



## ועדת השרים לענייני חקיקה אישרה את הרגולציה העצמית בחברות

ביטוח, ולהחיל במקומה נוהל אחיד של הודעה למפקח לפני המועד שבו מבקש מבטח להנהיג תוכנית ביטוח או להחיל שינוי בתוכנית. במקביל תינתן בידי המפקח היכולת להמשיך ולדרוש מהמבטחים לבצע שינויים בתוכניות הביטוח, הן ברמה הפרטנית והן ברמה הרוחבית, במקרים בהם יראה כי התערבותו נדרשת ו/או פיקוח הדוק יותר. מצב זה יפתח בפני חברות הביטוח מרחב פעולה לפיתוח מוצרים, אולם על-פי התאמות שיבוצעו בחוק הפיקוח על הביטוח, גופים שלא יפעלו בהתאם לגישת הפיקוח החדשה יהיו חשופים לסנקציות פליליות. יצוין כי מאותו "מסלול ירוק", שאינו מחייב את אישורו מראש של המפקח בנוגע להחלת שיווק של תוכניות ביטוח, יוחרגו פוליסות ביטוח סיעודי לחברי קופות חולים ותקנונים חדשים לגמל ופנסיה, אשר ימשיכו להזדקק לאישורו מראש של המפקח ולא יכללו במסגרת חדשה זו.

שנשלחת נקראת במלואה והדבר יוצר עיכובים רבים". לכן הדגישה דגן כי הפיתרון המוצע, לפיו חברות הביטוח יחויבו להודיע לממונה על כל מוצר לפני תחילת שיווקו, אך לא יידרשו להמתין לאישור הממונה כתנאי לתחילת שיווק, כמקובל היום, יביא לאחריות רבה יותר מצדן של החברות ו"ישפר את איכות המוצרים, יגביר את התחרות ואת היצירתיות, ובסופו של דבר מוצרי הביטוח יהיו טובים יותר". בתוך כך הבהירה דגן כי במידה והחברות יכללו בפוליסות סייגים לא ראויים, הן ידרשו לתת את הדין על כך וציינה בהקשר זה, כי המפקח יפרסם באינטרנט רשימה של סעיפים פסולים שהוא מצא בפוליסות של חברות הביטוח כדי שחברות אחרות יסיקו מהרשימה מה אסור שייכלל בפוליסה. מהלך זה כאמור זכה השבוע לאישור ועדת השרים לענייני חקיקה ומבטל את החובה לקבל אישור מראש של המפקח על הביטוח כתנאי להנהגת תוכנית

ועדת השרים לענייני חקיקה אישרה השבוע את טיוטת תזכיר החוק בנושא "הנהגת תוכניות ביטוח ותקנוני פנסיה וגמל", לפיה גוף מוסדי יידרש להודיע לאוצר לפני תחילת שיווק מוצר ביטוח וחיסכון, וכל עוד אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר אינו פוסל אותו, הגוף המוסדי לא יידרש להמתין לאישור הממונה כתנאי לתחילת שיווקו ("מסלול ירוק"). מהלך זה של האוצר הוכרז לראשונה בכנס האלמנטאר ה-25 של הלשכה, שנערך בספטמבר 2011. הייתה זו המשנה למפקח, ר"ח לי דגן, שבדבריה בפני באי הכנס הודיעה כי "האחריות על אישור פוליסות הביטוח תעבור לחברות הביטוח". דגן ציינה כי "המציאות הנוכחית, לפיה חברות הביטוח נדרשות לקבל אישור מקדמי של הפיקוח כתנאי לשיווקן של פוליסות הביטוח, מסירה מהחברות את האחריות מהמוצרים שהן מציעות". בתוך כך ציינה המשנה למפקח כי "כל פוליסה

## קן ההשקעות הבינלאומית "פרמירה" בוחנת את רכישת חברת "הפניקס"

של החברה", דבר שהתפרש על כוונתו – כפי שפורסם בעבר – להצטרף למהלך הרכישה בדרך של גיבוש קבוצת משקיעים. במקביל, כאמור, מתקיימים מגעים בנושא גם מול קן השקעות בינלאומית נוספת – KKR. "הפניקס", שמחזיקה בשליטה בבית ההשקעות "אקסלנס" (ממנו פרש באחרונה המנכ"ל, דוד ברוך), נחשבת לחברת הביטוח הרביעית בגודלה בשוק ונסחרת לפי שווי של 1.9 מיליארד שקל.

במפגש שנערך ב"הפניקס" קיבלו ראשי הקן נתונים בסיסיים על פעילות החברה, כאשר מספר ימים לאחר מכן עדכן בנושא **איל לפידות**, מנכ"ל "הפניקס", את קבוצת המנהלים הבכירים של החברה אודות ההתעניינות מצדה של הקן לרכוש את השליטה בחברה. על-פי פרסומים שונים, אמר לפידות במפגש עם בכירי החברה כי "קרנות כאלה מבצעות את הרכישה בדרך כלל בשיתוף עם המנהלים הבכירים

לאחר התעניינותה של קן KKR ברכישת חברת "הפניקס", נודע כי גם קן ההשקעות הבינלאומית "פרמירה" נמצאת בתמונה. באחרונה ביקרו ראשי הקן במשרדי החברה וקיימו מגעים ראשוניים בנושא עם ראשי "הפניקס", שבשליטת **יצחק תשובה**. כזכור, קן "פרמירה" כבר בדקה בעבר במשך יותר משנה את האפשרות לרכוש את חברת "כלל ביטוח", ולצידה חברות ביטוח נוספות בשוק הישראלי.

# סוכן הביטוח שלי | נאמן רק לי

פנו רק לסוכן ביטוח חבר לשכת סוכני ביטוח



לשכת סוכני ביטוח בישראל

## רשות ני"ע ביטלה את רישיון ניהול התיקים של חברת "בסט אינווסט"

חיוני העומד בלב העיסוק בניהול תיקים, בו מנוהלים כספים על ידי אחר. כמו כן, רשות ני"ע הבהירה בהחלטתה כי שלילת הרישיון אינה ממצה את ההליכים שהרשות עשויה לנקוט בנדון בהתאם לסמכויותיה על פי כל דין. בהמשך לממצאי הביקורת והליך שלילת הרישיון, הודיעה החברה על כוונתה לסיים פעילותה בקרוב. בנוסף, חייבה הרשות את החברה להודיע לכל לקוחותיה באופן מיידי ולכל היותר תוך חמישה ימים ממועד קבלת ההחלטה, על ביטול רישיון. ביטול הרישיון יכנס לתוקף ב-15 ליוני 2012, ועד אז החברה לא תהיה רשאית לגייס לקוחות חדשים, או לבצע בתיקי לקוח כל פעולה באופציות שיש בה כדי להגדיל את חשיפת הלקוח לסיכון, אלא על פי הרשאה מפורשת של הלקוח. יש להבהיר כי חברה זו אינה קשורה באופן ישיר או עקיף לסדרת תכניות החיסכון וההשקעה BEST INVEST – מבית הכשרה חברת לביטוח. מדובר בבית השקעות עצמאי שאין לו כל קשר לחברה ולמוצריה.

**הבהרה: חברה זו אינה קשורה באופן ישיר או עקיף לסדרת תכניות החיסכון וההשקעה BEST INVEST – מבית הכשרה חברת לביטוח. מדובר בבית השקעות עצמאי שאין לו כל קשר לחברה ולמוצריה**

לשווי התיק, ולא קיימה את התחייבותה להודיע ללקוח מקום ששווי התיק ירד מתחת לשיעור מסוים מסכום ההשקעה הראשונית. לאחר שימוע שנערך לבית ההשקעות, מצאה רשות ני"ע כי נוכח היקף ההפרות, התחכום שבהן וחומרתן, נפל פגם במהימנותה של החברה והחליטה לבטל את רישיונה לעסוק בניהול תיקים בהתאם לסמכות המוקנית לה בחוק הסדרת העיסוק בביעוץ השקעות, בשיווק השקעות ובניהול תיקי השקעות. רשות ני"ע קבעה בהחלטתה כי התנהלות ביושר ובשקיפות מלאה מול הלקוחות הינה עניין

הרשות לניירות ערך הודיעה השבוע על ביטול רישיון ניהול התיקים של חברת "בסט אינווסט", שעסקה בתחום החל מיוני 2010. זאת בעקבות ביקורת שערכה רשות ני"ע בה נמצא כי החברה הציגה בפני לקוחותיה מצגים מטעים בנוגע לשווי התיק שלהם. החברה מנהלת כ-130 תיקי לקוחות בעיקר באמצעות פעילות באופציות. מהביקורת עולה כי על פי ההסכמים שנחתמו עם הלקוחות, מטרת ההשקעה המוצהרת של החברה הייתה שמירה על קרן ההשקעה, תוך משיכת "רווחים" כאשר שווי התיק עולה על סכום ההשקעה הראשונית. אלא שבפועל נמצא כי החברה הטעתה את לקוחותיה, כך שבשיחות חודשיות שקיימה עמם, הציגה בפניהם מצג מטעה בנוגע לשווי התיק שלהם, הנחתה אותם שבאפשרותם למשוך כספים תוך שמירה על קרן ההשקעה - כשבפועל ששווי התיק היה נמוך משווי ההשקעה. כמו כן, "בסט אינווסט" ביצעה בתיקים פעילות שעל פניה נועדה לאפשר לה להציג מצג מטעה ביחס

## נעצר בעליו ומנהלו של בית ההשקעות בסביון ש"עקץ" על-פי החשד ללקוחות בעשרות חילוני שקלים

על שם קרן של החברה, ומשם הועברו לשוויץ. ללקוחות נאמר כל הזמן כי הכסף מועבר לשוויץ כדי לבצע בו עסקות מט"ח. לחברת ההשקעות והפינוסים יש 120-140 לקוחות עם תיק מנוהל ממוצע של כ-150 אלף דולר. בסך הכל מדובר על פי הערכות בסכום של כ-80 מיליון שקל שהחברה ניהלה עבור לקוחותיה, ומקום הימצאו לא ידוע. בעבר, הוצב ללקוחות שרצו להצטרף לחברה רף כניסה מינימאלי של 100 אלף דולר, אך בתקופה האחרונה ירד הרף ל-40 אלף דולר. יצוין כי מלבד חברת ההשקעות והפינוסים, הקים הבעלים לפני שנתיים, יחד עם שותף אחר, קרן גידור. גם בקרן הגידור, הפעילות הפיננסית הייתה אמורה להתבצע בתחום המסחר במט"ח. אלא שמלבד עשרות אלפי שקלים בודדים, הקרן לא צלחה, והיא כעת נותרה ריקה מכסף וללא לקוחות. ברשות ניירות ערך טענו כי הם אינם קשורים לסיפור, ומסרו בתגובה: "ניהול תיק השקעות עבור למעלה מחמישה לקוחות מחייב את מנהל התיקים להחזיק

של 30% ויותר בשנה שהשיג להם ומעגל הלקוחות התרחב, ביניהם: עורכי דין, רואי חשבון, בכירים בחברות היי-טק ומכריו האישיים של בעל בית ההשקעות הפרטי. "חברה שנמצאת אצלו כבר ארבע שנים אמרה שהיא חיה ממנו ושמה שם את כל הונה - מיליון שקל. היא סיפרה שהיא מקבלת כל שנה 30% רווח. אז בפברואר האחרון לקחתי הלוואה והצטרפתי", סיפרה אחת הלקוחות, אם חד הורית. לדבריה, "נתתי לו 250 אלף שקל". מסלול אחר שבו הזרימו לקוחות החברה לקרן שלה כספים היה באמצעות הלוואות שניתנו לה תמורת ריבית של 7%-10% לזמן קצר מאוד של חודש-חודשיים. הרעיון כאן היה כי כאשר לקוח רוצה למשוך את הכסף שלו לפני המועד שנקבע עמו, הוא מאבד את הרווחים שנצברו עבורו. במצב כזה, הציע המנהל ללקוחות האחרים לתת הלוואה, שבה ישתמשו כדי לשלם לאותו לקוח, כשהריבית תגיע מהרווח שנצבר עבורו ולא ישולם לו בשל משיכה מוקדמת. כספי הלקוחות הופקדו בחשבון בבנק הפועלים שנקרא

בית השקעות קטן, שמקום פעילותו היה ביישוב היוקרתי סביון, עומד כיום במרכז חקירה ענפה שמנהלת בימים אלה יחידת ההונאה של משטרת מחוז תל-אביב. מסתבר כי בחודשים האחרונים החלו עשרות לקוחות של אותו בית השקעות "להריח" כי משהו אינו כשורה בבית ההשקעות ותשלומים קבועים שהבעלים והמנהל של בית ההשקעות הבטיח לשלם להם מקרן ההשקעות שניהל מכספם, עוכבו שוב ושוב במגוון אמתלות. על רקע דחיות חוזרות ונשנות לפניות הלקוחות התקבלה באחרונה אינדיקציה לפיה הבעלים ומנהל בית ההשקעות נעלם והמשרד הפסיק לפעול. לקוחות רבים שהגיעו פיזית למקום אף ראו לתדהמתם חברת הובלה פרטית שהגיעה ככל הנראה לפנות את תכולת המשרד. חברת ההשקעות והפינוסים מסביון, הנמצאת כיום בכותרות, הוקמה ככל הנראה ב-2007. הלקוחות הראשונים נמנו על המעגל המצומצם של בני משפחה וחברים. עם הזמן צצו והתפשטו סיפורים של לקוחות על רווחים קבועים ויציבים

המשך הכתבה:

עתק, התייצב לאחר מספר ימים של מרדף אחריו במשרדי מפלג ההונאה של מחוז תל אביב במשטרה והסגיר את עצמו. החוקרים גבו ממנו עדות ראשונה והביאו אותו להארכת מעצר בבית משפט השלום בעיר.

השירות האמור כי בידי מנהל התיקים ובידי החברה שבה הוא מועסק יש רישיונות של רשות ניירות ערך". בתוך כך נודע כי האיש שניהל את בית ההשקעות הפרטי בסביון וחשוד שהונה עשרות מלקוחותיו בסכומי

ברישיין ניהול התיקים שמוציאה רשות ניירות ערך. ניהול התיקים חייב להיעשות במסגרת חברה, שאף היא בעלת רישיון ונמצאת בפיקוח הרשות. הרשות ממליצה למשקיעים לוודא טרם ההתקשרות לקבלת

## מה עובר על ביטוח ישיר

זה, וכך גם שאיפות ההתרחבות למדינות אחרות, אולי מתוך הכרה שהחברה פשוט אינה מסוגלת לשבור את תקרת הזכוכית של השותפות בין סוכני הביטוח לחברות הביטוח הגדולות. בחודש אוגוסט השנה למשל, מכרה ביטוח ישיר את אחזקותיה (75%) ברשת המוסכים ד"ר פח וצבע לחברת פמי פרימיום בעבור 15 מיליון ₪ כדי לגייס עוד מזומנים, מה שלא עזר כדוגמא לשורה התחתונה העגומה של הרבעון השלישי ב-2011.

### העתיד של ביטוח ישיר

זהו עתיד לא ידוע. מצד אחד, ביטוח ישיר עושה רעשים של חברה שרוצה להישאר חברת ביטוח דומיננטית ולגדול בארץ ובחו"ל. מצד שני, לפעמים נראה שהיא מעמידה את עצמה על המדף ורק מחכה שאיזה גוף ביטוחי גדול ירכוש אותה בסכום אטרקטיבי, כזה שיאפשר למשפחת שניידמן וצור שמיר לעשות אקזיט רציני. ההימור האישי שלי, שלא מסתמך על שום עובדה קונקרטית, אומר שעוד כמה שנים מהיום ביטוח ישיר תחדל מלהיות חברת ביטוח עצמאית ותמכור את עצמה ואת נכסיה לכל המרבה במחיר. ניסיון העבר מראה שהחברה לא מסוגלת להתמודד בצורה אפקטיבית מול חברות הביטוח הגדולות באמת, למרות הפרסומות השערורייתיות, והעובדה שהיא אינה מסתפקת במועט "בפירוים" כמו חברות הנישה AIG או שומרה מעידה מצד אחד על שאיפות גדולות ומהצד השני אולי על נכונות להתפשר אם יגיע המשקיע המתאים. בבחינת עשינו כל מה שיכולנו לעשות, ניפחנו את ערך השוק בצד התקשורת, ועכשיו תנו לנו הצעת מחיר תואמת ותקבלו חברת ביטוח שיכולה לתרום נכסים של ממש לפורטפוליו שלכם. גם הכמות הגדולה של חברות הביטוח ביחס לגודל השוק יכולה לתרום לכך, וכבר דובר באתר זה ואחרים על האפשרות של מיזוגים ורכישות בתחום הביטוח.

### תביעות בלתי פוסקות

כנגד כל חברות הביטוח מוגשות תביעות חדשות לבקרים. חלקן מוצדקות וחלקן לא. זו סתם תחושת בטן ולא עובדה מוכחת, אבל יש לי מן הרגשה שכזו שנגד ביטוח ישיר מוגשות יותר תביעות בגין התנהלות לא צודקת מול המבוטחים שלה. למעשה, עד כמה שתחושת הבטן שלי יכולה לומר: יש רק שתי חברות ביטוח שמושמצות יותר באינטרנט: AIG ושירביט, שתייהן (ושוב, זו רק תחושת בטן) מקבלות יותר ביקורות שליליות מביטוח ישיר עצמה, אבל זו ממש לא נקודת זכות עבורה. הנה מקבץ קטן של תביעות לדוגמא משנה האחרונה:

- **מרץ:** תביעה בגין הפרה של זכויות יוצרים על קניין רוחני שהגיש עורך דין מרעננה. גובה התביעה: 2.5 מיליון ₪.
- **יולי:** תביעה בגין מניפולציה לכאורה שערכה ביטוח ישיר בתמלילי שיחות של אלמנה שבעלה היה מבוטח בביטוח חיים כדי להימנע מתשלום התגמולים. גובה התביעה כ-550,000 ₪.
- **דצמבר:** בקשה לתביעה ייצוגית בגובה 200 מיליון ₪ נגד ביטוח ישיר IDI (ביטוח ישיר 555 וביטוח 9 מיליון) עקב העובדה שהן מחדשות לכאורה פוליסות ביטוח רכב באופן אוטומטי ללא ידיעת הלקוח, שלפעמים הרכב שלו כבר נמכר ואינו נמצא ברשותו.

### השקעות כושלות בחו"ל וגיוס כספים בעזרת מימוש נכסים

בספטמבר 2011 ספגה ביטוח ישיר מכה נוספת כאשר המיזם השאפתני שלה בברזיל, אחת המדינות המתפתחות ביותר בעולם מבחינה כלכלית, ספג מכה רצינית כאשר השותפה המקומית בברזיל פרשה מן המיזם, וכמוה פרשה ממנו גם חברת מנורה הישראלית שנבהלה כנראה מגודל ההשקעה במדינה זרה. עד כמה שידוע לי, גורלו של המיזם להקמת חברת הביטוח הישיר הראשונה בברזיל אינו ידוע בשלב

### מתוך אתר האינטרנט (העצמאי והבלתי תלוי): [www.auto-insurance.co.il](http://www.auto-insurance.co.il)

כתבתי כאן לא מעט בעבר על הניסיונות הבלתי פוסקים של ביטוח ישיר, כבר חמש שנים בערך, לתפוס נתח שוק גדול יותר על חשבון חברות הביטוח המסורתיות, לרוב ללא הצלחה – בוודאי שלא ביחס לכמות ההשקעה. לצד ניצחונות קטנים ומתוקים כגון הקמפיין של 9 מיליון נגד שוקה סוכן הביטוח, החברה חווה בעיקר מפלות במאבק על השגת עוד נתחי שוק. ההשקעות הבלתי פוסקות בפרסומות של שתי חברות ביטוח במקביל, 9 מיליון ו-555, עלו לחברה עשרות מיליונים שספק אם חזרו בצורת מבוטחים חדשים. אם בעבר 9 מיליון היה מעין מותג לואו קוסט שמיועד לחוסכים, הרי שבשנה האחרונה סדרת הפרסומות "המוצלחת" (פרשנות למטה) של הסוכן שוקה הפכה דווקא אותו למותג המוביל של החברה, מה שמטיל צל על מדיניות השייווק שלה והעקביות שלו – ומטיל צל נוסף על הצורך שלה החברה לנהל שני מותגים במקביל, שניהם פונים כיום בדיוק לאותו קהל יעד – זה שמנסה לחסוך במחירי הביטוח שלו ברוח המחאה החברתית שאיכשהו פסחה מעל ראשן של חברות הביטוח.

### המאבק מול סוכני הביטוח

המאבק הארוך והמתוקשר של ביטוח ישיר מול סוכני הביטוח עשה טוב בעיקר למשרד הפרסום של החברה. מנגד, יכול מאוד להיות שלצד האופוריה התקשורתית, נגרם ל-IDI יותר נזק מתועלת. כל חברות הביטוח והסוכנים שלהן התייצבו כמעט כגוף אחד נגד ביטוח ישיר מה שהאיץ את פיתוחן של פלטפורמות אינטרנטיות למכירת ביטוחים שונים באמצעות סוכנים ישירות באתרים של חברות הביטוח – שכנראה לא היו קמות ללא לחץ בלתי פוסק מצד סוכני ביטוח פגועים שמחפשים נקמה בגוף שמשפיל אותם באופן קבוע בפריים טיים הטלוויזיוני.

## חתמת על כתב ויתור? לא הכל אבוד ביטוח מחלות: ההטעיה של ביטוח ישיר עלתה ביוקר

מאת: עו"ד עודד יחיאל, עיתון "דה מרקר", 28.5.2012

התרשלה בעריכת הפוליסה ובאי ביצוע התחייבותה לתת לו אותם כסויים ביטוחיים שהיו לו. השופט קידר עיין בתמלילי השיחות המוקלטות שהיו לבן עזרא עם נציגי ביטוח ישיר, ומצא שאלה התרשלו בניהול המשא ומתן והטעו את בן עזרא להאמין שהוא רוכש פוליסה שתנאיה זהים לפוליסת הביטוח שהייתה לו במגדל. השופט גם מדגיש כי העובדה שאופן ההתקשרות מטעם ביטוח ישיר נעשה אך ורק בטלפון מצדיק לחייבה בחובת וידוא גבוהה יותר כלפי המבוטח. מנגד, מוצא השופט קידר כי לבן עזרא אשם תורם, בשל כך שלא עמד על זכויותיו כהלכה בעת החתימה על כתב הסילוק, שאותו אומד השופט בשיעור של 30%. לאחר ניכוי אשמו התורם של בן עזרא, נפסקו לבן עזרא כמעט 180 אלף שקל בתוספת שכר טרחת עורך דין בסך 36 אלף שקל.

רות לבהר שרון קיבלה את הערעור. התיק חזר לשופט קידר שקבע כי בן עזרא חתם על כתב הסילוק מתוך אמונה מוטעית כי סכום הביטוח שהוא מקבל מביטוח ישיר זהה לסכום בפוליסה במגדל. לכן, לא ניתן לייחס לו את גמירות דעת הדרושה לצורך גיבוש ההסכמה לויתור המופיע בכתב הסילוק. המחסום שעמד בפני תביעתו של בן עזרא בדמותו של כתב הסילוק הוסר אפוא. אך הדרך לא נותרה פנויה. ביטוח ישיר טענה למחסום נוסף - מחסום ההתיישנות המקוצרת בת שלוש שנים בלבד שהעניק המחוקק לחברות הביטוח. כאן מקבל השופט את טענת ביטוח ישיר. מחסום ההתיישנות המקוצרת חסם את דרכו של בן עזרא לתגמולי הביטוח בעילת התביעה החוזית. אלא שלבן עזרא עמדה גם עילת תביעה מזיקת כנגד ביטוח ישיר. הוא טען כי החברה

ביטוח ישיר חיזרה אחר דניאל בן עזרא. נציגיה הבטיחו לו חיסכון ניכר בפרמיה מבלי לשנות את הכסויים הביטוחיים, והצליחו לשכנע אותו לבטל את הפוליסה בחברת מגדל ולעבור לביטוח ישיר. למרבה הצער, עבר בן עזרא אירוע לב. ביטוח ישיר שילמה לו כ-150 אלף והחתימה אותו על כתב סילוק. כעבור שלוש שנים, כשעשה סדר בניירותיו, הוא גילה כי סכום הביטוח בפוליסה של מגדל היה כפול מזה שלפיו ביטחה אותו ביטוח ישיר. איך יכול לתבוע אותנו, נופפה ביטוח ישיר בכתב הסילוק שעליו הוחתם, ולפיו הוא מוותר על כל טענה נגדה. בהתחלה זה הצליח לה. השופט אליהו קידר מבית משפט השלום בתל אביב קיבל את טענת החברה ודחה את תביעת בן עזרא. אלא שהוא לא ויתר והגיש ערעור לבית המשפט המחוזי בתל אביב. השופט

## הבת של סוכן הביטוח פנתה בפייסבוק לביטוח 9000000 וזכתה לתגובה מהחברה, מהשחקנית שני כהן ועוד

ולא כלפי המנהלים והבעלים. בכל מקרה, זו עדיין מדינת ישראל ויש זכות פרסום לכל אחד ובדיוק כמו שכל סוכן ביטוח יכל לעשות איזה פרסומת שהוא רוצה ולהגיד בה מה שהוא רוצה (כמעט), אין שום סיבה שזה לא יהיה ככה גם עם חברה גדולה. גם חברה גדולה כזו התחילה מן הסתם ממשרד קטן של סוכן ביטוח. חוץ מזה, הפרסומת לא באה להכפיש שום סוכן ביטוח ספציפי, וכל מטרתה היא שיווק הוגן ומותר. כמו שאמרתי בהתחלה, מותר לטעון טענות ולהציג עמדה אבל לפני זה תחשבו קצת כלפי מי אתם מפנים את האשמה. האם זה כלפי מי שבאמת אחראי לדברים או כלפי הפנים שאתם רואים? ואולי היא יודעת את מה שאתם אומרים ובכל זאת יש לה סיבה אחרת או דעה אחרת משלכם ובגלל זה היא עושה מה שהיא עושה?

למה סתם לבוא עם טענות לא מוכחות ולהגיד שהיא רודפת בצע שעושה הכל בשביל כסף? זה מה שנקרא בימינו - הוצאת דיבה.

וכדומה וניתן לחסוך את עמלות הסוכן. ביום שבו מרבית השוק יטמיע את השיטה הישירה נחסוך את הוצאות הפרסום שלנו ונוריד את מחירי הביטוח ב-4% נוספים.

### תגובת גולשת בשם יהלי פ.:

אתם מדברים על לממן סוכן?? זו השנה השנייה שאני עושה השוואת מחיר בין חברות/סוכנים והמחיר שלכם תמיד בהפרש גבוה מאחרים! קיבלתי אצלכם הצעה בהפרש של 1600 ש"ח על המקיף ו-700 ש"ח על חובה (סיריון 2008 בלי שלילות ותאונות נהג רגיל). וזה עוד אחרי "הכאילו הנחה" של 25%... אז מה אני אגיד לכם - הסוכן שלי עושה אחלה עבודה! ואגב, בן זוגי מבטח האמר H3 ב-5000 ש"ח ואתם רוצים 4800 על דיהטו סיריון? נו באמת!

### תגובת השחקנית שני כהן כלפי טענות הבת של סוכן הביטוח:

הטענה מאוד מובנת אבל זו טעות ענקית להפנות את האשמה כלפי הפרזנטורית

### פניית הבת של סוכן הביטוח:

היי, אני בת של סוכן ביטוח ורציתי לדעת למה אתם בוחרים מדי ערב להכפיש את ציבור סוכני הביטוח באמצעות הפרסומות שלכם? אנשים שבסך הכל נותנים שירות ללקוחות שלהם ומפרנסים אלפי משפחות בכבוד. למה אתם לא מדברים על עצמכם והיתרונות שלכם?

### תגובת 9000000:

אנו נוקטים בדרך הומוריסטית להעברת המסרים שלנו, צר לנו שסוכני הביטוח בוחרים לתפוס את עמדת הקורבן במקום לקדם את התחרות בתחום הביטוח. לקוחותינו הנאמנים הם העדות הטובה ביותר ליתרונות שלנו. אין להסתיר את עובדה ש-9,000,000 מציעה אלטרנטיבה לסוכן הביטוח, ובזכות 9,000,000 וחברות ביטוח ישירות אחרות ירדו מחירי הביטוח בעשרות אחוזים והצרכן הישראלי הוא המרוויח מהתחרות הזו. אנחנו אכן חושבים שאין כל סיבה להיעזר בסוכן ביטוח בביטוחים פשוטים כגון ביטוחי דירה, רכב



## תוצאות חברות ביטוח ברבעון הראשון של 2012

### "מגדל":

#### רווח כולל של כ-180 מיליון ש"ח

"מגדל" חותמת את הרבעון הראשון של 2012 עם רווח כולל של כ-180 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. הרווח הנקי של "מגדל" ברבעון הראשון של 2012 הסתכם בכ-91 מיליון ש"ח לעומת רווח לתקופה בסך כ-114 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. בעסקי ביטוח חיים וחסכון ארוך טווח (ביטוח חיים, פנסיה וגמל) הסתכם הרווח הכולל של הקבוצה ברבעון הראשון של שנת 2012 בכ-141 מיליון ש"ח, לעומת כ-85 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. בענף ביטוח חיים נרשם רווח כולל לתקופה לפני מס של כ-117 מיליון ש"ח, לעומת כ-57 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. הפרמיות שהורווחו בענף ביטוח חיים ברבעון הראשון הסתכמו בכ-1.803 מיליארד ש"ח, לעומת כ-1.693 מיליארד ש"ח ברבעון המקביל אשתקד, גידול של כ-7%. בפעילות הפנסיה המשיכה מגמת ההתרחבות, כאשר דמי הגמולים ברבעון הראשון הסתכמו בכ-1.030 מיליארד ש"ח, לעומת כ-0.901 מיליארד ש"ח ברבעון המקביל אשתקד, גידול של כ-14%. סך הנכסים המנוהלים הסתכם בכ-28.9 מיליארד ש"ח, לעומת כ-25.3 מיליארד ש"ח ביום 31.3.2011, גידול של כ-14%. בביטוח בריאות רשמה "מגדל" גידול של כ-13% בפרמיות שהורווחו לכדי כ-166 מיליון ש"ח לעומת כ-148 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. בביטוח כללי רשמה "מגדל" רווח כולל בסך כ-70 מיליון ש"ח, לעומת הפסד כולל בסך כ-7 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. זאת, בעיקר מעלייה בהכנסות מהשקעות העומדות כנגד העתודות וגם מעלייה בתוצאות החיתומיות בעיקר בענפי רכב חובה וחבויות וכן בענף רכב רכוש. הפרמיה ברוטו בביטוח כללי הסתכמה בכ-478 מיליון ש"ח, קיטון של כ-3% לעומת הרבעון המקביל אשתקד. סך הנכסים המנוהלים של הקבוצה (ביטוח, פנסיה, גמל ושירותים פינוסים) הסתכם ב-31.3.2012 בכ-145 מיליארד ש"ח לעומת כ-136 מיליארד ש"ח ביום 31.3.2011. הגידול בהיקף הנכסים המנוהלים הושפע בעיקרו מהצבירה השוטפת נטו של פרמיות הביטוח ודמי הגמולים וכן מהתשואות בשוקי ההון.

### "הראל":

#### רווח כולל של כ-288 מיליון שקל

קבוצת "הראל" סיימה את הרבעון הראשון של 2012 עם רווח כולל של כ-288 מיליון ש"ח, לעומת רווח כולל בתקופה המקבילה אשתקד של 79 מיליון שקל – גידול של כ-265%. הרווח הנקי של הקבוצה עמד על כ-192 מיליון ש"ח, גידול של כ-75%. בתחום ביטוח החיים, הרווח הכולל של "הראל" הסתכם בכ-160 מיליון שקל, לעומת רווח כולל של כ-54 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-196%. הרווח הכולל מניהול קרנות פנסיה הסתכם בכ-10 מיליון שקל, לעומת כ-8 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-20%. היקף הנכסים המנוהלים על ידי קרנות הפנסיה של הקבוצה בסוף הרבעון הראשון הסתכם בכ-15 מיליארד שקל לעומת כ-12.4 מיליארד שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-21%. הרווח הכולל במגזר ביטוח בריאות ברבעון הראשון של שנת 2012 הסתכם בכ-45 מיליון שקל, לעומת רווח כולל של כ-40 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-11%. הרווח הכולל בביטוח כללי ברבעון הראשון של שנת 2012 הסתכם בכ-107 מיליון שקל, לעומת רווח כולל של כ-10 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. סך הפרמיות שהורווחו ודמי הגמולים ברבעון הראשון של שנת 2012 גדלו בכ-9% והסתכמו בכ-3.2 מיליארד שקל, לעומת כ-2.9 מיליארד שקל ברבעון הראשון של שנת 2011. **מישל סיבוני**, מנכ"ל משותף ב"הראל", מסר כי "תוצאות קבוצת הראל הינן טובות מאוד ומשקפות את תרומת האסטרטגיה של התמקדות עסקית בתחומי פעילות צומחים ורווחיים, לצד שירות איכותי ללקוחות ולסוכנים וניהול השקעות שקול ואחראי".

### "הפניקס":

#### רווח כולל של כ-159 מיליון שקל

קבוצת "הפניקס" סיימה את הרבעון הראשון של 2012 עם רווח כולל של כ-159 מיליון ש"ח, לעומת רווח כולל של 58 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. הרווח הנקי של "הפניקס" עמד בסוף התקופה על כ-121 מיליון ש"ח, לעומת כ-112 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של 2011. בתחום ביטוח החיים והחסכון ארוך הטווח הסתכם הרווח הכולל בכ-60 מיליון שקל, לעומת כ-22 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד,

גידול של כ-73%. בביטוח בריאות הפרמיות שהורווחו ברוטו נכון לסוף הרבעון הראשון של 2012 הסתכמו לכ-303 מיליון שקל, לעומת כ-275 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-10%. הרווח הכולל הסתכם לסך של כ-32 מיליון שקל, לעומת כ-22 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-50% בביטוח כללי הפרמיות ברוטו הסתכמו בסוף הרבעון הראשון לכ-705 מיליון שקל, לעומת כ-655 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-8%. היקף הנכסים המנוהלים על ידי "הפניקס" (משתתף, נוסטרו, פנסיה, גמל ושירותים פינוסיים) עמד נכון לסוף הרבעון הראשון של 2012 על כ-110 מיליארד שקל, לעומת היקף נכסים של כ-107 מיליארד שקל בסוף הרבעון הראשון של 2011, גידול של כ-3%. **אייל לפידות**, מנכ"ל "הפניקס", מסר כי "החברה ממשיכה להציג נתוני צמיחה משמעותית, תוך שימת דגש על הצמיחה במוצרי הפרט. הפניקס מציגה תוצאות חיתומיות טובות במרבית אפיקי הפעילות, כאשר ברבעון הנוכחי נהנתה הקבוצה גם מתשואות טובות בשוק ההון".

### "שומרה":

#### רווח כולל של כ-23 מיליון ש"ח

"שומרה" חתמה את הרבעון הראשון של 2012 עם רווח כולל של כ-23 מיליון ש"ח, לעומת כ-8 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-184%. ההכנסות מפרמיות ברוטו הסתכמו בתקופה זו בסך של כ-174 מיליון ש"ח, לעומת כ-147 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד, גידול של כ-18.3%. בתחום רכב חובה הרווח הכולל הסתכם בכ-24.3 מיליון שקל, לעומת כ-6.8 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. דמי ביטוח ברוטו לתקופת הדוח הסתכמו בכ-68 מיליון שקל, גידול של כ-11.7%. בתחום לעומת התקופה המקבילה אשתקד. בתחום רכב רכוש הרווח הכולל הסתכם בכ-1.7 מיליון שקל, לעומת כ-1.2 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. דמי הביטוח ברוטו הסתכמו בכ-81.7 מיליון שקל, גידול של כ-22% לעומת התקופה המקבילה אשתקד. ביתר ענפי הרכוש הרווח הכולל הסתכם בכ-2 מיליון שקל, לעומת כ-1.2 מיליון שקל בתקופה המקבילה אשתקד. דמי הביטוח ברוטו הסתכמו בכ-19.5 מיליון שקל, גידול של כ-24% לעומת התקופה המקבילה אשתקד. **דן יצחקי**, מנכ"ל <<

המשך הכתבה:

"שומרה": החברה ממשיכה להציג גידולים במכירות ושיפור ברווחיות החיתומית למרות התחרות הקשה ושחיקת התעריפים בענפי הרכב והרכוש".

**"הכשרה":**

**רווח כולל של כ-22 מיליון ש"ח**

חברת "הכשרה" סיימה את הרבעון הראשון של 2012 כאשר סך הפרמיות שהורווחו ברוטו על-ידה הסתכם בכ-337.6 מיליון ש"ח, בהשוואה לכ-309.4 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. הרווח לפני מס ממגזרי הפעילות של החברה ברבעון הראשון של 2012 הסתכם בכ-31.9 מיליון ש"ח בהשוואה להפסד של כ-0.9 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. סה"כ

הרווח הכולל ברבעון הראשון של 2012 הסתכם בסך של כ-22 מיליון ש"ח, לעומת הפסד של כ-3.1 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. בביטוח כללי סך הפרמיות ברוטו ברבעון הראשון של 2012 הסתכמו בכ-315.8 מיליון ש"ח, גידול של כ-1.2% בהשוואה ל-311.9 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. העלייה בהכנסות מפרמיות בתקופת הדוח הושפעה בעיקר מעלייה נאה בענפי רכוש ורכב חובה אשר קוזזה בחלקה מיירידה מכוונת ברכב רכוש. הרווח לפני מס ממגזר ביטוח כללי ברבעון הראשון של שנת 2012 הסתכם בכ-28.8 מיליון ש"ח, לעומת הפסד כולל של כ-0.7 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד. בביטוח חיים וחיסכון לטווח ארוך, סך

הפרמיות שהורווחו ברוטו ברבעון הראשון של שנת 2012 הסתכם בכ-109.6 מיליון ש"ח, לעומת כ-99.4 מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד, גידול של כ-10.3%. הרווח הכולל לפני מס בביטוח חיים ברבעון הראשון של שנת 2012 הסתכם לסך של כ-1.8 מיליון ש"ח, לעומת רווח כולל לפני מס בסך של כ-0.6 מיליון ש"ח בתקופה המקבילה אשתקד. **עופר טרמצי**, מנכ"ל "הכשרה", מסר כי "אנו ממשיכים בתנופת הגידול בחברה אשר באה לידי ביטוי בצמיחה עקבית בפרמיות, תוך גיוון מתוכנן בתמהיל העסקי בהתאם לתכנית האסטרטגית. אנו ממשיכים לפעול ביתר שאת לחיזוק מעמד החברה בענף, ומיצובה בקרב סוכני הביטוח".

**הכספת הירוקה של מגדל**

**מגדל מייעלת את עבודת הסוכן ושומרת על הסביבה**

"מגדל" ממשיכה לייעל את עבודת הסוכנים תוך כדי הגברת השמירה על איכות הסביבה ושיפור השירות ללקוח. משנה למנכ"ל מגדל ומנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה, **אריק יוגב**, מסר כי פיתוח חדש של הקבוצה מאפשר הפצה של תוצרים המופקים בחברה כקובץ ישירות לכספת של הסוכנות. בין היתר נשלחים במנגנון זה העתקי הפוליסות לסוכנים שעד כה היו מודפסים ונשלחים לסוכן לצורך סריקה במשרד הסוכן. "המערכת החדשנית מאפשרת לשמור על חיסיון המידע של המבוטחים תוך עמידה בסטנדרטים המחמירים ביותר

של אבטחת המידע והינה חלק מתהליך ההתייעלות ושיפור השירות לסוכנים וללקוחות החברה", הדגיש יוגב. מנהל אגף תפעול חיסכון ארוך טווח, **ליאור רביב**, הסביר כי "הקבצים הדיגיטליים הנשלחים ישירות ממחשבי מגדל למערכות המידע במשרדי הסוכן מחליפים את המכתבים/פוליסות שהיו נשלחים עד כה בפקס או בדואר או מודפסים בבית הדפוס וחוסכים לסוכן את הצורך לסרוק את אותם תוצרים ולתייקם". לדברי גורמים ב"מגדל", עד עתה התחברו עשרות סוכנים לשירות החדש והופצו כבר עשרות אלפי פוליסות ישירות למשרדי הסוכן. "אנו מקבלים

פידבקים מאד חיוביים מהסוכנים שכבר הצטרפו ובהמשך יתווספו תוצרי עבודה נוספים לשירות", הוסיף רביב. מנכ"ל "מגדל טכנולוגיות", **שי בסון**, אמר בהקשר לחדשנות הטכנולוגית שמובילה החברה כי "מגדל פועלת כל העת על מנת להמשיך ולהוביל את המהפכה הדיגיטאלית בענף. שירות זה הוא רק אחד ממגוון שירותים שמעמידה החברה לסוכניה אשר מטרתן לשפר את חוויית השירות של הסוכנים השוטפים ולייעל את תהליכי העבודה השוטפים של הסוכנים מול מגדל ומול הלקוחות".

**פעילות בסניפים ובמחוזות**

**מחוז חיפה - השתלמות**

מחוז חיפה והצפון יערוך ביום ג' 5.6.12 השתלמות בנושא תכנית האכיפה והיערכות לביקורת אוצר. ההשתלמות תתקיים במלון "דן כרמל" בחיפה בשעה 09:00, בשיתוף חברת "כלל ביטוח". ישתתפו בה עו"ד ג'ון גבע, היועץ המשפטי של הלשכה, ושוש ברנשטיין, היועצת הארגונית ללשכה.

**מחוז באר שבע - השתלמות**

7.6.2012

מרכז הקונגרסים באר שבע, מתחם ביג בחסות "כלל חברה לביטוח בע"מ"

**יום עיון - סניף פתח תקווה**

7.6.2012

מלון כפר המכביה ר"ג בחסות "סטארט שירותי דרך"

## הבזקים מחאמרו של ד"ר טוביה חורב סמנכ"ל לסכלסלה וביטוח במשרד הבריאות

המראין אלדד אייל

דו-משמעיים, שבשעת הצורך עלולים לפעול נגד הצרכן ולהשאירו למעשה ללא ביטוח, למרות שרכש פוליסה כדין ושילם עבורה במיטב כספו, לעתים במשך עשרות שנים. במדינה מתקנת, אסור פשוט לאפשר למצבים טראגיים שכאלה להתרחש כלל! "גם הפיקוח על מחירי פוליסות ביטוחי הבריאות/סיעודי איננו יעיל לדעתי, מעצם העובדה שבפועל, מחירי הפוליסות הללו עולים בהתמדה, ללא בקרה ראויה, עד אשר המבוטח מגיע לגיל מבוגר, שבו הסיכויים שיזדקק לפוליסות שרכש רבים ביותר, אך דווקא אז הוא כבר איננו מסוגל להמשיך ולשלם את הפרמיות היקרות הנדרשות ממנו וכתוצאה מכך, הוא נאלץ לוותר כליל על הפוליסה שלו". "אסור שמבוטחים יגיעו למצב אבסורדי שכזה! אך אצלנו, לדאבוני, דברים כאלה עדיין מתרחשים באופן תדיר. שוק הביטוח הרפואי/סיעודי הפרטי צריך להיות מנוהל ביתר רגישות, מקצועיות ואכפתיות, ואין לאפשר לו לגדול בצורה בלתי מבוקרת, לטובת חברות הביטוח, תוך פגיעה בצרכן".

הדוקים. מקצועיים ומחמירים, כפי שהנם כיום".

**באיזו מידה הנך סבור שיש כיום צורך ממשי בפוליסות בריאות/סיעוד פרטיות, בייחוד כאשר לדבריו, בעת הצורך, מסתבר שלא תמיד המבוטח יוצא נשכר מעובדת היותו גם בעל פוליסת ביטוח בריאות/סיעוד פרטית?**

"אינני פוסל את עצם הצורך ברכישת פוליסות ביטוח בריאות וסיעוד פרטיות. אבל אני טוען שהנושא איננו מפקח בצורה יעילה, המגנה על טובתו של הצרכן, ובכך צריך כיום לדעתי להשקיע את המאמצים, על מנת שהמבוטח יהיה יותר מוגן ויקבל תמורה מלאה לכספו ואת הפוליסה המתאימה ביותר לצרכיו האמיתיים".

"אסור לנסח פוליסות בצורה מטעה לפיה המבוטח יהיה משוכנע שהוא מבוטח בפני מצבים ומחלות - כאשר בפועל הפוליסה שרכש, איננה מכסה. הפיקוח על הנושאים הללו צריך להיות הרבה יותר הדוק, מקצועי ומחמיר מכפי שהוא כיום".

"צריך גם להשמיט מהפוליסות את 'האותיות הקטנות' ואת כל אותם ניסוחים

המאמר במלואו יפורסם בחוברת ביטוח בריאות וסיעוד שתחולק לחברי הלשכה ביום העיון שיתקיים ב- 18 ביוני 2012 באווניו.

**"אגף הפיקוח על הביטוח ושוק ההון, איננו ער דיו לכשל השוק השורר בתחום פוליסות הבריאות והסיעוד הפרטיות בישראל"**

ד"ר חורב "אינני פוסל את עצם הצורך ברכישת פוליסות ביטוח בריאות וסיעוד פרטיות. אבל אני טוען שהנושא איננו מפקח בצורה יעילה, המגנה על טובתו של הצרכן, ובכך צריך כיום לדעתי להשקיע את המאמצים. על מנת שהמבוטח יקבל תמורה מלאה לכספו ואת הפוליסה המתאימה ביותר לצרכיו האמיתיים".

אסור לנסח פוליסות בצורה מטעה או דו משמעית, לפיה המבוטח יהיה משוכנע שהוא מכוסה בפני מצבים קריטיים, מחלות קשות וכדומה - כאשר בפועל, לא פעם מתברר ברגע האמת, שהפוליסה שרכש, איננה מסוגלת להעניק את הכיסוי וההגנה שהלקוח חשב שיש לו. הפיקוח והרגולציה על הנושאים הללו צריכים להיות הרבה יותר

## לימודי השתלמות בביטוח אוניברסיטת בר אילן בית הספר למשפטים

לרשות הסוכן והלקוח. בין שאר הנושאים דיבר רוני שטרן על האכיפה ומשנה הזהירות שייחב הסוכן לפעול מול הלקוח כולל הצורך בתכנון פינוסי טרם נערך ביטוח. הנושאים עוררו עניין רב בקרב ציבור התלמידים ששאל שאלות רבות במהלך ההרצאה.

הרפורמה תוך הדגשה ברורה שהלקוח עומד במרכז הרפורמה וכל המערכות מתבייתות עליו.

בין הנושאים שדובר בהם היה מסמך ההנמקה, שקיפות, השירות לו זכאי הלקוח, התפתחות נושא מסלקת המידע ומסלקת הכספים הגבלת תקבולי הסוכן בביטוח הפנסיוני, טכנולוגיות חדשות העומדות

ביום ה 28 במאי נתנה הרצאתו של רוני שטרן מ"מ וסגן נשיא לשכת סוכני ביטוח בישראל, בפני תלמידי ההשתלמות בביטוח, בבית הספר למשפטים באוניברסיטת בר אילן.

נושא ההרצאה עסק בהשפעות הרפורמה על ציבור המבוטחים, מעמד סוכן הביטוח, תפקידו ומרכזיותו ברפורמה. ההרצאה כללה את כל הנושאים בהם עוסקת

לשכת סוכני ביטוח בישראל



טסים לחו"ל? הביטוח אצל  
סוכן ביטוח הוא חלק מהמסלול

## בעין משפטית



עו"ד ג'ון גבע, היועץ המשפטי של לשכת סוכני ביטוח בישראל

# בית המשפט - די בהוכחת קיומה של נפילה ובאי קיומו של מעקה הבטיחות כדי להצביע על הקשר הסיבתי

לנושא השאלה האם איה עונה על הגדרת "צד שלישי", טענה ביטוח ישיר, כי בניגוד לטענותיה של איה, היא אינה שוכרת את הדירה מאביה ואף אינה משלמת שכר דירה בעבור מגוריה. על כן, לכל היותר הינה "בת רשות" מאליהו אביה. עוד טענה, כי על פי תמלילי השיחות שהוגשו על ידי ביטוח ישיר, עולה, כי איה היא זו שרכשה וטיפלה בביטוחים. יתירה מכך, טענה, כי מאחר ואיה ובעלה שקועים בחובות כספיים, ועל מנת לחמוק מנושים, אין הם רושמים את הבית על שמם אך נוהגים בו כ"מנהג בעלים".

בית המשפט פסק, כי מאחר ולשון הסעיף שבפוליסה, המתייחס ל"צד שלישי", רחבה מאוד, וניתן לפרשה בכמה פרשנויות, נעדיף את הפרשנות ל"רעת המנסח". עוד פסק, כי סעיף המסייג את חבותה של ביטוח ישיר קובע, כי "נזק שנגרם לאדם שהוא בן משפחתו הגר עימו בקביעות...". ומאחר ואיה אינה גרה בבית זה, בקביעות, עם אביה אליהו, סייג זה אינו חל עליה. למעלה מן הצורך, הוסיף בית המשפט, כי ברורה לו כוונת ביטוח ישיר שהפוליסה תעניק כיסוי רק במקרה בו צד שלישי אינו מתגורר באותו בית עם המבוטח, אך ניסוחה הרחב של הפוליסה הרחיב את הכיסוי.

לנושא האחריות הנזיקית, קבע בית המשפט, כי מאחר ואיה ובעלה נוהגים בבית כ"מנהג בעלים", הם היו צריכים להיות מודעים לליקוי ולעדכן את האחראים, דבר אשר לא נעשה. למרות שאיה הבחינה בהיעדר מעקה הבטיחות, לא עשתה דבר בנדון. יתירה מכך, בעלה אף לא ראה בכך ליקוי, גם לא אחרי התאונה. יחד עם זאת, עם מתן הרשות, על ידי אליהו, למגורים בדירה, חלה על אליהו האחריות לתקינות הדירה.

מן המקובץ לעיל עולה, כי מי שראה את הליקוי ולא עשה דבר מיוחסת לו רשלנות בשיעור גבוה של 60%, בית המשפט פסק חבות לביטוח ישיר ולאליהו האב, בשיעור 40% בלבד.

הפוליסה משולמת על ידי אדם אחר, שאינו אליהו. עוד ציין ביהמ"ש, כי מטופס הרישום בחדר המיון (אליו הגיעה איה) צויין, כי "לדבריה החליקה במדרגות וסובבה קרסול שמאל". יתירה מכך, אין מחלוקת כי לא קיים בחמש המדרגות הראשונות מעקה בטיחות, וכי הדבר נוגד את תקנות התכנון והבניה.

בית המשפט קבע, כי מאחר ועדותה של איה לקרות האירוע נתמכת בעדות בעלה, אשר נכח אף הוא בבית ואף הגיע למקום הנפילה, בתום הנפילה, ומאחר ואיה הגיעה לבית החולים לאחר ובסמוך לאירוע ומסרה שם את גרסתה (על אף שלא נרשם מיקום האירוע בדיווח לבית החולים), לא נמצא ספק ממשי בגרסתה לאירוע. ולנושא נסיבות הנפילה, קיימת רק עדותה היחידה של איה.

לנושא הקשר הסיבתי, קבע בית המשפט, כי די בהוכחת קיומה של הנפילה ובאי קיומו של מעקה הבטיחות, כדי להצביע על הקשר הסיבתי, ואיה לא נדרשת להוכיח מה מהנזקים נגרם כתוצאה מאיבוד שיווי משקל ומה מהיעדרו של מעקה הבטיחות. אין כל משמעות לקביעה מהו הגורם לנפילה (בין אם זה סיבוב הקרסול ובין אם זה החלקה). במכלול הנסיבות, סביר יותר שקיומו של מעקה בטיחות היה עוצר/מקטין את הנזק כתוצאה מהנפילה.

לנושא הסתירות בעדותה של איה, קבע בית המשפט, כי אכן איה לא מסרה את כל האמת באשר למצבה הרפואי, וכי סבלה עוד בטרם התאונה מחולשות ביד וברגל ימין, וליקוי בלב, אך אין לייחס חשיבות לבעיות בריאותיות אלה, מאחר ולא הוצג כל תיעוד רפואי המצביע על טיפול רפואי מתמשך לפני ובסמוך לאירוע. עוד ציין בית המשפט, כי גם בנושא דרישתה של איה להתקנת מעקה בטיחות מאביה, נתגלו סתירות. בית המשפט העניק לסתירות אלה חשיבות שולית יחסית, על אף המגמתיות בעדותה, מאחר ועדותה הייתה מהימנה ברמה כזו שאינה פוגעת בעדות הנפילה לגופה ולנסיבותיה.

בבית משפט השלום בקרית נדונה תביעתה של איה הוכשטט (כהן) (להלן: "איה"), כנגד אליהו כהן וביטוח ישיר- איי. די. איי חברה לביטוח בע"מ (להלן: "אליהו" ו"ביטוח ישיר" בהתאמה).

פסק הדין ניתן בחודש מאי 2012, מפי השופטת פנינה לוקיץ', ודן בשאלה, האם זכאית איה לתגמולי ביטוח בגין נזקי גוף, כתוצאה מנפילה, במסגרת פוליסת אביה, כצד ג'.

ברקע פסק הדין, התגוררה איה בבית בבעלות אביה אליהו (להלן: "הבית"). אליהו ואשתו התגוררו בבית אחר. בתקופה הרלוונטית, ביטחה ביטוח ישיר את הבית בפוליסת ביטוח הכוללת פרק של ביטוח אחריות כלפי צד שלישי (להלן: "הפוליסה"). ביום 22 במאי 2004 בעת ירידה במדרגות הבית, החליקה איה במדרגות הבית וכתוצאה מכך, נגרם לה שבר בקרסולה (להלן: "האירוע"). איה תבעה את ביטוח ישיר בשל רשלנותו של אביה, אשר לא התקין כל מעקה/ מסעד / מאחז (להלן: "מעקה הבטיחות") וזאת בניגוד להוראות תקנות התכנון והבניה (בקשה להיתר, תנאים ואגרות) התש"ל-1970 (להלן: "תקנות התכנון והבניה"). לטענת ביטוח ישיר, איה לא הוכיחה את קרות האירוע והקשר הסיבתי בין נפילתה כתוצאה מהחלקה או סיבוב הקרסול לבין היעדרו של מעקה הבטיחות, ואין לקבל את גרסתה מאחר ומדובר בעדות יחידה של בעל דין שיש בה סתירות. עוד טענה ביטוח ישיר, כי איה אינה מוגדרת כ"צד שלישי" כהגדרתו בפוליסה, מאחר ואיה הינה המבוטחת בפוליסה. למרות שהפוליסה הוצאה על שם אביה, איה מתגוררת בבית מיום רכישתו (למעלה מ-10 שנים), ואף, היא זו שרכשה את הביטוח לבית. לחלופין, גם אם ייקבע כי איה אכן עונה על הגדרת "צד שלישי" על פי הפוליסה, הרי שמהיעדר אחריותו של אליהו, הפוליסה אינה חלה.

בית המשפט ציין, כי אין מחלוקת, שלא הובאו כל ראיות המעידות שהפרמיה בגין



## ביטוח אובדן כושר עבודה והתאמתו לשכר העובד

"סוכן הביטוח לא עשה את מלאכתו כראוי". כתבה זו היא חוליה נוספת ברצף כתבות שכל מגמתן לחבוט בסוכני הביטוח. יחד עם זאת, מאחר שהציבור יותר ויותר ערני ליכולתו לתבוע או להלין. אני מציע לא לוותר בשום מקרה על מילוי מסמך הנמקה. אני סובר שלתיעוד מלא של שיחה עם הלקוח יש חשיבות רבה משום שללא ספק מציע הסוכן רכישת כיסוי מלא לאובדן כושר עבודה גם כאשר אינו ממומן במלואו על ידי ההפרשות. הלקוח מסרב ובהיעדר תיעוד האירוע פוקד את פיתחו של הסוכן. דבר נוסף. בביטוח פנסייית חובה חייב הסוכן לוודא את עליות הפיצוי החודשי עם השתנות ההפרשות באופן שהפיצוי החודשי יותאם לשכר ולהפרשה החדשה.

וגם שם פנסייית הנכות מושפעת מגיל העמית. עובדתית הכתבה יוצאת מנקודת הנחה שלא חשוב מה יהא שיעור ההפרשה לא.כ.ע. ושאר הפרמטרים העובד אמור להיות מבוטח בשיעור הפיצוי הגבוה ביותר. מה שמקומם הוא שהכתבה מסתמכת על חוות דעת מקצועית של יועץ ביטוח של חברת "זכותי" המגלגל לפתחו של סוכן ביטוח שביטח סייעת בגן ילדים בפנסייית חובה ושכתוצאה מההפרשות הנמוכות שיעור הפיצוי החודשי שלה עמד על 11% משכרה. הפועל היוצא מהכתבה הוא כאמור רצף אי דיוקים, חוסר הבנה בסיסי שסופו הוא מסקנה

ביום ה 30 במאי 2012 פורסמה כתבה של מורן רייכמן, בעיתון מעריב, תחת הכותרת "עשרות אלפי מבוטחים ללא כיסוי נכות". הכתבה רוויה אי דיוקים ונעדרת הבנה מקצועית. אתייחס לנקודה אחת בלבד. במסגרות ביטוח תנאים סוציאליים כמו ביטוח מנהלים, אוקרן פנסיה קיימת הפרשה לאובדן כושר עבודה. שיעור ההפרשה המרבי הוא 2.5% והפיצוי המרבי עד 75% מהשכר. הרי לכל בעל מקצוע בתחום הביטוח ברור מעבר לכל ספק שגובה הפיצוי תמורת ההפרשה מותנה בין השאר בגיל המבוטח, תוספות מקצוע או תוספות בריאות וככול שהגיל עולה או מוכלות תוספות לפרמיה שיעור הפיצוי החודשי יורד. בקרנות הפנסיה תהליך החיתום מתבטא בתקופת הכשרה

## שינויים פרסונאליים בחברות

### "הפניקס"

### "איילון"

שימש כחתם הראשי של "כלל ביטוח" במרחב תל אביב ולפני כן בחיפה. את דרכו בענף החל בחברת "אררט", טרם מיזוגה ל"כלל ביטוח".

דב רביד, המשמש כחתם הראשי של "איילון" ב-3 השנים האחרונות, יסיים את תפקידו בתקופה הקרובה, ויחליף אותו בתפקיד **ניסים דהן**, שפורש מ"כלל ביטוח". טרם נודע האם רביד יישאר בחברה בתפקיד אחר או שיפרוש לחלוטין ממנה, לאחר סך הכל 7 שנות עבודה. מחליפו, דהן,

**עמוס לוזון**, כיום מנהל מחוז ירושלים של "מנורה מבטחים", צפוי בקרוב להתמנות למנהל קרן הפנסיה של "הפניקס". בכך יחזור לוזון ל"הפניקס", שבה עבד בעבר, טרם עבודתו כסמנכ"ל ב"ביטוח ישיר" וכסמנכ"ל בחברת כוח האדם ORS, ממנה עבר לניהול מחוז ירושלים של "מנורה".

### לשכת סוכני ביטוח בישראל



חבר הלשכה מיכאל רוזן ז"ל משתתפים בצערה של המשפחה שלא תדעו עוד צער.

רם מסחרי יו"ר MDRT ישראל משתתפים בצערך במות אביך יהושע מסחרי ז"ל שלא תדע עוד צער

האם כבר הצטרפת לתוכנית הביטוח למציעה האלכנה לחבריה?

## ביטוח בריאות, סיעוד וביטוח חיים למקרה מוות בלבד (RISK)

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



מתכבדת להזמין ליום עיון ארצי בנושא בריאות, סיעוד ונסיעות לחו"ל:

## "בריאות פרטית - בידיים של סוכן הביטוח"

יום העיון יתקיים ביום שני, כ"ח סיון תשע"ב, 18 ביוני 2012, בשעה 08:30  
ב"אבניו", קרית שדה התעופה

### תכנית יום העיון:

התכנסות רישום וכיבוד	08:30 - 09:00
דברי פתיחה: גב' נאוה ויקלמן, יו"ר הועדה לביטוחי בריאות וסיעוד	09:00 - 09:10
מר אהוד כץ CLU, נשיא הלשכה	09:10 - 09:20
סיפורה של תביעה (בביטוח בריאות) - עו"ד ג'ון גבע היועץ המשפטי ללשכה	09:20 - 09:40
המענה של הרפואה הציבורית אל מול הרפואה הפרטית - ד"ר טוביה חורב, סמנכ"ל כלכלת בריאות, משרד הבריאות	09:40 - 10:00
זרקור - סרטון	10:00 - 10:05
שינויים בביטוח סיעוד קולקטיבי ופרטי - גב' שרונה פלדמן מנהלת מח' ביטוח בריאות במשרד המפקח על הביטוח	10:05 - 10:25
ביטוח סיעוד לצעירים - מר אבי רייטן, יועץ ביטוח סיעודי	10:25 - 10:45
הפסקה	10:45 - 11:05
זרקור - סרטון	11:05 - 11:10
ביטוח נסיעות לחו"ל - מר קובי צרפתי, יו"ר הועדה לביטוח אלמנטרי	11:10 - 11:30
שוק ממוקד לקוח וחדשנות בניהול קשרי לקוחות - ד"ר אלכס קומן, כלכלן, יועץ ומומחה בשיווק	11:30 - 12:00
טכנולוגיות מתקדמות בניתוחי לב - פרופ' אהוד רענני, מנהל מערך ניתוחי לב וחזה, בי"ח שיבא	12:00 - 12:20
אורח כבוד - סגן שר האוצר, הרב יצחק כהן	12:20 - 12:25
רב-שיח בנושא: סוגיות נוקבות בביטוחי הבריאות הרפואי ובהשתתפות:	12:25 - 13:25
מר ראובן קפלן - מנכ"ל כלל בריאות	
מר פרדי רוזנפלד - מנהל חטיבת בריאות הראל חב' לביטוח	
מר דורון איתן - מנהל אגף בריאות מגדל חב' לביטוח	
גב' אורית קרמר - מנהלת אגף בריאות מנורה מבטחים	
גב' דפנה שפירא - מנהלת אגף בריאות הפניקס חב' לביטוח	
עו"ד יואל ליפשיץ - נציג משרד הבריאות, סמנכ"ל פיקוח על קופות החולים ושירותי בריאות נוספים, משרד הבריאות	
מר עדי בר-און - חבר הועדה לביטוחי בריאות וסיעוד	
מנחה רב-השיח - דר' אודי פרישמן, יועץ ללשכה בנושא ביטוחי בריאות	
דברי סיכום - גב' נאוה ויקלמן, יו"ר הועדה לביטוחי בריאות וסיעוד	
ארוחת צהריים.	13:30
מנחה יום העיון - מר רוני שטרן, מ"מ וסגן נשיא הלשכה	

\* התכנית ניתנת לשינויים

### יום העיון מיועד לחברי לשכה

ספח הרשמה ליום עיון "בריאות פרטית - בידיים של סוכן הביטוח" 18.06.2012

לכבוד: לשכת סוכני ביטוח בישראל

פקס: 03-6396322 או באמצעות דואר אלקטרוני vadot@insurance.org.il

הנני מאשר/ת השתתפותי בכנס.

שם פרטי

שם משפחה

ההשתתפות ביום העיון לחברי הלשכה - ללא תשלום.

חברים אשר יאשרו השתתפותם ולא יגיעו מתבקשים להודיע על ביטול השתתפותם בכדי למנוע הוצאה כספית מיותרת דמי ההשתתפות לסוכן שאינו חבר - 300 ₪.

# לוח הביטוח

המעוניינים לפרסם בלוח ישלחו את תוכן המודעה, כקובץ word למייל: [lishka@insurance.org.il](mailto:lishka@insurance.org.il)  
שימו לב הפרסום מוגבל ל- 3 שבועות בלבד

מפקח/ת רכישה בענף האלמנטארי  
קלדן/נית רכב דירה + רישיון נהיגה  
משרה מלאה/חלקית  
בעלי ניסיון בלבד לשלוח קו"ח לפקס  
03-7256496

\*\*\*למשרד סוכן ביטוח באשדוד דרושה/  
פקיד/ת ביטוח חיים /או אלמנטרי  
ניסיון ושפות יתרון - אין הגבלת גיל  
משרה מלאה או חלקית, קורות חיים ל:  
[ashdodbit@walla.com](mailto:ashdodbit@walla.com)

\*\*\* לסוכנות ביטוח ותיקה בקריות  
דרושה פקידת ביטוח  
עם ניסיון מוכח באלמנטרי למשרה מלאה  
(כולל יום שישי)  
קורות חיים למייל:  
[misra5555@gmail.com](mailto:misra5555@gmail.com)  
סודיות מובטחת !

\*\*\*\* סוכן ביטוח באשדוד  
דרושה/ פקיד/ה ביטוח חיים /או אלמנטרי  
משרה מלאה או חלקית, קורות חיים  
[ashdodbit@walla.com](mailto:ashdodbit@walla.com) ל:

\*\*\*\* פקידת ביטוח חיים / אלמנטארי  
8 שעות עבודה (5 ימים בשבוע)  
המשרד בתל אביב  
נא לפנות לסימה 035604799

## השכרת משרדים

\* בקומת משרדים לסוכני ביטוח  
להשכרה משרד.  
המשרד ברח' בצלאל 4 ברמת גן.  
עלות חודשית כולל ארנונה חשמל ומים  
1580 ₪  
החדר בגודל כ- 10 מ"ר.  
פרטים אילן גולדמן 054-6272227

\*\*\*\* משרד ושירותי משרד בבית UMI  
לסוכן ביטוח חיים רציני ובעל רישיון  
נא לפנות במייל אל זאב בר, מנכ"ל  
[zeevbarr@umibit.co.il](mailto:zeevbarr@umibit.co.il) סודיות  
מלאה מובטחת.

\*\*\*\* להשכרה משרד 55 מ"ר  
ניתן לקבל שירותי משרד מלאים  
כאופציה. חנייה מקורה בבניין. המשרד  
ברחוב המסר 20 ת"א  
פרטים- אורי אראל 054-4230302

\*\*\*\* משרדים בחיפה לסוכן ביטוח  
70 מ"ר ברח' הנביאים 26 חיפה  
(מעל בנק) קומה א' ללא מעלית.  
ללא תווך - 054-4380208 ליוסי

בשיתופי פעולה - מכירות על גבי  
תיקי סוכנים בכל הענפים, בכל הארץ  
ובכל חברות הביטוח. במשרדינו מוקד  
טלמרקטינג וטלמיטינג עם ניסיון מקצועי  
רב. ליצירת קשר -  
[shay@klauzner.co.il](mailto:shay@klauzner.co.il) 052-8033305

\*\*\*\* סוכנות ביטוח איכותית בתל אביב  
מעוניינת ברכישת תיקים איכותיים  
במכפיל גבוה  
סודיות מובטחת 050-7440580 אברהם

\*\*\*\* פיני רייך שרותי ביטוח מעוניין  
ברכישת תיק ביטוח פעיל בכל ענפי  
הביטוח מאזור המרכז. סודיות מובטחת.  
ליצירת קשר עסקי: 054-4281112,  
050-7604458

\*\*\*\* סוכנות ביטוח מובילה בצפון  
מעוניינת ברכישת תיקי ביטוח בענף  
האלמנטארי מאזור הצפון / המרכז  
דיסקרטיות מלאה  
לפרטים: [shimon@boazgabay.com](mailto:shimon@boazgabay.com)  
054-3294444

\*\*\*\* ליונט רשת סוכנים וסוכנות ביטוח  
ופינוסים, דרושים מקצוענים בעלי  
רישיונות פנסיונים לעבודה במשרדי  
סוכני הרשת. למתאימים תנאי  
עבודה טובים + עתיד עסקי מובטח.  
לפרטים נוספים ניתן לפנות לאיציק -  
054-4534652 /או לשלוח קו"ח למייל:  
[itzikm8@gmail.com](mailto:itzikm8@gmail.com)

## מודעות דרושים

\* סוכנות בי פור יו מתל אביב מחפשת  
פקידת ביטוח חיים מנוסה.  
גמישות ותנאי עבודה נוחים במיוחד.  
סודיות מובטחת  
[michaele@b4-u.co.il](mailto:michaele@b4-u.co.il)

\*\*סוכני / סוכנויות ביטוח  
המעוניינים להעסיק בוגרי מכללה  
לתקופת התמחות מתבקשים ליצור  
קשר בדוא"ל :  
[machon@insurance.org.il](mailto:machon@insurance.org.il)

\*\*למשרד ביטוח בצפון-תל-אביב דרושה/  
חתמת רכב דירה עם ניסיון,  
ידע בתביעות וביטוח חיים יתרון.  
[pninam@012.net.il](mailto:pninam@012.net.il)  
052-2425226

\*\*סוכנות ביטוח גדולה  
בתל אביב מחפשת:

## שרות ייחודי לסוכנים ולקוחותיהם

\*ביטוח חובה של "הפול" ישירות למשרדך  
אם ברצונך להעניק למבוטחך שרות  
מיוחד נגיש ומהיר בביטוחי חובה בלבד:  
לאופנועים, טרקטורונים, רכבי השכרה,  
ביטוחים לתקופות קצרות ואו כל כיסוי  
ביטוחי "ללקוחות בעיתיים" שלא נעשה  
ע"י חברת הביטוח שלך. ביטוח חובה -  
לא משולם בדואר אקספרס על חשבוננו!  
משרדי הפול באזור ירושלים  
טלפון: 02-6233666, פקס:  
054-6011160, נייד: 02-6255888

\*\*\*\* סוכנות ביטוח גדולה ברמת גן מציעה  
משרד לסוכן, בעל תיק של מעל 2  
מיליון ₪ באלמנטרי, ללא עלות שכר  
דירה. פניה במייל בלבד  
[studiov@012.net.il](mailto:studiov@012.net.il) סודיות מובטחת

\*\*\*\* סוכן ביטוח 37 שנים לאחר מכירת  
תיק, עם רקורד של ניהול סוכנות ביטוח  
+ידע מקצועי מעמיק גם בביטוח אלמנטרי  
עסקי וגם בביטוחי חיים, פנסיה בריאות  
וסיעוד מחפש סוכנים/סוכנויות. לפרטים:  
[r\\_gdoron@netvision.net.il](mailto:r_gdoron@netvision.net.il) רון

## שת"פ ורכישות תיקי ביטוח

\*\*\* סוכן ביטוח מקצועי ונמרץ  
בתחום הבריאות הסיעוד והריסק  
ללקוחות פרט, מעוניין בשיתוף פעולה  
עסקי עם סוכנות ביטוח מובילה ורצינית  
לפרטים: אייל [Eyalga1@walla.com](mailto:Eyalga1@walla.com)  
050-6388525

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

\*\*\*\* סוכן ביטוח מעל 30 שנות פעילות,  
בשל השתלבות בן בעסק, מעוניין לרכוש  
תיק ביטוח פנסיוני /או אלמנטארי באזור  
שבין חיפה, קריות, כרמיאל ועד נהריה.  
סודיות מוחלטת מובטחת  
[haimprt@gmail.com](mailto:haimprt@gmail.com) 054-7981155

\*\*\*\* גשר מיזוגים, רכישות ושיתופי פעולה  
למכירה תיק באזור גוש דן  
[snir@gsr.co.il](mailto:snir@gsr.co.il) [www.gsr.co.il](http://www.gsr.co.il)

\*\*\*\* דורון ענק הביטוח מעוניינת ברכישת  
תיקי ביטוח חיים. תשלום במזומן ובנוסף  
מכפיל גבוה - סודיות מוחלטת  
פיני דורון 052-3688700

\*\*\*\* קלאוזנר סוכנות לביטוח מעוניינת