



כנס האלמנטר ה-23 של הלשכה:

מפגש פסגה של צמרת משרד האוצר ובכירי ענף הביטוח בישראל

אודי כץ CLU, נשיא הלשכה: "אין ספק כי נכוננו לנו ימים של בשורות חדשות ודיונים מעמיקים, כשהלשכה תעמיד את ההיבטים הטכנולוגיים במסגרת תמהיל השירות לסוכן וללקוח בראש סדר העדיפויות"

הוועדה האלמנטרית, תורת המשחקים של חבות המוצר מאת השמאי אורי נס, שיעור בהומור מאת יורם טהר-לב וניתוח תמונת מצב של שוק הביטוח בישראל ע"י שלמה אליהו, יו"ר דירקטוריון אליהו. היום השלישי והאחרון של הכנס, יפתח בסקירתה המקיפה של עינת כהן, ראש מדור דירקטורים וחביוות באילון בנושא ביטוח דירקטורים, ויימשך בתיאור האחריות המקצועית לעצמאים, מאת עו"ד מירה מולדאור, בניתוח הרציונל בתעריף הרכב, מאת שלמה מילר, סמנכ"ל בכיר בהפניקס, בהצצה לביטוח בראי ההלכה מאת הרב מיכה הלוי, ולהרצאה מפי גדעון ארמן, היועץ האלמנטארי ללשכה בנושא "האותיות הגדולות הן החשובות באמת", ולאחריו עו"ד ג'ון גבע, היועץ המשפטי ללשכה, בסקירה משפטית של סוגיות בחבות מעבידים. אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, צופה כי כנס זה יהווה ציון דרך בענף, ויבשר על השינויים והשיפורים הצפויים בו. "אין ספק כי נכוננו לנו ימים של בשורות חדשות ודיונים מעמיקים, כשהלשכה תעמיד את ההיבטים הטכנולוגיים במסגרת תמהיל השירות לסוכן וללקוח בראש סדר העדיפויות".

השופט רונית פינצ'וק אלט, אודות סוגיות ברשלנות תורמת. בהמשך יחשוף אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, את תוצאות סקר שביעות רצון חברי הלשכה מחברות הביטוח עמם הם עובדים, לי דגן, סגנית בכירה לממונה על אגף שוק ההון בטוח וחסכון, תציג את השינויים הצפויים בביטוח אלמנטרי, ומוטי ממן, מנהל תחום פנסיה בנס טכנולוגיות את תוכנת "סוכנט - התיק הביטוחי השלם של הלקוח בלחיצת כפתור". הבוקר הגדוש יחתם ברב שיח בהנחיית סמי פרץ, עורך ב"דה-מרקר", בנושא "ענף הביטוח לקראת - 2010 מגמות ותחזיות". ברב השיח ישתתפו: זאב וינר, נשיא הכבוד של הלשכה, יונל כהן - מנכ"ל "מגדל", מישל סיבוני - מנכ"ל "הראל", שי טלמון - מנכ"ל "כלל ביטוח", אייל לפידות - מנכ"ל הפניקס, ונגה רחמני - יו"ר דירקטוריון איילון. גם תוכנית יום הדיונים השני היא עשירה ומגוונת, ותכלול, בין השאר, הרצאות אודות אחריותו של סוכן הביטוח במשולש סוכן-לקוח-חברה מאת עו"ד אריה אריאלי, היועץ המשפטי של הפניקס, מדרג החברות בתביעות צד ג', שיוצג ע"י קובי צרפתי, יו"ר

כנס האלמנטר של הלשכה, ה-23 במספר, שייפתח ביום ב' 2.11.09 ויימשך עד יום חמישי 5.11.09, יפגיש תחת קורת גג אחת כ-1,500 סוכנים, צמרת משרד האוצר ובכירי ענף הביטוח בישראל. לכנס נרשם ביקוש עצום, כאשר מספר ימים בודדים מפתחת ההרשמה אזלו כל החדרים במספר בתי מלון. במרכזו תעמיד הלשכה את הצורך בהטמעת תהליכים טכנולוגיים מתקדמים בענף. הלשכה רואה חשיבות רבה באימוץ דפוסי עבודה טכנולוגיים ומאמינה כי בעזרת הקדמה יוכלו הסוכנים לשפר את יכולותיהם וביצועיהם העסקיים, לצד ניהול יעיל יותר ונכון יותר של פעילותם המשרדית. הכנס יפתח בטקס מרשים, בו יישאו דברים קובי צרפתי, יו"ר הוועדה האלמנטרית, אודי כץ, נשיא הלשכה, ידין ענתבי, הממונה על אגף שוק ההון, הביטוח והחיסכון, וגדעון המבורגר, יו"ר איגוד חברות הביטוח. ביום הדיונים הראשון יכלול הכנס מגוון רחב של הרצאות ודיונים. כך, טד בר, חבר הלשכה, יספר על ספר הביטוח הסייעודי הראשון בישראל, אותו הוא חיבר ויצא לאחרונה לאור בהוצאת המשותפת של הלשכה וכלל בריאות, ולאחריו תסקור



לשכת סוכני ביטוח בישראל מברכת את חברי הלשכה,
אנשי ענף הביטוח ובאי כנס "אלמנטר 2009"

גרות כנס מהנה ואורה

להתראות בכינוס "ביטוח ופיננסים", 14-18 במרץ 2010



הלשכה וכלל בריאות השיקו את ספר הביטוח הסיעודי הראשון בישראל

בתוך כך, וכצעד משלים, צירפה הלשכה לשורות היועצים המקצועיים העומדים לרשות החברים את היועץ הסיעודי חנן חפץ

המבטא גישה חיובית יותר וידידותית יותר. בספר החדש, אם כן, ניתן למצוא תשובות מעשיות למגוון שאלות בהן: נתונים סטטיסטיים עדכניים ומשמעותם בתחום הגילהשלישי בישראל; מהו הביטוח סיעודי ומהם הגדרותיו השונות בקרב הגורמים המטפלים; מיהם הגורמים אליהם ניתן לפנות, ומהי דרך הפניה אליהם; מהו הפיצוי/שיפוי מכל גורם מטפל ולאיזה תקופת זמן; מהי הדרך הטובה ביותר להגדיר צרכים בביטוח סיעודי; כיצד ממלאים הצהרת בריאות ומהם תנאי חיתום. הוא ישווק תחילה לסוכני הביטוח חברי הלשכה ובהמשך יופץ גם בחנויות הספרים. בנוסף, וכצעד משלים, צירפה הלשכה לשורותיה את היועץ הסיעודי חנן חפץ. תפקידו של חפץ יהיה לסייע וללוות את הסוכנים ומבוטחיהם בכל סוגיה המתייחסת לתהליך, לזכויות ועד לבחינת המוסד הטיפולי המתאים.

בתוחלת החיים קיימת עליה מתמדת גם בתוחלת הסיעודי: הצפי הוא שבעוד 10 שנים תהווה קבוצת גיל 70 מתושבי ישראל. עלות טיפול חודשית ממוצעת נאמדת ב-12,000 ש"ח עד 14,000 ש"ח, כאשר ברוב הנטל נושאים בני המשפחה של המטופל. בהקשר זה טען ראובן קפלן, מנכ"ל בריאות, כי "הכיסוי הסיעודי הוא כלכלי ביותר אל מול הסיכון המשפחתי והשבר העלול לקרות". קפלן ציין כי החברה בראשותו השקיעה בשנת 2009 כ-10 מיליון ש"ח להגברת המודעות לביטוח סיעודי בישראל ומצפה לגידול משמעותי השנה במכירות הפרט שלה. קפלן הוסיף כי חשיבות ביטוח זה עדיין לא חלחלה לכלל הציבור, בעיקר בקרב האוכלוסייה הצעירה. בר הגיב לדברים אלה באומרו כי אחת הסיבות למתן משקל ציבורי נמוך לביטוח הסיעודי טמונה בצורך במיצוב מחדש, לרבות שינוי שמו לביטוח תפקודי,

הלשכה וכלל בריאות השיקו היום את ספר הביטוח הסיעודי. הספר מהווה מורה נבוכים בסבך החוקים, התקנות, הביטוחים, הזכויות, הטפסים והגורמים המטפלים בתחום הטיפול הסיעודי. במסיבת עיתונאים משותפת ציין אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, כי מטרת הספר היא להעלות את המודעות המקצועית והציבורית לביטוח הסיעודי, ולעודד את סוכני הביטוח לפעילות בו. כץ הוסיף ואמר כי "הביטוח הסיעודי הוא אחד מהביטוחים החשובים ביותר כיום וחייב להיות כלול בכל תכנון פנסיוני ופינוסי". בתוך כך ציינו כץ וטד בר, מחבר הספר, סוכן ביטוח המומחה לביטוחים סיעודיים, כי הסיכוי הסטטיסטי לתביעה בביטוח סיעודי הוא מהגבוהים בענף הביטוח ועומד על 40%. בשנת 2009 מטופלים בישראל כ-130,000 חולים סיעודיים המדווחים על ידי ביטוח לאומי. לאור העלייה

רפורמת הדיווח בביטוח חובה נדחתה למרץ 2010

תעודת ביטוח החובה שלהם נעשו באותה חברה. בעקבות פניות של מספר חברות ביטוח, שהודיעו כי לא יוכלו לבצע הצלבות בכל תעודות ביטוח החובה שעליהן להנפיק עד 1 בנובמבר. המפקח נעתר לבקשת החברות והחליט לבצע את חובת אימות הנתונים בהדרגה. החברות יחויבו להצליב נתונים של 10% מפוליסות ביטוח החובה שינפיקו ב-1 בנובמבר הקרוב. שיעור ההצלבה יגדל מדי חודש עד שיגיע לשיעורו המלא במרץ שנה הבאה.

היא להיאבק בהונאות מבוטחים בעת מעבר מחברה לחברה, מבלי להעביר מידע מדויק על עברם הביטוחי או על מי שינהג ברכב, כדי להזיל את עלות הביטוח. למאגר הנתונים יוכלו להיכנס סוכני ביטוח או חברות ולשאוב מידע על מבוטחים המבקשים לרכוש דרכם ביטוח חובה. נתוני המאגר ישמשו להצלבת הנתונים שמוסר המבוטח לסוכן או לחברת הביטוח עם הנתונים שייצברו במאגר, למעט בעלי רכב המבוטחים בקולקטיבים וכלי רכב שחידוש

המפקח על הביטוח, ידין ענתבי, דחה למרץ שנה הבאה את חובת חברות הביטוח להצליב מידע הנמסר ממבוטחים בזמן רכישת ביטוח חובה מול מאגר הנתונים שמקים המפקח (תקנות ISO). הכוונה הייתה לאסור על חברות הביטוח להנפיק תעודות ביטוח חובה לכלי רכב פרטיים ומסחריים עד 4 טון ולאופנועים - אם חברת הביטוח לא הצליבה את נתוני המבוטח מול מאגר הנתונים כדי לאמת את המידע. מטרת המאגר והצלבת הנתונים

פטור מוחלט מחיגון!



לראשונה בישראל! פטור מוחלט ממערכות איתור/חיגון בפניקס זהיר/רכב שני

הקופות של דש צמחו ב-1.4 מיליארד ₪; של כלל התכווצו ב-660 מיליון ₪

המגייסת הגדולה של השנה עד כה, ואילו כלל היא הפודה הגדולה. מנתוני גיוסים ופדיונות של הגופים המנהלים הגדולים בענף, עולה כי דש גייסה מתחילת השנה כ-1.4 מיליארד ₪ בעוד שכלל פדתה כ-660 מיליון ₪. נתונים נוספים מצביעים על כך שמגדל גמל גייסה כ-278 מיליון ₪ מתחילת השנה, מנורה מבטחים 275 מיליון ₪ ופסגות 260 מיליון ₪. בתחתית הרשימה, לפני כלל גמל, ניצבות ישיר ניהול קופות גמל, עם פדיונות של קרוב ל-300 מיליון ₪ והראל גמל, עם פדיונות של כ-236 מיליון ₪.

הממוצעים נמוכים יותר ומגיעים ל-0.77% - סיבה אפשרית נוספת לכך שקרנות ההשתלמות הן המגייסות העיקריות של הענף. ולביצועי הגופים המנהלים: קופת הגמל שיא של פסגות מובילה את הגיוסים בספטמבר עם 39 מיליון ₪. מבין חמש הקופות הגדולות בענף, קופת תעוז של הראל סיימה את ספטמבר עם היקף הפדיונות הנמוך ביותר - 6.5 מיליון ₪. הקופה הגדולה במשק, גדיש של פסגות, היא הפודה הגדולה של החודש עם יציאה של 72.5 מיליון ₪ ופדיונות של כ-652 מיליון ₪ מתחילת השנה. דש היא

קרנות ההשתלמות המשיכו גם בספטמבר להוביל את הגיוסים בענף הגמל, עם גיוס של 374 מיליון ₪. בזמן שקרנות ההשתלמות מכניסות כסף לענף, הקופות הגדולות והוותיקות ממשיכות להוביל את הפדיונות בענף, כשאיבדו 160 מיליון ₪ בספטמבר. בסוף ספטמבר ניהל ענף הגמל 268 מיליארד ₪. התשואה המצטברת הממוצעת בענף הגמל מתחילת השנה מסתכמת ב-23.6%, והתשואה החודשית הממוצעת בספטמבר הייתה 1.36%. דמי הניהול הממוצעים בענף כולו הם 0.82%, אך בקרנות ההשתלמות דמי הניהול

יואב בן אור: גם חוסך עם תואר שני במימון עלול להתבלבל במצב הקיים

ביטוח וחיסכון, התייחס בכנס, בין השאר, לסוגיית הקופות המפעליות ואמר: "קיימת תחושה כאילו יש לאגף מגמה לחסל את הקופות המפעליות. ברמה האישית, אך גם ברמת האגף, אין שום כוונה לסגור קופות מפעילות, אך צריך להבין שאצל חלק קטן מהן נכנסו וקיבלנו תחושה שהן מנהלות את קופת הוועד ולא את החיסכון הפנסיוני של העובדים".

לו להבין את המוצרים ואת ההבדלים ביניהם. הוא לא מבין את ההבדלים בין מסלולים דומים באותו גוף, או את ההבדל בין גופים ומדיניות ההשקעה שלהם. גם חוסך עם תואר שני במימון, כשהוא ניגש לחיסכון הפנסיוני שלו, לא תמיד יודע לקבל את החלטות ההשקעה הטובות ביותר", אמר בן אור. **אריק פרץ**, סגן בכיר לממונה על אגף שוק ההון,

יואב בן אור, המשנה לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, התבטא בכנס ברית קופות הגמל, שנערך באילת, בנוגע למגמת האגף להסדרת תהליך ההשקעות במכשירי החיסכון הפנסיוני. "כשמסתכלים על תשואות לטווח ארוך, המשבר נראה פחות מאיים. יכול להיות שיש מוצרים שקיימים יותר מדי מסוגם והחוסך הפנסיוני מבלבל: קשה

ראש הממשלה יכריע מי יפקח על הביטוח

לשפר את הפיקוח והבקרה על החברות הציבוריות ועל חסכוניות הציבור". באשר לפרישתו של המפקח על שוק ההון, בלשכת שר האוצר בוחנים אם למנות איש מהאוצר ליורשו של ענתבי, או להביא לאוצר אישיות משוק ההון שתוכל לאייש את התפקיד. השאלה הנשאלת, אם כן, מי יפקח בסופו של דבר על הפיקוח? לנתניהו הפתרונים.

רקע פרישתו הקרובה של **ידין ענתבי**. דרישה זו הוצגה מפי פישר גם לראש הממשלה, **בנימין נתניהו**. אולם בכירי משרד האוצר מתנגדים בתוקף להצעתו של הנגיד. לטענתם, האוצר חייב לפקח על שוק ההון, תוך ביצוע חיזוקים במערכת הפיקוח כתוצאה מהמשבר הפיננסי. שטיינמיץ התייחס באחרונה לנושא ואמר כי "לא נחמוק מחובתנו

בעוד שנגיד בנק ישראל, **סטנלי פישר**, חוזר ותובע להעביר את הפיקוח על הביטוח לידי בנק ישראל, שר האוצר, **יובל שטיינמיץ**, מתנגד לכך. פישר טוען כי יש להעביר את הפיקוח ממשרד האוצר לבנק ישראל כפי שהפיקוח על הבנקים נמצא בידי וכפי שעושות מדינות אחרות. הנגיד העלה לראשונה את הדרישה הזו בעקבות רפורמת בכר וכעת שוב, על

הראל ושירביט יבטחו את רכבי עובדי המדינה גם ב-2010

בתום המכרז של החשב הכללי במשרד האוצר, נקבע כי חברות הביטוח הראל ושירביט ימשיכו גם בשנה הבאה לבטח את רכבי עובדי המדינה. ביטוח זה כולל את רכביהם של 34,000 עובדים, כאשר הראל תבטח 85% מהרכבים ושירביט 15%. **דן ג'ונה**, סגן בכיר לחשב הכללי ויו"ר הוועדה למכרז ביטוח הרכב, מסר כי גם השנה, בדומה לשנה שעברה, יוכל כל עובד לבחור את הכיסוי הביטוחי הרצוי לו ועל ידי כך לשאת בעלות נמוכה יותר של גובה דמי ההשתתפות העצמית במקרה של אירוע ביטוחי בנזק העולה על 650 שקלים. בתוך כך מוצעים לעובדים שלושה מסלולי כיסוי: פוליסה ללא נהג צעיר (מעל גיל 24), פוליסה לנהגים מעל גיל 21 ופוליסה מורחבת לכל נהג.

הלשכה תומכת בתנועת גיבורים קטנים

הוועדה לפעילות למען הקהילה הבלשכה, בראשות יושב ראש הוועדה **אבי ספורטה**, בחרה לתמוך בתנועת גיבורים קטנים כחלק מפעילותה, ולעודד את כלל ציבור הסוכנים להירתם לפעילות משותפת. באירוע שהתקיים בשבוע שעבר נערך הפנינג ענק לכאלף ילדים חריגים, שכלל מגוון פעילויות, ובשיאו נערך טקס חיול מרגש. חברי הוועדה לפעילות למען הקהילה לקחו חלק פעיל באירוע וסייעו בפעילויות ובהענקת ש"ל לכל ילד. תנועת גיבורים קטנים הינה תנועה חברתית ששמה לה למטרה לקרב את האדם הרגיל לאדם החריג. התנועה פועלת בכל רחבי הארץ ומשרתת כ-1,500 ילדים. פעילות התנועה כוללת טיולי ג'יפים, מסיבות בר מצווה, משחקי כדורסל, ימי כיף ועוד. בין היתר פועלת התנועה לגיוס של כ-150 בוגרים ובוגרות לשנת התנדבות ביחידות צה"ל.

מוכרים קרח לאסקימוסים

מאת: יובל ארנון, חבר בוועדה לביטוח פנסיוני מנכ"ל ושותף ב"ארנון את וינשטוק" תכנון וניהול ביטוחי.

לכל סוכן יש גרעין של לקוחות שהוא גרעין נאמן המלווה אותו שנים, זה הגרעין שאיתו צריך להתחיל את העבודה ולמלא את היומן בפגישות שרות ואם אפשר במשרד הסוכן. לפני כל פגישה נבדק מצב הלקוח, איזה כיסויים קנה בעבר, למה חשף היום וכמובן עדכון פרטים אישיים וכו', כאשר הדבר האחרון שעושה הסוכן בסוף הפגישה לוקח הפניה אחת מהלקוח, וכוון שמדובר בלקוחות נאמנים אין כל סיבה שלא לקבל הפניה זו. מפה העבודה מתחילה להתגלגל, פגישת שרות ועוד אחת ועוד אחת, ולאט לאט גם נסגרות מכירות, מגיעים ללקוחות חדשים דרך ההפניות, מתמקצעים מפגישה לפגישה, הביטחון חוזר ואיתו החשק להצליח ולהתקדם.

אז תשאירו את הקרח לאסקימוסים, את הקלישאות למספרי הסיפורים, ותתחילו למלא את היומן בפגישות, פשוט לחזור ליסודות, וכאשר היסודות חזקים כל השאר כבר מגיע, נקודה למחשבה.

בנושא ביטוח בריאות צובר ידע ונסיון ויכולת מקצועית מול סוכן שמוכר בשנה אולי 10 פוליסות בריאות, לא צובר ידע ואולי גם לא בהכרח מוכר את המוצר הטוב ביותר, ולמעשה יש פה מצב של סובב ומסובב, ככל שהסוכן צובר יותר ביטחון ומתמקצע הרי הרבה יותר קל לו לקבוע פגישות ורבות ככל האפשר כי אין ממה לחשוש, לעומת הסוכן השני שלא צבר ביטחון וחושש להתמודד עם התנגדויות ולכן מעדיף להתעסק עם הכל חוץ מלקבוע פגישות ולמלא את היומן.

כמובן שיש חשיבות למכלול תכונות של חריצות, משמעת עצמית, דבקות במטרה, יכולת התמודדות עם כשלונות ועוד, אבל בסוף הכל מתנקז לרמת פעילות, עם כמה לקוחות נפגשת השבוע? אם היומן לבן או שחור?

איך מניעים את הגלגל ומתחילים למלא את היומן בפגישות? מיותר לציין כי פניה ללקוחות קרים אינה כדאית ורק תגרום לירידה במוטיבציה, אז היכן מתחילים?

לא פעם כאשר אנו רוצים לנתח מדוע סוכן אחד מצליח ומדוע השני פחות, נשלפת לחלל האוויר התשובה "כי הוא מסוגל למכור קרח לאסקימוסים והשני לא..." ובזה למעשה מתומצת לכאורה כל ההבדל. אבל מה באמת עושה את זה שונה בין סוכן מצליח לפחות מצליחים, בין זה שתמיד עומד ביעדים ותמיד אופטימי לבין זה שתמיד משתרך מאחור ותמיד הכל שחור אצלו "יש מיתון... חם בחוץ... אנשים לא יקנו..." ועוד ועוד, אבל מה באמת עושה את ההבדל? האם חומר המילוי בין שתי האוזניים הוא יוצר את ההבדל? לעניות דעתי לא קובע חומר המילוי וכמות המשכל מה שקובע בסופו של יום הוא מילוי היומן בלבד, ופה השחור הוא גם היפה, כלומר סוכן אשר היומן שלו שחור מפגישות הוא המצליח, וסוכן אשר היומן שלו לבן מחוסר פגישות הוא המסביר... האם הסוכן המצליח הוא יותר חכם מהשני? לא בהכרח, מה שבטוח הוא יותר מקצועי, סוכן שפוגש 100 לקוחות

מבצע בלעדי לסוכני הביטוח

מחייגים 171, רוכשים סמגון מוצרי ישיר למשרד - מעטפות מבוליות, ניירת משרדית וציוד משרדי ומקבלים:

סרוק למשרד בשווי
480 ₪ מתנה
בקנייה של 3500 ₪ ומעלה



מגרסת נייר בשווי
350 ₪ מתנה
בקנייה של 2500 ₪ ומעלה



עכבר ומקלדת בשווי
250 ₪ מתנה
בקנייה של 1500 ₪ ומעלה



* לא כולל מע"מ * המבצע למעטפות חודשים בלבד * אין כפל מבצעים * המבצע עד 31.12.09 * עד גמר המלאי ובכפוף לתקנות המפני במשרדי חברת דאגר ישראל * החברה רשאית להפסיק את המבצע ע"פ שיקולה בכל עת * התמונות להמחשה בלבד * טלח

קוד המבצע
777

שינויים אלמנטאריים

מאת: קובי ורדי, יו"ר סניף טבריה, הגליל והעמקים

הלשכה טרם הכנס באילת ודנה, בין השאר, במכלול הסוגיות האלמנטאריות. קריאה משותפת אחת הדהדה כל העת באולם הישיבות והיא התנגדות הסוכנים לקבלת הנחות על חשבון עמלותיהם. כמי שמניעים את תעשיית הביטוח האלמנטארי ובידיו הכוח מול החברות, אין אנו יכולים לקבל עוד גישה זו. הגיע העת להכריז "עד כאן!" למנוע כל שחיקה בעמלות הסוכן. זכותנו לקבל את המגיע לנו ומחובתן של החברות לקבל זאת. אם נשכיל ליצור שפה משותפת ואחדות עשייה, נוכל גם נוכל לשנות את רוע הגזירה, שהינה, בפירוש, ברת שינוי. במידה ונדרשת הוכחה לכך, ובמידה ונדרש ביטוי מוחשי לעוצמתנו, אזי נגלה שגם אחרי 15 שנות פעילות של ביטוח ישיר וניסיונות שונים ומשונים מצדו לפגוע בנו, אנחנו - כן, אנחנו - עדיין שולטים ומובילים בבטחה רבה בתחום האלמנטארי.

נשאלת השאלה מדוע אנו יכולים לאותם מתחרים אגרסיביים ולא יכולים לאותן חברות, שעיקר הכנסתן מפעילותן הענפיה?! האם בדיקת מעבר לחברה אחרת הינה בגדר המלצה הזויה?! כוחו של ההרגל ביכולת לשנות אותו. אל תהססו, אל תפחדו, נצלו את כל הכלים והיכולות שבידיכם והבטיחו את רווחיות פעילותכם. זה בהישג ידו של כל אחת ואחד מאיתנו.

על הביטוח והחברות עצמן. אך לאחרונה התבשרנו על חוזר יישוב התביעות שהוציא המפקח על הביטוח - חוזר שהלשכה תומכת בו ללא סייג - על השינויים המוצעים בפוליסה התקנית לרכב, שלא שונתה מזה שני עשורים, ועמדת הפיקוח, בעקבות פניית הלשכה, לפיה ירידת ערך הרכב צריכה להיקבע על פי שיקול דעתו המקצועית של השמאי ולא על פי הקריטריונים של "ועדת ששון" - קריטריונים שאינם מתייחסים להיבטים מסחריים ומשמשים עבור החברות כ"עלה תאנה" ומנוצלים לקידום האינטרסים העסקיים שלהן. תמורות אלו הן בשורה עבור סוכני הביטוח, שהביטוח האלמנטארי, בכל היקף ותחומי עיסוק, מהווה עבורנו עוגן עסקי. בהקשר זה, חשוב לצרף את המגמה המסתמנת, בעקבות המשבר הפיננסי בשוקי ההון, והיא חזרתן של חברות הביטוח להתמקד בבסיס הפעילות העסקית שלהן. לא, כוונתי איננה לנכסים מניבים וגם לא לתשואות כאלה ואחרות כנגד השקעות, כי אם למונח בסיסי אחד פשוט והוא: **הביטוח**. בהיותן ממוקדות ביטוח, מבינות החברות כי עליהן לחזק את הביטוח האלמנטארי ולחזק את קשריהן עם סוכני הביטוח - גורם העשייה וההפצה מספר אחד גם בתחום זה. אך לאחרונה התכנסה המועצה הארצית של

הביטוח האלמנטארי חוזר בעת האחרונה וניצב בחזית תשומת הלב הביטוחית. למגמה זו מספר סיבות. הראשונה שבהן קשורה לביטוח הישיר וההשקעות הכספיות העצומות לנגוס בנתח שוק נוסף, ולו המזערי ביותר, מסוכני הביטוח, תוך שימוש במסרים חסרי כל בסיס ואחידה במציאות. אני מאמין כי "בועת" הביטוח הישיר, דהיינו המציאות המדומה שמנסה הביטוח הישיר להטמיע בקרב הציבור באמצעות מסעות פרסום ראוותניים ונלוזים כאחד, מעולם לא הועמדה באור מגוחך כפי שהיא כיום. מחובתנו כסוכני ביטוח, בכל אופן, להבטיח כי "בועה" זו תישאר בגדר נתון מינורי וחסר משמעות בשוק ועל כך אסור לנו לוותר על כל לקוח פוטנציאלי ולהוכיח כל לקוח כזה בדבר השירות הלקוי ביותר של הערוץ הישיר, כמו גם היות מחיריו לא בהכרח אטרקטיביים יותר ממחירי סוכן הביטוח. נהפוך הוא. בעידן התחרות, סוכן הביטוח יכול להציע למבוטח מחירים אטרקטיביים יותר, מעצם העובדה שהוא קשור בקשרי עבודה עם מספר חברות. המציאות - זו בשטח ולא הטלוויזיונית - מוכיחה כי ברוב רובם של המקרים, סוכן הביטוח מציע ללקוח מחירים משתלמים יותר מהמחירים שמציע לו ביטוח ישיר. חד וחלק. הסיבה השנייה טמונה בתמורות בענף מצד הפיקוח

בעקבות פניית הלשכה: כלל בריאות תפנה פניות הלקוחות לסוכני ביטוח

כזכור, כלל בריאות יצאה לפני מספר חודשים בקמפיין מאסיבי להעלאת המודעות לביטוחי הסיעוד, במסגרתו העלתה שני קמפיינים פרסומיים נפרדים: האחד עם קופת החולים מכבי והשני עם קופת חולים לאומית. בקמפיינים אלו הופנו הלקוחות הפוטנציאליים למוקד טלפוני. אלא שבבדיקת הוועדה לבריאות וסיעוד בלשכה, בראשות יושבת הראש **נאוה ויקלמן**, ולאחר תלונות מצד סוכנים, נמצא כי מוקד זה אינו מפנה את הלקוחות לסוכני החברה, כי אם ל**כלל הראשון**. אשר על כן, יזמו **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, ו**נאוה ויקלמן**, פגישה עם **ראובן קפלן**, מנכ"ל כלל בריאות, שבה נקבע כי פוליסות הפרט לא יופנו לכלל הראשון אלא לסוכני הביטוח שעובדים עם החברה. ויקלמן ציינה כי המטרה הייתה להבטיח כי פעילותם של הסוכנים לא תפגע כמו גם מתן שירות ללקוח על ידי גורם מקצועי ומיומן בכל תרחיש ומצב, קל וחומר בקרות מקרה הביטוח.

כלל פיננסים: שינויים במישור הפרסונאלי

אך לפני כחודש מונה **טל רז** לתפקיד מנכ"ל כלל פיננסים ובית ההשקעות של כלל משנה פניו במישור הפרסונאלי. בין העובדים שהביעו את רצונם לפרוש מהחברה עם מינוי רז היו אחראית מערכות המידע ושני אנליסטים. כמו כן סיימו את כהונתם מנהלת משאבי האנוש בחברה, מנכ"ל כלל קרנות נאמנות, **גיא חכמי**, ו**פרופ' אהרון עופר**, שכיהן כיו"ר ועדת ההשקעות של קרנות הנאמנות בחברה. בצד המצטרפים החדשים ניתן למנות את **תמי רגב**, מנהלת משאבי האנוש החדשה של כלל פיננסים, שהגיע עם רז

מחברת סלקום, **גיא שיקר**, לשעבר מנהל מחלקת שיווק הבנקים בכלל פיננסים, שיחליף את חכמי, **ועדי גוברמן**, משנה למנכ"ל כלל פיננסים קרנות נאמנות, שמונה במקום פרופ' עופר - אשר ימשיך ויכהן כדירקטור בכלל פיננסים - ליו"ר דירקטוריון כלל פיננסים קרנות נאמנות ויו"ר ועדת ההשקעות שלה. יצוין כי מתחילת 2006 הפסידה כלל פיננסים ברציפות רבעון אחר רבעון. בשנה החולפת רשמה החברה הפסד של כ-310 מיליון ₪, ומתחילת השנה הנוכחית הסתכם ההפסד של החברה בכ-10.6 מיליון ₪.

אתר חדשני של חברת הכשרה ביטוח עלה לאוויר

הסוכנים ושל החברה. הפניית לקוחות אל הסוכנים ולהפך, תקל ללא ספק על עומס העבודה השוטפת ותאפשר לכל הגורמים לקבל מענה מהיר יותר, מידע זמין, וטיפול יסודי בבקשותיהם, ותסייע לסוכנים להגדיל את מאגר לקוחותיהם". בתוך כך הודיע **יריב ינאי**, מנהל המכירות הארצי בהכשרה ביטוח, על פרישתו לאחר תשע שנים בחברה וכשלוש שנים בתפקיד. ינאי, שהיה נודע בקשריו הטובים עם הסוכנים, עובר לנהל בית תוכנה, ובמקומו מונתה **רונית ליאור**. ליאור כיהנה במגוון תפקידים בחברה, ביניהם הקמת מחוז ירושלים, מנהלת המחוז ומנהלת שיווק.

הרחב ולסוכנים העובדים עם הכשרה ביטוח, שכן הוא מספק מידע רב על החברה ומוצריה. מידע זה מסייע לציבור להחליט איזה ביטוח מתאים לו ומשמש גם את הסוכנים בתהליכי המכירה מול מבוטחים פוטנציאליים. מעבר לכך, האתר מהווה כלי עזר ייחודי המגביר את שיתוף הפעולה של הכשרה ביטוח עם סוכניה ומחזק את מעמדם.

לדברי **עופר טרמצ'י**, מנכ"ל 'הכשרה ביטוח': "האתר מסייע לעבודת התפעול, מקל על שירות הלקוחות, מחזק את הקשר בין סוכן הביטוח לבין הלקוח ובלי ספק יוביל לשיפור ולייעול תהליכי העבודה של

חברת הכשרה ביטוח השיקה אתר אינטרנט חדש ומשודרג אשר מספק מידע ושירות ללקוחות קיימים וללקוחות פוטנציאליים, ומחזק את הקשר עם סוכני הביטוח העובדים עם החברה. האתר החדש כולל ממשק ידידותי למשתמש ומספק חווית גלישה נוחה ומהירה, תכנים מעודכנים, כלי הנעה אינטראקטיביים, ושירותים מקוונים. האתר גם יסייע ליצירת קשר בין לקוחות פוטנציאליים לסוכני הביטוח. האתר מעודד את הגולשים לקבל הצעות מחיר על מוצרי הביטוח השונים ומפנה את הגולש המתעניין לאחד מסוכני הביטוח הרלוונטיים. האתר החדש ידידותי לציבור

סיוע לחבר לשכה

אביחי בני וספרו "על חוט הסערה" - ילד של דיאליזה

אני מודה מקרב לב להתגייסותם האצילה של חברי הסוכנים אשר קנו את ספרי הראשון ועזרו בכך למשפחתי ולבני לממן את ההשתלה הראשונה!!! בעזרתכם ובתמיכת הנהלת הלשכה והוועדה לרווחה נציל את חיי בני!

תודה לכולכם מקרב לב!

אבישי לוי: 050-8266787
mleviav@migdal-agents.co.il

ההשתלה שבוצעה בפריס אך נכשלה. עתה הוצאנו לאור את הספר השני "על חוט הסערה" המגולל את המרוץ לחיים של אביחי ואת מסכת ייסוריו! זהו ספר מרתק הנוגע לכול אחד ומלמד את הקורא להתמודד במצבים דומים חלילה!!! זאת פניה מהלב לעמיתי בלשכה בבקשה לסייע להציל את חיי בני! בקניית ספר החובה לכל המשפחה גלומה תרומה מקודשת לעזור לנו לבצע השתלת הכליה בארה"ב.

אביחי חלה במחלת כליות קשה בגיל 4 וכיום אביחי בן 13! מאחוריו שתי השתלות כליה שנכשלו ויותר **ממאה וחמישים ניתוחים** כל גופו חתוך ומצולק... הסיכוי היחיד להצילו השתלה דחופה בארה"ב שם חקרו את המחלה וסיכויי ההצלחה גבוהים! כתבתי את סיפורו בשנת 1991 בספר "רוצה לחיות" והספר זכה לביקורות יוצאות מהכלל, ההכנסות סייעו בידינו לממן את

האם כבר הצטרפת לתוכנית הביטוח למציעה האלטרנטיבית?

ביטוח בריאות וסיעוד

לחברי לשכה, לבני משפחותיהם, הוריהם ועובדי הסוכנויות כיסויים נרחבים ורצף זכויות מפוליסות קודמות

לפרטים: טל' 03-6396676 lisov@insurance.org.il

לשכת סוכני ביטוח בישראל



לעומרי מישור חבר לשכה ובני המשפחה משתתפים בצערכם במות האב משה ז"ל

שלא תדעו עוד צער

המכללה של סוכני הביטוח ולמען ענף הביטוח

המכללה לפינוסים וביטוח על שם שלמה רחמני ז"ל



נמשכת ההרשמה

להשתלמויות ולקורסי הכשרה לקבלת רשיון סוכן ביטוח פנסיוני, סוכן ביטוח כללי וסוכן ביטוח ימי בהתאם למתכונת החדשה של ההכשרה

לקבלת מידע נוסף והרשמה: טל. 03-6395820, פקס: 03-6395811 machon@insurance.org.il

בעין משפטית



מאת: עו"ד חיים קליר

הרכב נגנב? ביטוח ישיר לא משלמת לשחקני רמי

רכבה של הנרייטה רצון נגנב בעת ששיחקה רמי עם חברים במרפסת ביתה באופקים. חברת הביטוח ניסתה להתחמק מתשלום בטענה כי מדובר בהפעלת קזינו שבו משתתפים אנשים מפוקפקים.

עובדות המקרה

הנרייטה רצון שיחקה במרפסת ביתה באופקים קלפים עם מכרים וידידים. בשלב מסוים, חשה ברע ופרשה לנוח בחדר השינה. סמוך לאחר חצות הלילה קמה. או אז גילתה, כי מפתח מכונית הגולף שלה, שהונח בין מכתביה, נעלם. יחד עמו נעלמה גם הגולף. הרכב היה מבוטח בחברת ביטוח ישיר ("הקש על החמש").

רצון הקישה על החמש, וקיוותה למצוא את נציגי המכירות הנעימים שאמרו לה, כי שווה לבטח בביטוח ישיר לא רק "בגלל המחיר", אלא גם "בגלל השירות". אלא שמהעבר השני ענו לה מסלקי התביעות של ביטוח ישיר עם של טענות: ברכב לא היו אמצעי המיגון שדרשנו. אולי היו, אבל את לא הפעלת אותם. מסרת את מפתחות הרכב לבנב. אולי לא מסרת, אבל הפקרת אותם. לא שמרת על הקוד הסודי. אולי שמרת, אבל לא מספיק. ולבסוף: למה לא סיפרת לנו שאת מנהלת קזינו בביתך? כמה הם חכמים, אמרה רצון בליבה, הם יודעים עלי דברים שאני לא יודעת.

פסק הדין

בבית משפט השלום בבאר שבע, אליו הגישה רצון את תביעתה, הציעה ביטוח ישיר, כי רצון תלך לפולגרף. "למה לא", אמרה רצון, "אלך ברצון". הלכה ויצאה דוברת אמת.

עכשיו תשלמו לה, קיווה השופט עידו רזין. תוצאות הפולגרף לא אומרות כלום, ענו נציגי ביטוח ישיר. רצון היא אישה מתוחכמת. היא הצליחה לגבור על הפולגרף. הכיצד? הקשה השופט.

השאלות שהציגו חוקרי הפולגרף בפני רצון לא היו רלבנטיות, ענו נציגי ביטוח ישיר. אבל אתם ניסחתם את השאלות, והבדיקה נעשתה במכון הורוביץ, החביב

עליכם, תמה השופט. לכך לא יכלו נציגי ביטוח ישיר להתכחש.

בידינו עוד טענה מנצחת, הוסיפו ושלפו נציגי ביטוח ישיר שפן מהכובע. אל ביתה של רצון, לחשו נציגי ביטוח ישיר על אזנו של השופט, באים מספר פעמים בשבוע אנשים מפוקפקים. בערב הגניבה, אחד מהם גנב את מפתח הרכב שהופקר על ידי רצון בין מכתביה ונעלם עמו.

האם זה נכון שבאים אליך אנשים מפוקפקים, פנה השופט רזין אל רצון.

אלה ידידים ומכרים שלי, הם לא פושעים, השיבה רצון. אנו נוהגים לשחק על מרפסת הבית רמי. הם לא משחקים בשביל הכסף, הלשינו נציגי ביטוח ישיר לשופט. זה קזינו. הם משחקים על כסף.

אכן, הודתה רצון, כל מי שמפסיק, משלם למנצח שני שקלים. אבל את הכסף המנצח לא לוקח לעצמו. הוא שם אותו בקופה משותפת וממנה קונים כיבוד לכולם. היא גם מסיעה את הידידים והמכרים שלה מביתם אל ביתה, הוסיפו נציגי ביטוח ישיר. גם זה נכון, הודתה רצון. החברים מתקשרים, אומרים לי שהם רוצים לבוא אלי, אני נוסעת ומביאה אותם. "זה אוטו שלי, אני אעשה בו מה שאני רוצה. אני חופשייה".

מתוך הראיות שנשמעו בפני, פוסק השופט רזין, אין מדובר בקזינו. מדובר בפעילות חברתית של אנשים המתכנסים בבית המבוטחת ומשחקים משחק רמי בקלפים כדי להעביר את הערב בחברותא. לא זו אף זו, מוסיף השופט, אין ממש בטענת ביטוח ישיר כי לא היתה מבטחת את רצון לו ידעה על משחקי הקלפים.

החתם של ביטוח ישיר שהעיד במשפט הודה, כי "אם מתקשרים אלי לעשות ביטוח ומספרים לי שכמעט בכל ערב מתאספים שלושה זוגות חברים לשחק קלפים תמורת סך של 50-100 ₪ למי שמנצח בכל משחק... אני אבטח". גם החוקר הפרטי ששכרה ביטוח ישיר נאלץ להודות במהלך המשפט: "משחק רמי בבית בין חברים בתמורה לרווח כספי, זה לא הימורים בלתי חוקיים".

אף על פי כן, ביטוח ישיר עמדה במריה

וסירבה לשלם לרצון. יש לנו עוד טענה טובה, אמרו לשופט. רצון הרשתה לאחרים לנהוג ברכב שלה תוך הפקרת הקוד הסודי בידיהם.

השופט רזין שמע ראיות גם בנקודה זו, והגיע למסקנה, כי "רק שני אנשים הורשו לנסוע ברכב, ומדובר בשני אנשים קרובים מאד למבוטחת. האחד הוא אחיה אשר עוזר לה בסידורים עם אימה המבוגרת, והשני הינו חבר טוב. מעבר לשניים אלה, אף אחד אחר לא קיבל את מפתחו הרכב או את הקוד הסודי של הרכב".

יש לזכור, מדגיש השופט, כי רצון היתה מבוטחת בביטוח מקיף עבור "כל נהג", כך שאין זה אלא טבעי למסור את הרכב לשימושם של אחרים והביטוח אמור לכסות גם סיכונים מסוג זה. לבסוף דחה השופט גם את הטענה, כי יש לייחס לרצון רשלנות תורמת ביחס להפקרת המפתחות בין מכתביה.

ראשית, קבע השופט, לא הוכח כי מי ממכריה או מידידיה שהיה בבית אכן גנב את האוטו. שנית, הנחת המפתחות בין מכתביה היא פעולה רגילה ונורמטיבית. לא ניתן לראות בהתנהגות זו סטייה מכללי הזהירות של אדם סביר. שלישית, לא ראוי להשתמש בתורת האשם התורם בתחום דיני הביטוח, במקרה של רשלנות שאיננה רשלנות רבת. "שאם לא נאמר כן, הרי שבכל תיק ותיק יידרש בית המשפט לקביעת אשמו התורם של המבוטח, דבר המנוגד הן לתכלית חוזה הביטוח והן לתכלית החוק".

לסיכום

בסופו של דיון, זיכה השופט רזין את רצון במלוא תגמולי הביטוח, אולם סירב להטיל על ביטוחי ישיר את הסנקציה של ריבית מיוחדת, למרות שקבע, כי "ביטוח ישיר לא נהגה באופן ראוי, הצהירה דברים מסוימים ואחר כך חזרה בה והעלתה טענות חדשות ושונות בכל פעם מחדש".

ואני מסיר את הכובע בפני השופט, על הסבלנות לשמוע ולהתייחס בנימוס ובפירוט, בפסק דין של עשרים עמודים, לטענות שחז"ל היו מכנים בשם בוקי סריקי.