



רוני שטרן כ"ח וסגן נשיא הלשכה:

"הכנסת דירוג המחוזות בכל חברה לסקר השנה נועדה להציה תקונת מצב פרטנית יותר, בנוגע לרמת השירות הניתן לסוכנים באזור פעילותם"

של הראל; מחוז ירושלים של מגדל; אשכול דן של הפניקס; מחוז ירושלים והדרום של כלל ביטוח; ומחוז חיפה של מנורה מבטחים. בתוך כך חידוש מרענן נוסף נרשם במהלך העימות שנערך בימי הכנס בנושא "סוקן/מעסיק - מיהו נציגו של העובד?". בעימות, שאותו הנחה שטרן, השתתפו שלמה אייזיק, מנכ"ל סוכנות "יונט", שהציג את עמדת הסוקן, ומשה ששון, מנכ"ל משותף "אגם לידרים", שהציג את עמדת המעסיק. מתכונתו דמתה לעימות טלוויזיוני וכללה פרק זמן מוגדר מראש, שבמסגרתו נדרשו המשתתפים לענות לכל שאלה שהופנתה אליהם. במידה והתשובות התארכו מעבר לזמן המוגדר, הן נקטעו ב"גונג" מפתיע. דבר זה תרם להתנהלות קצבית וממוקדת, שריתקה את קהל הנוכחים באולם.

סוכני הביטוח". הוא ציין כי "דירוג המחוזות יכול לציין בפני כל חברה את שווי המשקל המחוזות והשפעתם על סוכני הביטוח בתהליכי העבודה. למותר לציין, כמובן, שיש קורלציה בין חוות הדעת של הסוקן על המחוז לחוות דעתו על החברה". שטרן סיכם ואמר

מ"מ וסגן הנשיא התייחס בדבריו לתהודה הרבה שעורר סקר הלשכה, שכלל השנה לראשונה גם את דירוג השירות של מחוזות כל חברה

כי "בשורה תחתונה יש לנו אותה מטרה ודרך - לתת את הפתרונות והשירות הטובים ביותר לקהל המבטחים". כזכור, דירוג המחוזות המצטיינים בכל חברה כלל את מחוז מרכז

סקר השירות של הלשכה בתחום ביטוחי החיים והפנסיה, הבריאות והסיעוד, שהוצג בשבוע שעבר על-ידי רוני שטרן, מ"מ וסגן הנשיא, בכנס הלשכה ה-32 באילת, עורר תהודה רבה, עם הכללתם לראשונה של מחוזות כל חברה בדירוג השירות. שטרן הסביר כי "הכנסת דירוג המחוזות בכל חברה לסקר השנה נועדה להציג תמונת מצב פרטנית יותר, בנוגע לרמת השירות הניתן לסוכנים באזור פעילותם". לדבריו, "יש בכך משום ביטוי נוסף לחתירה שלנו לשיפור מתמיד ברמת השירות בענף והטמעת סטנדרטים מחייבים". שטרן הוסיף כי "אנו חשים שסקרי עמדות סוכני הביטוח שהם מהווים 'ארגז כלים' חשוב ביותר לחברות הביטוח בדרך תפיסתם ואופן פעילותם עם ומול ערוץ ההפצה והעשייה המרכזי שלהן -

רשות ני"ע: "היועצים כפרים אמן לקוחותיהם"

דו"ח חמור של רשות ני"ע שהגיע לידי "גלובס", על הייעוץ שמעניקים בבנקים ובבתי השקעות * מהדוח עולה כי יועצי השקעות זייפו שיחות ייעוץ עם לקוחות וביצעו רכישות ללא ידיעתם

(עירן פאר, "גלובס", 3.4.2011)

לסיכונים הכרוכים בהשקעה זו. כך למשל יזם בנק מסוים כנס לקוחות בנושא השקעות באופציות מעו"ף, אך במצגת שהוצגה ללקוחות בכנס לא הופיעו אזהרות בנוגע להשקעה באופציות והוצגו רק יתרונותיה. במקרה אחר הומלץ ללקוח שהוזמן לשיחת ייעוץ, להשקיע באופציות, זאת ללא בירור בקיאותו בשוק ההון ומידת הבנתו את הסיכון. התברר שללקוח חשבון ניירות ערך קטן יחסית, שמטרתו הייתה השקעה לטווח ארוך, ושאינו לו ידע בשוק ההון בכלל ובמסחר באופציות בפרט.

3. ביצוע פעולות לא ידיעת הלקוח: נמצא כי יועצים בבנקים נוהגים לתת ללקוח ייעוץ עקרוני כגון המלצה על השקעה במניות "דפנס'ביות", ללא פירוט המניות המומלצות. בהמשך נוהגים היועצים לבחור ולבצע ללקוח רכישות של מניות שלדעתם עונות על ההגדרה האמורה. זאת על פי שיקול דעתם

מדובר, אילו צעדים ננקטו כנגדם והאם הם עדיין ממשיכים בתפקידם. "הדו"ח מדבר בעד עצמו. במידה שיוטלו סנקציות, על הגוף לדווח לציבור וההחלטה תתפרסם באתר הרשות", נמסר מהרשות.

שרשרת ארוכה של ליקויים

מדו"ח רשות ניירות ערך עולים הליקויים הבאים:

1. זיוף שיחות ייעוץ: נמצא כי במקרים רבים מוסיפים יועצי השקעות לתרשומת שיחת הייעוץ, באופן אוטומטי, משפטים מובנים מתוך המערכת הממוחשבת, לעתים ללא קשר לשיחה ולעתים אף דברים שלא נאמרו במהלך שיחת הייעוץ. בנוסף תרשומות שיחות הייעוץ כתובות באופן בלתי ברור ואינן משקפות באופן נאות את מהלך הייעוץ.

2. השקעה באופציות מעו"ף: נמצא כי הבנקים מפתים את הלקוחות להשקיע באופציות מעו"ף בלי להזהיר אותם בנוגע

"דו"ח ביקורת חמור של רשות ניירות ערך חושף כשלים בייעוץ ההשקעות בבנקים. כך נודעל"גלובס". מהדו"ח עולים ממצאים חמורים שלפיהם יועצי השקעות פעלו תוך "הפרת חובת האמון ללקוחותיהם ובניגוד לחובות הזהירות והמיומנות המקצועית הנדרשת מהם. מהדו"ח עולה כי במקרים רבים יועצי השקעות זייפו שיחות ייעוץ עם לקוחות וביצעו רכישת ניירות ערך עבור לקוחות על פי שיקול דעתם וללא ידיעת הלקוחות או הסכמתם. עוד נמצא כי יועצי השקעות פעלו תוך הפרת חובת הגילוי הנאות ולא התריעו בפני לקוחות על הסיכון בהשקעות כמו אופציות מעו"ף. בנוסף נמצאו טעויות רבות במידע שהוזן למערכות הייעוץ הממוחשבות בבנקים, עניין המעלה ספק באשר ליעילותן ולאיכות ההמלצות המופקת מהן. רשות ניירות ערך, בראשותו של זוהר גושן, לא הייתה מוכנה לפרט באילו בנקים מדובר, בכמה יועצים

<< המשך מעמ' קודם

בלבד, ללא ידיעת הלקוח וללא ביצוע שיחת ייעוץ לגבי כל אחת מההשקעות הספציפיות. 4. תקלות במערכות הייעוץ: בביקורת על מערכות הייעוץ הממוחשבות בבנקים נמצאו ליקויים וטעויות במידע על קרנות נאמנות, כגון טעויות בוותק הקרן ודרגות החשיפה שלה למניות ולמט"ח. נמצא כי קיים מחסור מהותי במידע על תעודות סל וחסרה גם מערכת התרעה על חריגות מתמהיל ההשקעות שנקבע ללקוח.

5. התעלמות מהוראות קבע: נמצא כי יועצי ההשקעות אינם רואים את ההמלצה על הוראות קבע לרכישת קרנות נאמנות, כפעולת ייעוץ, אינם רושמים אותן ככאלה, לעתים אינם מודעים להן ואינם מתייחסים אליהן בעת מתן ייעוץ ללקוח. כמו כן במערכות הייעוץ הממוחשבות לא מצוין אם הוראת הקבע ניתנה לאחר ייעוץ או לא.

6. ההמלצות סותרות את רמת הסיכון שביקש הלקוח: בבדיקת תלונת לקוח התברר כי המערכת הממוחשבת של הבנק המליצה לגביו על השקעה ברמת סיכון "בינוני נמוך". הלקוח עצמו ביקש לקבוע בתיק דרגת סיכון קטנה יותר המוגדרת "נמוכה", אך יועץ ההשקעות התעלם מבקשת הלקוח והמליץ לו על נייר ערך אשר הוגדר על ידי הבנק כנייר ב"סיכון גבוה".

7. התעלמות מגובה העמלות: יועצים הפרו חובות גילוי נאות כאשר לא ציינו בפני לקוחות בעת המלצה לרכוש קרן נאמנות כי בקרן זו קיימת עמלת הוספה בשיעור גבוה במיוחד של 5%. ברשות הדגישו כי שיעור ההוספה הגבוה מהווה פרט מהותי במתן הייעוץ ויש בו כדי להשפיע על כדאיות העסקה עבור הלקוחות. לכן היה על היועצים להתייחס אליו בעת מתן הייעוץ.

גם בבתי ההשקעות מטעים את הלקוחות

בנוסף על שרשרת הכשלים שנמצאו בייעוץ ההשקעות בבנקים, ערכה רשות ניירות ערך גם ביקורות בחברות ניהול תיקים בבתי השקעות. בביקורות נמצאו ליקויים ספציפיים המעידים על התנערות מאחריות, אי-מילוי הוראות לקוח, הטעיית לקוח לגבי גובה דמי הניהול שהוא משלם ואי-הקפדה על בירור צורכי הלקוח ותפיסת הסיכון שלו.

מדו"ח הרשות עולים ליקויים הבאים:

הטעיה לגבי גובה דמי הניהול: נמצא כי חברה לניהול תיקים מציינת בהסכם הניהול את שיעור דמי הניהול הישירים גם בתיקים המנוהלים אך ורק באמצעות קרנות נאמנות. עם זאת, שיעור דמי הניהול אינו רלבנטי בניהול תיק מהסוג האמור, שכן בתיק כזה משלם הלקוח במקום דמי הניהול הישירים, את שכרו של מנהל הקרן המוחזקת בתיק, שלעיתים קרובות גבוה משיעור דמי הניהול המצוין. עניין זה לא הוסבר ללקוח. לעמדת הרשות יש למצוא דרך נאותה לתת ללקוח מידע מדויק ככל שניתן על דמי הניהול שהוא

התקלות, מה היקף התקלות ומה הצעדים שנקטו כנגד המעורבים. הרשות מסתפקת במילות הרגעה שכל התקלות מטופלות בינה לבין הגוף המעורב, אבל לא מספרת לנו מי הגופים שסרחו. אנחנו, בניגוד לרשות, ממש לא רגועים אחרי קריאת דו"ח הביקורת.

פרשנות / עין פאר: כתמים בחלון הראווה

הייעוץ הפיננסי בבנקים, יועצי ההשקעות המיומנים ומערכות הייעוץ הממוחשבות הם חלון הראווה של הבנקים. יועצי ההשקעות הם האנשים החכמים שבהם אנחנו שמים את מבטחנו והם אלו שאומרים לנו היכן להשקיע את כספנו ביום-יום. עבור מרבית הן הלקוחות המלצותיו של יועץ השקעות הן קודש. היועץ הוא המומחה, והלקוח, בייחוד חסר ההבנה הפיננסית, סומך עליו בעיניים עצומות. "היועצים שלנו הם המצטיינים ביותר, הם ספינת הדגל. אני גאה בהם", אמר לנו פעם מנכ"ל בנק. ולא נשכח כי חוץ מהגאווה המקצועית מדובר גם בתחום המספק לבנקים הכנסות של מעל 4 מיליארד שקל בשנה. ובכן, בחלון הראווה הזה נמצאו כתמים. דו"ח הרשות מעביר צמרמורת וחושף כשלים רבים במערך הייעוץ, החל בחוסר מקצועיות וחוסר זהירות של היועצים, דרך התעלמות מצורכי הלקוחות ועד דחיפת הלקוחות למוצרים מסוכנים כמו אופציות. ועדיין לא דיברנו על מקרים של זיוף תרשומות של שיחות עם לקוחות, תרשומות שהן ראייה משפטית לכל דבר במקרה של חילוקי דעות.

הבינלאומי ומזרחי-טפחות - הבנקים שזכו לשיעור תלונות הציבור הגבוה ביותר ב-2010

מדו"ח הפיקוח על הבנקים במשרד האוצר לשנת 2010 עולה כי שיעור תלונות הציבור המוצדקות הגבוה ביותר, שטופלו על ידי הפיקוח, הוא כנגד הבנק "הבינלאומי" ובנק "מזרחי טפחות". שיעור התלונות נקבע על פי קריטריונים הכוללים את שיעור התלונות המוצדקות ביחס לגודלו של הבנק במערכת הבנקאית, שיעור הפניות שטופלו באופן תקין ושיעור הפניות בהן פעל הבנק לטובת הלקוח למרות שלא סווגו כמוצדקות. בנק "לאומי" זוכה לשיעור התלונות הנמוך ביותר בקרב קבוצת הבנקים הגדולים ומבין הבנקים הקטנים והבינוניים - בנק "הב", עם שיעור התלונות הנמוך ביותר. מנגד, בנק "מרכנתיל דיסקונט" קיבל בקרב קבוצת הבנקים הקטנים והבינוניים את שיעור התלונות הגבוה ביותר.

משלם. אי-בירור צורכי הלקוח: משווק בחברת ניהול תיקים שערך את בירור הצרכים ללקוח הסביר שההליך מהווה "חותמת גומי" לחברה ונעשה רק על מנת לענות על דרישות החוק ולצורכי כיוסי בלבד וכדי לעמוד בביקורת.

אי-ביצוע הוראות לקוח: לקוח ביקש מהחברה למכור מתיקו מיידית, את כל השקעותיו הקשורות לנדל"ן. החברה אכן מכרה את ההשקעות למעט אג"ח של חברת השקעות המשקיעה בחברות נדל"ן בשיעורים מהותיים, כך שללקוח נגרם הפסד.

התנערות מאחריות: חברת ניהול תיקים לא הודיעה ללקוח כי בוטלה ההטבה בגין דמי המשמרת אשר ניתנה לו על ידי הבנק, עם הצטרפותו ללקוח לחברה. לטענת הרשות, על החברה היה להבהיר ללקוח מלכתחילה כי קבלת ההטבה נתונה לשינויים ולקבוע הסדר מטעמה ליידוע הלקוח בדבר שינויים בעניין. "החובה לפעול לטובת הלקוח באמונה ובשקיפה כוללת בתוכה אחריות מלאה לטיפול כולל בתיק הלקוח, על כל מרכיביו", כותבת הרשות.

כשל במערכות המחשב

גם במערכות הייעוץ עצמן, מערכות המחשב המתוחכמות שבהן מושקע הון תועפות, נמצא כשל. מערכת מחשב בסופו של דבר יודעת לספק עיבודים של מידע שהוזן לתוכה, והמידע, כך מתברר, חלקי, חסר ומוטעה. מאליו מתברר כי מערכי הבקרה הפנימיים של הבנקים שנועדו לעלות על בעיות כאלו, כשלו. תוצאות הביקורת בבתי השקעות לא מפתיעות. "אינדיאנים" קוראים להם בבנקים ויש לזה סיבה טובה. כשמשווק בבית השקעות המנהל תיקי השקעות עבור לקוחות, מסביר ללקוח שאפיון הסיכון שלו נעשה לצורך כסת"ח בלבד ואין לכך משמעות, ניתן ללמוד מכך על תרבות ארגונית קלוקלת ועל חוסר מקצועיות, שלא לדבר על העדר מערכות בקרה רציניות. ומעבר לכך, בתי ההשקעות נכשלים בקיום הדרישות הבסיסיות, כמו מתן מידע על דמי ניהול וביצוע תקין של הוראות לקוח. וזה צורם, בייחוד כי בשנים האחרונות מנהלי בתי ההשקעות, כשיטה, בעטו וצרחו בכל פעם שמשרד האוצר ורשות ניירות ערך דרשו מהם יותר רגולציה. המנכ"לים עמדו מעל כל במה והסבירו שרגולציה עולה המון כסף ותפגע ברווח, בתחרות, בשוק החופשי. מעניין אם גם אחרי המעילה בדש איפקס בשבוע שעבר ותוצאות ביקורות רשות ניירות ערך שאנחנו חושפים היום, ימשיכו המנכ"לים להתלונן על הרגולציה. אי-אפשר גם להתעלם מנטיית הרשות של רשות ניירות ערך שלא להבליט את הנושא. הרשות שיודעת לצאת לתקשורת ברעש גדול על כל מעצר, חשד או הפרה של תקנותיה, שומרת על דממת אלחוט. הדו"ח לא מתפרסם באופן רשמי לציבור, הרשות מסרבת להתייחס לפרטים מהותיים כמו באילו בנקים ובאילו בתי השקעות נמצאו

הלשכה יצאה בקמפיין פרסומי חדש באינטרנט

את עסקיה של ביטוח ישיר על חשבון מרמס כבודם של המבקשים ופגיעה בפרנסתם, ומציגם ללעג ולקלס תוך רמיזות קשות באשר לשימוש הנהנתני אותו עושה סוכן הביטוח 'שוקה' על חשבון 'לקוחותיו הזועמים' כביכול". השופט **יעקב שינמן** כתב בהכרעתו כי "השתכנעתי, כי אין בפרסומת שבקלטת, כל כוונה לפגוע באופן אישי בסוכן הביטוח כזה או אחר וכי עסקינין ב'מלחמה כלכלית'... מדובר בשידורה של פרסומת המבקשת להמחיש את יתרונותיו של הביטוח הישיר... הפרסומת היא ללא צל של ספק מערכון הומוריסטי, היתולי, שלא נועד לפגוע באיש, אלא אם הוא בוחר להיפגע ממנה... המדובר לטעמי, בפרסומת סאטירית והומוריסטית, החוסה תחת כנפי חופש הביטוי, שהינו עקרון על חוקתי, הגובר על הפגיעה בשם הטוב". בתגובתה לכלי התקשורת הדגישה הלשכה כי "זהו לא סוף פסוק. אנחנו נמשיך ונציג את כל האמת על אותה חברה שבחרת להטיל כתם אישי על ציבור סוכנים גדול, שזוכה לאמון רב מצד הציבור. דרכה של אותה חברה אינה דרכם של סוכני הביטוח ובוודאי שאינה מוסיפה לה כבוד".

ושלושה סוכנים למתן צו מניעה זמני נגד שידור תשדיר הפרסום של "ביטוח ישיר". כזכור, לפני כשלושה שבועות הגישו הלשכה

הקמפיין, תחת המסר "כל האמת על ביטוח ישיר", מבוסס על כתבת תחקיר טלוויזיונית לפיה קיימת אפשרות להטעיית ציבור הפונים לחברות תשעה מיליון ושבע פעמים חמש, בכך שאותם פונים אינם מודעים לעובדה שהם מגיעים ומטופלים על ידי מוקד משותף אחד • בתוך כך דחה בית המשפט המחוזי בפתח תקווה את בקשת הלשכה ושלושה סוכני ביטוח למתן צו מניעה זמני נגד הפרסום הלעגני והמכפיש של "ביטוח ישיר"

ושלושת סוכני הביטוח: **יהושע (שוקה) צוער, יהושע (שוקה) נתן וירון טל** - בקשה לבית המשפט המחוזי בפתח-תקווה, למתן צו מניעה זמני נגד המשך שידור הפרסומת של חברת "ביטוח ישיר". בבקשתם מציינים העותרים כי תשדיר הפרסומת "נועד לקדם

הלשכה יצאה השבוע בקמפיין חדש בפורטל YNET באינטרנט, תחת המסר "כל האמת על ביטוח ישיר". הקלקה על באנר הפרסום באתר מפנה את הגולשים לכתבת תחקיר טלוויזיונית, שבה מציגה המצלמה את דרך פעולת ה"ביטוח הישיר", כך שהפונים אליה - בין אם לתשעה מיליון ובין אם לשבע פעמים חמש - אינם מודעים לכך שהפנייה שלהם מגיעה ומטופלת על ידי אותו מוקד ועל ידי אותם טלפנים המאיישים את המוקד. תלונה בנושא הופנתה לגורמי הגנת הצרכן וכן לפיקוח על הביטוח. עד כה, תוך מספר ימים ספורים, נרשמה התעניינות ציבורית רבה בנושא ואלפי גולשים נכנסו וצפו בכתבה, שבה ניתן לצפות גם ישירות דרך דף הפייסבוק של הלשכה. **כמו כן ניתן להפיץ את הכתבה ללקוחות דרך הלינק שכתובתו: http://www.facebook.com/lishka4u (אין צורך להיות חבר בפייסבוק כדי להיכנס למסך זה).** בתוך כך שוקדת הלשכה על המשך מאמצי הפרסום להעצמת מעמד הסוכן ויכולותיו, ותצא בשבועות הקרובים בקמפיין נוסף. במקביל דחה בית המשפט המחוזי בפתח תקווה את בקשת הלשכה

משרד האוצר בוחן שינוי מבנה התמחור בפוליסות הביטוח הסייעודי לחבוטחים פרטיים וקבוצתיים

משתנה המתקבעת בגיל 65; 2. חיוב בשיווק פוליסות סיעוד פרט בפרמיה קבועה בלבד; 3. הגבלה של קצב עליית הפרמיה; 4. שיווק פוליסות בשני רכיבים ובמבני פרמיות שונים - באמצעות פוליסה לגיל צעיר שתתמוחר בהתאם לסיכון המתאים לגיל המבוטח ופוליסה לגיל מבוגר שתחל ממועד סיום הפוליסה לגיל הצעיר ותתמוחר בפרמיה קבועה מיום ההצטרפות ותצבור ערכי סילוק. לגבי הפוליסות הקבוצתיות, באוצר מציעים את החלופות הבאות: 1. שמירת המצב הקיים - פוליסות סיעוד קבוצתיות מתומחרות לטווח קצר; 2. שיווק רק של פוליסות "פרט בניהול קבוצתי"; 3. שיווק של פוליסות קבוצתיות בתמחור ארוך טווח בלבד, עם סבסוד צולב מבוקר.

בכך שיש "חשש להיעדר זמינות הביטוח בטווח הארוך". לצד סוגיה זו מדגישים באוצר בעיה נוספת שמקבלת משנה תוקף בתחום זה והיא ה"סבסוד הצולב", לפיה הצעירים משלמים בביטוחים קבוצתיים פרמיה גבוהה יחסית ביחס לסיכון שמאפיין אותם, בעוד שהמבוגרים משלמים פחות מהסיכון שמאפיין אותם. לדברי האוצר "הקפיצה החדה בפרמיה בעת קיבועה (בגיל 65) עלולה להוביל לשיעור נטישה גבוה במועד הקיבוע, בשל חוסר יכולת לעמוד בתשלומי הפרמיה, ניגוד לצורכי מבוטחים וליכולותיהם". לפיכך החלופות שמציע האוצר לפי שעה על מנת לפתור את הבעיות שהוא מוצא בתחום הביטוח לפרט הן: 1. שמירת המצב הקיים - פרמיה

אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון בראשות פרופ' **עודד שריג**, פרסם השבוע - באופן חריג - מסמך פומבי לפיו הוא מעוניין לבצע שינויים במבנה התשלום "הבעייתי", לשיטתו, בפוליסות הביטוח הסייעודי המשווקות על ידי חברות הביטוח. האגף מציע חלופות ומבקש מהשחקנים בענף הביטוח - חברות הביטוח, סוכנים, יועצים ועוד, להציע חלופות משלהם למצב הקיים כיום. מדובר במסמך רעיוני, שנועד לייצר מהלך לקביעת מודל תשלום חדש וראוי יותר המתייחס לביטוחים הסייעודיים המיועדים לשוק הפרט ולשוק הביטוחים הקבוצתיים, ולא מתייחס לביטוח הסייעודי של קופות החולים. במשרד האוצר מגדירים את "הבעייתיות" ביחס לביטוח הסייעודי הקבוצתי שלא דרך קופות החולים,



לשכת סוכני ביטוח בפייסבוק.
www.facebook.com/lishka4u



חברי לשכה, בואו הצטרפו לפייסבוק הלשכה והקליקו אהבתי

סיכומי 2010: "הכשרה" רשמה בשנה החולפת רווח נקי של כ-47 מיליון ש"ח ו"איילון" רווח נקי של כ-38 מיליון ש"ח

בניתוח תוצאות תחומי הפעילות ב"איילון" בשנת 2010, אזי החברה רשמה ירידה של למעלה מ-45% ברווחיות מפעילותה במגזר הביטוח הכללי, כאשר מנגד, בתחום ביטוח החיים והחיסכון ארוך הטווח, רשמה החברה גידול של 7.1% ברווח. כמו כן רשמה "איילון" גידול של 4.2% בפרמיות, שהסתכמו בביטוח חיים לרמה של כ-348.8 מיליון שקל - גידול של 3.3% לעומת שנת 2009, ואילו הפרמיות בביטוח כללי הסתכמו לכ-1.29 מיליארד שקל - גידול של 4.4% לעומת שנה קודמת. הכנסות החברה מדמי ניהול מתחום בטוח החיים עלו ב-31.6% לעומת 2009 והסתכמו בכ-66.2 מיליון שקל. סך הנכסים במאזן החברה עמד נכון לסוף דצמבר 2010 על כ-6.8 מיליארד שקל.

של כ-12.9 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. סך הפרמיות שהורווחו ברוטו בביטוח חיים וחיסכון לטווח ארוך בשנת 2010 הסתכמו בכ-387.5 מיליון שקל לעומת כ-352.6 מיליון שקל שנה הקודמת, גידול של כ-9.9%. סך המאזן של החברה לסוף 2010 עמד על כ-5.2 מיליארד שקל, גידול של כ-10.3% בהשוואה לסך המאזן של החברה לסוף 2009. **עופר טרמצי**, מנכ"ל "הכשרה", מסר כי: "אנו מסכמים שנה של צמיחה אשר באה לידי ביטוי בגידול עקבי ומתמשך בפרמיות, תוצר ישיר של ישום תוכניתנו האסטרטגית. שנת 2010 עמדה בסימן חיזוק משמעותי של מבנה ההון לצד תהליך נמרץ של מיתוג מחדש אשר ממצב את חברת הביטוח גבוה יותר.

מדוחות חברות הביטוח "הכשרה ואיילון", עולה כי הן הרוויחו בשנה החולפת כ-47 מיליון ש"ח וכ-38 מיליון ש"ח, בהתאמה. מבחינת "הכשרה" מדובר בעלייה חדה לאחר שהרוויחה בשנה הקודמת כ-23.5 מיליון ש"ח, ואילו "איילון" הרוויחה ב-2009 כ-57.5 מיליון ש"ח. בניתוח תחומי פעילות אזי הפרמיות ברוטו שהורווחו על ידי "הכשרה" בשנת 2010 הסתכמו בכ-1.193 מיליארד שקל, בהשוואה לכ-1.078 מיליארד שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-10.6%. העלייה נובעת מגידול כמותי בתיק המבוססים בכל מגזרי הפעילות של החברה וכן מהגדלת הפעילות מול סוכני הביטוח. הרווח לפני מס בביטוח כללי בשנת 2010 הסתכם בכ-54.5 מיליון שקל, לעומת רווח

שירות חדש כ"הראל":

סרטון וידאו המסביר ללקוחות החברה על הפנסיה שלהם

לקריאה והבנה של דוחות אלו. מצאנו, כי רבים מהלקוחות מרגישים מאוימים מריבוי הנתונים והמונחים המקצועיים ולכן יצרנו את סרטוני הוידאו האישיים אשר מפשטים ומסייעים לכל לקוח בהבנת הדוחות שלו". יצוין כי בסרטונים יופיע בנוסף הסבר מורחב בתחום מרכזי וחשוב אחד. התחום ישתנה מרבעון לרבעון. כך לדוגמה, ברבעון הנוכחי, יופיע בדוחות ביטוח חיים הסבר מורחב לגבי היקף הכיסויים בגין מוות ו/או אובדן כושר עבודה.

הנתונים העיקריים ופירוט המסלולים בהם הוא נמצא וכן הכיסויים הביטוחיים בתיק ומשמעותם. מהחברה נמסר כי מטרת הסרטונים היא לאפשר לציבור הלקוחות לשמוע את "סיפור החיסכון הפנסיוני האישי שלהם" בקלות, בפשטות ובנוחות. **דורון גינת**, מנהל החטיבה לחיסכון ארוך טווח ב"הראל ביטוח ופינוסים", מסר כי "בימים אלו נשלחים אל הלקוחות הדוחות השנתיים של החסכונות הפנסיונים שלהם. הראל רואה חשיבות עליונה בהעלאת המודעות

"הראל" משיקה שירות חדשני: סרטון וידאו העומד לרשות כמיליון וחצי לקוחות החברה ובו הנחיות אישיות על הדוח הרבעוני של קופות הפנסיה, הגמל, ההשתלמות וביטוח החיים. הסרטון, אשר ישלח אחת לרבעון לכל לקוח הרשום לשירותי אתר האינטרנט של החברה, מציג את הדוח האישי של הלקוח, ומסייע לו בהבנת הדוח על פי מסלולו וסכומי החיסכון שלו, בשעה שהנתונים מופיעים על המסך. בסרטון מופיע הדוח הרבעוני של העמית הספציפי, לרבות

"מנורה מבטחים" משיקה כיסוי ייחודי למחלות קשות ואקדמיה לבריאות

וחדשנית למינוף המפגשים עם הלקוחות. עם בכירי מערכת הבריאות בישראל שירצו באקדמיה נמנים: פרופ' **שוקי שמר**, יו"ר אסותא; ד"ר **איתן חי עמ**, מנכ"ל "אסותא"; **רוני גמזו**, מנכ"ל משרד הבריאות; ופרופ' **אהוד קוקיה**, מנכ"ל מכבי שירותי בריאות. בהקשר זה מסר טביבי כי "לראשונה בישראל הוקמה אקדמיה לבריאות בשיתוף 'מנורה מבטחים' ובית החולים 'אסותא'. מטרת האקדמיה הינה הגדלת והגברת המומחיות בקרב סוכני ביטוח נבחרים של הקבוצה בתחום הבריאות".

לעלייה חדה של מספר חולי הסרטן בתקופה האחרונה". במקביל הודיעה החברה על השקת אקדמיה חדשה לבריאות, בשיתוף עם בית החולים "אסותא". באקדמיה, שנפתחה השבוע ותמשך לאורך כחצי שנה במתכונת של 11 מפגשים יומיים, משתתפים כ-30 סוכני ביטוח נבחרים. דרכי ההכשרה יכללו מפגשים מקצועיים ומפגשים עם מומחים, כאשר הסוכנים יתלוו גם לצפייה בניתוחים LIVE ולסיוורים בבתי חולים. כמו כן תתקיים במסגרת האקדמיה גם הכשרה בנושא מכירות - סדנת מכירות ייחודית

חברת "מנורה מבטחים" יוצאת עם כיסוי ביטוחי חדש למחלות קשות - "קרן אור טופ החדש". זהו מוצר הכולל כיסוי ל-36 מחלות קשות, המזכות את המבוטח בסכום הביטוח. **חיים טביבי**, מנהל תחום הבריאות ב"מנורה מבטחים", אמר כי "מוצר זה עתיד להוביל את מוצרי המחלות הקשות בענף והוא מצטרף לספינת הדגל של 'מנורה מבטחים', 'בריאות מושלמת טופ' - הקלף המנצח בבריאות". טביבי הוסיף כי "מוצר המכסה מחלות קשות נדרש היום יותר מתמיד, בייחוד לאור העובדה כי אנו עדים

בקשה לתביעה ייצוגית כנגד "כלכל בריאות" וקופת חולים כללית: הקופה מוכרת ביטוח נסיעות של כלכל ללא אישור לכך

לטענתם אלה הסכומים שאותם קיבלה הקופה מ"כלכל בריאות" במהלך שבע השנים האחרונות בגין התיווך ללא רישיון. בכתב התביעה מצוין כי עצם התיווך מצד הקופה ושיתוף הפעולה מצד החברה, תוך תשלום העמלות למתווך לא מורשה בביטוח, הם בגדר הפרת החוק.

חוק הפיקוח על שירותים פינוסיים. בכתב התביעה דורשים התובעים, המייצגים בתביעתם את כל מי שרכש בשבע השנים האחרונות ביטוח נסיעות מ"כלכל בריאות" דרך קופת חולים כללית, החזר כספי של 31.5 מיליון ₪ לכלל קבוצת רוכשי ביטוח הנסיעות וכ-830 מיליון ₪ לתובעים עצמם.

בקשה לאישור תביעה כייצוגית הוגשה השבוע לבית המשפט המחוזי בתל אביב כנגד "כלכל בריאות" וקופת חולים כללית. בבקשתם טוענים התובעים כי הקופה משווקת את ביטוח הנסיעות לחו"ל של כלל ללא רישיון לשייוק או תיווך בביטוח, ובכך שני הצדדים מפירים את הוראות

הפיקוח פרסם את חוזר יישוב התביעות המעודכן

בשבוע שעבר חוזר נוסף, לגבי איסוף מידע סטטיסטי. מדובר באיסוף מידע הכולל גם את מספר התביעות שנדחו ודרכי טיפולן בבית המשפט. החברות יחויבו לפרסם לציבור את המידע האמור על אופן טיפולן בתביעות החל במארס 2013. כמו כן, החוזר ירחיב כך שיכלול מידע גם על משיכות בכספי החיסכון הפנסיוני שאינו תביעת ביטוח (למשל, העברה או משיכה של כספים במסגרת ניד חופשי). המידע יציג, למשל, את פרק הזמן שבו נענו הגופים לבקשת העמית והחוסך להעביר כספים מהקופה שלו, ויאפשר לציבור הרחב להשוות בין הגופים המוסדיים בכל הנוגע לאופן הטיפול בתביעות ובבקשות הלקוחות שלהם.

הדחייה - מבלי שישורשה להעלות נימוקים חדשים שישמשו לאחר מכן, בעת דיון משפטי מול המבוטח. בטיטת חוזר שהוציא האוצר בדצמבר אשתקד - כחלק מהפשרה עם החברות - נקבעו כמה הקלות בעניין הצגת נימוקים חדשים גם בשלב מאוחר יותר, ואולם בחוזר הסופי האוצר הלך צעד נוסף, וביטל לחלוטין את החובה האמורה לנמק כבר בעת דחיית התביעה. בכל הנוגע להיבט זה ימשיכו לחול על הגופים המוסדיים ההוראות שנקבעו עוד ב-1998. נוסף על כך ניתנו לחברות חודשיים להיערכות והחוזר ייכנס לתוקף ב-1 ביוני, כאשר תשעה חודשים לאחר מכן ייכנסו ההוראות לגבי ביטוח רכב חובה. בתוך כך פרסם הפיקוח

לאחר הוצאת חוזר יישוב התביעות המקורי ב-2009 ובעקבותיו עתירה משפטית מצד חברות הביטוח, שהובילה בהמשך לפשרה, פרסם בשבוע שעבר הפיקוח את חוזר יישוב התביעות המעודכן. מדובר בהנחיות שלפיהן גוף מוסדי ינחה תובעים כיצד עליהם לפעול בהגשת תביעה, יפרט את הליך בירור תביעה, ויודיע על מידע ומסמכים הנדרשים לשם כך. בתוך כך נדרש כל גוף מוסדי לעמוד בלוחות זמנים קבועים לטיפול בתביעות. רוב הנושאים שפורסמו בחוזר המקורי נותרו על כנם בחוזר המעודכן, ויחד עם זאת הוא כולל מספר שינויים. כך, לדוגמה, נשמט הסעיף שקבע כי על הגוף המוסדי הדוחה תביעה לפרט את כל נימוקי הדחייה כבר בעת

סוכנות "אורן ישראל" רוכשת את סוכנות "מזרח"

סוכנות הביטוח "אורן ישראל", שבניהולו של **אורן כהן**, רוכשת את סוכנות הביטוח "מזרח", הנמצאת בשליטתם של **גיא בר ושי זהר**. מדובר למעשה בשתי סוכנויות שבהן "הפניקס" מחזיקה באחוזי בעלות - בעלות משותפת בסוכנות "אורן ישראל" וכשליש בעלות סוכנות "מזרח". עם רכישת הבעלות על הסוכנות, תישאר הפעילות הישירה של סוכנות "מזרח" בידי בר וזהר (פעילות המתבצעת בין השאר עם דואר ישראל ואתר זאפ) והיא למעשה תצא מהשותפות הקיימת עם "הפניקס". כהן, מנכ"ל סוכנות "אורן-ישראל", אמר כי "לצד הצמיחה האורגנית, אנו תרים זה זמן רב אחר רכישה ומיזוג של סוכנות בעלת יכולות סינרגיות לפעילות הסוכנות. מזרח נמצאה כמתאימה ביותר לתהליכים אלו. נקפיד לשמר את ההון האנושי והמקצועי של מזרח, לטפח ולחזק את הקשר עם, ונחפש אחר עוד הזדמנויות לרכישה". עם השלמת העסקה, "אורן-ישראל" תשנה את שמה ל"אורן-מזרח" ותחזיק כ-110 אלף לקוחות ויותר מ-170 סוכנים. היקפי פרמיות של הסוכנות המאוחדת צפויים להיות יותר מ-250 מיליון שקל לשנה, בכל תחומי הביטוח, לצד צבירה מנוהלת של מאות מיליוני שקלים בתחומי הפינוסים.

הרשות להגבלים עסקיים תגיש כתבי אישום נגד איגוד שמאי ביטוח והיו"ר עזרא שוהם

הרשות להגבלים עסקיים הודיעה בשבוע שעבר לאיגוד שמאי הביטוח וליו"ר האיגוד **עזרא שוהם** על כוונתה להגיש כתג אישום נגדם, בכפוף לשימוע. זאת לאחר תקופה ממושכת של חקירה מצד הרשות נגד אותם גורמים, בגין החשד, לכאורה, שביצעו עבירות על חוק ההגבלים העסקיים. על פי טיוטת כתב האישום, ביולי 2008 פנה שוהם לחברי ענף הרכב באיגוד שמאי הביטוח באגרת, שבה המליץ בפניהם על קו פעולה משותף לקביעת שכר הטרחה לשירותים שמעניקים הרשות להגבלים עסקיים הודיעה בשבוע שעבר לאיגוד שמאי הביטוח וליו"ר האיגוד **עזרא שוהם** על כוונתה להגיש כתג אישום נגדם, בכפוף לשימוע. זאת לאחר תקופה ממושכת של חקירה מצד הרשות נגד אותם גורמים, בגין החשד, לכאורה, שביצעו עבירות על חוק ההגבלים העסקיים. על פי טיוטת כתב האישום, ביולי 2008 פנה שוהם לחברי ענף הרכב באיגוד שמאי הביטוח באגרת, שבה המליץ בפניהם על קו פעולה משותף לקביעת שכר הטרחה לשירותים שמעניקים

מגדל זכתה במדליית הכסף בתחרות המצוינות בניהול משאבי אנוש 2011

תחום משאבי האנוש של "מגדל" זכה במקום השני בקטגוריית מקצוענות במשאבי אנוש ובציון הוקרה מיוחד על מיצוי התרבות האתית בחברה ככלי לניהול סיכונים

משאבי אנוש בחברה, כשותף אסטרטגי בעל השפעה על התרבות הארגונית ברמה האנושית, המקצועית והניהולית. היא הוסיפה כי "הזכייה מחזקת אותנו במחויבות להמשיך ולנהל את פרויקט ההטמעה של הקוד האתי ב'מגדל' כהליך מתמשך, מאתגר ומלמד, המחייב את כל הגורמים השותפים בקבוצה להמשיך השקעה, תשומת לב וחדשנות מתמדת גם בטווח הארוך".

היזמה, החדשנות והמקוריות שגילה צוות ההדרכה בתחום משאבי אנוש ב"מגדל". את מגדל ייצגו במעמד ההכרזה על הזוכים, המשנה למנכ"ל וראש חטיבת המטה, דורון ספיר והמשנה למנכ"ל "מגדל" וראש תחום משאבי אנוש בחברה, רונת לבאי, שצינה כי "הפרויקט הייחודי שהוגש לתחרות תחת הכותרת 'תרבות אתית ככלי לניהול סיכונים', משקף את תפישת הנהלת 'מגדל' את תחום

תחום משאבי האנוש ב"מגדל" זכה להוקרה מקצועית חשובה, עת זכה ב"מדליית הכסף" - המקום השני, בקטגוריית "מקצוענות במשאבי אנוש", בתחרות המצוינות בניהול משאבי אנוש לשנת 2011. השופטים בתחרות - בכירי המנהלים ומנהלי משאבי האנוש במשק הישראלי, זיכו את פרויקט ההטמעה של הקוד האתי שהשיקה "מגדל", פרויקט "קפה דיילמה", בציון הוקרה מיוחד על

הלעד ארדן - "מגדל" מאחוריה!

לעצמנו לדאוג לא רק לרווחה הכלכלית העתידית של מבוטחינו אלא גם לסביבה שבה כולנו נחיים. אנחנו לא רק אוספים אשפה אלא נוטעים ברחבי הארץ אלפי עצים המייצרים חמצן ומקפידים גם לבנות בנייה ירוקה החוסכת אנרגיה ומשפרת את איכות החיים של עובדי הקבוצה".

הירוקות, שנמסרו אחר כבוד לעובדי העירייה, שנראו כמובן מחויבים מתמיד למראה החבורה העליזה. ספיר הדגיש כי בהיותה חברה המתמקדת בחיסכון לטווח ארוך, "מגדל" רואה בטיפול הסביבה יעד מרכזי בתרומתה לקהילה. לדבריו, "כחברת הביטוח הגדולה בישראל אנו רואים חובה

עשרות רבות מעובדי "מגדל" פשטו בשבוע שעבר על חוף מנדרין שבהרצליה ומירקו את החוף מכל פסולת ולכלוך. השר להגנת הסביבה, גלעד ארדן, הפתיע את אנשי הביטוח החרוצים, הצטרף למשנה למנכ"ל מגדל דורון ספיר וסמנכ"ל התפעול ברוך גזית, ואסף יחד איתם את הפסולת לשקיות

הראל אירחה את סוכניה ובני/ות זוגם באירוע השנתי לציון הסוכנים המצטיינים בשנת 2010

במסגרת האירוע ציינו יאיר המבורגר, יו"ר קבוצת הראל, ומישל סיבוני, מנכ"ל הראל ביטוח, את הסוכנים המצטיינים בקטגוריית השונות

במתן שירות לסוכנים על פי סקר שערכה לשכת סוכני הביטוח, זו השנה השביעית ברציפות. הסקר אשר כלל דירוג רמת השירות לפי מחוזות ותחומי פעילות הוכיח כי הראל נותנת את השירות הטוב ביותר לסוכנים בביטוחי חיים פנסיה, בריאות, גמל, השתלמות וסיעוד.

בשנת 2010 בקטגוריית בריאות, חסכון ארוך טווח, אלמנטרי, פינוסים ושימור תיק. באירוע נאמו יאיר המבורגר ומישל סיבוני והוא כלל ארוחת ערב וכן מופע דואטים של זמרים שונים. לאחרונה נבחרה הראל במקום הראשון

הראל חברה לביטוח מקבוצת הראל ביטוח ופינוסים, קיימה אתמול את האירוע השנתי לסוכניה ואירחה כ- 3000 סוכנים, עובדים ובני / בנות זוגם מקרב כל מחוזות החברה, באירוע יוקרתי בגני התערוכה. במסגרת האירוע הוצגו כ- 180 סוכנים מצטיינים שקיבלו מגינים בגין פעילותם

הלשכה וחבריה גאים ומברכים את עו"ד ג'ון אבן היועץ המשפטי ללשכה

על כך שנמנה זו השנה הרביעית ברציפות על עורכי הדין הנבחרים במדרג הגבוה שעורכת חב' דן אנד ברדסטריט בתחום הביטוח והניזקין

אנו מאחלים לג'ון הצלחה רבה

ספר חדש - ביטוח בריאות פרטי

הפרק המתאים לאירועים דומים למקרה הדחייה ובכך ללמוד היטב את ההגדרה של מקרה הביטוח, תכפות סיבת הדחייה, התייחסות הפיקוח וכמובן פסקי הדין שנתנו במקרים דומים.

הלשכה פנתה למחבר הספר עו"ד ירון אליאס בבקשה לקבוע מחיר מוזל לחברים והתוצאה:

מבצע מיוחד לחברי לשכת סוכני ביטוח בישראל - מחיר הספר (כולל משלוח ומע"מ) הוא 690 ₪, הנחה של 30% ביחס למחיר הקטלוגי (העומד כיום על 990 ₪).

להזמנות יש להתקשר להוצאת הספרים דין וביטוח בטלפון 02-6414170 או בפקס 02-6058032

שמתבררים בין כותלי בית המשפט. בימים אלה רואה אור ספר חדש וראשון בתחומו מאת עו"ד ירון אליאס, מומחה לביטוח, העוסק בביטוחי הבריאות הפרטיים. הספר המקיף, המחזיק כ-600 עמודים, מציג לראשונה בפני הקורא מסכת סדורה ושלמה של החקיקה, הרגולציה (חוזרי המפקח על הביטוח) והפסיקה המסדירות את פוליסות הבריאות בישראל. הספר החדש הוא כלי חיוני לסוכני הביטוח, ליועצי הביטוח ולעובדי חברות הביטוח העוסקים בתחום המורכב של ביטוחי הבריאות הפרטיים.

אנו סוברים שסוכן הביטוח יוכל לראות בספר זה מעין מורה נבוכים למקרה של דחיית תביעה ע"י המבטח. קל ביותר להגיע, עפ"י

ביטוח הבריאות מכיל תחת כותרתו סידרה של ביטוחים ובניהם ביטוח מחלות קשות, ביטוח סיעוד, ביטוח אובדן כושר עבודה, ביטוח תאונות אישיות, ביטוח נכות וביטוח נסיעות לחו"ל. כמו כן, אמנם בדרך אחרת משתלבים בו הביטוח המשלים (שב"ן) של קופות החולים.

במהלך השנים נתגבשו כללים, תקנות חוזרים של הממונה על שוק ההון שכולם עוסקים במהות הכיסוי הביטוחי וכן זכויות וחובות הלקוח כפי שמוצאים את ביטויים בבקשה לביטוח, הצהרת הבריאות והפוליסה.

תדירות התביעות בביטוחים אלה בהיותם "ביטוחים לחיים" לא נמוכה ומן הסתם חילוקי הדעות הנוגעים לדחיית תביעה סופם

ביטוח איכותי נשען על שירות מקצועי!



דובצקי, וקס, אונדזקי

UMI SERVICE
רשת מוסכים מורשים בפרסיה ארצית
מרגישים טוב

סוכן ביטוח יקר, רשת הפחחיות והמוסכים המורשים של UMI SERVICE מעמידה לרשות לקוחותיך במקרה של תאונה 56 מוסכים מורשים בפרסיה ארצית וחלקי חילוף איכותיים המבטיחים את תקינות ובטיחות הרכב. כל שנתר לך לעשות הוא להפנות את לקוחותיך לרשימת הפחחיות ומוסכי ההסדר עפ"י חברות הביטוח השונות הנמצאת באתר. לרשימת פחחיות ומוסכי הסדר: *3505 | www.umiservice.co.il

האם כבר הצטרפת לתוכניות הביטוח למציצה בלבד לחבריה?

ביטוח בריאות וסיעוד

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

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

סיננים חדשים

חילופי מנהלים במחוז חיפה של שוכרה

יגאל אבגר מנהל מחוז חיפה של שומרה מסיים את תפקידו כמנהל המחוז לאחר 8 שנים בחברה וזאת בתיאום עם הנהלת החברה. את יגאל מחליפה **יעל מוסצי** שמגיעה עם ניסיון מקצועי וניהולי רב שנים בתחום הביטוח. משומרה מוסרים "אנו מבקשים להודות ליגאל אבגר על הקמת המחוז בחיפה, בנייתו והבאתו להישגים מרשימים. אנו בטוחים שיעל תמשיך בדרכה וברוח שומרה, ותצעיד את מחוז חיפה קדימה להישגים נוספים ושיאים חדשים".

סיננים חדשים ב"כלל ביטוח"

דירקטוריון קבוצת "כלל" אישר בשבוע שעבר שורה של מינויים ברחבי הקבוצה. הילה **קונפורטי**, מנהלת הסיכונים של "כלל ביטוח", **נעמה חשמונאי**, אקטוארית ראשית של תחום ביטוח כללי, **אלכס קפלון**, ראש מערך המכירות הקבוצתי **וחדווה ברקאי**, מנהלת תחום מקצועי בחטיבה לחסכון ארוך טווח בכלל ביטוח - מונו כסמנכ"לים בכירים.

אורי גינור, ראש אגף קשרי חוץ, **אילן רגב**, מנהל מרחב חיפה, **דורון שטייר**, מנהל מערך השירות והתפעול בחטיבה לחסכון ארוך טווח בכלל ביטוח, **צחי דרוקר**, סגן בכיר ליועץ המשפטי של כלל ביטוח (ויועץ משפטי של כנף) **ואסנת הרמתי**, מנהלת מקצועית בחטיבה לחסכון ארוך טווח בכלל ביטוח - מונו כסמנכ"לים.

פעילות בסניפים ובמחוזות

סיכום פעילות מחוז חיפה והצפון

מפגש סוכנות עדיפים - ישראל ביטוח במחוז הצפון בראשותם של ה"ה **עובדי מג'דלה**, **מרגלית פימה ועדי סטחי**, שנערך בסינמול בחיפה, ביום ד' 6.4.2011 השתתפו 60 סוכני ביטוח פעילים בסוכנויות ועובדי / מנהלי חב' ביטוח באזור הצפון. **אריה אברמוביץ**, יו"ר מחוז חיפה הצפון של הלשכה, נשא דברים על פעילות הלשכה ב-2 נושאים הנוגעים בימים אלה. הרפורמה של משרד הפיקוח ותדמית סוכן הביטוח, וקרא לסוכנים להצטרף ולחזק את ידי הלשכה בפעילותה בנושאים אלו. כמו כן סקר מר אברמוביץ את הפעילויות הנערכות במחוז הצפון. האירוע התקיים ביס פלנט בלב המפרץ והסתיים בהקרנת הסרט "אין גבולות" ובארוחת צהרים משותפת לכולם.

הרמת כוסית לחג בסניף חיפה

הרמת כוסית לחג וארוחת ערב עשירה, לחברי סניף חיפה יתקיים ביום רביעי 13.4.2011 במסעדת B.P. (צמוד לפריקית) בשעה 18.30. האירוע בחסות "כלל בריאות" ללא תשלום לחברי הלשכה. **מס' מקומות מוגבל**. יש לאשר השתתפות לירדנה שפיר במייל snifh@bezeqint.net

מפגש מחוז - באר שבע והדרום

יום שלישי 12.04.2011 בשעה 19:30
בבר מסעדה אינקה המרכז לחיים עצמאיים באר שבע

מפגש סניף - אשדוד אשקלון

יום ראשון 10.04.2011 בשעה 08:00
במלון "הולידי אין" אשקלון

לשכת סוכני ביטוח בישראל



לחברת הלשכה גאולה הראל ובנה חבר
הלשכה **בועז הראל** משתתפים בצערכם על
מותה בטרם עת של הבת והאחות
נגה פרי ז"ל
שלא תדעו עוד צער

לפרסום בלוח הביטוח של גליון
ביטוח ופיננסים
דרושים / קניית או מכירת תיק
shivuk@insurance.org.il

בעין משפטית



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

בשונה מבעל חפשי האבחנה בין ביטוח נזקי צד א' לבין ביטוח אחריות מקצועית מטשטש כאשר המבוטחת הינה עירייה

הקובע שבתוך סמכויות העירייה, בין היתר, "להסדיר כל ענין חקלאי כמשמעותו בסעיף 151".

בית המשפט הפנה, בהקשר זה, לפסק הדין בת.א. (שלום-ת"א) 216534/02 גינזבורסקי נ' מועצה אזורית ברנר, שם נקבע כי "התנהגות הנתבעת מלמדת כי ידעה והבינה היטב כי אחריותה המקצועית לרבות בגין פעולות עובדיה אינה מכוסה במסגרת פוליסת הדר צד ג' ולכן כיסתה אותה במסגרת פוליסת הדר אחריות מקצועית", ובהתאם נדחתה, שם, הטענה לפיה יש לפרש בצמצום את חריג האחריות המקצועית בפוליסת נזקי צד ג'.

תוצאות פסק הדין

כאמור, בעניין הפרשנות לגבי שער החליפין הרלוונטי לחישוב גובה ההשתתפות העצמית, פסק בית המשפט כי מכיוון שלשון הפוליסה לא הייתה ברורה, וניתנת לשתי פרשנויות שונות, אזי מכוח ההלכה בדבר העדפת הפרשנות המיטיבה עם המבוטח (הילכת יוסף כהן), ייקבע שער החליפין לתשלום ההשתתפות העצמית, לפי השער שיהיה נכון במועד התשלום, ולא על פי השער שהיה ידוע במועד הפקת הפוליסה, כטענת "אריה".

לדברי בית המשפט, על פי הגדרת מקרה הביטוח בפוליסת האחריות המקצועית שהופקה לעיריית טמרה ב"הפניקס": "הפר חובה מקצועית שנעשתה בתום לב, אשר מקורו ברשלנות, מחדל, טעות או השמטה של המבוטח, במסגרת מקצועו של המבוטח או משלח ידו המפורטים ברשימה ואשר עבורם ניתן הביטוח לפי פוליסה זו", רחבה דיה, וכוללת את אירוע ההצפה, ומשכך אין טעם לקרוא לתוך הפוליסה שהופקה על ידי "אריה", כיסוי אשר ממילא נכלל בפוליסה אחרת.

לסיכום, דחה בית המשפט את התביעה, וקבע שהמבטחת בפוליסה לביטוח נזקי צד ג' ("אריה") אינה חבה בפיצויים בגין הפרת אחריותה המקצועית של העירייה, מכוח חבותה החוקית כלפי מחמד.

"אריה", הפוליסה שהפיקה, אינה מכסה את הנזקים הנתעבים.

טענת הצדדים

לטענת "אריה", בפוליסה הוסף חריג, לפיו הפוליסה אינה מכסה נזקי רשלנות מקצועית. "אריה" תמכה את הטענה הנ"ל, בקיומה של פוליסת אחריות מקצועית נפרדת, שהופקה לעיריית טמרה, לכיסוי אחריותה המקצועית של העירייה, אצל "הפניקס".

בכתב התביעה נטען, כי עיריית טמרה הייתה אחראית, בכל הנוגע לנזקי אירוע ההצפה, להסדרת מערכת הניקוז, השליטה והפיקוח על הניקוז בעיר, ועל כך לא חלקה "אריה", אלא נטען, כאמור, כי הנזקים הינם תוצאה של רשלנות מקצועית, ומשכך, ואינם נכללים בפוליסה.

הדין המשפטי

בית המשפט הפנה לספרו של המלומד ירון אליאס "דיני ביטוח", באשר לאבחנה בין הכיסוי לנזקי אחריות מקצועית לבין כיסוי בפוליסת ביטוח נזקי צד ג', שם נכתב בעמ' 1206-1207: "הדוגמא הטיפוסית להבחנה בין שני סוגי הפוליסות נוגעת לנזק שמקורו בהחלטה או במעידה של לקוח במשרדו של בעל המקצוע לעומת נזק שנגרם ללקוח כתוצאה מיעוץ רשלני".

בענייננו, ולדברי בית המשפט, ובשל תפקידה ומסגרת האחריות של העירייה, קו הגבול שבין האחריות המקצועית (המכוסה תחת פוליסה לביטוח אחריות מקצועית) לבין האחריות על פי דין (המכוסה תחת פוליסה לביטוח נזקי צד ג') עשוי להיות פחות ברור, על אחת כמה וכמה כאשר "...העירייה לא נמנית עם בעלי מקצועות חופשיים כגון רופאים...".

בנוסף, הפנה בית המשפט לסעיף 235 לפקודת העיריות (נוסח חדש) (להלן: "הפקודה"), לפיו על העירייה לעשות פעולות בתחום האחזקה של רחובות העיר, לרבות ניקוזם וניקיונם, וכן לסעיף 249(22),

בבית משפט השלום בחיפה, נדונה תביעתו של מחמד ג'מיל אבו רומי (להלן: "מחמד"), אשר יוצג על ידי עו"ד חאלד פייסל, כנגד עיריית טמרה וכנגד אריה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "עיריית טמרה" ו"אריה") אשר יוצגו על ידי עו"ד נזיה המאם ועו"ד ע. מיכלין, בהתאמה. בנוסף, נשלחו הודעות צד ג' כנגד "אריה", וכנגד הפניקס חברה לביטוח בע"מ (אשר נמחקה באחד משלבי ההליך הראשונים - להלן: "הפניקס"). פסק הדין ניתן במרץ 2011, מפי השופט רמזי חדיד.

הרקע העובדתי

בשנת 2003, הייתה בבעלותו של מחמד, חממה בתחום שיפוטה של עיריית טמרה (להלן: "החממה"). באותה שנה, ירדו גשמים אשר סחפו עימם פסולת ואבנים שהציפו את החממה, וכתוצאה מכך נגרמו לחממה וליבול נזקים (להלן: "אירוע ההצפה").

במועדים הרלוונטיים לאירוע ההצפה, בוטחה עיריית טמרה ב"אריה", בפוליסה לביטוח נזקי צד ג' (להלן: "הפוליסה"). סכום ההשתתפות העצמית על פי הפוליסה, נקבע לסך של \$ 10,000, אולם עדיין נותרה בין הצדדים מחלוקת לגבי שער החליפין הרלוונטי, לפיו יש לחשב את סכום ההשתתפות העצמית - האם לפי השער של יום הפקת הפוליסה, או לפי השער הנכון במועד התשלום.

בהקשר זה, ציין בית המשפט את ההלכה לגבי פרשנות בחוזי ביטוח, כפי שנפסקה בבית המשפט העליון, בע"א 124/98 הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ נ' יוסף כהן, כי "...בהתקיים שתי אופציות פרשניות, יש להעדיף את האופציה המיטיבה עם המבוטח" (להלן: "הילכת יוסף כהן"), ולפיכך דחה בית המשפט את פרשנותה של "אריה", לקביעת שער חליפין לפי זה שהיה ידוע במועד הפקת הפוליסה. התביעה הוגשה כנגד "אריה", לפיצויים בגין הנזקים שנגרמו למחמד במהלך אירוע ההצפה, מכוח הפוליסה, אולם לטענתה של

המעוניינים לפרסם בלוח ישלחו את תוכן המודעה למייל shivuk@insurance.org.il

לוח הביטוח

לסוכנות ביטוח גדולה דרושים סוכני ביטוח חיים/כללי בעלי ניסיון קודם.
קו"ח למייל bracha@shayins.co.il
או לפקס 6151616

סוכנות ביטוח מובילה בצפון מעוניינת ברכישת תיקי ביטוח בענף האלמנטארי מאזור הצפון דיסקרטיות מלאה
לפרטים: shimon@boazgabay.com
054-3294444

בטחון סוכנות לביטוח דרוש לעבודה מיידית
1 מנהל תיקים דתי אמין ומקצועי כולל קידום סוכני משנה
2 סוכני משנה דתיים בעלי רישיון עבודה אתגרית עם קידום מהיר למועמד המתאים. קו"ח לפקס 03-9092003
סודיות מובטחת

למכירה תיק ביטוח קטן אלמנטרי+חיים אפשרי רק אלמנטרי באזור הקריות לפרטים sherbatiat@bezeqint.net

דרושה רפרנט/ית ביטוח חיים ניסיון חובה עבודה מול חב' הביטוח טיפול בפדיונות טפסי 161 ביטוחי בריאות וכד'. משרה מלאה בראש"צ לפרטים: ששון 050-8844442

ליחידת רכישה היושבת בר"ג והמפעילה סוכני חיים. דרושה פקידה בעלת ניסיון במתן שרות מקצועי יעיל ומהיר בביטוח חיים, ידע בביטוח פנסיוני והפעלת מערכות חברות ביטוח
ראש גדול נדרש טל 0505293836
mail:shaul@eretzbar-ins.co.il

לסוכנות ביטוח בפ"ת העוסקת בביטוחי מנהלים פנסיה ופינוסים דרושה פקידה מקצועית למשרה מלאה.
ידע בתוכנת עתיד ובתוכנת ניבה, ניסיון בביטוחי מנהלים, ידע בפנסיה - חובה.
וותק - יתרון.
tane-ins@bezeqint.net מלי -

למכירה תיק ביטוח בקריות מוטה ביטוח חיים.
dani@gsr.co.il, 054-4884220

לשכירות במרכז תל אביב (קרליבך/החשמלאים)
משרד מואר, מסודר ומרווח בן 5 חדרים + מבואה. לפרטים 0522786152

לסוכנות ביטוח בתל-אביב דרושה/פקיד/ת ביטוח חיים, בעלת ניסיון מוכח. יתרון להיכרות עם מערכות המיכון של "מנורה".
נא להעביר קורות חיים + טלפון להתקשרות ל - insuranceagency.2011@gmail.com

דרושים סוכני ביטוח חיים וכללי רכב צמוד, תאום פגישות ע"י המשרד משרה מלאה לחברת "שכל", ליעוץ וחסכון בתחומי הבנקאות, התקשורת והביטוח דרושים סוכני ביטוח בעלי ניסיון קודם.
הפנייה מיועדת לנשים וגברים כאחד.
קו"ח למייל: office@sechel.biz
או לפקס: 03-5212182

ל "צפנית" סוכנות לביטוח לסניף חיפה והצפון דרושה/ חתמת/ עסקים.
נא לשלוח קו"ח לפקס: 04-8682050.
או למייל: uriz@zafirrim-ins.co.il
elis@zafirrim-ins.co.il

לסוכנות ביטוח וותיקה בראשון לציון דרושה/ מנהלת תפעול לתיק ביטוח חיים בתחום המנהלים והפנסיה. ניסיון וידע מקצועי חובה!

ניסיון וידע בהפעלת מערכת ניהול (שדר/ עתיד) ועבודה מול חברות הביטוח קו"ח ל- shakes_cat@hotmail.com

מוזס ביטוח - סוכנות איכותית מעוניינים לרכוש תיק ביטוח איכותי סודיות מובטחת. 052-2425226

פקיד/ה לניהול משרד סוכן ביטוח ניסיון שנתיים אלמנטרי וחיים ליד קניון הזהב ראש"צ פרטים" לכרמל 050-8715050

השכרת חדר במשרד ביטוח קיים מול מגדל בר כוכבא שבנבנה, המקום מרכז העסקים b b c, בני ברק. לפרטים 0522502053

לסוכנות ביטוח דרושה/ עובד/ת לחצי משרה בחולון עם או ללא רישיון אלמנטרי וחיים. לשלוח קורות חיים בציון טלפון למייל: mkashro@barak.net.il

סוכנות ביטוח ותיקה בעלת ניסיון ומוניטין רב עם צוות צעיר, אחראי ונמרץ מעוניינת לרכוש תיקי ביטוח באזור ירושלים. לרכוש מלא או חלקי כולל אפשרויות להשקעה, מיזוג ושיתוף פעולה.
דוא"ל: Einav_av@walla.com
טלפון: 054-7331616

סוכנות בטוח בפתח תקווה, מעוניינת לרכוש / למזג לתוכה תיק אלמנטרי קיים בפתח תקווה.
פניות ל: אלי 052-8343945
ELI@GAL-BIT.CO.IL

לסוכנות ביטוח בראש העין דרושה/ מנהלת/ מכירות • ניסיון מוכח בניהול מערך • ניסיון בעולם הביטוח וסוכנים/ות ביטוח משרה 2133 תנאים מעולים למתאימים!
קוח מתאימים יש לשלוח ל- adam6@adam-milo.co.il מספר משרה 2229

סוכנות סוכנים מחפשת שותף לתיק ביטוח איכותי, מבוסס פרט, לקוחות איכותיים, בגבעתיים, פניות יש להעביר למייל: blackwhite225@gmail.com

לסוכנות ביטוח בפתח תקוה דרושה/ פקיד/ה לביטוח אלמנטרי וחיים עם ניסיון מוכח שליטה בתוכנות של חב' הביטוח, העבודה למשרה מלאה 5 ימים בשבוע. רצוי רישיון סוכן, תנאים טובים מובטחים. קו"ח למשרה יש להעביר למייל: Blecher770@gmail.com

סוכן ותיק בביטוחי חיים מעונין בשותפות אם סוכן אלמנטרי לקידום ביטוחי חיים + בריאות + סעודי הצלחה מובטחת !!! מייל: ofirinsurance@012.net.il

לסוכנות ביטוח בבאר שבע דרושה רפרנטית ביטוח חיים בחצי משרה ניסיון חובה. קו"ח נא לשלוח למייל: yacodid@netvision.net.il

לסוכנות ביטוח ברמת השרון דרושה/ פקיד/ת אלמנטר שעות גמישות kolan-99@012.net.il

לסוכנות ביטוח מובילה ותיקה דרושה/ חתמת/ בענפי אלמנטרי עם ניסיון מוכח קו"ח ל- yossi@kler-ins.co

מעוניין לרכוש חלק מתיק ביטוח חיים של סוכן ותיק בירושלים לצורך התפתחות ושיתוף פעולה. לפרטים dhmb10@gmail.com

מפקח רכישה לשעבר, מעוניין למכור ולפתח תיק ביטוח חיים באמצעות שיתוף פעולה עם סוכן אלמנטר. מאזור המרכז בלבד לפרטים: יובל 054-7179599
Mor-ins@012.net.il

לסוכנות ביטוח ותיקה במרכז ראש"צ דרושה/ מנהלת/ תיקי לקוחות בענף האלמנטרי בעלת ניסיון מוכח בביטוחי פרט וביטוחי עסק קו"ח למייל rafi@perry4u.co.il
או לפקס: 03-9596901