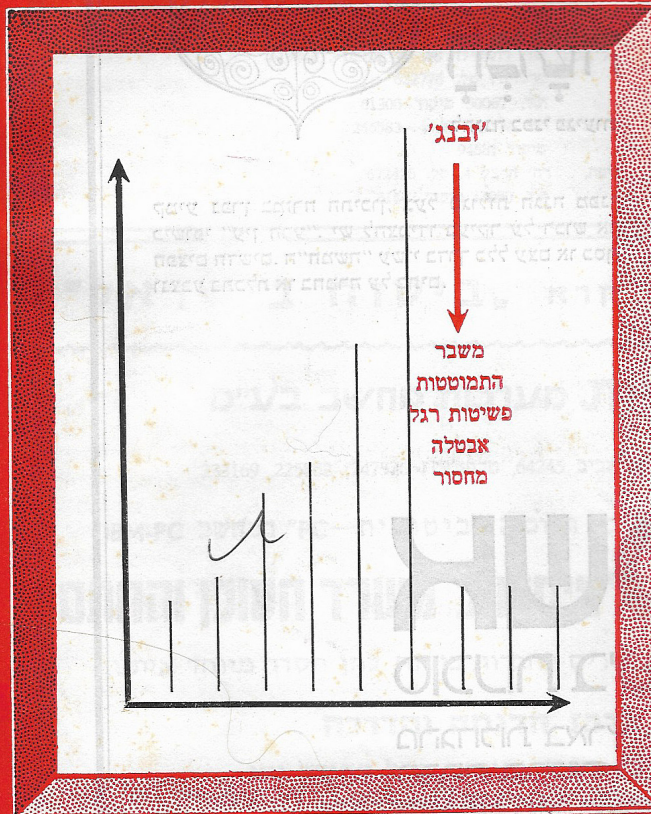


ביטוח

בישראל

שנה י"א אייר תשמ"ה • מאי 1985 מס' 123

כתב עת מקצועי אינפורמטיבי



שיטת ה'זבנג' להורדת אינפלציה

עו"ד אורן:
יחסי הגומלין בין חיתום
ותביעות בביטוח כללי

עו"ד קורן:
חישוב השתכרות נפגע
אלמלא מומו
לאחר ניכוי מס הכנסה

ינאי:
רעידת אדמה —
סיכון ואתגר ביטוחי

פרופ' ששון:
דרושה חקיקה לחובות
נאמנות הסוכן למבוטח

רקח:
ביטוח חקלאי הדדי
מרחיב שדה פעילותו

גולומב:
הבטיח הכלכלי של משק
הביטוח חזק ויציב

סטטיסטיקה:
עלייה בעבירות רכוש
בישראל בשנת 1984

ועדת מבקר ההסתדרות:
סיכומים ומסקנות לדו"ח
הבקורת בקרן הגימלאות
המרכזית

הבסיס הכלכלי של משק הביטוח חזק ויציב

המשבר החמור שפקד את ענף הביטוח בישראל בשנת 1983 הדליק נורות אדומות בחדרים רבים. ההפסדים הכבדים של חברות הביטוח, שחיקת ההון, פשיטות רגל פורמליות ובלתי-פורמליות והתחרות הפרועה שגברה בשוק גרמו לזעזוע חזק בקרב כל העוסקים והקשורים לענף — חברות ביטוח, סוכנים, מבטחי-משנה והמפקח על הביטוח. עוצמת המשבר והזעזוע חדרו הפעם גם אל תודעת הציבור הרחב של הצרכנים, אף אמצעי התקשורת נתנו ביטוי למתרחש מתוך דאגה אמיתית.

הכל ידעו שהכרח הוא להציב סכר כנגד ההתדרדרות הגואה ולפעול בדחיפות לתיקון המצב ההולך ומחמיר. גם ציבור המבוטחים חש והבין כי האינטרסים שלו עלולים להיפגע וכי לא ניתן לאורך זמן — בתנאי אינפלציה דוהרת — לתבוע מחברות הביטוח תשלומי נזקים צמודים, על-פי חוק, בעוד שתשלומי הפרמיה לכיסוי הסיכונים הם בלתי-צמודים.

ואכן, חברות הביטוח עצמן ובתמיכת המפקח על הביטוח נקטו בשורה של צעדים לבלימת ההתדרדרות ולתיקון המצב.

איגוד חברות הביטוח והתאחדות חברות לביטוח חיים הם איגודים מקצור עיים, תרתי משמע, של ענף הביטוח. כל אחד בתחומו מטפל באורח עצמאי ונפרד בנושאים ובעניינים מקצועיים, וכן הוא משמש הגוף היציג של הענף כלפי הממשלה וגורמי חוץ אחרים. העובדה שזה עתה, בפעם הראשונה מאז הקמו הארגונים האלה לפני עשרות שנים, מכהן אדם אחד כמנהל כללי שלהם, אומרת דרשני.

שמואל גולומב, בן 47, הוא דמות ותיקה וידועה בענף הביטוח ומחוצה לו. מאז 1969 הוא מנהל את התאחדות חברות לביטוח חיים. בוגר בכלכלה ומוסמך במינהל, האוניברסיטה העברית, עבד במשרד ראש הממשלה (62—1958) ובמשרד האוצר (69—1962) בתפקידי מינהל, תכנון והדרכה. הוא חבר במועצות מנהלים ובהנהלת מוסדות. פירסם מאמרים בנושאי מינהל וכלכלה. נשוי ואב לשתי בנות ובן.

שאלה:

לראשונה בתולדות המוסדות המרכזיים של ענף הביטוח בישראל מכהן אדם אחד בתפקידי מנכ"ל התאחדות חברות לביטוח חיים ומנכ"ל איגוד חברות הביטוח. האם יש בכך ביטוי לשינוי מהותי בהשקפה ובמדיניות של ענף הביטוח, או שמא יש לראות בכך עניין טכני גרידא?

אם כי אינני בטוח ששאלה זו צריכה להיות מופנית אלי, אנסה לענות עליה.

משק הביטוח בעולם ובארץ מבוסס על שני מרכיבים עיקריים והם: ביטוח חיים וביטוח אל-מנטרי, כששניהם כוללים תת-ענפים שונים. למרות שאת שני המרכיבים הללו מאחד המונח „ביטוח“, יש ביניהם שוני מהותי.

ההפרדה בין המוסדות המייצגים את תחום ביי-טוח החיים לבין אלה המייצגים את תחום הביטוח

האלמנטרי אינה ייחודית לישראל והיא קיימת ברוב מרבית הארצות בעולם. השוני הבולט בתחום זה בינינו לביןם הוא, שבישראל כמעט כל חברות הביטוח העוסקות בביטוח חיים, עוסקות גם בביטוח אלמנטרי ואילו בעולם המערבי אנו מוצאים חברות ביטוח (ביניהן חברות ענק) העוסקות רק בביטוח חיים או רק בביטוח אלמנטרי.

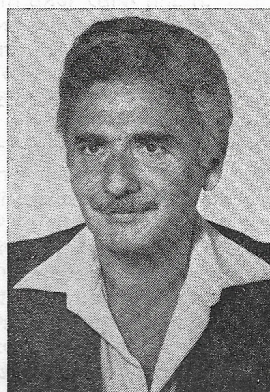
הנסיון המצטבר של עשרות שנים, הביא אותנו למסקנה שלמרות השוני המהותי בין ביטוח החיים והביטוח האלמנטרי, המחייבים קיום מוסדות מייצגים נפרדים וטיפול שונה, פעילות שני תחומים אלה במסגרת חברה אחת יוצרת יחסי גומלין החייבים למצוא ביטוי גם במסגרות המייצגות. גם ההתפתחות המואצת של משק הביטוח בישראל וההשלכות ההדדיות בינו לבין כלכלת המדינה, הביאו לכך שהמוסדות המרכזיים נותנים שירות ומייצגים את חברות

ביטוח אש

טבעו, איננו מן הפגיעים ביותר בתקופה של שפל כלכלי כשם שאינו מן הנהנים ביותר בתקופות של פריחה כלכלית. כל זאת בתנאי שצעדי הממשלה המתייחסים למשק הביטוח יהיו רציונליים, תוך הבנת חשיבותו לכלכלת המדינה, ובעיקר אם אנו נשכיל לנקוט במערכת צעדים התואמת את התהליכים.

איגוד חברות הביטוח השקיע בשנתיים האחרונות מאמצים רבים בהכנסת סדר בשוק ובמינועת תחרות פרועה. אחד הצעדים החשובים ביותר הוא **הסדר איי-הפליה בין המבוטחים**. ההסכמים, בתמיכת המפקח על הביטוח, בין החברות — בינן לבין עצמן — ובינן לבין הסוכנים, לביטול הנחות וצורות אחרות של התחרות הפרועה ומנגנון הביקורת שהוקם על-ידי האיגוד, הביאו לרגיעה מסויימת בשוק והעלו אותנו על דרך המלך. בתקופה הקרובה אני מתכוון להשקיע את מירב המאמצים בכך שאמנם נמשיך, לנסוע בדרך זו ולא נרד ממנה, כי משני צידיה מאיימת תהום.

כפועל יוצא או משלים לפעולה זו, אני בהחלט מתכוון לפעול להחזרת שלושת החברות האמורות לאיגוד, אבל עלינו לזכור כי להוצאתן היו סיבות שעדיין לא נעלמו. אני שמח לציין, כי כבר בימים הראשונים לכניסתי לתפקידי הנוסף, כמנכ"ל האיגוד, קיימו איתי חברות אלה שיחות בהן הביעו רצון ונכונות לחזור לאיגוד. על-מנת להוציא לפועל את



ש. גולומב

הביטוח לא רק במישור הענפי אלא גם במישור הכללי.

אין ספק שבמצב הנתון של משק המדינה, עמוד מאחורי החלטה זו גם הצורך ביעול וחיסכון במסגרת המוסדות המרכזיים, המהווה השלמה לפעולות שנקטו חברות הביטוח כל אחת במסגרתה. במישור הענפי ימשיכו המוסדות לפעול בתחומי ההתמחות הספציפיים, תוך מתן השירותים המהירים בים הפרדה, ואילו במישור הכללי יהווה הניהול המשותף כלי עזר וחוליית קישור שתאפשר מבט כולל יותר על משק הביטוח ויתר אינטגרציה בקביעת מדיניות וקבלת החלטות.

ש א ל ה:

בתפקידך החדש כמנכ"ל איגוד חברות הביטוח, מהם לדידך הנושאים החשובים העומדים על סדר היום, ומהי עמדתך בעניינים אלה? האם תפעל, למשל, להחזרת שלוש החברות — „סהר“, „אושיות“ ו„ירדניה“ — שהוצאו ממסגרת האיגוד?

משק הביטוח אינו פועל בחלל ריק אלא כחלק בלתי נפרד של משק המדינה. התקופה הנוכחית היא קשה מאוד למשק הישראלי, קשיים שנוצרו עקב שנים של מדיניות כלכלית קצרת-ראות, אשר הביאו אותנו אל סף תהום כלכלי — אינפלציה של מאות אחוזים בשנה, קפאון בצמיחה, מאזן תשלומים שלילי, התדלדלות יתרות המט"ח וכד'.

בשנה האחרונה אמנם נקטה הממשלה במערכת צעדים שצריכים להוציא אותנו מהמשבר החמור אליו נקלענו, אבל עדיין קשה לדעת באיזו מידה ומתי נצליח להתגבר עליו. גם במקרה הטוב ביותר יידרשו עוד מאמצים רבים וקורבנות כבדים לפני שנחזור לדרך המלך.

מתוך נסיון אנו יודעים כי משק הביטוח, מעצם



גרניט סוכנות לביטוח בע"מ
התם

יועצים וחתמים מורשים
מומחים לכל סוגי הביטוח

יועצים מיוחדים
לביטוח ימי וחיים

רח' מרכז בעלי מלאכה 40 תל-אביב 63824
טלפונים: 281191-2-3

הרצון ההדדי יש לאתר את הסיבות שהביאו להרצאתן ולנסות למחוק או לנטרל כל אחת מהן. פעולה זו מצריכה הרבה הבנה הדדית ורצון טוב.

אתגר חשוב אחר בביטוח אלמנטרי אתו צריך להתמודד במלוא העוצמה הוא תיקון המצב השלילי בתעריף ביטוח רכבי רחבה וכיסוי הגרעון ב"אבנר". אינני רוצה לחטוא ב"תפסת מרובה לא תפסת", לכן לא אפרט עוד שורה ארוכה של נושאים חשובים העומדים על סדר היום ואשר עם חלקם צריך להתמודד בטווח הקצר ועם חלקם בטווח הארוך.

נדמה לי שכללית ניתן לומר, שהטיפול בכל הנושאים הללו צריך להוביל למטרה משולבת אחת והיא, להרחיב עוד יותר את הבסיס הכלכלי האיתן עליו עומד משק הביטוח, תוך תחרות הוגנת וגביית מחיר ריאלי עבור הביטוח כשזה מלווה במתן שירותים נאותים לציבור המבוטחים ולסוכנים.

שאלה:

מן הדו"חות הכספיים של חברות הביטוח לשנת 1984, המתפרסמים לאחרונה, עולה כי המשבר היחיד שפקד את הענף בשנת 1983, חלף ואיננו האומנם? מה גרם, בעצם, לשיפור התוצאות העסקיות של הענף ב-1984? ומה באשר ל-1985?

קודם כל, עוד לא הגיעו לידי הציבור הדו"חות הכספיים של מרבית חברות הביטוח אלא של בודדות. נכון שמתוך הדו"חות שכבר פורסמו, אנו למדים על מוגמה של שיפור לעומת שנת 1983, בעיקר בענף ביטוח רכבי רחב ודירות.

במהלך הרבע האחרון של שנת 1983 וראשית שנת 1984 נקטו החברות, בעזרת המפקח על הביטוח, מספר פעולות לשיפור המצב. פעולות אלה כללו קביעת מיונים נכונים יותר לביטוחי רכב ודירות, שימת דגש יתר על יעילות הגביה של הפרמיה, גבית דמי אשראי ללא פיגור אחר קצב האינפלציה והחשוב ביותר — הצמדת הפרמיה המשולמת לשיעורין למדד או דולר על-פי בחירת המבוטח.

פעולה חשובה לא פחות, אליה כבר התייחסתי בראשית דברי, היתה בלימת התחרות ההריפה-פר"ע. דבר זה נתאפשר על-ידי פעולה משותפת של המפקח על הביטוח ואיגוד חברות הביטוח, בהתאם להיתר שקיבלנו מהמועצה להגבלים עסקיים להסדר כובל. ההסדר איפשר לחברות הביטוח לרסן ולמתן את התחרות ההריפה ביניהן, וזאת על בסיס הסכם בדבר אי-הפליה בין מבוטחים בביטוחי רכבי רחב ודירות ותכולתן.

באשר לשנת 1985, בדרך כלל תחזית צריכה להיות בנויה על ניתוח נתונים הן של העבר והן אלמנטים הצפויים בעתיד במסגרת וודאות מסויימת. מ"אחר שהמשק הישראלי פועל בתקופה זו בחוסר וודאות, קשה לחזות את מה שיקרה, ובמקום תחזית, אנו גולשים ל"נבואה" של כל הדעות קרובה יותר

למדעי הרוח מאשר למדעי החברה.

בכל אופן ניתן לומר, שאם משק הביטוח ישכיל וימשך בדרך בה הוחל בשנת 1984, תוך התאמת הפעילות למצב "הנזיל" של התהליכים הכלכליים במשק, יתכן וניתן יהיה לשמור על רמת התוצאות של 1984 ואולי אפילו קצת לשפר אותן.

משבר כלכלי יתן ביטוי בענף ביטוח הדירות, וחברות הביטוח נערכות למצב זה על-ידי הכנת פוליסה בה מצומצמים הכיסויים אשר תהיה אוב-ליגטורית. אם רמת המחירים בביטוח רכב תישאר כפי שהיא עכשיו, יתבטא הדבר בהפסדים וודאיים בענף; גם בתחום זה עומדות החברות להעריך.

על כל פנים, קיומו של ענף הביטוח תלוי בבלימת התחרות הפרועה בין החברות ובחזוק האמצעים שננקטו בשנת 1984 תוך שימת דגש על יתר יעול וחסיכון ושיפור תהליכי העבודה. מעבר לכל זאת, חברות הביטוח הן יציבות מבחינה כלכלית ובעלות אורך נשימה להחזיק מעמד גם בתהפוכות הכלכליות הצפויות.

שאלה:

ענף הביטוח, שהוא ענף תחרותי מעצם טיבו, חותר בשנים האחרונות למידה ניכרת של קרטליות; הנה התבשרנו כי גם התאחדות חברות הביטוח חיים מבקשת הכרה כהיגבל עסקי. מה פתאום? הרי ההתאחדות ממלאה את תפקידה בהצלחה זה שנים רבות. ובכלל, האם יש הצדקה ציבורית למגמה הקרטלית של ענף הביטוח, שהוא ענף שירותי מובהק, שעה שהמועצה לצרכנות מתנגדת בתוקף למגמה זו?

השאלה היא, מהי מטרת ההתירה לאותה מידה מסויימת של קרטליות?

במדינת ישראל פועלות יחסית הרבה (יותר מדי) חברות ביטוח שחלקן קטנות למדי. בשנים האחרונות אנו פועלים במסגרת של חוסר וודאות הקיימת במשק הישראלי בכללו, דבר שמגביר בהרבה את חוסר הוודאות בחברות הביטוח — בעיקר הקטנות — החייבות להגיע למידע נכון על היקף הסיכון שהן מבטחות ולהפוך אותו לגורם וודאי.

מצב זה, הנובע בעיקרו מהתהליכים הכלכליים הנזילים במדינה, הוליד את משק הביטוח לתחרות פרועה בשוק כשהמטרה של כל חברת ביטוח היא לשמור על מחזור מקסימלי גם במחירי הפסד ולש-מור על הלקוחות, בהנחה שהמשבר הכלכלי הוא משבר חולף ובינתיים יש לצבור, "אורך נשימה" לזמן קצר. התוצאות של שנת 1983 הוכיחו כי שיטה זו מובילה אותנו ל"קוצר נשימה", תיקון מצב זה חייב הפסקת התחרות ברמה ובמישור אליהן היא הגיעה. ההסדר הכובל, בתמיכתו של המפקח על הביטוח, איפשר לחברות הביטוח להגיע למערכת הסכמים, מערכת ביקורת ולמערכת כמורשיפוטית, שתכ-ליתן מניעת התחרות הפרועה אשר עשויה היתה

להוביל לדירדור ביציבות החברות, דבר שהיה פוגע בציבור בצורה קשה.

האם עלי להזכיר כאן שבתקופה האחרונה חברת ביטוח אחת פשטה למעשה את הרגל ועוד אחת או שתיים הגיעו ל"סף התהום" ורק פעולה מהירה של המפקח ושל מספר חברות ביטוח מנעו את "הנפילה"!!

ועכשיו אתייחס להגדרה "ענף הביטוח הוא ענף שירותי מובהק". במדינת ישראל יש חלוקה חדה וחלקה — ענפי ייצור וענפי שירותים. מפעל סוכריות, למשל, שייך לענף היצרני ואילו חברת ביטוח יחד עם בתי הקולנוע וכד' שייכים לענף השירותי. האם מישו נתן דעתו על המשמעות הציבורית של ה"מוטטות מפעל סוכריות או סגירת בית קולנוע, כנגד התמוטטות חברת ביטוח!!

ועכשיו אנו שומעים ש"ענף שירותי מובהק" לא יתכן שישאף לקרטליות. אינני בקי ב"התנגדויות או בהטכמות" של המועצות לצרכנות למיניהן, אבל אם הן מתנגדות למידה המסויימת של קרטליות אליה אנו חותרים עקב המטרות אותן ציינתי, הרי מועצות אלה או שיש בהן חוסר הבנה וחוסר רגישות ציבורית, או גרוע מזה.

האם העלאה או הורדת מחיר של פוליסה בכמה מאות או אפילו אלפי שקלים עומדת כנגד הנזק הציבורי שיכול להיווצר באם תיפגע היציבות של חברת ביטוח? אני מבין שמועצות אלה, הממומנות מכספי הציבור, צריכות להראות פעילות ולעשות גלים, אבל אני שמח שעדיין יש סכרים המונעים הצפת כל חלקה טובה.

אני מוכן לעמוד בכל ויכוח ציבורי פומבי עם ראשי מועצות אלה כדי לברר את הנקודה, מה חשוב יותר מבחינת הציבור, הוזלת פרמיה היכולה להביא להפחתה ביציבות חברת הביטוח, או ייקור פרמיה ושמירה על יציבות חברת ביטוח. האם מבינות המוע-

צות איזה נזק ציבורי ייגרם באם חברת ביטוח לא תוכל לעמוד בהתחייבויותיה לציבור?

בכלל, הגיע הזמן שנשתחרר בתחום זה מן הגישה "הצרכנית"! הגיע הזמן להיות מודע לכך, וכאן אני מתייחס גם לשכבת המפקח על הביטוח, כי טובת הציבור דורשת קודם כל פיקוח יעיל על יציבותן של חברות הביטוח.

היכן יהיו דוברי מועצות הצרכנות באם, חס וחלילה, חברת ביטוח לא תוכל לעמוד בהתחייב-יותיה? האם אז הם יודו כי ידם היתה במעל, או ש"ירכבו על הסוס החדש"?

למזלנו — ובכך אני כולל את הציבור הרחב — הבסיס הכלכלי של משק הביטוח הוא חזק ויציב ומבחינה זאת יכול הציבור להיות שקט. אבל יציבות זו אינה צריכה להיות פרוצה לנסיגות קרקוע של גישות צרכניות למיניהן. אגב, אנחנו כמעט הענף היחיד במשק שיש לו "מועצת צרכנות פרטית" — לשכת המפקח על הביטוח — המתחרה ב"מועצות הצרכנות" למיניהן בהצלחה בלתי רגילה.

אכן, "התאחדות חברות לביטוח חיים ממלאה את תפקידה בהצלחה זה שנים רבות", אבל אנו מעוניינים למלא את התפקיד בהצלחה עוד יותר רבה. טובת הציבור מחייבת את יציבות ענף הביטוח בכלל, ויציבותה הפיננסית של כל חברת ביטוח בפרט. דבר זה נכון במיוחד לגבי ענף ביטוח חיים, שכן ביציבותו תלוי גורלן של מאות אלפי משפחות אשר שמו מבטחן בביטוח חיים.

אין צורך לפרט את הקשיים בהם מתחבט הענף, בקשר לשמירה על שוויים הריאלי של כספי המבור טחים בביטוח חיים, בתקופה בה קיימים חוסר יציבות בשוק ההון ואינפלציה דוהרת. ללא אישורו של הסדר כובל מתקשה ההתאחדות לתפקד ולמלא את יעודה בהנחייה יעילה של הענף. את תשובתי זו לשאלה, ביחוד לגבי הדגש על

מכל כיוון אתה בטוח

עם  אילון חברה לבטוח בע"מ

המומחים ל:

חברת הבטוח המקצועית בישראל

בטוח תעשייתי * בטוח הנדסי * בטוח אחריות תוצרת
בטוח אחריות מקצועית * סיכונים מיוחדים * כל סיכוני הפרט

משרד ראשי: תל-אביב, בית אילון, רח' מקוה ישראל 17, ת.ד. 37299, טל. 03-622523

סניף תל-אביב: שד' רוטשילד 31, ת.ד. 583 מקוד 61004, טל. 201654

סניף ירושלים: רח' ההסתדרות 22, ת.ד. 2100, טל. 02-233351

סניף חיפה: רח' הבנקים 3, ת.ד. 33488, טל. 04-521245 • סניף נתניה: רח' הרצל 32, ת.ד. 2200, טל. 053-34125

(המשך מן העמוד הקודם)

המחקר קיבל משק הביטוח ציון יותר גבוה מהבני קאות בתחומי היעילות, הגינות וייעוץ.

כאשר גוף מסחרי כלשהו, ועל אחת כמה וכמה גוף מסחרי-פיננסי, שאופי המוצר שהוא מוכר הוא מיוחד כפי שהסברתי, מקבל ציונים יותר גבוהים בתחומים כמו:

- **יעילות** — הטיפול בלקוח, המכירה וטיפול החברה;
- **הוגנות** — כלפי הלקוחות והציבור הרחב;
- **ייעוץ** — ללקוחות;

האם ניתן לומר שיש פגם בתדמיתנו בעיני הציבור? להיפך! הרי המטרה של משק הביטוח היא למכור לציבור מוצר טוב, ביעילות תוך מתן ייעוץ נכון ובצורה ההוגנת ביותר.

נכון שהייתי שמח לו היינו מקבלים ציון יותר גבוה גם בארבעת המרכיבים הנוספים, אבל אין ספק שהם מישניים יותר מנקודת ראותנו ומנקודת ראות הציבור, ואם נתעמק בהם, נמצא שהם נותנים יותר ביטוי לגודל ולפעולות ראוותניות — שאינני מזלזל בהן — מאשר למטרה לשמה קיימים הגורמים הנחקרים.

אבל, מאחר שאני מאמין שלכל טוב, יש טוב יותר, אין ספק שנצטרך לפעול לקבלת ציון גבוה יותר גם על המרכיבים הנוספים, אך זאת בסדר עדיפויות מישני.

- רגישות לצרכי החברה.
- דינמיות מבחינת החדשנות.
- יוקרת המקצוע בעיני הציבור.
- השפעה על המשק הישראלי.

אין ספק שהמוצר אותו מוכר משק הביטוח, למרות היותו מוצר טוב ומועיל, הוא שונה מכל המוצרים המקובלים, כי הוא במידה רבה אבסטרקטי — הבטחה אשר תהפוך לתגמול בטווח של שנה לפחות בביטוח אלמנטרי, או בטווח ארוך מאוד בביטוח חיים.

כידוע, כמעט כל הגופים המסחריים מוכרים מוצרים שהם מוחשיים, ואילו אנחנו צריכים לשפות אדם או משפחתו בקרות האירוע. לעתים לא קורה כלום במשך תקופת הביטוח, בביטוח אלמנטרי, ואז יש הרגשה לא נכונה ששולם כסף לריק. אפילו גופים פיננסיים כמו בנקים נופלים בקטגוריה שונה במובן זה מאתנו ומוצריהם נראים מוחשיים יותר.

אופי המוצר אותו אנו מוכרים, שהוא חשוב וחיוני ביותר, אינו מוערך תמיד בצורה הנכונה ויוצר הרגשה של חוסר תמורה דווקא אצל אלה הנחשבים למבוטחים טובים — אלה שאין להם תביעות בביטוח אלמנטרי.

ועתה לתוצאות המחקר: מבין שבעת מרכיבי

תכנן את חייל לבן
לם גיטלה החיים
א"יפניקס היגאץ"

חברת בטוח טובה

הפניקס הישראלי

טל-ארז