 סודיות מובטחת  
 נייד: 050-5208202

**למשרד בתל-אביב**  
**דרושה פקידת ביטוח אלמנטרי**  
 למשרת אם 09:00 - 15:00.  
 ידע וניסיון מעשי בענף האלמנטרי חובה.  
 קו"ח למייל boazadler@gmail.com

**קבוצת אביעד**  
**קולטת סוכנים ומשווקים פנסיוניים.**  
**אנחנו יודעים ביחד להגדיל את ההכנסה**  
 ולצורך זה אתה חייב לעשות רק דבר  
 אחד, ליצור עימנו קשר!  
 מיכה - 052-4578732  
 micha@aviad-carmel.co.il

**סוכן ביטוח מעוניין**  
**ברכישת תיק אלמנטרי סולידי**  
 במרכז הארץ, לפרטים: 03-6244060 אמיר

**לסוכנות ביטוח בנתניה**  
**דרושה חתמת עסקים**  
 לסוכנות דינאמית ומתפתחת  
 דרישות התפקיד: אמין/ה, מקצועית/ת בעלת  
 וותק והכרות אל מול מס' חברות ביטוח  
 שונות התפקיד הינו תפקיד מרכזי וחשוב.  
 לפרטים: 09-8920700 054-7730969 אורן

**לסוכנות ביטוח בת"א**  
**דרושה פקיד/ה**  
 מקצועית ומנוסה בתחום האלמנטרי  
 קו"ח לפקס: 03-5664716  
 מייל: hezi@bitt.co.il

**לסוכנות ביטוח בירושלים**  
**דרושה פקיד/ה מקצועית**  
 בביטוח חיים  
 לפלאפון: 050-3243323 דני

**פורום סוכנות לביטוח**  
**בית הסוכן מציעים לך**  
 להצטרף ולשבת במשרדי הסוכנות בת"א  
 לתאום פגישה: ישראל 054-4451894  
 חיים 054-2521266

**לסוכנות ביטוח ברמת גן**  
**דרושה פקיד/ה**  
 ביטוח בתחום אלמנטר  
 הפקת פוליסות רכב ודירות  
 לפרטים: dalias@agents.phoenix.co.il  
 טלפון: 03-6138840

**דרושה פקיד/ת ביטוח אלמנטרי**  
 לחצי משרה, משרד באזור ת"א עם ניסיון  
 קו"ח יש לשלוח לפקס 03-9333690  
 לידי: עופר

**סוכנת יקר/ה**  
 זה הזמן לחסוך ולהתייעל  
 ולפנות את זמנך רק למכירות.  
**"באיילון אופיס"** תקבל שרותי משרד  
 מלאים, אוירה עסקית תומכת ומקדמת  
 במחיר מפתיע  
 לפרטים: 03-6897600 מיכל

**דרושה עובדת**  
 מקצועית ומנוסה באלמנטרי (רצוי גם חיים)  
 בניהול משרד סוכן בחולון.  
 רצוי בשעות: 9:00-16:00  
 קו"ח בפקס: 03-5053791

**לפתרונות ביטוח**  
**דרושה פקיד/ה**  
 עם ניסיון בביטוח אלמנטרי.  
 לפרטים 050-8739396  
 קו"ח למייל: pitronot.ka@gmail.com