



## בית המשפט העליון דחה את בקשת ביטוח ישיר לסיכוק תביעת הלשכה על הסף - וחייב את החברה לשלם הוצאות משפט

המשפט העליון. ההכרעה בבקשתה של "ביטוח ישיר" התקבלה היום (26/12), כאשר שופט בית המשפט העליון **ניל הנדל** דחה את הבקשה וחייב את "ביטוח ישיר" לשלם לתובעים - הלשכה ושמורת סוכני הביטוח, ביניהם נשיא הלשכה **אריה אברמוביץ**, אשר נמנה דאז על קבוצת הסוכנים שהגישה את התביעה - שטרחת עו"ד והוצאות בסך 8,000 ₪. הדיון, אם כן, חוזר לבית המשפט המחוזי וצפוי להימשך במהלך חודש פברואר 2014. קריאה בין שורות ההחלטה, מלמדת שגם בית המשפט העליון לא קיבל את טענת "ביטוח ישיר" כאילו התביעה חסרת סיכוי או שההחלטות הקודמות מצדיקות מסקנה כזו.

את סכום התביעה וכן להוציא צו מניעה קבוע נגד שידור הקמפיין הפוגע בסוכני הביטוח ותדמיתם המקצועית והאישית, וכן להורות על פרסום תיקון והתנצלות. התביעה הוגשה מטעם לשכת סוכני הביטוח על-ידי **עו"ד ניר גורן** עוד במרץ 2012 ונדונה בדצמבר אותה שנה בבית המשפט המחוזי בתל אביב. במהלך הדיון הציע השופט בכר לצדדים להגיע להסכמות ופשרה, אולם נציגי "ביטוח ישיר" דחו את ההצעה. בית המשפט התייחס באותו דיון גם לבקשת "ביטוח ישיר" לסיכוק התביעה על הסף ודחה בקשה זו תוך הוראה לתקן את כתב התביעה. משכך, פנתה "ביטוח ישיר" בבקשת רשות ערעור דומה לבית

לפני כשלושה שבועות דווח כי בית המשפט העליון צפוי להכריע בקרוב בבקשת רשות ערעור של "ביטוח ישיר" לדחות על הסף את תביעת לשכת סוכני הביטוח ושמורה סוכני ביטוח בסך 2.5 מיליון ₪ נגד "איי. די. איי חברה לביטוח" (המוכרת יותר כ"ביטוח ישיר"), **רביב צולר**, מנכ"ל החברה ו**ומשה (מוקי) שניידמן**, יו"ר החברה. כזכור, בכתב התביעה של סוכני הביטוח מתוארת התנהלות פוגענית לא חוקית לכאורה וכן הפרות רבות של "ביטוח ישיר" וגרימת נזקים בכמה וכמה עילות מתחומי הנזיקין, עשיית עושר ולא במשפט, לשון הרע, גניבת עין ועילות נוספות. הלשכה וסוכני הביטוח דורשים להורות ל"ביטוח ישיר" לשלם לה

### סוכנת הביטוח חברת הלשכה, ורדה לבקוביץ, בחדשות ערוץ 2:

## "כדי לקבל מידע ולמצוא את הזכויות הביטוחיות - על הלקוח לפנות לסוכן הביטוח ולעדכנו בשינויים במצב בריאותי, שינוי סטאטוס, הרחבת משפחה ועוד"

ההחלטה של משרד האוצר לפיה ייאסר שיווק פוליסות ניתוחים המפצות מבוטח במידה ולא תבע את חברת הביטוח - מעוררת את הצורך בחשיבה נוספת. בתוך כך נמסר כי בימים אלה ולאור החלטת משרד האוצר - החלטה שמסתברת כשנויה במחלוקת - גובר הביקוש הציבורי לפוליסות בריאות פרטיות. לבקוביץ מסבירה מדוע החלטה זו שנויה במחלוקת: "זוהי פגיעה ביכולת הבחירה החופשית של כל אזרח במדינה דמוקרטית. האזרחים בישראל מחויבים לשלם מס בריאות בשיעור של 4.8% בכל חודש ובכסף הנותר, לאחר ששילמו את המס במלואו, הם יכולים להחליט מה לרכוש לעצמם ולבני ביתם. אחת מאותן הגנות נדרשות ואולי אף מתחייבות היא פוליסת הבריאות הפרטית. המדינה לא יכולה ולא צריכה להתערב בהחלטה אישית של האזרחים".

המחישו מבוטחים מרוצים בזכות השירות של סוכני הביטוח האישיים ודרך פעילותם המהירה בקבלת פיצוי כספי המגיע להם במסגרת פוליסות הבריאות הנמצאות ברשותם. לבקוביץ הוסיפה וציינה כי "כדי לקבל מידע ולמצוא את הזכויות הביטוחיות - על הלקוח לפנות לסוכן הביטוח ולעדכנו בשינויים במצב בריאותי, שינוי סטאטוס, הרחבת משפחה ועוד. לנו, לסוכני הביטוח, יש את כל הכלים לממש את הזכויות הביטוחיות של הלקוחות. זוהי מערכת יחסים מאוד מקצועית שמשלבת קשר אישי, רצוף ומחויב כדי להבטיח שהמבוטחים שלנו יקבלו את המגיע להם. הכתבה שיקפה באור חיובי מאוד את תרומתם של הסוכנים וחשיבותם, כאשר הלקוחות שצולמו העידו כי לא האמינו שכך פתאום הם יקבלו כספים מחברות הביטוח". לבקוביץ הוסיפה כי "על רקע הדברים וכפי שהשתמע מהכתבה,

חברת הלשכה, ורדה לבקוביץ, אשר הייתה חברת ועדת הבריאות בשנים האחרונות, התראיינה השבוע לחדשות ערוץ 2, במסגרת כתבה המתייחסת לביטוחי הבריאות בישראל על רקע החלטת הפיקוח לאסור על מתן פיצוי למבוטח בעת ביצוע ניתוחים, שלא באמצעות תביעת החברה המבטחת. במילים אחרות, הנחיה זו מחייבת את חברות ביטוח להפסיק לשווק פוליסות המפצות מבוטחים במידה ולא תבעו אותן ותוקפה מתחילת 2014. בכתבה הוצגו מספר מקרים שבהם מבוטחים זכו לקבל פיצוי כספי מחברת הביטוח, הודות לסוכני הביטוח האישיים שלהם. אותם מקרים



## כתבת תחקיר בערוץ 2: חברות הביטוח מעריכות קשיים במימוש הביטוח הסייעודי של מבטחים קשישים

אורי ששון, יו"ר סניף ראש"צ, ייצג את הלשכה בדיון ציבורי בפייסבוק שהתקיים בתום השידור: "בכתבה הייתה התייחסות למקרים של ביטוחים קבוצתיים משלימים שנעשו בקופות חולים למיניהם. ביטוח שנעשה באמצעות מוכרן כפי שצפיתם בתוכנית באופן רשמי. האפשרות הנכונה היא הצטרפות לביטוח סיעודי באמצעות סוכן ביטוח מקצועי ובעל רישיון"

מוכרן כפי שצפיתם בתוכנית באופן רשמי. האפשרות הנכונה היא הצטרפות לביטוח סיעודי באמצעות סוכן ביטוח מקצועי ובעל רישיון. למה? כי הוא היחיד שמבצע תוכנית בריאות סיעוד פרטית עם הצהרת בריאות מלאה ונכונה. כי התוכנית הפרטית באמצעות סוכן הביטוח בהגדרות שלה עולה בכמה מונים ומורחבת מביטוח משלים בקופת החולים. כי סוכן ביטוח מורשה היחיד שילווה אתכם גם ביום התביעה מול חברת הביטוח. כי סוכן הביטוח יודע להכין לכל לקוח תוכנית לפי צרכיו ולא כמו בקופה. חשוב גם שתדעו שהביטוחים בקופות החולים מוגדרים כתקנון. המשמעות היא שבהמשך ניתן לצמצם לכם את הביטוח, להגדיל לכם את העלויות ואף לבטל את התוכנית, הכל לפי החלטת הארגון. לעומת זאת, עשיית תוכנית סיעוד פרטית אצל סוכן ביטוח בחוק - זה חוזה ולא ניתן למי שהצטרף לבטל או לשנות אותו לרעה. נכון שהביטוח אצל הסוכן מעט יקר יותר, אבל ביום הדין שם יתקבל תשלום לעומת הבעייתיות בקופת חולים, שאין כאן מישהו לצדכם."

הביטוח 'הראל', 'דקלה', 'כלל' ו'הפניקס' שולטות ברוב השוק. אלו שיזדקקו לכספי הביטוח הסייעודי יגלו ששליש מהתביעות נדחות מיד. המבטחים יפנו לדרך בירוקרטית מתישה וארוכה בעוד שלמשתמשים החדשים, סוללות חברות הביטוח דרך קלה ומהירה ללא בדיקה פיזית או רפואית. יודגש כי הכתבה הופנתה בעיקר למבטחים בביטוח סיעודי דרך קופות החולים, המשווקות אותם ביטוחים לצד הביטוחים המשלימים. על פי נתוני משרד האוצר מבטחים בישראל כ-5 וחצי מיליון אנשים בביטוח סיעודי, מתוכם כ-4 מיליון מבטחים במסגרת הביטוחים הקבוצתיים לחברי קופות החולים ועוד כ-1 מיליון בביטוחים קבוצתיים שונים. בדיון ציבורי שהתקיים בדף הפייסבוק בתום שידור הכתבה, עם כתב ערוץ 2 יוסי מזרחי, השתתף מטעם הלשכה אורי ששון, יו"ר סניף ראשון לציון. ששון הבהיר במענה למגיבים הרבים כי "בכתבה הייתה התייחסות למקרים של ביטוחים קבוצתיים משלימים שנעשו בקופות חולים למיניהם. ביטוח שנעשה באמצעות

ערוץ 2 פרסם במוצאי שבת 21.12.2013 כתבת תחקיר, לפיה חברות הביטוח מערימות קשיים רבים במימוש הזכויות הביטוחיות של מבטחים קשישים בביטוח סיעודי. בכתבה נאמר כי "כ-5 וחצי מיליון פוליסות ביטוח סיעודי קיימות בשוק הביטוח בישראל, אך נראה שאם אתם מבטחים בפוליסה כזאת - כדאי לכם לבדוק מה מתחבא באותיות הקטנות. קשישים רבים שהגיעו למצב גופני בעקבותיהם אינם מסוגלים להתנהל לבדם, נתקלים בחומה בצורה של חברות הביטוח, שמונעות מהם פעמים רבות את הסיוע הסייעודי לו הם זקוקים". במסגרת זו הוצגו מספר סיפורים אישיים המצביעים על המגמה הקיימת מצד חברות הביטוח ונטען כי "רבים מהמבטחים חותמים על הסכם הפוליסה דרך קופות החולים ואינם יודעים כי בעצם מדובר בשוק פרטי לחלוטין כשחברות



## אריה אברמוביץ, נשיא הלשכה: "הגיע הזמן שקופות החולים יתעסקו בטיפול בחולים ולא בשיווק ביטוחים!"

בישראל מבטחים כ-5 וחצי מיליון אנשים בביטוח סיעודי, מתוכם כ-4 מיליון מבטחים במסגרת הביטוחים הקבוצתיים לחברי קופות החולים ועוד כ-1 מיליון בביטוחים קבוצתיים שונים • המבטחות המרכזיות בתחום הן חברות "הראל" (כולל חברת הבת "דקלה"), "כלל ביטוח" ו"הפניקס"

יצוין בהקשר זה כי בישראל מבטחים כ-5 וחצי מיליון אנשים בביטוח סיעודי, מתוכם כ-4 מיליון מבטחים במסגרת הביטוחים הקבוצתיים לחברי קופות החולים ועוד כ-1 מיליון בביטוחים קבוצתיים שונים. המבטחות המרכזיות בתחום הן חברות "הראל" (כולל חברת הבת "דקלה"), "כלל ביטוח" ו"הפניקס". בתוך כך מבקש אברמוביץ להדגיש כי "בסופו של דבר, סוכן הביטוח האישי והמקצועי מחויב למבטח בכל עת ותנאי, קל וחומר בביטוח מורכב ורגיש כמו סיעוד. תפקידו הוא ליווי המבטח מרגע איתור הצרכים, דרך מכירת הביטוח, מתן שירות שוטף ועד למימוש הפוליסה בעת תביעה. במבחן התוצאה - אין לסוכן הביטוח תחליף."

קופות החולים וחברות הביטוח, ומסביר: "הביטוח הסייעודי בישראל נשלט על ידי קופות החולים, אשר משווקות ביטוחים אלה למבטחיהם לצד הביטוחים המשלימים מול המבטחות בפועל, שהן חברות הביטוח. כפועל יוצא, המבטחים מחזיקים בידם פוליסת ביטוח אך נאלצים ברגע האמת להתמודד עם קשיים רבים מצד החברות. במצב זה, אין מי שמגן על המבטחים הקשישים מול החברות וביטוחי שלאותם מבטחים ייתן הפיצוי הביטוחי שמגיע להם, בעוד שחברות הביטוח אינן מקלות בתהליך הייסורים שעוברים המבטחים". נשיא הלשכה אף טוען כי "הגיע הזמן שקופות החולים יתעסקו בטיפול בחולים ולא בשיווק ביטוחים!".

"לא ייתכן שקשיים הנזקקים לביטוח הסייעודי, שאותו הם שילמו לאורך שנים במיטב כספם - לא יוכלו לקבל את מה שמגיע להם בעת הצורך", כך טוען אריה אברמוביץ, נשיא הלשכה, בעקבות פרסום נתונים לפיהם קיימים קשיים רבים בישראל - המבטחים בביטוח סיעודי (ראו כתבה - תחקיר ערוץ 2), אולם נתקלים בקשיים רבים בקבלת הפיצוי הכספי המגיע להם מחברות הביטוח. אברמוביץ מפנה אצבע מאשימה עיקרית בנושא לכיוון



## נבחרו הלשכה

### יוסי אנגלמן יו"ר סניף נתניה



יוסי אנגלמן, יו"ר סניף נתניה, נחשב לחבר ותיק בלשכה. עם תחילת דרכו כסוכן ביטוח, עוד בשנת 1978, הצטרף לשורות הלשכה והמשיך את דרכו של אביו, מרדכי אנגלמן ז"ל, שהיה אף הוא סוכן ביטוח וחבר לשכה. אל סוכנות הביטוח במושב אבן יהודה שליד נתניה הצטרף באחרונה הדור השלישי במשפחה, בנו של יוסי. האווירה המשפחתית היא מוטיב שחוזר ומודגש בדבריו של אנגלמן. "הענף פעם היה ענף משפחתי, מאוחד, חברות וסוכנים ביחד. היום זהו ענף מנוכר, שחסרה בו הנשמה ויותר מכך, הפרגון והתמיכה. חיייהם של הסוכנים כיום לא קלים ונדרשים מהם מאמצים כבירים כדי להצליח. אני לא מתרפק על הנוסטלגיה, אבל בהחלט מצפה לשינוי". הוא רואה בהתנהלות החברות את הגורם המרכזי למצב זה ואף מצביע עליהן כאיום הממשי על הסוכנים. אנגלמן: "אני לא מרגיש מאיום מביטוח ישיר כמו מחברות הביטוח המסורתיות. האיום מצדן נובע מהעובדה שמצד אחד הן עובדות איתנו ומצהירות על חשיבותנו, אבל מהצד השני פועלות כל הזמן לעקוף אותנו ולגזול מאיתנו לקוחות. זהו משחק כפול, שהסוכנים רק נפגעים ממנו". בתוך כך, יו"ר סניף נתניה מגדיר את יתרונות הסוכן במתן "שירות עד הבית", או במילים אחרות במגע האישי עם הלקוחות והנאמנות אליהם בכל זמן. את הנקודה הזו חשוב לו להטמיע במסגרת פעילותו כיו"ר הסניף ומבחינתו הגיע הזמן "להוציא את הידיים מהכיסים" פעם נוספת - לאחר שהיה בעבר פעיל בלשכה כחבר בוועדה לביטוח פנסיוני - ולפעול כעת באופן אקטיבי. "הגענו לצומת גורלי בנוגע לעתיד סוכן הביטוח. ציינתי את האיום מצד החברות, כמובן שהביטוחים הישירים לא ירפו ויש גם את הרגולציה. אם נהיה חזקים ומובילים נוכל לאותם גורמים - ולא, נמצא עצמנו עמוק בתחתית". זהו, אם כן, המסר של יו"ר סניף נתניה: לחזק את היתרונות בשירות האישי והמסור של סוכן הביטוח, בצד חיזוק הלשכה בהגנתה של הסוכנים אל מול הגורמים המאיימים על פעילותו של הסוכן.

ניתן לפנות אליי בדרכים הבאות:

בסלולארי האישי שלי: 052-3338822  
בדואר אלקטרוני: yosefengelman@gmail.com

### צביקה גופר יו"ר סניף חדרה



צביקה גופר (46), יו"ר סניף חדרה, נמנה על דור המשך בענף הביטוח. הוא מנהל כיום את סוכנות הביטוח בחדרה יחד עם אביו, מייסד הסוכנות עוד בשנות ה-50 יחד עם שותף. גופר, שקיבל את רישיונו כסוכן בשנת 2001, החליט להצטרף לפעילות ציבורית בלשכה משלושה טעמים מרכזיים: לתמוך בעשייה של הגוף המרכזי המנהל ומשפיע על פעילות הסוכנים; להיות קרוב לתהליכי קבלת ההחלטות; וככלל, לתרום מזמנו, ממרצו ומיכולתו לטובת כלל ציבור סוכני הביטוח. בשיחה עמו מעיד על עצמו גופר כאחד שאיננו ממנהל ההספיד את המקצוע ואת עתידו של סוכן הביטוח. "לדעתי, זהו לא ענף שהולך להיכחד לא בדור שלי ולא בדור הבא. אמון הציבור והיכולת שלנו לתת מענה ממשי ואמיתי, באופן אישי, הם נקודות החוזקה שלנו - ואנחנו מוכיחים זאת יום ביומו", אמר והוסיף: "העבודה שלנו כסוכנים היא עבודה עם אנשים והערכים שאנחנו מעניקים ללקוחות שלנו הם ברמה הכספית אבל גם ברמה האנושית, הרגשית ביותר". הוא מדגיש כי הוא מאוד אוהב את מקצוע סוכן הביטוח ואף מספר כי "באחרונה דיברתי עם חבר ואמרתי לו שגם אם הייתי זוכה בלוטו, הייתי ככל הנראה ממשיך לעבוד כסוכן ביטוח". לטענתו, ביטוח ישיר הוא גורם תחרותי שהשפעתו קיימת אולם לא משמעותית באופן מיוחד, כמו למשל התחרות הקיימת בין עמיתיו למקצוע. "במסגרת תפקידי, אבקש לטפל בעניין ההתנהלות בין סוכני הביטוח. לפעמים קשה לי להבין את חבריי למקצוע וברור לי שנדרש להטמיע דפוסים שמחד ישמרו את התחרות בינינו ומאידך יכבדו האחד את השני ואת המקצוע שלנו בכלל". גופר מסכם ואומר כי "אני מרגיש חזק, עובד מול החברות בצורה עניינית ויעילה, ויחד עם זאת לא מתעלם מהאתגרים הרבים שעומדים לפנינו. מחובתנו להרים את הראש, להסתכל בצורה מפוכחת על המציאות ולדעת ולקדם את פעילות הלשכה לטובת כלל הסוכנים החברים בה. אני מאמין בלשכה בראשות אריה אברמוביץ ומשוכנע כי דרכנו תהיה סלולה להצלחות והישגים".

ניתן לפנות אליי בדרכים הבאות:

בסלולארי האישי שלי: 052-2414012  
בדואר אלקטרוני: zvika@goffer.biz



לשכת סוכני ביטוח בישראל

ברכות לחברינו הנוצריים

החוגגים את חג המולד ואת כניסתה של השנה האזרחית החדשה!

חג שמח, שנה של עשור והצלחה!



## מצאו את ההבדלים בין סוגי יפוי הכח ב 1 לבין ב 2

מאת: יובל ארנון



בשבוע שעבר התייחסתי לאופן קבלת נתונים אודות מוצרים פנסיוניים החל מ-1/1/2014. השבוע אתייחס לנספחי יפוי הכוח, שעל-פי הנחיות האוצר חובה לסיים ולהחתים את הלקוחות עליהם עד לראשון ביולי 2017. ואכן, חלק מהסוכנים החלו בעבודה בנושא זה בשבועות האחרונים. במאמר זה אני רוצה להתייחס לדברים הדומים בין שני סוגי יפוי הכוח כגון תקופה/אמצעי זיהוי/שניהם משמשים מינוי סוכן וכו', אלא להתייחס בעיקר לשוני בין שני סוגי המסמכים כדי לנסות ולהקל על העבודה היום יומית. **נספח ב 1** למעשה משמש מינוי סוכן על כלל המוצרים הפנסיוניים של הלקוח בהווה ובעתיד במסגרת הזמן שנקבעה. משמעות חתימה על ב 1 היא למעשה חובת טיפול ומתן שירות של הסוכן המחתיים על כל

המוצרים הפנסיוניים שיש ללקוח אצל כל יצרן בשוק, ולדבר יש משמעויות שלא תמיד עולות בקנה מידה עם מבחן עלות/תועלת. ניתן בטופס זה להחריג מוצרים כגון קרן פנסיה, קופת גמל, ביטוח מנהלים, קרן השתלמות, ולמעשה דרך ההחרגה להחליט במה אתה מעוניין לתת שירות ובאיזה מוצרים איך מעוניין להתעסק בהם. אין אפשרות בנספח ב 1 לקבל רק מידעים בלבד. שימו לב, החתמת לקוח על נספח ב 1 היא אך ורק פרונטלית בפני בעל הרישיון ולא בשום אמצעי אחר. נספח ב 2 למעשה יותר גמיש. הוא מאפשר לכל סוכן לטפל רק במוצר ספציפי שצוין בנספח, כמו למשל בהצעה חדשה בלבד, אך הוא גם מאפשר קבלת מידע בלבד, ללא טיפול במוצרים שסומנו בנספח. דרך אגב, בקשה למידע בלבד אינה מבטלת יפוי כח של כל סוכן קיים באותם מוצרים. מעבר לכך באמצעות נספח ב 2 ניתן לקבל מינוי סוכן גם על פוליסות פרט בתחום החיסכון או פוליסות ריסק, בניגוד לנספח ב 1 בו

מבקש הלקוח לתת יפוי לסוכן "אודות המוצרים הפנסיוניים שלי...", הרי בנספח ב 2 מבקש הלקוח לתת יפוי כח לסוכן "אודות המוצרים שלי...". וזאת לפי הגדרת המילה "מוצר" כמופיע בטופס, מכאן שלא רק במוצר פנסיוני בלבד. שימו לב, החתמת לקוח על נספח ב 2 אינה חייבת להיות בצורה פרונטלית בלבד. לגבי קבלת מידע עבור מעסיק, חייב סוכן להחתים על טופס יפוי כח לבעל רישיון עבור עובדי המעסיק. החתמה על טופס זה תאפשר לסוכן לקבל מידע או לבצע פעולות במספר תחומים מוגדרים כגון קבלת ערך פדיון פיצויים, משוב עבור הפקדות לעובד, הפקדת כספים בגוף מוסדי עבור העובד והעברת המידע בגין פעולה זו למעסיק, קבלת מידע לגבי סכומי ביטוח של העובד ועוד. אני מקווה כי עזרתי וזו במעט לעשות "סדר" בין שני סוגי הנספחים ב 1 וב 2 בעבודה השוטפת. בתקופה הקרובה אתייחס בנפרד לנספח א' שהחל מ-30/11/2013 מתופעל אך ורק דרך המסלוקה. בהצלחה!

### מינויים חדשים

## ניר עובדיה חונה לחשנה לחנכ"ל "אורן-חזרח" במסגרת סבב מינויים נרחב בסוכנות



סוכנות "אורן-חזרח" ביצעה באחרונה סבב מינויים נרחב, במסגרתו מונה **ניר עובדיה** לתפקיד משנה למנכ"ל. עובדיה כיהן בשלוש השנים האחרונות כסמנכ"ל שיווק ומכירות בסוכנות ובעברו כיהן כחבר הנהלה ומנהל מערך הלקוחות הפרטיים ב"כלל פיננסים" וכמנהל מערך הסוכנים בחברה. במקביל הצטרפה לסוכנות **מור גלבו**, כסמנכ"לית ומנהלת כספים. גלבו עבדה לפני כן בפירמת רואי החשבון "קוסט פורר גבאי" ובעלת תואר ראשון ושני במנהל עסקים. כמו כן מונה **שי זהר**

**ואמירה אורן** מונו לסמנכ"לים - מנהלים משותפים במערך הביטוח הכללי. זהר, שיהיה אחראי לתחום המקצועי בסוכנות, החל את דרכו בענף הביטוח בשנת 1981 וכיהן בשורה של תפקידים מקצועיים בענף, לרבות מנהל מחלקת הנדסי וחבויות ב"הדר", חתם ראשי ב"אמינים", חתם ראשי ושותף ב"מזרח שירות לביטוח". אורן תהיה אחראית על ניהול המחלקה, העובדים וממשקי העבודה מול חברות הביטוח. היא הצטרפה ל"אורן-מזרח" לפני כשנה והגיעה אליה מסוכנות "מדנס", בה כיהנה כסמנכ"לית ומנהלת חטיבת ביטוח כללי. בעברה שימשה גם כמנהלת מחוז ב"מגדל" וחתמת ראשית ב"כלל" ובעלת וותק של מעל 30 שנים בתחום. במסגרת סבב המינויים הנוכחי

קודם גם **רפי בר-און** לתפקיד סמנכ"ל - מנהל מערך ביטוח חיים בסוכנות. בעברו שימש בר-און כמנהל מחלקת ביטוח חיים בקבוצת "כלל" ובעל ותק של 20 שנים בענף. **אורן כהן**, מנכ"ל הסוכנות מקבוצת "הפניקס", אמר כי "לקראת האתגרים הבאים והמשך הפיתוח העסקי והכלים לסוכנינו, בחרנו לחזק ולבסס את המטה הניהולי באורן-מזרח. הצוות הניהולי שגיבשנו, יאפשר ניהול יעיל של הסוכנות על שלל פעילויותיה, לרבות חברות בנות שהקמנו, מיזמים וסניפים. אנו נערכים להמשך צמיחה מואצת גם בשנים הבאות ובהתאם לכך בחרתי מנהלים אשר יתרמו להובלת הקבוצה ויסיפקו לסוכני אורן-מזרח יתרון יחסי בליווי השוטף ובפיתוח עסקי".



## סוכן הביטוח הפנסיוני לקראת שנת 2014 - דגשים עיקריים למבחן הרגולציה

נכתב ע"י עו"ד ניצן הראל, קן-דרור & הראל משרד עו"ד ומגשרים

אשר רובן תלויות בלקוח עימו נפגשים ובשיתוף או אי שיתוף הפעולה שלו עם הסוכן. קיים אם כן סיכוי שמסמך ההנמקה לאחר מילוי ע"י הסוכן לא יהיה מושלם. לעניות דעתנו מצב מעין זה יהא בעייתי במידה פחותה, כל עוד הסוכן יפרש וידגיש בכתב במסגרת מסמך ההנמקה את הסיבות לכך שהמסמך כאמור אינו ממצא ולא יטעה לכתוב דברים שאינם נכונים, למשל: מקום בו פגישה נערכה לשם שיווק קופת גמל בלבד, יש לציין זאת, ולהוסיף כי לא נבדקו כל צרכי הלקוח.

טעות נפוצה במקרים מעין זה הינה ציון סתמי כזה או אחר ללא הסבר מפורט על קיום איזון בין הוצאות והכנסות הלקוח ו/או שאין חוסרים ללקוח, שכן סימונים כאמור עלולים ללא פירוט או בדיקה נכונה להיות שגויים ואף מטעים. כן חשוב לשים לב, כי מילוי לאקוני של הטפסים ו/או סימון סתמי וגורף של המשבצת "הלקוח בחר שלא למסור פרטים", לוקה ואינו עומד בד"כ בדרישות המפקח.

נקודה חשובה מאוד עליה יש לתת את הדעת בעת עריכת מסמך ההנמקה הינה ההשוואה בין המוצרים ע"פ נספח א' למסמך. טבלה זו מסייעת ללקוח לעשות לעצמו סדר בכמות נתונים בלתי הגיונית לעיתים ולהבין את ההבדלים המשמעותיים בין המוצרים השונים. מילוי הנתונים בטבלה חייב להיות נכון והגיוני. את מסמך ההנמקה יש להעביר ללקוח **בתום הפגישה** מודפס או בכתב יד תוך התחייבות להעביר טופס שכזה תוך 14 ימי עסקים.

עותק ממסמך ההנמקה יש לשמור במשך 7 שנים מיום עריכתו ומסירתו בצורה שניתן תוך 3 ימי עסקים לשלפו ולהעבירו ללקוח עפ"י בקשתו.

למסמך ההנמקה יש לא מעט תוצרים חיוביים לבעל הרישיון ומומלץ להיעזר בו לשם הגשתם, בעל הרישיון לומד להכיר את הלקוח בצורה טובה יותר דרך המסמך ולהבין את צרכיו, מה גם שמסמך זה עשוי להוות קרש קפיצה למכירות נוספות ולסייע בשימור הלקוחות. כאן המקום להזכיר את המשפט "לקוח ותיק של בעל רישיון אחד הוא לקוח חדש של בעל רישיון שני". מילוי

הכולל, בין היתר, גילוי נאות של הסוכן, פרטי לקוח, בחינת הצרכים של הלקוח וההמלצות הסוכן/בעל הרישיון. המסמך מסייע לבעל הרישיון להבין את צרכי הלקוח תוך תיאור ההבדלים בין המוצרים השונים ותוך כוונת סיוע ללקוח להבין את צרכיו שלו ואת המוצרים אותם ברצונו לרכוש ו/או שרכש.

חשוב להדגיש כי בנושא הגילוי הנאות מטעם הסוכן, שאינו דומה ולא מחליף/מבטל את הגילוי הנאות לו מחויב היצרן, נדרש הסוכן להסביר ללקוח איזה סוג רישיון הוא מחזיק (יועץ/סוכן/משווק). אם נצא מנקודת הנחה כי מדובר בסוכן, משמעות הדבר היא כי הינו מורשה לשווק מוצרים פנסיוניים של היצרנים השונים עימם הוא בקשר חוזי. הבנה בסיסית של הלקוח כי הסוכן, להבדיל מיועץ, מקושר עם יצרנים שונים ואינו בלתי תלוי, חשובה לקשר בין הסוכן ללקוח ומכאן גם הדרישה החוקית בנושא. מעבר לכך, הסוכן מחויב לציין את רשימת היצרנים עימם הוא בקשר עסקי ואף לדרג אותם ולהתאים את הרשימה פעם בשנה לנתוני השנה הקודמת. עוד נדבר של גילוי נאות במסמך ההנמקה הינה שאלה 16 בנספח א', האמורה להבהיר בין היתר האם המוצר הסופי המומלץ ללקוח הינו זה בגינו זכאי בעל הרישיון הממליץ לתגמול הגבוה ביותר.

נדגיש כי אחריות הסוכן אינה מצטמצמת לעצם מילוי המסמך ומסירתו אלא מתפרסת גם על נכונות הנתונים הנכתבים בו ואופן המילוי. אין לזלזל במילוי המסמך ואין להסתמך על תשובות שבלוניות ובסיסיות המוצעות במסגרת תוכנות עזר כאלו ואחרות. מילוי לא נכון של המסמך מהווה הטעיה של הלקוח ולא עומד במבחן הנאמנות והאמון שהינו בגדר חובה לעניין יחסי סוכן-לקוח.

ציפיות הרגולטור מפגישת בעל רישיון עם לקוח פוטנציאלי הן בין היתר, בדיקת צרכים מקיפה והמלצות על פיה לעניין רכישת מוצר כזה או אחר, כך שמסמך ההנמקה בנוי לבחינה ובדיקה מקיפה זו. בפועל לא מעט בעלי רישיון ובעיקר סוכני הביטוח הפנסיוני לא מבצעים בדיקת צרכים מקיפה וזאת בשל מספר סיבות

בשנים האחרונות אנו עדים לשינויי חקיקה משמעותיים בתחום הביטוח<sup>1</sup> ובעקבותיהם, בדרישות הרגולטור מכלל השחקנים בתחום ומבעלי הרישיונות בתחום הפנסיוני בעיקר. המגמה הכללית היא הנגשה של התחום ללקוח תוך הגברת חובות הגילוי והאמון, כשהעיקרון המנחה הוא "הלקוח במרכז" תוך שמכירת מוצרי הביטוח חייבת להיות על פי צרכי הלקוח, לאחר בחינה מעמיקה של צרכים אלו, הבנתם והצגתם באופן ברור (כאמור בסעיף 12 לחוק הייעוץ). שינויים אלו מביאים לכך שבעלי הרישיון בתחום נדרשים למקצועיות רבה יותר, הבנה רחבה יותר בתחום הפנסיוני ובתחום הפיננסי תוך מעקב תמידי אחר השינויים התחקיטיים הן בחקיקה הראשית והן בחוזרי המפקח אשר להם מעמד של חקיקה משנית.

כידוע לכל, המפקח על הביטוח מפעיל בין היתר גם יחידת ביקורת אשר מסיירת בין סוכני וסוכנויות הביטוח תוך בחינת עמידתם בדרישות הפיקוח. סוכנים וסוכנויות אשר לא עומדים בדרישות ובמבחן הביקורת כאמור "זוכים" להערות ולעיתים אף לסנקציות ולעיצומים כאלו ואחרים. מכאן שיש חשיבות רבה עוד יותר ללמידת הדרישות והטמעתן בדרכי העבודה.

במאמר זה ננסה להביא על קצה המזלג, את החובות והדרישות העיקריות בהן מחויב סוכן כלפי הלקוח, בתחום הפנסיוני, כפי שהן מובאות בחוזרי המפקח השונים אשר הופצו בשנים האחרונות ולרבות לעניין המושגים: **מסמך ההנמקה**, **ייפוי הכוח והמסלקה הפנסיונית**.

### מסמך ההנמקה<sup>2</sup>:

מוצרים פנסיוניים הינם מוצרים מורכבים במיוחד ובמכירתם ניכר הפער הגדול בין הידע וההבנה של בעל הרישיון ובין זה של הלקוח הפוטנציאלי. המחוקק קבע בחוק הייעוץ את החובות השונים של בעלי הרישיון ואגף הפיקוח על שוק ההון/ביטוח פעל לסייע לבעלי הרישיון לעמוד בחובות אלו באמצעות "מסמך הנמקה". החל משנת 2010 נדרשים בעלי הרישיונות השונים בתחום הפנסיוני, למלא ולהעביר ללקוח הפוטנציאלי מסמך הנמקה בכתב

<< המשך הכתבה מעמ' קודם

מסמך ההנמקה בצורה נכונה תוך תשומת לב נדרשת, מאפשר מכירה נכונה ושימור.

**ייפוי כח<sup>3</sup>**

במסגרת ניסיון הרגולטור להקל על המבוטח, קבע המפקח על הביטוח בחוזר ייפוי הכוח, מבנה אחיד של ייפוי כח (מינוי סוכן) לפוליסות המוגדרות פנסיוניות על פי החוק (סעיף 1 הגדרת מוצר פנסיוני).

מטרה נוספת של המסמך הינו הכנת והכשרת הגופים המוסדיים לקראת עבודה רצופה ומלאה מול המסלקה הפנסיונית. אל הנספחים השונים של ייפוי הכוח, יש לצרף תעודה מזהה של החותם: ת.ז./רישיון נהיגה/דרכון (למי שאינו אזרח).

למרות שחוזר זה נוגע למוצרים פנסיוניים בלבד, רשאיות חברות הביטוח לבקש מבעלי הרישיון להשתמש באותם נספחים גם לפוליסות אחרות.

החוזר מחלק את ייפוי הכוח לשלושה סוגים מרכזיים:

**נספח א** - הרשאה חד פעמית לבעל רישיון לקבלת מיידע - זהו ייפוי הכוח עליו נדרש הלקוח לחתום על מנת לפנות למסלקה הפנסיונית. חתימה על ייפוי כח זה, אין פירושה מינוי סוכן אלא רק מתן אפשרות לסוכן לפנות לגופים השונים ולקבל מידע. זהו ייפוי כוח אשר מאפשר לסוכן ללמוד את הצרכים השונים של הלקוח עוד לפני הפגישה איתו בין היתר משום שניתן לקבל את אישור החתימה באופן עצמאי ובאמצעים אלקטרוניים שונים ללא צורך באימות חתימה מול בעל הרישיון.

**נספח ב<sup>2</sup>** - הרשאה מתמשכת לבעל רישיון לקבלת מידע והעברת בקשות לביצוע פעולות (מינוי בעל רישיון) - ההרשאה ע"פ נספח זה הינה לפוליסות המנויות בו בלבד ולא כלל הפוליסות של הלקוח. נספח זה מתאים גם למוצרים שאינם מנויים בסעיף 1 לחוק.

נכון לכתיבת שורות אלו אין חובה להחתיים את הלקוח לעניין נספח זה בפני בעל רישיון.

**נספח ב<sup>1</sup>** - הרשאה מתמשכת לבעל

רישיון לקבלת מידע והעברת בקשות לביצוע פעולות (מינוי בעל רישיון) - לנספח זה שני חלקים שעל שניהם חייב המבקש לחתום. כמו כן חייבים לשים לב כי דרישת המפקח היא שחתימה זו תהיה בפני בעל רישיון (סעיף 3ג לחוזר המפקח). נכון לכתיבת שורות אלו, אין חובה כי בעל הרישיון הממונה יהיה בעל הרישיון בפניו חתמו על המסמך.

בנוגע למסמך זה יש לשים לב כי, משמעות החתימה עליו הינה מינוי בעל הרישיון כסוכן ביטוח בכל הפוליסות של הלקוח למעט אלו אשר הוחרגו בחלקו השני של המסמך. מרגע החתימה על המסמך הלקוח ממנה את בעל הרישיון כסוכן מטעמו. אי לכך חובה על בעל הרישיון להעביר את המסמך לכל היצרנים ולקבל עליו אחריות לטיפול בכל הפוליסות של הלקוח. זהו ייפוי כח רחב ביותר ואין להקל בו ראש, שכן קיים סיכוי לעניין לקוח זה לקיום מוצרים פנסיוניים כאלו ואחרים בגינו אשר לכאורה אין בעל הרישיון המתמנה מודע להם ואשר קבלת מינוי למוצרים אלה בלי להכירם עלולה להטיל אחריות כבדה על סוכן הביטוח המתמנה.

בהמשך לאמור לעניין מסמך ההנמקה, יש לתת את הדעת לכך שחלק גדול מפגישות סוכן עם לקוחות פוטנציאליים נוגע למוצרים ספציפיים ולא בוחן את מכלול צרכי הלקוח, כך שכוונת הצדדים היא לייפות את כוחו של בעל הרישיון לטיפול במוצרים אלה בלבד. בחלק מהפגישות הלקוח לא מגלה לבעל הרישיון כי ברשותו פוליסות ו/או מוצרים נוספים וכלל לא מעוניין לייפות את כוחו של בעל הרישיון באופן כולל.

מכאן שרצוי לדעתנו להסתייע בנספח ב<sup>1</sup> בצורה מבוקרת ולא באופן כולל כאמור. מומלץ יותר לעיתים להסתייע בנספח א לפני פגישה להתאמת צרכים ולאחריה להחתיים את הלקוח על נספח ב<sup>2</sup> לשם מינוי הסוכן לטיפול בפוליסות ספציפיות בלבד. חוזר ייפוי כח דורש מכל סוכן להחתיים את

כלל לקוחותיו על אחד מהנספחים שלעיל גם עבור פעולות שבוצעו טרם כניסת החוזר לתוקף וזאת עד לתאריך 01.07.2017.

**המסלקה הפנסיונית<sup>4/5</sup>**

אחד השינויים הגדולים הנובעים מהחוק והחוזרים השונים הינו הדרישה להקמת מערכת סליקה פנסיונית מרכזית, במטרה להקל על המבוטחים בפניה לקבלת אינפורמציה מגוף מרכזי אחד תוך שקיפות הנתונים מחד ושמירת הפרטיות מאידך. בהתאם לפרק ה' של החוק והתקנות לפיו הוקמה במהלך 2013 המערכת, שנמצאת בתקופה זו בשלבי התפעול הראשונים שלה.

בהתאם לחוזר חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית, מאוקטובר 2013, בעלי הרישיון השונים שמבצעים פעולות עבור לקוחותיהם מחויבים להתחבר למערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית.

משהועלתה לאוויר המסלקה הפנסיונית יש אפשרות לסוכן לבקש ייפוי כח נספח א' (לקבלת מידע בלבד) מהלקוח הפוטנציאלי ולפנות בשמו למסלקה, טרם הפגישה, כך שכל הנתונים יהיו בידי הסוכן לפני הפגישה עצמה כך שאת עלות הפניה ניתן לגבות מהלקוח.

נדגיש כי עניין המסלקה הפנסיונית נמצא בשלבי פעילות ראשונים, כך שקשה בשלב זה לגבש מסקנות ברורות לגבי הצלחת התהליך.

**לסיכום:**

מאמר זה נותן טעימה על קצה המזלג מהנושאים אשר נדונו בו ואינו מהווה תחליף לקריאה והבנת החוק התקנות וחוזרי המפקח המוצאים מכוחם אשר מפורסמים באתר משרד האוצר ומשתנים מעת לעת. חשוב לזכור כי המגמות בתחום הביטוח הפנסיוני הן להרחיב את החובות המוטלות על הסוכן כלפי לקוחותיו תוך שימת דגש על מקצועיותו ואמינותו. למגמות אלו שותפים גם בתי המשפט בפסיקותיהם האחרונות.

1 חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה - 2005 והתקנות מכוחו - (להלן: "חוק הייעוץ")  
 2 חוזר סוכנים ויועצים 2009-10-1 "הוראות לעניין מסמך הנמקה ומסירתו ללקוח" וכן חוזר סוכנים ויועצים 2012-71 "מסמך הנמקה - טיטה" (עדין לא בתוקף)  
 3 חוזר סוכנים ויועצים 2013-10-1 "ייפוי כח לבעל רישיון"  
 4 חוזר סוכנים ויועצים 2013-10-2 "זיהוי משתמשים וניהול הרשאות שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית"  
 5 חוזר גופים מוסדיים 2013-9-18 "חובת שימוש במערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית"

## עובדי "מגדל" חידשו השבוע את העיצומים

ועד הפעולה של עובדי "מגדל", מודי גת, "זה חודשים שהנהלה ויו"ר הדירקטוריון אליהו מתנהלים כאילו החוק מהם והלאה. עובדי מגדל אמרו את דברם ורוצים בהסכם עבודה קיבוצי. נעשה כל הנדרש כדי שראשי החברה יכבדו את זכותנו להתאגד". יו"ר האגף לאיגוד מקצועי בהסתדרות, עו"ד אבי ניסקורן, ציין כי "הנהלה והדירקטוריון מתחמקים באופן שיטתי ממתן הכרה בהתאגדות של העובדים בטענות שונות, תוך הפעלת לחץ שלא כדין על העובדים לחזור בהם מהחלטתם להתאגד".

ההצטרפות להסתדרות, כך לפחות לפי טענת חברי ועד הפעולה בקבוצה. הסאגה המתמשכת במאבק "מגדל"-העובדים-וההסתדרות מתנהלת מזה מספר שבועות הן במשרדי מטה הקבוצה בפתח-תקווה והן בין כותלי בית המשפט. בעל השליטה ב"מגדל", שלמה אליהו, פנה לעובדים באופן ישיר, אולם בית הדין האזורי לעבודה בתל אביב קיבל לפני כשבועיים את עמדת ההסתדרות ולפיה יש לראות בחומרה את הפגיעה של הנהלת "מגדל" בזכות ההתארגנות של עובדיה. לדברי יו"ר

ממשיך להיות לא שקט ב"מגדל". השבוע חידשו עובדי הקבוצה את העיצומים ובכוונתם ככל הנראה להחריף את צעדי המחאה שלהם. לטענת העובדים, הנהלת "מגדל" איננה מוכנה להיכנס עימם למשא ומתן ומסרבת להכיר בנציגות ההסתדרות והוועד. כזכור, למעלה מ-3,000 עובדים חתמו מכבר על טפסי



## חידוש רישיונות סוכן ביטוח לשנת 2014

לאחר בירור במשרד המפקח על הביטוח לפשר העיכוב בקבלת הרישיונות לשנת 2014, נמסר ללשכה ממחלקת רישוי סוכנים באוצר כי בעקבות סערת מזג האוויר שפקדה את ירושלים, הפקת הרישיונות התבצעה באיחור. הרישיונות נשלחו והסוכנים יקבלו אותם עד סוף החודש.

## איילון סיכמה את פעילותה בתקופת הסערה הגדולה שפקדה את ישראל

מהחברה נמסר כי בימי הסערה גדלו היקפי השיחות הנכנסות למרכז השרות בכ-60%. למרות זאת, זמני ההמתנה למענה אנושי, היו נמוכים מדקה אחת

של החברה המשיך לפעול 24/7 תוך שהוא מתגבר בכדי להמשיך ולהבטיח את רמת השרות הניתנת למבוטחים ולסוכנים. מהחברה נמסר כי בימי הסערה גדלו היקפי השיחות הנכנסות למרכז השרות בכ-60%. למרות זאת, זמני ההמתנה למענה אנושי, היו נמוכים מדקה אחת. עוד נמסר מ"איילון" כי החברה תגברה את מחלקת התביעות שלה, אשר ממשיכה גם בימים שלאחר הסערה לתת מענה וטיפול מקיף, בעקבות נזקי הרכוש הרבים הנובעים מפגעי מזג האוויר.

חברת "איילון" מסכמת את פעילותה על רקע ימי הסערה האחרונה שפקדה את ישראל. לדברי אמיל וינשל, מנכ"ל החברה, "הקדמנו להיערך לסופת מזג האוויר, כפי שנחזתה מראש ע"י החזאים. כחלק מההכנה לימים הסוערים כונסו והודרכו מראש כל עובדי מרכז שרות הלקוחות של החברה. העובדים למדו אודות הסכנות הצפויות בסערה, אודות הנזקים האופייניים הצפויים, מהות נזקי שיטפון וברד ועוד. בימי הסערה עצמם, תוגברו משמרות מוקדני השרות בצוותים השונים, ומוקד הגרירה והחילוץ הפרטי



לשכת סוכני ביטוח בפייסבוק.  
www.facebook.com/lishka4u

חברי לשכה, בואו הצטרפו לפייסבוק הלשכה והקליקו אהבתי Like



לבת שבע עובדת הלשכה ובני המשפחה משתתפים בצערכם במות האם שימחה נדב ז"ל

שלא תדעו עוד צער

לחברת הלשכה סיגל גסטלדו משתתפים בצערך במות אחיך עובד שלום ז"ל

שלא תדעי עוד צער

## בעין משפטית



מאת: עו"ד ג'ון גבע

# העליון דחה בקשת רשות ערעור על אירוע שוד יהלומים בחו"ל ולא קיבל פרשנות הכבוסחת

טענה, כי הבקשה מעלה שאלה עקרונית, והיא תחולת חוק החוזים (חלק כללי) (תיקון מס' 2), תשע"א-2011 (להלן תיקון מס' 2) בתחום הביטוח, הקובע בסעיף 25 (א) כי "חוזת יפורש לפי אומד דעתם של הצדדים, כפי שהוא משתמע מתוך החוזה ומנסיבות העניין, ואולם אם אומד דעתם של הצדדים משתמע במפורש מלשון החוזה, יפורש החוזה בהתאם ללשונו".

בית המשפט העליון קבע, כי: "כידוע, רשות ערעור בגלגול שלישי נשקלת רק במקרים המעוררים שאלה בעלת חשיבות משפטית או ציבורית רחבה, החורגת מן המחלוקת הפרטנית שבין הצדדים להליך. בנדון דידן נסבה הבקשה על מחלוקת המתוחמות לסכסוך בין הצדדים הקונקרטיים, ופרשנות סעיף בפוליסה, ועל כן אין מקום להתערבות".

לעניין המקרה עצמו הוסיף בית המשפט העליון ואמר: "בענייננו כללי הפרשנות המקובלים מובילים למסקנה, כי חניית בית מלון הפתוחה לכל, ללא כל אמצעי אבטחה, אינה מהוה חלק מחצרי המלון בהקשר שבו עסקין - ביטוח מפני סיכונים; ומכאן מסקנת בית המשפט המחוזי, כי ההכרעה בין אפשרויות הפרשנות הלשוניות של המונח "premises", אינה מנותקת מיתר הוראות הפוליסה. מכלול הוראות הפוליסה, הן התנאים הכלליים והן התוספת, מלמד, כי המונח "premises" מתייחס לשטחים סגורים בבניין... הפוליסה מבדילה בברור, לעניין הקצאת הסיכונים, בין מבנה סגור לבין שטחים פתוחים, ועל כן נוצרה הקטגוריה המובחנת של "outdoor carrying"... אין חולק כי אכן מגרש החניה נכלל בגדרי הפוליסה, אלא שתנאי הביטוח לגביו שונים. לבסוף, תיקון מס' 2 הנזכר לחוק החוזים אין בו לסייע למבקשת; זאת נוכח אי בהירות היקפו של המונח "premises" בפוליסה, ומשאומד דעת הצדדים, כפי שעולה מתנאי הפוליסה והגיונם, מותר חניית מלון מחוץ לגדרי המונח שבמחלוקת, כמפורט מעלה. אולי תועלתה של התדיינות זו תהא תיקון מתאים עתידי לפוליסות הרלבנטיות, שבו תהא הגדרת "premises" מדוקדקת יותר".

לסיכום, בית המשפט העליון דחה את הבקשה של חברת סמרז בע"מ ותביעתה לקבלת תגמולי ביטוח נדחתה.

שבפוליסה לא הוגדר באילו בתי מלון רשאים הסוכנים ללון, ולא נבדקה רמת האבטחה, אין לראות מגרשי חניה חלק מה-"premises" של המלון. צוין, כי אילו רצו הצדדים להגדיר את מגרש החניה כ-"premises", היו עושים זאת באופן מפורש, וכך אכן עשו בהתייחס למתחם הבורסה בארץ ביחס למעברים, לגשרים וללובי המלון.

בעקבות פסק דין בית משפט שלום חברת סמרז בע"מ הגישה ערעור לבית משפט מחוזי.

בית המשפט המחוזי קבע, במישור הפרשני, בשונה מבית משפט השלום, כי כללי הפרשנות המקובלים הנוהגים בדיני החוזים, וכללי הפרשנות הנוהגים בתחום הביטוח בדרך כלל, חלים גם על ביטוח יהלומים. נאמר, כי פערי הכוחות הכלכליים שבין הצדדים לחוזה הביטוח, הם אך מאפיין אחד אשר הוביל לגיבוש כללי פרשנות מיוחדים בתחום הביטוח, וכי עמדתו של בית משפט השלום שאין להחיל את כללי הפרשנות הנוהגים בתחום הביטוח, תחייב בכל מקרה התדיינות מורכבת בסוגיית חוסנם הכלכלי של המבוטחים השונים; וכי אין בפרמטר זה (שעניינו חוסן כלכלי) להשפיע על תחולתם של כללי הפרשנות. בית המשפט המחוזי ציין, כי כללי פרשנות ייחודיים החלים בתחום הביטוח כוללים, בין היתר, את כלל הפרשנות נגד המנסח, פירוש בצמצום של הגבלות על הכיסוי הביטוחי, והחובה לוודא כי ההגבלות הגיעו לידיעתו של המבוטח. בית המשפט המחוזי בחן בהרחבה את הוראות הפוליסה, ובא לכלל מסקנה כי עמדתה הפרשנית של המשיבה היא אופציה פרשנית סבירה; ואילו עמדתה של המבקשת אינה כזו. בית המשפט המחוזי ציין, שבבחינת הוראות הפוליסה על מסמכיה השונים ואומד דעת הצדדים, בכל מקום שבו נעשה בפוליסה שימוש במונח "premises", התכוונו הצדדים למבנה בלבד. הערעור בבית המשפט המחוזי נדחה.

המבקשת פנתה לבית המשפט העליון בבקשת רשות ערעור וטענה, כי פסק הדין יוצר חוסר ודאות, ומשמעותו כי בתי המשפט יידרשו לפרש לא רק מונחים מעורפלים, אלא גם מונחים חד משמעיים. לטענתה, מדובר בפוליסת "כל הסיכונים", ואשר על פי לשונה הברורה מכסה מקרי שוד בעת שהות המבוטח במלון. המבקשת מוסיפה וטוענת, כי במקרה של אי בהירות יש מקום לבחור בפירוש שהוא לטובת המבוטח, ולא לטובת המבטח. לבסוף

בבית משפט העליון הוגשה בקשת רשות ערעור ע"י חברת סמרז בע"מ ("המבקשת") כנגד LUFTFAHRVERSICHERINGS DELVAG ("המשיבה").

פסק הדין ניתן בספטמבר 2013 מפי כב' השופט א' רובינשטיין.

המבקשת היא חברה העוסקת בין השאר בשיווק והפצת יהלומים בישראל ובחו"ל. המשיבה היא חברת ביטוח, אשר בעת הרלוונטית ביטחה את המערערת בפוליסת ביטוח.

עובדות המקרה: ביום 25.10.2006, שהה סוכן של המערערת, עם יהלומים בשווי של \$257,037 במלון COMFORT INN, סמוך לסיאטל, וושינגטון ("המלון" או "בית המלון"). פוליסת הביטוח של המבקשת מכסה את "כל הסיכונים" עד לסכום \$300,000. הפוליסה קובעת בין היתר כי הביטוח מורחב לכיסוי במקרה של אבדן בחצרי בית מלון - ("hotel premises") ובלבד שהיהלומים נמצאים ב"השגחה צמודה" של הסוכן הנושא אותם: החזקתם בידיו או שהם בהישג ידו. כן הוברר, כי ניתן להפקיד את היהלומים בחדר הכספות של המלון, בכספת החדר או במקום מסתור כלשהו בחדר. בענייננו, כאשר הגיע הסוכן למלון, הפקיד את היהלומים בחדר הכספות. עם תחילתו של יום העבודה אסף הסוכן את היהלומים בדוכן הקבלה של המלון, הכניס אותם לתיק גב נישא על גופו, ויצא אל רכבו שחנה במגרש חניה הצמוד למלון. לאחר שפתח את רכבו, חזר למלון כדי לאסוף מעיל ששכח, והתיק ובו היהלומים על גבו; בשובו לרכב נחסם על ידי רכב זר ונשדד באיזמי אקדח.

בית משפט השלום דחה את תביעת המבקשת והגיע למסקנה, כי מדובר בפוליסה ובכיסויים ביטוחיים שהוזמנו ונתפרו לצרכיה של המבוטחת, ומעידים על ניהול משא ומתן קונקרטי ושוויוני בין הצדדים. צוין, כי מדובר בחברה גדולה העוסקת ברכישה ובמכירה של יהלומים, בעלת ניסיון עסקי בתחום היהלומים וברכישת ביטוחים, ועל כן אין להחיל על המבקשה את כללי הפרשנות החלים ביחס לחוזי ביטוח צרכניים, אלא כללי הפרשנות המקובלים לפי דיני החוזים. נקבע, כי נוכח תכלית הפוליסה ואומד דעתם של הצדדים, אין מגרש חניה מהוה "hotel premises", אלא מדובר ב-"outdoor". נומק, כי הצדדים הגדירו את ה-"premises" של מספר מקומות ידועים בהתאם לרמת האבטחה שלהם; כיון



# 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

\*\*\*\*לסוכנות ביטוח באבן יהודה דרושה פקידת אלמנטרי בתחום הרכב כולל טיפול בתביעות. משרה מלאה.  
קו"ח ל- [Yoram@barzilay-ins.co.il](mailto:Yoram@barzilay-ins.co.il)  
נייד 052-3372100

\*\*\*\*לסוכנות ביטוח בהתרחבות בכפר סבא, דרושה פקידה/ לתפקיד ניהול תביעות ומזכירות, למשרה חלקית עם אפשרות הרחבה בעתיד.  
שעות עבודה 9.00-14.00  
תנאים טובים למתאימים/ה, עבודה לטווח ארוך, דרישות: ניסיון קודם בתביעות חובה, רצוי יידע בחיים.  
קו"ח למייל [eran@bar-ins.co.il](mailto:eran@bar-ins.co.il)  
לתיאום - 09-7665577

\*\*\*\*לסוכנות ביטוח ותיקה ברמת גן דרושה/ה פקידה/ מקצועית בביטוח חיים 3/4 משרה עם ניסיון של לפחות 5 שנים לעבודה בצוות.  
נא לפנות בצירף קורות חיים לרוני במייל [r\\_gdoron@netvision.net.il](mailto:r_gdoron@netvision.net.il)

## השכרת משרדים

\*\*להשכרה חדר משרדי, 12 מטר בתוך משרד סוכנות לביטוח בכפ"ס לתקופה ממושכת. מרוהט, משופץ- חדש כניסה החל מינואר 2014 מתאים לעבודה משרדית לפרטים נוספים - 052-2507548

\*\*\*\*חדרים להשכרה בסוכנות ביטוח הנמצאת ביד חרוצים 12, תל אביב (מגדלי קרוסו). ניתן להשכיר במשרדינו 1-3 חדרים. לפרטים ניתן ליצור קשר עם ישראל 054-4451894

\*\*\*\*בבניין הפניקס לשעבר המגינים 42 חיפה כ-70 מ"ר לכניסה מיידית. אפשרות לשיתוף פעולה עם מנהל הסדרים פנסיוניים היושב באותה קומה לפנות ליוסי אישית 0523220777

\*\*\*\*להשכרה משרד 35 מ"ר ברוטו מחולק 2 חדרים "בבית צרפתי" רחוב הרצל 91 ראשון לציון לפרטים: יוסי 050-5240011

\*\*\*\*לתכנן את המחר תוכנית עסקית מותאמת [dani@gsr.co.il](mailto:dani@gsr.co.il)

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

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

## מודעות דרושים

\*\*למשרד סוכן ביטוח בפרדס חנה, דרושה פקידת אלמנטרי למשרה מלאה ניסיון חובה!  
קורות חיים למייל [amir@avni-ins.co.il](mailto:amir@avni-ins.co.il)

\*\*\*\*לסוכנות ביטוח בקריות דרושה פקידה אלמנטרית רכב ודירות משרה מלאה  
קו"ח [ilanitb2@leslie-ins.co.il](mailto:ilanitb2@leslie-ins.co.il)  
נייד: 0505-400264

\*\*\*\*דרושה פקידה בתחום האלמנטארי ניסיון בתביעות  
טל: 03-9698848, 052-2582244  
קו"ח ניתן לשלוח: [dorisl@misgav.co.il](mailto:dorisl@misgav.co.il)

\*\*\*\*דרושים סוכני/ות ביטוח שכירים לסוכנות ביטוח גדולה ומובילה בפרסה ארצית להרחבת תיקי הלקוחות של הסוכנות. תנאים מצוינים למתאימים: פגישות מתואמות עם לקוחות קיימים, הכשרות מקצועיות, שירותי משרד וליווי מקצועי ותפעולי מלא. דרישות: אוריינטציה שיווק ושירות גבוהה במיוחד, חריצות ונכונות לעבודה מאומצת, ראש גדול והופעה ייצוגית.  
ליצירת קשר ופרטים נוספים - מרי - 052-6236623

## שת"פ ורכישות תיקי ביטוח

\*\*\*\*סוכנות גדולה ומובילה בתחום האלמנטרי יושבת במרכז מעוניינת לרכוש תיקים לפרטים 0544240666  
[Tal@avital-insure.com](mailto:Tal@avital-insure.com)

\*\*\*\*סוכנות ביטוח גדולה וותיקה מאזור המרכז מעוניינת ברכישת תיקים אלמנטריים במחיר הוגן לפרטים - אוהד 052-3541381  
סודיות מובטחת

\*\*\*\*סוכנות ביטוח עם יכולות וניסיון של השבחת עסק מעוניינת לרכוש תיק ביטוח חיים גדול כקטן  
דני 054-9008038

\*\*\*\*סוכנות ביטוח עם יכולות וניסיון של השבחת עסק מעוניינת לרכוש תיק ביטוח חיים גדול כקטן דני 054-9008038

\*\*\*\*סוכנות ביטוח גדולה מת"א מעוניינת ברכישה של תיקים איכותיים בכל גודל ובכל סוג בתנאים מיוחדים סודיות מובטחת אילן 0507440580

\*\*\*\*מעוניינים לרכוש תיק ביטוח אלמנטרי באזור המרכז בקומבינציה תשלום מזומן או שותפות על התיק פני 0523688700

\*\*\*\*אם "התעפית" מאלמנטרי אל תמכור את התיק. מוזמן לפנות אלי להעברת הניהול של התיק (דיסקרטיות מובטחת) תמיר 0522502360  
[tamirgdn@gmail.com](mailto:tamirgdn@gmail.com)

\*\*\*\*סוכן ביטוח ותיק מפתח תקווה מעוניין לרכוש תיקים של אלמנטר מאזור המרכז. נא לפנות לאלימלך 050-7493978  
או מייל [elimelech40@walla.com](mailto:elimelech40@walla.com)

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



## להשכרה באזור בניין משרדים ייצוגי ומודרני

- שטחי השכרה גמישים לפי מידתך (מינימום 150 מ"ר)
- חניה זולה וזמינה
- ארנונה נמוכה מאוד

טל: 4542\*