



דו"ח המכונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון לשנת 2011 קובע:

חברת "ביטוח ישיר" מחשיכה וזוכה לשיעור תלונות הציבור הגבוה ביותר בענף - בפער ניכר מרובן המכריע של חברות הביטוח!

מדרג חברות הביטוח בענפי רכב (רכוש) ודירה לשנת 2011

שם החברה	מדרג
ביטוח ישיר	4.28
שירביט	3.82
איילון	1.28
ממוצע ענפי - 1.00	
מגדל	0.85
הראל	0.81
כלל ביטוח	0.79
הכשרה ביטוח	0.64
מנורה	0.39
אליהו	0.33
AIG	0.30
שומרה	0.25
הפניקס	0.17
שלמה	0.16
ביטוח חקלאי	0.00

מדרג חברות הביטוח בביטוח בריאות (לרבות תאונות אישיות) לשנת 2011

שם החברה	מדרג
דקלה	1.76
כלל בריאות	1.32
הפניקס	1.21
AIG	1.19
איילון	1.18
ממוצע ענפי - 1.00	
מגדל	0.80
מנורה	0.54
הראל	0.46

מדרג חברות הביטוח בכל ענפי הביטוח לשנת 2011

שם החברה	מדרג
ביטוח ישיר	4.37
שירביט	4.26
הכשרה ביטוח	1.81
דקלה	1.79
מנורה	1.78
איילון	1.55
כלל בריאות	1.17
AIG	1.07
ממוצע ענפי - 1.00	
כלל ביטוח	0.93
הפניקס	0.85
אליהו	0.72
מגדל	0.62
הראל	0.45
שומרה	0.34
שלמה	0.19
ביטוח חקלאי	0.00

מדרג חברות הביטוח בענף ביטוח חיים לשנת 2011

שם החברה	מדרג
הכשרה ביטוח	2.98
מנורה	2.89
איילון	1.86
ממוצע ענפי - 1.00	
כלל ביטוח	0.98
הפניקס	0.84
אליהו	0.81
מגדל	0.61
הראל	0.27

אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון פרסם את דו"ח פעילותו לשנת 2011. הדו"ח כולל מדרג המשווה בין חברות ביטוח בטיפוח בפניות הציבור. המדד על פיו דורגו החברות כולל תלונות שנסגרו בשנת 2011, אשר בירורן העלה כי הפנייה ליחידה לפניות הציבור הייתה מוצדקת ("תלונות שיש בהן ממש") בכלל זה תלונות שהוכרעו כמוצדקות, תלונות שנמצאו מוצדקות באופן חלקי ותלונות שסולקו במיציא הליכים. ציון המדרג הוא מדד המשקלל את מספר התלונות שיש בהן ממש בכל חברת ביטוח ביחס לגודלה (לפי פרמיות ברוטו).

ציון המדרג של כל חברה משקף את מיקומה ביחס ל"ממוצע הכלל ענפי", שערכו הוא 1, המהווה סמן. ככל שהמספר המתקבל לאחר חישוב היחס בנוגע לכל חברה נמוך יותר, דירוגה טוב יותר.

על-פי מדרג תלונות הציבור של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר לשנת 2011 "זוכה" שוב חברת "ביטוח ישיר" בתואר המפוקפק כחברה שנגדה הופנו שיעור התלונות הגבוה ביותר מבין כלל חברות הביטוח. להבדיל, חברת "ביטוח חקלאי" זוכה להישג מרשים ביותר, בזמן שלא הופנתה נגדה כל תלונה במהלך השנה הקודמת.

בסך הכל התקבלו ב-2011 באגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון 7,559 פניות בביטוח, פנסייה וגמל (תלונות ופניות שאלה), לעומת 6,835 פניות ב-2010. האגף סיים אשתקד לטפל ב-7,548 תלונות, לעומת 4,128 תלונות שסיום הטיפול בהן התבצע ב-2010.

סך התלונות שהיה בהן ממש הגיע בשנה החולפת ל-19%. עוד עולה מהדו"ח כי בשנת 2011 הוטלו על חברות הביטוח בענף קנסות ועיצומים כספיים בסך של למעלה מ-11 מיליון ₪, כ-13 מקרים שונים של אי מילוי הוראות החוק - הפרות חוזרים.

באת בגלל המחיר? בכית בגלל השירות!

נש ב-2011

ממדרג תלונות הציבור שערך משרד האוצר* נמצא כי:
**ביטוח ישיר היא חברת הביטוח הנותנת
את השירות הגרוע ביותר ללקוחותיה!**

מתייחס לביטוח ישיר 5555555 ו-9,000,000



אז לפני שתבכה, פנה לסוכן הביטוח.

מוגש כשירות לציבור על ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל
* על-פי מדרג המפקח על הביטוח במשרד האוצר, המתייחס לתלונות הציבור
כלפי חברות הביטוח בשנת 2011, שפורסם בתאריך 15 באוגוסט 2012.

טוב סוכן ביטוח אחד
מ-9000000 מוקדנים מתחלפים

מדו"ח הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון לשנת 2011: ירידה תלולה בהיקף הייעוץ הפנסיוני בבנקים

במשרד האוצר מציין בדוח השנתי שפרסם כי בשנת 2013 צפוי להיכנס לתוקף תיקון תקנות שיאפשר תשלום עמלות הפצה לבנקים עבור ייעוץ במצרי ביטוח חיים. עוד מוסיף הממונה כי בשלהי 2013 צפויה להתחיל לפעול מערכת סליקה פנסיונית מרכזית, אשר תסייע בהעברת מידע לבעלי רישיון על חיסכון פנסיוני של לקוחות, לצורך מתן ייעוץ או שיווק פנסיוני. לדברי הממונה, שינויים אלה צפויים להרחיב את היקף הייעוץ הפנסיוני בבנקים בשנים הקרובות.

כל הבנקים ל-214,058 לקוחות, בנוגע לנכסים בסכום כולל של 43.7 מיליארד ₪ (נכון לסוף 2011). מנתוני האוצר עולה כי מ-2009 חלה ירידה במספר הלקוחות החדשים שעמם חתמו הבנקים על הסכם ייעוץ פנסיוני: 79,870 לקוחות ב-2009, 56,597 לקוחות ב-2010 וכאמור 46,480 לקוחות חדשים ב-2011. בשנת 2008 עמד מספר הלקוחות החדשים שקיבלו ייעוץ פנסיוני בבנקים על 37,015. הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

על-פי דוח הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר לשנת 2011 פעלו הבנקים אשתקד בתחום הייעוץ הפנסיוני באמצעות 797 יועצים פנסיוניים ב-750 סניפים ברחבי הארץ, שהם כ-69% מסך הסניפים הפעילים בבנקים בעלי הרישיון לייעוץ פנסיוני. הבנקים ייעצו בשנה הקודמת ל-46,480 לקוחות חדשים, לגבי נכסים בהיקף כולל של 13.7 מיליארד ₪. מתחילת הפעלת הייעוץ הפנסיוני במערכת הבנקאית ועד לסוף 2011, ייעצו סך

על פי הערכות: גם בנק דיסקונט צפוי להודיע על צמצום פעילותו בתחום הייעוץ הפנסיוני

שהפעלת המסלוקה תפחית את עלויות ניהול החיסכון הפנסיוני. כמו כן, תעריפי השירותים השונים ללקוחות המסלוקה לא יתייקרו במשך השנים. לפי תנאי המכרז, המדינה תשתתף בהקמת המסלוקה בעלות של 10 מיליון שקלים, שיוענקו כמענק חד פעמי ל"נס טכנולוגיות" עם הפעלת שלב א'.

סגן שר האוצר, הרב יצחק כהן, מסר כי "אחד הנושאים הראשונים עליהם שמתי את הדגש בתחילת הקדנציה היה לפעול להקמתה של מסלוקה פנסיונית בישראל, מוקדם ככל הניתן. ביסוד ההחלטה עמדה ההכרה שהקמת המסלוקה תתרום רבות לשכלול התחרות בשוק החיסכון ארוך הטווח, לשיפור השירות הניתן לצרכנים ולהוזלת העלויות. הקמת המסלוקה מעידה על מחויבות משרד האוצר לשמור על אינטרס ציבור החוסכים, ולוודא כי כספי הפנסיה ינוהלו באופן יעיל ושקוף".

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון, פרופ' עודד שריג, הוסיף כי "האגף מייחס חשיבות רבה להקמת המסלוקה ככלי לפיתוח ולשכלול שוק החיסכון הפנסיוני. המסלוקה תביא לקפיצת מדרגה בטיב השירות הניתן ללקוחות ותייעל תהליכים בשוק החיסכון הפנסיוני כולו".

בהודעה שפרסם משרד האוצר נמסר כי חברת "נס טכנולוגיות" נבחרה להקים ולהפעיל את המסלוקה הפנסיונית וכי זו תצא לדרך ברבעון השני של 2013

השני של 2013. בהודעה מטעם משרד האוצר נמסר כי חברת "נס טכנולוגיות" נבחרה להקים ולהפעיל את המסלוקה הפנסיונית. ההסכם עם "נס טכנולוגיות" צפוי להיחתם בשבועות הקרובים לתקופת התקשרות של 10 שנים. לדברי האוצר, "נס טכנולוגיות" עמדה בכל הדרישות שנקבעו במכרז וקיבלה את הניקוד הגבוה ביותר הן עבור האיכות והן עבור המחיר. כאמור, השלב הראשון של המסלוקה יופעל על-פי גורמי האוצר כבר במהלך הרבעון השני של 2013. בשלב זה המסלוקה תאפשר העברת כספים ומידע מלא ומהימן לסוכנים וליועצים פנסיוניים בהתאם לבקשת החוסך. בשלבים הבאים יוכלו חוסכים לבצע פעולות אישיות ולבקש מידע באמצעות המסלוקה.

בהתאם להצעת הזונה, גופים מוסדיים לא ידרשו לשלם עבור שירותי המסלוקה, כך

בנק דיסקונט צפוי להודיע על צמצום פעילותו בתחום הפנסיוני, בדומה להחלטה שנודעה בשבוע שעבר בנוגע לצמצום הפעילות בתחום של בנק הפועלים. רועי אופיר, מנהל מערך הייעוץ בבנק דיסקונט, אמר כי "בקרב גם אנחנו נודיע על צמצום משמעותי במערך הייעוץ הפנסיוני". כיום מאיישים את המערך הפנסיוני בדיסקונט עשרות יועצים ייעודיים והבנק נחשב למוביל בתחום ביחס לשאר הבנקים. בסך הכל ייעץ הבנק מתחילת קבלת ההיתר (2008) ועד היום לכ-80 אלף לקוחות עם צבירה כוללת של כ-8 מיליארד ₪.

גם הבנקים הגדולים בישראל, הפועלים ולאומי, אינם מציגים היקפי ייעוץ משמעותיים ונתחם בשוק מזערי. לדברי אופיר, "המודל הנוכחי אינו בר-קיימא והאוצר אינו מאפשר לבנקים להרוויח ולדחוף את הנושא". עוד הוסיף אופיר כי הייעוץ הפנסיוני דורש שעות של השקעה וכי "בפועל אנחנו מקבלים כ-20% מתוך דמי הניהול, בהשוואה ל-50%-55% במרבית מדינות העולם".

על רקע הדברים הודיע בתחילת השבוע הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, פרופ' עודד שריג, כי המסלוקה הפנסיונית תצא לדרך ברבעון

לשכת סוכני ביטוח בישראל



לחזי גוטמן חבר הלשכה,
משתתפים בצערכך במות אחיך
זאב גוטמן ז"ל
שלא תדע עוד צער



לשכת סוכני ביטוח בישראל
החותם המקצועי
של סוכן הביטוח



המחנה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון פרסם טיוטת חוזר בנוגע לפוליסות ביטוח חיים מבטיחות תשואה (מקובות אג"ח):

התשואה באג"ח הכיועדות בביטוחי החיים תתארך עד גיל 75

הוא יוכל ליהנות מהבטחת התשואה עד גיל 75 אם יקבל את כספי החיסכון בדרך של קצבה חודשית. הנחיה זו תהיה תקפה רק לפוליסות שנחשבות לחיסכון פנסיוני. בעניין זה מציין הממונה כי "לצורך בחינת התקיימות התנאי האמור בדבר הזכאות להמשך הבטחת התשואה בשל יתרת החיסכון שהצטבר, יידרש המבוטח להמציא לחברת הביטוח, לכל הפחות אחת לשנה, אישור בדבר הכנסה מעבודה או משלח יד, במהלך 60 הימים שלפני תום תקופת הביטוח, ולאחר תום תקופת הביטוח עד ה-30 במאי של כל שנה... יובהר כי עם מימוש הזכאות לקצבה בפוליסות האמורות, תשלומה יהיה בהתאם לתנאי הפוליסה המקוריים, לרבות מקדמי ההמרה הנקובים בפוליסה, בהתחשב בגיל המבוטח במועד התחלת תשלום הקצבה בפועל".

עוד מבהיר הממונה כי "לאחר תום תקופת הביטוח הפקדות נוספות, אם תהיינה, תתבצענה למוצר חיסכון אחר, שאיננו תכנית ביטוח מבטיחת תשואה המגובה באג"ח ח"ץ", ומסייג וקובע כי "עם זאת, מאחר שכספים שהופקדו בפוליסת ביטוח מבטיחת תשואה קצבתית שאינה קופת ביטוח, אינם חלק מהחיסכון הפנסיוני, לא יחול האמור לגביהם". כלומר, אם המבוטח יבחר לקבל את הכספים בתשלום הוני חד פעמי, לא ניתן יהיה להשקיע השקעה כשלהי באג"ח ממשלתי מסוג ח"ץ בעד נכסי אותה פוליסה, מעבר לתום התקופה הנקובה בפוליסה.

עם תום תקופת הביטוח. המשמעות: חוסכים מבוגרים החוסכים לתקופת הגמלאות באמצעות פוליסות ביטוחי חיים מבטיחות תשואה, יורשו להמשיך וליהנות מהתשואה המובטחת שהמדינה מספקת להם עד גיל 75. זאת, כל עוד הם ממשיכים לעבוד - ורק בפוליסות קצבתיות. אלה שיקבלו את כספי החיסכון בתשלום הוני, לא יוכלו להמשיך וליהנות מהבטחת התשואה שמעניקה המדינה מעבר לגילאי הפרישה הנקובים בפוליסה.

לדברי האוצר, בכך יותאמו זכויות המבוטחים בפוליסות ביטוח מבטיחות תשואה להעלאת גיל הפרישה מ-60 ל-65 (נשים) ומ-65 ל-67 (גברים). יצוין כי פוליסות החיסכון מבטיחות התשואה לא נמכרות למבוטחים חדשים מאז תחילת שנות ה-90 ומכאן נועדו ההוראות, לדברי האוצר, להבטיח חיסכון לגיל פרישה צמוד מדד ונושא תשואה שנתית קבועה.

הטיטה מפרטת מספר אופציות להארכת תקופת הזכאות לאג"ח ח"ץ במקרה שבו המבוטח מבקש להאריך את תקופת הפוליסה בפוליסות ביטוח מבטיחות תשואה, כדלקמן: כספים, כאמור, שהופקדו בפוליסות לקצבה; כספים שהופקדו בפוליסות ביטוח להון, המעניקות לחוסך תשלום חד פעמי עם הגיעו לסוף תקופת הביטוח; וכספים שהופקדו בפוליסת ביטוח לקצבה מבטיחת תשואה המאפשרת משיכה הונית.

במסגרת זו, כל עוד המבוטח ממשיך לעבוד

הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, פרופ' עודד שריג, פרסם השבוע טיוטת חוזר, שמטרתה לקבוע את האופן שבו על חברת ביטוח לפעול לאחר תום תקופת הביטוח בפוליסות ביטוח מבטיחות תשואה במקרה שבו המועד האמור קדם למועד שבו צפוי המבוטח להגיע לגיל פרישה. בדברי ההסבר מציין הממונה כי "במסגרת תכניות ביטוח חיים אשר לגביהן הוסכם, בהסכם ההשקעות בין ממשלת ישראל לבין חברות ביטוח חיים והתאחדות חברות לביטוח חיים, חברות הביטוח רשאיות להשקיע חלק מהנכסים העומדים כנגד התחייבויות לפוליסות ביטוח שהוצאו בהתאם לאותן תכניות, באג"ח ממשלתי מסוג ח"ץ (חיים צמוד)."

ההשקעה נועדה להבטיח חיסכון לגיל פרישה צמוד מדד ונושא תשואה שנתית קבועה. גיל הפרישה שהיה מקובל לפני חקיקתו של חוק גיל פרישה עמד על גיל 65 בגבר ו-60 באישה, ובהתאם לכך, על פי רוב, נקבע תום תקופת הביטוח בפוליסות האמורות. עם זאת, מוסיף הממונה ומציין כי בהתאם להוראות החוק עובד גם יכול להמשיך ולעבוד בהסכמת מעבידו לאחר הגיעו לגיל פרישה. לפיכך, הוא קובע בטיטת החוזר שפרסם כי במידה והמבוטח מבקש לדחות את המועד שבו יתחיל לקבל קצבה לאחר תום תקופת הביטוח, הרי שאין מקום כי אותה דחייה תפגע בזכות המבוטח להמשך הבטחת התשואה הנקובה בפוליסה (ומגובה באג"ח ח"ץ) בשל יתרת החיסכון שהצטבר בפוליסה

"כלל פיננסים": הפסדים במחצית השנה הראשונה ותוכנית התייעלות

הקבוצה על הוצאתה לפועל של תוכנית התייעלות. במסגרת זו מוזג מטה ההנהלה עם הנהלת החברה הבת - "כלל פיננסים בטוחה", במקביל לאיחוד תפקידי הבכירים בכל הזרוע הפיננסית של כלל. המהלך כולל גם פיטורים בבית ההשקעות, כולל בשדרת ההנהלה הבכירה: טרם המיזוג פוטרו שלשה סמנכ"לים בכירים.

כמו כן בוצעו קיצוצי שכר בהיקף של 8%-10% לעובדים המשתכרים 20 אלף שקל בחודש ומעלה. בסך הכל מדובר בכ-60 עובדים מתוך 270 עובדי "כלל פיננסים". יורם נווה: "הליך התייעלות הנעשה בימים אלו בכלל פיננסים מתחייב מהמצב בשווקים".

לצד שיפור איכות המוצרים ואיכות השירות". מדוחות בית ההשקעות עולה כי הוצאות התפעול של החברה פחתו במחצית השנה הראשונה ב-10% ל-132 מיליון שקל. בתוך כך סוחר בית ההשקעות של קבוצת כלל חוב של למעלה מ-400 מיליון שקל.

מדובר בכספים שנלקחו למימון שתי עסקות גדולות שהתבררו ככושלות: האחת רכישה מבנק דיסקונט של קרנות הנאמנות "אילנות" והשנייה חברה לניהול תיקים אמריקאית. מאז הרכישות, לפני כארבע וכחמש שנים, פחתו בשיעורים ניכרים שוויים של נכסים אלה וכיום הוא נאמד בכשליש.

לאור המצב הקיים, החליטה הנהלת

בית ההשקעות של קבוצת כלל, "כלל פיננסים", סיים את מחצית השנה הראשונה של 2012 עם הפסד של כ-19 מיליון ₪, לעומת רווח של כ-3 מיליון ₪ בתקופה המקבילה אשתקד. את הרבעון השני של 2012 סיים בית ההשקעות עם הפסד של כ-21 מיליון שקל, לעומת רווח של 11 מיליון שקל ברבעון המקביל אשתקד.

הכנסות החברה למחצית הראשונה פחתו ב-20% לכ-141 מיליון שקל. לדברי יורם נווה, מנכ"ל "כלל פיננסים", "במהלך המחצית הראשונה של 2012 השקענו מאמצים רבים בהתאמת רמת הוצאות התפעול של החברה לירידה בהיקפי ובהכנסות הפעילות,

מקבוצת "הראל" למשרד האוצר:

ד"ר מיכאל שראל, ראש אגף כלכלה ומחקר ב"הראל", מונה לעמוד בראש אגף כלכלה והכנסות המדינה במשרד האוצר

סגנו, עפר קליין. קליין (38) הוא דוקטורנט לכלכלה באוניברסיטה העברית בירושלים ובעל ותק של כ-13 שנה בשוק ההון הישראלי. בעבר כיהן קליין כמנהל בכיר בתחום מוניטרי ומאקרו באוצר וככלכלן במחלקה המוניטרית בבנק ישראל. בנוסף, הוא חבר בוועדה הציבורית לענייני מדד המחירים לצרכן של הלמ"ס (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה). בשנים האחרונות משמש כאמור קליין כסגן ראש אגף כלכלה ומחקר בקבוצת "הראל", אשר עוסק בכל התחומים הקשורים לניתוח מקרו-כלכלי ומספק ניתוחים ותחזיות.

המיסוי והחקיקה. ראש האגף יהיה אחראי על ייצור כלים לקבלת החלטות, סקירות מקצועיות, השוואות בינלאומיות, ניתוח נתונים והצגת מגמות, תחזיות פסקאליות ומתן שירותים מחקריים שונים לאגפי המשרד השונים. ד"ר יובל שטייניץ, שר האוצר, מסר כי "ד"ר מיכאל שראל יתרום תרומה איכותית להנהלת האוצר ולחשיבה הכלכלית במדינת ישראל. אני מברך על נכונותו להתגייס לשירות הציבורי ולתרום מהידע והניסיון שצבר במהלך השנים לכלכלת ישראל".

ד"ר מיכאל שראל, ראש אגף כלכלה ומחקר בקבוצת "הראל ביטוח ופינוסים", מונה לממונה על אגף כלכלה והכנסות המדינה במשרד האוצר. שראל (49) הוא דוקטור לכלכלה מאוניברסיטת הרווארד ובעל תואר ראשון (B.A) בכלכלה ומדעי המחשב מהאוניברסיטה העברית. בשש השנים האחרונות הוא מכהן בתפקיד ראש אגף כלכלה ומחקר בקבוצת "הראל". על פי הודעת האוצר, "שראל יעמוד בראש אגף מטה חדש במשרד האוצר שיעסוק בפיתוח וניהול שירותי מידע ומחקר מאקרו כלכליים ויוביל את מדיניות

מכתב דעה-מרקר 

15/08/2012

לכבוד: חר סמי פרץ, עורך דה מרקר

הנדון: הכתבה בדה-מרקר - "מי נוגס לכם בחיסכון הפנסיוני ואיך למזער נזקים" (נועם בר, 14.8.2012)

שלום רב,

נדהמתי לגלות שוב, בפעם המיידע-כמה, עד כמה שבוי עיתון "דה מרקר" בקונספציה לפיה סוכני הביטוח הם הגורם העיקרי לגובה דמי הניהול במכשירים הפנסיוניים.

כנראה שעמדות שונות בתכלית שנאמרו בנושא באופן הברור ביותר על-ידי גורמים בכירים במשרד האוצר (כגון סגן השר, יצחק כהן); כנראה שהתספורות "המפוארות" של בעלי ההון; כנראה שהסבסוד הצולב שעל-פיו פועלות החברות; וכנראה סיבות רבות שמפאת קוצר היריעה לא ארחיב ואפרטם - לא ימנעו מעיתון "דה מרקר" להמשיך ולכוון באופן עקבי ובוטה לעבר מטרה אחת: **סוכני הביטוח.**

הדגל החברתי שמוביל העיתון מבורך, ראוי וחשוב ביותר. מכאן ועד להתרת שמם של הסוכנים נדמה כי המרחק רב... רב מאוד. מן הראוי היה, למן ההגינות, להעניק ללשכת סוכני הביטוח את זכות התגובה או מתן ביטוי, גם אם מדובר ב"נהנתנים חסרי תקנה", "שרצים" וביטויים "מחמיאים" נוספים, ישירים או משתמעים, מבית היוצר של עיתון "דה מרקר".

בברכה,
מוטי קינן
מנכ"ל

טוב סוכן ביטוח אחד

נח-9000000 מוקדנים מתחלפים

'הכשרה חברה לביטוח' השלימה כהלך מקיף של שינויים ארגוניים

אתי אלישקוב, מנכ"לית 'הכשרה':
"מתוך ראייה קדימה ומתן מענה
לאתגרי המחר נעשתה בחינה
מחודשת של המבנה הארגוני
וכפועל יוצא, גם של נושאי
התפקידים בחברה"

שמעון מירון, המשנה למנכ"ל וראש
אגף ביטוח חיים: "כחברה שחרתה
על דגלה לעבוד באמצעות סוכני
הביטוח בלבד, אנו שמחים לתת בידם
עוד כלים ייחודיים על מנת לסייע להם
בעבודתם היומיומית"

'הכשרה חברה לביטוח', בניהולה של **אתי אלישקוב**, השלימה בימים אלה מהלך מקיף של שינוי במבנה הארגוני של החברה וסבב מינויים חדשים. אלישקוב, שנכנסה לתפקיד המנכ"לית החדשה של החברה בסוף יוני 2012, הסבירה וציינה כי "מתוך ראייה קדימה ומתן מענה לאתגרי המחר נעשתה בחינה מחודשת של המבנה הארגוני וכפועל יוצא, גם של נושאי התפקידים בחברה. אני רואה במבנה הארגוני כלי, אשר בעזרתו נוכל למקסם ולשפר את תוצאותיה העסקיות של "הכשרה". לכן החלטנו לבצע מספר שינויים תוך התאמתם לאסטרטגיה העסקית, ההון האנושי והתרבות הארגונית". כידוע, בנוסף למינוי אלישקוב קודמו לתפקיד משנה למנכ"ל **שמעון מירון**, ראש אגף ביטוח חיים ופינוסים, ו**דרור גורדון**, ראש אגף ביטוח אלמנטרי.

ברמת מטה החברה הושלמו באחרונה שלושה מינויים נוספים: **דודו סלמה**, שכהן כחשב ביטוח חיים, מונה לסמנכ"ל כספים, **דודי בן חיים**, שכהן כחשב ביטוח אלמנטרי, מונה למנהל הכספים בביטוח ולסמנכ"ל הכספים באחזקות ביטוח, ו**רמי פריאנט**, מנהל מחלקת אקטואריה ומטה אלמנטרי, מונה למנהל הסיכונים והמחלקה הכלכלית, בכפיפות ישירה למנכ"ל. מינויו של פריאנט כמנהל הסיכונים כפוף לאישור הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון. עד לאישוש משרת האקטואר האלמנטרי ימשיך פריאנט לכהן

של צוותי התפעול. לדברי **שמעון מירון**, "אגף ביטוח חיים של החברה מהווה כיום מוקד לפעילות נרחבת ולכן החלטנו לקדמו ולהרחיבו. אנו מאמינים בסוכני הביטוח ולכן הכל נעשה כחלק מהשירות הנרחב שלנו לטובת הסוכנים ותמיכתנו בהם. כחברה שחרתה על דגלה לעבוד באמצעות סוכני הביטוח בלבד, אנו שמחים לתת בידם עוד כלים ייחודיים על מנת לסייע להם בעבודתם היומיומית".

צעד נוסף שאותו יזמה החברה ונכנס לתוקפו בתחילת אוגוסט היה איחוד מחוז מרכז ומחוז שפלה למחוז פעילות אחד - מחוז מרכז והשפלה, תחת ניהולו של **יריב ינאי**. זאת במקביל להרחבת פעילות מחוז אקספרס, תחת ניהולו של **אפי כהן**. בכל אחד ממחוזות החברה ימונה בהמשך סגן למנהל המחוז. **אתי אלישקוב**, מנכ"לית "הכשרה": "אני סמוכה ו בטוחה כי השינויים שבוצעו יביאו לקפיצת מדרגה נוספת בתוצאותיה העסקיות ובמשאב האנושי של החברה".

בשני התפקידים. המהלך המקיף של 'הכשרה' כלל גם שדרוגים ושינויים בפעילות אגף ביטוח חיים, בניהולו של **שמעון מירון**. אחד העיקריים שבהם הוא הקמת צוות ניוידים. זהו צוות מיוחד, שיטפל בניידים באופן מהיר, מקצועי ויעיל, תוך הבטחת זכויותיו של הלקוח. בראש הצוות יעמוד **זיו ורטהיימר**, ששימש עד לאחרונה כמנהל פיתוח עסקי ב"כלל חברה לביטוח". שינוי נוסף במסגרת האגף הוא קידומו של **עודד אביב**, ששימש כמנהל מכירות ביטוח חיים, לתפקיד מנהל מערך ביטוח חיים בצפון הארץ, במטרה להרחיב את פעילות החברה באזור.

במקומו, מונתה **חני סלע**, ששימשה בעברה כמנהלת יחידת מכירות חסכון ארוך טווח בחברת "הפניקס", לתפקיד מנהלת מכירות ביטוח חיים. האגף צירף באחרונה גם מנהלת תפעול חדשה, **מילה וינסקי** בעלת ניסיון של למעלה מ-12 שנים במגוון תפקידים בענף הביטוח ובמקביל, הגדיל משמעותית את כוח האדם

חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) ניכנס לתוקפו השבוע

מ-4,500 ק"מ - פיצוי של 3,000 שקל. החוק מכיל זכויות צרכניות רבות נוספות, לרבות פירוט אופן ומועד קבלת הפיצוי הכספי בגין אי עמידת חברת הטיסה או מארגן הטיסה בהוראות המחייבות. לפי החוק, פיצוי יינתן בתוך 21 יום ממועד הטיסה והוא ישולם במזומן, העברה בנקאית או צ'ק. כל פיצוי שאמור להינתן מסיבה אחרת, כמו ביטול טיסה, ישולם בתוך 45 יום מיום פניית הנוסע בכתב לחברת הטיסה או למארגן הטיסה. מפעיל טיסה שלא נתן את ההטבות שהוא מחויב לספק על פי החוק, יוכל להיתבע בביהמ"ש על ידי הנוסע ולהיקנס בפיצויים של עד 10,000 שקל.

הסעה למלון וממנו. במקרה כזה יוכל הנוסע להחליט אם הוא מקבל את הפיצוי וממשיך להמתין לטיסה או מבטל את העסקה, אז הוא זכאי לקבל את כספו חזרה ולתבוע פיצוי. איחור של שמונה שעות ייחשב ביטול טיסה ויקנה לנוסע זכות לקבל פיצוי כספי, נוסף על השבת התמורה ששילם וסיוע שיקבל בשדה. בתוך כך נקבע כי במידה והודעה על הקדמת טיסה תימסר לנוסע פחות מ-14 יום לפני מועד הטיסה, הוא יהיה זכאי להשבת מחיר הכרטיס או לכרטיס חלופי לבחירתו. כמו כן, הוא יהיה זכאי לפיצוי כספי לפי התעריף הבא: אם מרחק הטיסה היה עד 2,000 ק"מ - פיצוי של 1,250 שקל. עד 4,500 ק"מ - פיצוי של 2,000 שקל, יותר

השבוע נכנס לתוקפו חוק שירותי תעופה, המסדיר את התנאים והאופן לקבלת פיצוי או סיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה. במסגרת החוק, אשר אושר בכנסת בחודש מאי 2012, נקבע מנגנון פיצויים לנוסעים שטיסתם עוכבה או בוטלה או שחברת התעופה/מארגן הטיסה לא סיפקו להם את התנאים שהובטחו במלואם. כך למשל, עיכוב של שעתיים יזכה את הנוסע בפיצוי מחברת התעופה או ממארגן החבילה בצורת ארוחה, משקאות ושיחת טלפון. עוד קובע החוק החדש כי נוסע שטיסתו עוכבה למשך יותר מחמש שעות ועד שמונה שעות יקבל גם החזר הוצאות ושירותי סיוע, ובהם אירוח בבית מלון (אם מדובר בשהייה לילית) ושירותי

נא שריינו את מועדי כינוסי הלשכה 2012-2013

אלמנטר 2012

2012 בנובמבר 19-22

אלמנטר 2013

2013 באוקטובר 21-24

ביטוח ופינוסים 2013

MDRT 21 באפריל 2013

2013 באפריל 22-25

להתראות בכנסים!

פעילות בסניפים ובמחוזות

מחוז ירושלים -
סיור העשרה לזיכרון יעקב וסביבותיה

22.8.2012
בין השעות 07:00 - 18:00

מחוז תל אביב - יום עיון

21.8.2012
מלון "שרתון" תל-אביב בין השעות 9:00 - 14:00
בחסות חברת "סטארט"

לשכת סוכני ביטוח בישראל



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

בעין משפטית



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

בית המשפט המחוזי: ביטוח ישיר אינה זכאית להחזיק במידע אודות עיקולים על נכסיו של אדם לטובת החלטות חיתומיות

בית המשפט ציין, כי מאגרי מידע מגבירים את הסכנה לפגיעה בפרטיות. שובל המידע שמשאיר אדם אחריו הוא עצום. קל וחומר, בסביבה דיגיטלית, בה ניתן לשמור מידע רב, להצליבו עם מאגרים אחרים, ולגזור מסקנות על האדם. נראה, כי מאגרים אלה נושאים בחובם פוטנציאל לפגיעה בפרטיות האדם. לאור האמור לעיל, התפתח בעשורים הרבים משטר משפטי לשם הסדרת מאגרי מידע.

בית המשפט קבע, כי מידע אודות צווי עיקול על נכסיו של אדם הינו אחד מענייני הפרטיים של האדם. ולכן הינו מידע מוגן, כמוגדר בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות, הקובע, כי, מידע הינו "נתונים על אישיות של אדם, מעמדו האישי, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו". מידע בדבר עיקול נכסיו של אדם גורר בחובו הסקת מסקנות בנוגע למצבו הכלכלי של האדם, או לכל הפחות, הדבר מעיד על אי תשלום חובותיו, ושני אלה מהווים ענייני הפרטיים של האדם. עוד קבע בית המשפט, כי **ביטוח ישיר עושה שימוש במידע שנמסר לה לא למטרה שלשמה הוא נמסר. המידע אודות העיקול נמסר לטובת עיקול נכסיו של חייב, לשם פירעון חובותיו. ולא בכדי לסייע בקבלת החלטות חיתומיות.**

עוד ציין בית המשפט, כי הזכות לפרטיות מתמודדת מול הזכות לקניין ושתייהן מעוגנות בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו. בית המשפט קבע, כי החלטת הרשם, שביטוח ישיר אינה זכאית להחזיק במידע אודות עיקולים על נכסיו של אדם המגיעים אליה, עולה בקנה אחד עם חוק נוסף, בו נקבע האיזון בהתנגשות בין שתי זכויות אלה, חוק נתוני האשראי, תשס"ד-2004. בין המשפט פסק, כי הגנת תום הלב שנטענה על ידי ביטוח ישיר, אינה יכולה לעמוד לה לאחר שהרשם הציג את עמדתו בנושא. כמו כן, ציין בית המשפט, כי אין להתעלם מהטכנולוגיה המודרנית ואתגרי המידע העומדים בפני גופים רבים ולכן תפקידו של בית המשפט למנוע פגיעה בפרטיות ולהטיל מגבלות על יכולות איסוף המידע המודרני. עמדתו של הרשם הינה מדיניות סבירה וראויה, אשר על כן, דחה בית המשפט את העתירה וחייב את ביטוח ישיר לשאת בהוצאות משפט על סך 20,000 ₪.

2(9) לחוק הגנת הפרטיות, האוסר שימוש במידע פרטי של אדם שלא למטרה לשמה נמסר המידע, ואת סעיף 8(ב) לחוק הגנת הפרטיות, האוסר שימוש במידע החייב ברישום במאגר מידע, ולא לתכלית זו הוקם המאגר.

ביטוח ישיר טענה מנגד, כי עיקול אינו עונה על הגדרת "מידע" או "מידע רגיש" כמוגדר בחוק הגנת הפרטיות, לפיכך אין איסור על שימוש במידע זה. עוד טענה ביטוח ישיר, כי המידע אודות העיקולים משמש לצורך קבלת החלטות עסקיות וחיתומיות, כפי שנעשה גם בחברות ביטוח אחרות, ולשם כך הוקם המאגר. לחלופין, גם אם ניהול מאגר עיקולים מוגדר לחוק הגנת הפרטיות, הרי שמדובר בהפרת החוק בתום לב. יתירה מכך, טענה, כי דיני ההוצאה לפועל מחייבים צד שלישי, שמקבל צווי עיקול לבדוק במשך 3 חודשים האם ברשותו נכסים השייכים לחייב, שניתן לעקלם, אי לכך, מנהלת ביטוח ישיר מאגר מידע. למעלה מן הנדרש, ביטוח ישיר שומרת מידע זה על מנת שתוכל להתגונן בפני טענות של נושה בעתיד.

לאחר ששקל טענותיה של ביטוח ישיר, קבע רשם מאגרי המידע, כי ביטוח ישיר הפרה את חוק הגנת הפרטיות וחוק ההוצאה לפועל והטיל עליה קנס ודרישה לדווח כיצד תפעל בעתיד. לפיכך, הוגשה עתירה זו. לטענת ביטוח ישיר, אין לרשם סמכות לקבוע כללי אתיקה וכללי התנהגות לבעלים, למחזיק או למנהל מאגר מידע, והחלטתו מהווה פגיעה בלתי מידתית ובלתי סבירה בזכות הקניין של ביטוח ישיר.

מנגד טען הרשם, כי ההנחיה הינה פירוש החוק ואינה יוצרת דין חדש או מטילה על הציבור חובה או איסור, אשר אינה קיימת בחוק. עמדתו בהנחיה מתחייבת מכוח הזכות לפרטיות כזכות יסוד, ומאזנת בין הפגיעה בזכויות הפרט לבין השימוש במידע.

בית המשפט קבע, כי הרשם פעל בסמכות כשביקש לקבל דיווח כיצד ביטוח ישיר תפעל בעתיד למניעת הפגיעה בפרטיות והפרת החוק. יתירה מכך, רשאי הרשם להוציא הנחיה לציבור.

בית המשפט נדרש לבחון האם מידע בדבר עיקול הוא מידע פרטי המוגן על ידי חוק הגנת הפרטיות, והאם השימוש על ידי ביטוח ישיר, הינו שימוש מותר.

בבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו, בשבתו כבית משפט לעניינים מינהליים, נדונה עתירה מנהלית של אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ (להלן: "ביטוח ישיר"), שיוצגה על ידי עו"ד רנאטו יאראק, עו"ד ניב סבר ועו"ד דנה יאראק-זהרוביץ, כנגד רשם מאגרי המידע, הרשות למשפט טכנולוגיה ומידע במשרד המשפטים (להלן: "רשם מאגרי מידע" או "הרשם"), שיוצג על ידי עו"ד הדס הולצשטיין-תמיר ועו"ד מיכל פליגלר (שטיין).

פסק הדין ניתן באוגוסט 2012, מפי השופטת ד"ר מיכל אגמון-גונן, ודן במהות הזכות לפרטיות והסכנות העומדות מולה בעידן מאגרי המידע הדיגיטליים.

לטענת ביטוח ישיר רשאית היא לשמור מידע, שהגיע לידיה, בדבר עיקולים המוטלים על נכסי חייב. מנגד, לטענת הרשם, ביטוח ישיר אינה רשאית לשמור או להשתמש במידע זה, והיא הפרה את החלטת הרשם מיום 2/11/2010 (להלן: "החלטת הרשם 2010") ואף הפרה את הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות" או "החוק").

ביטוח ישיר עותרת כנגד החלטת הרשם מ-2010, כנגד דרישתו של הרשם לדווח כיצד עתידה היא לפעול בעתיד על מנת למנוע פגיעה בפרטיות והפרת החוק, וכנגד הנחיה מינואר 2011 (להלן: "הנחית הרשם 2011"), אשר מטילה איסור על צדדים שלישיים לעשות שימוש עצמי, במידע אודות צווי עיקול, שהגיעו לידיהם.

ביטוח ישיר בהיותה, בין היתר, חברה העוסקת בביטוחים, מנהלת מאגר מידע רשום מכוח החוק, הכולל מידע אודות מבוטחיה. בהתאם להגדרות חוק הוצאה לפועל, תשכ"ז-1967 (להלן: "חוק ההוצאה לפועל") מהווה ביטוח ישיר גם צד שלישי המחזיקה בנכסי מבוטחיה, לפיכך, נשלחים אליה צווי עיקול על נכסים שבחזקתה.

ברקע העתירה, הגיש פלוני תביעה לרשם כנגד ביטוח ישיר, מאחר וזו סירבה לבטח את רכבו, כשנודע לה, כי מוטל על נכסיו עיקול. ביטוח ישיר נתבקשה על ידי הרשם למסור את מקור המידע שברשותה, והשיבה, כי רישום העיקולים נעשה בעקבות קבלת צווי עיקול, המבקשים לעקל את נכסי החייב בהנחה שמצויים ברשותה. לטענת הרשם, ביטוח ישיר הפרה את סעיף

לוח הביטוח

הפרסום בלוח מיועד לסוכני הביטוח חברי הלשכה, ללא עלות.
את תוכן המודעה ניתן לשלוח למייל: lishka@insurance.org.il
שימו לב הפרסום מוגבל ל- 3 שבועות בלבד

מודעות דרושים

*דרושה עובדת ביטוח חיים/פנסיה
משרה מלאה בנס ציונה
לישראל 544260833
israel@di-ins.co.il

*עובדת בעלת ניסיון בתחום האלמנטר
והפנסיוני מחפשת משרה במשרד
ירושלמי.
לפרטים נא להתקשר
ל: 052-3465368

*לסוכנות ביטוח בפתח תקוה דרושה
פקידת לטלמרקטינג, ותאום פגישות
לעבודה בשעות אחה"צ מ 16.00 עד
19.00. ידע בסיסי בביטוח הכרחי.
לפנות לאילן ilan@ungar-ins.co.il

*לקבוצת הביטוח אורלן דרושה/
חתם/פרט בעלת ידע חיתומי ברכב
ודירות וניסיון של 3 שנים לפחות
בעבודה מול סוכני ביטוח.
יתרון לבוגרי מכללה לביטוח
קורות חיים נא לשלוח לפקס:
03-6259831
או מייל: ana@orlan.co.il

*לקבוצת הביטוח אורלן דרושה/
מנהלת/תיקי לקוחות בעלת ידע חיתומי
ברכב ודירות וניסיון של 3 שנים לפחות
בעבודה מול לקוחות.
קורות חיים נא לשלוח לפקס:
03-6259831
או מייל: ana@orlan.co.il

**סוכנות ביטוח גדולה מתל אביב
מחפשת פקידת ביטוח חיים מנוסה
למשרה מלאה.
סודיות מובטחת!!!

קו"ח למייל gadi_11@bezeqint.net

**לסוכנות ביטוח אלמנטרי בת"א דרוש
סוכן בעל רישיון לניהול ופיתוח תיק
ביטוח אלמנטרי קיים.
שכר בסיס +בונוסים למתאים.
נא השאר פרטים במייל:
shaulb8@walla.com

שת"פ ורכישות תיקי ביטוח

*סוכנות ביטוח איכותית מעוניינת
ברכישת תיק ביטוח איכותי בשלמותו ו/
או חלקו.
סודיות מובטחת.
0507440580 לפנות לאברהם

*גמא ביטוח ופיננסים" מעוניינים
לרכוש תיק ביטוח חיים ו/או אלמנטרי
בשלמותו או בחלקו ויצירת שיתוף פעולה
פורה. סודיות מובטחת.
דודי: 050-5368629
או במייל: dudi@gamafinansim.co.il

**גמא ביטוח ופיננסים" מעוניינים ליצור
קשר עם סוכנות לביטוח המתמחה
בתחום הפנסיוני / אלמנטרי על מנת
ליצור שיתוף פעולה פורה בתחום
הפנסיוני / אלמנטרי.
דודי: 050-5368629
או במייל: dudi@gamafinansim.co.il

**סוכנות ביטוח גדולה בפתח תקווה
מציעה לך שרותי משרד, חניה, טיפול
בתביעות, שרות לקוחות מלא ובנוסף
הפניות, הפניות, הפניות...
ותיגמול נדיב ומפרגן.
לפרטים: dubi@sf-ins.co.il

**קלאוזנר סוכנות לביטוח (2007) בע"מ
מעוניינת ברכישת תיקים ללא מנגנון
התאמה, בכל הענפים ובכל רחבי הארץ.
לפרטים ניתן לפנות לשי 052-8033305
או במייל shay@klauzner.co.il

**סוכנות ביטוח מובילה איכותית וגדולה
הפרושה בכל הארץ מעוניינת ברכישת
תיק ביטוח בשלמותו או חלקו,
ויצירת שיתוף פעולה. סודיות מובטחת.
תמיר קמינסקי 054-3300552
גדי לבון 052-5411261

**סוכנות ביטוח מת"א מעוניינת
לרכוש תיקים אכותיים ובכל גודל.
סודיות מובטחת.
לאבי - 050-5234664

**לסוכנות ביטוח בתל אביב דרושים:

- פקידה לאגף בטוח חיים - עדיפות לניסיון
קודם, כולל פיזור כספים לפוליסות.
- פקידת תביעות ותמיכה
באגף האלמנטרי.
להתקשר ל: 0574850020 - חסיה

**לסוכנות בטוח בצמיחה דרושה:

עוזרת/מקצועית בתחום ביטוחי החיים
והפנסיה. דרישות התפקיד:
ידע וניסיון בתחום ביטוחי החיים - חובה.
שליטה בכל יישומי ה-אופיס.
יכולת עבודה בצוות והתמודדות עם לחץ.
משרה מלאה.

מקום הסוכנות: מתחם הבורסה ברמת גן.
קו"ח יש לשלוח ל: per11@zahav.net.il

**לסוכנות ב"י. פור. יו בתל אביב דרושים:

- פקידת ביטוח חיים
- פקידת אלמנטר
- אנשי טלמיטינג
תנאים וגמישות מובטחים למתאימים.
סודיות מובטחת
michaele@b4-u.co.il

השכרת משרדים

*משרד בבנין כלל, קומה 8, ירושלים
שני חדרים + מחסן קטן,
מרוהט קומפלט, לתקופה ארוכה.
לפנות ליאיר שקל - 0524226926
shekelyair@gmail.com

*להשכרה בחיפה במקום
מרכזי בהדר הכרמל
משרד מסודר לסוכן ביטוח ו/או לכל צורך.
לפרטים: 052-8490497

**משרד מפואר של סוכנות ביטוח
מתפקדת, מרוהט מלא, 165 מ"ר,
7 חדרים, 8 חניות, על גבול תל אביב
גבעתיים, מעלית ישירה למשרד,
יחס ברוטו נטו מינימלי, דמי ועד חודשיים
8 שח בלבד. לקבלת פרטים:
050-6090880 אלי ארליך
eli@erlich-insur.co.il