



המפקח על הביטוח: רק בעל רישיון של סוכן ביטוח יהיה רשאי למכור ביטוח נסיעות לחו"ל; אוסר על קופות החולים וסוכני הנסיעות לשווק מוצר ביטוחי זה

שטחי פרסום במשרדים של גופים שונים, כגון קופת חולים וסוכנות נסיעות (להלן - הגוף), ללא כל מעורבות של עובדי הגוף או כל אדם שאין בידו רישיון סוכן ביטוח כחוק, בכפוף לקבלת אישור המפקח על הביטוח, מראש ובכתב, למודל ההפצה המבוקש". הבהרתו של המפקח מגיעה על רקע מספר תביעות ייצוגיות שהוגשו בשנה האחרונה בעניין הקשר שבין חברות הביטוח וקופות החולים. התובעים טענו כי הקופות וחברות הביטוח עוברות על החוק, בכך שהן מוכרות ביטוח נסיעות לחו"ל מבלי שיהיה לקופות רישיון לתיווך בביטוח. התובעים בתביעות השונות דרשו להחזיר ללקוחות שרכשו ביטוח מקופות החולים את דמי התיווך שאותן קופות קיבלו מחברות הביטוח.

לחבריה שירותים רפואיים, ולכן נתפסת כמומחית בכל הקשור לצרכים רפואיים של חבריה, ובכללם בכל הנוגע לכיסוי ביטוחי מתאים לנסיעות לחו"ל. במכירה כזו מבוטח אף עלול לחשוב בטעות שמצבו הרפואי ערב הנסיעה ידוע למבטח, שכן הביטוח נעשה דרך קופת החולים שלו, המודעת למצבו הרפואי הנוכחי (2) סוכנות נסיעות מספקת ללקוחותיה שירותים הקשורים לנסיעה לחו"ל, ולכן נתפסת כמומחית בכל הנוגע לצרכי נוסע במהלך שהותו בחו"ל, ובכלל זה כיסוי ביטוחי מתאים לשהיה בחו"ל". לכן מבהיר המפקח בטיטה שפרסם כי "מבטח לא ישלם דמי עמילות בעד תיווך בין כל אדם לבינו אלא למי שיש בידו רישיון סוכן... מבטח רשאי לשווק תכנית פרט לביטוח נסיעות לחו"ל באמצעות

המפקח על הביטוח, פרופ' עודד שריג, פרסם השבוע טיוטת הבהרה, ממנה עולה כי רק בעל רישיון של סוכן ביטוח יהיה רשאי למכור ביטוח נסיעות לחו"ל. הבהרה זו פורסמה בעקבות המצב הקיים היום לפיו קופות חולים וסוכני הנסיעות מוכרים ביטוח נסיעות של חברות הביטוח. בדבריו מסביר המפקח כי "קיים חשש שמעורבות קופות חולים או סוכנויות נסיעות במכירת ביטוח נסיעות לחו"ל עולה כדי תיווך בביטוח. כמו כן, מעורבות במכירת ביטוח נסיעות לחו"ל של קופות חולים או סוכנויות נסיעות עלולה להטעות מבוססים לחשוב כי מכירה זו משקפת ידע מקצועי רלוונטי אודות ביטוח זה". בתוך כך מפרט המפקח ומציין כי חשש זה עולה, בין היתר, מהטעמים הבאים: (1) קופת חולים מספקת

סקר מטעם עיתון "גלובס":

פחות מ-5% מהישראלים רוכשים ביטוח דרך האינטרנט; 15% בלבד משווים באינטרנט בין מחירי הביטוח

חודשים ומציע, לראשונה, לא רק השוואת מחירי ביטוחים באינטרנט אלא גם רכישה בפועל - באמצעות מנוע ידידותי למשתמש. דרך אותו אתר ניתן להשוות מחירים ולבצע רכישות אונליין של ביטוחי רכב, דירה, משכנתא ואף ביטוח נסיעות לחו"ל. **איתן זינגר**, מנכ"ל "זאפ", חושב שאחת הסיבות המרכזיות שהביאה לכישלונות המיזם בעבר, היא העובדה ש"הסוכנים הולכים על שיטת ההפחדה - ביום שיקרה משהו, תהיה בבעיה בלעדיו. בפועל, בסך-הכול השירות לפעמים טוב באותה מידה". בתוך כך טוען זינגר כי "תחום ביטוח הרכב יכול להיות הכי פופולארי להשוואה. אין מעורבות רגשית, כל הפוליסות היום דומות, וחשוב שהמחיר יהיה אטרקטיבי - לכן מדובר בעסק שחייב להצליח".

רכשו ביטוח דרך האינטרנט (1.1% שלא זכרו). מבין הסיבות שבגינן הנשאלים ציינו שאינם רוכשים ביטוח באינטרנט, אזי הסיבה העיקרית - 41.6% - היא העדפת הנשאלים לשמור על קשר עם סוכן ביטוח. במקביל ציינו הנשאלים מניעים נוספים, כגון: כוחו של הרגל (14.4%), היעדר נגישות לאינטרנט (12.9%), חשש מהאינטרנט (7.7%) ואף ללא סיבה מיוחדת (חסם כלשהו), שזכתה לשיעור גבוה יחסית מבין הנשאלים - 19.4%. לדברי עורך הסקר, יצוין כי הסקר נערך על רקע הניסיון השלישי במספר (שהושק השבוע) של אתר "זאפ" לפרוץ בתחום השוואת ביטוחים בתחומים השונים. שני הניסיונות הקודמים מצדו כשלו. הפעם מדובר בשיתוף פעולה עם אתר ייעודי בשם "ובי", אשר הושק לפני מספר

מבדיקת "גלובס" עולה כי על אף הפלטפורמות הקיימות כיום להשוואת ורכישת ביטוח אונליין באינטרנט, הצרכן הישראלי רחוק מלאמץ הרגלי קנייה או השוואת מחירים אונליין בכל הקשור למוצרי ביטוח. חברת "ביטוח ישיר" נמצאת במגרש זה כבר זמן רב, כאשר במקביל גם חברות ביטוח "מסורתיות" פועלות במישור זה, אולם באופן מצומצם יותר ואף נקודתי. סקר שיזם באחרונה עיתון "גלובס" ונערך על ידי מכון המחקר רותם TRI, מגלה את שני הממצאים הבאים: (1) כ-14.5% בלבד השוו מחירי ביטוח דרך האינטרנט בשנה האחרונה, בעוד ש-84.5% לא השוו מחירים דרך האינטרנט (1% לא זכרו); (2) כ-4.9% בלבד מהנשאלים העידו שרכשו ביטוח באינטרנט, לעומת 94% שלא

הקועצה הארצית התכנסה לסיכום שנת 2011 ולהצגת תוכניות העבודה ל-2012

ומוטי קינן. כמו כן, הוא שיבח את עבודתו של מי שליווה את פעילות הוועדה, היועץ גיא מר-חיים, אשר כללה גם מפגשים עם גורמים רבים מהענף, לרבות גורמי הרגולציה ובכירים מחברות הביטוח ובתי ההשקעות. בהמשך הציג מר-חיים, אשר ליווה את הלשכה גם בגיבוש תוכניתה האסטרטגית הקודמת ב-2005, את התוכנית החדשה, הנשענת על אסטרטגיה המכוונת "לבנות לטווח הביטוח בסיס כוח, כלים ותשתיות להתמודד מול האתגרים הניצבים מולם". בתוך כך פירט מר-חיים וציין כי אסטרטגיה זו צריכה לבוא לידי ביטוי בהובלת טווח הביטוח לצמיחה בענף הפיננסים, תוך האצת כניסתם לתחום הפיננסי והעמדת הכלים הדרושים לרשותם. כל זאת, הוסיף מר-חיים, במסגרת ארבעה מישורי התמקדות: תדמית, מקצועי, טכנולוגי-תפעולי, ורגולטורי. בתום הצגת המצגת המושקעת והמפורטת, שהתייחסה אף לצעדים אופרטיביים שניתן ומומלץ לבצע, נפתחה הישיבה לדיון נרחב. במהלך הדיון התייחסו החברים להיבטי התוכנית, כמו גם להצעות ורעיונות המתייחסים לכלל הנושאים העומדים על סדר יומו של הענף. יצוין כי השתתפות החברים בדיון הייתה ערה ביותר, והסוגיות שזכו להתייחסות הצביעו על מעורבות רבה של החברים ונכונותם להירתם ולפעול כגוף אחד לקידום יעדים עתידיים. יו"ר המועצה הארצית חתמה את הישיבה בצינה כי הישיבה הבאה, זו שתפתח את שנת 2012, תתקיים בחיפה.

שר האוצר, כאשר אורי צפריר ואהרון כהן, המתאמים הפרלמנטאריים של הלשכה, סיפרו מרשמיים מהפגישה שהתקיימה באחרונה עם שר האוצר, תוך הדגשת דבריו לפיהם "אני שמח על הפגישה ויודע שיש לכם לשכה מקצועית ועוצמתית". על רקע הנאמר הדגיש כץ בישיבה כי הלשכה "השיגה הישגים מרשימים בשנה החולפת ופעלה בנחישות ובמקצועיות רבה להגן על הסוכן ולקדם את יכולותיו במתן שירות מיטבי ללקוחות". במקביל אמר כץ כי בכוונת הלשכה בראשותו להמשיך ולהבטיח רצף של עשייה גם בשנת 2012 על-פי שלושה עוגנים מרכזיים: חיזוק מעמד הסוכן, חיזוק מעמדו הכלכלי והיערכות והתאמות לשינויים מצד הרגולציה. בתום הסקירה המקיפה, שכללה בנוסף את דיווחם של יושבי ראש המחוזות בעקבות קמפיין הסברה האחרון שהובילה הלשכה בהשתתפותם, וההדים החיוביים יוצאי הדופן שקמפיין זה הביא - נפתח חלקה השני של הישיבה, אשר כלל את הצגת התוכנית האסטרטגית של הלשכה לשנים הבאות. רוני שטרן, מי שעמד בראש הוועדה האחראית על גיבוש התוכנית, ציין כי "קיימו 15 ישיבות רשמיות ועוד רבות במישור הלא רשמי, כדי להגיע למוצר מושלם ונכון, התואם את האתגרים שבפניהם עומדים ויעמדו הסוכנים". שטרן ביקש להביע בדבריו את תודתו לחברי הוועדה: רם אמית, אלון אבן-חן, אריה אברמוביץ, שלמה אייזיק, שאול גרינברג, יריב גסר, קובי צרפתי

המועצה הארצית התכנסה ביום ב' השבוע (28.11) במלון "דן אכדיה" הרצליה לשיבתה האחרונה לשנת 2011. את הישיבה פתחה מיכל שילה, יו"ר המועצה, כשהיא מביעה בשם כל המשתתפים תנחומים לאיציק צרפתי על פטירת אביו ז"ל ולעמנואל רז על פטירת אחיו ז"ל. בתוך כך, הציגה שילה את הנושאים המרכזיים שיעמדו במרכז דיון החברים כשהיא מדגישה את העבודה הממושכת שנערכה בוועדה ייעודית שהוקמה בלשכה, בראשות רוני שטרן, ממלא מקום וסגן נשיא הלשכה, לגיבוש התוכנית האסטרטגית שתוביל את פעילותה בשנים הבאות. לאחריה היה זה אודי כץ CLU שסקר בהרחבה בפני החברים את עיקרי הנושאים שבהם טיפלה הלשכה בשנה האחרונה. החל מעיסוק במסלוקה הפנסיונית, דרך חוק האכיפה מנהלתית, שיתוף הפעולה עם מועדון MDRT, המהלכים להעצמת מעמד הסוכן, המאבק מול ביטוח ישיר, כנסי הלשכה וימי העיון במחוזות ובסניפים, הפעולות לשדרוג השירות והיכולות הטכנולוגיות של הסוכן, עידוד כניסת הסוכנים לתחום הפיננסי, הפעילות הענפה למען הקהילה, הרפורמה המוצעת בביטוח סיעודי, גיבוש אמנת שירות בין הסוכן ללקוח, חוזר יפוי הכוח, דיונים עם החברות בנוגע לרווחיותו של הסוכן ורווחתו, ועד - ובדגש - לתוכנית להגברת התחרות בשוק הפנסיוני - כץ התייחס לצינוני הדרך השונים (והרבים). כן התייחס כץ בדבריו לפגישות שקיימה הלשכה עם קרן המטבע הבינלאומית ועם



הכינוס ה-33
ביטוח ופיננסים 2012
חיים, פנסיה, פיננסים

היכוננו לכינוס



הכינוס ה-33 באילת
2012
19-22 במרץ
כד' באדר - כח' באדר תשע"ב
18 במרץ יום ה-M.D.R.T

תוכנית הכינוס וטפסי הרשמה יופצו בקרוב

דוחות חברות הביטוח לסוף הרבעון השלישי

"הפניקס"

"הפניקס" פרסמה את דוחותיה לסוף הרבעון השלישי של השנה, כאשר בשורה התחתונה מציגה החברה רווח כולל - להבדיל מהמגמה הכללית בענף, שרבות מהחברות בו רשמו הפסדים לא מבוטלים. בתוך כך רשמה החברה בתשעת החודשים רווח נקי בהיקף של כ-127 מיליון שקל (קיטון של 47% ביחס לתקופה המקבילה). הרווח הכולל של "הפניקס" הסתכם ב-14 מיליון ש"ח (קיטון של כ-96%), אולם עדיין נקודת אור לעומת הפסדים של עשרות מיליוני שקלים בשורה זו, שהציגו חברות אחרות. בתוך כך רשמה "הפניקס" מתחילת השנה גידול של כ-9% בסך הפרמיות, כשהגידול נרשם בכל מגזרי פעילותה.

"מגדל"

"מגדל" סוגרת את תשעת החודשים הראשונים של 2011 עם רווח של כ-283 מיליון ש"ח, לעומת כ-593 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. ברבעון השלישי של השנה רשמה "מגדל" הפסד של כ-6 מיליון ש"ח, לעומת רווח לתקופה בסך כ-232 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. מבחינת שורת הרווח/ההפסד הכולל רשמה "מגדל" בתשעת החודשים הראשונים של 2011 הפסד של כ-20 מיליון ש"ח, לעומת רווח של כ-570 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. ברבעון השלישי של השנה רשמה "מגדל" הפסד כולל לתקופה בסך של כ-113 מיליון ש"ח, לעומת רווח כולל לתקופה בסך של כ-318 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד.

סה"כ הפרמיות ודמי הגמולים בתשעת החודשים הראשונים של 2011, הסתכמו בכ-10.7 מיליארד ש"ח, לעומת כ-9.6 מיליארד ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-12%.

"הראל"

"הראל" מסכמת את הרבעון השלישי של השנה עם הפסד נקי של כ-61 מיליון שקל, לעומת רווח נקי של כ-170 מיליון שקל ברבעון המקביל אשתקד. בתשעת החודשים הראשונים השיגה החברה רווח נקי של כ-143 מיליון שקל (קיטון של כ-61% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד). שורת הרווח/ההפסד הכולל, לעומת זאת, מצביעה על הפסדים של כ-70 מיליון שקל מתחילת השנה, כשברבעון השלישי בלבד מדובר בהפסד בהיקף של כ-162 מיליון שקל. סך הפרמיות ש"הראל" רשמה בתשעת החודשים הראשונים של 2011 עמד על כ-6.3 מיליארד שקל - גידול של כ-7% ביחס לתקופה המקבילה אשתקד. בתוך כך, תחומי החיסכון לטווח ארוך והביטוח הכללי רשמו הפסד, לעומת רווחיות של 105 מיליון שקל בבריאות ורווחיות של כ-24 מיליון שקל בשירותים הפיננסיים ("הראל פיננסים").

"מנורה מבטחים"

"מנורה מבטחים" רשמה בשלושת הרבעונים הראשונים של השנה ירידה של כ-97.5 מיליון שקל ברווח הנקי, שהסתכם לכ-5 מיליון שקל בלבד מתחילת השנה. ברבעון השלישי רשמה החברה הפסד של כ-51 מיליון שקל - זאת לעומת רווח של כ-86 מיליון שקל

ברבעון המקביל. שורת הרווח/ההפסד הכולל של החברה הסתכמה בשלושת הרבעונים הראשונים של השנה בהפסד של 105 מיליון שקל, לעומת רווח של כ-238 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. ברבעון השלישי רשמה החברה הפסד כולל של כ-94 מיליון שקל. בתוך כך השיגה "מנורה מבטחים" מתחילת השנה גידול של כ-10% בפרמיות בתחום הבריאות ו-7% בפרמיות בביטוחי החיים והאלמנטרי.

"הכשרה ביטוח"

"הכשרה ביטוח" מסיימת את תשעת החודשים הראשונים של שנת 2011 עם הפסד של כ-55.3 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח של כ-56.8 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. ההפסד לפני מס ברבעון השלישי של שנת 2011 הסתכם בכ-38.6 מיליון ש"ח בהשוואה לרווח של כ-31.2 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. בשורת הרווח/ההפסד הכולל רשמה "הכשרה" במהלך תשעת החודשים הראשונים של 2011 הפסד בסך של כ-44.2 מיליון ש"ח, לעומת רווח של כ-44.1 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. ההפסד הכולל ברבעון השלישי של שנת 2011 הסתכם בסך של כ-25.8 מיליון ש"ח, לעומת רווח של כ-12 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. בתוך כך השיגה החברה בתשעת החודשים הראשונים גידול נאה בסך הפרמיות ברוטו שגבתה, בהשוואה לתקופה המקבילה אשתקד: כ-11% בביטוח כללי וכ-3% בביטוח חיים. ברבעון השלישי עמד הגידול על כ-14% וכ-2.8% בהתאמה.

תוכנית חמשלתית לקיצוצים בפנסיה השביתה את בריטניה

אולם תמיכה זו - יש לציין - איננה גורפת, ובבירת אנגליה, לונדון, נשמעים קולות אחרים. אנשי היוניזון (Unison), איגוד עובדי הציבור הגדול בבריטניה, הגיב ואמר: "אנחנו יודעים שלצאת לשביתה הוא הדבר האחרון שאתם רוצים לעשות, בייחוד מכיוון שאתם עומדים בפני הקפאת שכר ופיטורים - אבל אם אכפת לכם מעתידכם, אתם לא יכולים להרשות לעצמכם לא לשבות. אנחנו יודעים שאתם דואגים לאנשים שבהם אתם מטפלים ועליהם אתם מגנים, לכן אנו נוקטים פעולה שלא תסכן חיים. לכל אחד מגיעה פנסיה הגונה".

בריטניה מתכננת רפורמה במערכת הפנסיה של עובדי הציבור. זו כוללת קיצוץ בהפרשות הממשלה לפנסיות, הגדלת הפרשות העובדים והעלאת גיל הפרישה ל-67 ב-2026, שמונה שנים לפני התכנון המקורי. מנהיגי האיגודים נזעמו כששר האוצר הבריטי הכריז גם על הקפאת שכר רוב עובדי הציבור עד 2013 והגבלת העלאות שכר העובדים ל-1% בשנה - למשך השנתיים שלאחר מכן. המהלך אמור לחסוך לממשלת בריטניה 59 מיליארד ליש"ט. ומה הרחוב הבריטי אומר? סקרים שנערכו בימים האחרונים הראו כי הציבור הבריטי תומך ברובו בשביתה.

לא איראן ולא בעיות גלובאליות אחרות, הביאו השבוע את אזרחי הממלכה הבריטית לצאת לרחובות ולשבות. מדובר בשביתה הגדולה ביותר במגזר הציבורי זה עשרות שנים בבריטניה. למעלה משני מיליון עובדי ציבור, בכאלף מוקדי שונים, הביעו את מחאתם כנגד דבר אחד: תוכנית הממשלה הבריטית לקיצוצים חדים בפנסיות של עובדי הסקטור הציבורי. כך, למשל, כ-60% מבתי הספר בבריטניה לא נפתחו ללימודים, אשפה לא נאספה, אלפי ניתוחים לא-דחופים נדחו ובנמלי התעופה ומסופי המעבורות היו עיכובים. אז על מה מדובר? ממשלת

אודי כץ CLU, נשיא הלשכה:

“גם המסלקה לא תעזור לבנקים להתרום”

פעילות הסוכן ותדמיתו. לדבריו, ממחקרים שערכה באחרונה הלשכה עולה כי 90% מהמבוטחים חושבים שסוכן הביטוח הוא גורם מקצועי שאפשר לסמוך עליו ומשרת נאמנה את הצרכים שלהם. "סוכן הביטוח האישי הוא מקצוען עם לב גדול", הדגיש קלימן, שהוסיף כי "בשעת המבחן, בעת קרות האירוע הקשה, הטיפול בתביעות באמצעות סוכן ביטוח מביאה למבוטח תוצאות טובות יותר, בשיעורים ניכרים, ביחס לתביעה ישירה המוגשת על-ידי המבוטח לחברה". התייחסות מעניינת נוספת נשמעה מפיו של **רמי דיין**, משנה למנכ"ל "כלל ביטוח" ומנהל החטיבה לחסכון ארוך, שטען כי קיימת הרגשה של מרוץ אחר תשואות לטווח קצר בתחום החיסכון הפנסיוני, כאשר "למרבה הצער, התשואות לטווח הקצר משמשות כאמצעי שיווק לקידום מכירות". דיין הודה כי קיימת אווירה של לחץ בגופים המנהלים להציג בטווח הקצר תשואות גבוהות, אולם בצד "התבגרות התעשייה", לדבריו, הציבור צריך להבין כי מדובר במרוץ לטווח ארוך. "אנשים שמקבלים החלטות לפי התייחסות לטווח הקצר גורמים לעצמם לנזק. בסופו של דבר, התשואות שהם יקבלו יהיו נמוכות יותר".

המכירות הקבוצתי; ודן פנחסי, מנכ"ל "דש גמל" - סקפטיות רבה לגבי לוחות הזמנים שהציגה דגן. הגדילה וציינה חזקני, כי לפי התוכניות שגובשו בבנק הפועלים אזי הוא נערך להפעלת המסלקה לא לפני 2016, כאשר גם שאר החברים ציינו כי זהו מהלך מורכב ביותר, הדורש מחשבה מעמיקה וזמן רב. חזקני אף הלינה כי סליקת מידע בלבד תועיל בחלקה והדגישה כי על האוצר לפעול שהמסלקה תהווה אמצעי לסליקת כספים בו זמנית עם סליקת המידע. במקביל, ברב שיח אחר שהתקיים במסגרת ועידת "עדיף", התייחס **רגואן גרייב**, סגן בכיר לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, לרפורמה שגובשה באוצר להגברת התחרות בשוק הפנסיוני, וציין כי "לא הייתה לנו כוונה במסגרת הרפורמה להחיות את הגמל, כי אם להתיר חסמים, לפקח על דמי הניהול ולפעול שהשירות שמקבל הלקוח יהיה טוב ובהתאם לצרכיו והפרופיל שלו, מתוך בחירה חופשית". הוא הוסיף כי הגמל נתפס כ"חיסכון טהור", וכדי שלא ייחשב למוצר נחות בשוק, נוספה האפשרות לצרף לו כיווניים ביטוחיים. כמו כן, **עקיבא קלימן**, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני, התייחס במהלך הוועדה להיבטי

גם המסלקה הפנסיונית לא תעזור לבנקים להתרום בתחום הייעוץ הפנסיוני, והם יתרכזו קודם כל בתחומי הליבה שלהם" - כך אמר **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, ברב שיח שהתקיים במסגרת ועידת עדיף ה-11, שהתקיימה השבוע. לדבריו, "הייעוץ הפנסיוני אינו חלק אינטגרלי מפעילות הבנקים וחסרים להם כלים וידע לתת מענה כולל לתא המשפחתי וצרכיו". כן הגיב נשיא הלשכה לרמת השירות בתחום הפנסיוני וטען כי "סוכן הביטוח מעניק ללקוחותיו שירות טוב ביותר. הוא מכיר ורגיש לצרכיו, ופועל מתוך ראייה כוללת. אנחנו, הסוכנים, מבינים שאם לא ניתן שירות מיטבי הלקוח יעזוב אותנו". בתוך כך התייחסה בדבריה ברב השיח **רו"ח לי דגן**, המשנה לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר למועד היעד שקבע האגף בעניין המסלקה, ואמרה כי משרד האוצר עושה את כל האמצעים כדי להוציא את המסלקה לדרך במחצית הראשונה של 2013. בתוך כך גילו משתתפי רב השיח - שכלל בנוסף את **חיה חזקני**, מנהלת אגף הייעוץ הפנסיוני בבנק הפועלים; **ירון כספי**, מנכ"ל סוכנות הסדר "ידידים"; אלכס קפלון, סמנכ"ל בכיר ב"כלל ביטוח" ומנהל מערך

“מגדל” העלתה קמפיין לעידוד החינוך הפנסיוני

הוסיף כי "לאחר שנכחנו כי הגולשים לאתר מגדל חשים שהידע שלהם בתחום החיסכון הפנסיוני טוב יותר מאלו שגלשו באתרים של חברות אחרות, החלטנו לצאת בקמפיין הקורא לציבור - ולא רק ללקוחות מגדל - להיכנס לאתר וללמוד את הנושא, בשפה פשוטה שכולם מבינים". הקמפיין, בעלות 3 מיליון ₪, מפנה כאמור את הציבור לערוצים הדיגיטאליים של החברה, אשר רק באחרונה זכתה בפעם השלישית ברציפות במקום הראשון בקטגוריית ביטוח ופניונים, בתחרות **WEBI** היוקרתית.

תמיר ציין עוד כי מהמחקרים עולה כי מרבית המרוויינים סבורים כי צריך להתחיל לחסוך בגיל מוקדם יותר מהגיל בו חסכו ומרביתם מעריכים שמקורות ההכנסה בפנסיה לא יספיקו למטרותיהם. לדבריו, "אנחנו רואים מגמה גוברת של חיפוש מידע על תחומי החיסכון הפנסיוני באינטרנט. בחצי השנה האחרונה גלשו 55% מבעלי החיסכון הפנסיוני באתרי האינטרנט הרלוונטיים. 62% מהם חיפשו מידע אישי על הפנסיה שלהם ו-55% מהגולשים חיפשו מידע כללי בנושא פנסיה". המשנה למנכ"ל "מגדל"

"מגדל" השיקה קמפיין פרסומי נרחב להגברת מודעות הציבור והבנתו את תחומי הפנסיה, תוך הפניית המתעניינים לאתר האינטרנט של החברה. משה תמיר, המשנה למנכ"ל מגדל וראש תחום שיווק ופיתוח עסקי ב"מגדל", חשף כי מחקרים שערכה החברה באחרונה העלו כי קרוב למחצית מבעלי החיסכון הפנסיוני בישראל מעריכים את רמת הידע שלהם בתחום הפנסיוני כנמוכה או נמוכה מאוד וכי בעקבות עליית המודעות לנושא בעת האחרונה, כ-80% מהציבור מעוניינים לדעת יותר.

סנונית ראשונה להתייקרות הצפוייה בחירי הביטוח:

מגדל חייקרת את פרמיות הביטוח המקיף לרכב ב-3%

רכוש (מקיף וצד ג'), כאשר "מגדל" רושמת את ההפסד הגדול ביותר - כ-40 מיליון ₪. אחריה בשורת ההפסדים: "מנורה מבטחים" (הפסד של כ-38 מיליון ₪), "הראל" (הפסד של כ-25 מיליון ₪) ו"כלל ביטוח" (הפסד של כ-6.5 מיליון ₪). "הפניקס" רשמה בתקופה זו רווח של כ-8 מיליון ₪. "מגדל" מסרה כי "מגדל, כחברות אחרות בענף, אכן מתאימה את תעריפיה לסיכון, כפי שמתחייב".

בבורסה בחודשים האחרונים הסבו להשקעות של חברות הביטוח הפסדים בסך מאות מיליוני שקלים. כדי לפצות על אותם הפסדים ולהקטין את התלות בשוק ההון, מבקשות החברות לשים את הדגש על רווחיות חיתומית, בדרך של ייקור הפרמיות למבוטחים. מדיווחי החברות עולה כי למעט "הפניקס", שאר החברות הגדולות הציגו מתחילת השנה הפסדים כתוצאה מפעילותן בביטוח רכב-

על רקע ביצועי חברות הביטוח, כתוצאה מעלייה ניכרת בתביעות, תחרות קשה ושחיקה בתעריפים, חברת "מגדל" הודיעה כי תייקר מתחילת 2012 את פרמיות הביטוח המקיף לרכב בשיעור של כ-3%. מדובר למעשה בסנונית ראשונה בדרך להודעת חברות נוספות על עלייה בפרמיות הביטוח, בהשפעת אותם משתנים. בתוך כך, גורם נוסף מכביד על החברות והוא שוק ההון. ירידות השערים

סינויים חדשים

שינויים קבניים וסינויים חדשים ב"סנורה קבטחים"

ישירים במטה אגף ביטוח חיים, תמונה למנהלת מחלקת השירות במחוז המרכז-חיים. אידלמן תחליף את **תמי שרעבי**, שמונתה כמנהלת פרויקטים במטה האגף ואחראית על קורס פרחים. השינויים האחרים ב"מנורה מבטחים" מתייחסים למחוז דרום של החברה. יעל יריב, מי שמנהלת כיום את תחום המחשב ומטה באגף ביטוח אלמנטרי, תמונה למנהלת מחוז דרום במקומם של אביבית שיניצקי ויקי פילרסדורף, שניהלו את המחוז בחמש וחצי השנים האחרונות, ועם כניסתה של יריב לתפקידה החדש יפרשו מהחברה. מבין הפורשים הנוספים מהחברה נמנות את חנן, שכינה בשבע השנים האחרונות כמנהלת תחום ביטוח עסקי, ופרח חבה, שניהלה בעשרים השנים האחרונות את תחום הביטוח הימי והאווירי, ותפרוש לגמלאות לאחר שלושים שנות עבודה בחברה.

ומנהלת תחום בריאות בחברה. מבין המינויים הנוספים במסגרת השינויים ב"מנורה מבטחים": **אלעד שלף** מונה למנהל תחום עסקים וביטוח משנה; אפרת בן עמי מונתה למנהלת מחלקת הביטוח הימי והאווירי (במסגרת תחום עסקים וביטוח משנה); ריטה סטופר, מנהלת המחלקה לתכנון וכלכלה, תמונה בנוסף לתפקידה הנוכחי לעוזרת מנהל האגף. גם באגף ביטוח חיים יחולו שינויים. במסגרת זו תפוצל מחלקת תביעות ביטוח חיים ובריאות, שבראשה עומדת כיום **אורית שלם-אוחנה**, לשתי מחלקות: מחלקת תביעות ביטוח בריאות בניהולה של **אורית שלם-אוחנה** תועבר לתחום ביטוח בריאות, בכפיפות ל**אורית קרמר**. במקביל, מחלקת תביעות ביטוח חיים תישאר באגף ביטוח חיים, בכפיפות ל**משה מורגנשטרן**, מנהל אגף ביטוח חיים. כמו כן, **אסתי אידלמן**, המכהנת כמנהלת מחלקת

מוטי רוזן, מנכ"ל "מנורה מבטחים", מוביל שורה של שינויים מבניים ומינויים חדשים בחברה. במכתב ששלח השבוע לעובדי "מנורה מבטחים" מציין רוזן כי יוקמו בחברה שני תחומים חדשים במסגרת האגף האלמנטרי. כך יכלול האגף המשודרג את תחום העסקים וביטוח משנה, אשר לתוכו ימוזגו תחום ביטוח עסקי, תחום ביטוח משנה ותכנון, ותחום ביטוח ימי ואווירי. במקביל יוקם באגף תחום הפרט ומטה, שאליו ימוזגו תחום ביטוחי פרט ותחום המחשב ומטה האגף. בראש תחום הפרט והמטה יעמוד מיכאל קלמן, המשמש כיום כמנהל תחום ביטוחי הפרט באגף האלמנטרי. במקביל, תחומי ביטוח תיירים ועובדים זרים, ביטוח דמי מחלה וביטוח נוסעים לחו"ל, הכפופים כיום לאגף הביטוח האלמנטרי, יועברו החל מתחילת 2012 לתחום ביטוח בריאות, והיו תחת אחריותה של **אורית קרמר**, סמנכ"לית

שינויים בצמרת "שירביט":

גיל ספיר חונה לסנכ"ל "שירביט" וחגי שפירא ליו"ר החברה

פעילותה העסקית של החברה וכניסתה לתחומים חדשים כמו גם הרחבתן של פעילויות קיימות. שפירא יחליף בתפקידו החדש כיו"ר הדירקטוריון את **ראובן שרונ**, איש ביטוח ותיק, שישתלב בפעילות חברת האחזקות של בעלי "שירביט", **יגאל רב נוף**.

דירקטוריון "שירביט". ספיר הגיע ל"שירביט" מ"הפניקס", שם עבר כ-7 שנים ובמהלכן שימש כסמנכ"ל בחברה וכמנהל אשכול דן. לפני כן עבד כ-8 שנים בחברת "מגדל". במסגרת תפקידו כמשנה למנכ"ל ומנהל העסקים הראשי ב"שירביט" היה ספיר אחראי על פיתוח

שינויים בצמרת "שירביט". **גיל ספיר** (44), שהצטרף לחברה באוקטובר 2010 כמשנה למנכ"ל ומנהל העסקים הראשי של החברה, מונה למנכ"ל החדש של "שירביט". ספיר מחליף בתפקידו את **חגי שפירא**, המנכ"ל הוותיק של החברה, שמונה ליו"ר

פעילות בסניפים ובמחוזות

מחוז חיפה והצפון

כמסורת מחוז הצפון ייערך מפגש סוף השנה ביום ב' ט' כסלו תשע"ב 15.12.11 ב-16.00 אחה"צ, בלשכת סוכני ביטוח מחוז הצפון. האורח מר **שלמה עקרן**, חשבונאי ויועץ מס של הלשכה, ידבר על "סוגיות וחדושים במיסוי", "היערכות לתום שנת המס" ו"התחשבות בעת קניה - מכירה של תיקי ביטוח". בתום ההרצאה, ייתן מר עקרן ייעוץ פרטניים ראשוניים, קצרים, למי שירשם מראש במזכירות הסניף.

יום עיון מחוז ת"א

בתאריך - 19.12.11 מתקיים יום עיון מחוז ת"א במלון שרתון ת"א. בחסות איתוראן וחברת סטארט. 8:30 עד 13:30

"שלמה ביטוח" חתמה על הסכם לכסירת עתודות ביטוח החובה שלה ברווח נקי של כ-38 מיליון ש"ח

ליבושור, "מכירת עתודות הביטוח של החברה מהווה צעד משמעותי עבור החברה. מדובר בעסקה מורכבת שהוצאתה לפועל ארכה תקופה ארוכה, ואנו שמחים על סגירתה המוצלחת לשביעות רצון שני הצדדים. יש בעסקה משום מימוש רווחים מהותיים מחד ויצירת עודפי הון משמעותיים מאידך, אשר יתנו בידי החברה את הכלים והתשתית הפיננסית להמשך פיתוחה וצמיחתה של החברה ללא צורך בהזרמה נוספת של הון לחברה על-ידי בעל השליטה בה".

"שלמה ביטוח", בראשות מנכ"ל החברה, **צבי ליבושור**, חתמה על הסכם למכירת עתודות ביטוח החובה שלה לחברת National Idemnity Company, מקבוצת Berkshire Hathaway, שבבעלות איש העסקים **וורן באפט**. בעסקה נכללות עתודות ביטוח החובה של החברה עבור שנות החיתום 2008 עד 2010. העסקה תקטין את דרישות ההון של "שלמה ביטוח" בכ-35 מיליון ש"ח ותיצור לחברה רווח חד-פעמי של כ-38 מיליון ש"ח לאחר מס. לדברי

למה מי אתה? כמה כילים על תדמית סוכן הביטוח

מאת: עקיבא קלימן, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני

לנצח? פרופסור קורצוויל. פרופסור רימונד קורצוויל הוא העתידן המוביל היום בעולם. פרופסור קורצוויל טוען כי לפי כל החישובים שביצע, הסינגולריות תתרחש כבר במאה הנוכחית. מגזין "Time" הקדיש לסינגולריות ולקורצוויל כתבה נרחבת בפברואר, תחת הכותרת "The Year Man Becomes Immortal: 2045: השנה שבה האדם ייהפך לבן-אלמוות" (2045) יצא ולמד: האם עמלת הסוכן היא שתגרום לכך שלא תהיה לאנשים פנסיה? האם ה 29 ש של שלי הם שיגרמו למבוטח לפנסיה קטנה?

ומה בשטח?

בכל קבוצה גדולה של אנשים עובדים אפשר למצוא אנשים גבוהים ונמוכים, רזים ושומנים, טפשים וחכמים, מסודרים ומפוזרים, טובים ורעים. סוכן ביטוח נדרש לעזור למבוטחים ברגעים הכי קשים שלהם, ברגעי משבר. זו עבודה מאוד קשה למי שאינו אוהב אדם, ולכן בקבוצת סוכני הביטוח יהיו תמיד יותר אוהבי אדם מאשר בכל קבוצה אחרת, אולי חוץ מאשר בקבוצת העובדים הסוציאליים. לאחרונה התפרסם דו"ח העוני ולפיו כ 30% בישראל הם עניים. בקבוצה זו אמורה לטפל המדינה והסוכן החברתי שלהם הוא העובד הסוציאלי.

אין גאווה בתוצאות הקיימות, אך צריך לזכור כי עדיין קיימים 70% שאינם מוגדרים כעניים. מי יטפל בקבוצה זו? מיהו "הסוכן החברתי" של קבוצה זו? סוכן הביטוח.

האוויר של אנשים מקבוצה זו בעת צרה נקבע בהרבה מקרים ע"י סוכן הביטוח שלהם. סוכן מוצלח מביא להגנה טובה למקרה צרה.

אז מי אתה סוכן הביטוח, מקצוען עם לב גדול או שרלטן עם לב אכזר? בסקר שהתפרסם שלשום בגלובס בשאלה למה המבוטחים לא עושים ביטוח באינטרנט, 41% מהנשאלים ענו שהם מעדיפים את הקשר האישי עם סוכן הביטוח שלהם.

סקר דעת קהל שנעשה לאחרונה מראה כי 88% מהמבוטחים מרוצים מהסוכן וחושבים שסוכן הביטוח האישי שלהם הוא מקצוען עם לב גדול.

חברי, סוכני הביטוח, אני גאה להיות חלק מהקבוצה של סוכני הביטוח.

בעיתונים הכלכליים יש ספורט חדש: הם אוהבים לעשות חשבון כמה עולה סוכן הביטוח במשך 30 שנה ע"י היוון העמלה. שימו לב: עשיתי חשבון שאם קונים כל יום עיתון כלכלי ב 14.80 ש"ח ליום במשך 30 שנה, זה יוצא 174,315 ש"ח. בפנסיה חודשית מדובר סכום של 850 ש"ח לחודש. **תזכרו את המספר הזה 850 ש"ח לחודש בפנסיה.**

החישוב נעשה ל 30 שנה, לפי 22 ימים בחודש, בריבית של 2.5% לשנה. כאשר נכנסים לעובי הקורה מתברר שהאגדות כאילו הסוכן אוכל חצי מהפנסיה הן, איך נאמר בעדינות, אגדות טפשיות ברמה כואבת.

בשכר בגובה 6,000 ש"ח, בקרן פנסיה עמלה בגובה 2% לחודש נחשבת לעמלה ראויה. 22 ש"ח לחודש.

כאשר מצמצמים את העמלה הזו ומחשבים מה קורה לפנסיה של המבוטח מגלים תוצאות מדההההימות:

בתכנית ל 30 שנה צמצום של חצי מדמי הניהול לסוכן, מהעמלה: 11 ש"ח מביא להגדלה בפנסיה של 29 ש"ח לחודש.

אתם זוכרים את ה 850 ש"ח מהעיתון? מדובר ב **29 ש"ח בפנסיה. באחוזים: 0.84% מהפנסיה.** פחות מאחוז. 8.4 פרומיל.

פרומיל זה אחד חלקי אלף. כן? מזכיר לכם שמדובר על שכר בגובה 6,000 ש"ח. ויתור על כל העמלה יביא ל גידול של 58 ש"ח בפנסיה.

זה חצי מהפנסיה?

וזה עם מקדמי תוחלת חיים הידועים כיום. אם תוחלת החיים תעלה מדובר בהפרש עוד יותר קטן.

סינגולריות

אירוע סינגולארי הוא אירוע כל כך גדול ומשנה סדרי עולם, כך שבעולם הקיים אין מספיק כלים ואפשרות לחזות את העולם לאחר האירוע.

למשל: המפץ הגדול. למשל: אינטרנט. מי חלם לפני 20 שנה שלכל אחד מאיתנו יהיה בכיס מחשב, סמארטפון, המשוכלל מהמחשב ששימש את נאסא בנחיתה על הירח.

מי חלם שאפשר יהיה לדעת מה קרה בעולם בכל שנייה, בכל העולם? מי חשב שאנשים יוותרו על הפרטיות ויחיו בפייסבוק?

ומי חושב היום, שבני אדם לא ימותו ויחיו

במה עוסק סוכן הביטוח? בעיקר בהגנות למקרה צרה. תאונה, גניבת הרכב, פריצה, מחלה, סיעוד, אובדן כושר עבודה, מוות, ושאר מרעין בישין. לא כ"ף.

מתי מתקשר בנאדם לסוכן ביטוח? ברוב המקרים, למעלה מ 80%, מדובר באירוע קשה שאירע לבנאדם והוא נזקק לסוכן ביטוח.

שעת המבחן הגדולה של סוכן הביטוח היא בעת התביעה. מחקרים רבים מראים כי **תביעה באמצעות סוכן ביטוח מניבה למבוטח תוצאה טובה בכ 35%**, מאשר בתביעה ישירה מול חברת הביטוח. מעניין.

במה עוסק סוכן הביטוח? בעיקר בלשווק ולמכור. מה מוכר סוכן הביטוח? פוליסות, ניירות עם הבטחות שיהיה בסדר, אם לא יהיה בסדר. איך עושה את זה סוכן הביטוח? בעיקר על ידי שיווק עצמי. סוכן הביטוח נזקק להרשים את המבוטח ולרכוש את אמונו. הוא חייב להיות מצליחן. מעניין.

מה עובר למבוטחים בראש?

זוכה פרס נובל, פרופסור דניאל כהנמן, הוכיח במחקריו כי האושר של האנשים יחסי לסביבה בה הם חיים. האדם עושה השוואות כל הזמן, ואם מצבו טוב משל האחרים הוא מאושר ואם לא, אז לא.

איך זה קשור לתדמית הסוכן? המבוטחים שרואים סוכן עם תדמית של מצליחן גדול מהם, (וברוב המקרים, לשמחתם, אין להם תביעה), נהנים לא לפרגן לסוכן. המחשבה שעוברת להם בראש היא: תראו תראו, לא עושה כלום, מוכר ניירות ואויר וחי כמו מלך.

המבוטחים מצמצמים את הדיסוננס הקוגניטיבי שלהם, ע"י הנחתת תדמית הסוכן. מעניין.

דמי הניהול:

16/11/2011: אחד העיתונים הכלכליים נותן המלצות איך להגדיל את הפנסיה. אחת ההמלצות היא לוותר על סוכן הביטוח.

למה לוותר על הסוכן? האם הוא לא עושה את התפקיד שלו? האם הוא לא "מספק את הסחורה"? האם הוא מיותר? לא. צריך לוותר על הסוכן כי הוא פשוט עולה כסף.

בסוגריים: זה מוזר שבעידן האינטרנט כותבים את זה בעיתון מודפס שעולה כסף. אולי העיתון מיותר?

משרד האוצר פרסם מדריך לצרכנים בנושא ביטוח דירה

של הציבור לזכויותיו ולנושאים פיננסיים", לדבריו. סגן השר, ח"כ יצחק כהן, מסר כי "המדריך מציג לציבור מידע חשוב שיסייע לו לקבל החלטה מושכלת בביטוח דירתו, ובנוסף יתרום להעלאת המודעות לרכישת ביטוח כנגד רעידות אדמה". המפקח, פרופ' שריג, טען כי "אנו מספקים היום כלי חשוב לציבור, כדי לקדם צרכנות נבונה, כחלק ממאמצינו לקידום חינוך פיננסי בקרב הציבור הרחב. מטרתנו היא לעודד צרכנים ללמוד ולהבין נושאים דוגמת רכישת ביטוח דירה בכדי שיוכלו לדרוש את המגיע להם בעת הצורך".

מרכיבי פוליסת הביטוח, אילו סוגי כיסויים קיימים בה, טיפים ועוד. בפרק תביעות ביטוח מתוארים, בין השאר, הפעולות שיש לבצע במידה והדירה או התכולה נפגעו, מועדי הגשת התביעה והיבטים הקשורים לתשלום בגין אובדן או נזק לדירה או לתכולה. מדריך זה, בנושא ביטוח דירה, מצטרף למדריך צרכני נוסף שהוציא באחרונה האגף - בנושא ביטוח רכב. על רקע הקמתה הצפויה של היחידה לחינוך פיננסי, שאושרה על ידי הקבינט החברתי-כלכלי, בירך שר האוצר, ד"ר יובל שטייניץ, על פרסום המדריך ו"הצורך בהגברת המודעות

אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, בראשות פרופ' עודד שריג, פרסם השבוע מדריך צרכני לביטוח דירה, תחת הכותרת: "כך מבטחים דירה". המדריך מיועד לבעל דירה או שוכר דירה ונועד לסייע למי מהגורמים להכיר את מגוון הכיסויים הביטוחיים לדירה המוצעים על-ידי חברות הביטוח בישראל, ואת הדרכים להגשת תביעה. במדריך מצוין כי הוא אינו מחליף יעוץ מקצועי, ומטרתו לסייע בהיערכות נכונה, בהתנהלות מושכלת ובהקניית ידע אודות זכויות הצרכן. בתוך כך כולל המדריך מידע חיוני טרם רכישת הפוליסה, פירוט של

הבעת הערכה



בס"ד | לכבוד, חברת מנורה מבטחים, חברה לביטוח | לשכת סוכני הביטוח בישראל | השיא פתרונות פיננסים בע"מ

אישי לא רק בעת צירופי לפוליסה, אלא צלח את המבחן הקשה ביותר לדעתי של כל לקוח בחברת ביטוח והיא עת מימוש הפוליסה בעת זכאות, הדבקות שלו בטובת הלקוח במקרה שלי, אני, עד לקבלת כל המגיע לי, תוך שהוא חוסך ממני את ההתנהלות הלא פשוטה מול חברת הביטוח, הותירה בי רושם רב ובהחלט ראוייה לציון ולשבח. אשרכם שזכיתם לסוכן עם יכולות ותכונות נדירות כאלה, יישר כוח.

בכבוד רב,
מיכאל בר

המקצועיות שמתבטאת בבקיאיות לפרטים. היחס החברי והחם שניתן תמיד בסבר פנים יפות. הסבלנות וסובלנות גם אם זה להיכנס לשעות הקטנות של הלילה ללא השראת לחץ. דאגה רציפה ואמיתית לצרכי כלקוח ועדכוני בשוטף על שינויים ועדכונים כדאיים עבורי ועבור משפחתי. שירות, שירות ושוב שירות... איכותי וראוי לציון ותמיד בחיור. לאחרונה דוד אף הוכיח במקרה פרטי שלי את מסירותו ודאגתו האישית כסוכן ביטוח

ברצוני להביע הערכה מיוחדת לסוכן הביטוח דוד אדרי. דוד הוא מודל לחיקוי למתן שרות בתחום הביטוח, הסייעוד והחיסכון, שמדגיש ומבליט באופן חד משמעי את יתרון סוכן הביטוח האישי על פני הדיוור הטלפוני של הביטוח הישיר, וזאת מתוך ניסיון אישי עשיר של 10 שנים בביטוח דירה בביטוח הישיר. דוד מלווה אותי לאורך זמן רב בתחום הביטוח, סיעוד וחסכון וזאת אך ורק מסיבת: האמינות ללא פשרות שהוא נקט בה לאורך כל הדרך.

בועז רוה, עורכי-דין ונוטריונים

לכבוד, מר רועי יוכל, מנכ"ל | נתן יוכל סוכנות לביטוח בע"מ

6. רק לידיעתך - היום כבר התקשרו אלי מהמוסך והודיעוני כי הרכב יהיה מוכן מחר/מחרתיים ובינתיים אני נהנה מרכב חליפי.
7. אני שב ומודה לך על הטיפול האדיב והמקצועי.
8. אגב - ניתן ורצוי לפרסם את מכתבי זה כדי שידעו כולם מהי איכות השירות לה זוכים במשרדך.

בכבוד רב ובתודה,
טל מתוק, עו"ד

הוגן (ואף יותר מכך), תוך מאמץ רב שלך ושל צוות משרדך להתאים לי "חליפה" של ביטוחים מתאימים - אשר למרבה הפלא יצאה זולה יותר מכל הביטוחים הישירים.
4. ביום שישי האחרון ובשל חוסר שימת לב, גרמתי לתאונה לרכבי ולצד ג'.
5. במהלך התאונה ולאחריה זכיתי לשירות שבו לא נתקלתי זמן רב, זמינות מלאה (גם ביום שישי בשעות לא שגרתיות), אדיבות (גם נוכח ריבוי שאלותיי), מקצועיות רבה שחסכה לי רבות בהשתתפות העצמית.

רועי שלום,
1. לא לעיתים מזדמן לאדם (ובטח לעו"ד), לכתבו מכתב תודה, אך השירות לו זכיתי ממך וממשרדך "אילץ" אותי לשבת ולכתוב את מכתבי זה.
2. כידוע לך אני עברתי אליך לאחר שהייתי מבוטח בחברות ביטוח ישיר למיניהן כאשר בעקבות תקלות בחיוב (לרעתי כמובן), לרבות חיוב בגין פוליסת ביטוח שאותה לא ביקשתי עברתי לטיפול במשרדך.
3. גם במהלך רכישת הביטוחים זכיתי ליחס

עליה כשמועותית בחספר התלונות כנגד חברות הביטוח בנושא טיפול בתביעות צד א'

בתנאי חוזר יישוב תביעות החדש, קיזוזים שונים בפיצוי (כגון רשלנות תורמת, שכ"ט שמאי, ירידת ערך וכו'), ועוד. פניות בנושא נשלחו לחברות הביטוח המובילות את המגמה, וזאת על מנת למצוא פתרון לבעיה, ובמטרה לגרום לשיפור המצב.

מסתמנת עליה של ממש במספר התלונות המגיעות למחלקה המשפטית. חלה עליה של כ-40% בהשוואה למספר התלונות שהתקבלו במחלקה המשפטית בתקופה זו אשתקד. עיקר הפניות המגיעות הן במקרים של עיכוב ממושך בטיפול בתביעות צד ג', אי עמידה

המחלקה המשפטית של הלשכה, בניהולה של עו"ד מיכאלה ייגר, מדווחת על עליה משמעותית במספר התלונות המגיעות אליה כנגד חברות הביטוח בנושא טיפול בתביעות צד ג' ברבעון האחרון של שנת 2011. בשלושת החודשים שחלפו מאז כנס אלמנטר האחרון בתחילת חודש ספטמבר 2011,

בעין משפטית



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

בשעת עצירה של רכב נהג שמסייע לנוסע אחר בירידה ובעליה נפגע בתאונת דרכים עונה להגדרת ה"שימוש" ברכב

הופכת את הדר "הולך רגל" כפי שמוגדר בחוק הפלת"ד. לשיטת בית המשפט, הדר היה בהליך ירידה וכניסה מהרכב לשם המשך נסיעתו, דהיינו הירידה מהרכב לא סיימה את הנסיעה, הואיל והדר לא התכוון ממילא ללוות את בתו לבית הספר, מדובר בעצירה בלבד אשר לאחריה התכוון דרוך להמשיך מיד בנסיעתו.

בהתאם לכך קבע בית המשפט, כי מבחינה הקירבה בזמן ובמקום, תכלית הפעולה ומבחן הסיכון והשכל הישר, הובילו אותו לפסוק, כי ירידתו של הדר מהרכב, הינה **חלק מהנסיעה** והתאונה שלו קשורה באופן הדוק לשימוש ברכב.

יחד עם זאת, ציין בית המשפט, כי הוא מודע לכך שהמגמה בפסיקה היא לצמצם את תחולתו של חוק הפלת"ד. אולם, בית המשפט ציין כי מקובלת עליו הקביעה שצויינה בתיק אזרחי (שלום י-ם) 2366/09 **אלקובי נ' הראל חברה לביטוח בע"מ**, לפיה עזרה לקשיש, סיוע לקטין, או לכל אדם שעה שהוא יורד עולה מהרכב, עונה להגדרת "השימוש" שבחוק הפלת"ד.

לסיכומי דבר, בית המשפט פסק, כי דין התביעה כנגד דרוך ו"איילון" להידחות. לאור זאת בית המשפט קבע, כי "הפניקס" היא זאת אשר תישא בחבות הביטוחית כלפי הדר, ועליה לשאת בפיצוי בגין נזקיו.

"הפניקס" הואיל ובעת התאונה הדר היה בבחינת "משתמש" ברכב, והתאונה הייתה תולדה של הסיכון שיצר ה"שימוש" ברכב, זאת בהתבסס על סעיף 1 לחוק הפיצויים לנפגעי תאונות דרכים, תשל"ה 1975 (להלן: "**חוק הפלת"ד**"). לשיטת "איילון", הסעת נוסעים ברכב והורדתם בבטחה הינה מטרה תחבורתית מובהקת בעת נסיעה.

לטענת "הפניקס", במועד התאונה הדר לא נפגע עקב ה"שימוש" ברכב "למטרות תחבורה", אלא היה בבחינת "הולך רגל", אשר נפגע מרכב חולף. לשיטת "הפניקס", הדר לא נפגע עקב ירידה מרכב או בשעת הירידה מהרכב, ובהתאם לכך, אין לקבוע כי הינו "משתמש" ברכב הואיל ובשעת התאונה השלים את הירידה מהרכב. יתירה מכך, טענה "הפניקס", כי רשימת "השימושים" ברכב הינה רשימה סגורה ולא ניתן להוסיף לה "שימוש לואי" ברכב, זאת בהתבסס על סעיף 1 לחוק הפלת"ד.

לדברי בית המשפט, בתו של הדר הינה קטינה, אשר זקוקה לעזרת אביה בעת יציאתה מהרכב. אומנם אין הדבר דומה לקשיש או לתינוק אשר נעזרים בעזרת הזולת, אולם מדובר בקטינה אשר רצוי לוודא את יציאתה וכניסתה לרכב בבטחה על ידי מבוגר. עוד ציין בית המשפט, כי ירידתו של הדר "שניות ספורות" קודם לכן מהרכב, לא

בבית משפט השלום בהרצלייה נדונה תביעתו של הדר מימון (להלן: "**הדר**"), שיוצג על ידי עו"ד מרום, כנגד הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ (להלן: "**הפניקס**") שיוצגה על ידי עו"ד גיצה, וכנגד דרוך כהן ואיילון חברה לביטוח בע"מ (להלן: "**דרור**" ו"**איילון**") שיוצגו על ידי עו"ד זילברברג. פסק הדין ניתן בחודש ספטמבר 2011 מפי השופטת סיגל רסלר-זכאי.

במועדים הרלוונטיים לתביעה, הדר הסיע את שתי בנותיו למוסדות החינוך בהן למדו. עת הגיע הדר לבית הספר, בו לומדת אחת מבנותיו, עצר את רכבו, ויצא על מנת לסייע לבתו לרדת מהרכב בצורה בטוחה. בעת העצירה, בעודו אוחז בדלת האחורית, ובטרם יצאה בתו מהרכב, עבר רכבו של דרוך ומחץ את ידו של הדר בין שני הרכבים (להלן: "**התאונה**"). כאן המקום לציין, כי לאחר הורדת הבת מהרכב התכוון הדר להמשיך בדרכו לגן הילדים הסמוך, על מנת להוריד את בתו השנייה.

לדברי בית המשפט, במהלך ההליך המשפטי הגיעו הצדדים להסכמה, כי נזקו של הדר עומד על כ-60 אלף ₪. אולם בין הצדדים נותרה מחלוקת בדבר החבות הביטוחית. דהיינו - על מי יש להטיל את תשלומי הפיצויים, האם על "הפניקס", שהיא מבטחת רכבו של הדר, או שמא על "איילון", שהיא מבטחת רכבו של דרוך. לטענת "איילון" יש להטיל חבות ביטוחית על

לשכת סוכני ביטוח בישראל



לחבר הלשכה דני קסלמן, יו"ר מחוז השרון משתתפים בצערך במות האם אוגניה קסלמן ז"ל

שלא תדע עוד צער



לשכת סוכני ביטוח בפייסבוק.

www.facebook.com/lishka4u



חברי לשכה, בואו הצטרפו לפייסבוק הלשכה והקליקו אהבתי

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

לוח הביטוח

שרות ייחודי לסוכנים ולקוחותיהם

ממשרדי "הפול" בירושלים ביטוח חובה ישירות למשרדך! אם ברצונך להעניק ללקוחותיך שרות מיוחד, נגיש ומהיר בביטוחי חובה בלבד: לאופנועים, טרקטרונים, רכבי השכרה, ביטוחים לתקופות קצרות ו/או כל כיסוי ביטוחי "ללקוחות בעייתיים" שלא נעשו בחברות הביטוח. אנו מתחייבים לספק ישירות למשרדך ו/או כלי יעד אחר תוך 24 שעות ביטוח חובה - לא משולם בדואר אקספרס על חשבוננו! טל. 02-6233666, פקס: 02-6255888, נייד: 054-6011160

שת"פ ורכישות תיקי ביטוח

סוכן ביטוח מעל 30 שנות פעילות, בשל השתלבות בן בעסק, מעוניין לרכוש תיק ביטוח פנסיוני ו/או אלמנטרי באזור שבין חדרה, חיפה, קרית, כרמיאל ועד נהריה. סודיות מוחלטת מובטחת
hprt@zahav.net.il טל: 054-7981155

סוכן ביטוח מקצועי ונמרץ מעוניין בשיתוף פעולה עם סוכנות ביטוח אלמנטרי באזור ירושלים והסביבה למטרת מכירת פוליסות פרט ובריאות והשבחת התיק של הסוכנות.
 לפרטים: dandor2@gmail.com נייד 054-4475666

מעוניין בניהול/רכישת תיק אלמנטרי וחיים באזור חיפה או קרית. אפשרות שיתוף פעולה - 0544523250

סוכנות ביטוח מת"א מעוניינת לרכוש תיקים איכותיים ובכל גודל, סודיות מובטחת. לאבי: 050-5234664

גבי בריל סוכן ביטוח פנסיוני וכללי מעוניין לרכוש תיק ביטוח באיזור גוש דן. המשרד מטפל בכול ענפי הביטוח ומאויש בצוות מקצועי. לפנות ישירות לגבי בריל - 0505257800

גשר מיזוגים, רכישות, שיתופי פעולה והצלחות. למכירה תיק ביטוח בקריות מוטה ביטוח חיים dani@gsr.co.il

גשר מיזוגים, רכישות שיתופי פעולה והצלחות. למכירה תיק ביטוח בגוש דן dani@gsr.co.il

סוכן פנסיוני (מפקח רכישה לשעבר), מקצוען, הגון ושירותי מחפש לרכוש תיק ביטוח חיים בלבד מוטה פרט (מאזור המרכז). סודיות מובטחת. יובל מור - Mor-ins@012.net.il 054-7179599

דרוש שותף (פעיל) לתיק ביטוח! אין צורך בהשקעה - שותפות בדרך של מיזוג לפנות אל זיו אביבי 0522-998888

משרד ביטוח ותיק ואמין מעוניין ברכישת תיק ביטוח מחולון בכל הענפים. תפעול ושימור התיק מובטחים כמו גם סודיות מוחלטת.
 לפרטים: ערן 0523-553554
eran@mazor-ins.co.il

מודעות דרושים

דרושה/פקיד/ת אלמנטרי למשרה מלאה בסוכנות ביטוח ברמת השרון. ניסיון מוכח במתן הצעות, טיפול בתביעות ועבודה שוטפת אל מול חברות הביטוח. קו"ח למייל: sami@process.co.il

דרושה/פקיד/ת לחצי משרה דוברת/רוסית חובה
 קורות חיים לפקס 04-8212093 וטלפונים 052-3526572 ראיסה ו-054-5441437 אילנה.

למשרד ביטוח ותיק מפ"ת מחפשים פקיד/ת לטיפול בתיק ביטוח חיים ביטוח בריאות, גמל והשתלמות - ניסיון מוכח חובה.
 קו"ח למייל: levy@egoz-insu.co.il

לקלאוזנר סוכנות לביטוח, דרושים מנהלי תיקי לקוחות טלפוניים ניסיון במכירות - חובה. בעל/ות כושר ביטוי גבוה בעל"פ ובכתב תואר אקדמי - יתרון. סביבת עבודה ממוחשבת. בסיס + עמלות + תנאים סוציאליים ימי עבודה א-ה: 09:00-15:00 לסטודנטים א-ה: 15:30 - 19:30 קו"ח למייל: Rachel@klauzner.co.il

לסוכן ביטוח ותיק בת"א דרושה/פקיד/ת ביטוח חיים + בריאות לחצי משרה. שעות גמישות מתאים לאמהות עם ילדים קטנים. שליטה בתוכנת מנורה נט + מגדל שולחן עבודה חובה.
 נייד: 0544747944 פקס: 0508968729 מייל: ofirinsurance@012.net

אורלן קבוצת ביטוח מחפשת שותף לתיק ביטוח איכותי מבוסס פרט, בגבעתיים. פניות יש להעביר למייל: helly@orlan.co.il

דרושה/פקיד/ת אלמנטרי חרוץ/ה ואחראית/ת למשרה מלאה בסוכנות ביטוח ותיקה בראשון לציון. ניסיון מוכח במתן הצעות, טיפול בתביעות ועבודה שוטפת אל מול חברות הביטוח בענפים - רכב, דירות ועסקים. נא לשלוח קו"ח למייל: havap@hpi.co.il

לסוכן ביטוח ותיק בת"א דרושה/פקיד/ת ביטוח חיים + בריאות לחצי משרה. שעות גמישות מתאים לאמהות עם ילדים קטנים. שליטה בתוכנת מנורה נט + מגדל שולחן עבודה חובה.
 נייד: 0544747944 פקס: 0508968729 מייל: ofirinsurance@012.net.il

לסוכנות ביטוח גדולה בנתניה דרושה/פקיד/ת בתחום האלמנטרי - ניסיון חובה. קורות חיים לפקס 09-8644672 לפנות ליורם טל. 054-2828650

דרושה/פקיד/ת לחצי משרה עם ידע בבטוח אלמנטרי. הופעה נאה, כושר ביטוי בכתב ובע"פ. המשרה בסוכנות בטוח בפתח תקווה. קורות חיים להעביר למייל - shmuela@egoz-insu.co.il

לסוכנות ביטוח וותיקה באיזור מפרץ חיפה דרושה/פקיד/ת במייד מנהל/ת נמיסיון מוכח. תחום ביטוח חיים ואלמנטרי ומערכות מידע של חברות הביטוח (רצוי בפניקס ובמגדל).
 קו"ח למייל: caspiavi@netvision.net.il

דרושה/פקיד/ת לסוכנות ביטוח בבאר שבע. דרישות: השכלה תיכונית/ת.גברות לפחות, שליטה מלאה במחשב, יכולת ארגונית ויחסי אנוש מעולים, הופעה ייצוגית. קו"ח בכתב יד בלבד לפקס מס' 08-6275346 יענו מתאימים/ות

לסוכנות ביטוח בפתח תקווה (ליד צומת גהה) דרושה/פרנט/ית לביטוח חיים. ניסיון חובה. תנאים טובים למתאימים! קו"ח יש להעביר למייל hadar@avivit.co.il הדר 052-8900404

השכרת משרדים

להשכרה בנשר משרד משופץ אופציה עם מכירת ריהוט 27 מטר, כולל שירותים מטבחון קטן, חלון גדול, כניסה נפרדת. המחיר 1700 ש"ח כולל מע"מ וארנונה. פינוי החל מ-1.12.11. טל. 052-3526572 ראיסה ו- 054-5441437 אילנה.

חדר כולל שרותי משרד במשרד סוכן גדול וותיק בנס ציונה. אפשרות לשיתוף פעולה. israel@di-ins.co.il לפנות לישראל 0544260833

משרד לסוכן ביטוח בראשל"צ מרכז העיר רח' הרצל 91 קומה 5. כניסה נפרדת ועצמאית גודל 15 מ"ר משופץ וחדש כולל ריהוט מלא, תשתיות תקשורת, מיזוג, מעלית, מטבחון משותף בקומה. לפרטים אורי ששון טל 052-2496104