



## קמפיין הלשכה עולה לאוויר!

במסגרת תוכנית העבודה של הלשכה לחיזוק מעמד הסוכן והעצמתו, יוצאת הלשכה החל מיום ראשון 18.05.08 בקמפיין רדיו נרחב. הקמפיין יעלה לאוויר, בשלב ראשון, ברשתות קול ישראל -

**רשת ב', רשת ג' וקול הדרך** לעסקים - ובהמשך מתוכנן אף להתרחב לתחנות הרדיו האזוריות ולחסויות בטלוויזיה. במרכזו של הקמפיין פנייה ממוקדת לקהלי המטרה באמצעות המסר:

**"לא עושים ביטוח בלי סוכן ביטוח"**, תוך שימוש בדוגמאות מוחשיות מהחיים. זאת במטרה למצב את סוכן הביטוח ככתובת המקצועית והנאמנה היחידה העומדת לצד ציבור המבוטחים.

## פינונים או שאתה לא קיים

מאת: אבנר סטפק, מנכ"ל בית השקעות מיטב [q@meitav.co.il](mailto:q@meitav.co.il)

בשילוב עם כמה מעסיקים גדולים במשק שיקבלו החלטות אסטרטגיות שרבים יילכו בעקבותיהם. כל הדיונים בין סוכנים ללקוחות על מקדמים, תקנונים וחוזים הגם שהם חשובים מאוד, לא בהכרח יהיו רלוונטיים. הדיון הזה מורכב ממילא עבור הלקוח הממוצע, אבל ככל שפערי הידע בין הלקוח לסוכן יקטנו, כך הסוכן עלול למצוא עצמו בבעיה גדלה והולכת.

זה מוביל אותי לנקודה חשובה נוספת והיא מודעות הצרכנים ההולכת וגוברת. בעידן של ריבוי פרסומות, מערכות כמו גמלנט ופנסיהנט, וכתבות צרכניות רבות בתחומי הביטוח והפינונים, הלקוח נהיה מודע יותר ומותחכם יותר משנה לשנה. הדבר הכי גרוע שיכול לקרות לסוכן זה שהידע של הלקוח שלו יעלה על זה שלו. כי אז הלקוח מאבד את האמון המקצועי בסוכן ובהזדמנות הראשונה שתהיה לו יעבור לסוכן אחר.

לכן, תעשו לעצמכם טובה אסטרטגית, ותתחילו להכנס לתחום הפינונים - קופות גמל וקרנות השתלמות הם רק "הסיפתח". אין לי ספק שמהר מאוד זה לא יספיק וכדי להגיע ליתרון תחרותי תצטרכו להכיר מוצרים כמו קרנות גידור, מוצרים מעולם ניהול הסיכונים ומכשירים פינוניים אחרים שכיום סוכנים כמעט אינם עוסקים בהם. תצטרכו את כל אלה גם עבור שימור התיק הקיים וגם כדי ליהנות מצמיחה.

כיוון: ביטוח ישיר, סוכנים, משווקים, יועצים וכו'.

לא צריך להתייחס ממיעוט הלקוחות וריבוי המשווקים מולם. חשוב לזכור שתיק הנכסים הפינוניים של הציבור, לא כולל נדל"ן ועסקים, עולה היום על 2 טריליון שקל (מעל 2000 מיליארד!). רק כשליש מהם מנוהלים היום במסגרות שונות כמו ביטוחי מנהלים, קופות גמל, קרנות פנסיה, תיקי השקעות וקרנות נאמנות. אלה מספרי עתק שגם צומחים בהתמדה ומראים כמה פוטנציאל עצום טמון בשוק הזה, פוטנציאל שטרם מוצה.

עם זאת, צריך להביא בחשבון שבעולם שבו עטים על הלקוח יותר ויותר משווקים ויועצים ממסגרות שונות, קשה לשמור על הלקוח באמצעות "רגל אחת" כדוגמת ביטוח חיים. במיוחד שחלק מאותם משווקים, למשל היועצים של הבנקים, באים מראש "בכמה כובעים" במקביל וברגע שרק יתירו לבנקים, הם ימכרו כנראה שלל מוצרי ביטוח נוספים ללקוחות. אם תעשו בדיקה בתיק שלכם, תגלו שלקוחות שרכשו מכם 2 מוצרים או יותר ("שתי רגליים" ויותר), לא יעזבו אתכם באותה קלות כמו הלקוח שרכש רק מוצר אחד.

מהפיכת הנידוד החופשי בפתח וכמו כל רפורמה יש בה איומים וגם הזדמנויות. מי שיקבע אגב את הטון בנושא הזה של מעברים מביטוחי מנהלים לקרנות פנסיה או להיפך, יהיו, להערכתי, בעיקר התקשורת שתעסוק בנושא בהרחבה,

בשנים האחרונות עוברים סוכני ביטוח, מטמורפוזת עסקית שמכניסה אותם בנוסף לתחום הביטוח לתחום הפינונים. כניסה זו היא מחוייבת המציאות עבור חלק גדול מהסוכנים ואין השקעה חשובה יותר בימים אלה מאשר השקעה בידע אישי בתחום הפינונים, הכשרת עובדים ובהכנת התשתית השיווקית הנדרשת לפעילות בתחום זה.

כניסה של סוכנים לתחום הפינונים היא בגדר צעד התקפי של ניצול הזדמנות עסקית אדירה, אבל בה בעת, מדובר בצעד מגננתי של שימור תיק הלקוחות מפני הגורמים הרבים שרוצים "להשתלט" עליו, ולא מתכוונים לשלם לכם על זה כסף. אחרי הכל, יותר זול "לגנוב" לקוח מאשר לשלם לכם 30 חודש על תיק הביטוח ולרכוש אותו. לכן, חשוב להסתכל על הכניסה לעולם הפינונים גם מזווית של שימור התיק, אם אתם לא תגיעו ללקוחות שלכם עם מוצרים פינוניים, מישהו אחר יעשה את זה. ורגע אחרי שהוא יעשה את זה, הוא גם יציע לאותם לקוחות ממש מוצרי ביטוח, ואתם עלולים לצאת מהתמונה ולאבד את הלקוח.

במדינת ישראל לא מסתובבים עדיין 30 מיליון לקוחות. יש אצלנו בסה"כ כ-1 מיליון צרכנים רלוונטיים אמיתיים, כאלה שמקבלים החלטות עבור עצמם ועבור התא המשפחתי שלהם. מול אלה יש גדודים שמסתערים עליהם מכל

## אודי כץ CLU, נשיא לשכה - ביקר אצל סוכני כרמיאל

**כץ: "אני שמח על ההזדמנות לבקר את החברים בכרמיאל. פגשתי אנשים נפלאים, שעושים עבודתם נאמנה"**

לבקר את החברים בכרמיאל. פגשתי אנשים נפלאים, שעושים עבודתם נאמנה. המטרה היא להמשיך במסורת המפגשים במוקדי הפעילות של החברים, וביחד לעלות רעיונות וללבן סוגיות מקצועיות לטובת חיזוק סוכני הביטוח".

עמו בהתראה קצרה וביקש לעדכנם בפעילות הלשכה ובקידום מגוון רחב של נושאים, במיוחד בכל הקשור להיערכות הלשכה לקראת כניסת הבנקים לביטוח-משמעותיות ותוכניות עבודה. עם סיום המפגש אמר כץ: "אני שמח על ההזדמנות

אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, הפתיע קבוצת סוכנים מכרמיאל, עת ערך אצלם ביקור פתע ביום ג' 14.05.08. במהלך המפגש הציגו הסוכנים סוגיות שונות הקשורות לפעילותם השוטפת. כץ הודה לנוכחים על היענותם להיפגש

## משרד האוצר השיק מערכת חדשה להשוואת נתונים של חברות הביטוח

והדיווחים הנלווים של חברות הביטוח המדווחים מדי רבעון לאגף שוק ההון. בעתיד יוצגו במערכת טפסים נוספים, כפי שדווחו על ידי חברות הביטוח למפקח על הביטוח, וזאת במטרה להשלים את תמונת שוק הביטוח ופעילותו, על כל ענפיו. יצוין כי מערכת זו מצטרפת למערכות קודמות שהשיק משרד האוצר לטובת הציבור הרחב, והן **גמל-נט**, **פנסיה-נט**, **ביטוח-נט** ומחשבון ביטוח רכב חובה.

כן היא מאפשרת מדידה והשוואה של נתוני כל חברה מול נתוני חברות אחרות, וכן השוואה בין תקופות דיווח שונות. בין השאר ניתן להפיק באמצעותה מאזנים של חברות, דוח רווח והפסד, דוח עסקי ביטוח חיים, דוח על השינויים בהון העצמי, דוח תזרים מזומנים וכדומה. בכל תחום ניתן לבחור כמה שאילתות בהתאם לסוג הנתונים המבוקש ומבנה הדוח ממנו באים הנתונים. המערכת מתבססת על נתוני הדוחות הכספיים

משרד האוצר השיק השבוע מערכת ממוחשבת להשוואת נתונים כספיים של חברות הביטוח בישראל, הזמינה לציבור הרחב באתר המשרד. מטרת המערכת החדשה, הקרויה **מידע לציבור - חברות ביטוח**, היא לסייע לציבור להשוות ולנתח מידע הנוגע לחברות הביטוח, ובכך להעלות את מודעותו ולהגביר את התחרות בענף. המערכת מספקת מידע זמין ומעודכן לגבי ביצועי החברות, נתוני הדוחות הכספיים שלהן וביאורים נלווים.

## יונל כהן, מנכ"ל מגדל החדש, ייכנס לתפקידו ביוני

ניהול הזרוע הפנסיונית של הקבוצה - **מגדל מקפת**, ובהמשך אף מונה למשנה למנכ"ל **מגדל** והאחראי על התכנון האסטרטגי והפיתוח העסקי. הלשכה מברכת את **יונל כהן** עם כניסתו לתפקיד ומאחלת לו הצלחה רבה ושיתוף פעולה פורה עם סוכני הביטוח, למען קידום ענף הביטוח בישראל ורווחת ציבור המבוטחים. בהזדמנות זו מבקשת הלשכה להודות ל**איזי כהן**, מנכ"ל מגדל הפורש, על שנים רבות של עשייה משותפת, והובלת קבוצת מגדל להישגים מרשימים ביותר בתעשיית הביטוח.

**יונל כהן**, 48, ייכנס לתפקידו החדש כמנכ"ל **מגדל אחזקות ומגדל ביטוח** ב-15/6/08. **כהן** יחליף בתפקידו את **איזי כהן**, מנכ"ל **מגדל** ב-10 השנים האחרונות, שעובר לעמוד בראש קבוצת **אפריקה ישראל**. **כהן** החל את דרכו בענף הביטוח בסוף שנות ה-80, עת הצטרף כסוכן ביטוח לסוכנות **מבטח שמיר**, בראשות **מאיר שמיר**. בתחילת שנות ה-2000 רכשה **מגדל** את **מבטח שמיר** ואיחדה אותה עם **סימון את ויזל**. **כהן** הוביל את תהליך המיזוג והפך ליו"ר הסוכנות החדשה **מבטח סימון** ויו"ר זרוע הסוכנויות של **מגדל**. במקביל קיבל **כהן** לידי את

## איגוד חברות הביטוח נלחם בתופעת ההונאות

במטרה להלחם בתופעת ההונאות בענף הביטוח, הנאמד על פי ההערכות השונות בכמיליארד ש"ח בשנה, החליט איגוד חברות הביטוח, בראשות יו"ר האיגוד, **גדעון המבורגר**, ומנכ"ל האיגוד, **זאב אבן חן**, על הקמת ועדה למלחמה בתופעת ההונאות בענף. על פי הגדרתה תעבוד הוועדה מול רשויות אכיפת החוק ומול גורמי הממשל. האיגוד מאמין שהידוק שיתוף הפעולה בשטח ובמישור החקיקתי יביא לצמצום התופעה ויסייע בהבאה לדין של מי מהמנסים להונות את חברות הביטוח. בראשות הוועדה תעמוד עו"ד **רונית דוליצקי** מחברת **הראל**.

**היכוננו!**

לכינוס אלמנטר 2008  
11-8 בספטמבר 2008 באילת

## היכרות עם פעילי הלשכה

### קובי צרפתי, יו"ר הוועדה לביטוח כללי

**קובי צרפתי**, 55, כבר ראה ועשה כמעט הכול בענף הביטוח. את רישיון הסוכן שלו קיבל עוד בשנת 1977. מאז כיהן כמנהל התחום האלמנטרי בסוכנות הביטוח **ברקן**. מנהל מחוז ברקן של **הדר** חברה לביטוח מקבוצת **הפניקס**, שותף בהקמה של **שומרה** חברה לביטוח, מנכ"ל **סיני** סוכנות



לביטוח, ומשנת 2003 מנכ"ל משותף באגוז סוכנויות לביטוח, האחראי על תחום הביטוח הכללי. אך טבעי היה שלאור רקורד שכזה, **אודי כץ CLU**, נשיא הלשכה, יציע לו את ראשות הוועדה לביטוח כללי. "את אודי אני מכיר שנים רבות, עוד מתקופת עבודתי בסוכנות ברקן", אומר צרפתי, "ועם החלטתו להתמודד על נשיאות הלשכה, הוא ייעד לי תפקיד זה". זהו למעשה תפקידו הרשמי הראשון של הלשכה, וצרפתי נחוש לקדם את הסוכנים בתחום אחריותו. "ביטוח אלמנטרי הוא ליבת פעילותינו, סוכני הביטוח, חוט השדרה העסקי שלנו והבסיס להתפתחותנו לאפיקים נוספים", טוען צרפתי, "ומוסיף כי לאור רפורמת ועדת בכר ומאמצי הלשכה בתחום הפנסיוני, נותר תחום ביטוח זה בשנים האחרונות מעט מאחור. "ללשכה יש היום כוח, והיא תדע לנתב אותו להצלחת הסוכנים". בהקשר זה, ביקש צרפתי לציין את החלטת חברת **ניו קופל ביטוח** לתגמל הסוכנים בביטוח רכב מפרמיה ברוטו החל מהראשון ביולי 2008. "החלטת **ניו-קופל** היא תקדימית ומבטיחה לסוכן הביטוח עמלת מינימום, שכן בתחרות העזה הקיימת כיום נדרש סוכן הביטוח להנחות, הבאות לרוב על חשבון העמלות שלו", לדברי צרפתי. כן הוא מבקש לציין את השינויים שנכללו לדרישת הלשכה בטיטות החוזר הקובעת כללים לגבי השימוש בפוליסה במסגרת יישוב תביעה, על פיהם מבוטח זכאי לקבל את מסמך החשדות בטרם ביצע בדיקת הפוליסה. "טיטות החוזר הקובעת כללים לגבי השימוש בפוליסה מהווה כלי חשוב בהגנה על זכויות המבוטחים". מה הם, אם כן, האתגרים הנוספים הניצבים כיום בפני הוועדה שבראשותו? "הבעיה העיקרית של הסוכנים בתחום האלמנטרי היא מול החברות, שפיתחו אפיקים נוספים באמצעות האינטרנט והשיווק הישיר", אומר צרפתי. "נכון שאי אפשר לעצור את הקדמה, אך חברות הביטוח חייבות לחזק את הסוכן, ולא להחלישו. במידה והן יעודדו שיווק ביטוח באינטרנט באמצעות הסוכנים - נקבל זאת", הוא מדגיש. ככלל, צרפתי מאמין שערוצי ההפצה האלטרנטיביים נעדרים שירות שמעניק סוכן הביטוח. "לקשר האישי של סוכן הביטוח עם הלקוח, לנגישות שלו ולנאמנות שלו - אין תחליף". כך הדבר, דאליבא צרפתי, בנושא החברות בלשכה. "כל סוכן ביטוח חייב להיות חבר בלשכה, ולקבל ממנה גב מקצועי, שדרוג ותמיכה בכל שלב בהתנהלותו העסקית". לסיום, מבקש צרפתי להבהיר: "אינני מבדיל בין סוכן ביטוח קטן או גדול, כי אם רואה בתפקידי שליח של כל סוכן ביטוח חבר לשכה, בכל היקף פעילות בתחום האלמנטרי. כך אני מאמין וכך אני נוהג".

**אלי אנגלר** נמנה על הגורדיה הוותיקה של הלשכה. תקופת חברותו בלשכה היא כמספר שנותיו כסוכן ביטוח - 36. במהלך שנים אלו ניהל במשך 11 שנים את מחוז חיפה והצפון של **אריה חברה לביטוח** והקים את סניף הביטוח הראשון במגזר הערבי, בעיר נצרת. בין לבין המשיך



בפעילותו העצמאית בסוכנות הביטוח שלו בחיפה, עיר מגוריו, והרחיבה. כיום הוא עוסק בביטוח כללי, פנסיה ופינוסים ב"גל אלמגור" סוכנות לביטוח. ומה בנוגע לתפקידים רשמיים בלשכה? די מפתיע, אך מתברר כי אנגלר היה "סרבן סדרתי" בכל הנוגע למילוי תפקידים רשמיים. כן, הוא היה חבר בוועד המנהל קדנציה אחת או שתיים וחבר בוועדת אירועים, נשיא ה-MDRT, פעיל בסניף חיפה כחבר ועד, אך מעולם לא יושב ראש ועדה. "אף פעם לא ראיתי בתפקיד רשמי כזה או אחר תנאי הכרחי לפעילות ציבורית. במקרים שבהם ראיתי לנכון להתערב ולפעול, עשיתי זאת - ובלא מעט פעמים - באמונה שלמה ובמרץ רב", מסביר אנגלר. אלא שעם בחירתו של **אודי כץ CLU** לתפקיד נשיא הלשכה, הוא החליט שההזמן לעמוד בראשות ועדת מחוזות וסניפים - "ליבת הפעילות של הלשכה", לדבריו. "ערכתי שיחות רבות עם אודי והבנתי שהלשכה פונה לדרך חדשה, שבה אוכל להביא לידי ביטוי את הניסיון והידע שצברתי לאורך שנים, בעיקר באזורי הפריפריה, למדינת תל אביב", אומר אנגלר. אך מתבקשת הבהרה לנושא, והוא אינו מהסס להשיב: "מטרתי היא להעביר את פעילות הלשכה לסוכנים בשטח, בעיקר באזורי הפריפריה, עד רמת הסוכן הבודד, ולחזקם במוקדי פעילותם. ציבור הסוכנים חייב להרגיש שיש לו 'בית חם', גוף מקצועי ונחוש, שדואג ליצירת התנאים האפקטיביים להצלחתו. אני מאמין בלב שלם שבכוחה של ועדת מחוזות וסניפים, בגיבוי צמרת הלשכה, לעשות זאת". לדעתו של אנגלר, מתכונת פעילות שכזו תביא למצב שבו "שלא יהיה כדאי לסוכן הביטוח שלא להיות חבר הלשכה". באמתחתו רעיונות רבים, והוא בוחר להגדירם כ"פתרונות אישיים ומקצועיים, תוך מתן הרגשת שייכות וגאווה להיות חלק מהלשכה". מאחורי הגדרה זו נחשפת משנה סדורה הכוללת את שדרוג סביבת המחשוב של הלשכה באמצעות אתר האינטרנט לטובת יעול עבודתו של הסוכן, ייזום אירועים וימי עיון בסניפים, חשיפת הפעילות בסניפים, הגדלת סל השירותים הניתנים לחברים והרחבת הכיסויים הביטוחיים לרווחתם. "אני מאמין גדול בעשייה", מבקש אנגלר להדגיש, "ולכן מילים גבוהות לא יעזרו לנו". הוא, בכל אופן, נותר אופטימי כדרכו. "אני מרגיש התעוררות מחשבתית וחדוות עשייה בקרב אנשי הלשכה, ומקווה שנדע לתעל את מעשינו למקומות הנכונים". "סביבת העבודה של סוכן הביטוח השתנתה", אומר אנגלר, "ולכן אין לנו ברירה אלא לפעול ביתר שאת ולהבטיח מתן מענה הולם לחיזוק סוכן הביטוח והבטחת עתידו המקצועי".

## תוצאות סקר - העדפת נושאי השתלמויות

במגמה לשפר וליעל את מערך ההדרכה וההשתלמויות המתבצעים במסגרת המכללה לביטוח ערכנו סקר ובו 22 נושאי השתלמות מגוונים וכן אפשרנו לחברי הלשכה להעלות נושאי השתלמויות שלדעתם ראוי לשלבם במערך הכללי. פעם נוספת אנו נוכחים שחברי הלשכה קוראים ומגיבים מביעים עניין ומעורבות וללא כל ספק מסייעים לעושים במלאכה לנווט את פעילותם במטרה לענות על צרכי החבר ועובדי משרדו.

תודתנו למאות החברים שחיוו דעתם והשיבו על שאלות הסקר. אנו קבענו רף העדפה לנושא שאינו נופל מ 50% משמע, כל נושא השתלמות מוצע ש 50% ומעלה הביעו רצון לשלבו במסגרת ההשתלמויות המכללה תיזום השתלמות בנושא.

להלן נושאי ההשתלמות המועדפים על ידי החברים :

הנושא	שיעור ההעדפה
שילובים פנסיוניים, שינוי חקיקה במיסוי, קרנות פנסיה, ביטוח מנהלים, חוקי בכר, השוואות בין קופות וקרנות וכו'	71%
סוגיות במיסוי חסכון לטווח ארוך, מיסוי ופטורים שיעורי מס וקיצוז הפסדים, מכשירים פינוסיים, וכו'	68%
הכרה והבנת דוחות עמלה, דמי גביה, עמלות יתר והיקף דוחות פרודוקציה, דוחות נפרעים וכו'	64%
היבטים משפטיים הנובעים מפעילות הסוכן, מעמדו המשפטי של הסוכן, מכירה וקניית תיקי ביטוח	57%
שימור תיק לקוחות, גיוס לקוחות חדשים, שיווק ומכירות.	55%
עקרונות ניהול משרד הסוכן, השקעות ומשאבים חלוקת תפקידים, הגדרת יעילות-פרמטרים ומדדים.	53%
שיווק ומכירות, הגדרת יעדים והדרך למימושם, סגנון עבודה של מצליחים, איתור לקוחות	50%

כאמור מספר חברים העלו נושאים לתחומי השתלמות נוספים. נושאים אלה ייבדקו וחלקם ישולב במערך ההשתלמויות. כבר בימים הקרובים יישלח לחברים מערך ההשתלמויות והמועדים לכל השתלמות.

## אני החלטתי שלא לעבוד עם אי.די.אי!!

### מאת: מיכאל נוימן, ירושלים

ישיר אי.די.אי איננה מעריכה את סוכני הביטוח ומנסה לנצל אותם. כסוכן ביטוח ותיק, הגאה במקצועו, מחובתי להאיר את עיני הסוכנים ולהתריע בפניהם: אל תתנו ידיכם למהלך שכזה! אל תעבדו עם ישיר גמל או עם כל חברה אחרת בקבוצה הזאת. הניסיון לקרוא לחברות בקבוצה הזאת שמות שונים היא בפירוש זריית חול בעינינו! אני, בכל אופן, החלטתי: אני לא אעבוד עם ישיר גמל, כל עוד לא תשנה הקבוצה כולה את יחסה ופרסומיה ביחס אליו כסוכן ביטוח.

אותה חברת ביטוח המתעמרת בנו, סוכני הביטוח, באמצעות פרסומיה השליליים העקביים בתקשורת, פוגעת קשות בתדמיתנו וקוראת לציבור המבוטחים שלא לפחד לעזוב אותנו. איך ייתכן שיד אחת לוחצת את ידי הסוכנים והשנייה סוטרת להם? שהרי אם אעבוד, באופן אישי, עם אותה קבוצה בתחום הפנסיוני, "אתרום", למעשה, לפגיעה בפעילותי האחרת בתחום האלמנטארי! אי סימטריה זו איננה מקובלת עליי. יתרה מכך: היא ממחישה לי עד כמה קבוצת ביטוח

לאחרונה שקלתי לעבוד עם חברת ישיר קרנות גמל. נדמה כי התנאים אותם היא מציעה, כגוף מנהל, לנו הסוכנים, כערוץ הפצה, מתגמלים באופן הוגן בהשוואה לתנאי התגמול מצד גופים מנהלים אחרים בשוק המוצרים הפנסיוניים. אלא שבמהלך בחינת נושא ההתקשרות עם החברה, התברר לי הנתון הבא: חברת ישיר קרנות גמל משתייכת לקבוצת ביטוח ישיר אי.די.אי! למי שאינו מכיר או שאינו יודע, זוהי אותה קבוצה המחזיקה בבעלותה גם את חברת הביטוח הישיר תשעה מיליון. כן,

### חברת הדירוג מעלות S&P:

## ביטוחי הבריאות בישראל רווחיים

שלה בענף. סוגרות את רשימת החברות הגדולות **מנורה**, עם נתח שוק של 8.8%, ו**מגדל**, עם נתח שוק של 8.1%. לצד הערכתה האופטימית ביחס לעתיד ענף ביטוחי הבריאות בישראל, מבקשת **מעלות S&P** לציין כי עקומת הרווחיות בענף ושיעורי הצמיחה בו עלולים להיות מושפעים ממספר גורמים, ביניהם מדיניות הממשלה, התערבות הרגולציה, מדיניות החיתום והתחרות הגוברת בין החברות.

בתוחלת החיים והחידושים הטכנולוגיים. נתון נוסף העולה מניתוח **מעלות S&P**: התחרות המאפיינת כיום את ענף שירותי הבריאות תלך ותגבר במידה ויאושרו שירותי הרפואה הפרטית. מבין החברות הפעילות בענף ביטוחי הבריאות, תופסת **הראל** את נתח השוק הגדול ביותר, הנאמד בכ-36%, ואחריה **כלל** עם נתח שוק של 22% ו**הפניקס**, שהרחיבה בשנים האחרונות באופן משמעותי את נתח השוק

על פי ניתוח חברת הדירוג **מעלות S&P** ביחס למערכת הבריאות בישראל - מעבר מרפואה ציבורית לרפואה פרטית, נמצא כי ענף ביטוחי הבריאות בישראל הוא רווחי. החברה אף צופה כי מגמה זו תאפיין את הענף לאורך זמן והיקף הפרמיות בו ילך ויגדל. מבין הסיבות להערכתה האופטימית של החברה: העלייה ברמת החיים ועמה הצורך בשרוג מתמשך באיכות ובהיקף שירותי הבריאות, העלייה



## פעילות סניפים - חודש מאי יוני 2008

## 22.05.08 - מחוז השרון

יום עיון בראשות **דוד הראובני** יו"ר מחוז השרון, במלון דניאל בהרצליה בשעה 8:30 בחסות "איתוראן" ובהשתתפות: **דורון הורנפלד**, חבר לשכה: "שיווק מכירות ומה שביניהם", ד"ר **אודי פרישמן**, יועץ רפואי ללשכה: "איך להיות בריא", **אבנר סטפק**, מנכ"ל מיטב בית השקעות: "השתלבות סוכני הביטוח בשיווק מוצרים פיננסיים בשוק ההון", עו"ד **מיכאלה יגר**, מנהלת המחלקה המשפטית בלשכה: "תביעות צד ג' ואופן הטיפול בהן", **מוטי קוסובסקי**, מנהל חטיבת קאר און ליין באיתוראן: "יחידת GPRS גם למיגון וגם לניהול צי", **ערן כץ**, אמן תרגילי הזיכרון: "סוד הזיכרון המצוי", **רוני שטרן**, מ"מ וסגן נשיא הלשכה: "בינינו לבין עצמנו".

## 21.05.08 - מחוז השפלה

יום עיון בראשות: **מוטי דהרי C.L.U.**, יו"ר מחוז השפלה, באולמי "אלה", רח' האלופים 1 נס-ציונה, בשעה 8:30 בחסות "שומרה" חברה לביטוח ובהשתתפות: **אבנר סטפק**, מנכ"ל מיטב בית השקעות: "השתלבות סוכני הביטוח בשיווק מוצרים פיננסיים בשוק ההון", **צבי משבנק**, רו"ח, משפטן, יועץ למיסוי פנסיוני ללשכה: "הבהרות לתיקון 3", **יוסי ויינשטוק**, מנכ"ל "שומרה", הצגת חברת הביטוח "שומרה", **אייל טולדנו**, ראש תחום רכב ב"שומרה": "שומרה E", עו"ד **מיכאלה יגר**, מנהלת המחלקה המשפטית בלשכה: "תביעות צד ג' ואופן הטיפול בהן", ד"ר **יסעור לנדאו**, מנהל מכון קמה: "חשיבות ההומור בעסקים", "בינינו לבין עצמנו": **רוני שטרן**, מ"מ וסגן נשיא הלשכה.

## 19.05.08 - סניף חיפה

מפגש לחברים בראשות **אריה אברמוביץ**, יו"ר סניף חיפה, במשרדי הלשכה בחיפה בשעה 16:30 בהשתתפות **ברוך קונורטי**, חבר לשכה בנושא: "איך יראה השוק הפיננסי בטווח הקצר והבינוני, בעקבות השינויים של הרגולטור".

## 26.05.08 - מחוז תל-אביב

יום עיון בראשות **זהבה פורת CLU** יו"ר מחוז תל-אביב, בכפר המכביה בר"ג בשעה 8:30 בחסות "איתוראן" ובהשתתפות: עו"ד **ג'ון גבע**, היועץ המשפטי ללשכה: "הלכות ותקדימים חדשים - משולחן של בית המשפט", **צבי משבנק**, יועץ למיסוי פנסיוני: "הבהרות לתיקון 3", **עמית לוזון**, מנהל מרכז בקרה הארצי של "איתוראן": "מגמות ושיטות גניבה ודרכי הפעולה של מערך "איתוראן", **דורון הורנפלד**, חבר לשכה: "שיווק ומכירות ומה שביניהם", עו"ד **מיכאלה יגר**, מנהלת המחלקה המשפטית בלשכה: "תביעות צד ג' ואופן הטיפול בהן", **דודי רונן**, מנכ"ל אלמוג רונן הדרכה יוצרת: "מודל לקבלת הסכמות מטיפוסי לקוחות שונים": **אהוד כץ C.L.U.** נשיא הלשכה: "בינינו לבין עצמנו".

## 22.05.08 - סניף חיפה והצפון

מפגש אחה"צ בראשות **אריה אברמוביץ** יו"ר המחוז **וקובי ורדי** יו"ר סניף טבריה, הגליל והעמקים, לחברים מאזור כפרי הגליל בשעה 15:30 במסעדת "אחלה טלה" בדיר חנא. בהשתתפות: **חגי שפירא-מנכ"ל** חברת שירביט: "סוגיות חיתום ותביעות בביטוח אלמנטרי", **קובי צרפתי** - יו"ר הועדה לביטוח אלמנטרי: "ביטוח אלמנטרי כמרכיב בסיסי בפעולות הסוכן", **אהוד כץ CLU**, נשיא הלשכה ב"בינינו לבין עצמנו". בתום המפגש תוגש ארוחת ערב לחברים.

## 17.06.08 - מחוז באר-שבע

יום עיון בראשות **משה טרבלסי** יו"ר מחוז באר-שבע והדרום במלון "דניאל" בים המלח ובחסות "כלל" חברה לביטוח.

## 16.06.08 - מחוז חיפה והצפון

יום עיון בראשות **אריה אברמוביץ** יו"ר מחוז חיפה והצפון, במלון דן כרמל בחיפה.

## 04.06.08 - מחוז ירושלים

יום עיון בראשות **ינון בן-שחר** יו"ר מחוז ירושלים במלון "מצודת דוד".

לוחות שנה לחברי הלשכה  
2008 - 2009

בימים הקרובים יישלח אליכם פרופקט וקטלוג לוחות שנה שעוצבו עבור סוכני הביטוח חברי הלשכה

הנכם מתבקשים  
להזמין בהקדם האפשרי

לפרטים והזמנות

פליק לקידום מכירות: 04-8212113

הזמנות שיתקבלו עד לתאריך: 20.06.2008  
יסופקו לוחות השנה עד לתאריך 01.09.2008

הזמנות שיתקבלו לאחר המועד שנקבע  
אין התחייבות לאספקה לפני החג

## מינויים חדשים בהראל

רו"ח **רונן אגסי** מונה לסמנכ"ל הכספים של הקבוצה. בתפקידו הקודם בקבוצה כיהן כראש אגף כספים וחשבונות. לפני כן עבד אגסי בקבוצת הביטוח **מגדל**, חשב באררט וחשב אגף ביטוח חיים בכלל.

**דורון גינת** מונה לסגן מנהל חטיבת חסכון ארוך הטווח בקבוצה, בנוסף לתפקידו כמנכ"ל **הראל פנסיה**. גינת ישמש כסגנו של **מישל סיבובי**, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת חסכון ארוך הטווח. טרם הצטרפותו ל**הראל** כיהן גינת כמנכ"ל קרן הפנסיה **נתיבות פנסיה**.

**שלומי מנור** מונה לסגן מנהל מחוז הצפון במקום **איציק בן-שימול**. בעברו עבד **מנור** בציון חברה לביטוח וניהל מספר סוכנויות ביטוח.

## בעין משפטית



מאת: עו"ד חיים קליר

## נכשל בהגנה על האיש הקטן

שרכש, במישרין או בעקיפין, פוליסת ביטוח, זכאי לכך שיחזיק בידו פוליסה בעלת ערך ולא מסמך מרוקן מתוכן, שקיומו מותנה בהודעה טלפונית פורמאלית, יוצא השופט רובינשטיין מהנחה, מוטעית לדעתנו, כי חברת הביטוח רשאית להכניס לפוליסת הביטוח סייג מכשיל שכזה.

השופט רובינשטיין אפילו אינו מתעסק בשאלה, שהיא החשובה באמת, אם תנאי שכזה הוא תנאי מקפח, מכשיל ואנטי צרכני. לדידו כל תפקידו של בית המשפט מתמקד בשאלה אם הודיעו לצרכנים כיאות על השינוי בתנאי הפוליסה. השופט רובינשטיין דן אם כן ארוכות בשאלה אם חברת הראל קיימה אחר החובה ליידע את בן עדי כי תנאי הפוליסה שנו. השופט קובע כי ההודעה בדפי החשבון שתוכנה "לקבלת ביטוח נסיעות לחו"ל חיים חייגו..." אינה ברורה די הצורך. לא ניתן להבין ממנה כי חל שינוי בתנאי הפוליסה. היא נחזית יותר כמעין פריט פרסומי. לעומת זאת, במכתב שנשלח מטעם חברת האשראי לצרכניה ובו הודעה כי עליהם להתקשר למוקד טלפוני כדי להפעיל את הביטוח, יש משום פרוט מספיק כדי לעמוד בחובת היידוע בדבר השינוי בפוליסה. בסופו של יום, מחוסר נתונים, לא עלה בידי השופט לברר אם הראל יידעה את מבוטחיה כראוי. הוא שלח את מרילין בן עדי חזרה לבית המשפט לתביעות קטנות, על מנת שזה יקבע אם היא קיבלה הודעה כראוי על השינוי בתנאי הפוליסה או לא. ואנו בשולי הדברים נעיר, והדברים נאמרים בלא מעט כאב, כי חזון נפרץ הוא בבתי המשפט: פסקי דין עם מילים גבוהות אך עם תוצאה דלה. וחבל. בית המשפט נכשל באותו תפקיד שהוא הועיד לעצמו: ההגנה על "האיש הקטן", כלשוננו.

מבלי לנסוע לחו"ל. חלקנו האחר שנוסע, לא מקבל את הביטוח, אלא לאחר שאנו משתתפים בניסיונותיה של חברת הביטוח לעשות עלינו סיבוב נוסף של ביטוחים. ואם אנו מועדים ולא מתקשרים, אין לנו ביטוח. כך קרה למרילין בן עדי שיצאה עם בעלה לחופשה בדרום אפריקה.

במהלך החופשה, נזקקה בן עדי לשיני טיפולים רפואיים דחופים. צר לנו, הודיעו נציגי חברת הביטוח הראל לבן עדי. הטיפולים הרפואיים אמנם מכוסים בביטוח שנעשה עבורך אצלנו. אנחנו גם לא מכחישים שקיבלנו פרמיות עבור ביטוח זה. אבל, לא התקשרת אלינו כדי להפעיל את הביטוח. לא ידעתי שעלי להודיע לכם על יציאתי לחו"ל, השיבה בן עדי. אכן בעבר, הודו נציגי הראל, לא היה צריך להודיע על היציאה. אבל בשנת 2004 שינו את התנאים. מאותה שנה ואילך, מחזיק כרטיס אשראי חייב להודיע על נסיעתו לחו"ל כדי שתחול עליו הפוליסה. המחלוקת בין הצדדים התגלגלה לא פחות ולא יותר עד לבית המשפט העליון. תחום הביטוח נתפש על ידי בתי המשפט, וכך ראוי לו, כתחום צרכני מובהק. כך פותח השופט רובינשטיין את פסק דינו. הוא נמנה עם התחומים שבהם מדינת סעד מודרנית באה לעזרת "האיש הקטן". המגמה היא לשמור על המבטח בפני הכוח העדיף של המבטח ובפני הפעלה וניצול של עמדתו העדיפה. וממשיך השופט בלשוננו הציונית: "אדם רוכש כרטיס אשראי - מעשה שבכל יום; הוא יודע שהכרטיס מקנה ביטוח רפואי ברמה מסוימת; הוא נוסע לחו"ל - חזון נפרץ - וסומך על כרטיס האשראי".

עד כאן מילים כדרבנות. אולם במקום לקבוע בפשטות ובבהירות כי על פי חוק הביטוח, הן על פי לשוננו, בוודאי על פי רוחנו, מי

חברות כרטיסי האשראי מכריזות כי כל לקוח זכאי אצלן ל"הטבה" בצורת ביטוח נסיעות חיים לחו"ל.

אולם ההטבה אינה ניתנת באמת בחינם. חברת כרטיסי האשראי, מבלי שהלקוח ירגיש בכך, מגדילה את עמלותיה, תוך שהיא לוקחת בחשבון כי מתוך עמלותיה, עליה להעביר פרמיות לחברת הביטוח. לא זו אף זו: בפועל חברות הביטוח זוכות בפרמיות עבור כל לקוח, בין אם הוא נוסע לחו"ל, בין אם לאו.

החוכמה היא לא רק לקבל פרמיות עבור מי שאינו יוצא כלל לחו"ל, ישבו וחישובו בחברות הביטוח. החוכמה היא גם לא לתת כיסוי ביטוחי למי שיוצא לחו"ל. ישבו חכמי הביטוח והעלו בחכתם רעיון מבריק. כל מחזיק בכרטיס יידרש מעתה, לפני כל נסיעה לחו"ל, להתקשר למוקד טלפוני ולבקש להפעיל את הביטוח. הכיסוי הביטוחי ייכנס לתוקפו רק לאחר קבלת קוד אישור ממוקד הביטוח. חברות הביטוח אינן זקוקות באמת לכך שהלקוח יתקשר אליהן לפני היציאה לחו"ל. שנים על גבי שנים הן הסתדרו מבלי שהלקוח יודיע להן כי הוא יוצא לחו"ל. לשם מה אם כן הדרישה ל"הפעיל" את הביטוח לפני היציאה מהארץ? בדרישה תמימה זו נלכדות שתי ציפורים במכה אחת. חלקים ניכרים מעם ישראל סבורים שהביטוח תקף אוטומטית. הם לא יתקשרו. כאן נהנות חברות הביטוח מרווח נקי מבלי לתת כל תמורה. הן גובות פרמיות ולא נותנות דבר. אותם אלה שיתקשרו, ייתקלו בנציגים של חברות הביטוח שסיבירו להם כי "ההטבה" הבסיסית אינה שווה דבר ויפתו אותם לרכוש ביטוחי נסיעות משלימים נוספים. יש כאן ניצול ציני של תמימותנו כצרכנים. חלקנו משלם בעד ביטוח נסיעות לחו"ל

לשכת סוכני ביטוח בישראל

לשי כהן חבר לשכה ובני משפחתו  
משתתפים בצערכם במות האב

רפאל ז"ל

שלא תדעו עוד צער

המכללה לפינוסים וביטוח  
על שם שלמה רחמני ז"ל

## נמשכת ההרשמה

להשתלמויות ולקורסי הכשרה  
לקבלת רישיון סוכן ביטוח פנסיוני, סוכן ביטוח כללי וסוכן ביטוח ימי

בהתאם למתכונת החדשה של ההכשרה

לקבלת מידע נוסף נא לפנות אל המכללה לפינוסים וביטוח

טלפון: 03-6395820, פקס: 03-6395811