



כנס אלמנטר ה-23 של הלשכה

מהדורה מיוחדת לסיקור הכנס

הלשכה הפגינה עוצמה, אחדות ועשייה

טבעי לדגל השירות אותו הניפה הלשכה בשנה החולפת, אזי בשנה הקרובה תציב הלשכה את ההיבט הטכנולוגי בענף כנושא מרכזי אותו תבקש לקדם בקרב חבריה ובקרב החברות. מבלי שנשים לב תופס יותר ויותר המרכיב הטכנולוגי מקום מרכזי בסביבת העבודה בענף הביטוח. המעבר ממדיה פיזית, כגון נייר, למדיה אלקטרונית, קרי המחשב, הינו חלק ממהפכה טכנולוגית אותה חווה היום הענף. לא ניתן להתעלם יותר מהפיתוח הטכנולוגי המואץ ויש להפנות את מעיינינו לעולם המחר, הנמצא כבר כאן. הלשכה רואה חשיבות רבה באימוץ דפוסי עבודה טכנולוגיים ומאמינה כי בעזרת הקדמה וסיוע מתבקש מצד החברות, יוכלו הסוכנים לשפר את יכולותיהם וביצועיהם העסקיים, לצד ניהול יעיל יותר ונכון יותר של פעילותם המשרדית". הנשיא סיכם בציינו כי "אנו מציגים כיום נבחרת של מקצוענים בתחום הביטוח, המוכיחה עצמה בכל אתגר בפניה היא ניצבת. כנשיא הלשכה, אני גאה לעמוד בראש ציבור מקצועי ואיכותי, המודע לכובד האחריות המוטלת עליו ופועל מתוך ראיית טובת הלקוח".

במהלך הכנס, אותה הנחה בחינניות רבה **שמעון פרנס**, נפרד כץ, בשם כל חברי הלשכה, **ממוטי רוזן**, מנכ"ל הראל הפורש, ו**מיהלי שפי**, מנכ"ל הפניקס הפורש, והעניק להם שי צנוע (עוד מדברי הפרידה - ראו בהרחבה בהמשך). לקול שירת התקווה מפי חברי הלשכה **דוד הראובני**, **יעקב גבאי**, **ג'קי אמסלם**. תם ונשלם ערב הפתיחה המרתק של הכנס, אשר הבטיח וקיים לאורך כל ימי הדיונים.

את מכלול התכנים, הסרטונים והמצגות מהכנס ניתן לראות באתר הלשכה, שכתובתו: www.insurance.org.il. החל מיום ה'.

התביעות של הפיקוח על הביטוח וציין כי בכוננת האיגוד והחברות להילחם ביישום חוזר זה, לרבות פנייה לערכאות משפטיות.

ידין ענתבי, המפקח על הביטוח, אשר עלה לשאת דברים אחרי המבורגר, התייחס לכוננת האיגוד ובמילים חריפות הביע את הסתייגותו מכוונה זו (עוד על דברי המבורגר וענתבי בהקשר זה - ראו בהרחבה בהמשך). בהמשך ביקש המפקח על הביטוח לשבח את פעילות הנהלת הלשכה בראשות נשיא, **אודי כץ**, ו**אמר כי לאורך השנים ידעה מערכת היחסים בין הצדדיים עליות ומורדות, אלא שכעת, למרות חילוקי הדעות סביב סוגיות ונושאים שעל סדר היום, מתקיים דיאלוג פורה יעיל והידברות ישירה, שבבסיסם חתירה להגעה להסכמות ולקידום ענף הביטוח לטובת ציבור המבוטחים. ענתבי הוסיף כי הוא מתרשם מאופן ההתנהלות המקצועי והרציני המאפיין את פעילות הלשכה ומשוכנע כי הדבר תורם לחיזוק מעמד הסוכן ולביסוס אחיזתו המקצועית והציבורית. **אודי כץ**, נשיא הלשכה, התייחס בדבריו בפני באי הכנס למכלול של נושאים, בהם לצורך בהעצמת תדמיתו של הסוכן. הוא קרא מעל במת הנואמים למנכ"לי החברות לקחת חלק במאמצי הלשכה לביטוי יכולותיו ויתרונותיו של הסוכן ואמר: "מספר חברות ביטוח מבינות היום, יותר מתמיד, כי חיזוק סוכן הביטוח הוא למעשה חיזוקן ותומכות במאמצי ההסברה של. אני פונה מעל במה זו, ואל מול קהל הסוכנים העצום הנמצא כאן עמנו, ואומר לקברניטי חברות הביטוח האחרות: הרימו את הכפפה והשתתפו במאמץ המתבקש לחיזוק ולהעצמת ערוץ העשייה וההפצה המרכזי שלכם". כן ביקש הנשיא להציב את הנושא המרכזי אותו תקדם בשנה הבאה הלשכה. "כהמשך**

מדיון מעמיק בנושאי הביטוח האלמנטרי, דרך הדגשת נושא השירות והטמעת היבטים טכנולוגיים בענף ועד לניתוח מגמות ותחזיות לשנת 2010, כנס האלמנטר ה-23 של הלשכה קיבץ אליו מספר שיא של משתתפים וסיפק מידע רחב ומרתק, השופך אור לבאות * תמצית אווירת הכנס, כפי שבאה לידי ביטוי בטקס הפתיחה לפניכם.

ביום שני ה-11.2 לבש אולם "הפבליון" שבמלון "הרוזס" אילת אווירה חגיגית, עת התקבצו ובאו כל המי ומי מתעשיית הביטוח להשתתף בטקס הפתיחה של כנס האלמנטר ה-23 של הלשכה. את הכנס פתח **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה האלמנטרית, בנאום מקצועי מקיף ומפורט. צרפתי הסביר כי "לא בכדי נבחר המסר 'מקצוענות ושירות בכל פוליסה' כמי שילווה את הכנס הזה.

מסר זה מבטא את החתירה שלנו, סוכני הביטוח, במתן הפתרונות האלמנטריים הטובים ביותר ללקוח והוא עומד בבסיס פעילותנו". כמו כן הוא קרא לחברות להפסיק את מתן ההנחות בפרמיות על חשבון עמלות הסוכנים. "אני אומר זאת בצורה הברורה ביותר: הלשכה מתנגדת לכך וקוראת לכל חבריה שלא להסכים לקבלת הנחות השוחקות בעמלות. בעידן התחרות, סוכני הביטוח רשאים ואף מחויבים שלא להיכנע לתכתיבים שרירותיים הפוגעים בערך התחרות ובתנאי הסוכן. אנו ראוים לשכר בגין עבודתנו, ובין אם קוראים לכך עמלה, שכן טרחה או תגמול - זהו מקור ההכנסה העיקרי שלנו! הגיע הזמן שנעמוד על המגיע לנו ונשיג את המגיע לנו!", דברי צרפתי.

בהמשך נשא דברים **גדעון המבורגר**, יו"ר איגוד חברות הביטוח ונשיא הראל. המבורגר התייחס בדבריו לחוזר יישוב

סקר חברי הלשכה ל-2009 קבע:

אליהו ואיילון הן החברות המצטיינות בשרות בענף הביטוח!

אליהו ואיילון זכו בקבוצת חברות הביטוח הגדולות והבינונית • בקבוצת חברות הביטוח הקטנות זכתה חברת שומרה • בסקר שערכה הלשכה נבדקה מידת שביעות רצון הכללית של הסוכנים מרמת השירות הניתן להם על ידי חברות הביטוח

למרכיבי מערכת יחסי העבודה בינם לבין החברות כגון נכונות לסייע, מקצועיות והוגנות, לבין ההערכה הנמוכה שהם מעניקים למדיניות החברות בתעריפים, בגמישות החתמים ובתמיכה הטכנולוגית. נתונים מעניינים נוספים מהסקר מצביעים על כך ש-32% מכלל הסוכנים שנדגמו עובדים בביטוח אלמנטרי עם הראל, בין חברת עיקרית ובין חברת משנית, 28% עם כלל והפניקס, 25% עם מנורה ו-16% עם מגדל. מבין החברות הקטנות, 8% מכלל הסוכנים שנדגמו עובדים עם שומרה ואחוז דומה עם הכשרה ביטוח. 74% מכלל הסוכנים ציינו כי הם עובדים לפחות עם שתי חברות ביטוח. **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, הגיב לתוצאות הסקר באומרו כי: "ציבור סוכני הביטוח בישראל רואה בשירות ללקוח ערך בעל משקל מכריע, ושואף לתת לו את השירות הטוב ביותר. גם השנה מוכיח הסקר כי קיימות חברות ביטוח שחייבות להשקיע יותר מאמצים ולשדרג את השירות הניתן על ידן לסוכנים וללקוחותיהם. הלשכה לא תרפה ותחתור להעמקת תודעת השירות בחברות, לצד שדרוג הסביבה הטכנולוגית בענף כמפתח להתמודדות עם אתגרי המחר. אני מצפה כי חברות הביטוח ייענו לאתגר הגדול וייתנו לסוכנים את התמיכה לה הם ראויים, ברמת השירות בכלל וברמה הטכנולוגית בפרט."

שביעות רצונם הרבה מהשירות הניתן להם על ידי **אליהו** כחברה העיקרית עמה הם עובדים ו-78% בשקלול הסוכנים העובדים עמה כחברה משנית, בעוד שבאיילון 97% מהסוכנים ציינו שהם מרוצים מאוד מאיכות השירות שלה כחברה העיקרית עמה הם עובדים ו-74% בשקלול הסוכנים העובדים עמה כחברה משנית. יש לציין כי שתי חברות אלו זכו במקומות הראשונים גם בסקר הקודם שערכה הלשכה בספטמבר 2008. חברת **אליהו** בלטה בסקר הודות למדיניות תעריפיה, מהירות התגובה בנושא תביעות, הוגנות בתשלום תביעות, מקצועיות העובדים והתמיכה הטכנולוגית שמעניקה החברה לסוכניה. חברת **איילון** בלטה בעיקר הודות לגמישות חתמיה בביטוח פרט ובביטוח עסק. על פי תוצאות הסקר, עובדי חברת **הראל** מגלים את הנכונות הגבוהה ביותר לסייע לסוכנים, בעוד שבמגדל יכולה להיות גאים ברמת ההזדהות הגבוהה ביותר של הסוכנים העובדים עמה. בקרב חברות הביטוח הקטנות, אזי 92% מהסוכנים העובדים עם **שומרה** נתנו הערכה גבוהה (ציון 8 עד 10) לאיכות השירות של החברה, כאשר אחריה ניצבת **הכשרה ביטוח**, הזוכה להערכה גבוהה מצד 70% מהסוכנים העובדים עמה. מהסקר אף נמצא פער גדול בין ההערכה הגבוהה אותה מעניקים הסוכנים

הלשכה ערכה בין התאריכים ה-13/09/10 סקר שירות מקיף ומורחב בקרב כ-700 מחבריה באמצעות מכון המחקר "סמית". הסקר, שהוצג לראשונה בכנס הלשכה, שנערך בשבוע שעבר באילת, ביקש לדרג את חברות הביטוח על פי שביעות רצון הסוכנים העובדים עמן, כחברה ביטוח עיקרית או משנית. לצורכי הסקר חולקו חברות הביטוח על פי "נתח שוק סוכנים" (מספר הסוכנים שדירגו כל חברה) לשתי קבוצות: שבע חברות נכללו בקבוצת חברות הביטוח הגדולות והבינוניות וחמש חברות נכללו בקבוצת חברות הביטוח הקטנות. הערכת הסוכנים נמדדה על פי סולם של 1-10 ביחס לכל היבט שירות בחברות וכן ניתן ציון ממוצע לכל חברה. היבטי השירות שנבחנו בסקר: מקצועיות העובדים, הוגנות בתשלום תביעות, מהירות התגובה לתביעות, מדיניות תעריפים, תמיכה טכנולוגית, גמישות החתמים בביטוח פרט, גמישות החתמים בקבלת עסק, נכונות עובדי החברה לסייע ואף תחושת הקרבה האישית (ההזדהות) של הסוכן ביחס לחברה עמה הוא עובד. מבין חברות הביטוח הגדולות והבינוניות בישראל, הסוכנים הביעו את הערכתם החיובית ביותר (ציון 8 עד 10) בנוגע לשירות הניתן להם על ידי חברות **אליהו** ואיילון. כך 90% מהסוכנים הביעו את

הלן דירוג החברות הגדולות והבינוניות לפי רמת שביעות הרצון הכוללת (על פי אחוז הסוכנים שהעניקו ציון בין 8-10)

חברה	עיקרית	משנית	סה"כ
אליהו	90%	67%	78%
איילון	97%	56%	74%
מגדל	80%	54%	69%
הראל	69%	55%	65%
מנורה	68%	55%	63%
כלל	72%	43%	61%
הפניקס	69%	46%	58%

טעות הדגימה המרבית של הסקר: 3.7%

סוכן הביטוח שלי נאמן רק לי

פנו רק לסוכן ביטוח חבר לשכת סוכני ביטוח



לשכת סוכני ביטוח בישראל

חברות הביטוח מגבירות את כושר התחרות של הסוכנים והראל משנה את פורמט מכלול בית העסק

ברוטו. כך הודה להראל על צעדה הנוסף וביקש לברך את מישל סיבוני, מנכ"ל הראל, על מינויו של אמיל ויינשל למשנה בכיר למנכ"ל ומנהל מערך המכירות של החברה, וכמו כן את שי טלמון, מנכ"ל כלל, על מינוי אלכס קפלון למנהל מערך מכירות קבוצתי של החברה. "אמיל ואלכס", אמר נשיא הלשכה, "יתרמו רבות לחיזוק הקשר בין החברות לסוכניהן".

על גישה חיובית זו ואמר כי הוא מצפה כי גם שאר החברות יאמצו מהלכים שיווקיים שיגבירו את כושר התחרות של הסוכנים. כמו כן הודיע כך כי הראל החליטה לעשות צעד נוסף לקראת הסוכנים, ומשנה את פורמט מכלול ביטוח העסק ומשווה אותו לפורמט ביטוח רכב ודירות, דבר המהווה צעד משמעותי קדימה להפיכת פוליסות בתי העסק למשלמות עמלות לסוכנים מפרמיה

מתוך הכרה בחשיבות הסוכן והגברת כושר התחרות שלו, יצאו בכנס הלשכה חברות הפניקס, הכשרה, הראל וכלל ביוזמה שיווקית חדשה, לפיה כל סוכן שיציג הצעת חידוש ביטוח מקיף לרכב ממבוטח בביטוח ישיר יקבל עבור הלקוח שלו הצעת מחיר זהה ואף טובה יותר! נשיא הלשכה, אודי כץ CLU, אשר הודיע על יוזמה זו מעל במת הנואמים בכנס, בירך את החברות

מדרג הלשכה לשנת 2009 עולה כי:

אליהו וביטוח חקלאי הן החברות המצטיינות בטיפול בתביעות רכב צד ג'!

המדרג התייחס לכמות התלונות שהגיעו ללשכת סוכני ביטוח בישראל, נבדקו ונמצאו מוצדקות, ביחס לגודלה היחסי (נתח השוק) של כל חברה

ו-AIG. המחלקה המשפטית של הלשכה, בראשות עו"ד מיכאלה ייגר, פועלת מזה כ-8 שנים. במהלך שנות פעילותה הגיעה המחלקה בממוצע רב שנתי ל-85% הצלחה, בכל הקשור בהסדרת תביעות צד ג' רכב ורכוש שהגיעו אליה, נבדקו ונמצאו מוצדקות. בשנה האחרונה אף הגיעה המחלקה ל-90% הצלחה בהסדרת תביעות!

דירוג כולל של חברות הביטוח בשקלול אחוזי הפניות ביחס לדמי ביטוח בענף הרכב:

חברת	אחוז פניות
ביטוח חקלאי	0%
אליהו	2%
מגדל	3%
שומרה	3%
הראל	4%
הכשרה ביטוח	4%
איילון	4%
מנרה	4%
הפניקס	5%
שירביט	6%
AIG	6%
ביטוח ישיר	27%
כלל ביטוח	32%

* שלמה חברה לביטוח לא נכללה השנה במדרג ותיכלל בו החל משנת 2010

חברות הביטוח הבינוניות, המחזיקות נתח שוק של 5%-8%, אליהו היא חברת הביטוח הזוכה לשיעור התלונות בתביעות צד ג' הנמוך ביותר וביטוח ישיר לשיעור תלונות גבוה במיוחד ביחס לשאר החברות בקטגוריה שלה. מבחינת חברת אליהו, זו השנה השנייה ברציפות שבו היא מובילה בשיעור התלונות הנמוך בתביעות צד ג'. בקרב חברות הביטוח הקטנות, המחזיקות נתח שוק של עד 5%, ביטוח חקלאי זוכה להישג יוצא דופן: כנגד החברה לא הופנתה אף תלונה בתביעות צד ג' בביטוח רכב ורכוש במהלך השנה! חברת AIG ממוקמת בקטגוריה זו כמי שכלפיה נרשם שיעור התלונות הגבוה ביותר.

בניתוח מאפייני הפניות ללשכה, עולה כי המאפיין השכיח ביותר הינו עיכוב ממושך בטיפול בתביעות ולאחריו קיזוז שיטתי וגורף בגין "רשלנות תורמת" (בעיקר בתאונה בצומת) מבלי להתייחס לנסיבות התאונה. כן נמצא במדרג כי גם השנה נרשמה מגמת עלייה של 10% במספר הפניות ללשכה בנושא תביעות צד ג', בדומה לשיעור העלייה במספר הפניות אשתקד. מבין החברות שהציגו שיפור ניכר בנושא ביחס לשנה החולפת נימנות מגדל, איילון, הכשרה ביטוח ושירביט. לעומתן, החברות שהציגו עלייה בשיעורי התלונות כלפיהן: כלל (באופן בולט), ביטוח ישיר, הפניקס

אליהו וביטוח חקלאי הן החברות המצטיינות בטיפול בתביעות רכב צד ג' בשנת 2009, בעוד כלל ביטוח וביטוח ישיר הן החברות בעלות שיעור התלונות הגבוה ביותר - כך עולה ממדרג תביעות רכב צד ג', שנערך על ידי המחלקה המשפטית של לשכת סוכני ביטוח בישראל לאחר טיפול במאות רבות של תביעות בנושא, שהופנו ללשכה במהלך 2009, כנגד חברות הביטוח (לרבות חברות הביטוח הישיר). המדרג מתבסס על תלונות שהוגשו ללשכה אשר נמצאו מוצדקות, בשקלול גודלה היחסי של החברה בענף האלמנטרי (רכב ורכוש), ומצביע על התייחסות חברות הביטוח לטיפול בתביעות צד ג'. ככל שהדירוג שניתן לחברת ביטוח נמוך יותר, הוא מעיד שהחברה טיפלה טוב יותר בפניות הציבור. הוא הוצג לראשונה בכנס האלמנטרי של הלשכה באילת. על פי חלוקה ביחס לנתחי השוק של החברות בענף האלמנטרי, אזי בקטגוריית חברות הביטוח המחזיקות בנתח שוק של למעלה מ-10%, זוכה הראל לשיעור התלונות בתביעות צד ג' הנמוך ביותר, בעוד שכלל ביטוח מקבלת את שיעור התלונות הגבוה ביותר, בפער ניכר משאר החברות. בהשוואה לשנה שעברה, אזי הראל תפסה השנה את מקומה של הפניקס, שהתדרדרה למקום השלישי מבין החברות הגדולות באופן הטיפול בתביעות צד ג'. בקרב

הלשכה השיקה את תוכנת "סוכנט" - התיק הביטוחי השלם של הלקוח בלחיצת כפתור

התוכנה הינה פרי פיתוח של חברת נס טכנולוגיות • אודי כץ CLU, נשיא הלשכה: "עם השקת תוכנת 'סוכנט' הגענו למצב שבו כל סוכן יכול ליהנות הן מסביבת עבודה חדשה, חסכנית ותחרותית, והן מהאפשרות להשתתף בכל מרכז שבו הוא נדרש למערכות מידע מיידית ללקוח ולמעסיק"

המחייבים. מאחורי תפעולה השוטף של המערכת תעמוד **נס טכנולוגיות**, אשר, כאמור, גם פיתחה אותה. החברה תקלוט ותעבד את המידע המגיע מהיצרנים, מתוקף יפויי כוח שהסוכן נותן ליצרן להעברת נתוני התיק שלו ל**נס טכנולוגיות. אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, אמר: "עם השקת תוכנת 'סוכנט' הגענו למצב שבו כל סוכן יכול ליהנות הן מסביבת עבודה חדשה, חסכנית ותחרותית, והן מהאפשרות להשתתף בכל מרכז שבו הוא נדרש למערכות מידע מיידית ללקוח ולמעסיק. בזכות הידע והטכנולוגיה נפתח שער כניסה רחב לכול הסוכנים. זהו דבר נוסף במאמצי הלשכה לעודד את הסוכנים לאמץ דפוסי עבודה טכנולוגיים ובכך לשפר את יכולותיהם וביצועיהם למען הלקוחות, לצד ניהול יעיל יותר ונכון יותר של פעילותם המשרדית". לדברי **יאב צור**, סגן נשיא בכיר ומנהל המגזר הפיננסי בנס ישראל, "מערכת ה'סוכנט' מאפשרת לסוכני הביטוח לעמוד בקדמת הטכנולוגיה ולהעניק ללקוחותיהם שירות כולל וטוב יותר ובכך להשאר תחרותיים בענף המשתנה טכנולוגית כל העת. הידע והניסיון של נס טכנולוגיות בתחום הפיננסי בכלל ובתחום הביטוח בפרט, מאפשר לתת ללקוחותינו את הפתרונות המתקדמים ביותר ולענות על צרכים המשתנים מעת לעת".

הלשכה באילת. "סוכנט" הינה למעשה מערכת אינטרנטית להספקת מידע ללקוחות פרט ולקוחות עסקיים. החיבור למערכת מתבצע באמצעות שם משתמש וסיסמא שמקבל הלקוח מהסוכן שלו. בכך הוא גולש אל מאגר הנתונים הקשורים לתיק הנכסים הפיננסיים שלו, המנוהלים עבורו אצל היצרנים (הגופים המוסדיים). המידע העומד לרשות הלקוח רחב ביותר וכבר בכניסה לאתר המידע מתקבל מסך מרכז שבו מצוינים: סך כל סכום הביטוח עליו מבוסס, ערכי פדיון, ערכים מסולקים, צבירות בקופות גמל וקרנות השתלמות ונתונים הנוגעים לקרן הפנסיה וכן כיווי ביטוח אחרים שיש ללקוח בתחום ביטוח בריאות וסיעוד. מסך זה מציין ללקוח גם את תוכניות הביטוח החסרות לו ומפנה אותו להתעניין בהן. בשלב השני יכול הלקוח לעבור בלחיצת כפתור ולברר באופן פרטני כל נושא הקשור לכל אחת מהפוליסות או היצרנים, החל מנתוני הפוליסה או הקרן, לרבות צבירות ותשלומים. המעסיק יראה באותה שיטה את הנתונים הקשורים לעובדיו אצל כל היצרנים וברמת יצרן, וכן נתוני תשלומים, יתרות פיצויים, תגמולים והפרשות לקרנות וקופות. יצוין כי המערכת האינטרנטית עומדת בדרישות הגבוהות ביותר בכל הנוגע להבטחת מידע ושמירה על כללי הסודיות

הלשכה שמה למטרה להעמיד לרשות סוכני הביטוח טכנולוגיה מתקדמת, שתאפשר לכל סוכן, ללא כל קשר להיקף וגודל התיק הביטוחי שלו, להתמודד כשווה בין שווים ביכולת הספקת המידע הפנסיוני ללקוחות ובכך לשדרג את השירות הניתן על ידם. במהלך השנים האחרונות מוצא עצמו סוכן הביטוח משווק מוצרים פנסיונים, ביטוח חיים, קרנות פנסיה, קופות גמל וקרנות השתלמות אצל יותר ויותר יצרנים. תהליך שיווק זה מאופיין בשלושה מאפיינים מרכזיים: לימוד מעמיק של שוק ההון, איתור מוצרים עדכניים ותחרות מתמדת. אלא שרבים מסוכני הביטוח מצאו עצמם יוצאים ממעגל התחרות על רקע מגבלות במתן מידע ללקוחות כך שיהיה זמין, מהיר ובעלות סבירה. אשר על כן, החליטה הלשכה לפתח תוכנה ייעודית חדשה לכלל ציבור הסוכנים, שתאפשר בלחיצת כפתור לעקוב ולהציג את התיק הביטוחי השלם של לקוחותיהם, בזמן אמת. לאחר בדיקה מעמיקה שערכה הלשכה בנושא מבין חברות התוכנה, נבחרה חברת ה-IT **נס טכנולוגיות** כמי שתפתח את התוכנה עבור חברי הלשכה, ובתום תהליך שארך כשנה וחצי, בהתאם למאפיינים הנחוצים לסוכן הביטוח בעבודתו היום יומית ולאחר הרצת "פילוט" בקרב סוכנים, הושקה תוכנת "סוכנט" בכנס

אייל לפידות: "כמי שבא מהשיטה הישירה, אין ספק שרמת השירות של הסוכנים טובה הרבה יותר מזו של החברות הישירות"

יפגע גם בביטוח הפנסיוני שהם ניסו להעניק. בתחום האלמנטרי אין תחליף לסוכנים", לדבריו. בהקשר למחלקות השיווק הישיר של החברות, ביקשו המנכ"לים להבהיר כי נתח פעילות החברות בערוץ זה הוא מינורי וייחסו לפעילותן בתחום משמעות קטנה מאוד. "זה בסך הכל 3% מהיקף הביטוחים שלנו", טען טלמון. בעוד שלפידות אמר כי "אני רואה מצב שיש בו הפרדה בין סוכנים לחברות, לא משנה אם ישיר או לא ישיר – מה שחשוב הוא מעמד הסוכן", כאשר סיבוי אמר כי בהראל "מעבירים לסוכנים לקוחות של קופות גמל שרכשנו וזה מיזמתנו", ואילו כהן טען כי "אני לא רואה הבדל בין שכיר בחברת ביטוח לשכיר עצמאי כמו סוכן. כולם צריכים להתפרנס. המושג ישיר הוא לצורכי שיווק בלבד".

דברים אלה היו מנוגדים לעמדתו של **זאב יונר**, נשיא הכבוד של הלשכה, שהשתתף ברב השיח, לפיה "מבחינת השירות המצב גרוע, מה שמסב לסוכנים נזק בעבודתם מול הלקוחות". **מישל סיבוי**, מנכ"ל הראל, התייחס בדבריו לשאלת דור ההמשך בענף ואמר כי "אין תחליף לסוכני ביטוח, והנושא של דור ההמשך בהחלט מטריד אותנו. אנחנו מקימים בשיתוף הלשכה קרן מלגות שתכשיר דור המשך כזה". **שי טלמון**, מנכ"ל כלל, בחר לדבר על האיום הנשקף מכניסת הבנקים לתחום הייעוץ. "נכון לרגע זה, כניסת הבנקים הבינוניים לתחום הייעוץ הפנסיוני היא לא מה שציפינו". "השאלה היא מה יקרה כששני הבנקים הגדולים בישראל ייכנסו לתחום בכל עוצמתם", הוסיף טלמון. "לדעתי, מכיוון שהבנקים לא יתעסקו בביטוח אלמנטרי זה

ברב שיח מנכ"לי חברות הביטוח שנערך בכנס הלשכה, בהנחייתו של **סמי פרץ**, עורך כלכלי בכיר בעיתון דה מרקר, אמר **אייל לפידות**, מנכ"ל הפניקס: "כמי שבא מהשיטה הישירה, אין ספק שרמת השירות של הסוכנים טובה הרבה יותר מזו של החברות הישירות. גם הסקר שפרסם המפקח על הביטוח הראה את זה". **יונל כהן**, מנכ"ל מגדל, התייחס לנושא ואמר כי "נושא השירות מוכר לי אישית וכל תלונה של לקוח מגיעה אליי. אנחנו לא קריסה בנושא השירות, רק צריך לשפר אותו". בהקשר לביטוח ישיר טען כהן כי "ביטוח ישיר הוא לא איום. העובדה שהציבור הצביע ברגליים". **נגה רחמני**, יו"ר דירקטוריון איילון, הסכים עם כהן, ואמר כי "ייקח לחברות הביטוח זמן לשדרג את המערכת, אך המצב טוב".

שלמה אליהו: "חברת אליהו תבטח כל אופנוע בתנאי הפול הנוכחיים, מבלי להתייחס לעלייה הנוספת המתוכננת"

"איך אפשר לבקש ביטוח במחיר יותר גבוה ממחיר האופנוע?" כך טען שלמה אליהו, יו"ר דירקטוריון ובעלי חברת אליהו, בכנס הלשכה באילת. אליהו סקר בהרחבה בפני חברי הלשכה את היסטוריית ביטוח האופנועים בישראל, תוך שהוא מציין כי תחילת דרכו בענף הביטוח החלה עוד בשנות ה-60 בביטוח אופנועים. אליהו אמר כי מאבק האופנוענים כואב לו ומפריע לו, ולמרות שהוא מודע למשמעות הכלכלית שבהחלטתו ולכך שהענף מפסיד, אזי החברה בבעלותו מוכנה "להרים את דגל המאבק", לדבריו, ו"לבטח כל אופנוע של לקוח סוכן החברה בתנאי הפול הנוכחיים, מבלי להתייחס לעלייה הנוספת המתוכננת". מדובר לדברי אליהו בביטוח חובה לאופנוענים דרך סוכני ביטוח בלבד, הנמצא בבעלות פרטית ולא בבעלות מסחרית או במסגרת ביטוח קולקטיבי. עוד טען אליהו בכנס כי "לחברות ביטוח בלי סוכן אין זכות קיום" וקרא למנכ"ל חברות הביטוח לסגור את מחלקות השיווק הישיר שלהן.

הלשכה הודתה למנכ"ל החברות שפרשו: מוטי רוזן ויהלי שפי

בערב פתיחת הכנס נפרדה הלשכה ממוטי רוזן, מנכ"ל הראל הפורש, ומיהלי שפי, מנכ"ל הפניקס הפורש. אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, אמר בדברי הפרידה מרוזן כי: "מוטי סיים בכך שלוש עשרה שנות פעילות במסגרת קבוצת 'הראל', מתוכן חמש שנים מנכ"ל הראל חברה לביטוח. בימיו ידעה החברה שגשוג רב והגיעה לשיאים עסקיים חדשים. בתוך כך זכתה הראל בראשותו חמש שנים ברציפות במקום הראשון בסקרי שביעות רצון שערכה הלשכה בקרב הסוכנים, תוך שהוא מכיר בעוצמתם של הסוכנים ומתווה מדיניות של תמיכה וטיפול קשרי עבודה פוריים עמם". בדברי

הפרידה משפי אמר כץ כי: "בתחילת 2005 עזב יהלי שפי את ראיית החשבון ועבר לעמוד בראש חברת הביטוח הפניקס. כעוף החול, הוא השתלב במהרה בענף והוביל את הפניקס לדרך חדשה. בהיותו מנכ"ל הפניקס וכיושב ראש התאחדות לביטוח חיים, התאפיינה פעילותו של יהלי, איש חזון ומעשה, בהובלת תהליכים מבניים חדשים ובחתימה למציונות". כמו כן נפרדה הלשכה במהלך הכנס מעזרא עבדאי, איש ביטוח ותיק, ששימש משנה למנכ"ל הפניקס ומנהל מחלקת התביעות של החברה. עבדאי פרש לגמלאות לאחר עשרות רבות של שנים בענף.

ספר הביטוח הסיעודי הראשון בישראל חולק לחברי הלשכה

יוזם וכותב הספר - טד בר, חבר הלשכה

כי "קיימים נתונים סטטיסטיים רבים נוספים אודות החשיבות בביטוח הסיעודי, אולם נתון אחד חייב להדליק נורה אצל כל אחד ואחד מאיתנו: כמעט כל בעל רכב יבטח את רכבו בביטוח מקיף כשסיכוי התביעה שלו הוא כ-7 אחוזים, אך רק אחוזים בודדים מתושבי מדינת ישראל דואגים לבטח את עצמם בביטוח סיעודי מקיף, כשהסיכוי הסטטיסטי לתביעה בביטוח זה הינו 40 אחוזים". בהקשר זה, ציין אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, כי "בנוסף, וכצעד משלים, צירפה הלשכה לשורתיה את היועץ הסיעודי חנן חפץ, שיסייע וילווה את הסוכנים ומבוטחיהם בכל סוגיה המתייחסת לתהליך, לזכויות ועד לאיתור המוסד הטיפולי המתאים".

צוהר רחב לעולם הביטוח הסיעודי ולהציג את מכלול ההיבטים הקשורים לביטוח זה, החל מהחוקים ותקנות הרגולציה, דרך ניתוח מקרי ביטוח וכלה בפתרונות הסיעודיים המוצעים לרווחת קהל המבוטחים". בר הוסיף כי הבעיה הסיעודית מקיפה אוכלוסיה נרחבת הכוללת לא רק את החולים עצמם, אלא גם את בני המשפחה הקרובים הנושאים בעיקר הנטל ולרובם המוחלט קיים "מחסום מידע": אין להם שמץ של מושג מהם תנאי הביטוח לו הם זכאים. "כולם רצים לקנות את הביטוח ב'שקל ביום' ולא באמת מבינים מדוע הם צריכים אותו - מלבד העובדה שהוא זול - והאם קיימים פתרונות סיעוד מקיפים" אמר בר, שהוסיף

ספר הביטוח הסיעודי הראשון בישראל, בהוצאת המשותפת של הלשכה וחברת כלל בריאות, בראשות מנכ"ל החברה, ראובן קפלן, חולק לכל חבר לשכה במהלך ימי הכנס. הספר זכה לתהודה רבה מאוד וכ-1,500 הספרים שהודפסו לכנס "נחטפו" בידי הסוכנים, אשר הביעו את סיפוקם הרב הן מקיבוץ המידע המקצועי המקיף ביותר בעניין הביטוח הסיעודי והן מהכתיבה הברורה והבהירה לכל אדם. טד בר, חבר הלשכה, המתמחה בביטוחים סיעודיים לאורך שנים, יוזם וכותב הספר, בתמיכתה המקצועית של נאוה ויקלמן, יו"ר הוועדה לבריאות וסיעוד, נשאה דברים בכנס ואמר כי "הספר מבקש לפתוח

עוד מכנס אלמנטר ה-23 של הלשכה:

היא לתוכן המעניין של הכנס בהרצאה בנושא "רשלנות תורמת". השופטת חיזקה את הסוכנים וקביעתם המקצועית לאור ניסיונה בכס המשפט וזכתה למחיאיות כפיים רמות.

השמיא אורי נס, גילה לבאי הכנס טפח ואף טפחיים מ"תורת המשחקים של תורת המוצר". הרצאתו זכתה להתעניינות רבה ולהדים חיוביים ביותר. אחרי הכל, ביטוח זה לא משחק...

ואיך אפשר בלי הרצאותיו השנונות והמחכימות של היועץ המשפטי ללשכה, עו"ד ג'ון גבע, שהמשיך במסורת הרצאותיו המשפטיות המרתקות, השזורות בידע מעמיק ובהומור רב.

300 טונות של תחמושת ואמצעי לחימה. הרב מיכה הלוי סקר בפני החברים על הביטוח בראי ההלכה. בכך ניתנה לכלל באי הכנס ההזדמנות להיחשף לרזי הביטוח במגזר הדתי. אך לאחרונה, כזכור, קיבלה הלשכה "היתר העסקה" מטעם בית הדין של הבד"צ ביוזמתו של חבר הלשכה חנוך הירשוביץ.

הופעות האומנים בכנס כללו את אייל גולן עם מיטב שיריו החדשים ושמעון פרנס ועליזה אביב, יחד עם הזמרת דין דין אביב, שכמו ב"סיפור אהבה יווני" זכו לאהבת הקהל והופיעו הרבה מעבר לשעת הסיום המתוכננת של המופע. השופטת רונית פינצ'וק אלט תרמה אף

בהופעה סוחפת ומרגשת כאחד, סקר המשורר והפזמונאי יורם טהר-לב, את תולדות תקומתה והתפתחותה של מדינת ישראל מיום היווסדה ועד לעצם היום הזה. טהר לב "טייל" בחריזה ובשנינות רבה בין אבני הדרך של ארץ ישראל הטובה והיפה, תוך שהוא משלהב את הקהל באנקדוטות מהימים שחלפו עברו להם.

ד"ר רונן ברגמן, עיתונאי בכיר בידיעות אחרונות, נשא הרצאה בנושא המודיעין הישראלי והאיומים הנשקפים למדינת ישראל מצד אויביה. הרצאה זו קיבלה תוקף אקטואלי ביותר, שכן דקות בלבד לפני הרצאתו של ד"ר ברגמן פורסם בהרחבה על כך שצה"ל תפס בלב ים אוניית נשק ששוגרה מאיראן לחיזבאללה ועל סיפונה