



## השנה שהייתה

### מקבץ מהאירועים הבולטים בענף בשנת 2012

#### ינואר

הצעות לרכישת אחזקות בחברה, וטרם השיבה בנושא".  
"מנורה מבטחים" בפנייה לבית המשפט: הקנס שהוטל על החברה על-ידי המפקח, בסך 1.4 מיליון ש"ח, בלתי סביר באופן קיצוני.  
סיכום 2011: "מגדל" ו"אליהו" בלטו בביטוחי המנהלים וקרנות הפנסיה.  
"כלל ביטוח" השיקה מועדון הטבות מיוחד לסוכניה.  
מנהלי חברות הביטוח נפגשו עם שר האוצר ודנו עמו על גובה דמי הניהול.  
ח"כ חיים כץ יוזם הצעת חוק פרטית להורדה חדה בתקרת דמי הניהול בכל מוצרי החיסכון לטווח ארוך.  
המועצה הארצית בראשות יו"ר המועצה **מיכל שילה** התכנסה לשיבת העבודה הראשונה לשנת 2012 כאורחת מחוז חיפה והצפון. בישיבה הודיע נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, כי יוענק **לחיי מנדלאוי**, סגן הנשיא, מגן זהב על מפעל חיים בכנס ביטוח ופינוסים ה-33 באילת.

- שר האוצר, ד"ר **יובל שטייניץ**, הכריז במסיבת עיתונאים מיוחדת על יציאתו לדרך של המודל הצ'יליאני (החכ"מ) - ייחל ב-2013 ויושלם ב-2016.
- המפקח פרסם עדכון שני לחוזר סוכנים ויועצים בנושא "הסכמים למתן שירותים".
- חברת "מגדל" הודיעה כי תתגמל את סוכני הביטוח בגין פוליסות מסולקות, שמועד התפוקה (הפרודוקציה) שלהן, לפי רישומי החברה, הינו לאחר ה-31.5.2001.
- שרן הרדיו **טל ברמן** משבח בתוכנית הרדיו שלו את סוכני הביטוח (רדיו 99 אף.אם.) וכך שדרן הרדיו ישי לפידות (רדיו קול חי).
- ח"כ **דני דנון**, יו"ר ועדת המשנה לבנקאות ועסקים קטנים בכנסת: "אני מכיר ומוקיר את אופן תפקודם של סוכני הביטוח למשק ולציבור המבוטחים".
- האם "מגדל" על המדף? לפי הודעת קבוצת "מגדל" לבורסה "בעלת השליטה בחברה, ג'נרלי האיטלקית, קיבלה באחרונה

#### פברואר

לבעלי פוליסות רכב מקיף וחובה בגילאי 17-20 מערכת עזר למניעת תאונות.  
נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, מתייחס במאמר מיוחד ונרחב בעיתון "כלכליסט" לסוגיית דמי הניהול ומציע: "לקחת פחות ממי שצבר יותר".  
משרד האוצר הציג את התקנות החדשות להגבלת דמי הניהול בגמל ובביטוחי מנהלים: דמי הניהול השנתיים בקופות הגמל לתגמולים ובביטוחי המנהלים החדשים (שישווקו מינואר 2013) יופחתו בשלב הביניים לתקרה של עד 1.5% מהצבירה, או עד ל-1.2% מהצבירה לצד דמי ניהול של עד 5% מההפקדות השוטפות. הרשות להגבלים עסקיים בודקת האם סוכנות ההסדרים "שקל" הפרה את הוראות החוק בפנייה לבתי המשקעות.  
**סמי בבקוב**, מנכ"ל "הראל פינוסים", בהתבטאות יוצאת דופן:

- אביגדור קפלן**, יו"ר "כלל ביטוח", בהתייחסות פומבית נרחבת לעליהם הציבורי סביב גובה דמי הניהול: "אנו במתקפה, פנסיית הציבור בסכנה... אדם ממוצע לא קם בבוקר ומחליט כי במהלך היום ישקיע מזמנו לבחון חלופות לחיסכון פנסיוני. גם אם יחליט לעשות זאת, הוא יתקשה לקבל החלטה נכונה ללא סיוע של מומחה בתחום, קרי סוכן ביטוח. עבור שירותיהם, הנמשכים שנים רבות, זכאים הסוכנים לתמורה נאותה והמקור היחיד למימונה הוא דמי הניהול".
- נמשך הוויכוח סביב גובה דמי הניהול. הפעם יוצא פרופ' **עודד שריג**, הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, נגד הצעת ח"כ חיים כץ: "הורדת דמיה ניהול לגובה של 0.7% תביא לנזק יותר מאשר לתועלת".
- "כלל ביטוח" פועלת להפחתת תאונות הדרכים ומציעה כהטבה

עבודת הסוכנים ו"כלל ביטוח" משיקה מרכז תביעות אינטרנטי בביטוחי רכב ודירה.  
 140 חברי MDRT ישראל השתתפו בכנס MDRT EXPERIENCE בבנקוק, תאילנד.  
 אלופים גם בהתנדבות: כ-30 סוכנים יצאו לפעילות תרומה למען הקהילה בקריית שמונה, ביוזמת הוועדה למען הקהילה בראשות יו"ר הוועדה **אבי ספורטה** וחברת "איתוראן".  
 ממשיך הוויכוח הציבורי סביב דמי הניהול: ראש הממשלה בנימין נתניהו מתערב בוויכוח בין ח"כ כץ למשרד האוצר.

- "אפילו אשתי שאלה אותי אם אנחנו גנבים".
- סערה בין "הפניקס" ל"הראל" סביב קמפיין למוצר בריאות חדש המיועד למאבק במחלת הסרטן.
- טיוטת חוזר המפקח: הגופים המוסדיים וסוכני הביטוח יחויבו להתחבר למסלוקה הפנסיונית; הגופים המוסדיים יחויבו לשאת ברוב עלויות הפעלתה.
- שדרנית הרדיו קרן נויבך מתנצלת בשידור חי: לא התכוונתי לפגוע בסוכני הביטוח.
- "הראל" משיקה מערכת סילוק תביעות אינטרנטית לטובת יעול

מרץ

**לחזי מנדלאוי**, סגן נשיא הלשכה, מגן זהב על מפעל חיים.  
 סקר סוכני הביטוח והפנסיה לשנת 2012 קובע: חברות "הראל" ו"אליהו" הטובות ביותר בשירות בביטוח פנסיוני וחיים, בריאות וסיעוד.  
**אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, בעקבות הגעה למרב ההבנות עם הפיקוח לעניין חוזר דמי עמילות הסוכנים: "לולא ההבנות עם הפיקוח חוששני שאלפי סוכנים היו נאלצים כנראה לפרוש מהמקצוע ומצב הענף היה מידרדר. חרף הקשיים והמשוכות שעמדו בדרכנו, עלה בידנו למצוא פתרונות ולמנוע את הקטסטרופה הזו".  
 הלשכה הודיעה בכנס על השקת "מורה נבוכים" הרצאות לעניין הערכות משרד הסוכן לחוק האכיפה המנהלתית והשקת תוכנת התכנון הפיננסי והפנסיוני - TARGET.  
 הראל והלשכה ממשיכות לתמוך בילדי הסוכנים: העניקו בכנס הלשכה מלגות בהיקף של כ-50 אלף ₪ לילדי סוכנים.  
 חידוש בכנס הלשכה: זרקורי בוקר המציגים סיפורים מהחיים - סוכנים ומבוטחים מדברים.  
 התקפות תקשורתיות נגד סוכני הביטוח בעיתון "דה מרקר". בהמשך יפרסם העיתון התנצלות פומבית כנגד אמירותיו.  
 כנס MDRT: הרצאות מרתקות ואורחים מכובדים גם מחו"ל.  
 הלשכה ושמונה סוכני ביטוח הגישו תביעה נגד ביטוח ישיר.  
 ח"כ **איתן כבל** פנה לשר האוצר בשאלתה ישירה, בעניין הטעיית הציבור מצד ביטוח ישיר באמצעות הפעלת כפל מותגים.  
 חוזר המפקח קובע: יבוטלו הביטוחים הקבוצתיים בביטוח סיעודי פרטי והגדלת הפרמיה המשתנה תוגבל.  
 שר האוצר חתם על תקנות המעדכנות את הפוליסה התקנית לביטוח רכב (מקיף וצד ג').

- ועדת הכספים של הכנסת אישרה כצפוי את התקנות להורדת דמי הניהול. משנת 2014 תרד תקרת דמי הניהול המותרים לגבייה בקופות הגמל לתגמולים ובביטוחי המנהלים לתקרה של עד 1.05% מהצבירה ועד 4% מההפקדות השוטפות. כבר מ-2013 תורגש הרפורמה בדמי ניהול, כאשר הגופים המוסדיים יורשו לגבות דמי ניהול של עד 1.1%, וזאת כשלב ביניים לתקרה המקסימאלית ב-2014. ההפחתה תחול על כל חשבונות הגמל, אך בביטוחי המנהלים היא תהיה תקפה רק לפוליסות חדשות ולא תחול אוטומטית על ביטוחים קיימים. בעקבות כך מפרסמות חברות הביטוח אזהרות רווח.
- **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה אלמנטארית: "עמדתנו כי על המפקח לאסור על חברות הביטוח למכור ריידר במסגרת הפוליסה התקנית לרכב".
- המפקח הטיל קנסות בסך כולל של 840,000 על חברות "איילון" והכשרה" בשל אי עמידה בהוראות החוק.
- **רוני שטרן**, מ"מ וסגן נשיא הלשכה: "עמלה של 6% בביטוח רכב חובה כבר קיימת כיום בשוק; לדעתנו יש להעלותה אף למספרים דו ספרתיים".
- נחשף מהלך השנה בענף הביטוח: שלמה אליהו רוכש את השליטה בקבוצת "מגדל".
- **אורי אומיד** מונה למנכ"ל החדש של חברת הביטוח "שלמה".
- בנק מרכזית דיסקונט סוגר את מערך הייעוץ הפנסיוני ללקוחות.
- הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מפרסמת כי ליותר מרבע מהאוכלוסייה ביטוח רפואי פרטי.
- הישג ללה"ב: תשלום המע"מ של העצמאים יהיה אפשרי רק על בסיס תקבולים במזומן.
- נפתח כנס ביטוח ופינוסים ה-33 באילת: בטקס מרגש הוענק

אפריל

לשנת 2014.  
**אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, בישיבת המועצה הארצית: "מינואר 2008 ועד לינואר 2012 הצטרפו ללשכה 879 חברים חדשים".  
 האקטואר הראשי באגף שוק ההון, **אסף מיזן**, מכיר בראיון עיתונאי ביתרונות הבטחת המקדם בביטוחי מנהלים.  
 משרד התמ"ת הודיע כי יותר מ-200 מפקחים יאכפו במשק את צווי ההרחבה לפנסייית החובה.  
 חברת "איילון" יוצאת בתוכנית התייעלות הכוללת הקפאת עדכוני שכר והקטנת עלויות ספקים.  
 נחשף כי חברות הביטוח ממשיכות בתופעת "הסבסוד הצולב": מציעות דמי ניהול נמוכים מאוד בפנסיה לגופים גדולים וחזקים.

- **אהרון פוגל**, יו"ר "מגדל": "התערבות חברי הכנסת בשוק הפנסיוני התחרותי הביאה בין השאר את ג'נרלי להעמיד את מגדל למכירה, ואני אומר זאת בשם ג'נרלי".
- משרד הבריאות: ההוצאה על ביטוחי בריאות זינקה פי שמונה בחמש שנים.
- הלשכה פנתה בתלונה למפקח על הביטוח בבקשה לבחון את פעילות "ביטוח ישיר" במסגרת אתר "ynet".
- הלשכה ממשיכה במאמציה לחיזוק תדמית הסוכן והעצמתו: קמפיין חדש של הלשכה בהשתתפות ראשי מחוזות הלשכה יוצא לדרך, בחסות חברת "אליהו".
- "דה מרקר": גם העובדים בקופות החולים רוכשים ביטוח בריאות פרטי.
- משרד האוצר: דחייה נוספת בהחלתו של המודל החכ"מ -

מאי

טוב סוכן ביטוח אחד מתשעה מיליון מוקדנים מתחלפים". סלוגן זה הופך לסטיקרים המופצים בכל רחבי הארץ. משרד האוצר חותך ב-20% את עמלות ההפצה של הבנקים בתחום הפנסיוני.

**נגה רחמני** מסיים את דרכו ב"איילון" לאחר 32 שנות עבודה. ועדת השרים אישרה את הצעת החוק לפיה יוכל העובד לבחור את סוכן הביטוח.

מנכ"ל "אקסלנס", **דוד ברוך**, מודיע במפתיע על פרישתו מהתפקיד. נערך כנס מבטחי המשנה TEL AVIV RE 2012, בהשתתפות כ-150 נציגי ביטוח בכירים מחו"ל.

**דני קהל**, איש הביטוח הוותיק, מצטרף ל"איילון" כראש אגף החיסכון לטווח ארוך בחברה.

ועדת השרים לענייני חקיקה אישרה את הרגולציה העצמית בחברות הביטוח.

ממשיך גל ההצטרפות והתגובות לדף הפייסבוק: הבת של סוכן הביטוח.

- חברת "ביטוח ישיר" יצאה במהלך שיווקי נרחב למכירת ריסקים במחירים מוזלים. הלשכה בקריאה לציבור: החיים יקרים מדי - לא לוקחים ריסק בטלפון!
- זעזוע דרמטי בצמרת בית ההשקעות "פסגות": **חגי בדש** מונה למנכ"ל במקומו של **רון טוב**.
- הכנסת אישרה את החוק לפיצוי נוסעים שטיסתם בוטלה או עוכבה. יכנס לתוקף לקראת סוף השנה.
- גיל ספיר** מונה למנכ"ל חברת "שירביט".
- המפקח על הביטוח פרסם את הטיטה השלישית לעניין הרכב דמי עמילות הסוכנים.
- מיכל קשרו**, בתו של סוכן הביטוח חבר הלשכה שלמה קשרו, פתחה בפייסבוק דף מחאה נגד ניסיונות "ביטוח ישיר" לפגוע באביה ובציבור סוכני הביטוח. למחאה הצטרפה בהמשך **אלינור כבירי**, בתו של סוכן הביטוח חבר הלשכה **יוסי כבירי** וילדי סוכנים רבים נוספים. הדף מושך אליו בתוך זמן קצר מאוד גולשים רבים וזוכה להתעניינות תקשורתית רבה. הסלוגן שמלווה את הדף:

יוני

עידוד הסוכנים לחזור במלוא המרץ לתחום ביטוחי הנסיעות לחו"ל. האסיפה הכללית אישרה את הדוחות הכספי והמילולי של הלשכה וליסו"ב לשנת 2011.

על רקע ניסיונות ההתאגדות של עובדי "כלל ביטוח": **עירית כהן**, המשנה למנכ"ל והאחראית על משאבי האנוש בחברה, מסיימת את תפקידה.

סקר חברי מחוז חיפה והצפון: "הראל" ו"איילון" המצטיינות בשירות לשנת 2012 - ביטוח פנסיוני וחיים.

"הכשרה ביטוח": **אתי אלישקוב** מתמנה למנכ"לית החברה במקומו של עופר טרמצ'י.

האסיפה הכללית אישרה את הצעת ועדת התקנון להארכת כל בעלי התפקידים במוסדות הלשכה, לרבות נשיא הלשכה, משלוש שנים כיום לארבע שנים מהקדנציה הבאה.

שר האוצר חתם על הרפורמה בעניין דמי הניהול בקופות הגמל ובביטוחי המנהלים; תיכנס לתוקף בינואר 2013.

נפטר **חזי מנדלאוי** ז"ל, סגן נשיא הלשכה ופעיל מרכזי בשורות הלשכה לאורך ארבעה עשורים.

- עובדי "כלל ביטוח" פועלים להתאגד כוועד עובדים. התנגדות נחרצת למהלך מצד הנהלת החברה.
- בתי ההשקעות "דש" ו"מיטב" הודיעו באופן רשמי על מיזוגם לבית השקעות אחד.
- דירוג "דן אנד ברדסטריט" לשנת 2012 קובע: "מבטח סימון" היא סוכנות הביטוח הגדולה בישראל.
- נשיאות הכנסת החליטה לקיים דיון דחוף בוועדת הכלכלה בנוגע להטעיה לכאורה של הציבור על ידי חברת "ביטוח ישיר".
- אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה: "אנו ממשיכים בהתדיינות מול הפיקוח לעניין טיוטת דמי עמילות הסוכנים ומספר סוגיות שנותרו פתוחות. מטרתנו למנוע פגיעה בסוכנים".
- הלשכה יוצאת למהלך שיווקי נוסף לחיזוק סוכן הביטוח והעצמתו: חתמה על הסכם למתן חסות לשידורי המשחקים האולימפיים לונדון 2012.
- הלשכה קיימה יום עיון ארצי בנושאי בריאות, סיעוד וביטוח נסיעות לחו"ל, בהשתתפות כ-1,000 סוכנים. המסר המרכזי: העצמת השליחות המקצועית והחברתית של הסוכנים בביטוחי הבריאות והסיעוד, בצד

יולי

תוכנית האוצר "חינוך פינוסי לעם" יוצאת לדרך. הממונה מפרסם טיוטת הוראות למתן שירות ללקוחות סוכני ביטוח ויועצים פנסיוניים.

משרד האוצר מתכוון לקבור את ביטוחי המנהלים. **רג'ואן גרייב**, סגן בכיר למפקח: "לא הייתי רץ לקנות עכשיו ביטוחי מנהלים".

הממונה מפרסם את טיוטת חוזר מקדמי קצבה המגלמים בטוחות תוחלת חיים.

פרופ' **עודד שריג**, הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון, נפגש עם ראשי הלשכה וחברי הוועדה לביטוח פנסיוני ודן עמם בעניין הרפורמה בביטוחי המנהלים.

המועצה הארצית התכנסה בצל התייחדות החברים עם זכרו של **חזי מנדלאוי** ז"ל. סרט מרגש אודות חזי, האיש ופועלו, מוקרן בתחילת ההתכנסות.

יכוח בין משרד האוצר למשרד הבריאות סביב חוזר האוצר לעריכת פוליסה לביטוח מחלות קשות.

הלשכה אירחה קורס מפקחים של "מנורה מבטחים".

חברים רבים עולים לגילוי מצבתו של **חזי מנדלאוי** ז"ל.

- מאות שותפים לעשייה הציבורית, סוכנים, חברים, בכירים ובני משפחה ליוו את **חזי מנדלאוי** ז"ל בדרכו האחרונה. רבים ספדו לחזי וביכו על לכתו בטרם עת של אדם יקר ומופלא, איש של אנשים, עם לב רחב וחיוך נצחי, שתמיד ביקש להעניק, לתרום ולסייע.
- בדיון שנערך בוועדת הכלכלה של הכנסת הושמעה ביקורת נוקבת וקשה נגד חברת "ביטוח ישיר" מצד חברי הכנסת. יו"ר הוועדה, ח"כ **כרמל שאמה-הכהן**: "נורמות השקיפות וההוגנות לא מתקיימות מצדה של חברה זו והדבר פוגע בתחרות - אגף שוק ההון צריך להתערב".
- הלשכה יוצאת בקמפיין מודעות לעניין הדיון שנערך בכנסת אודות דרך פעילותה של "ביטוח ישיר".
- סקר שנערך על ידי מכון המחקר "פאנלס" קובע: רוב גדול של הציבור (72%) תופס את שני מותגי "ביטוח ישיר" כשתי חברות שונות.
- הלשכה פנתה למשרד המשפטים בבקשה לבדיקת חוקיות מאגרי המידע המשותפים של "ביטוח ישיר".

## אוגוסט

החברות. הלשכה יוצאת בקמפיין מודעות הממחיש את תוצאות דו"ח האגף בעניין השירות של חברת "ביטוח ישיר". מדו"ח האגף נמצא כי נרשמה ירידה תלולה בהיקף הייעוץ הפנסיוני בבנקים. "הראל" השלימה את רכישת תיק ביטוח החיים של חברת "אליהו", תמורת כ-210 מיליון ש"ח. דמי העמילות המרביים בביטוחי משכנתא יוגבלו החל מינואר 2013.

- בנק הפועלים מודיע על ביטול אגף הייעוץ הפנסיוני. בהמשך גם בנק דיסקונט מודיע על צמצום פעילותו בתחום הייעוץ הפנסיוני.
- הלשכה זוכה לשבחים רבים על קמפיין החסות לאולימפיאדת לונדון 2012; סוכן הביטוח האישי - האלוף שלך בביטוח.
- ממשיכים צעדי ההרגעה ב"כלל ביטוח": העובדים ייהנו מתנאים משופרים.
- פורסם הדו"ח של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר לשנת 2011: "ביטוח ישיר" ממשיכה וזוכה לשיעור תלונות הציבור הגבוה ביותר בענף, בפער ניכר מרובן המכריע של שאר

## ספטמבר

מסיים קדנציה בת שש שנים בלה"ב. שטרן זוכה לשבחים רבים על פעילותו ותרומתו, **שלמה אייזיק** נבחר להחליפו מטעם הלשכה. רו"ח **אהוד רצאבי** נבחר לנשיא לה"ב החדש. האסיפה הכללית של ארגון הגג של העצמאים בישראל מתייחדת עם זכרו של **חזי מנדלאוי** ז"ל. **אביגדור קפלן**, יו"ר "כלל ביטוח": "צריך לעשות את הכל שמוצרי ביטוח החיים יהיו שונים מקרנות הפנסיה". עבודות שירות נגזרו על סוכן ביטוח שניסה להוציא במרמה כספים מחברת ביטוח.

- הוועד המנהל קיים את ישיבתו לראשונה בקריית שמונה.
- למעלה מ-40 סוכנים השתתפו בפעילות דו יומית למען הקהילה בקריית שמונה וסייעו בשיפוץ בית ספר לילדים בעלי לקויות למידה קשות.
- הלשכה הפיקה ושלחה לסוכנים את מדריך "מורה נבוכים" - היערכות הסוכן לביקורות במשרדים.
- שר האוצר, ד"ר **יובל שטייניץ**, מרגיע בעקבות סערת הסדר האג"ח באי.די.בי: "החיסכון הפנסיוני של אזרחי מדינת ישראל בטוח".
- **רוני שטרן**, ממלא מקום וסגן נשיא הלשכה וסגן נשיא לה"ב,

## אוקטובר

הלשכה יוצאת בקמפיין רדיו חדש, בחסות חברת "מנורה מבטחים". במרכזו נתוני דו"ח אגף שוק ההון ל-2011 לגבי שיעור תלונות הציבור נגד "ביטוח ישיר". הקמפיין מעורר סערה מיד עם עלייתו לאוויר והרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו מחליטה להסירו מתחנות הרדיו האזוריות. הלשכה מחליטה לערער על החלטה זו בפני ועדת הערר של הרשות. **שי טלמון**, מנכ"ל "כלל ביטוח", הודיע על פרישה - **איזי כהן** מונה למנכ"ל החדש של "כלל ביטוח". **אסף מיכאלי**, מנהל מחלקת ביטוח כללי באגף שוק ההון במשרד האוצר: "הנחינו את ביטוח ישיר על שני מותגיה: 900000 ו-555555, כי עליהם להבהיר ללקוח מיד, בתחילת השיחה, כי שני המותגים הם בבעלות אותה החברה". הושלמה עסקת השנה בענף הביטוח: השליטה על קבוצת "מגדל" עברה לידי של **שלמה אליהו**.

- נכנסה לתוקפה הפוליסה התקנית החדשה לביטוח רכב (מקיף וצד ג').
- על רקע הסערה התקשורתית בנוגע לעלייה החדה בשיעור בעלי ביטוח בריאות פרטי בישראל: נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, פונה למפקח על הביטוח ומציג בפניו נתונים אודות תרומת ביטוחים אלה והשפעתם הכוללת.
- מועדון MDRT ישראל מקיים יום עיון לחבריו בסימן השינויים הרגולטורים.
- יו"ר ועדת הכספים של הכנסת, ח"כ **משה גפני** ומנכ"ל "מגדל", יונל כהן, משתתפים בישיבת המועצה הארצית האחרונה לשנת 2012.
- בצד קביעת תקרת הגג של דמי הניהול נקבעו דמי ניהול מינימאליים בגמל ובביטוחי מנהלים.
- **מנחם קלי** נבחר פה אחד לקדנציה שנייה כיו"ר פורום מנהלי ההסדרים.

## נובמבר

הלשכה, מתארח בתוכנית הבוקר של ערוץ 10. בדיקת "גלובס": רוב הציבור מעדיף את סוכן הביטוח. הכנסת אישרה: התקנת מערכות מצילות חיים ברכב יאפשרו הנחה בדמי ביטוח רכב חובה. פורסם כי כל עסקי הביטוח הכללי של "אליהו" יעברו ל"מגדל" החל מתחילת 2013. יועצים חדשים עומדים לרשות חברי הלשכה בביטוח נסיעות לחו"ל ("עו"ד **אמנון פיראן**) ונזקי רכוש אלמנטארי (**דוד בכר**). כנס האלמנטאר ה-26 של הלשכה מתקיים בצל המבצע הצבאי "עמוד ענן". הלשכה מציעה לסוכנים מאזורי העימות לצרף את משפחותיהם בעלות סמלית. סקר השירות של חברי הלשכה בענף האלמנטארי 2012 קובע: "מגדל" ו"שומרה" המצטיינות בשירות.

- מנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה: לשליש מהציבור אין תוכנית פנסיה.
- מאמר דעה מטעם סטודנט לביטוח, היוצא נגד הקשיים הרבים שמערים האוצר בהשגת רישיון סוכן ביטוח, מפורסם באמצעי התקשורת.
- "ידיעות אחרונות" מפרסם כתבה תחת הכותרת: "בקרב אצלכם - מותו של סוכן הביטוח". סוכנים רבים מודיעים על ביטול המנוי לעיתון. הלשכה פונה לעיתון בבקשת התנצלות. בחלוף מספר ימים מפרסם "ידיעות אחרונות" התנצלות פומבית ומאמר עיתונאי של נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, מציג את יתרונות הסוכנים ללקוחות.
- התבטאויות חיוביות ואוהדות בזכות סוכני הביטוח נאמרות בתוכנית הבוקר של ערוץ 2. במקביל, **אודי כץ** CLU, נשיא

ביטוח ישיר".  
 חברת "פספורט-קארד" מעניקה בכנס ביטוח נסיעות לחו"ל חינם לסוכנים למשך שנה - וזאת על מנת לעודד את פעילותם בתחום.  
 הלשכה חותמת כנס מוצלח ביותר למרות הקשיים הרבים והמציאות הביטחונית שליוותה את ימי הכינוס.  
**אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, תוקף במאמר דעה בעיתון "גלובס" את אמירותיו של מנכ"ל משרד האוצר, **דורון כהן**, נגד הסוכנים.  
 רשות המסים מודיעה על הקלות נוספות בעניין חישוב מאוחד/נפרד.

- ממדרג תביעות צד ג' 2012 עולה כי "שירביט" ו"ביטוח ישיר" הגרועות ביותר בטיפול בתביעות צד ג'.
- חברת "איילון" משיקה בכנס את "מהלך המאה" להחזרת המבוטחים לסוכנים באמצעות ביטוח "מקיף מנצח": גם מאה שקלים הנחה למחזיקי פוליסת ביטוח רכב מקיף בביטוחים ישירים בעת חידוש הפוליסה וגם שירות מקצועי ואישי של סוכן ביטוח. מוקד טלפוני מיוחד וקמפיין פרסומי מלווים את המהלך.
- שלמה אליהו**, בהתבטאות פומבית ראשונה לאחר רכישת השליטה ב"מגדל": "הגשמת את חלום חיי".
- יונל כהן**, מנכ"ל "מגדל": "יש לבחון את שלילת הרישיון של

דצמבר

והעצמתו, בהשתתפות ראשי המחוזות.  
**יונל כהן**, מנכ"ל "מגדל", קורא למדינה לחזור ולנהל את כספי הפנסיה של הציבור, כאשר חברות הביטוח יעסקו רק בניהול ההשקעות של הכספים.  
 המפקח פרסם את חוזר השירות ללקוחות סוכנים ויועצים.  
**משה תמיר**, המשנה למנכ"ל "מגדל", מונה למנהל השיווק והחדשנות של תאגיד הביטוח והפינוסים הבין-לאומי, ג'נרלי.  
 פורסם החוזר לעניין עריכת תוכנית לביטוח סיעודי. שני עקרונות בולטים בחוזר: ביטול הפוליסה הקבוצתית והגבלת ההתייקרות בפרמיה המשתנה.  
 פורסם חוזר ייפוי הכוח לבעל רישיון.  
 נציגי הנהלת הלשכה נפגשו עם מנכ"ל משרד האוצר, **דורון כהן**, ודנו עמו על נושאים שונים העומדים על סדר היום הביטוחי, בדגש על הרפורמה בביטוחי המנהלים. מנכ"ל האוצר הביע בפגישה את התנצלותו על אמירותיו נגד הסוכנים וביקש למסור את הערכתו הרבה לפעילות הסוכנים ותרומתם.  
 המפקח עדכן את תקנות הפוליסה התקנית לרכב - ביטוח חובה.  
 באירוע "החג של החגים" הוצג סקר שביעות הרצון של חברי מחוז חיפה והצפון, לפיו חברות "מגדל" ו"שומרה" הן החברות המצטיינות בשירות באלמנטארי לשנת 2012.

- הלשכה יוצאת למאבק ציבורי נגד הפגיעה בזכות הבחירה של הציבור עם ביטול המקדמים בביטוחי המנהלים והיעדר הצגת חלופה הולמת. מודעות בנושא מפורסמות בעיתונות הכלכלית.
- רגע לפני המיזוג עם "מיטב" יוצא בית ההשקעות "דש" במהלך עוקף סוכנים למינוף קרן הפנסיה הקטנה שבבעלותו, תוך הורדה חדה של דמי הניהול. **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, בראיון עיתונאי: "זהו מהלך נואש, לפעולה שלהם לא תהיה השלכה רצינית".
- האסיפה הכללית אישרה את הצעת התקציב של הלשכה וליסו"ב לשנת 2013.
- איזי כהן** מוביל שינויים דרמטיים בצמרת "כלל ביטוח", תוך גיוס בכירים מ"מגדל". שינויים מתבצעים במקביל ב"מגדל".
- שר האוצר חתם על התקנות המאפשרות לקופות הגמל להציע חבילה פנסיונית מלאה.
- מכתב בנוגע לביטול המקדמים בביטוחי מנהלים נשלח על ידי נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, לשר האוצר.
- עקיבא קליימן, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני: "רפורמת ביטול המקדמים מקדמת אג'נדה של קידום קרנות הפנסיה. מישהו בקומה 6 באוצר יודע יותר טוב מה טוב לכולם". דבריו זוכים לתהודה תקשורתית ולסיקור נרחב.
- יצא לדרך קמפיין פרסומי נוסף של הלשכה לחיזוק סוכן הביטוח



...זו הייתה השנה שהייתה.

התביעה של הלשכה וחבריה נגד ביטוח ישיר נדונה ביום חמישי 27 בדצמבר בבית המשפט המחוזי בתל אביב

ביום חמישי ה-27 בדצמבר 2012 התקיים דיון בבית המשפט המחוזי בת"א בתביעה שהוגשה על ידי הלשכה וחבריה נגד "ביטוח ישיר". את הלשכה מייצג עו"ד **ניר גורן**. בבית המשפט נכחו מנכ"ל הלשכה **מוטי קינן**, היועץ המשפטי של הלשכה עו"ד **ג'ון גבע**, יו"ר מחוז חיפה והצפון **אריה אברמוביץ** וחבר המועצה **אשר סייפר**. במהלך הדיון הציגו הצדדים את עמדותיהם ובמהלכו

הציע כבוד השופט **בכר** להגיע להסכמות ופשרה, אולם נציגי "ביטוח ישיר" לא נענו לבקשה. בית המשפט קבע כי בשלב זה תינתן הכרעה בבקשת "ביטוח ישיר" לסילוק התביעה.

## משולחנו של צביקה חשבנק רו"ח (משפטן) יועץ הלשכה לחיסוי פנסיוני

## עדכון תקרות וסכומים לשנת 2013

רשות המסים בישראל פרסמה את השינויים במערך הניכויים לשנת המס 2012 לפי שינוי במדד המחירים לצרכן בשיעור 1.44%.

| הערות  | הסכום            | הנושא  |
|--|------------------|--|
| לשנה - 2,616 ₪   | 218 ₪            | שווי 1 נקודת זיכוי ממס   |
| פטור ממס בשיעור 43.5% מגיע רק ב"גיל פרישה" או למי שפרש מחמת נכות רפואית צמיתה בשיעור 75% לפחות מוענק פטור יחסי גם לחלק משנת עבודה. התקרה מתייחסת לכל המעבידים גם יחד | 8,310 ₪          | תקרת "קצבה מזכה" חודשית לפי סעיף 9א שבגינה מגיע פטור ממס   |
| מוענק פטור יחסי גם לחלק משנת עבודה. התקרה מתייחסת לכל המעבידים גם יחד  | 12,120 ₪         | תקרת מענק עקב פרישה פטורה ממס לכל שנת עבודה  |
| מוענק פטור יחסי גם לחלק משנת עבודה. התקרה מתייחסת לכל המעבידים גם יחד  | 24,260 ₪         | תקרת מענק עקב מוות פטורה ממס לכל שנת עבודה   |
| לשנה - 103,200 ₪ לעמית שאינו מוטב  | 8,600 ₪          | תקרת "הכנסה מזכה" לגבי הכנסה ממשכורת לפי סעיף 47 ו-45א   |
| לשנה - 145,200 ₪ לעמית שאינו מוטב  | 12,100 ₪         | תקרת "הכנסה מזכה" לגבי הכנסה שאינה ממשכורת לפי סעיף 47 ו-45א   |
| לשנה - 1,992 ₪   | 166 ₪            | הסכום המינימאלי שבגינה מוענק זיכוי ממס לפי סעיף 45א  |
| לשנה - 206,400 ₪ לעמית מוטב  | 17,200 ₪         | ההכנסה המרבית שבגינה מגיע ניכוי זיכוי ממס לפי סעיפים 47 ו-45א  |
| לשנה - 412,800 ₪ מי ששכרו המבוטח על-ידי המעביד עולה על הכנסה זו אינו זכאי לניכוי סעיף 47   | 34,400 ₪         | הכנסה מרבית לסעיף 47   |
| בתנאי שנקבעה נכות של לפחות 365 יום. לשנה - 602,400 ₪   | 50,200 ₪         | סכום פטור ממס לנכה/עיוור לגבי "הכנסה מיגיעה אישית"   |
| אם נקבעה נכות בין 185-364 יום - גם לגבי "הכנסה מיגיעה אישית" אם נקבעה נכות עד 184 יום - לא מגיע פטור ממס לשנה - 72,240 ₪   | 6,020 ₪          | סכום פטור ממס לנכה/עיוור לגבי "הכנסה שאינה מיגיעה אישית"   |
| לשנה 257,640 ₪   | 21,470 ₪         | סכום פטור ממס לנכה/עיוור לגבי הכנסה מריבית ורווחים על פיקדון, תוכנית חסכון ו/או קופת גמל בשל סכום ששולם כפיצוי בשל נזק גוף |
| התקרה משמשת לקביעת המשכורת המרבית שההפרשה בעדה לקרן השתלמות פטורה ממס  | <b>טרם פורסם</b> | המשכורת המרבית שההפרשה בעדה לקרן השתלמות לשכירים פטורה ממס   |
| התקרה משמשת לקביעת הניכוי לפי סעיף 17(א5)  | 259,000 ₪        | תקרת "הכנסה קובעת" של יחיד לגבי הפקדה בקרן השתלמות לעצמאים   |
| התקרה שבגינה הרווחים פטורים ממס - ראה/י חוזר לקוחות מס' 7 מומלץ להפקיד את <u>מלוא</u> הסכום, ללא קשר לגובה הניכוי לפי סעיף 17(א5)                                    | 18,120 ₪         | תקרת "הפקדה מוטבת" בקרן השתלמות לעצמאים  |
|  | 4,300 ₪          | שכר מינימום לחודש לצורך משיכה פטורה ממס מקופת גמל לתגמולים/לקצבה   |
| לשנה - 12,120 ₪  | 1,010 ₪          | ההוצאה שמוותרת בניכוי לחברה בשל הפקדה בקופת גמל לפיצויים ו/או לקצבה בשל "חבר בעל שליטה"                                    |
| התקרה משמשת לקביעת המשכורת המרבית שההפרשה בעדה לקופת גמל לקצבה פטורה ממס   | <b>טרם פורסם</b> | 4 פעמים השכר הממוצע במשך לעניין סעיף 3(ה)3 שכר חודשי ממוצע במשך  |

## מדרגות המס לשנת 2013 בשל "הכנסה מיגיעה אישית"

| שיעור המס | הכנסה שנתית (₪)       | שיעור המס | הכנסה חודשית (₪)    |
|-----------|-----------------------|-----------|---------------------|
| 10%       | עד 63,360             | 10%       | עד 5,280            |
| 14%       | מ- 63,361 עד 108,120  | 14%       | מ- 5,281 עד 9,010   |
| 21%       | מ- 108,121 עד 168,000 | 21%       | מ- 9,011 עד 14,000  |
| 31%       | מ- 168,001 עד 240,000 | 31%       | מ- 14,001 עד 20,000 |
| 34%       | מ- 240,001 עד 501,960 | 34%       | מ- 20,001 עד 41,830 |
| 48%       | כל שקל נוסף           | 48%       | מכל שקל נוסף        |
| 2%        | מס נוסף מעל 811,560   | 2%        | מס נוסף מעל 67,630  |

## ההפרשה לפנסיית החובה עלתה החל מינואר 2013

החל מ-1.1.2013 חלו שינויים באחוזי ההפרשות לפנסיית חובה. ההפרשות העדכניות הן כדלקמן:

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| 5%  | הפרשות מעביד לפיצויים |
| 5%  | הפרשות מעביד לתגמולים |
| 5%  | הפרשות עובד לתגמולים  |
| 15% | סה"כ                  |

טבלת ההפרשות של המעסיק והמועסק לפי השנים:

| שנה      | חלק המעסיק באחוזים משכר המועסק | חלק המועסק באחוזים משכרו | הפרשות המעסיק לפיצויים | סה"כ הפרשות לפנסיה כאחוז משכר המועסק |
|----------|--------------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1.1.2008 | 0.833%                         | 0.833%                   | 0.834%                 | 2.5%                                 |
| 1.1.2009 | 1.66%                          | 1.66%                    | 1.68%                  | 5%                                   |
| 1.1.2010 | 2.5%                           | 2.5%                     | 2.5%                   | 7.5%                                 |
| 1.1.2011 | 3.33%                          | 3.33%                    | 3.34%                  | 10%                                  |
| 1.1.2012 | 4.16%                          | 4.16%                    | 4.18%                  | 12.5%                                |
| 1.1.2013 | 5%                             | 5%                       | 5%                     | 15%                                  |

## עדויות ללחצים לא כשרים מצד הפניקס על סוכנות הביטוח שקל

מאת: רחלי בינדמן, "כלכליסט", 2.1.13

ביטוח. המפקח על שוק ההון הצהיר בעבר בדלתיים סגורות כי לא מן הנמנע שיפעל כדי לחייב את חברות הביטוח למכור את סוכנויות הביטוח שבבעלותן כדי לצמצם את פוטנציאל ניגוד העניינים האמור. מהפניקס נמסר בתגובה: "הפניקס ומנהליה מקפידים לפעול על פי הוראות הדין ולטובת המבוטחים, וכך נעשה גם בעניינה של שקל. הפניקס ומנהליה דוחים כל טענה אחרת, ככל שנטענה. מפתת כבודו של יו"ר הסוכנות בעבר, הפניקס אינה מתכוונת להתייחס באמצעי התקשורת לנסיבות סיום העסקתו". מקבוצת שקל נמסר: "מדובר בטייטה ראשונית של דו"ח ביקורת, וטרם ניתנה תגובת שקל לממצאים הלכאוריים. סוכנות שקל פועלת לטובת לקוחותיה ומשווקת את מוצרי מרבית היצרנים בענף הביטוח והחיסכון ארוך הטווח". מאגף שוק ההון נמסר כי הוא "אינו מתייחס לנושאים הקשורים בעניינם של גופים המפוקחים על ידיו".

ממצא נוסף הוא שהפניקס העניקה תמריצים חריגים לסוכני שקל כדי לעודד את מכירת מוצריה. גם טרם היוודע דבר פרישתו המוקדמת של אוזן החלו נפוצות שמועות על חילוקי דעות בינו לבין לפידות

**מטייטת דו"ח של אגף שוק ההון עולה חשד כי מנכ"ל הפניקס אייל לפידות הפעיל לחצים על יו"ר החברה-הבת שקל למכור את מוצרי חברת הביטוח ללקוחות הסוכנות. היו"ר מאיר אוזן פרש לפני כשנה מתפקידו על רקע אותם לחצים מצד החברה-האם**

על רקע הנושא. לפי מקורביו, אוזן סבר שהלחצים שהופעלו עליו נעוצים ברצון של בעל השליטה בהפניקס, יצחק תשובה, למכור את חברת הביטוח ולהציג מכירות גבוהות. התופעה המדוברת שכיחה בקרב סוכנויות ביטוח שנמצאות בבעלות חברות

המפקח על שוק ההון **עודד שריג** שלח השבוע לשקל טייטת דו"ח חריפה המעלה תהיות לגבי האפשרות שעל סוכנות הביטוח הופעלו לחצים מצד הבעלים למכור ללקוחות מוצרים פנסיוניים של הפניקס, גם אם הם לא בהכרח התאימו ללקוחותיה של שקל. הרקע לטייטת הדו"ח נעוץ במידע שהגיע לידי אגף שוק ההון, ולפיו **מאיר אוזן**, לשעבר בעל סוכנות הביטוח שקל שמכר אותה ב-2008 להפניקס בתמורה ל-128 מיליון שקל, החליט לפרוש מתפקידו כיו"ר הסוכנות בתחילת 2012 שנה לפני המתוכנן על רקע לחצים שהפעיל עליו מנכ"ל הפניקס **אייל לפידות** להגדיל את מכירת מוצרי הפניקס. ל"כלכליסט" נודע כי ברשות עובדי אגף שוק ההון נתונים ולפיהם היקף המכירות של מוצרי הפניקס על ידי שקל לפני רכישת השליטה בה היו נמוכים משמעותית מהיקפן כיום. למעשה, רובן המוחלט של המכירות החדשות של שקל ללקוחות הן של מוצרי הפניקס.

## חכשיכים השינויים הפרסונאליים בצמרת חברות הביטוח

**"מגדל" - גורי יעקב** מונה מנהל מרחב סוכנויות במקומו של **עמוס רוקח**, אשר מונה למנכ"ל סוכנות "מבטח סימון". יעקב כיהן עד כה כמנהל המכירות של מרחב סוכנויות והינו בוגר תואר ראשון במנהל עסקים עם התמחות במימון ומוסמך מטעם אוניברסיטת ת"א בתואר משפטים לכלכלנים. הוא הצטרף ל"מגדל" בשנת 1999 וכיהן בה, בין השאר כמפקח, מנהל יוניט, מנהל מרכז שירות לקוחות, מנהל מחלקת ביטוח חיים, וכאמור, עד לאחרונה, כמנהל המכירות במרחב סוכנויות. המשנה למנכ"ל "מגדל", **אריק יוגב**, המכהן כמנהל חטיבת הלקוחות וערוצי הפצה בקבוצה, מסר כי "גורי מביא עימו ערך מוסף משמעותי לאור מגוון התפקידים שביצע לאורך השנים, ההיכרות המעמיקה שלו עם מנהלי הסדרים וסוכנויות גדולות, הידע המקצועי שלו בתחומי וההיכרות האישית של גורי עם ממשקי העבודה הפנימיים והחיצוניים כאחד". יוגב הדגיש כי מינויו של יעקב - כמינוי מתוך המערכת, מהווה עדות נוספת לשדרת הניהול האיכותית ב"מגדל".

**"הפניקס" - איתי כהן**, סמנכ"ל בכיר ומנהל אשכול תיכון בחטיבת הלקוחות, מונה לסגן מנהל חטיבת הלקוחות ויהן בתפקיד מנהל השירות והתפעול של החברה. את דרכו ב"הפניקס" החל כהן לפני כשבע שנים, בתפקיד מנהל מטה המכירות בחטיבת הלקוחות. בשנת 2007 קיבל על עצמו את ניהול אשכול תיכון. לדברי גורמים בחברה, במהלך השנים הוביל כהן את האשכול, יחד עם הצוות הניהולי וצוות העובדים ובמשותף עם הסוכנים והסוכנויות הפועלים איתם, להשיג רווחיות ומכירות מרשימים, בכל תחומי הפעילות. בתוך כך, **חני אסלן**, אשר ניהלה בשנה וחצי האחרונות את הקמת וליווי מערכת מדידת השירות ב"כלל ביטוח" וניהלה במשך כחמש שנים את מרחב ירושלים והדרום של החברה, מונתה לסמנכ"ל בכיר ומנהלת אשכול תיכון במקומו של כהן. לאסלן רקורד עשיר בענף הביטוח ובנוסף לתפקידיה ב"כלל ביטוח" שימשה כמנכ"ל "בנין", חברת בת של "מגדל", שעסקה בביטוח קולקטיביים ועסקים בביטוח כללי.

### סוכני הביטוח מחויבים לשירות כיטבי:

## הלשכה פרסמה אמות שירות ללקוחות סוכן הביטוח

לעניין זה.

- סוכן הביטוח ימסור כל מסמך הקשור ללקוח ונמצא ברשותו על פי דין, לרבות לקוח לשעבר - וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- סוכן הביטוח ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.

לדברי **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, "הלשכה תפיץ את האמנה לסוכנים ותפעל להטמעתו במשרדי הסוכנים עוד לפני יישום תקנות האוצר לעניין השירות ללקוחות בינואר 2014. אמנת שרות מקובלת כיום בכל ארגון או חברה המכבדת את עצמה ולמעשה באה לתת מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מסוכן הביטוח, ולהגדיר מדדים הניתנים לבדיקה ובקרה. בסופו של יום, הסוכנים מחויבים לשירות מיטבי בכל עת ותנאי, כאשר האמנה מהווה ביטוי מוחשי למחויבות זו ותביא לסטנדרטיזציה בשירות ללקוחות ולשדרוג תדמית הסוכן".

לקוח תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.

**אודי כץ CLU, נשיא הלשכה:  
"בסופו של יום, הסוכנים מחויבים  
לשירות מיטבי בכל עת ותנאי,  
כאשר האמנה מהווה ביטוי  
מוחשי למחויבות זו ותביא  
לסטנדרטיזציה בשירות ללקוחות  
ולשדרוג תדמית הסוכן"**

- סוכן הביטוח יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן - וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- סוכן הביטוח ייתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר - והכול מבלי לגרוע מהוראות אחרות

הלשכה פרסמה השבוע אמות שירות ללקוחות סוכן הביטוח. מדובר באמנה שגובשה בלשכה במטרה להבטיח תיאום ציפיות בין הלקוחות לבין סוכן הביטוח בכל הקשור לקבלת שירות מתמשך. עיקריה מבוססים על חוזר השירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם באחרונה על-ידי הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, **פרופ' עודד שריג**. בתוך כך גובשה האמנה מתוך תפיסה הממקמת את הלקוח במרכז העשייה ומתוך אמונה כי שירות הניתן באחריות, זמינות, כבוד הדדי, מקצוענות ונגישות, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח.

להלן עקרונות האמנה:

- סוכן הביטוח, בעל רישיון, יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם.
- סוכן הביטוח יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו.
- סוכן הביטוח ייתן מענה מתאים לצרכי





# אמנת שירות ללקוחות

מספר רישיון

שם הסוכן (סוכנות)

**אמנת השירות** (Service Level Agreement) ללקוחות סוכן הביטוח אשר הינו חבר בלשכת סוכני הביטוח בישראל, באה לתאם ציפיות בין הלקוחות לבין סוכן הביטוח בכל הקשור לקבלת שירות מתמשך.

**אמנת שירות** זו נבנתה מתוך תפישה הממקמת את הלקוח במרכז העשייה ותוך אמונה כי שירות הניתן תוך אחריות, זמינות, כבוד הדדי, מקצוענות ונגישות, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח.

**אמנת השירות** מבוססת על חוזר השירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ביום 17 בדצמבר 2012, ומביאה לידי ביטוי מענה לציפיות הלקוחות, מקבלי השירות מול סוכן הביטוח נותן השירות כדלקמן:

- א. סוכן הביטוח, בעל רישיון יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד ויכבד את פרטיותם.
- ב. סוכן הביטוח יפעל לעדכן את לקוחותיו לגבי אופן קבלת שירות ממנו, לרבות דרכי התקשרות, ימי עבודה ושעות קבלת קהל במשרדו.
- ג. סוכן הביטוח ייתן מענה מתאים לצרכי לקוח, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.
- ד. סוכן הביטוח יקיים תקשורת יעילה וזמינה עם לקוחותיו, יספק מענה ראשוני לכל פנייה, וימסור תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן, וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- ה. סוכן הביטוח ייתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך, וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכול מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- ו. סוכן הביטוח ימסור כל מסמך הקשור ללקוח, ונמצא ברשותו על פי דין, לרבות לקוח לשעבר, וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- ז. סוכן הביטוח ימסור ללקוח שפנה אליו בעניין תביעה, מידע אודות זכויות הלקוח, ויביא לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה.

הנא אלוסיק נק אצל סוכן הביטוח, הגר לשרפ

