



סיקור מיוחד - כנס האלמנטאר ה-26

אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, בערב פתיחת כנס האלמנטאר ה-26 של הלשכה:
"במקום שהאוצר יפעל להרחיב את האפשרויות
בשוק הפנסיוני, הוא הופך אותו לחד-מוצרי!"

קובי צרפתי, יו"ר הוועדה האלמנטארית, פתח את כנס האלמנטאר ה-26 כשהוא מתייחס למגוון הנושאים העומדים על סדר יומה של הוועדה ופעילות הסוכנים בענף האלמנטארי. בתוך כך אמר צרפתי כי "לעניין הרגולציה לא אפתיע כשאומר שאנו חשים, כמו כל גורמי הענף, כי קיים עודף רגולציה בישראל. יותר מדי הוראות, הנחיות, רפורמות ושינויים. קשה להכיל את המציאות המשתנה בפרק זמן קצר כל-כך וקשה עוד יותר לתת את המענה הנדרש ללקוחות. נדמה כי מבמה זו חייבת לצאת הקריאה לרגולציה, לעצור לרגע, לבחון את הדברים לגופם ולפעול בצורה מתונה ומושכלת. גורמי הביטוח, החברות והסוכנים, אינם שופעים בהסכמות, אולם בסוגיה זו קיימת בהחלט תמימות דעים. ולא - זה לא נובע מהחשש משינויים או מתחרות, כי אם ממצוקה אמיתית של חוסר ודאות". בהקשר לפעילות בענף האלמנטארי ולמערכת היחסים של החברות עם הסוכנים, לדברי צרפתי "מה שממשיך ומפליא אותי ואת חבריי הוא שחברות ביטוח המצהירות בפה מלא שהן חברות סוכנים ואף מסייעות לנו בהתמודדות הלא פשוטה כנגד הביטוח הישיר, דווקא הן מפתחות בתהליך עקבי מערכי ביטוח ישיר, הן בביטוח כללי והן בביטוח פנסיוני. והשאלה היא האם אותן חברות מסייעות לסוכנים כדי להרדים אותם על מנת להמשיך בשקט תעשייתי לפתח מערכים ישירים, או שמא אין יד ימין יודעת מה עושה יד שמאל. במערכת היחסים שלנו עם חברות הביטוח חשוב ורצוי שלא יהיה מצב של אחד בפה ואחד בלב".

תסכולים לא מעטים, עם דרישות עיוניות דרקוניות, עם הצורך להבטיח את המקצועיות והשירות הגבוהים ביותר למגוון רחב מאוד של צרכים. אפשר להגיע על הסוכן הרבה דברים, אבל קשה שלא להסכים כי סוכן הביטוח מרוויח את לחמו בעמל רב". כך התייחס בדבריו גם לרפורמה שמוביל האוצר בביטול המקדמים בביטוחי המנהלים. "היכן התחרות? היכן חופש הבחירה ללקוח? הרי מוטיבים אלה עמדו בבסיס התוכנית שהוציא משרד האוצר בנובמבר 2010. בפועל, אנחנו מדברים על הצהרות מחד ועל החלטות מנוגדות מאידך. אם קוברים את ביטוחי המנהלים בלי לתת להם פתרונות הולמים, נותר הציבור עם קרן הפנסיה בלבד, עם מוצר אחד בשוק. במילים אחרות, במקום שהאוצר יפעל להרחיב את האפשרויות בשוק הפנסיוני, הוא הופך אותו לחד-מוצרי! איפה ההיגיון? איפה ההיגיון, קל וחומר כאשר גם האוצר מבין שקרן הפנסיה היא מוצר נחות ולכן, הוא מנסה דרכים שונות לשדרג אותו. אם המוצר הזה נחות - מדוע הוא מכריח את הציבור לבחור דווקא בו? מדוע הוא מכריח אותנו, הסוכנים, לשווק דווקא אותו לציבור. אין לי פתרונות לכך, כי אם הרבה תהיות". כך פנה לסוכנים ואמר כי הוא אינו מתרגש מהכותרות השליליות וגם לא מנבואות הזעם, שצצות ועולות מעת לעת בנוגע לעתיד פעילות הסוכנים. "הרי בסופו של דבר רק אנחנו מכירים את יעקב מטבריה, את רמי מנתניה, את רינה מבאר שבע. אנחנו יודעים להגיע לכל אותם אנשים, אנחנו מכירים אותם, יודעים מה הם צריכים, ומהווים עבורם את הקשר לעולם הביטוח. בתיאוריית הצרכים הבסיסית בעולם השיווק, עולם מתקדם ככל שיהיה, אנחנו מעניקים

בדבריו בערב הפתיחה החגיגי של כנס האלמנטאר ה-26 של הלשכה, אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, פתח את דבריו ואמר כי "אנו מקיימים כנס זה ברגשות מעורבים. לאור המצב הביטחוני הקשה התלבטנו רבות האם לקיים את הכנס ובאיזו מתכונת. לבסוף, אחרי הרבה לבטים והתייעצויות, החלטנו כי החיים חזקים יותר מכל - ועלינו לקיים את הכנס במתכונת המקצועית והאומנותית המקורית, עם כל הרגישות המתבקשת. בשם כל המשתתפים בכנס, אני משוכנע כי המסר שלנו הוא ברור ואחד: הטרור לא ינצח אותנו! אנחנו חזקים, מאוחדים ונמשיך בדרכנו למרות כל הסבל

כץ: "אם מצירים אותנו כנהנתנים, כמי שנהנים ממנעמי החיים הטובים, מדוע אין נהירה של צעירים לענף? מדוע משרדי הסוכנים הוותיקים משתוקקים לסוכנים עובדים חדשים, אבל המגמה בדיוק הפוכה"

והקשיים. אני מבקש לחזק את ידי תושבי הדרום, זרועות הביטחון, חיילי צה"ל וממשלת ישראל, ולאחל כי השקט ושגרת החיים יחזרו למסלולם בקרוב". בהמשך, התייחס כץ לנושאים שעל סדר היום ועל היעדר דור צעיר אשר משתלב בענף. בהקשר זה טען נשיא הלשכה כי "אם מצירים אותנו כנהנתנים, כמי שגורפים מיליונים, כמי שנהנים ממנעמי החיים הטובים, מדוע אין נהירה של צעירים לענף? מדוע משרדי הסוכנים הוותיקים משתוקקים לסוכנים עובדים חדשים, אבל המגמה בדיוק הפוכה: יש עבודה... רק שאין קופצים עליה. אני אגיד לכם למה! כי זה מקצוע תובעני, לעיתים סייזיפי, שמחייב את העוסקים בו להתמודדות עם סירובים רבים, עם

<< המשך הכתבה מעמ' קודם

- הם ביטוי מוחשי, יומיומי, לתרומה האמיתית ולחשיבות הסוכנים". נשיא הלשכה חתם והדגיש כי "אנחנו סוכני ביטוח, ואנחנו לא צריכים להתנצל על כך, כי אם להיות גאים במקצוע ובשליחות שלנו. את השליחות הזו נמשיך ונבסס באמצעות שתי נקודות מרכזיות - מקצועיות ושירות. זהו המסר המרכזי - ואיתו נמשיך ונביל בהמשך!".

לציבור שני צרכים בסיסיים, שאף אחד אחר לא יכול להעניק אותם ורבים גם אינם יכולים לוותר עליהם: ביטחון ושייכות", לדבריו. הוא הוסיף כי "עשרים מיליארד ש"ח תביעות המשולמים מדי שנה הודות לטיפולם של סוכני הביטוח, או ללמעלה מתשע-מאות אלף שכירים, שהצטרפו להסדר פנסיית החובה בחמש השנים האחרונות והבטיחו את עתידם

כך: "עשרים מיליארד ש"ח תביעות המשולמים מדי שנה הודות לטיפולם של סוכני הביטוח, או ללמעלה מתשע-מאות אלף שכירים, שהצטרפו להסדר פנסיית החובה בחמש השנים האחרונות והבטיחו את עתידם - הם ביטוי מוחשי, יומיומי, לתרומה האמיתית ולחשיבות הסוכנים"

סקר הלשכה - שירות החברות בענף האלמנטארי, לשנת 2012 קובע: "מגדל" ו"שומרה" הן חברות הביטוח הנותנות את השירות הטוב ביותר בענף האלמנטארי, בקרב החברות הגדולות והבינוניות!

הצפון (מנהל: דרור זסלה); "הראל" - מחוז ירושלים (מנהל: וויאן דרכמן); "הפניקס" - אשכול דן (מנהל: ברוך מינסקי); "כלל ביטוח" - מחוז מרכז/ת"א (מנהל: שלומי תמן); "מנורה מבטחים" - מחוז ירושלים (מנהל: דוד בורנשטיין); "אליהו" - סניף תל אביב (מנהל: יוסי פרץ); "הכשרה ביטוח" - מחוז אקספרס (מנהל: אפי כהן); "שומרה" - מחוז ירושלים (מנהל: אפרת כהן); "איילון" - סניף נתניה (מנהל: מוטי שפירא). **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, על הגיב ואמר כי "הסקר השנה מצביע על מגמת ירידה ברמת השירות בכלל ובמספר

בשירות על-ידי הסוכנים העובדים עמה כחברה עיקרית. זאת במקביל לציונים גבוהים בשירות שקיבלו גם "הכשרה חברה לביטוח" ו"אליהו" (במתכונתה טרם המיזוג עם "מגדל"), כחברות עיקריות שעמן עובדים הסוכנים. מרכיבי השירות שבהם בלטו שתי החברות המצטיינות: **"מגדל"** - השירות בתחום הטכנולוגי, חדשנות - יכולת להתאים מוצרים לשוק, מהירות הטיפול בתביעות, הוגנות בקבלת החלטות לגבי תשלום תביעות, מקצועיות העובדים והכשרות לסוכנים; **"שומרה"** - גמישות החתמים בביטוח פרט, השירות בתחום הטכנולוגי, תעריפי החברה, חדשנות - יכולת להתאים מוצרים לשוק, הוגנות בקבלת החלטות לגבי תשלום תביעות, מקצועיות העובדים והכשרות לסוכנים. יצוין כי המודל שנבחר לצורך קביעת החברות המצטיינות התבסס על המשקל הרב ביותר שנתנו הסוכנים לקריטריונים שנכללו בחישוב הציון הכללי ביחס לכל חברה עיקרית שעמה הם עובדים. **הצמודים בקרב החברות הבינוניות מצביעים כי באופן יחסי השירות הניתן בהן לסוכנים וכפועל יוצא ללקוחות, הוא טוב יותר ביחס לחברות הגדולות.** על רקע הדברים, להלן ששת הקריטריונים הבולטים ובעלי המשקל הרב ביותר, שצוינו על-ידי הסוכנים (בסדר יורד): גמישות החתמים בביטוח פרט, מהירות הטיפול, מקצועיות העובדים, יחס עובדי החברה לסוכן, חדשנות המוצרים ותעריפיהם. במקביל, הסקר כלל התייחסות להיבטי השירות בענף האלמנטארי גם ברמת מחוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה. בכך הציג הסקר תמונת מצב פרטנית יותר, בפריסה ארצית, בנוגע לרמת השירות הניתן לסוכנים באזור פעילותם. להלן דירוג המחוזות המצטיינים בכל חברה: "מגדל" - מחוז

הלשכה ערכה בין התאריכים 10-15 באוקטובר סקר שירות מקיף ומורחב בקרב כ-700 מחבריה באמצעות חברת "דיאלוג". הסקר, שהוצג לראשונה בכנס האלמנטארי

בקרב חברות הביטוח הגדולות בלטה ברמת השירות הגבוהה שלה בענף האלמנטארי גם חברת "הראל" ובקרב החברות הבינוניות: "הכשרה ביטוח"

בסקר שערכה הלשכה נבדקה מידת שביעות רצון הכללית של הסוכנים מרמת השירות הניתן להם על ידי חברות הביטוח וכפועל יוצא מכך - לציבור הלקוחות. הסקר הוצג בכנס האלמנטר ה-26 של הלשכה

חברות בפרט. הענף נמצא תחת שורה של רפורמות ומהלכים, הנוגעים לצמצום תמהיל המוצרים וגובה ההכנסות - אך יחד עם זאת, מחובתנו לשמור על הבסיס לפעילותנו, על רמת שירות גבוהה. ללא מרכיב זה, במציאות כלכלית-חברתית מאתגרת, שבה הלקוחות דורשים בצדק שירות מקצועי, מהיר ויעיל, על החברות להבין כי אסור להן להתפשר בנקודה זו, כי אם למנף ולחזק אותה. טענו והדגשנו כי הרפורמות השונות יגבו מחיר בשירות ללקוחות - ואנו, כסוכני הביטוח והגוף המייצג את הלקוחות, נעמוד על כך שרמת השירות בענף הביטוח תענה על צרכי הלקוחות. הלשכה תמשיך ותבטיח מתן שירות איכותי, בעל ערך, תועלת ובידול בענף.

ה-26, בהשתתפות למעלה מ-1,500 חברי לשכה, מנכ"לי חברות הביטוח וצמרת משרד האוצר, ביקש לדרג את חברות הביטוח על פי שביעות רצון הסוכנים העובדים עמן, כחברה ביטוח עיקרית או משנית, בתחום האלמנטארי **וכפועל יוצא מכך - מהשירות הניתן ללקוחות. 10 מדדי שירות נבחנו בסקר השירות.** בשקלול הפרטמטרים נמצא כי בקרב החברות הגדולות, "מגדל" זוכה לתמיכה משמעותית. בנוסף להגדלת התיק בביטוח כללי, עם מעבר התיקים מ"אליהו" ל"מגדל" על רקע השלמת רכישת השליטה בה על-ידי **שלמה אליהו**, החברה נמצאה כמי שזוכה ב-2012 לציון השירות הגבוה ביותר מצד הסוכנים העובדים עמה כחברה עיקרית. זו **השנייה השנייה ברציפות ש"מגדל" זוכה לציון השירות הגבוה ביותר בהשוואה לכלל החברות. בתוך כך, מהנתונים ניתן לראות כי ב-2012 נרשמה ירידה כללית בציוני השירות מהחברה העיקרית שעמה עובדים הסוכנים לעומת נתוני 2011. הדבר בולט בחברות "מנורה מבטחים", "כלל ביטוח" ו"הפניקס", עבורן הירידה במוצע נמצאה מובהקת. בקרב החברות הבינוניות עולה כי "שומרה" עקפה את "אליהו" וזכתה לשיעורי שביעות הרצון הגבוהים ביותר כחברה המצטיינת**

מסדרת תביעות רכב צד ג' של הלשכה לשנת 2012 עולה כי: "שירביט" ו"ביטוח ישיר" הארועות ביותר בטיפול בתביעות רכב צד ג'!

מ-85% בכל הקשור בהסדרת תביעות צד ג' רכב ורכוש שהגיעו אליה. מצ"ב דירוג כולל של חברות הביטוח לפי אחוזי התלונות רכב צד ג' ביחס לדמי ביטוח בענף הרכב (השוואה בין 2011-2012):

חברת	אחוז תלונות ב-2012	אחוז תלונות ב-2011
אליהו	0%	0%
מגדל	0%	0%
שומרה	0%	0%
ביטוח חקלאי	0%	12.14%
הראל	4.68%	1.38%
מנורה	4.86%	7.49%
AIG	5.57%	20.36%
הפניקס	5.53%	5.58%
הכשרה	6.42%	18.70%
שלמה	6.13%	0%
איילון	7.58%	2.81%
כלל ביטוח	8.68%	10.88%
ביטוח ישיר	14.43%	7.81%
שירביט	36.06%	12.91%

* נתחי השוק של החברות הם על פי נתוני איגוד חברות הביטוח לשנת 2011.

עם 36% פניות מוצדקות ביחס לנתח השוק של החברה בענף רכב רכוש. אחריה, עם 14%, ניצבת חברת "ביטוח ישיר". יצוין כי שתי החברות הללו רשמו ירידה חדה באופן טיפולן בתביעות ביחס לשנה קודמת. מנגד בולטות ארבע חברות שנגדן לא הוגשה אף תלונה במהלך השנה על טיפולן בתביעות רכב צד ג' (רכוש): "מגדל", "אליהו", "שומרה" ו"ביטוח חקלאי" (שרשמה שיפור ניכור ביחס לשנה קודמת). מבין החברות הגדולות בענף רכב רכוש שיפורה "כלל ביטוח" את אופן הטיפול שלה בתביעות צד ג' ביחס לשנה קודמת, בעוד שב"הראל" המגמה הפוכה. עוד חברות שרשמו קפיצת מדרגה חיובית בטיפולן בתביעות רכב צד ג': "מנורה", "AIG" ו"הכשרה ביטוח". מניתוח מאפייני התלונות כנגד חברות הביטוח עולה כי רובן נובעות מעיכוב ממושך בטיפול בתביעות ואי עמידה בהוראות חוזר יישוב התביעות, מקיזוז שיטתי וגורף בגין "רשלנות תורמת" (בעיקר בתאונה בצומת) ומקיזוזים שונים כמו שכר טרחת שמאי וירידת ערך, מדחיית תביעה בלא הצדקה או מתן הסבר מפורט למבוטח ומאי-תשלום סכום שאינו שנוי במחלוקת. המחלקה המשפטית של הלשכה פועלת מזה כ-11 שנים. מאז הקמתה הגיעה המחלקה לשיעורי הצלחה של למעלה

ארבע חברות ביטוח נגדן לא הוגשה אף תלונה במהלך השנה, לעומת שתי חברות נגדן הוגשו באופן יחסי כמות התלונות הרבה ביותר - כך עולה ממדרג תביעות רכב צד ג'.

החברות המצטיינות ב-2012 הן: "מגדל", "שומרה", "אליהו" ו"ביטוח חקלאי", שנגדן לא הוגשה אף תלונה במהלך השנה בנוגע לטיפולן בתביעות רכב צד ג'.

(רכוש), שנערך על ידי המחלקה המשפטית של הלשכה בראשות עו"ד מיכאלה יגר והוצג לראשונה בכנס האלמנטאר ה-26. הלשכה מפרסמת מדי שנה מדרג זה כמדד צרכני נוסף לאיכות השירות הניתן על ידי חברות הביטוח. המדרג מדרג את החברות, כולל חברות ביטוח ישירות, לפי אחוז הפניות ביחס לגודלן היחסי (דמי ביטוח) בענף הרכב (רכוש) והוא מתבסס על תלונות צד ג' שהוגשו ללשכה במהלך השנה, נבדקו ונמצאו מוצדקות. ככל שאחוז הפניות ביחס לגודלה היחסי של החברה היה נמוך יותר, כך אופן הטיפול של החברה היה טוב יותר. מהמדרג עולה באופן ברור כי חברת "שירביט" זוכה לכמות התלונות הרב ביותר

המכללה לפינוסים וביטוח
על שם שלמה רחמני ז"ל

רוצים ללמוד ביטוח? בואו למכללה המובילה בתחום!

המכללה לפינוסים וביטוח מבית לשכת סוכני ביטוח



לפרטים נוספים: טל' 03-6395820 או בקרו באתר המכללה: www.hamichlala-bf.org.il

מהלך המאה יצא לדרך... חברת "איילון" פועלת להחזרת המבוטחים לסוכנים באמצעות ביטוח "מקיף מנצח"

בצד השירות האישי והמקצועי של סוכן הביטוח, חבילה הכוללת גם מתן הנחה משמעותית ותנאי כיסוי טובים יותר. **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, הוסיף ואמר: "רכישת פוליסת הרכב מושפעת משירות, מתנאי כיסוי וממחיר. הפוליסה החדשה של 'איילון' נותנת מענה לצרכים השיווקיים

האטרקטיביים בפוליסה, הבטחת שירות אישי ומקצועי של סוכן ביטוח. המהלך ישולב עם קמפיין פרסומי בערוצי התקשורת אשר ייחל בשבוע הבא. "איילון" הקימה לצורך כך מוקד מיוחד, דרכו סוכנים ולקוחות כאחד, יוכלו לפנות ולקבל את פוליסת "מקיף מנצח". בכל פוליסה יהיה מינוי סוכן ביטוח. בהקשר זה יצוין כי "איילון" מאפשרת גם לסוכנים שאינם עובדים עמה בשוטף ליהנות מהטבות פוליסה זו עבור לקוחותיהם והם יוכלו לפנות למוקד המיוחד של החברה ולקבל את תנאיה הייחודיים. כדי להחזיר את מבוטחי הישירים אליהם. **אמיל וינשל**, מנכ"ל חברת "איילון ביטוח", אמר כי "מדובר במהלך, שאנו כחברת סוכנים, רואים חשיבות בקידומו על מנת להקנות בידי כלל הסוכנים כלים שיווקיים מתקדמים להחזרת מבוטחים למעגל הסוכנים. אנחנו מעריכים שבתקופה הנוכחית נוצרה הזדמנות והציבור מבין שאין תחליף לשירות והמקצוענות של סוכן ביטוח. המחיר הנתפס של פוליסות הביטוחים הישירים הינו אשליה וכדי להתמודד עם תפיסה זו, החלטנו להציע

חברת "איילון ביטוח" השיקה בכנס האלמנטאר ה-26, פוליסת רכב מקיף חדשה, תחת השם: "מקיף מנצח". להשקת המוצר נלווה מהלך שיווקי, שבבסיסו המסר המרכזי: "מהלך המאה - מחזירים את

"איילון", שמבקשת במהלך לחזק את יכולת השיווק של הסוכנים, מציעה גם מאה שקלים הנחה למחזיקי פוליסת ביטוח רכב מקיף בביטוחים ישירים בעת חידוש הפוליסה וגם שירות אישי ומקצועי של סוכן ביטוח. המהלך, בתמיכתה של הלשכה, הושק לראשונה בכנס האלמנטאר ה-26

בכל פוליסה של "מקיף מנצח" יהיה מינוי סוכן ביטוח. בהקשר זה יצוין כי "איילון" מאפשרת גם לסוכנים שאינם עובדים עמה בשוטף ליהנות מהטבות פוליסה זו עבור לקוחותיהם והם יוכלו לפנות למוקד המיוחד של החברה ולקבל את תנאיה הייחודיים כדי להחזיר את מבוטחי הישירים אליהם

של כלל הסוכנים ואני משוכנע כי בעזרתה תגבר יכולת התחרות של הסוכנים מול לקוחות הביטוחים הישירים, שאלמנט המחיר הוא המשפיע ביותר מבחינתם ברכישת ביטוח מקיף לרכב. 'מקיף מנצח' הוא מהלך מנצח בסביבה הביטוחית."

המבוטחים לסוכנים". במסגרת מהלך זה, הזוכה לתמיכת הלשכה, מציעה החברה מאה שקלים הנחה למחזיקי פוליסת ביטוח רכב מקיף בביטוחים ישירים בעת חידוש הפוליסה ועמידה בתנאי המבצע. הפוליסות יחודשו במחיר מופחת ובתנאים זהים או משופרים ביחס לאלו שהיו שנה קודמת, יחד עם טיפולו של סוכן ביטוח - ובכך, בנוסף למחיר המשתלם והתנאים

בס"ד, תשע"ג, 2012

לשכת סוכני ביטוח בישראל



מהלך המאה יצא לדרך... מחזירים את המבוטחים הישירים לסוכנים!



- שרות של סוכן אישי ומקצועי
- כיסויים טובים יותר
- מחיר אטרקטיבי יותר
- עמלה משופרת לסוכן

השרות באמצעות מוקד אוטוdeal: 1-800-30-30-34

שלמה אליהו: "הגשמת את חלום חיי, ייקח לי עוד 100 ימים להבין מה קניתי"

שלמה אליהו ערך בכנס האלמנטאר ה-26 את הופעתו הציבורית הראשונה כבעל השליטה החדש בקבוצת "מגדל". אליהו דיבר בהתרגשות על רכישת הקבוצה והודה כי "הגשמת את חלום חיי, ייקח לי עוד 100 ימים להבין מה קניתי". אליהו הוסיף ואמר לסוכנים כי "לפני ארבע שנים באתי בטענות לחברות הביטוח - למה אתם פוגעים בסוכנים, למה אתם מתחרים בהם? ועכשיו התהפך הגלגל ואני מחזיק בחברת ביטוח. קרה לכם נס. אין נציג יותר טוב ממני שאייצג אתכם בחברה הגדולה ביותר בשוק. מאז ומתמיד טענתי שלחברה בלי סוכן אין מה למכור. החיבור בין השניים הוא מתבקש. תנו לי זמן ותראו את השפעתו". אליהו סיפר כי לפני כ-15 שנה, בזמן הקמת "ביטוח ישיר", חברות הביטוח הקימו בתגובה מחלקות ישירות עוקפות סוכנים, אולם הוא החליט שלא להיגרר לתחרות מול הביטוח הישיר. "זה לא אותו מוצר וזה לא אותה סחורה. מי שרוצה שירות אחר, פוליסה אחרת, צריך לשלם. האמנתי ואני מאמין שמי שרואה את טובת הלקוח, את כל צרכיו ונותן לו את השירות האישי והמקצועי זה רק הסוכן". בתוך כך קרא אליהו מעל הבמה לכרות אמנה לתשלום תביעות מבוטחים בין החברות לסוכנים. "בוא נפתח דף חדש. מי שידע אם יש אמת בתביעה זה הסוכן. אני מבטיח שאף חברת ביטוח לא תתחמק מלשלם את המגיע למבוטחים אם נגיע לאמנה מוסכמת בינינו".

יונל כהן, מנכ"ל "מגדל": יש לבחון את שלילת הרישיון של ביטוח ישיר

מנכ"ל "מגדל": "חברה שמעליבה את סוכני הביטוח, נשותיהם וילדיהם, ייתכן שלא מגיע לה רישיון מבטח. מותר להתחרות במחיר ושירות, אבל אין לרמוס את הסוכן ומשפחתו"

יונל כהן, מנכ"ל "מגדל", יצא בהתקפה חריפה נגד "ביטוח ישיר" בדבריו בכנס האלמנטאר ה-26. כהן, בהתבטאות יוצאת דופן, טען כי "חברה שמעליבה את סוכני הביטוח, נשותיהם וילדיהם, ייתכן שלא מגיע לה רישיון מבטח. מותר להתחרות

במחיר ושירות, אבל אין לרמוס את הסוכן ומשפחתו". הוא הוסיף כי דיבר בנושא עם מוקי שניידמן, מבעלי חברת "ביטוח ישיר" ועם רביב צולר, מנכ"ל החברה וציין כי "אמרת להם שזכותם להתחרות בחברות האחרות בשירות ובמחיר, אבל כשהם רומסים את הסוכן ומשפחתו, זה לא הוגן. כסף שמרוויחים מדברים כאלו ייצא על דברים לא טובים. צריך להוריד אותם מזה, שיפסיקו להעליב אנשים". לדבריו, חברת "ביטוח ישיר" אינה זולה מחברות הביטוח הרגילות וכי למרות החיסכון שבתשלום עמלות לסוכן, לחברה הוצאות פרסום, מוקד טלפוני ושירות, והוצאות כלליות גבוהות יחסית. כהן, בעברו סוכן ביטוח, סיכם ואמר כי "יש מקום לתחרות, והיא לגיטימית, אבל לא תוך רמיסת סוכן הביטוח בשביל להרוויח כסף".

פרופ' עודד שריג, הממונה על אגף שוק הון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר: "הרגולציה בישראל עומדת ונגזרת מסטנדרטים בינלאומיים"

בדבריו בפני הסוכנים וצמרת חברות הביטוח בערב פתיחת כנס האלמנטאר ה-26 התייחס פרופ' עודד שריג, הממונה על אגף שוק

"חוזר מסמך ההנמקה שפורסם באחרונה הוא חלק מהסדרה כוללת של האגף שמטרתה ייעול תהליכי עבודה, שיפור מהימנות מידע והסרת חסמים טכנולוגיים. כל הצעדים האלו הם חלק מתכנית ארוכת טווח להגברת היעילות והתחרות בשוק החיסכון הפנסיוני"

מסלקה חלקית לשוק". נושא נוסף שעליו נתן הממונה את הדעת בדבריו בערב פתיחת הכנס היה האכיפה. "המטרה שלנו היא לא להעניש, לא בעיצומים ולא בדרך אחרת, אלא לוודא שכל השחקנים בשוק הביטוח פועלים בהתאם להוראות הדין, בהגיונות ובישור כלפי לקוחותיהם. ב-2011 ביצענו למעלה מ-200 ביקורות ובדיקות, כשבפחות מעשירית מהן הטלנו קנסות או עיצומים. היחס הזה, בין מספר

"ב-2011 ביצענו למעלה מ-200 ביקורות ובדיקות, כשבפחות מעשירית מהן הטלנו קנסות או עיצומים. היחס הזה, בין מספר מקרי הענישה, מעיד יותר מכל על כוונותינו: לדאוג לפעילות תקינה בשוק, ורק כשאין ברירה לעבור לענישה"

הביקורות לבין מספר מקרי הענישה, מעיד יותר מכל על כוונותינו: לדאוג לפעילות תקינה בשוק, ורק כשאין ברירה לעבור לענישה. אין לי ספק כי חיזוק יכולת האכיפה של אגף שוק הון יגרום להגברת אחריות הגופים, וכתוצאה מכך להגברת אמון ציבור הצרכנים במערכת הפיננסית בכלל ובגופים המוסדיים ובסוכני הביטוח בפרט, לתועלת כולם".

השכם לא צריכה להינתן לעובדי האגף בלבד, אלא גם לכל אלה שעוסקים בענף, ובפרט לחברות ביטוח ולסוכני ביטוח, שדואגים, הלכה למעשה, לשוק ביטוח יציב, בריא תחרותי". עוד אמר פרופ' שריג כי "אגף שוק הון, כחבר בקהילת המפקחים העולמית, צריך לעמוד בסטנדרטים שקבע ארגון המפקחים. לכן, הרגולציה של האגף איננה סתם אוסף רעיונות של אנשי האגף, אלא היא נגזרת מסטנדרטים בינלאומיים. העמידה בסטנדרטים העולמיים מבטיחה את המשך פיתוח השוק בישראל בצורה שקולה ומבוקרת, ומאפשרת את קבלתם של מבטחים מישראל כשחקנים שווים ערך בשוק הביטוח העולמי, לדוגמה לצורכי ביטוח משנה". בהקשר לחוזר מסמך ההנמקה שפורסם באחרונה, הסביר הממונה כי "החוזר הוא חלק מהסדרה כוללת של האגף שמטרתה ייעול תהליכי עבודה, שיפור מהימנות מידע והסרת חסמים טכנולוגיים. כל הצעדים האלו הם חלק מתכנית ארוכת טווח להגברת היעילות והתחרות בשוק החיסכון הפנסיוני. חלק נוסף ממנה הוא רשומה אחידה, שעתידיה להיכנס לתוקף בינואר הקרוב. הרשומה האחידה תאפשר לכל השחקנים בשוק: יצרנים, מתווכים וסוכנים, לדבר בשפה משותפת, ולמעשה כבר בעצמה הרשומה האחידה מייצרת

ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, לביקורת נגד עודף הרגולציה בישראל. "בענף הביטוח קיימים סטנדרטים בינלאומיים, הנקבעים על ידי ארגון המפקחים הבינלאומי. אלו עקרונות מנחים אוניברסאליים של פיקוח על ביטוח, ומדינות נדרשות לבנות את מערך הרגולציה שלהן על פי עקרונות אלו. מדי מספר שנים קרן המטבע הבינלאומית בוחנת את מדינת ישראל בכלל ואת הפיקוח על הביטוח בפרט בהתאם לסטנדרטים אלה. הבדיקה האחרונה נעשתה לפני כשנה, והאגף צלח את הביקורת הזו וקיבל ציון גבוה מזה של בריטניה, שבדיה וארה"ב. בנושאים מסוימים, עבודת האגף נחשבת לטובה ביותר בעולם. הטפיחה על

ח"כ פאינה קירשנבאום בביקורת נגד פרופ' עודד שריג: חסרה מדיניות ברורה ומוגדרת בהתנהלות שוק החיסכון הפנסיוני בישראל

לדבריה, מאפיקי החיסכון הפנסיוני, לאפיקי ההשקעה בנדל"ן ונוספים. ח"כ קירשנבאום חזרה והדגישה את הצורך להחזיר את האפשרות לחיסכון לטווח בינוני בקופות הגמל כאשר לציבור יינתנו הטבות מס מתאימות, אשר יגדלו ככל שהציבור ישמור את חסכוניותו בקופות - החל מ-15 שנה ועד ל-25 שנה. ח"כ קירשנבאום התייחסה בדבריה בפני סוכני הביטוח גם לכוונתה לקדם את חוק מעמד סוכן הביטוח בישראל והשוואתו למעמד הסטטוטורי של עורכי הדין ורואי החשבון, כדוגמא.

יש ליצור הפרדה רגולטורית באוצר כך שיינתן ביטוי מעשי ורב יותר בתחום ייצוג הצרכנים, תחת גוף רגולטורי ייעודי שאינו חלק מאגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במתכונתו הנוכחית. בתוך כך חזרה ח"כ קירשנבאום והכריזה כי תקדם את חוק קופות הגמל כדי שכלי חיסכון זה יהווה חלופת חיסכון אטרקטיבית עבור הציבור לטווח בינוני. יו"ר ועדת המשנה לביטוח ושוק ההון טענה כי רפורמת האוצר (תיקון 3) הביאה לכך שקופות הגמל אינן עונות עוד לצרכי החיסכון לטווח בינוני, דבר שהוביל לזליגת כספים רבים,

"אני מחפשת מדיניות ברורה ומגודרת בהתנהלות שוק החיסכון הפנסיוני בישראל - ולא מוצאת", כך אמרה ח"כ פאינה קירשנבאום (הליכוד ביתנו), יו"ר ועדת המשנה לביטוח ושוק ההון בוועדת הכספים של הכנסת, ויו"ר השדולה למען חינוך פיננסי, בערב הפתיחה החגיגי של כנס האלמנטאר ה-26 של הלשכה, שאותו כיבדה בנוכחותה. ח"כ קירשנבאום התייחסה בביקורתה לרפורמות האחרונות בשוק הפנסיוני שמוביל אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, בראשות פרופ' עודד שריג. לדבריה

עופר אליהו, יו"ר איגוד חברות הביטוח: "אין תחליף לסוכן הביטוח המקצועי, המלווה את המבוטח ודואג לצרכיו"

החקיקה המוצעת להעניק למפקח סמכויות התערבות בתוכניות ביטוח קיימות, ללא אמצעי בקרה ופיקוח משפטי, מצב שאינו מקובל". בעניין הונאות בביטוח אמר אליהו כי "אנו מוטרדים מ תופעת הונאות הביטוח, כולל ניפוח תביעות. לצערי, לחלק מהציבור אין מחסום מוסרי מפני התנהגות זו, למרות שאת המחיר משלם ציבור המבוטחים ההגון. הצרה היא, שמפאת דיני הגנת הפרטיות, אין לנו את הכלים המספיקים ובעיקר המיכוניים, כדי למגר תופעה זו. אנו מקווים שהפיקוח ייזום חקיקה מתאימה כדי להילחם בתופעה שלילית זו שלא רק מייקרת את הפרמיה, אלא גם מכבידה על רמת השירות". בסיום דבריו פנה אליהו לסוכנים וחזק אותם. "ברצוני לומר לכם סוכני הביטוח, שתפקידכם נעשה מורכב ואתגרי יותר משנה לשנה. נדרשת מכם רמה מקצועית גבוהה וידע נרחב יותר, וזאת בנוסף ליכולות השיווק שעליכם לגלות. יש אפוא להעלות על נס את פעילותכם הברוכה ולומר לכם, כי אנו רואים בכם מרכיב חיוני וחשוב בענף הביטוח שבלעדיו לא היינו יכולים לשווק את מוצרינו".

המשיך אליהו ופירט אודות פעילות האיגוד ונושאים שונים העומדים על סדר יומו, לרבות התנגדות חברות הביטוח לחקיקה שיזם הפיקוח, לפיה הוא לא יאשר את מוצרי הביטוח מראש, אלא יגבש כללים ועקרונות על פיהם אמורים המבטחים

אליהו בפניה לסוכנים: "תפקידכם נעשה מורכב ואתגרי יותר משנה לשנה. נדרשת מכם רמה מקצועית גבוהה וידע נרחב יותר, וזאת בנוסף ליכולות השיווק שעליכם לגלות. יש אפוא להעלות על נס את פעילותכם הברוכה ולומר לכם, כי אנו רואים בכם מרכיב חיוני וחשוב בענף הביטוח שבלעדיו לא היינו יכולים לשווק את מוצרינו"

לפעול בעת השקת מוצרי ביטוח חדשים. לפיכך הפיקוח יתבצע רק בדיעבד, לאחר השקת המוצר, ולא מראש בעת יצירתו. "כתוצאה מכך", טען אליהו, "חוקיותו של כל מוצר תהיה תלויה בפרשנות משפטית הטומנת בחובה אי וודאות וסיכון משפטי, שלא ניתן לכמת אותו או למנעו. בנוסף לכך, כדי לאפשר את הפיקוח בדיעבד, מבקשת

עופר אליהו, יו"ר איגוד חברות הביטוח, פתח את דבריו בפני משתתפי כנס האלמנטאר ה-26, בצורה אישית ומרגשת, עת אמר "השנה אחרוג ממנהגי, וברשותכם אברך באופן מיוחד את אבי מר שלמה אליהו, בברכת מזל טוב והצלחה לרגל רכישת קבוצת מגדל. אי אפשר להיוותר שְׁוֹה נפש לנוכח סיפור חייו המדהים של אבי, שעלה לארץ בגיל 14 שנה בחוסר כל, אך בעשר אצבעותיו הצליח לסגור מעגל ולרכוש את קבוצת הביטוח הגדולה ביותר בישראל, בה עבד בתחילת דרכו כשליח. הרכישה מביעה אמון בענף הביטוח, לרבות בסוכני הביטוח המהווים נדבך חיוני בקיומו של הענף". בהמשך ביקש אליהו להתייחס לקמפיין השלילי של "ביטוח ישיר", ולדבריו "אני חש חובה להביע את הסתייגותי מתשדירי הפרסומת היוצרים דימוי שלילי ובלתי הוגן לסוכנים. לא יכולה להיות מחלוקת על השירות החשוב שנותן סוכן הביטוח למבוטח, הן בשלב החיתום והן בשלב התביעה. אני סמוך ובטוח שעמיתי בענף הביטוח שותפים לדעה, כי אין תחליף לסוכן הביטוח המקצועי, המלווה את המבוטח ודואג לצרכיו". בתוך כך

סוכן הביטוח שלי נאמן רק לי

פנו רק לסוכן ביטוח חבר לשכת סוכני ביטוח



לשכת סוכני ביטוח בישראל

הלשכה מתנגדת למהלך של "הפניקס", שהחליטה לעבוד בנזקי רכוש רק עם שמאים שכירים

חברת "הפניקס" החליטה לעבוד בנזקי רכוש רק עם שמאים שכירים של החברה. החלטה זו נודעה במהלך כנס האלמנטאר ה-62. יצוין כי הדבר אינו מקובל על הלשכה וזו הבהירה מיידית ל"הפניקס" כי היא מתנגדת בתוקף להחלטה זו, שנעשתה ללא תאום, וכי במידה והחברה לא תתאם נוהלי עבודה חדשים, תפנה בנושא הלשכה לפיקוח ולהגבלים העסקיים. בתוך כך צפויה בקרוב פגישה בין הלשכה ל"הפניקס" להסדרת הסוגיה.

חברת "פספורט קארד" פועלת לחנף את פעילות הסוכנים בתחום ביטוחי הנסיעות בחו"ל ובעניקה ביטוח נסיעות חו"ל חנים לסוכנים למשך שנה

רבים התקבצו סביב הדוכן המיוחד שהקימה "פספורט קארד" בשטחי התצוגה של הכנס, התעניינו וציינו כי יחזרו ויפעלו למנף את פעילותם בתחום. הצהרות דומות נשמעו מפי **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, אשר חזר והדגיש בפני הסוכנים את החשיבות שבפעילות הסוכנים בתחום על רקע האיסור שהטיל המפקח על קופות החולים וסוכני הנסיעות בשיווק ביטוחים אלה, והסדרת ההתנהלות, לפיה רק סוכן בעל רישיון יוכל לשווק את ביטוחי הנסיעות לחו"ל.

כדי לעודד את הסוכנים לחזור ולמנף את פעילותם בתחום ביטוחי הנסיעות לחו"ל, החליטה חברת "פספורט קארד" להעניק לחברי הלשכה שהשתתפו בכנס האלמנטאר ה-26 כרטיס חנים - ביטוח נסיעות לחו"ל - למשך שנה. **איל זינגר**, מנכ"ל החברה, הכריז כי "פספורט קארד" רואה עצמה מחויבת לעודד את הסוכנים לחזור ולפעול בשוק המגלגל מדי שנה כ-340 מיליון ש"ח ועמלה שנתית גלומה של 85 מיליון ש"ח. יצוין כי המהלך שנקטה החברה זכה לתהודה רבה, כאשר סוכנים

קשה או קל להיכנס ולהשתלב בענף הביטוח?

הכותב: ארז גוטמן, חבר הוועדה לביטוח פנסיוני

שהוא צריך לשכור ולשפץ, על הציוד שהוא צריך לרכוש ועל המלאי שהוא צריך להחזיק. אנו לא צריכים להשקיע בכל אלו.

אם כן מוסכם שכניסה כעצמאי לכל ענף לא קלה, לעומת זאת נתן להגיד שלתחום שלנו יש כמה סיבות מקלות לכניסה, ולכן האמירה "צעירים לא מגיעים לענף כי קשה להתחיל בו" היא שגויה ולא נכונה.

אז למה עדיין לא נכנסים צעירים לענף? לפי דעתי התשובה היא תדמית.

לא סוד שסוכני הביטוח סובלים מתדמית בעייתית בציבור. כל אמא תשמח שהבן שלה יהיה רו"ח, עו"ד או ארכיטקט. מעטים האמהות שייעדו את ילדם להיות סוכן ביטוח. הצעירים של היום מחפשים מקצוע שיש בו גם סמל סטאטוס, ולצערי התדמית של סוכני הביטוח מרתיעה אותם.

על מנת שצעירים יכנסו לענף יש לשפר דרמטית את תדמית סוכן הביטוח. הציבור צריך לדעת שהיום סוכן הביטוח הוא אחד המקצועות המורכבים, המעניינים, הדינמיים והאחרניים ביותר שיש. מספר התחומים בהם מתעסק היום סוכן ביטוח ותחום האחריות שלו הוא רב לאין שיעור מכל בעל מקצוע אחר.

צריך להבין שהסיבה שהצעירים לא מגיעים היא לא בגלל שקשה להתחיל בענף שלנו מפני שבאף ענף לא קל להתחיל ואצלנו יש אפילו מספר סיבות שגורמות לכך להיות יותר קל.

הסיבה היא תדמית ובה צריך לטפל. ברגע שמקצוע סוכן הביטוח יעלה על שפתי הלקוחות בנשימה אחת יחד עם מקצועות רו"ח, עו"ד וארכיטקט, הצעירים כבר יגיעו גם יגיעו.

לעומת ענפים אחרים.

1. **כמות אנשי המקצוע ביחס לאוכלוסייה.** מאחר וחסרים צעירים בענף, משנה לשנה יש פחות ופחות סוכנים ועקב כך התחרות פוחתת. בעלי מקצוע חופשי אחרים יכולים רק להביט עלינו בקנאה על כך, במיוחד מקצועות מבוקשים כמו עו"ד שסובלים מהצפת בעלי מקצוע בתחומם.

2. **צמיחה טבעית.** מדינת ישראל היא בין המדינות המערביות הבודדות בהן יחס הילודה לתמותה חיובי וועקב כך קיימת צמיחה טבעית וכמו כן ישראל היא מדינת הגירה כך שכמות הלקוחות הפוטנציאליים גדלה - כמות האנשים/לקוחות הצריכים את שרותנו

3. **חשיפה.** אנו כמעט אנשי המקצוע היחידים שיכולים לתת מענה לכל אדם, שכן לכל אזרח הקיים במדינה צורך באחד ויותר מהמוצרים שלנו, האם אתם מכירים מישהו שלא מחזיק ביטוח חיים / בריאות / סיעוד / א.כ.ע / פנסיה / קרן השתלמות / קופת גמל / ביטוח רכב / דירה / עסק? לעומת זאת עו"ד יכול לטפל רק באנשים שיש להם בעיה משפטית ספציפית, רו"ח יכול לטפל רק בעצמאיים וארכיטקט יכול לטפל רק באנשים העומדים לבנות את ביתם. אנו לעומתם יכולים לטפל בכל אזרח במדינה.

4. **הכנסה חודשית קבועה.** אנו בין בעלי המקצוע היחידים שיכולים לבנות לעצמם הכנסה קבועה כמובן מותנה במשטר העבודה שאנו קובעים לעצמנו.

5. אין צורך בשקעה ראשונית. אנו בין בעלי המקצוע היחידים שיכולים להתחיל לעבוד בתחום ללא השקעה ראשונית. תחשבו על בעל עסק/חנות/מסעדה - על המקום

רבות דובר על כך שדור צעיר לא נכנס לענף הביטוח, ועל הגיל הממוצע ההולך ועולה של הסוכנים ועל כך שחייבים להכניס "דם צעיר" לענף. הטענה העולה היא שהצעירים לא מגיעים מפני "שקשה לסוכן צעיר להתחיל בענף שלנו". האמנם זאת הסיבה?

לפי דעתי התשובה היא לא, ואנסה להסביר: כשמדברים על כך שלצעירים קשה להיכנס לענף שלנו, כמובן שמדברים על צעירים שרוצים להיות סוכנים עצמאיים בענף, וכי הקושי הוא קושי כלכלי, וכדי להתמודד עם הטענה שהצעירים לא מגיעים מפני שקשה להתחיל בתחום שלנו, בואו ונשאל שאלה כללית - איפה קל? באיזה תחום בדיוק צעירים שרוצים להיות עצמאיים בו קל להם?

האם רו"ח צעיר שסיים את לימודיו ורוצה לפתוח משרד עצמאי עושה זאת בקלות? האם עו"ד שסיים את לימודיו ורוצה לפתוח משרד עצמאי עושה זאת בקלות? וארכיטקט? ושמאי? ובעל פיצרייה, מוסך, מסעדה וכו'?

האם למישהו מהם יש איזושהי הבטחה להכנסה בטוחה שתעזור לו לשרוד את השנים הראשונות?

אז למה למקצועות הנ"ל הצעירים נוהרים למרות שקשה?

למען האמת, אין אף תחום שבו אדם המחליט להיות עצמאי ולפתוח עסק משל עצמו עושה זאת בקלות, בכל ענף ובכל תחום הקושי שלו, ההתחלה קשה ורצופה מכשולים, ההכנסות כמעט ואינן מגיעות ולוקח זמן רב לבנות קהל לקוחות ומוניטין על מנת להתפרנס בכבוד.

אבל כשמסתכלים על הענף שלנו לעומת ענפים אחרים, אפשר להגיד אפילו את ההיפך: בענף שלנו יש כמה גורמים שאפילו מקלים על הכניסה ויש בו מספר יתרונות

מכתב התנצלות



משרד האוצר
MINISTRY OF FINANCE

DIRECTOR GENERAL

המנהל הכללי

ד' בכסלו התשע"ג
18 בנובמבר 2012
מג. 2012-2908

לכבוד
מר אודי כץ
נשיא לשכת סוכני ביטוח בישראל

הנדון: מכתבך מיום 11 נובמבר 2012

שלום רב,

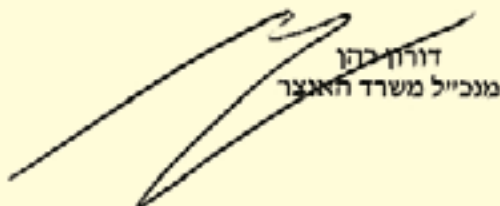
בראיון שקיימתי עם מגזין "עולם הבנקאות" בנושאי מאקרו כלכלה, התייחסתי לסוגיית החיסכון הפנסיוני.

אבהיר כי לא היה בכוונתי להטיל דופי במקצועיות של כלל סוכני הביטוח, אשר בטוחמי שעושים עבודתם בנאמנות ובמקצועיות. בראיון ביקשתי להדגיש אונ חשיבות החיסכון הפנסיוני ואת הצורך להקדיש לנושא את תשומת הלב הראויה, ובכלל זה הסתמכות על סוכני ביטוח מורשים ומקצועיים.

אשמח לקיום שיתוף פעולה לצורך קידום ושיפור המעורבות והתבנה של ציבור החוסכים בתחום הפנסיוני.

ככל שדבריי הובנו מחוץ להקשר אליו התייחסתי בראיון, הרי שאני מבקש להבהיר שלא לכך הייתה כוונתי.

בברכה,


דורון כרן
מנכ"ל משרד האוצר

העתק: ד"ר יובל שטיינקץ, שר האוצר
ח"כ יצחק כהן, סגן שר האוצר
פרופי עודד שריג, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון

התמודדות עם אישור קיום ביטוחים

מאת: גדעון ארמן, יועץ אלמנטרי ללשכה

משנה, ניתן יהיה לשכנע את יועץ הביטוח לאפשר מחיקת ההתייחסות באישור לעניין זה וכך לגבי עניינים נוספים. לגבי אספקת מוצרים לשימוש באתר הפעילות יש לוודא שחריג "חבות המוצר" בביטוח צד שלישי לא יחול עליהם. לעניין ביטוח אחריות מקצועית במידה ונדרש ובמידה שלא ניתן לקבל את הביטוח או שעלותו בלתי סבירה ללקוח, ניתן בד"כ לקבל הסכמה של המבטח לביטול החריג בביטוח צד שלישי או להפעיל את החריג כנוסחו ב"ביט". יש לשים לב שהחריג כפי שהוא קיים ב"ביט" אכן מקל, אולם אינו פותר את כל הבעיות שכן עדיין הוא מחריג פעילויות כמו: ייעוץ, תכנון, פיקוח ועוד. לכן יש לוודא שהלקוח אינו עושה פעילויות אלה. בכל מקרה עדיף פשוט לבטל את החריג. אמנם אין מדובר בתחליף מושלם לביטוח אחריות מקצועית שהיא בעלת כיסוי הרבה יותר רחב מהניתן על ידי ביטוח צד שלישי אבל זה עדיף על העדר ביטוח בכלל.

ולסיום עוד שלוש הארות חשובות. הראשונה טכנית. אנחנו נכנסים במקרים רבים למצב של "הפוך על הפוך". עצם העובדה שנדרש ביטול חריג אשר למעשה אינו קיים בפוליסה, אינו מתיר את השארתו. יש למחוק אותו, שכן אי מחיקתו יכולה להתפרש כהרחבת הביטוח לכלול אותו. ואילו מחיקת הדרישה יכולה להתפרש כך שהיועץ יותר על הכיסוי. במצב כזה הפתרון היחיד הוא בניסוח מחדש של אישור הביטוח ללא הדרישות וללא המחיקות. במקרה כזה יש לוודא שבחברה לא ימצאו סיבות חדשות לתיקונים נוספים לאחר הניסוח מחדש.

השנייה אישית. יש לנסות ולהשפיע על החתם/ת שלא ירגישו חובה להשאיר חותם. לא לבצע שינויים תוספות ומחיקות כאשר זה לא נדרש באמת. בואו מזכור שבשני הצדדים יש "אגו". כאשר עשינו הכל ונותרנו במלחמת תרנגולים בין החתם/ת לבין היועץ/ת, אין ברירה אלא לפנות להיררכיות הגבוהות הן אצל המבטח והן אצל יועצי הביטוח שם ניתן לעיתים לקבל תשובות יותר מקצועיות ויותר ענייניות במטרה להגיע להסכמות שלא יפגעו בלקוח.

השלישית מקצועית מניעתית. אם באישור הביטוח נדרשים תנאים נמוכים מאלה שיש למבטח בפוליסה, כגון: גבול אחריות נמוך יותר, יכולה החברה (ובפועל היא עושה זאת) לקבוע במקרה של נזק המתייחס לפעילות נשוא האישור, שגבול האחריות בפועל הוא זה שנקוב באישור (הנמוך יותר).

כדי למנוע זאת, יש להכניס בכל מקרה בו נחתם אישור קיום ביטוחים כזה סעיף לפוליסה לפיו, האמור באישור הביטוח לא יגרע מזכויות המבטח על פי הפוליסה.

ביטוח אשר נותנים מענה לרב הבעיות שהועלו לעיל. האישור נוסח בשיתוף פעולה של יועצי ביטוח ושל חתמים בכירים בחברות הביטוח, כך שהמבטחים מוכנים לאמץ. אולם, כנראה שללא גורם כופה, לא ניתן ליישם את השימוש בו על השוק. וזו שוב הזדמנות להפנות קריאה למפקח על הביטוח ושוק ההון ולמפקח על ההגבלים העסקיים לאפשר או ליצר מנגנון מוסכם ומקובל אשר יחייב את השוק כולו בתחום זה. דרך אפשרית נוספת אשר יכולה להיות יעילה אף יותר, היא שילוב אישור הביטוח המוסכם עם נוסח פוליסה בסיסי ומוסכם לעסקים קטנים או בינוניים, כדוגמת הפוליסה התקנית לביטוח הדירה ותכולתה.

אולם, כיוון שאנשים ריאליים אנחנו, ומכירים את העולם בו אנו חיים, אנו יודעים שכנראה נאלץ להתמודד עם האישורים אלו כפי שהם גם בעתיד הנראה לעיני. אנסה להלן לתת בידי הסוכנים כמה כלים שאולי יתנו הקלה מסויימת בטיפול בנושא.

ראשית לכל אנו צריכים לפעול בתוך הבית שלנו. עלינו להכיר את המבטח שלנו. הכרה מלאה ועמוקה ולדאוג שיהיה לו את המערך הביטוחי שבאמת נדרש לו לצורך קיום עסקיו. ככל שמערך הביטוח שבנינו יהיה מותאם ונכון יותר, כך יקל עלינו להתמודד עם הדרישות של אישורי הביטוח השונים. בהתייחס לדרישות האישור המתייחסות לביטוח רכוש ונזק תוצאתי, במידה והמבטח אינו מחזיק בהם או שהם אינם בשליטתו הישירה, כמו במקרה של ציוד של קבלני משנה, ניתן להגיע להסכמה עם מנסחי האישור למתן פטור לצד השני מנזק שיגרם לרכוש המבטחים במהלך הפעילות נשוא החוזה. הדבר קיים כבר היום ברוב חוזי ההתקשרות בהתייחס לביטוח אבדן תוצאתי ואין כל מניעה ליישמו גם לגבי ביטוחי רכוש שונים. עם זאת, חשוב לזכור, שגם אם הוסכם מסמך פטור כאמור, בכל מקרה שקיים בכ"ז ביטוח רלוונטי, יש להכניס בכל מקרה לביטוח סעיף ויתור על שיבוב כלפי הצד שני, שכן אחרת במקרה נזק המבטח עלול לסרב לשלם עקב מניעת זכות השיבוב ממנו.

הבעיה קשה ומורכבת יותר כאשר אנו דנים בביטוחי החבויות. אלה הסיכונים העיקריים מהם מבקש הצד השני להימנע. לכן כאן מנסחי האישור מקפידים יותר. קודם כל עלינו להיות מודעים לעובדות. יש לוודא אם המבטח מעסיק קבלני משנה, אם הוא מבצע עבודות בשטחי המזמין, אם הוא מספק ציוד, מתקנים שונים, מזון ומשקאות ועוד. יש להרחיב את הפוליסות בהתאם דבר שימנע מחיקות ותיקונים מיותרים מצד החברה. מצד שני אם המבטח יצהיר שאינו עוסק בכך, למשל הוא אינו מעסיק קבלני

לאחר ההרצאה שהעברתי ביום חמישי האחרון של כנס אלמנטאר 2012 בנושא, פנו אלי רבים וביקשו הבהרות, הרחבות והסברים נוספים. לבקשתם להלן, תקציר ההרצאה עם תוספות הרחבות והבהרות שלא הספקתי להעביר במסגרת ההרצאה.

אישור קיום הביטוחים בא לעולם מתוך צורך אמיתי של צדדים להסכם להבטיח את האינטרסים שלהם במהלך וכתוצאה מביצוע ההסכם, כמו: מניעת חיובם בנזקים שנגרמים לרכושו של הצד השני, קבלת שיפוי עקב תביעה שמוגשת נגד צד אחד עקב מעשה או מחדל של הצד השני ועוד.

הבעיה היא שאישור הביטוח הפך במשך הזמן למפלצת של דרישות לא סבירות ובסיסי למלחמות אגו. כאשר מצד אחד עומדים יועצי ביטוח אשר בשם חובת הנאמנות ללקוח שלהם דורשים ביטוחים ברמה ובגודל חסר כל הגיון ופרופורציה ליכולת ולצורך של הצד השני. ממול עומדים חתמי חברות הביטוח אשר בשם חובת הנאמנות לחברה מוחקים ומשנים את אישורי הביטוח לצורך ושלא לצורך. ומי שמוצא את עצמו בתווך סופג מכל הצדדים הוא סוכן הביטוח שמתרוצץ בין כולם.

כך נוצר מצב בו ארגון ענק שמנהל עשרות קניונים ענקיים דורש מבעל חנות סידקית של 10 מ"ר או דוכן קטן בקניון לערוך ביטוח על בסיס נוסחי ביט (שכלל אינם רלוונטיים עבורו), לקנות גבולות אחריות של מליוני דולארים ועוד. כאשר עלות הביטוחים עלולה לגרום לעסק הקטן לפשיטת רגל. מצד המבטחים מסרבים במקרים רבים, ובצדק, לבטח עסקים כאלה על בסיס נוסחי ביט וגם אם כן הם מסייגים כיסויים רבים או לחילופין דורשות תוספות פרמיה בלתי סבירות. אנו מגיעים לעיתים אף למצבים בהם המבטח חותם על האישורים בכפוף להחתמת המבטח על מסמך משפטי שמחייב אותם להשיב למבטח כל סכום שיהיה חייב לשלם לפי האישור שהוא מעבר לכיסוי הקיים למבטח.

לזה יש להוסיף עובדה מאד מצערת והיא שמשני צידי המתרחש עומדים לעיתים אנשים שאינם יודעים מספיק את המטריה בה הם עוסקים. כך נדרשים דברים באישור הביטוח שאינם ניתנים לכיסוי או שנדרשת מחיקת חריגים שאינם קיימים כלל. ומצד שני נמחקים דברים שממילא מכוסים בביטוח או שנמחקים חריגים שאינם, או שמוסיפים הערות שהופכות את משמעות הדברים. כאשר נראה כי ככל שהידע והניסיון המופגנים על ידי הצדדים הם נמוכים יותר כך האגו שלהם נפוח יותר, מה שמקשה מאד על הגעה להסכמות.

מעשה גדול עשתה לישכת סוכני הביטוח כאשר יזמה והכניסה נוסח מוסכם של אישורי

רשות המסים: הקלות נוספות בעניין חישוב מאוחד / נפרד

לגבי כל התיקים "הפתוחים" בהם עולה סוגיית חישוב מאוחד/ נפרד, לרבות תיקים התלויים ועומדים בבית המשפט, לנישומים העומדים בתנאי הסעיף, גם אם לא הודיעו על בקשתם במועד; ב. יבוטלו קנסות וריבית בגין המס הנובע מסוגיית חישוב נפרד /מאוחד; ג. תינתן פריסת חוב המס הנובע מסוגיית חישוב מאוחד/נפרד עד ל-12 תשלומים. **כל ההקלות הללו, מותנות בהגשת בקשה לפקיד השומה לתיקון הדוחות השנתיים לשנים הרלוונטיות עד ליום 1.3.2013.** בנוסף, הקים מנהל הרשות, **דורון ארבלי**, צוות שבוחן בימים אלה פתרון בסוגיית החישוב מאוחד/נפרד לשנים 2013 ואילך.

הזוג, היא חזקה חלוטה, ובשל כך אינם רשאים לערוך חישוב נפרד על הכנסותיהם מהעסק. לאור אי הבהירות ששררה בנושא זה, עד הכרעת בית המשפט העליון, ועקב פניית ועדת הכספים ופניות רבות נוספות להקלות בעקבות החלטת בית המשפט העליון, החליטה רשות המסים להרחיב את ההקלות עליהן הוחלט בתאריך ה-4.7.2012 לנישומים שדרשו חישוב נפרד. להלן כל ההקלות באשר לחישוב נפרד: א. תתאפשר החלת סעיף 66(ה) לפקודת מס הכנסה, המאפשר חישוב נפרד בתנאים מסוימים ועד לסכום של 48,960 ₪ (בשנת 2012) ביחס לשנים קודמות עד לשנת המס 2012 (כולל). הקלה זו תחול

רשות המסים פרסמה השבוע הודעה לפיה הרחיבה את ההקלות לבני זוג העובדים בעסק בבעלותם המשותפת או בבעלות אחד מהם, שדרשו חישוב נפרד. לפיכך תתאפשר החלת סעיף 66 (ה) לפקודת מס הכנסה ביחס לשנים הקודמות לשנת המס 2012 וכן לגבי תיקים "פתוחים", בהם עלתה סוגיית חישוב מאוחד/נפרד, לרבות תיקים התלויים ועומדים בבית המשפט. לאחרונה קבע בית המשפט העליון בבקשה לדיון נוסף בסוגיית חישוב מס נפרד/מאוחד לבני זוג (הלכת מלכיאלי ואח') כי בהתאם ללשון החוק ולתכליתו, חזקת התלות לגבי בני זוג העובדים בעסק בבעלותם המשותפת או בבעלות של אחד מבני

פעילות בסניפים ובמחוזות

יום עיון סניף - חדרה בשיתוף נתניה

בחסות שגריר וחברת פל
במרכז מבקרים - יקבי בנימינה.
בתאריך - 4.12.2012
משעה 8:30 עד 14:00.

מחוז חיפה והצפון - החג של החגים

כמיטב המסורת יציין המחוז את "החג של החגים", המשותף לדתות בישראל ומסמל את הדו-קיום, החיים המשותפים והסובלנות. האירוע יתקיים ביום ה' 20.12.12 ב"דן-קרמל" חיפה. פרטים נוספים בהמשך.



לשכת סוכני ביטוח בישראל

טסים לחו"ל?

**הביטוח אצל סוכן
ביטוח הוא חלק מהמסלול**

לשכת סוכני ביטוח בישראל



למשפחת אהרוני משתתפים בצערכם
במות חבר הלשכה דב אהרוני ז"ל

שלא תדעו צער

למשפחת מלכה משתתפים בצערכם
במות חבר הלשכה מאיר מלכה ז"ל

שלא תדעו צער

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

שת"פ ורכישות תיקי ביטוח

*סוכנות ביטוח גדולה בירושלים מעוניינת ברכישת תיק ביטוח גשר מיזוגים ורכישות דני 054-4884220 dani@gsr.co.il

***סוכנות ביטוח מובילה מאזור חדרה, העוסקת בכול תחומי הביטוח, מעוניינת ברכישת תיקי ביטוח ו/או שיתופי פעולה עם סוכנויות מובילות באזור זכרון יעקב/ אור עקיבא/ פרדס חנה/ חדרה. קובי - 054-4663033

***סוכנות ביטוח ותיקה ובעלת מוניטין מהמרכז, העוסקת בכל ענפי הביטוח, מעוניינת ברכישת תיק ו/או במיזוג עם סוכנות איכותית לצורך צמיחה והעצמה. Rvsy.ins@gmail.com סודיות מובטחת

***שוקל למכור את תיק הביטוח? עזור - ותבטיח לך הכנסה לכל החיים!!! תנאים מעולים למתאימים, סודיות מובטחת. לפרטים - גבי נתן טל אישי: 0522759119 gabina@smile.net.il

***סוכן ביטוח ותיק ומנוסה אלמנטרי וחיים מעוניין בשיתוף פעולה עם סוכן ביטוח או סוכנות ביטוח מהוד השרון, סודיות מובטחת לפרטים: 052-3256205 או razinsu@gmail.com

***באשקלון סוכן מעל 6M כולל חובה מעוניין בהצעות איחוד ו/או שותפות אקטיבית והשתלבות למשרד אחד montiuri@gmail.com נייד: 052-2938563

***2 סוכנים + 2 פקידות מעוניינים בישיבה במשרד/שיתוף פעולה עם סוכן/סוכנות חובה שתתנהל במשרד מחלקה אלמנטרית. לפרטים: yesh.bitu1@gmail.com

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

***דרושה מנהלת תיק אלמנטרי למשרד בגבעת שמואל דרישות התפקיד - תפעול מלא של תיק אלמנטרי כולל חידושים, הצעות מחיר גבייה והפקה קורות חיים למייל: polisa4u@hotmail.com

***קלאוזנר סוכנות לביטוח (2007) בע"מ רוכשת תיקי ביטוח בכל הענפים בכל הארץ לרבות השארת משרד קיים כסניף, מכפיל רווח גבוהים ללא התאמה. ניתן לפנות למייל shay@klauzner.co.il

מודעות דרושים

*לסוכנות ביטוח בבאר שבע, דרושה פקידת ביטוח אלמנטרי עם ניסיון מוכח!! לפרטים: ziv@ikeshet.co.il

**לסוכנות ביטוח ותיקה מאד במרכז ת"א עם מוניטין מקצועי בתחום אלמנטרי ופנסיוני דרוש סוכן בעל רישיון לתחום השיווק ומכירות לדודו לבנון טלפון משרד 035664610 פקס - 035660989

**למחלקת מכירות של סוכנות ביטוח מובילה ברחובות דרושים/ות כרישי מכירה טלפונית.

התפקיד כולל מכירת מוצרי ביטוח וקביעת פגישות עם לקוחות קיימים ופוטנציאלים תנאים טובים, שכר הולם+בונוסים קורות חיים מתאימים נא לשלוח למייל: LIAT@FINANCESHOP.CO.IL או לפקס 077-9359006 לקביעת פגישה

**לרימונים בריאות עולמית דרושים - זכיינים לאיזור ראשל"צ-ת"א. רצוי סוכנויות ביטוח עם מאגר לקוחות משמעותי להפצת מוצרי החברה באמצעות נציג שלנו לפרטים והתאמה dror@olamit.co.il

***לסוכנות ביטוח בחיפה דרושה פקידת ביטוח אלמנטרי עם ניסיון מוכח!! הקמת הצעות מחיר בתחום הרכב והדירות טיפול בחידושים טיפול בתביעות הכרת מערכת הפקה ותפעולה באופן שוטף כושר ביטוי מעולה, אוריינטציה שיווקית גבוהה המשרה הינה משרה חלקית קורות חיים למייל: meirav@alltheway.co.il טלפון: 04-8621555 פקס: 04-8621919

***דרושה פרנטיית עם אוריינטציה מחשבתית, שרותית ומכירתית באזור רחובות קורות חיים נא לשלוח ל: ap1000@walla.co.il

***בוא ליהנות משני העולמות בטחון של שכיר והכנסה של עצמאי מיזם בתחום הפרט עם הפניות ומשרד לפנות לשרגא לידור 0546655736 לפרטים shragalidor@gmail.com

***לסוב החברה הכלכלית שליד לשכת סוכני ביטוח בישראל לסוב סוכנות לביטוח בע"מ מציעים בזאת משרת מנהל עסקים לסוכנות הביטוח

על המועמד/ת להיות בעל רישיון סוכן בכל ענפי הביטוח. בעלת ניסיון מוכח בעבודת משרד סוכן ביטוח של לפחות 5 שנים. בעל יכולת ניהול משא ומתן עם חברות ביטוח הן בתחום החיתום והן בתחום התביעות. כישורים מוכחים בניהול משרד סוכן.

היקף המשרה - משרה מלאה. הזוכה במשרה לא יוכל לנהל תיק אישי באופן ישיר או עקיף. בקשה למשרה תלווה בקו"ח ובראיון אישי עם דירקטוריון לסוב סוכנות לביטוח בע"מ בקשות יש לשלוח למוטי קינ מנכ"ל ליסו"ב בע"מ. רח' המסגר 18 תל אביב 57696 lishka@insurance.org.il מועד אחרון למשלוח בקשה: 20 בנובמבר 2012

השכרת משרדים

*להשכרה, בת"א, רח נחלת יצחק פינת עליית הנער, משרד מפואר, 165 מ"ר עם 8 חניות צמודות, פעיל כסוכנות ביטוח, מרוהט מלא עם רשת תיקשורת טלפונים ומיזוג אויר, מתאים לסוכן אחד גדול או לשלושה סוכנים עם מכירות משותפת. פינוי בינואר 2013 לפנות לאלי ארליך 050-6090880 eli@erlich-insur.co.il או

**במשרדי כרמים סכנות לביטוח ניתן להשכיר משרדים ו/או שיתוף פעולה במתחם הבורסה ברמת גן לפרטים-05441387

**למכירה מכשיר SBOX חדש (ה'ה) בשימוש כשנה), אפשרות המשך תשלום למשך 14 חודש לפרטים: 052-3256205 דודו

***בבניין משרדים מפואר, מול הלשכה. ברחוב המסגר 20 תל אביב 2 חדרי מנהלים וחדר מזכירות. אחרי שיפוץ. 55 מ"ר ברוטו. חנייה מקורה בבניין אורי אראל: 0544-230302

***להשכרה משרד מפואר בן 3 חדרים+מבואת כניסה גדולה+מטבחון+2 חניות כפולות תת קרקעיות בבית קורקס ברעננה לפרטים: דני קסלמן - 050-5333048 או למייל: kolan-99@012.net.il