PassportCard

פולישה

עיתון הביטוח הפנסיה והפיננסים

www.polisa.news

יום ג', 23 במאי 2017, כ"ז באייר תשע"ז 0793-4750 ISSN שנה XXIII גיליון מס' 2260

העורך: **אריה לביא** / סגן עורך: **אורי לביא-פלג** / עריכה: **עמית קרטס-בנין, עו"ד רומן סלזברג** / ניו מדיה: **נעמן פרנקל** / גרפיקה: **מיכל הראל**

המו"ל: **תקשורת כלכלית בע"מ** / נחשון 14 רמה"ש 47301 / טל. **03-5407884** / E-mail: **news@polisa.news** / **www.polisa.news**

הצעת חוק: חוזה לביטוח של מעסיק לא יכלול כיסוי חבות בשל הטרדה מינית

- **מגישות ההצעה טוענות כי למרות הוראה שהוציאה הממונה בנובמבר 2013, האוסרת כיסוי חבות בשל הטרדה מינית - כיום עדיין נמכרות פוליסות שמבטחות את המבוטח כנגד חבות בהטרדות מיניות**
- **הצעת החוק נועדה לעגן את הוראות הממונה האוסרות על ביטוח בשל הטרדה מינית בחקיקה ראשית**

מימין: חברות הכנסת עליזה לביא, זהבה גלאון ויפעת שאשא ביטון

"חוזה לביטוח של מעסיק לא יכלול כיסוי חבות בשל הטרדה מינית או שיפוי למבוטח עבור עלויות שהוא יהיה מחויב לשלם ללקוחותיו או עובדיו, במסגרת תביעה שהוגשה על ידי מי מהם, לפי החוק למניעת הטרדה מינית, אלא אם כן נקט המבוטח בכל הצעדים שעל מעסיק לנקוט על פי החוק האמור" – כך מוצע בהצעת חוק שהגישו חברות הכנסת **עליזה לביא** (**יש עתיד**), **יפעת שאשא ביטון** (**כולנו**) **וזהבה גלאון** (**מרצ**), שהונחה אתמול (יום ב') על שולחן **הכנסת**.

על פי דברי ההסבר להצעה, הצעה זו נועדה לעגן את הוראות הממונה האוסרות על ביטוח בשל הטרדה מינית בחקיקה ראשית, על מנת למנוע מחברות הביטוח למכור פוליסות המגנות על מבוטחיהן בשל הטרדות מיניות, ובכך לשמר את ההרתעה שהמחוקק מבקש להחיל נגד עבירות ועוולות של הטרדה מינית, וכן להביא לקיום הוראות החוק למניעת הטרדה מינית, על מנת להביא לצמצום התופעה.

מגישות ההצעה טוענות, כי שיווקה של פוליסה המבטחת מפני הטרדה מינית נושא עמו מסר בלתי נסבל – לפיו הטרדה מינית היא מעין "תאונת עבודה" או "סיכון מקצועי" שניתן לבטח מפניו – "הטרדה מינית, מלבד היותה לא מוסרית ופוגעת בכבוד האישה ובכבוד האדם, היא עבירה על החוק למניעת הטרדה מינית".

בהצעת החוק נכתב, כי למרות הוראה שהוציאה הממונה בנובמבר 2013, האוסרת כיסוי חבות בשל הטרדה מינית - כיום עדיין נמכרות פוליסות אשר מבטחות את המבוטח כנגד חבות בהטרדות מיניות, בניגוד להוראות האמורות.

למעיין ורומן סלזברג
ברכות חמות
להולדת הבן
דניאל
החברים בפוליסה

b17396/18143

המכלול שלי
דיגיטל עבורך, לשנים של צמיחה

הראל
ביטוח ופיננסים

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

לשכת סוכני הביטוח בוועדת הכספים:

יש לבטל את ההפרדה בין השיווק לתפעול הפנסיוני או לאסור על פעילות גורמים מתפעלים לא מפוקחים

יו"ר ועדת הכספים משה גפני ביקש מאגף שוק ההון להיפגש תוך חודש עם סוכני הביטוח ולוודא שהם לא ייפגעו, ולא – יכין הצעת חוק פרטית שתעזור לסוכנים

יש לבטל את ההפרדה בין השיווק לתפעול הפנסיוני או לאסור על פעילות גורמים מתפעלים לא מפוקחים – כך אמרו אתמול בדיון **בוועדת הכספים** בכירי **לשכת סוכני הביטוח**, בהם נשיא הלשכה **אריה אברמוביץ** ומ"מ הנשיא **אורי צפריר**, מלווים ביועץ המשפטי עו"ד **ג'ון** גבע, אשר הכין חוות דעת משפטית שהוגשה לחברי ועדת הכספים.

אברמוביץ אמר, כי ההפרדה גורמת נזק לכל הסוכנים ולכל המבוטחים, שכן התפעול נעשה באופן שגוי וסוכני הביטוח נאלצים לתקן את הנזקים שגורמות החברות הפרטיות. עוד הציף אברמוביץ את המצב לפיו החברות הפרטיות לא מחזירות כסף למבוטח לעומת הסוכנים שכן מחזירים כסף למבוטח, וכן את העובדה שסוכני הביטוח מפוקחים על ידי הרגולטור והחברות הפרטיות אינן מפוקחות.

עו"ד **ג'ון גבע** אמר בדיון, כי העבודה של המעסיק עם הגורם המתפעל עלולה לפגוע במבוטחים, כי ההגנה על המבוטחים נפגעת. זאת, כיוון שסוכן הביטוח הוא שלוח של חברת הביטוח, וכסף שעבר אליו, דינו ככסף שעבר לחברה. לעומת זאת, כסף שעבר לחברת התפעול לא נחשב כאילו עבר לחברת הביטוח ואז המבוטח עלול להיפגע במקרה של בעיה בהעברת הכספים, כיוון שחברת התפעול אינה מהווה שלוח של חברת הביטוח.

היועצת הפנסיונית **אילה אבני**, שייצגה את **התאחדות התעשיינים ונשיאות הארגונים העסקיים**, אמרה כי ההיגיון שעומד בבסיס ההפרדה נכון, אך בפועל הוא אינו עובד. ראשית, לדבריה, הכספים עדיין לא עברו למבוטחים, כיוון שחובת הדיווח נדחתה ליוני. שנית, סוכני הביטוח לא מעוניינים לתפעל את הפנסיה בעסקים קטנים, כיוון שהם לא מקבלים על כך תגמול, והמעסיקים נאלצים ללכת לחברות תפעול. לדבריה, "חברות התפעול לא מטפלות כראוי בריג'קטים, וכך נוצרת חשיפה למעסיק. על המעסיקים הוטלו עלויות גבוהות שלא חוזרות לעובדים".

הראל שרעבי, סגן בכיר לממונה על רשות שוק ההון: החקיקה נועדה למנוע את ניגוד העניינים. התפעול כולל את כל הגבייה, ההפקדה ופיצול הכספים, כל שירות שהמעסיק אמור לבצע עבור העובדים. זה נעשה בחינם, וברור שמי ששילם על זה בפועל היו העובדים. רצינו להפריד לחלוטין, כדי שהמעסיק ישלם עבור השירות שהוא מקבל. התוצאה, בעקבות הסיכומים בין ההסתדרות למעסיקים הייתה שהמעסיק ישלם סכום מינימלי אם סוכן הביטוח עושה את התפעול. סוכן מקבל בדיוק את אותו תגמול, אבל המעסיק משלם גם כסף והכסף הזה חוזר לעובד. לא ברור לי מדוע הסוכנים לא רוצים לבצע שירותי תפעול? הרי הם מקבלים בדיוק את אותו התגמול. המעסיק לא חייב לקחת שירותי תפעול, ואם הוא בוחר לעשות מיקור חוץ לתפעול הפנסיה – זכותו, אבל זו אחריות שלו.

ח"כ **מיקי רוזנטל**: מדוע אין תחרות שווה בין הסוכנים לבין הגורמים המתפעלים?

שרעבי: המודל הזה נקבע כפשרה. אנחנו רצינו להפריד לחלוטין בין התפעול לשיווק.

גפני: הבעיה המרכזית היא שיש פה תחרות לא שוויונית – סוכני הביטוח נמצאם תחת פיקוח וחברות אחרות אינן תחת פיקוח. זה תחרות לא שווה.

שרעבי: בחובות שהוטלו על המעסיק, הוא אחראי על הפנסיה. על הסוכנים אין רגולציה בתחום התפעול אלא בתחום השיווק.

אברמוביץ: חברות התפעול לא מפוקחות והן גורמות לכאוס שהאוצר לא מנסה להבין. הסוכנים נאלצים להתמודד עם כל הכאוס שנוצר.

רוזנטל: אולי צריך לעשות הפרדה מלאה.

לסיום ביקש גפני מאגף שוק ההון להיפגש תוך חודש עם סוכני הביטוח ולוודא שהם לא ייפגעו. אחרת, יכין הצעת חוק פרטית שתעזור לסוכנים.

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

המפקחת האריכה ל-7 שנים את תקופת ההיערכות ליישום משטר סולבנסי 2

בפיקוח על הביטוח הביעו נכונות להאריך בשנתיים את תקופת ההיערכות, אך לבסוף הסכימה המפקחת להאריך בשלוש שנים את תקופת ההיערכות - והרפורמה אושרה על ידי ועדת הכספים

ועדת הכספים של הכנסת
צילום: דוברות הכנסת

המפקחת על הביטוח דורית סלינגר הסכימה אתמול (יום ב') להאריך את תקופת ההיערכות ליישום משטר סולבנסי 2. בעקבות הסכמתה תעמוד תקופת ההיערכות על שבע שנים ולא על ארבע - כפי שנקבע בחוזר המקורי. בתחילת הדיון הביעו בפיקוח נכונות להאריך בשנתיים את תקופת ההיערכות (עד ל-2023), אך בסיומו הסכימה סלינגר להאריך את תקופת ההיערכות בשנה נוספת - סה"כ שלוש שנים מעבר להסכמות שהיו עם איגוד חברות הביטוח.

אחרי מספר דיונים ומחלוקות בין **מגדל** לבין רשות שוק ההון, אישרה **ועדת הכספים של הכנסת** את התקנות, שיוציאו לפועל את משטר ההון החדש שיחול על חברות הביטוח בישראל. משטר ההון החדש קובע הוראות שמטרתן להבטיח שחברות הביטוח יוכלו לעמוד בהתחייבויות שלהן כלפי ציבור המבוטחים ולעמוד בסיכונים השונים.

קדמה לאישור התקנות, שאושרו ברוב של חברי כנסת מהקואליציה ומהאופוזיציה, הפסקה של הדיון בוועדה שבה קרא יו"ר הוועדה, ח"כ **משה גפני** (**יהדות התורה**) לסלינגר, להסכים להארכה נוספת של תקופת המעבר מ- 6 שנים ל-7 שנים עד 2024, לאחר שבימים האחרונים כבר הסכימה להאריך מ-4 ל-6 שנים. זאת, לעומת דרישת מגדל, היחידה מבין חברות הביטוח שעמדה על התנגדותה לתקנות ודרשה שתקופת המעבר תעמוד על 16 שנה.

הדיונים בנושא התארכו לאחר שמספר חברי כנסת בוועדת הכספים הביעו תמיכה בהתנגדותה של מגדל להוראות המעבר של משטר ההון החדש. חברי כנסת אלה טענו שהעמדת ההון העצמי הנדרש בהוראות הסולבנסי 2 יגררו עליות במחירי הביטוחים לאזרחים ומכאן שיש לבחון את ההתנגדויות.

בדיון אתמול, קראו חברי כנסת ליו"ר גפני, להגיע להכרעה בעניין עוד היום.

ח"כ **מיקי רוזנטל** (**המחנה הציוני**) אמר: "הגיע הזמן להצביע. על נושאים חשובים מזה לא קיימנו כל-כך הרבה דיונים. הכל ברור ועכשיו צריך להכריע. מדובר במהלך חשוב להגנת כספי המבוטחים ואם לחברת מגדל, שהיא חברה עם רמת סיכונים גבוהה, יש בעיה לעמוד בהוראות הסולבנסי, שתמכור חלק מתיקי הביטוח שלה". רוזנטל הוסיף, כי "לא ניתן להאריך את תקופת המעבר לתקופה בלתי סבירה. על מגדל לבצע את השינויים הנדרשים לעמידה במשטר ההון החדש. אולי צריך להגיע לאיזו פשרה אך לא ניתן לתת לה עוד 16 שנים, כבקשתה. מגדל טוענת שהיא חברה בסיכון גבוה, אז על אחת כמה וכמה שצריך לקצר את הזמן ולא להאריך. כשיגיע רגע המשבר החברה הזאת בעלת סיכון יותר גבוה מאשר חברות אחרות ולכן עלינו כחברי ועדת הכספים לא לאפשר דחייה".

ח"כ **רחל עזריה** (**כולנו**) דרשה גם היא להביא את הנושא להכרעה כבר היום: "כשליחי ציבור אנחנו מחויבים לדאוג לאינטרס של המבוטחים. הציבור סומך עלינו שנפעל על-מנת לוודא שברגע האמת, הכסף שהוא חסך במסגרת הביטוחים, אכן יעמוד לרשותו. על-כן מן הראוי שנכריע בנושא כמה שיותר מהר".

ח"כ **מיקי לוי** (**יש עתיד**) דרש אף הוא להצביע כבר היום ואף הציע בעד תחת מחאה, כדבריו, לאחר שטען כי "גם הפשרה לא ראויה. חברת מגדל יודעת על שינוי משטר ההון החדש כבר מ- 20088, שאז התחילו הדיונים בנושא". ח"כ לוי תקף בתחילת הדיון את סלינגר על נכונותה לבוא לקראת מגדל.

ח"כ **מיכל בירן** (המחנה הציוני): "אני קצת פחות להוטה מחברייי, כי אני מרגישה שלאף אחד מאתנו אין את האפשרות האמתית לדעת אם 6 שנים או 16 שנים זה מה שנכון לקבוע. גם ההצהרה ש- 6 שנים זה הפקרת הציבור לא מבוססת. אני מרגישה שאף אחד מאתנו לא התעמק בנוסחאות שהובילו לקביעת מספר השנים הללו. מצד שני, יש לי ספק גם לגבי ההחלטות של רשות שוק ההון, כי כבר ראינו דברים שהם עשו ואח"כ היינו צריכים לתקן".

ח"כ **עיסוואי פריג'** (**מר"צ**) שמילא את מקומה של ח"כ **זהבה גלאון**, דחף גם הוא להצבעה כבר היום ואף טען בראשית הדיון, כי "מתקיים פיליבסטר בנושא לטובת חברת מגדל", ברומזו, כי משיכת הזמן נועדה על מנת לסייע לחברה להשיג תוצאות טובות יותר. נציגי חברת מגדל הכחישו בתוקף את הטענות הללו.

ח"כ **עודד פורר** (**ישראל ביתנו**): "יש לי חשש אמיתי מעליית מחירי ביטוח ומיציאת שחקנים מהשוק עקב משטר ההון החדש". ח"כ פורר דרש לקבל מפת סיכונים שלאורם התקבלו ההחלטות לגבי סולבנסי 2.

סלינגר: "ב-2008 התחלנו לדבר עם השוק על יישום הדירקטיבה הזאת. עם זאת, קיבלנו את הצעת יו"ר ועדת הכספים גפני וביזמתנו יצרנו קשר עם מגדל. הייתה פגישה מקצועית וגם פגישה שלי עם יו"ר מגדל, **יוחנן דנינו**. עתה הסכמנו להאריך את תקופת המעבר ל-6 שנים. מגדל מושפעת יותר כי התיק שלה מוטה ביטוח חיים ומשך החיים מתארך. המשקל שנדרש בגין ההון בגין ביטוח החיים – הסכמנו לשנות ספציפית ביחס לדבר הזה. נענינו לבקשות שונות של מגדל אך נותר עניין הזמן וכאן לא הגענו לעמק השווה. הסכמנו לדחות בעוד שנתיים מ-4 שנים עד ל-2021 ו-6 שנים עד 2023 וגם לזה מגדל מתנגדת. קיימים סיכונים וחשוב שחברות הביטוח יהיו אמינות על הציבור".

מנכ"ל **מגדל אחזקות, ערן צ'רנינסקי**: "חברות ביטוח החיים נתונות לזעזועים ולא יכולות לצבור הון להתמודדות עם הסיכונים בצורה טובה. באירופה ניתנו חלק מההתאמות לתמיד וחלק ל- 16 שנה. בארץ רצו 4.5 שנים ורצו להעלות ל- 6 שנים. זה לא רלוונטי לחברת ביטוח חיים שצריכה לתכנן לטווח ארוך. מו"מ אמיתי לא התנהל, הייתה ישיבה אחת שבה הצגנו את המצב של 16 שנים באירופה. אנחנו בפערים ענקיים לעומת אירופה ואז הסכימו לתת שנתיים נוספות מ- 4.5 שנים ל- 6.5 אמרנו מוכנים להתגמש ולרדת כמה שנים מ- 16 ל- 12.5 שנים, אך להישאר על 4.5 שנים לא רלוונטי. רוצים לראות את חוות הדעת של המומחים שעליהם התבססו. דיברנו עם חברות באירופה ואמרו שבסיסי ביותר 16 שנה".

מנהלת הסיכונים של מגדל, **מיכל גור**: "סיכונים מתממשים, אך סיכון אריכות ימים זה לא קורה ביום אחד אלא ב-30-20 שנה ולכן סביר לתת 16 שנה, זה זמן סביר".

סלינגר השיבה לדברי נציגי מגדל וח"כ פורר: "זה לא פוגע בחברה ונועד למנוע סיכון הציבור. אף חברה לא יוצאת מהענף ואין פגיעה במוצרים, הסירו דאגה מלבכם. חמש חברות מחזיקות ב-90% מתיקי הביטוח של הציבור. כבר הגענו לפשרה. הכול כאן על השולחן".

לאחר שסלינגר הסכימה להצעתם ח"כ גפני, להאריך את תקופת המעבר בשנה נוספת, כינס גפני שוב את הוועדה והסביר לחברי הכנסת את ההסכמות שגובשו. הוראות הסולבנסי 2 אושרו ברוב שכלל חברי כנסת מהקואליציה ומהאופוזיציה, למעט מתנגד אחד – ח"כ עיסוואי פריג'.

נוכח היעדרותם של חברי ועדת הכספים, חה"כ **דוד ביטן** ומיקי זוהר (**הליכוד**), שבכל הדיונים תמכו בעמדת חברת מגדל, הודיע היו"ר גפני כי הוא מגיש רביזיה (בקשה להצבעה חוזרת), אותה יסיר לאחר שיחת הבהרה עם חברי הכנסת. לאחר השיחה עימם, כך אמר, הוא יסיר את הרביזיה ובכך ההוראות ייכנסו לתוקף.

מהפיקוח נמסר כי "משטר ההון החדש לחברות הביטוח, שמבוסס על הדירקטיבה המיושמת באירופה מאז תחילת 2016, צפוי לחזק את יציבותן של חברות הביטוח ולהגן על המבוטחים".

נקבע כי היישום המלא של משטר ההון יימשך עד שנת 2024.

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

עיון נוסף / עו"ד ג'ון גבע

שיהוי בתשלום תגמולים למבוטח עלול לחייב את המבטחת בפיצוי נוסף

בית המשפט: העובדה שנזק תוצאתי אינו מכוסה בפוליסה אינה פוטרת את חברת הביטוח מאחריות לנזקים הללו, ככל שהם נגרמו כתוצאה מהפרת הסכם הביטוח או מעוולה נזיקית שביצעה חברת הביטוח במהלך ביצוע ההסכם

ב**בית משפט השלום** בפתח תקווה נדונה תביעתם של **אורי זכריה** ("התובע") וזוגתו **שרה זכריה** ("התובעת"), שיוצגו יחדיו על ידי עו"ד **אלון צ'יצ'יאן**, נגד **הפניקס חברה לביטוח** בע"מ ("חברת הביטוח"), שיוצגה על ידי עו"ד **אלירן ג'נח**. פסק הדין ניתן באפריל 2017, בהיעדר הצדדים, מפי השופט **אמיר לוקשינסקי-גל**.

התובעים ביטחו את הבית שלהם באמצעות חברת הביטוח בפוליסת דירה ותכולה ("הפוליסה"). בחצר בית התובעים קיימת בריכת שחייה. לפיכך, הפוליסה כללה כיסוי ביטוחי לנזקי נוזלים מצנרת, כתוצאה מהתבקעות צנרת עילית ותת קרקעית של הבריכה. התובעים טענו, כי באחד הימים התגלתה תופעה של בריחת מים מהבריכה ("האירוע"). לאחר האירוע נמסרה הודעה לסוכן הביטוח. לטענת התובעים, חברת הביטוח השתהתה בעניין בירור חבותה למשך זמן בלתי סביר של כארבעה חודשים ("תקופת הבירור").

התובעים הוסיפו, כי במהלך תקופת הבירור, הבריכה הייתה ריקה ממים. בשל כך נגרמו לתובעים נזקים נוספים, אשר בעיקרם התייבשות ציפוי מעטפת הבריכה. עוד נטען, כי לנוכח התמשכות ההליך ניזוקו המשאבה ומסנן הבריכה ונגרמה לתובעים עוגמת נפש. חברת הביטוח שילמה לתובעים בגין עלות תיקון הנזק הישיר, אשר כללה החלפת קו צנרת, בניכוי השתתפות עצמית. עם זאת, חברת הביטוח סירבה לשלם בגין הנזקים הנוספים, מן הטעם שאלו אינם כלולים בפוליסה. על רקע זה הוגשה התביעה.

חברת הביטוח טענה להגנתה, כי למעשה התובעים הם שהשתהו במסירת הודעה על אודות האירוע. לאחר קבלת ההודעה בחברת הביטוח, היא פעלה במהירות במטרה לברר את שאלת החבות. בתוך כך, חברת הביטוח שלחה שמאי באופן מידי לבית התובעים. נוסף על כך, חברת הביטוח שלחה בתוך פרק זמן סביר של שלושה שבועות מהנדס מומחה. הפוליסה אינה מעניקה כיסוי ביטוחי לנזקים תוצאתיים. לפיכך, אין התובעים זכאים לתשלום נוסף.

האם חברת הביטוח השתהתה במסגרת בירור חבותה? אם כן, האם שיהוי כאמור מחייב את חברת הביטוח לשלם למבוטח בגין נזקים נוספים שנגרמים לו במהלכו?

בית המשפט ציין, כי "העובדה שנזק תוצאתי אינו מכוסה בפוליסה אינה פוטרת את חברת הביטוח מאחריות לנזקים הללו, ככל שהם נגרמו כתוצאה מהפרת הסכם הביטוח או מעוולה נזיקית שביצעה חברת הביטוח במהלך ביצוע ההסכם". שיהוי במהלך בירור החבות עלול לגבש עילה חוזית של הפרת הפוליסה, בין היתר, לאור סעיף 23(א) לחוק חוזה הביטוח ("החוק"), לפיו מהמועד שבו נמסר למבטחת הודעה על מקרה הביטוח וכן תביעה בכתב לתשלום תגמולים, עליה לעשות מיד את הדרוש לבירור חבותה. הביטוי "מיד" מחייב את המבטחת לפעול ללא דיחוי. טענה כאמור עלולה אף לגבש עילה נזיקית מכוח עוולת הרשלנות.

בית המשפט הוסיף, כי על מבטחת לפעול בשקידה ראויה לבירור חבותה. נכון שפרק הזמן הסביר להשלמת הבירור עשוי להשתנות ממקרה למקרה על פי נסיבותיו ומורכבותו. עם זאת, יש לתת משקל גם להיקף הנזקים שעלולים להיגרם למבוטח מהתמשכות הבירור ובהסתברות להתרחשותם.

בית המשפט בחן את הראיות שהגישו הצדדים וקבע, כי מעת מסירת ההודעה הראשונה על האירוע לסוכן הביטוח ועד לסיום בירור החבות על ידי חברת הביטוח חלפו כארבעה חודשים. פרק זמן זה אינו סביר בנסיבות העניין, באופן כזה שיוצר סיכון בלתי צפוי ובלתי סביר לגרימת נזקים נוספים למבוטח (התובעים) ובכלל זה לנכס המבוטח המצוי בבעלותו. עוד נקבע, כי חברת הביטוח לא ביצעה בירור רצוף ובשקידה ראויה כנדרש.

בית המשפט ציין, כי כאשר מבטחת מקבלת הודעה על התרחשות מקרה ביטוח, חלה עליה חובה לברר את חבותה בשקידה ראויה ובפרק זמן סביר, ועליה להימנע מהארכת הבירור שלא לצורך. כמו כן, כאשר מבטחת מבחינה, כי לאור התמשכות הליכי הבירור עלול להתרחש נזק תוצאתי צפוי, עליה ליידע את המבוטח אודות ההתמשכות וכן אודות הסיכון הכרוך בכך וזאת מבעוד מועד. יתירה מזאת, במקרה כאמור על המבטחת להנחות את המבוטח כיצד ובאילו אמצעים עליו לנקוט לצורך מניעת נזקים תוצאתיים. פעולות כאמור יעבירו את הסיכון להתרחשות הנזק התוצאתי מהמבטחת לכתפי המבוטח.

מאחר שחברת הביטוח לא פעלה כנדרש, היא למעשה הפרה את חובתה כלפי התובעים. בית המשפט ציין, כי קיים קשר בין הפרת החובה לבין חלק מהנזקים שנגרמו לתובעים. בית המשפט הוסיף, כי מנגד - התובעים לא פעלו לשם הקטנת הנזקים. נקבע, כי פעולות התובעים תרמו להתרחשות הנזקים בשיעור של 20%. בית המשפט בחן את סך הנזקים שנגרמו לתובעים והורה לחברת הביטוח לשפות אותם עבור נזקיהם הנוספים, בניכוי 20% כאמור.

עד למועד כתיבת שורות אלו לא ידוע אם הוגש ערעור ל**בית המשפט המחוזי**.

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

דוחות כספיים לרבעון הראשון 2017

מיטב דש רשמה רווח רבעוני נקי של 26 מיליון שקל - זהה לרבעון המקביל אשתקד

■ הכנסות החברה ברבעון הסתכמו ב-223 מיליון שקל עלייה של 23% לעומת הרבעון המקביל ■ אילן רביב, מנכ"ל מיטב דש השקעות: סיימנו רבעון ראשון חזק הן בזכות העסקים החדשים שצירפנו, בעיקר איילון גמל ופנסיה וחברת פנינסולה

מיטב דש רשמה רווח נקי של 26 מיליון שקל ברבעון הראשון של 2017, זהה לרבעון המקביל ב-2016. היקף הנכסים המנוהלים בסוף הרבעון הראשון עמד על כ-126 מיליארד שקל לעומת 122 מיליארד שקל בסוף שנת 2016.

נמסר כי במגזר החיסכון ארוך טווח, עסקת המיזוג עם **איילון פנסיה וגמל**, שנחתמה ברבעון השני 2016, נושאת פירות לאחר השלמתה. חברת הגמל והפנסיה מנהלת כ-48.6 מיליארד שקל עבור כמיליון לקוחות. קרנות הפנסיה הממוזגות מנהלות למעלה מ-6.5 מיליארד שקל, קופות הגמל וההשתלמות מנהלות מעל ל-42 מיליארד שקל.

"השפעת העסקה על דוחות החברה הינה בהתאם לתוכניות ולציפיות שלנו", נכתב בהודעת החברה.

חברת קרנות הנאמנות ממשיכה להוביל את שוק קרנות הנאמנות עם ניהול נכסים בשווי של כ- 27.9 מיליארד שקל. "תחום זה הראה גידול נאה בהכנסות הודות לגיוסים בקרנות המסורתיות במהלך 2016", על פי הודעת מיטב דש. פעילות תכלית תעודות הסל ממשיכה להוביל את שוק תעודות הסל עם נתח שוק העומד על כ-29.4% בסוף הרבעון הראשון 2017. החברה מציינת כי היא ממשיכה בהרחבת מגוון תעודות הסל שהיא מציעה לציבור החוסכים ונערכת לשינויים בתחום והפיכת תעודות הסל לקרנות סל הצפויה במהלך 2018.

לגבי פעילות חברת פנינסולה, שבה מחזיקה החברה כ-49%, נמסר כי היא ממשיכה לצמוח. "לאחרונה הנפיקה פנינסולה לראשונה אג"ח חוב לצורך גיוון והוזלת מקורות המימון ללקוחותיה. ההנפקה התקבלה בשוק עם ביקושים גדולים". פעילויות חבר הבורסה, הברוקראז' המוסדי וסוכנויות הביטוח של הקבוצה אף הן רשמו רבעון ראשון חזק ותרמו לגידול בהכנסות.

אילן רביב, מנכ"ל מיטב דש השקעות: "הרבעון הראשון של השנה נפתח בתנופה, הן בתוצאות החברה במגזרי הפעילות המסורתיים והן במנועי הצמיחה. הגיוון העסקי ואסטרטגיית המיזוגים והרכישות שלנו נותנים פירות והדבר ניכר בתוצאות.

"רף הציפיות מהמיזוג עם איילון התממש וחברת הגמל והפנסיה הממוזגת עומדת על הכנסות של 83 מיליון שקל ברבעון זה. מנועי הצמיחה של החברה ממשיכים לתרום, פנינסולה באשראי וכן סוכנויות הביטוח. תכלית תעודות סל ממשיכה להפגין תוצאות חזקות בפעילות ולהוביל את השוק מול המתחרים. למרות חבלי הלידה, קרן הפנסיה ברירת המחדל גייסה למעלה מ-20 אלף מצטרפים מאז הזכייה שלנו במכרז. החסמים הקיימים בשוק דורשים התמודדות ואורך רוח עד למימושה המלא של הרפורמה על ידי הציבור, ואני בטוח שכך יהיה".

עיקרי התוצאות הכספיות (במיליוני שקלים)

	Q1 2017	Q4 2016	% שינוי מרבעון קודם	Q1 2016	% שינוי מרבעון מקביל
הכנסות	223	197	13%	182	23%
הוצאות	168	164	2%	138	22%
רווח לפני מס	43	20	115%	39	10%
EBITDA	63	40	58%	50	26%
רווח נקי	26	16	63%	26	0%

מקור: מיטב דש

חשוב לנו שתהיו בטוחים בבית!
חדש ובלעדי להכשרה
סכום ביטוח נוסף

כיסוי לאובדן או נזק למבנה בבית משותף כתוצאה מרעידת אדמה, ואפשרות הרחבה לכיסוי נוסף גם ליתר הסיכונים הכלולים בפרק א' (המבנה)

כל זאת בשיעור נזק של 60% בלבד!

הכשרה חברה לביטוח
הכשרה חברה לביטוח בע"מ

*הכיסוי הנ"ל בנוסף לכיסוי התקני
**פרטים אצל מנהלי המחוזות
***בהתאם לתנאי הפוליסה והחברה

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

נדחתה תביעה לתשלום תגמולי ביטוח נגד מנורה מבטחים מחמת התיישנות

■ התביעה טענה, בין השאר, כי אחד התובעים הוא פסול דין - דבר המאריך למעשה את תקופת ההתיישנות החלה על תביעתו עד למינוי אפוטרופוס עבורו ■ הוסכם כי תביעתו תימחק ותוכל להיות מוגשת מחדש

מנורה מבטחים נתבעה לשלם תגמולי ביטוח על ידי מבוטחיה **בבית משפט השלום** בירושלים, בעקבות אירוע גניבת רכב ב-23 בינואר 2013. הרכב היה מבוטח בחברה במועד הרלוונטי בביטוח מקיף. התובעים הם המבוטחים על פי הפוליסה, **מוחמד שוויקי** ו/או **בדר שוויקי**.

נטען בכתב התביעה, כי הרכב נשוא התביעה שימש את התובע 1 בהיותו מוגבל וכי ברכב הותקנו אביזרים המותאמים לנכות ממנה סובל. התובעים טענו כי רכבם חנה בצד הכביש בעיר ירושלים עקב תקלה מכאנית אשר לא אפשרה נסיעה תקינה ומשם נגנב.

מנורה, באמצעות משרד עוה"ד **ד"ר אסף ורשה**, טענה להעדר כיסוי ביטוחי מחמת מרמה וזאת בהתאם לדוח חקירה שנערך עבור החברה. כן הוגשה בקשה לסילוק התביעה על הסף מחמת התיישנות לפי סעיף 31 לחוק חוזה ביטוח שכן חלפו יותר משלוש שנים מיום קרות האירוע ועד להגשת התביעה ב-15 במרץ 2016.

בית המשפט הפנה את התיק להליך מהו"ת (הליך קדם גישור) וקבע בהחלטה מחודש מאי 2016 כי הדיון בבקשה לסילוק על הסף תידון רק בתום הליך המהו"ת ככל שיוותר צורך.

בעקבות ישיבת הקדם גישור, סירבה מנורה להפנות את התיק להליך גישור ועמדה על בקשתה לסילוק התביעה על הסף. התיק הוחזר לבית משפט, ובית המשפט הורה לתובעים להגיש תגובה מטעמם לבקשה לסילוק על הסף עד ל-1 בדצמבר 2016. משלא הוגשה תגובה במועד פנתה מנורה לבית המשפט בבקשה למתן החלטה על הבקשה וזאת בהיעדר תגובה מטעם התובעים.

התובעים הגישו תגובתם בחלוף המועד רק ב-21 בדצמבר 2016 וטענו כי סברו שמנורה הייתה נכונה לשלם את תגמולי הביטוח מאחר שביקשה אישור על הסרת העיקולים אשר היו מוטלים על רכב התובעים. בין היתר טענו התובעים כי נודע להם לראשונה על דחיית דרישתם לאחר שפנו לסוכן הביטוח אשר הודיע להם כי החברתה מתנגדת לשלם מחמת התיישנות התביעה. התובעים גם העלו טענות חדשות לראשונה בתגובתם, כי התובע 1 הינו פסול דין, דבר שעוצר לטענתם את מרוץ ההתיישנות לגביו.

בדיון מקדמי שנערך ב-16 במאי 2017 ביקשה מנורה למשוך את תגובת התובעים מתיק בית המשפט מאחר שהוגשה בחלוף המועד. התובעים העלו טענות חדשות כי לא ידעו כי תביעתם עלולה להתיישן בחלוף 3 שנים, שכן מעולם לא קיבלו את מכתב הדחייה על ידי מנורה וטענו כי על החברה יש נטל להוכיח כי המכתב נשלח.

מנורה השיבה שאין רלוונטיות לטענה, מאחר שמרוץ ההתיישנות מתחיל למעשה מיום קרות מקרה הביטוח וכי הפוליסה מציינת מפורשות שתחול התיישנות בחלוף 3 שנים.

לאחר דיון לא פורמלי הצדדים הגיעו להסכמה כי התביעה של התובע 2 תדחה ללא צו להוצאות.

באשר לתובע 1 טענה התביעה כי הוא פסול דין, דבר המאריך למעשה את תקופת ההתיישנות החלה על תביעתו עד למינוי אפוטרופוס עבורו. נטען כי התובע 1 הינו מרותק למיטה משנת 2009 כ"צמח" וכי אין באפשרותו לדאוג לענייניו.

מנורה התנגדה להרחבת חזית וטענה כי לא ידעה שהמבוטח הינו פסול דין – כנטען, במעמד רכישת הפוליסה. רישיון רכב שהוצג בפני מנורה בעת רכישת הפוליסה הינו על שם התובע 1 - דבר המעלה סימני תהיה ושאלה מאחר שפסול דין אינו כשיר לבצע פעולות רכישה מסוג זה הדורשת העברת בעלות על שמו.

כמו כן טענה החברה כי לא הוצגו אסמכתאות להוכחת מצבו הרפואי של התובע, כך שלא הוכח שמדובר בפסול דין.

עוד נטען על ידי המשיבה, כי אם יוכח כי התובע 1 הוכרז כפסול דין בטרם הגשת התביעה, הרי שאינו כשיר להגשת תביעה משפטית בהעדר מינוי אפוטרופוס על ידי בית המשפט - דבר השולל את זכותו של בא כוחו לעמוד ולטעון בשמו וכי מטעם זה בלבד על בית המשפט לדחות את תביעתו. המשיבה, חברת הביטוח, גם ביקשה מבא כוח התובעים להציג בפניה ייפוי כוח חתום על ידי התובע 1 - דבר שלא נעשה.

בית משפט החליט בפסק דין מנומק כי התביעה של התובע 2 נגד מנורה תידחה בהתאם להסכמת הצדדים, וכי תביעתו של התובע 1 תימחק בכפוף לתשלום הוצאות הגשה מחדש על סך 2,500 שקל.

קראו את פוליסה עיתון הביטוח הפנסיה והפיננסים לפני כולם
www.polisa.news

חפשו אותנו בפייסבוק ובטוויטר
קראו את חדשות הביטוח, הפנסיה והפיננסים - גם באתר פוליסה
האתר פתוח למנויים בלבד. להרשמה לחצו כאן

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

INSURTECH

בכירי AIG העולמית הגיעו לישראל וייפגשו עם חברות הזנק ישראליות

■ המשותף לכל החברות הוא יכולתן לשפר את מוצרי החברה ולהתאימם ללקוחות, שיפור תמחור הפוליסות וחווית הלקוח ■ שי פלדמן, מנכ"ל AIG ישראל: בפגישות שערכנו עם עשרות סטרטאפים בחודשים האחרונים למדנו כי מעבר להשקעה פיננסית, אצל חלק ניכר מהיזמים קיים צורך בליווי עסקי משמעותי, המאפשר התאמה לשוק הביטוח ולרגולציה המקומית

שי פלדמן, מנכ"ל AIG ישראל

אורנה קרני סמנכ"ל פיתוח עסקי ב-AIG

לאחר ש-**AIG** העולמית הכריזה על כוונתה לבחון השקעה בחברות הזנק (סטארט אפ) ישראליות העוסקות בחדשנות בביטוח - Insurtech – ייפגשו אנשי החברה השבוע עם נציגי חברות הזנק לבחינת שיתופי פעולה – כך מסרה החברה בהודעתה אתמול.

הפגישות נעשות כחלק מביקור הנהלת המטה העולמי לרגל חגיגות ה-20 שנה ל-AIG ישראל. ב- AIG מציינים, כי המשותף לכל החברות האלה הוא יכולתן לשפר את מוצרי החברה ולשפר את התאמתם ללקוחות, שיפור תמחור הפוליסות ושיפור של חווית הלקוח.

הבכירים ייפגשו, בין השאר, עם חברת **BioCatch**, שנוסדה ב-2011 ומונה 50 עובדים, אחת החברות הבולטות בתחום של אבטחת סייבר. החברה פיתחה טכנולוגיה חדשנית המסוגלת לזהות את דפוס ההתנהגות של המשתמש על ידי ניתוח של יותר מ-500 פרמטרים התנהגותיים הקשורים לאופן הפעלת המכשיר, כגון, איך מחזיקים אותו ונוגעים בו, ודפוסי פעולה קוגניטיביים הקשורים להרגלי העבודה של המשתמש באפליקציה או אתר האינטרנט הספציפי. הטכנולוגיה מאפשרת לבנות פרופיל ביומטרי-התנהגותי למשתמש, על מנת לאתר חריגה שתעיד על פריצה לחשבון או, לחלופין, לאשר כי אכן מדובר באותו משתמש גם אם הוא מבצע פעולה חריגה. הפרופיל מקל מאוד על חוויית המשתמש ומאפשר לארגון להשיק יכולות חדשות, להסיר מגבלות על פעולות המשתמש ולהפחית בכמות ההתראות על חריגות. מאז היווסדה הצליחה BioCatch לגייס כלקוחות שורה של בנקים עולמיים. האחרון שבהם הוא **Royal Bank of Scotland**.

חברה נוספת בתחום הסייבר היא Surance.io שנוסדה בינואר השנה. החברה מספקת רשת ביטחון נגד התקפות סייבר על רכיבים מחוברים, מוצרי האינטרנט של הדברים (IoT). המוצרים שנמצאים כיום בסיכון כוללים מוצרי צריכה כגון טלוויזיות חכמות, קונסולות משחקים, מצלמות אבטחה, שואבי אבק מחוברים, תריסים חכמים ועוד.

חברה נוספת עמה נפגשו בכירי החברה היא **SparkBeyond**, מתחום הבינה המלאכותית, שנוסדה ב-2013 ופועלת במספר מרכזים בעולם, ביניהם ישראל, סינגפור, לונדון וניו יורק. החברה נחשבת לחלוצה בתחום של מחקר אוטומטי ובינה מלאכותית, ופיתחה מנוע המציע רעיונות יצירתיים לפתרון בעיות. המערכת מוצאת תבניות ודפוסים ביחס להתנהגות צרכנים, מאפייני שוק ואף תופעות טבע. חברת הביטוח יכולה לפתח, באמצעות הטכנולוגיה, פתרונות בתחום של תמחור פוליסות, שימור לקוחות, דירוג אשראי ועוד. רבות מהחברות הגדולות בעולם כבר עושות שימוש במנוע של SparkBeyond. החברה זכתה מאז היווסדה במגוון פרסים של ארגונים נחשבים כגון **גרטנר**.

החברה הרביעית היא **Personetics** המספקת פתרונות white-label מבוססי בינה מלאכותית, אשר מאפשרים לחברות שירותים פיננסיים לשרת ולתקשר עם לקוחותיהן באופן אישי על פני כל מרחב הערוצים הדיגיטליים. פתרונות החברה משלבים יכולות טכנולוגיות מתקדמות עם ידע ותכנים בתחום הפיננסי, שמסייעים לארגונים לספק מידע והכוונה אישית ללקוחות על סמך ניתוח התנהגות בזמן אמת ומאפשרים ללקוחות לנהל שיחות בעלות צביון אנושי עם נציג ממוחשב של הארגון, המונחה באמצעות בינה מלאכותית. פרסונטיקס מאפשרת לארגונים להטמיע פתרונות אלה בערוצים דיגיטליים קיימים וכן בערוצים חדשים כגון אפליקציות צ'אט כדוגמת **Facebook Messenger** ומשיבים קוליים (**Amazon Alexa, Google Home**). שילוב יכולות ייחודי זה, אומרים ב-AIG, ממצב אותה כחברה מובילה בתחום, המשרתת עשרות מיליוני לקוחות קצה ברחבי העולם.

בחירתן של החברות נעשתה לאחר תהליך מיון ממושך של עשרות חברות בתחום ה-insurtech.

תהליך הבחירה נעשה בהובלת **אורנה קרני** סמנכ"ל פיתוח עסקי ב-AIG ובליווי **סטארט אפ ניישן סנטרל**, עמותה הפועלת במטרה לחבר בין חברות גלובליות מובילות לעולם החדשנות הישראלי, כדי לעזור להן לפתור סוגיות ואתגרים טכנולוגיים הניצבים בפניהן.

מלבד הפגישות הללו, ייפגשו בכירי AIG העולמית עם בכירים נוספים בענף ההייטק הישראלי ביניהם **אהרון אהרון** מנכ"ל **הרשות לחדשנות**, ועם משקיעים וכן יבקרו במרכזי חדשנות של תאגידים רב לאומיים.

שי **פלדמן**, מנכ"ל AIG ישראל: "בפגישות שערכנו עם עשרות סטרטאפים בחודשים האחרונים למדנו כי מעבר להשקעה פיננסית, אצל חלק ניכר מהיזמים קיים צורך בליווי עסקי משמעותי, המאפשר התאמה לשוק הביטוח ולרגולציה המקומית בו. ישראל מהווה חממת סטרטאפ ולכן הבחירה של בכירים מהמטה הבינלאומי להגיע לארץ ולסייע ולבחון סטרטאפים מתבקשת. עוד בתחילת השנה הכרזנו על הכוונה שלנו להעמיק את החיבור לעולם הטכנולוגיה ופגשנו לאורך חודשים רבים הרבה חברות חדשניות בעלות טכנולוגיות מרשימות".

ב-AIG מציינים, כי בשנת 2016, כשליש מלקוחות החברה בביטוחי הרכב והדירה נהנו משירותים עצמיים דיגיטליים ולא הזדקקו לסיוע של נציג שירות או מכירות.

תרגומי יונתן
תרגומים בכל תחומי הביטוח, כולל פוליסות, חומר שיווקי והצעות מחיר.
מומחיות בתרגום דוחות כספיים של חברות ביטוח.
נסיון של 25 שנה בתחום הביטוח.
כדאי לקבוע פגישת היכרות:
052-4757622
jmtargum@gmail.com

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

ביטוח בינלאומי / ישראל גלעד

שנת 2017 תהיה שנה חלשה בתחום ביטוח המשנה

על פי התחזית של סוכנות הדירוג Fitch, מחירי ביטוח המשנה ימשיכו להיות "רכים" עקב עודפי הון גדולים הזורמים לתעשיית ביטוח המשנה

מחירי בתחום ביטוח המשנה במהלך שנת 2017 ייוותרו "רכים" אם מגמת המיזוגים תימשך, כך עולה מדוח חדש שפורסם על ידי סוכנות הדירוג **Fitch Ratings Inc.** Fitch צופה גידול לא משמעותי בפרמיות הביטוח כשיחס הפרמיה המשולב (ללא נזקים קטסטרופאליים) יהיה 92.0% לעומת 91.5% בשנת 2016 ו-86.7% בשנת 2015.

הנזקים הקטסטרופאליים תרמו 6.4% לשנת 2016 (54 מיליארד דולר) ו-3.5% לשנת 2015 (53 מיליארד דולר). מחירי ביטוח המשנה ימשיכו להיות רכים עקב עודפי הון גדולים הזורמים לתעשיית ביטוח המשנה. המחירים הנוכחיים של ביטוח המשנה מגיעים לשפל של מחיר ההון, כך שירידה נוספת במחירי ביטוח המשנה תביא למצב של תשואה שלילית לבעלי ההון. הירידה העקבית, אם כי מתונה, מדרגת את התחזית של Fitch כשלילית.

נזק של 6.3 מיליון ליש"ט בשריפת מחסן של ASOS בברלין

אש שפרצה במחסן בית האופנה ASOS הנמצא בברלין גרמה לנזקים בהיקף של 6.3 מיליון ליש"ט. המחסן הוא חלק ממערך אחסון שבו ארבעה מחסנים. לא היו נפגעים בנפש או פצועים. החברה הפעילה תכנית חלופית להפצת מוצריה באמצעות אחד ממחסניה האחרים. במערך המחסנים מאוחסנים 7 מיליון פריטים ובמחסן שנשרף היו כ-2 מיליון פריטים בעלות מכירה של 25 מיליון ליש"ט. כרבע מהמלאי נפגע מאש או ממים.

לדברי החברה, האתר היה מבוטח במלואו, לרבות אובדן רווחים. כמו כן נמסר שהמערכות האוטומטיות והטכנולוגיות לא נפגעו. האתר יחזור לפעילות לקראת סוף השבוע הנוכחי. זו לא השריפה הראשונה הפוגעת ביצרן האופנה. ב-2014 פרצה שריפה באתר הראשי של החברה ב-Barnsley (בריטניה), שגרמה לנזקים בהיקף 30 מיליון ליש"ט.

לוידס יזמה תכנית לפרישה מרצון של עובדים

הנהלת **לוידס** פנתה, באמצעות הדואר האלקטרוני, לכל אחד מ-1,100 מעובדיה כדי שיביעו את התעניינותם בתהליך של פרישה מרצון. הפנייה נעשתה כחלק מפיתוח מודל התפעול העתידי. התכנית בודקת כיצד ניתן להפוך את הארגון ליעיל יותר. כחלק מתהליך ההתייעלות ייעשה קיצוץ במספר העובדים בחלקים מסוימים של הפעילות. הנהלת הארגון לא הציבה, בשלב זה, יעד למספר הפורשים, אולם נתונים נוספים יפורסמו ברביע השלישי של השנה.

תכנית הפרישה אינה קשורה לתכנית המעבר של לוידס לבריסל, אולם המעבר נותן הזדמנות לעובדי התאגיד העובדים בלונדון לעבור לעבוד בבריסל, שם יידרשו עשרות עובדים לאיוש משרות.

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

מבטחים ומבוטחים

ההסתדרות הכריזה על סכסוך עבודה בהפניקס

הרקע לסכסוך, כפי שנמסר על ידי ההסתדרות: פגיעה מכוונת ושיטתית מצד הנהלת הפניקס במעמד ועד העובדים, והימנעות מיישום חלקים מההסכם הקיבוצי שנחתם בחברה ביולי 2016. בהפניקס נמנעו מלהגיב

ההסתדרות ונציגות עובדי חברת הביטוח **הפניקס** הכריזו אתמול (יום ב') על סכסוך עבודה בקרב כ-2,500 עובדי הקבוצה.

ברקע לסכסוך, כפי שמסרה ההסתדרות, פגיעה מכוונת ושיטתית מצד הנהלת החברה במעמדם של ארגון העובדים וועד העובדים, במטרה להחליש את כוחם בקרוב כלל עובדי הקבוצה. זאת, למרות שבין הצדדים ישנם יחסי עבודה קיבוציים לאחר שהסכם קיבוצי ראשון בחברה נחתם בחודש יולי אשתקד.

בין יתר העילות לסכסוך: הימנעות הנהלת החברה מלשלם את מלוא סכום הבונוס השנתי שהובטח לעובדים בגין שנת 2014 ואי יישום הוראות ההסכם הקיבוצי בנוגע להגדרת השעות של שבוע העבודה.

לצד זאת, ציינו בהסתדרות, הנהלת החברה מתנהלת בחוסר תום לב כלפי עובדים שנקלטו בחברה לאחר ה-1 בינואר 2016, ולפני כריתת ההסכם הקיבוצי, תוך שהיא מציגה להם מצג-שווא ומשנה באופן חד-צדדי את תנאי עבודתם הנוגעים לתשלום על ימי מחלה. עילה נוספת לסכסוך היא הפרת חובת הגילוי ותום הלב בעניין הצגת הקריטריונים לתשלום תוספות שכר לעובדי החברה לשנת 2016, להם השלכות משמעותיות על מעמדם, קידומם ושכרם של העובדים.

מההסתדרות נמסר, כי למרות נכונותם של העובדים ונציגי ההסתדרות להגיע להסכמות ולקדם את הסוגיות שבמחלוקת, הנהלת הפניקס נותרת בעמדותיה. ההחלטה על אישור סכסוך עבודה תאפשר לעובדים לנקוט בצעדים ארגוניים.

בהפניקס סירבו להתייחס לדברים.

כלל ביטוח זכתה בפרס המצוינות בשירות וחוויית לקוח לשנת 2017 של המי"ל

■ כחלק מפרויקט השירות בכלל ביטוח, בוצע בחברה מחקר על מסע הלקוח בתהליכים מרכזיים, התהליך מופה מתחילתו ועד סופו ונבנה מחדש באופן שיקל על הלקוח ■ יורם נוה, המשנה למנכ"ל ומנהל חטיבת משאבים: התובנות שעלו הובילו אותנו לשורת שיפורים בתהליך, באמצעות ביטול שלבים מיותרים וקיצור זמני ההמתנה

כלל ביטוח זכתה אתמול (יום ב') במקום הראשון בתחרות השנתית שנערכת ע"י **המי"ל**, המרכז הישראלי לניהול, בתחום השירות וחווית הלקוח בקטגוריית "פשטות בשירות", המוענקת לארגון בשל "הצלחתו לפשט תהליכים ולהפחית את המאמץ הנדרש מלקוחות החברה, בבואם לקבל שירות".

בחברה מציינים, כי כחלק מפרויקט השירות בכלל ביטוח, בהובלתה של **ליאת שטראוס**, סמנכ"לית בכירה, מנהלת תחום שירות בחברה, בוצע מחקר מעמיק על מסע הלקוח בתהליכים מרכזיים - אחד מהם הוא תהליך מורכב של פדיון כספים. התהליך מופה מתחילתו ועד סופו ונבנה מחדש באופן שיקל על הלקוח, יעלה את תחושת ההצלחה שלו ויפחית מאמץ מיותר.

יורם נוה, המשנה למנכ"ל ומנהל חטיבת משאבים: "התובנות שעלו מניתוח 'מסע הלקוח' הובילו אותנו לשורה של שיפורים בתהליך. עשינו זאת באמצעות ביטול שלבים מיותרים בתהליך וקיצור זמני ההמתנה במוקדי השירות, בתוספת של כלים דיגיטליים המקצרים את תהליך זיהוי הלקוח, במתן שירות רב ערוצי בצ'אט, SMS ובפייסבוק. בנוסף, כיום אנו מאפשרים ללקוחות שלנו למלא טופס דיגיטלי מקוצר באמצעות לינק שנשלח לטלפון הנייד שלהם ומעדכנים אותם בסטטוס הטיפול בבקשתם באופן אקטיבי".

יורם נוה, המשנה למנכ"ל ומנהל חטיבת משאבים בכלל ביטוח

"אנו שבעי רצון מהזכייה החשובה הזו ומודים לחבר השופטים המכובד. הזכייה במקום הראשון הינה אבן דרך בתהליך אותו השקנו לפני כארבע שנים, כששמנו לעצמנו כמטרה מרכזית להוביל באיכות השירות בענף הביטוח בישראל, תוך שאנו מגדילים את שביעות רצונם של לקוחותינו משירותיה המגוונים של החברה", אמר נוה.

כנס השירות וחווית לקוח של המי"ל מהווה נקודת מפגש למנהלים מכלל המשק הישראלי, והוא נערך בהשתתפות כ-700 מנהלים, ביניהם סמנכ"לים, מנהלי אגפים, מנהלי מחלקות ועוד. הכנס נערך השנה תחת הכותרת "Share your experience" והוצגה בו נקודת המבט של בכירים בארגונים על נושא שירות וחווית לקוח.

אגודת האקטוארים קיימה כנס בנושא מידול סיכוני קטסטרופות

בכנס הוצגו שיטות מידול של סיכוני רעידות אדמה, צונמי, סייבר וכן מערכות מתקדמות לניהול תביעות

אגודת האקטוארים בישראל קיימה ביום חמישי שעבר כנס בנושא מידול סיכוני קטסטרופות. הכנס נערך בשיתוף עם חברות **Analytics Verisks** ו-**AIR** ששלחו מומחים ממשרדיהם בלונדון. זהו הכנס השני שנעשה בשיתוף פעולה עם AIR כאשר הקודם התקיים ב-2012.

בכנס הוצגו שיטות מידול של סיכוני רעידות אדמה, צונמי, סייבר וכן מערכות מתקדמות לניהול תביעות. ההרצאות שנתנו בכנס התייחסו למידול הסיכונים הללו בישראל, אך גם סיפקו תמונה גלובלית רחבה יותר.

המרצים בכנס הציגו את חזית הטכנולוגיה והמודלים בסיכונים אלו, שכללו סימולציות מתקדמות וניצול מסדי נתונים חיצוניים על מנת להעריך את החשיפות והסיכונים. בנוסף, הוצגה מערכת ה Touchstone למידול קטסטרופות ומערכת ה-PICAS לניהול אוטומטי של תביעות.

בכנס השתתפו יותר מ-160 אנשים. הקהל היה מגוון וכלל לא רק אקטוארים, אלא גם מנהלי סיכונים, חתמים ומנהלי ביטוח משנה ממרבית החברות מהענף והמגזר הציבורי. הכנס התקיים במרכז הכנסים של **הבורסה לניירות ערך**.

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!

מבטחים ומבוטחים

חילופי מנהלות במחוז דרום במנורה מבטחים: יעל יריב עוזבת, חני אסלן מחליפה אותה

חני אסלן

חילופי מנהלות במחוז דרום של **מנורה מבטחים**. המנהלת הנוכחית של המחוז, **יעל יריב**, סמנכ"לית בכירה בחברה, תעזוב באוגוסט השנה את החברה. תחליף אותה **חני אסלן**, ששימשה בתפקידה האחרון כמנהלת אשכול תיכון של **הפניקס**.

ממנורה מבטחים נמסר: "לאחר כ-20 שנה בחברה, וחמש וחצי שנים של כהונה מוצלחת כמנהלת מחוז דרום, יעל ביקשה לסיים את תפקידה כמנהלת המחוז בחברה. החל מה-1 באוגוסט תיכנס לתפקידה כמנהלת המחוז בחברה חני אסלן".

עו"ד ג'ון גבע נבחר לאחד מעורכי הדין המובילים בתחום הביטוח

עו"ד ג'ון גבע

עו"ד **ג'ון גבע**, היועץ המשפטי לחברי **לשכת סוכני הביטוח**, ובעל טור קבוע ב**פוליסה**, נבחר בפעם השמינית ברציפות לאחד מעורכי הדין המובילים בתחום הביטוח והנזיקין ב-2017, על פי דירוג חברת **BDI**.

הסתיימה הכשרתם של 14 מפקחים במגדל והם שולבו בקבוצה

■ **המפקחים סיימו קורס שארך כ-4 חודשים וכלל תכנים מקצועיים ברמה גבוהה**
■ **אמיל וינשל, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת הלקוחות וערוצי הפצה: הצטרפות המפקחים החדשים תסייע לסוכני הביטוח להגדיל את פעילותם במגדל ולהרחיב פעילות זו למגוון רחב של תחומים עסקיים, יחד עם גיוס סוכנים חדשים והנעתם למכור את מוצרי מגדל**

גד מילר, סמנכ"ל במגדל

הכשרתם של 14 מפקחים חדשים ב**מגדל** הסתיימה לאחרונה והם שולבו במרחבי הקבוצה. ממגדל נמסר, כי לקורס נרשמו מספר רב מאוד של מועמדים פוטנציאליים, מתוכם, לאחר תהליכי מיון קפדניים, נבחרו המשתתפים. תהליך ההכשרה ארך ארבעה חודשים וכלל לימודים תיאורטיים, התנסות מעשית ועמידה במבחנים שונים. זאת, לטובת משימות השירות, הליווי והתמיכה בעבודת סוכני הביטוח, אל מול צורכי הלקוחות ואתגרי השוק.

לדברי **דורון מושקוביץ'**, מנהל הקורס ומנהל מכירות ארצי - בריאות וריסק במגדל, "הקורס, שהיה מהטובים שנערכו עד כה, חתר להכשיר מפקחים איכותיים שיודעים להנהיג ולהוביל שיתופי פעולה עם סוכני הביטוח בסביבה עסקית משתנה, תוך מתן ערך מוסף מקצועי, עסקי ושירותי לסוכן".

רונית נוי, מנהלת מחלקת הדרכת סוכנים ומערכי מכירות במגדל, ומי שהייתה אחראית על תכני הקורס ותפעולו, ציינה כי "בזכות עבודה מערכתית רחבת היקף ומתואמת בין תחומים שונים, מגדל סיפקה למשתתפים בקורס ידע, מיומנויות וכלים ברמה הגבוהה ביותר. מכלול זה יאפשר למפקחים החדשים להעניק לסוכן ועובדי משרדו ייעוץ עסקי איכותי, הדרכה מקצועית, ליווי אישי בזירות מקבילות, תחת האתגרים העסקיים והרגולטוריים כאחד".

אמיל וינשל, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת הלקוחות וערוצי הפצה במגדל, בירך את המפקחים החדשים, ואיחל להם הצלחה: "כקבוצה מובילה גם בתחום ההכשרה המקצועית, רואה מגדל חשיבות רבה בתהליך הכשרת הדור החדש של המפקחים. השקענו ונמשיך להשקיע משאבים רבים ואף ייחודיים בחיזוק הקשר עם ציבור סוכני הביטוח, תוך חיזוק וריענון צוות הפיקוח בקבוצה".

וינשל הדגיש בדבריו כי "הצטרפותם של המפקחים החדשים, בעלי איכויות גבוהות מאוד, מוטיבציה ורצון להצליח, בצד ידע, יכולות וכישורים נרכשים, תחזק עוד יותר את הנבחרת המצטיינת של מפקחי מגדל. אותם מפקחים, שהחלו בעבודתם במרחבים, יסייעו לסוכנים להגדיל את פעילותם במגדל ולהרחיב פעילות זו למגוון רחב של תחומים עסקיים, יחד עם גיוס סוכנים חדשים והנעתם למכור את מוצרי מגדל כקבוצה מובילה בתעשיית הביטוח והפיננסים בישראל".

גד מילר, סמנכ"ל ומנהל מכירות ארצי - חיסכון ארוך טווח, בריאות ופיננסים במגדל, הבהיר כי "המפקחים החדשים עומדים כעת בפני המבחן האמתי, העבודה בשטח. נתמוך בהם גם במבחן זה ונמשיך להעניק להם מגוון כלים מתקדמים להצלחתם האישית וכפועל יוצא מכך, להצלחתם העסקית של סוכני הביטוח בפעילותם המשותפת עם מגדל".

סטודיו בלט

לא מפסיקים לחשוב על המחר, שלך!

שיווק למעסיק
חבילת שירותי תפעול למעסיק בהתאמה להוראות ממשק מעסיקים. אפשרות לעבודה מול מעסיק כגורם מתפעל בלבד.

שיווק חיים
סימולטור חדשני לתכנון פנסיוני וביצוע הליך שיווקי מלא בהתאמה לדרישות האוצר.

שיווק בריכוז
תוכנה מתקדמת לניהול הסדרים פנסיונים כולל הפקת דוחות "בילינג" למעסיקים וממשק "דמי סליקה" ליצרנים.

שיטת שגיא יוגב
שיטה ייחודית למכירת ביטוח בריאות והגנות ביטוחיות.

היום שלנו הוא המחר שלך

שגיא-יוגב חברה בת של מגדל
חגית: 03-9270770
y@sgy.co.il | www.sgy.co.il

© אין לצלם, להעתיק, או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה, או חלקים ממנו, ללא היתר בכתב ומראש מהמו"ל!