



## אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, ביום העיון הארצי של הלשכה בנושאי בריאות וסיעוד: "מדינה שמתמודדת עם הרעון של כארבעים מיליארד שקלים ומחפשת מתחת לפנס לקצץ בכל דבר אפשרי, חייבת את הביטוח הפרטי לצד המערכת הציבורית"

בישראל גם ב-2013, כמעט בכל יום, כמעט בכל בית חולים. במילים אחרות: ריקי כהן לא רוצה להיות הזקנה הבאה במסדרון!".  
**ד"ר אודי פרישמן**, יועץ הלשכה בבריאות וסיעוד, המשיך והעמיק בפני הסוכנים את הגבולות בין הביטוח הציבורי לזה הפרטי ובהרצאה מרתקת סקר את "השורשים" שמהם צמחו ביטוחי הבריאות והסיעוד בישראל, בצד מגמות עכשוויות ועתידיות. (ראו ידיעה נפרדת).

**במהלך יום העיון המרתק והגדוש שולבו זרקורים מרגשים ביותר: סיפורים של מבוטחים, שבעזרת הצעותיהם ותמיכתם של סוכני הביטוח צלחו קטסטרופות בריאותיות וכלכליות**

**שרונה פלדמן**, מנהלת מחלקת ביטוחי הבריאות בפיקוח על הביטוח, תיארה בפני המשתתפים את הרפורמה שמגבש משרד האוצר בנוגע לרפורמה בביטוחי הסיעוד, בדגש על מבוטחי קופות החולים. בנקודה זו טענה כי החל מינואר 2015 יוצע ביטוח סיעודי אחיד בכל הקופות, כאשר הקופות יתחרו ביניהן במחיר הביטוח ובטיב השירות, והמבוטחים יוכלו לעבור ביניהן בלי צורך בהצהרת בריאות חדשה. טיוטה ראשונה בנושא הסדר הביטוח החדש לקופות החולים, ציינה פלדמן, תפורסם בקרוב ע"י הפיקוח. לאחר הצגת סקר שביעות הרצון של סוכני הביטוח משירות חברות הביטוח, שהוצג ע"י **נאוה ויקלמן** (ראו ידיעה נפרדת) והפסקה קצרה, נשא דברים **חיים רמון**, לשעבר שר הבריאות ומי שמזוהה עם קידום חוק ביטוח בריאות ממלכתי בישראל. לדבריו, "פקידי האוצר קלקלו את חוק הבריאות שחוקקנו בשנות התשעים על-ידי כך שהכניסו בו שלושה ליקויים עיקריים - ואני קורא לתקן אותם!".

התרופה הטובה ביותר ללקוח הוא סוכן הביטוח. רק אנחנו, שמכירים באופן אישי את הלקוחות ומלווים אותם לאורך שנים, עומדים לצדם לאורך כל השלבים - החל מאפיון הצרכים, דרך הצגת הפתרונות האפשריים, בחירת הפתרון הנכון והמתאים ביותר, ועד, חלילה, קרות מקרה הביטוח. בשורה התחתונה, כשהסוכן לצד הלקוח בקרות מקרה הביטוח בין בביטוח בריאות ובין בביטוח סיעוד, הלקוח מרגיש בטוח ומוגן יותר". **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, חיזק בדבריו את חשיבות ביטוח הבריאות והכריז: "אם המדינה תוכל לממן רק מחצית מתוך שבעה מיליארד השקלים שמשולמים על ידי ענף הביטוח בכל שנה בגין מקרי פטירה, נכות, מחלות וצרכים בריאותיים וסיעודיים אחרים - באמת שלא יהיה צורך בביטוחים הפרטים. רק, ששוב, המציאות היא שונה. מדינה שמתמודדת עם גרעון של כארבעים מיליארד שקלים ומחפשת מתחת לפנס לקצץ בכל דבר אפשרי, חייבת את הביטוח הפרטי לצד המערכת הציבורית. הביטוח הפרטי אינו בא לפגוע במערכת הציבורית ולביטוח זה תרומה מכרעת. ריקי כהן מחדרה, תקווה כהן מאשקלון, או כל אזרח ואזרחית אחרים, רוצים להימנע מברוקרטיה מתישה ובהחלט לא מעוניינים לשכב על מיטה במסדרונות. הם מוכנים לשלם כדי שבעת צרה תהיה להם כתובה מעוגנת בחוזה וששירותי הבריאות שהם יקבלו יהיו איכותיים ומקצועיים ביותר. מה לא בסדר בכך? למה גם את זה למנוע? רובנו עוד זוכרים את הבטחתו של אהוד ברק בבחירות 1999 לשפר את תנאי האשפוז של קשישה אלמונית שאיתר במסדרונות בית חולים בנהריה, הבטחה שזכתה לכינוי: 'הזקנה במסדרון'. כמו אהוד ברק כך פוליטיקאים רבים ופקידים בשירות הציבורי טיפחו לאורך השנים אשליות שהתנפצו - ואת אותה תופעה ניתן לראות

הלשכה קיימה ביום ב' השבוע, 2013.6.24, יום ארצי בנושאי בריאות וסיעוד, שהתקיים באולם "אוניו" שבקריית שדה התעופה. למעלה מ-1,000 חברים השתתפו ביום העיון אותו הנחה **רוני שטרן**, ממלא מקום וסגן הנשיא.

**אודי כץ CLU, נשיא הלשכה: "ריקי כהן לא רוצה להיות הזקנה הבאה במסדרון!"**

שטרן פתח ואמר כי "אנו פותחים היום יום עיון ארצי נוסף בבריאות וסיעוד. טרם יום זה נזכרתי באירועים הקודמים שערכנו, כשבמרכזם הקריאה ליותר ויותר סוכנים להשתלב בתחום. אותה קריאה הסתמכה על הבנת המפה הביטוחית, זיהוי צרכים ממשיים של הציבור ואיתור מוקדי המינוף המקצועי והעסקי של סוכן הביטוח. במהלך השנים האחרונות, אנו אכן עדים לתנופה רבה בפעילות הסוכנים בבריאות וסיעוד. הנתונים שעולים מבדיקות הלשכה מצביעים שיותר סוכנים משתלבים בתחום ויותר סוכנים רואים היום בו עוגן פעילות לפחות שווה ערך לתחומי פעילות אחרים".

**מנחת רב השיח, אשת התקשורת אורלי וילנאי-מרז: "תודה לאל שיש לנו סוכני ביטוח!"**

**נאוה ויקלמן**, יו"ר הוועדה לבריאות וסיעוד, הדגישה בדבריה בפני באי הכנס כי "ביטוחי הבריאות והסיעוד הם בפירוש התרופה הטובה ביותר למערכת הציבורית. כל מיטה שמפנה הרפואה הפרטית לטובת הרפואה הציבורית יכולה להציל או להאריך חיים של חולה. כל חולה הפונה לטיפול באמצעות הרפואה הפרטית מקצר את התורים הארוכים לאבחון ברפואה הציבורית. באותה נשימה ועל אותו משקל אומר:

&lt;&lt; המשך הכתבה מעמ' קודם

עלינו להמשיך ולתרגם את הידע והתובנות שרכשנו למעשים, להמשיך ולפעול באופן המקצועי ביותר. כל יום טומן לנו הזדמנות חדשה ובכל יום נדרשת מאיתנו התמודדות עם דרישות וצרכים גוברים. סביבתנו היא סביבה דינמית, משתנה ותובענית, וכפי

**נאוה ויקלמן, יו"ר הוועדה לבריאות וסיעוד: "ביטוחי הבריאות והסיעוד הם התרופה הטובה ביותר למערכת הציבורית"**

שידענו לתת מענה למאפייני סביבה זו בעבר, כך אני משוכנעת שנדע לתת לה מענה גם בעתיד". יצוין כי למשתתפי יום העיון חולק מדריך ביטוח בריאות מקצועי, הכולל טבלת השוואת תוכניות ביטוח הבריאות בין תוכניות ה"דגל" של חברות הביטוח. במהלך יום העיון המרתק והגדוש אף שולבו זרקורים מרגשים ביותר: סיפורים של מבוטחים, שבעזרת הצעותיהם ותמיכתם של סוכני הביטוח צלחו קטסטרופות בריאותיות וכלכליות, עמן הם נאלצו להתמודד כך פתאום, באמצע החיים.

יום העיון הנחתה אשת התקשורת **אורלי וילנאי-מרוז** והשתתפו ראשי אגפי הבריאות בחברות הביטוח יחד עם חבר הוועדה לבריאות וסיעוד בלשכה, **עדי בר-און**. במהלכו הציגה וילנאי-מרוז שליטה מרשימה ברזי ביטוחי הבריאות ושיבחה את סוכני הביטוח באומרה: "תודה לאל שיש לנו סוכני ביטוח!". בתוך כך נאמרו ברב השיח אמירות ברורות וחדות מפי הבכירים בחברות בנוגע להבדלים הקיימים בין השב"נים של קופות החולים לביטוחים הפרטיים, בצד מרכזיותו של הסוכן כמנהל הסיכונים האישי של הלקוח, לרבות - ובדגש - על תחום הבריאות. רב השיח כלל גם שאלות מצד הקהל, כאשר רבים מהסוכנים קוראים לחברות לשפר את השירות ולהבטיח סטנדרטים גבוהים בתחום.

ויקלמן חתמה ואמרה: "תם, אך לא נשלם. הנושאים שנדונו ביום העיון, סקר השירות שהוצג, רב השיח המרתק ששמענו, הם אמצעי - ולא מטרה. המטרה, בסופו של יום, היא להבטיח את טובתם וביטחונם של לקוחותינו בכל עת. כדי שנוכל לעמוד בכך,

שלושת הליקויים עליהם הצביע רמון בדבריו הם: ביטול השתתפות המעביד, הגדלת ההשתתפות העצמית וביטול ביטוח הסיעוד כחלק מיישום החוק.

**שרונה פלדמן, מנהלת מחלקת ביטוח בריאות באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון באוצר: החל מינואר 2015 יוצע ביטוח סיעודי אחד בכל קופות החולים והמבוטחים יוכלו לעבור ביניהן בלי צורך בהצהרת בריאות חדשה**

**ד"ר ארז קכל**, מנתח לב בכיר במחלקה לניתוחי לב - המרכז הרפואי "שיבא", סקר בהמשך את החידושים והטכנולוגיות החדשניות בניתוחי לב, תוך הצגת נתונים, תרשימים ותמונות, הממחישים את התקדמות הרפואה בישראל ופיתוחן של טכנולוגיות פורצות דרך בתחום. טקס הוקרה מרגש לסגן שר האוצר בממשלה הקודמת, **ח"כ הרב יצחק כהן** (ראו ידיעה נפרדת), קדם לרב השיח שחתם את יום העיון. את

## ח"כ יצחק כהן נבחר ליו"ר ועדת המשנה לביטוח ושוק ההון; קיבל מהלשכה את הוקרה על תרומתו כסגן שר האוצר

פעולה וקידמנו הדרוש מתוך ראיית טובת הצרכן הישראלי". נשיא הלשכה הוסיף כי "תקוותנו, שבמשרד האוצר ימשיכו ויישמו את משנתו של יצחק בדאגה לאזרח הפשוט, ויגלו לפחות אותה מחויבות כפי שהוא גילה. יצחק, הרשה לי להודות לך, בשם כל חברי הלשכה, על פועלך כסגן שר האוצר, ולאחל לך המשך פעילות פרלמנטרית ענפה כיו"ר ועדת המשנה לביטוח, חבר בוועדת הכספים, יו"ר ועדת האתיקה וחבר בוועדה למינוי שופטים". הלשכה העניקה לח"כ **הרב יצחק כהן** כשי פרידה שופר מצופה כסף. נשיא הלשכה הסביר כי "השופר הוא חלק מעולמו של הרב יצחק כהן ומבטא את שאיפתנו שימשיך ויהווה בפעילותו הפרלמנטרית שופר לאזרחים הפשוטים בישראל". ח"כ כהן הודה במילים חמות על המחווה והדגיש בדבריו כי השליחות הציבורית שלו בדאגה לכל אזרח במדינת ישראל תבוא לידי ביטוי גם בכנסת הנוכחית.

להביע את הערכתנו לחבר הכנסת הרב יצחק כהן, שסיים לפני מספר חודשים את תפקידו כסגן שר האוצר. הליך הבחירות הדמוקרטי אמר את דברו, אבל גם אנחנו



אומרים את דברנו - ומכאן, לידידנו יצחק, אני רוצה להודות מקרב לב על תפקודו במשרד האוצר, הראוי לכל שבח, ותמיכתו ללא סייג בחשיבות ובתרומת סוכני הביטוח. קיימנו הידברות שוטפת. ידענו גם מחלוקות וגם הסכמות. אבל תמיד שיתפנו

ועדת הכספים של כנסת בחרה בח"כ **הרב יצחק כהן** כיו"ר ועדת המשנה לביטוח ושוק ההון בכנסת ה-19. ח"כ כהן התמנה לחבר בוועדת הכספים עוד בכנסת ה-14 (1996-1999) ושימש כחבר ועדת הכספים גם בכנסת ה-16 (2003-2006) ובכנסת ה-17 (2006-2009). בתוך כך כיהן פעמיים כסגן שר האוצר בממשלות ישראל, לאחרונה בין השנים 2009-2013. בכנסת הנוכחית מלבד תפקידיו כחבר ועדת הכספים וכיו"ר ועדת המשנה לביטוח ושוק ההון, משמש ח"כ כהן כיו"ר ועדת האתיקה וכחבר בוועדה למינוי שופטים. בתוך כך, הלשכה הוקירה השבוע את פעילותו של ח"כ **הרב יצחק כהן**. בכנס הבריאות והסיעוד, בהשתתפות למעלה מ-1,000 סוכנים, נערך לכבוד סגן השר לשעבר טקס מרגש, שבו העניקו נשיא הלשכה, **אודי כץ** CLU, ו**מוטי קינן** מנכ"ל הלשכה, שי צנוע לח"כ כהן על תרומתו כסגן שר האוצר בארבע השנים האחרונות. לדברי כץ בטקס, "אנו מבקשים

סקר סוכני הביטוח לשנת 2013 בבריאות וסיעוד קובע:

חברות הביטוח מציאות רמת שירות בינונית בביטוחי בריאות וסיעוד; חברת "הראל" מובילה בשירות בתחום!

כחברה עיקרית רשמה כלל ביטוח: 19% ב-2013 לעומת 23% ב-2012 וב-2011. מנגד, איילון הכפילה ב-2013 את כמות הסוכנים העובדים ביחס ל-2012 - 4% לעומת 2% מכלל הסוכנים, בהתאמה.

4. 82% מהסוכנים שנשאלו בסקר ציינו שהם עובדים בתחום הבריאות והסיעוד.

5. דירוג מחוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה - הסקר כלל התייחסות להיבטי השירות 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, בנוגע לשירות לסוכנים וללקוחותיהם בביטוחי בריאות וסיעוד: **הראל** - מחוז מרכז; **מגדל** - מחוז ירושלים; **הפניקס** - אשכול מרכז; **כלל ביטוח** - מחוז חיפה והצפון; **מנורה מבטחים** - מחוז ירושלים; **איילון** - מחוז תל אביב.

ירידות מובהקות חלו בין השאר במדדים הבאים: זמינות, אופן הטיפול בתביעות, מהירות הטיפול וגמישות החיתום. הירידות המובהקות הן למעשה באותם מדדי שירות של החברות שרשמו את שיעורי שביעות הרצון הנמוכים גם ב-2012 וב-2011.

2. עוד נמצא בסקר כי חברת **הראל** היא זו שנותנת את השירות הטוב ביותר לסוכנים בביטוחי בריאות וסיעוד, וכפועל יוצא - ללקוחותיהם. **הראל** זכתה לדירוג הגבוה ביותר באופן הטיפול בתביעות, במהירות הטיפול, במקצועיות, ביחס לסוכנים ובגמישות החיתום. **מנורה מבטחים** בלטה בסקר בשלושה מדדים: זמינות, מתן עדכונים מקצועיים והוגנות התגמול לסוכנים. **מגדל** הצטיינה הודות להכשרות שמבצעת החברה לסוכניה והשירותים הטכנולוגיים שהיא מעמידה לרשות סוכניה. הסקר בדק גם את התפלגות הסוכנים בעבודתם עם חברות הביטוח בבריאות והסיעוד.

3. מהממצאים עולה כי **הראל** היא חברת הביטוח עימה עובדים הכי הרבה סוכני ביטוח בתחום כחברה עיקרית. 33% מהסוכנים הנשאלים ציינו כי הם עובדים עם **הראל** (נתון זה כולל את רכישת פעילות ביטוח הבריאות של חברת **אליהו**). אחריה מדורגות **מגדל** (19% מכלל הסוכנים), **כלל ביטוח** (19% מכלל הסוכנים), **הפניקס** (15%), **מנורה מבטחים** (11%) ו**איילון** (4%). ירידה מובהקת בכמות הסוכנים שעובדים עמה

הלשכה ערכה בתחילת חודש מרץ סקר שירות מקיף. הסקר, שבוצע על ידי מכון "דיאלוג", כלל למעלה מ-700 סוכני ביטוח וביקש לדרג את חברות הביטוח על פי שביעות רצון הסוכנים העובדים עמם בתחום הבריאות והסיעוד. הוא הוצג על ידי **נאווה ויקלמן**, יו"ר ועדת בריאות וסיעוד, בכנס הארצי של הלשכה, אשר נערך באולם "אווניו" קריית שדה התעופה, בהשתתפות למעלה מ-1,000 סוכנים ואנשי ביטוח. יצוין כי למדדי השירות חשיבות רבה מבחינה צרכנית, מהיותו של סוכן הביטוח החוליה המחברת בין החברה ללקוח, ומכאן - ביטוי רמת השירות של החברות ללקוחות.

**אודי כץ CLU, נשיא הלשכה: "רמת השירות בענף מצביעה על האתגר העצום שעומד בפני הסוכנים בפעילותם לטובת המבוטחים, כמו גם חיוניות הסוכנים כמי שדואגים וניצבים בכל תנאי זמן לצד המבוטחים. אסור לנו להתפשר על איכות השירות בכלל ובתחום בעל משמעות קריטית - כמו הצלת חיים, הארכת חיים והקלה על סבלם של מבוטחים - בפרט"**

**תוצאות ומגמות בולטות:**

1. מסקר הלשכה עולה כי חברות הביטוח מציגות רמת שירות בינונית בבריאות וסיעוד. במרבית מדדי השירות של החברות בתחום אף נרשמו ירידות ב-2013 בהשוואה לנתוני 2011 ו-2012.

**הלשכה יוצאת בקמפיין פרסומי חדש להעצמת פעילות הסוכן במרכז הקמפיין - חשיבות הפנייה לסוכן ביטוח טרם יציאה לחופשה משפחתית בחו"ל**

להיערך בהתאם ולהגביר את פעילותם בתחום. "סוכן הביטוח לא צריך לחכות שייפנו אליו בנושא ביטוח הנסיעות לחו"ל כי אם ליזום פניות ולשאול את הלקוחות האם בכוונתם לטוס לחו"ל - ובהתאם, להציע להם פתרונות מתאימים. זה לא משנה אם מדובר בחופשה משפחתית מפנקת או אתגרית, ליעד קרוב או רחוק, במסגרת פרטית או קבוצתית - המסר שלנו הוא שגם בחו"ל חייבים את סוכן הביטוח חבר הלשכה".

הוא חלק בלתי נפרד ממעטפת הפתרונות שמעניק סוכן הביטוח ללקוחותיו. לקראת חופשות הקיץ המשפחתיות גובר מן הסתם הביקוש לביטוחי הנסיעות והצורך בהבטחת השקט הנפשי והביטחון המשפחתי בעת שהייה מחוץ לגבולות ישראל. אנו מבקשים באמצעות הקמפיין לחדד את החשיבות בפנייה לסוכן הביטוח, חבר לשכה, הגורם המקצועי והאישי העומד לרשות הלקוח בכל מקום ובכל מצב". נשיא הלשכה קרא במקביל לסוכנים

הלשכה יוצאת בשבוע הבא בקמפיין רדיו חדש. מטרתו של הקמפיין לעודד את הציבור לפנות לסוכן הביטוח טרם היציאה לחופשת הקיץ. את הקמפיין ילווה המסר: "טסים לחו"ל? ביטוח אצל סוכן ביטוח, חבר לשכת סוכני הביטוח, הוא חלק מהמסלול". הוא ישודר בתחנות הרדיו האזוריות בפריסה ארצית - חיפה והצפון, באר שבע, השפלה, ת"א וגוש דן, השרון ו-ים - ויימשך מעל לשבועיים. לדברי **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, "ביטוח נסיעות לחו"ל"

## האסיפה הכללית אישרה את הדוחות הכספיים והמילוליים של הלשכה וליסו"ב לשנת 2012

מועמד לא קיבל שיעור של 40% לפחות ממספר המצביעים - ייערך סיבוב בחירות נוסף בין 2 המועמדים שקיבלו את מספר הקולות הגבוה מבין המועמדים; והצעה של ועדת תקנון לפיה "נשיא הלשכה ימנה באישור המועצה יושבי ראש לוועדות השונות ויצג שמותיהם בפני המועצה הארצית בישיבתה הראשונה. יושבי הראש לוועדה לביטוח כללי, לוועדה לביטוח פנסיוני, לוועדה לביטוח בריאות וסיעוד, לוועדה לסניפים וגיוס חברים, לוועדת הכספיים ולוועדת תקנון יהיו חברי הוועד המנהל (כלומר, יו"ר ועדת התקנון ימונה לתפקיד ע"י נשיא הלשכה ויהיה חבר בוועד המנהל - ולא ייבחר לתפקיד ע"י האסיפה הכללית כפי שנהוג כיום, כאשר הוא אינו נמנה על חברי הוועד המנהל) - לא אושרו ע"י חברי האסיפה. בתום הצגת הדברים נערך דיון פתוח, שבמהלכו העלו החברים רעיונות ומחשבות בסוגיות שונות, אשר זכו להתייחסותו של נשיא הלשכה. בהצבעת החברים אושרו פה אחד הדו"חות הכספיים והמילוליים של הלשכה וליסו"ב ל-2012. כן אושר פה אחד המשך כהונתו של רו"ח חגי רובין כרו"ח של הלשכה.

הלשכה היא מקצועית, אחראית ומסודרת ביותר". לאחריו, **איציק צרפתי** CLU, יו"ר החברה הכלכלית של הלשכה (ליסו"ב), סקר את פעילות החברה בשנה החולפת והתייחס בהרחבה למכלול הפעילויות החיוניות שקידמה בשנה החולפת הלשכה באמצעות ליסו"ב. בתוך כך התייחס צרפתי גם לגיבושו בימים אלה של המתווה לרכישת קומה בבניין משרדים חדש למכללה לפינוסים וביטוח ע"ש **שלמה רחמיני ז"ל** ולמשרדי הלשכה. יו"ר ועדת הביקורת, **ינון בן-שחר**, הציג באסיפה את דו"ח הוועדה שבראשותו. בן-שחר מסר כי ועדת הביקורת קיימה במהלך השנה החולפת מספר ישיבות, שבהן נבחנו היבטים שונים בפעילות הלשכה, לרבות תפעוליים וכספיים. מהדו"ח עולה כי פעילות הלשכה התבצעה, תוך שילוב ידיים ואחדות מטרה לטובת קידום ציבור סוכני הביטוח חברי הלשכה. חלק נוסף באסיפה הכללית התייחס להצעות לשינויים בתקנון הלשכה. מבין השינויים: הצעה פרטית לפיה "ייבחר לנשיא הלשכה מי שקיבל את מספר הקולות הגבוה ביותר מבין המצביעים, אך לא פחות מ-40% ממספר קולות המצביעים. אם אף

האסיפה הכללית התכנסה ביום ב' 24.6.2013 באולם "אבניו" שבקריית שדה התעופה, בתום יום העיון הארצי שערכה הלשכה בבריאות וסיעוד. יצוין כי לאסיפה הגיעו כ-118 חברים וחלקה התנהל באווירה קשה. אווירה זו כללה התבטאויות חריגות מצד מספר משתתפים ואף נקיטת "גימיקים" שנויים במחלוקת, שלא נראו במהלך חמש וחצי השנים האחרונות באסיפות הלשכה. **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, פתח וסקר את עיקרי הנושאים שבהם התמקדה הלשכה בשנה החולפת. "הייתה זו שנה רווית משימות ואתגרים", ציין כץ, תוך שהוא מודה במילים חמות לאנשי הלשכה - עובדיה ופעיליה, על התרומה הרבה להצלחת פעילות המשותפת. בהמשך, **מוטי דהרי** CLU, יו"ר ועדת הכספיים, הציג בפני החברים את עיקרי הדו"ח הכספיים והדו"ח המילוליים לשנת 2012 ואת תקצוב התוכנית האסטרטגית של הלשכה ל-2013. דהרי מסר לחברים באסיפה כי "הוועדה בדקה לאורך השנה את ההתנהלות הכספית והתאמתה לצרכי הלשכה ולמימוש מטרותיה. מהבדיקות שערכנו עולה כי ההתנהלות הכספית של

## ח"כ חיים כץ: "לא אהיה זה שיסגור את החיסכון הפנסיוני במדינת ישראל"

הזה לא הולך למשרד האוצר. יש פה אחריות כוללת לכנסת, ואני מבקש לשקול את האיזון בין צרכי השוק הפנסיוני ובין המצוקה הפיסקאלית". בתוך כך תהה ח"כ כץ מדוע **פרופ' עודד שריג**, הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר, לא הופיע לדיון. "יכול להיות שהוא מתנגד לתכנית?", שאל. "אנחנו מציגים כאן את עמדתה הרשמית של הממשלה כפי שאישרה אותה ועדת השרים", השיב אפשטיין. **אבי אקהאוס**, חבר הוועדה לביטוח פנסיוני, ייצג את הלשכה בדיון זה ולדבריו, "כבר היום יש ירידה משמעותית בצבירת כספים לגיל הפרישה ומאידך עלייה בתוחלת החיים. קרנות הפנסיה עלולות להגיע לגירעונות". יו"ר הוועדה, ח"כ כץ, קבע דיון המשך בנושא.

כספי הפנסיה, העובדים ישלמו מסים. אנחנו נשאיר ירושה נוראה לגילאי ה-30, ואני לא אהיה זה שיסגור את החיסכון הפנסיוני בישראל". **אייל אפשטיין**, סגן הממונה על התקציבים במשרד האוצר, טען בדיון כי "כיום יש מורכבות בלתי נסבלת בכל מה שקשור לחיסכון הפנסיוני ורצינו לפשט אותה עבור כלל הגורמים. בנוסף, אנחנו מעוניינים לייצר מודל יותר פרוגרסיבי. השינוי המהותי ביותר במצב החדש הוא עבור העשירון העשירי. החל מ-22 אלף ש"ח בחודש ההטבות נחתכות. בעלי שכר של בין 10 ל-22 אלף ש"ח בחודש ייהנו מגידול בנטו. מעבר לכך, אילוצים פיסקאליים הביאו אותנו לצמצם את סך ההטבה בגין הפקדות לחיסכון פנסיוני בכ-1.2 מיליארד שקל. הכסף

ועדת העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת קיימה השבוע דיון ראשון בסעיף בחוק ההסדרים, לפיו ישונה המיסוי בהפקדה לחיסכון פנסיוני. יו"ר הוועדה, **ח"כ חיים כץ**, אמר בדיון: "אני נזכר בדברי שר האוצר לפיהם בעוד שנתיים יהיה פה טוב. אבל אינני מבין מדוע צריך לפגוע בחסכונות בני 40 שנה כדי לפתור בעיה של שנתיים. מחד גיסא מצהיר האוצר שהוא מעודד חיסכון, ומאידך סוגר את החיסכון הפנסיוני בישראל. איזו סיבה תהיה לעובדים לחסוך לפנסיה לא נודעת עם דמי ניהול גבוהים מעל תקרת ה-14,731 ש"ח בחודש שהאוצר מעוניין להציב? הם יבקשו מהמעביד לנתב את חלקו ישירות למשכורת שלהם. יתרה מזאת, יהיה כאן כפל מס, כי גם בעוד שנים, כשיקבלו את

## יו"ר מגדל, אהרן פוגל, הודיע על פרישה; שלמה אליהו יכהן כיו"ר הקבוצה מחודש אוקטובר

קבוצת "ג'נרלי" האיטלקית. אליהו ציין כי לאחר פרישתו של פוגל, בכוננתו לקחת על עצמו את תפקיד יו"ר "מגדל אחזקות ביטוח ופינוסים בע"מ", בכפוף לאישור המוסדות המוסמכים של החברה. בהודעה שפרסם מנכ"ל "מגדל", יונל כהן, לעובדי הקבוצה וסוכניה הוא ציין כי "מאז מוניתי למנכ"ל מגדל, אהרן שימש עבורי לא רק יו"ר, אלא מנהיג עסקי, אדם משכמו ומעלה וחבר קרוב. כהן הודה לאהרן על תרומתו לביסוסה של מגדל כחברת הביטוח האיתנה בישראל, על החזון העסקי שהוביל ועל תרומתו הייחודית לניהול הקבוצה בעתות סערה כמו גם בשגרה".

יו"ר מגדל, אהרן פוגל, הודיע השבוע כי בתום קרוב ל-13 שנים שבהן כיהן בתפקיד יו"ר דירקטוריון "מגדל", הוא מבקש לפרוש מהקבוצה ולהתפנות לאתגרים חדשים. פוגל, שכיהן כיו"ר "מגדל אחזקות ביטוח ופינוסים בע"מ" והחברות בנות "מגדל ביטוח" ו"מגדל שוקי הון", יסיים את תפקידיו בקבוצה בסוף הרבעון השלישי (ספטמבר 2013). בעל השליטה ב"מגדל", שלמה אליהו, הודה לפוגל על פועלו ותרומתו הייחודית להצלחת "מגדל" ולביסוסה במשך כל השנים שבהן עמד בראש הקבוצה והדגיש את שיתוף הפעולה הפורה לו זכה מפוגל מאז רכשה משפחת אליהו את הבעלות על קבוצת "מגדל" מידי

## עופר אליהו וזאב אבן חן נבחרו לכהונות נוספות כיו"ר איגוד חברות הביטוח בישראל ויו"ר התאחדות חברות לביטוח חיים

באסיפות הכלליות השנתיות של איגוד חברות הביטוח והתאחדות לביטוח חיים שהתקיימו השבוע נבחר עופר אליהו, המשנה למנכ"ל חברת הביטוח "מגדל", לכהונה נוספת כיו"ר איגוד חברות הביטוח בישראל וזאב אבן חן נבחר לכהונה נוספת כיו"ר התאחדות חברות לביטוח חיים. זו תהיה השנה השלישית לכהונתם של השניים בתפקידים אלו. מהלשכה נמסר: "כל חברי הלשכה מברכים את עופר אליהו וזאב אבן-חן על היבחרותם המחודשת לתפקידים ועל האמון הרב שרוחשים חברי האיגוד וההתאחדות לפעילותם. הלשכה סמוכה ובטוחה כי שיתוף הפעולה עם האיגוד וההתאחדות בראשות עופר אליהו וזאב אבן-חן ימשיך ויתרום לקידום ענף הביטוח, הביטוח והפינוסים תוך חיזוק והעצמת ערוץ השיווק והשירות המרכזי בענף - סוכני הביטוח".

## הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון שלל רישיונות סוכני ביטוח

מוטלת חובה מוגברת של אמון ותום לב, טוהר מידות וציות לנורמות מקובלות של התנהגות כלפי הציבור בכלל ומבוטחים בפרט. בהודעתה מסרה הלשכה: "אותם סוכני ביטוח אינם חברי לשכת סוכני ביטוח בישראל. חברי הלשכה מחויבים לעמוד בכל הוראות הדין וכללי האתיקה המקצועית. זהו התנאי לחברות בלשכה ואנו קוראים לציבור לעשות ביטוח רק דרך סוכן ביטוח חבר לשכה".

שנים. הממונה גם אסר על דוד כהן לקבל רישיון סוכן ביטוח, לתקופה של 5 שנים, בעקבות הודאתו בזיוף דוח סיום התמחות

**הלשכה: "אותם סוכני ביטוח אינם חברי לשכת סוכני ביטוח בישראל"**

במסגרת ההליך לקבלת רישיון סוכן ביטוח בהחלטותיו ציין הממונה כי על סוכן ביטוח

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, פרופ' עווד שריג, החליט למנוע מסוכן הביטוח אוסקר גלעד וממתמחה לקראת קבלת רישיון, דוד כהן, לעבוד כסוכני ביטוח. הממונה ביטל את רישיון סוכן ביטוח של אוסקר גלעד לאחר שהצטברו נגדו מספר תלונות שנבדקו ונמצאו מוצדקות. גלעד הטעה לקוחות והציג תיאור מטעה של עסקאות ביטוח ושיווק פוליסות ביטוח שלא כדין. הביטול הוא ממאי 2013 ל-6

## "איילון" קיימה הפנינה משפחות בסופרלנד

הפנינה זה. אנו רואים חשיבות רבה בחיבור המשפחה לפעילות הסוכן וכן לממשק בין הסוכנים לעובדי החברה, הנמצאים עימם בקשר רציף לאורך השנה ומעניקים להם שרות מדי יום. לתפיסת השרות של החברה בכלל, ובפרט בשנה זו שהוגדרה כשנת שרות, יש משמעות רבה גם באירועים אלו. אנו נמשיך ונפעל לשימור ערכים אלו גם בעתיד".

- מנכ"ל "איילון"; אהוד כץ נשיא הלשכה, מוטי קינן מנכ"ל הלשכה, ויעקב אורנשטיין - סמנכ"ל משאבי אנוש ב"איילון". בטקס מיוחד שנערך במהלך ההפנינה הוענקו מגני הוקרה ומענקים לעובדים ותיקים, בעלי ותק של 10 עד 30 שנות עבודה בחברה. לדברי וינשל, "איילון הינה חברה משפחתית. כחלק מצביון זה אנו מקפידים על מסורת קיום אירועים משפחתיים ובכללם אירוע

חברת "איילון" קיימה בסוף השבוע האחרון הפנינה משפחות בסופרלנד - ראשל"צ. בהפנינה המשפחות לקחו חלק כ-3,500 איש - סוכני החברה, עובדי משרדי סוכנים ועובדי "איילון" - וזאת כחלק מפעילויות הווי וגיבוש משותפות. כמו כן השתתפה באירוע הנהלת הבכירה של החברה, בראשות לוי רחמני - מייסד ונשיא קבוצת "איילון", יו"ר "איילון חברה לביטוח"; אמיל וינשל

## ”כלל ביטוח” חילצה בהצלחה 26 תיירים מישראל שנקלעו לשיטפונות עזים בהודו

החל מרגע קבלת הדיווח להיות בקשר עם כל מטייליה ובני משפחותיהם. החברה הייתה בקשר גם עם התושבים המקומיים בהודו על מנת להתעדכן מתוך השטח במצב המטיילים וביכולת הנגישות אליהם והתקשה, בשיתוף פעולה פורה עם משרד החוץ הישראלי, על חילוץ מיידי של מבטחיה.”

26 מבטחים של החברה אשר טיילו באזור מוכה אסון הטבע. מ”כלל ביטוח” נמסר כי ”המבטחים שחולצו בהצלחה נתקעו ב-5 כפרים שונים תוך שהצבא ההודי סוגר את המקום ואת המעבר לכלי רכב ואינו מאפשר למסוקים פרטיים להיכנס. כלל באמצעות חברת החילוץ שלה - סיאטל בינלאומי - דאגה

שיטפונות עזים, הצפות בלתי פוסקות ומפולות סלעים ובוץ תקפו בשבוע האחרון את אזור צפון הודו. גם תיירים ישראלים נקלעו בעין הסערה, תוך שהם נצורים בתוך כפרים קטנים ומבודדים. מצב קשה זה הביא את ”כלל ביטוח” לבצע מבצע חילוץ בין-לאומי מיוחד, שבעקבותיו חולצו בהצלחה

### חסקר שערך ”מגדל” עולה:

## לכ-66% מהאוכלוסייה במחזר הערבי אין חיסכון פנסיוני

הפנסיוני, כי ”בשלב הראשון חייבים לדבר ולפעול מול המעסיקים במגזר ולחייב אותם לפתוח חיסכון פנסיוני למועסקים. דבר נוסף שצריך לחשוב עליו הוא להגדיל את מספר סוכני הביטוח במגזר ולתמוך בהם בכלים מקצועיים”. **אריק יוגב**, המשנה למנכ”ל ומנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה ב”מגדל”, סיכם ואמר כי ”הכנס הזה הוא אחד מבין מכלול של אמצעים, שמטרתם להגדיל את החיסכון הפנסיוני בחברה הערבית. רק בעזרת מהלך משולב, עסקי וחינוכי, מטרה זו תושג. אנחנו צריכים להוביל לשינוי ולהתאים את המודרניזציה שעוברת החברה הערבית לתוצאות גם בתחום החיסכון הפנסיוני.”

שאזרח ערבי שמחזיק חיסכון בקרן פנסיה הדדית למעשה מסבסד את העמית היהודי. נתון זה מושפע גם ממהות העיסוק במגזר והסיכון הנלווה לפטירה, שכן חלק גדול מהאוכלוסייה עוסק בעבודות כפיים ומלאכה. המגמה משתנה לאט לאט וככה גם הערבות הקיימת בין ההורים לילדים במגזר. אם בעבר הילדים תמכו בהורים המבוגרים, הילדים של היום חייבים קודם כל לדאוג לעצמם ולא להיות תלויים במקורות המשפחתיים בלבד”. **גיל יניב**, המשנה למנכ”ל ומנהל חטיבת חיסכון ארוך טווח ב”מגדל”, טען בהקשר לצורך בהגברת המודעות בחברה הערבית בישראל לחשיבותו של החיסכון

בכנס מיוחד שערך ”מגדל” בבאקה אל-גרבייה, השיקה הקבוצה את אזור התוכן המיוחד שפיתחה באתר האינטרנט שלה לטובת האוכלוסייה הערבית בישראל. בתוך כך הציגה ”מגדל” סקר שערך באחרונה ולפיו לכ-66% מהאוכלוסייה במגזר אין כל תוכנית פנסיונית שעומדת לרשותם. לדברי **רג’ואן גרייב**, סגן בכיר לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, ”קיים פער של כעשר שנים בין תוחלת החיים בחברה היהודית לזו הערבית. אם ברעננה תוחלת החיים של גבר עומדת בממוצע על 84 שנים, בנצרת תוחלת החיים הממוצעת של גבר היא 74 שנים. המשמעות היא

## הראל חברה לביטוח משיקה את שירות ”כומחה בעת אשפוז” - קבלת חוות דעת רפואית פרטית בעת אשפוז כרופא כומחה

ללקוח בעת התמודדות עם בעיה רפואית, והוא מסייע למואשפז בבית החולים לממש את זכותו על פי חוק לקבלת חוות דעת רפואית נוספת. עוד מוסיפים מהחברה כי ”השירות החדש מקנה כלים להתמודדות עם אי-הוודאות הקיימת בעת אשפוז, אשר הנו חוויה מורכבת ולא צפויה לחולה ולבני משפחתו.”

מידע וייעוץ, כולל ליווי של עובדת סוציאלית לפי הצורך וכן ליווי המוקד הרפואי גם 14 יום לאחר האשפוז. שירות ”כומחה בעת אשפוז” מצטרף לשירותים חדשניים נוספים שהשיקה הראל בשנתיים האחרונות, בהם ”רופא מלווה אישי” ו”אבחון פרטי מהיר”. לדברי גורמים ב”הראל”, השירות החדש נותן מענה על צורך משמעותי וערך מוסף

חברת ”הראל” משיקה שירות חדש ”כומחה בעת אשפוז” - קבלת חוות דעת רפואית פרטית בעת אשפוז מרופא כומחה בתחום הרלוונטי. השירות החדש מספק ליווי על-ידי צוות מוקד רפואי מקצועי בעת אשפוז, ביקור רופא כומחה למצב הרפואי הספציפי של החולה במחלקה במהלך האשפוז, מתן חוות דעת רפואית על-ידי הרופא המומחה, מתן

זהירות! משטרת ישראל הציבה מצלמות חדשות בכבישי ישראל  
ולכן הלקוח שלכם צריך:

# עו”ד לכל נהג

כתב השירות ”הגנה משפטית בדרכים” נועד לספק לנהג שירות הגנה משפטית בתחומי תעבורה נזקין ונזקי גוף. לקוח שירכוש את כתב השירות יקבל שירות משפטי מעורך דין מקצועי המתמחה בתחום, תמורת תשלום חודשי קבוע במחיר שווה לכל נפש.



077-4 160050  
www.flo.co.il

## הישראלים לא סוככים על מערכת הבריאות

מאת: רוני לינדר-גנץ, עיתון "דה מרקר", 24.6.2013

של רופא מומחה, טיפולי ילדים וניתוחים. \*\*\*

כאשר נשאלו המשתתפים בסקר מדוע הם מחזיקים בביטוח המשלים, השיבו רבע מהנשאלים כי אינם יודעים. הסיבות המרכזיות האחרות הן הנחה בתרופות, טיפולי שיניים, חוות דעת נוספת ובחירת מנתח. השימושים בביטוח המסחרי מעט שונים, בדגש על ניתוחים: 27% מהמבוטחים שהשתמשו בביטוח המסחרי ניצלו אותו לצורך ניתוח פרטי, 23% לטיפול שיניים, 18% להריון ולטיפול פוריות ורק 4% להנחות בתרופות. הסקר מצליח להמחיש את הקשר בין חוסר ביטוח בקבלת טיפול איכותי לבין בעלות על ביטוחים משלימים ומסחריים: דווקא אנשים שיש להם ביטוחים כאלה הפגינו מידה פחותה של ביטחון באשר לקבלת טיפול טוב ויעיל, לעומת חסרי ביטוח. במקביל להתחזקות הביטוחים הפרטיים, ניתן לראות גם שיעורים גבוהים ביותר של ניתוחים המתבצעים במערכת הפרטית: כשליש מהציבור (33%) דיווחו שפנו למסגרת פרטית או ש"פ" (ניתוח פרטי בתוך בית חולים ציבורי) לצורך ניתוח. אך מה שמעניין לא פחות הוא ההתפלגות שלהם לפי קופות חולים: מהסקר עולה כי מבין המבוטחים של מכבי, שבבעלותה רשת בתי החולים הפרטיים אסותא, השיעור הגבוה ביותר של מבוטחים שעברו ניתוח במסגרת פרטית - כמעט כל מבוטח שני (45%) של מכבי שעבר ניתוח בשנתיים האחרונות, עשה זאת במסגרת פרטית. רק 43% ממבוטחי מכבי ביצעו ניתוחים במערכת הציבורית, לעומת 82% ממבוטחי לאומית, 75% ממבוטחי הכללית ו-67% ממבוטחי מאוחדת.

\*\*\*

למרות חוסר האמון הקיצוני והבריחה לביטוחים משלימים ומסחריים, דיווחו המשיבים על שביעות רצון מקופות החולים גבוהה בכמה פרמטרים. כך למשל, רבים דיווחו על שביעות רצון גבוהה ממקצועיות רופאי המשפחה והיחס שהם נותנים, מיחס האחיות, ממקצועיות הרופאים המקצועיים ומהניקיון והטיפול במתקני הקופה. עם זאת, רבים הביעו חוסר שביעות רצון מזמינות ונוחות שעות העבודה: רק חמישית (21%) מהנשאלים הביעו שביעות רצון גבוהה מזמינות רופא המשפחה, 13% מזמינות שעות העבודה של הרופא המקצועי, ו-21% שבעי רצון מזמינות ומנוחות שעות העבודה של

במערכת הבריאות הן כמובן חברות הביטוח והביטוחים המשלימים של קופות החולים: בסקר נמצא כי נמשכת העלייה בשיעור המבוטחים בביטוחים פרטיים ומשלימים: מאז 2009, בשלוש שנים בלבד (עד מועד עריכת הסקר), עלה שיעור המבוטחים בביטוח מסחרי מ-35% ל-42%. במקביל, חלה עלייה קלה בשיעור המבוטחים בביטוח משלים מ-81% ל-83% מקרב המבוגרים מעל גיל 22. גם תופעת כפל הביטוח מתרחבת: כמעט לכל בעלי הביטוח המסחרי יש גם ביטוח משלים. ל-18% מבעלי הביטוח המסחרי יש שתי פוליסות ביטוח פרטיות ול-15% מבעלי הביטוחים המסחריים יש לא פחות משלוש פוליסות ביטוח פרטיות (לא כולל ביטוח משלים). על פי דו"ח שפרסם בשבוע שעבר מרכז המחקר והמידע של הכנסת זינקו הוצאות הציבור על ביטוחים פרטיים מסחריים בתוך פחות מעשור: מ-2.63 מיליארד שקל ב-2003 ל-6.37 מיליארד שקל ב-2011 - עלייה ריאלית של כ-90% בתוך שמונה שנים בלבד. במי מבין הביטוחים שמחזיקים הישראלים נעשה שימוש רב יותר? הסקר מבהיר בצורה חד משמעית כי הישראלים עושים שימוש רב יותר בביטוחים המשלימים של קופות החולים לעומת הביטוחים המסחריים: 73% ממחזיקי הביטוחים המשלימים השיבו כי השתמשו לפחות פעם אחת בביטוח המשלים בשנתיים האחרונות, לעומת 21% בלבד מבעלי הביטוח המסחרי. נתונים אלה עולים גם כשבוחנים את היחס שבין תשלומי הפרמיות לבין ההחזרים (Loss Ratio) של הביטוחים המשלימים, הגבוהים בעשרות אחוזים מאלה של חברות הביטוח המסחריות. נתונים אלה מתיישבים עם נתוני משרד האוצר, שלפיהם שיעור ההחזר מתוך הפרמיה ("שיעור הנזקים") בביטוחים הפרטיים ב-2011 בביטוח הבריאות המסחרי הפרטי (ביטוח הוצאות רפואיות) הסתכם ב-38% בלבד. כלומר, על כל שקל ששילם המבוטח הוא קיבל החזר של 38 אגורות בלבד; בביטוחים הקבוצתיים - ביטוחים פרטיים דרך מקומות עבודה - שיעור הנזק גבוה בהרבה - 83%; ובביטוחים המשלימים של קופות החולים הוא מגיע ל-90% ויותר בחלק מהפוליסות. השימושים המרכזיים בביטוח המשלים הם לרכישת תרופות, הנחה בטיפול שיניים, חוות דעת שנייה

כיצד תופשים צרכני הבריאות את מערכת הבריאות הישראלית? סקר שערך באחרונה מכון ברוקדייל בקרב אלפי משתתפים, שהיו שותפים לו הגורמים הבכירים ביותר במערכת הבריאות, חושף תמונת מצב מבולבלת ודואלית: מצד אחד, הישראלים מפגינים חוסר אמון וחוסר ביטחון ביכולת של המערכת לספק את צורכיהם במקרה של מחלה קשה, רובם מצטיידיים בביטוחים משלימים ומסחריים, ורבים מדווחים כי הם נאלצים לוותר על טיפולים ותרופות בגלל מחירם. מנגד, צרכני הבריאות הישראלים מביעים שביעות רצון גבוהה מקופות החולים שלהם, מדווחים על קלות יחסית בקבלת הפניות לבתי חולים וחשים אמון גבוה למדי ברופאים שלהם. הסקר מתפרסם אחת לשנתיים מאז 1995 ונחשב לסקר הגדול והחשוב ביותר לבדיקת תפישותיהם של צרכני הבריאות בישראל לגבי מערכת הבריאות. בפעם הראשונה נבדקה תחושת הביטחון של הישראלים במערכת הבריאות, וחלק מהתוצאות מדאיגות. על אף קיומו של חוק ביטוח בריאות ממלכתי, המבטיח רפואה ציבורית שוויונית לכל, תחושת הביטחון של החולים הישראלים שיקבלו את הטיפול הטוב ביותר במקרה של מחלה קשה, היא מהנמוכות בעולם המערבי - רק 52% בטוחים כי יקבלו טיפול טוב, כשליש (32%) לא כל כך בטוחים ו-16% לא בטוחים כלל. לשם השוואה, שיעור המשיבים במדינות אחרות שטענו שהם בטוחים כי יקבלו טיפול טוב הוא 90%-70%. 60% מהמרוויינים מרגישים גם חוסר ביטחון ביכולתם להרשות לעצמם מבחינה כלכלית את הטיפול לו יזדקקו, במקרה של מחלה קשה. בהשוואות בינלאומיות, שיעור זה נע בין 10% ל-40% בלבד. אפילו בארה"ב, שבה מערכת הבריאות היא פרטית בעיקרה ועשרות מיליונים לא מבוטחים, יש שיעור גבוה יותר של משיבים שחשים ביטחון כי יוכלו לממן לעצמם טיפול רפואי בעת הצורך מזה של ישראל. בניגוד כמעט מוחלט לדברים, נרשמה בסקר דווקא עלייה בשביעות הרצון של הישראלים מקופת החולים שלהם: 91% מהמשיבים אמרו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד מקופת החולים שבה הם מבוטחים - השיעור הגבוה ביותר בשנים האחרונות. שיעור שביעות הרצון גבוה בכל הקופות ונע בין 90% בכללית עד 95% במכבי.

\*\*\*

מי ש"נהנה" מחוסר הביטחון של הציבור

<< המשך הכתבה מעמ' קודם

בקופות החולים כללית ולאומית. הסקר מצא כי דווקא אוכלוסייה זו של המשתמשים ה"כבדים", כלומר, החולים והזקוקים יותר לשירותי בריאות, סובלים מבעיות נגישות גדולות יותר מכלל האוכלוסייה. כך למשל, הם מדווחים על ביטחון נמוך יותר ביכולת לממן טיפול רפואי, על הכבדה רבה יותר של תשלומים, על יותר ויתור על תרופות או טיפול בגלל מחירם, קושי בקבלת הפניות ועוד. בנוסף, כמעט פי שניים מהם דיווחו על ויתור על טיפול רפואי או תרופה בגלל מחירם לפחות פעם אחת בשנה האחרונה שקדמה לסקר (17% לעומת 9% באוכלוסייה הכללית). עם זאת, הסקר מצביע על שיפור מתון בשיעור המדווחים על ויתור על תרופות מרשם בשל מחירן - 9% ב-2012, לעומת 10% ב-2009 ו-15% ב-2005. שיעור הוויתור עדיין גבוה יותר מהמוצע בחמישון התחתון (16%), ובקרב דוברי ערבית (12%). אך זהו הישג קטן וחלקי בלבד: באשר לווייתור על טיפול רפואי או תרופה (לא בהכרח תרופת מרשם) שיעור הוויתור גבוה יותר ונותר ללא שינוי לעומת שנים קודמות - 12% בקרב כלל האוכלוסייה ויותר על טיפול רפואי או תרופה, 20% בקרב החמישון התחתון ו-17% מקרב החולים הכרוניים.

בקרב האוכלוסיות המוחלשות: מבוגרים, חולים כרוניים ואנשים המשתייכים לחמישון התחתון.

\*\*\*

הסקר נוגע באחת הסוגיות הרגישות והחמות במערכת הבריאות, בעיקר ערב הדיונים בוועדת גרמן על חיזוק הרפואה הציבורית: בחירת רופא מנתח ובית חולים. הנשאלים התבקשו להשיב עד כמה חשוב להם לבחור את המנתח ואת בית החולים במקרה שיזדקקו לטיפול רפואי. התוצאות חד-משמעיות: כ-70% מגדירים את נושא הבחירה כ"חשוב מאוד", 21%-24% כ"חשוב" ורק 9%-7% אומרים כי זה לא כל כך חשוב או כלל לא חשוב להם.

\*\*\*

השנה בדק הסקר בפעם הראשונה את ה"משתמשים הכבדים" של מערכת הבריאות - אנשים שמגדירים את מצבם הבריאותי כבינוני עד גרוע, חולים כרוניים, או אנשים שנותחו או אושפזו בשנתיים האחרונות. 41% מהמשיבים ענו על אחד הקריטריונים והוגדרו "משתמשים קבועים", ובבדיקה של ההרכב הדמוגרפי שלהם התברר כי רבים מהם קשישים, עניים יחסית ויותר דוברי רוסית לעומת אחרים. עוד נמצא כי שיעור גבוה יותר מהם מבוטחים

המעבדה. בנוסף, 87% מהנשאלים דיווחו כי הם מקבלים בקלות התחייבויות והפניות מהקופה (כמו למשל טופס 17 - הפניה לבית חולים), ורק 14% אמרו כי קיבלו הפנייה רק אחרי מאמץ או בקושי. כמו כן, נרשם שיפור קטן גם בזמני ההמתנה בתור לרופאים מומחים: כמעט מחצית מהנשאלים (45%) השיבו כי המתינו פחות משבוע בתור לרופא מומחה, 19% השיבו כי המתינו בין שבוע לשבועיים, וכשליש (36%) המתינו יותר משבועיים - שיפור לעומת הסקר הקודם ב-2009. והנה עוד נתון מפתיע, שעומד בסתירה מסוימת לתחושת חוסר הביטחון במערכת הציבורית: הרוב המכריע של הנשאלים אמרו כי "בכלל לא קשה" (52%) או "לא כל כך קשה" (35%) לקבל טיפול רפואי, לעומת 13% בלבד שאמרו כי קשה או קשה מאוד לקבל טיפול רפואי. בשאלה חשובה זו יתרון ברור למכבי שירותי בריאות: רק 8% ממוטחי מכבי אמרו כי היה להם קשה או קשה מאוד לקבל טיפול רפואי, לעומת 14%-16% בשאר הקופות. בנוסף, חלה ירידה בשיעור המדווחים כי תשלומי הבריאות מכבידים עליהם מבחינה כלכלית במידה רבה - מ-29% ב-2009 ל-25% ב-2012. ירידה זו מתבטאת גם

## ד"ר אודי פרישמן, יועץ הלשכה בבריאות וסיעוד: "בחברות הביטוח קיימים ביטוחים רפואיים שלא מספקים את הסחורה"

זה ניתוחים מונעים, שהחשיבות שלהם גוברת בשנים האחרונות. אלא שניתוחים מונעים לא נכללים בביטוחים שמפיקות החברות, אמר. ד"ר פרישמן הוסיף כי 65% מההוצאה הלאומית לתשלומי בריאות היא פרטית - כך שלא ניתן לערער על הצורך בביטוחי בריאות פרטית. יועץ הלשכה בבריאות וסיעוד חתם בהדגישו כי "תקציב המדינה לעולם לא יכול או יוכל לכסות את הצרכים בשירותי הבריאות".

ד"ר פרישמן אף מתח ביקורת על חברות הביטוח וטען כי החברות מפיקות ביטוחים רפואיים שלא מספקים את הסחורה. "לא ייתכן שבביטוח תרופות שלא בסל לא יסופקו חלק מהתרופות שאינן בסל. או שבניתוחי השתלות המבוטח לא יוכל לממש את זכאותו כי אין לחברות, לטענתן, את היכולת לבצע השתלה בגלל מגבלות החוק. אותו הדבר לגבי ניתוחים: יש רפואה מונעת ובכלל

ד"ר אודי פרישמן, יועץ הלשכה בבריאות וסיעוד, הדגיש בהרצאתו בכנס הלשכה ("אוניו", 24.6.2013) את החשיבות והצורך בביטוחים הפרטיים. לדבריו, אותם ביטוחים מקצרים את התורים הארוכים ברפואה הציבורית ומקלים על כלל הציבור. עוד ציין כי "מי שקונה ביטוח בריאות הוא זה שמשלם הרבה מס בריאות ומממן את המערכת לטובת אלו שאין להם. זה צדק חברתי".

### פעילות בסניפים ובמחוזות

#### מחוז ירושלים - יום עיון

יום ד', 3 ביולי 2013  
מלון דן ירושלים  
בחסות: "שגריר פוינטר"

### דירוג מנהלי הקרנות הטובים בישראל לשנת 2013

**יובל סייפר** דורג על ידי עיתון כלכליסט לאחד מחמשת מנהלי הקרנות הטובים בישראל לשנת 2013. יובל סייפר כיהן בעבר כמנכ"ל של גוף בנקאי וכמנהל השקעות בכיר באחד מבתי ההשקעות הגדולים בארץ. **יובל סייפר** מצטרף השנה למשרדו של אביו אשר סייפר מסוכני הביטוח הוותיקים ופעיל רב שנים בלשכה, יובל ישמש כראש המחלקה לגיל השלישי ויעסוק בניהול הסיכונים הפיננסיים בביטוחי הלקוחות.



# לוח הביטוח

המעוניינים לפרסם מודעות דרושים לשנת 2013, מתבקשים לפנות בכתב באמצעות כתובת המייל: [lishka@insurance.org.il](mailto:lishka@insurance.org.il) // הפרסום מוגבל ל- 3 שבועות

**\*\*\*למשרד ביטוח ברעננה**  
דרושה/פקיד/ת חיתום אלמנטר עם ניסיון  
עבודה זמנית כמחליפה  
קו"ח למייל [yossi@perelman.co.il](mailto:yossi@perelman.co.il)

**\*\*\*למשרד ביטוח בכפר סבא,**  
למשרה מלאה דרושה פקידה בעלת ניסיון  
בתחום ביטוח חיים ופנסיה לרבות  
יכולת תפעול מערכות המידע של החברות.  
יתרון משמעותי לבעלות ניסיון גם בעבודה  
בתחום הביטוח האלמנטרי.  
תנאים טובים וסביבה תומכת  
נא להעביר פירוט ניסיון תעסוקתי  
למייל [iostash@yahoo.com](mailto:iostash@yahoo.com)  
איריס 050-5345822,  
איציק 050-7844477

**\*\*\*למשרד ביטוח ברעננה**  
דרושה/פקיד/ת תביעות אלמנטר  
ואדמיניסטרציה שוטפת 7 שעות ביום  
קו"ח למייל [yossi@perelman.co.il](mailto:yossi@perelman.co.il)

**\*\*\*לסוכנות בטוח בירושלים דרושה**  
פקידה עם ניסיון, תנאים טובים למתאימים,  
קורות חיים: [roni5s@netvision.net.il](mailto:roni5s@netvision.net.il)

**\*\*\*למשרד ביטוח באשדוד דרוש**  
סוכן ביטוח מומחה לניהול משרד גדול  
טל 0527126678

## השכרת משרדים

**\*להשכרה 12 חדרי משרד במרכז פתח**  
תקוה מול בניין העיריה  
לאחר שיפוץ יסודי בלוי ארכיטקט  
למשרדים 3 כניסות נפרדות ומעבר בין  
המשרדים. 3 מטבחים 3 חדרי שירותים  
15.000 ש"ח  
לפרטים נוספים: צבי 052-6517092

**\*משרד להשכרה מידי כ-100 מ' מ**  
מזכירות + 5 חדרים  
כניסה ישירה מרח' נורדאו 31 חיפה.  
לפרטים נוספים: דני 054-5399066

**\*\*\*להשכרה החל מ 01/08/13 משרד**  
לסוכן ביטוח (כ 38 מ"ר נטו).  
במשותף עם סוכני ביטוח נוספים.  
בבצלאל 4 רמת גן. נייד 054-6272227  
מייל [igold@netvision.net.il](mailto:igold@netvision.net.il)

**\*\*\*יחידה להשכרה במשרד ביטוח במרכז**  
ראשל"צ + חניה  
אפשרי גם לשירותי משרד  
[beni@libit.co.il](mailto:beni@libit.co.il)

**\*\*\*סוכנות ביטוח גדולה מרמת-גן מעוניינת**  
לרכוש תיקים מכל סוג  
סודיות מובטחת - דין - 0543971771

## מודעות דרושים

**\*למשרד ביטוח ותיק בנס ציונה**  
דרש / ה עובד/ת במחלקת תביעות בעלת  
ניסיון בתחום האלמנטרי.  
משרה מלאה  
להתקשר לישראל - 0544260833  
[israel@di-ins.co.il](mailto:israel@di-ins.co.il)

**\*קולן סוכנות לביטוח ברמת השרון,**  
מחפשת פקידה אלמנטרית לאווירה  
משפחתית ושעות גמישות  
לפנות לדני קסלמן 050-5333048

**\*\*\*דרוש לקבוצת קמפוליסה במשרדיה**  
הראשיים בצפון: \*מפקח/ת\*  
בתחום החיים, בריאות ופינוסים.  
דרישות התפקיד: ניסיון של שנתיים  
בתחום, בוגר/ת קורס מפקחים,  
מגורים באזור הצפון.  
רישיון מורשה בביטוח חיים - יתרון.  
קו"ח אל: [Mazkirut@campolisa.co.il](mailto:Mazkirut@campolisa.co.il)  
פקס: 04-6723365

**\*\*\*לסוכנות ביטוח בגבעתיים דרושה/ת**  
חתם/ת אלמנטרי רכב ודירה - ניסיון חובה.  
משרה מלאה.  
קו"ח למייל [chen@bashan.org](mailto:chen@bashan.org)

**\*\*\*למשרד סוכן ביטוח בפ"ת דרושה/ת**  
פקידה ידע וניסיון במכירות יתרון שעות  
העבודה 15.00 עד 19.00  
קו"ח למייל [ilan@ungar-ins.co.il](mailto:ilan@ungar-ins.co.il)

**\*\*\*דרושים לקבוצת קמפוליסה במשרדיה**  
הראשיים בצפון:

### - מפקח/ת

בתחום החיים, בריאות ופינוסים.  
דרישות התפקיד: ניסיון של שנתיים  
בתחום, בוגר/ת קורס מפקחים,  
מגורים באזור הצפון.

רישיון מורשה בביטוח חיים - יתרון.

### - חתם/חתמת עסקים

דרישות התפקיד: ניסיון של 3 שנים לפחות  
בחיתום עסקים גדולים ובינוניים,  
ניסיון בעבודה מול חברות הביטוח, לקוחות  
גדולים וסוכנים.

עדיפות לבעלי תואר בביטוח/משפטים.  
קו"ח אל: [Mazkirut@campolisa.co.il](mailto:Mazkirut@campolisa.co.il)  
פקס: 1-599-555-770

## שת"פ ורכישות תיקי ביטוח

**\*\*\*סוכן ביטוח ותיק מעוניין להכניס**  
שותף (50%) לתיק ביטוח אלמנטרי  
רווחי ואיכותי ביותר (רוב הפוליסות  
בתיק: דירות, עסקים וחבויות, ומיעוטן  
כלי רכב). טלפון: 050-4520900

**\*\*\*סוכנות ביטוח ייחודית מגייסת שותפים**  
נוספים לפרטים: רועי 03-9319082

**\*\*\*סוכן ביטוח חיים בלבד מאיזור המרכז**  
מעוניין בשת"פ עם סוכן אלמנטרי בלבד  
להגדלת הפוטנציאל. לפרטים: לאילן  
במייל [ilant13@walla.com](mailto:ilant13@walla.com)

**\*\*\*סוכנות ביטוח גדולה וותיקה, הפועלת**  
באמצעות 7 סניפים בכל הארץ, מחפשת  
סוכני ביטוח כללי לשיתוף פעולה.  
נא לפנות במייל [4x6lm@walla.co.il](mailto:4x6lm@walla.co.il)

**\*\*\*סוכנות ביטוח גדולה ואיכותית מאזור**  
מרכז הארץ העוסקת בתחומי ביטוח  
פרט וסוכנים. מעוניינת לרכוש תיקי פרט  
איכותיים בתנאים טובים  
050-5286707

**\*\*\*"אפיקי הון" סוכנות לביטוח מחיפה,**  
מעוניינת ברכישה או במיזוג של תיקי  
ביטוח, בכל הענפים, מאזור חיפה והצפון.  
לפגישת הכרות ללא כל התחייבות  
ובדיסקרטיות מוחלטת נא לפנות  
ל - צ'וקי 050-6501909  
או למייל [Chuky@afikeyhon.co.il](mailto:Chuky@afikeyhon.co.il)

**\*\*\*סוכן ביטוח מקצוען מאחת הסוכנויות**  
הגדולות בארץ מעוניין לרכוש תיק ביטוח  
איכותי באזור ירושלים ו/או באזור המרכז  
גבי 052-6222944

**\*\*\*סוכן ביטוח חיים בלבד, מחפש לרכוש**  
תיקי ביטוח חיים קטנים עד בינוניים, ושת"פ  
מול סוכן אלמנטר למכירת ביטוח חיים  
פרטים ליצירת קשר -  
יובל מור 054-7179599  
[Mor-ins@012.net.il](mailto:Mor-ins@012.net.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](mailto:shay@klauzner.co.il)

**\*\*\*סוכנות ביטוח גדולה מת"א מעוניינת**  
לרכוש תיקים איכותיים, בכל גודל ובכל סוג  
בתנאים מעולים, סודיות מובטחת.  
לאבי-0505234664