

חושבים מחוץ לקופסה

התפרצות הקורונה מאפשרת לנו לעצור לרגע את המירוץ בטיפול השוטף ולהניף בגאון דגלים רבים: חיזוק השירות, טכנולוגיה, התמקצעות ומתן ערך • פעילי הענף מציידים אתכם בכלים שיסייעו לכם לצלוח את המציאות החדשה ולצאת ממנה מחוזקים

מגזין מיוחד

מסייעים לכם להתמודד
עם משבר הקורונה



במיוחד בימים כאלה,

Fnx4U

עובד בשבילכם!

אנחנו כאן בשבילכם,
בימים מורכבים אלה בהם לא ניתן לנהל פגישות ישירות עם
לקוחותיכם - נעזור לכם לחזור לפעילות עסקית מלאה.
לפרטים נוספים על מגוון הפתרונות שלנו פנו למפקח שלכם.

קליק וזה עובר

 **מצטרפים לעדיף ב-WhatsApp**

ומקבלים מידע מקצועי ועדכונים חשובים, ללא עלות!
העדכונים יסייעו לכם לעבור את משבר הקורונה עם הרבה יותר הנאה וערך

איך מצטרפים?

שולחים הודעת וואטסאפ למספר 03-9076010

*יש לשמור קודם באנשי הקשר

או לוחצים כאן מהטלפון

עדיף
מוסיפים לך ערך



22 | "לעולם אל תיתן למשבר טוב להתבזבז"
 מורן זיסר בשיחה אופטימית

24 | ביטוח הבריאות בעידן הקורונה
 חני שפיס

25 | שימור ושירות בזמן המשבר
 יגאל סרי

26 | רגולציה ביטוחית במשבר הקורונה
 עו"ד עדי בן אברהם

משבר? אמן

28 | זה הזמן להתמקד בשירות
 עו"ד יניב גל

30 | היערכות לעתיד בימי הקורונה - המדריך המעשי
 עו"ד ליאת חן ועו"ד שלומי הדר

31 | המבוגר האחראי לקבלת החלטות אחראיות
 קובי ורדי

9 | קורה בין השורות
 רועי ויינברגר

חיסכון בימי משבר

10 | כיסוי ביטוחי בקרן הפנסיה בעת חל"ת - המדריך השלם
 אייל סיאני

12 | הלוואות מתוך החיסכון, משיכת תגמולים וקצבה מוקדמת - צרכנות פנסיונית פיננסית נבונה בעת משבר
 אבי רוזנבאום

משדרים עסקים

עדיף מארחת את בכירי התעשייה

18 | עתיד הפיננסים בישראל שלאחר הקורונה
 גילעד אלטשולר וצבי סטפק מנתחים

20 | הנהגת לשכת סוכני הביטוח מדברת על הקורונה



40 | הגנת הפרטיות בעבודה מהבית
| הרשות להגנת הפרטיות

אינשורטק

44 | זירת אינשורטק
| ירדן פלד ורועי ויינברגר

46 | מוכנים...היכון...אינשורטק
| ירדן פלד

העיקר הבריאות

48 | ביטוחי הבריאות בעידן הקורונה
| עופר חורש

49 | זה הזמן להיות המצפן ללקוח
| ניר עמרני

32 | מהות סוכן הביטוח - בימי שגרה ובזמן קורונה בפרט
| יובל ארנון

33 | כללי המשחק השתנו: בואו לשחק במגרש החדש
| עו"ד ארז קדם

34 | לא רק מכירות: ההזדמנות שלכם לחיזוק השירות
| גיליה משולם

36 | שעת מבחן
| עו"ד שלומי הדר

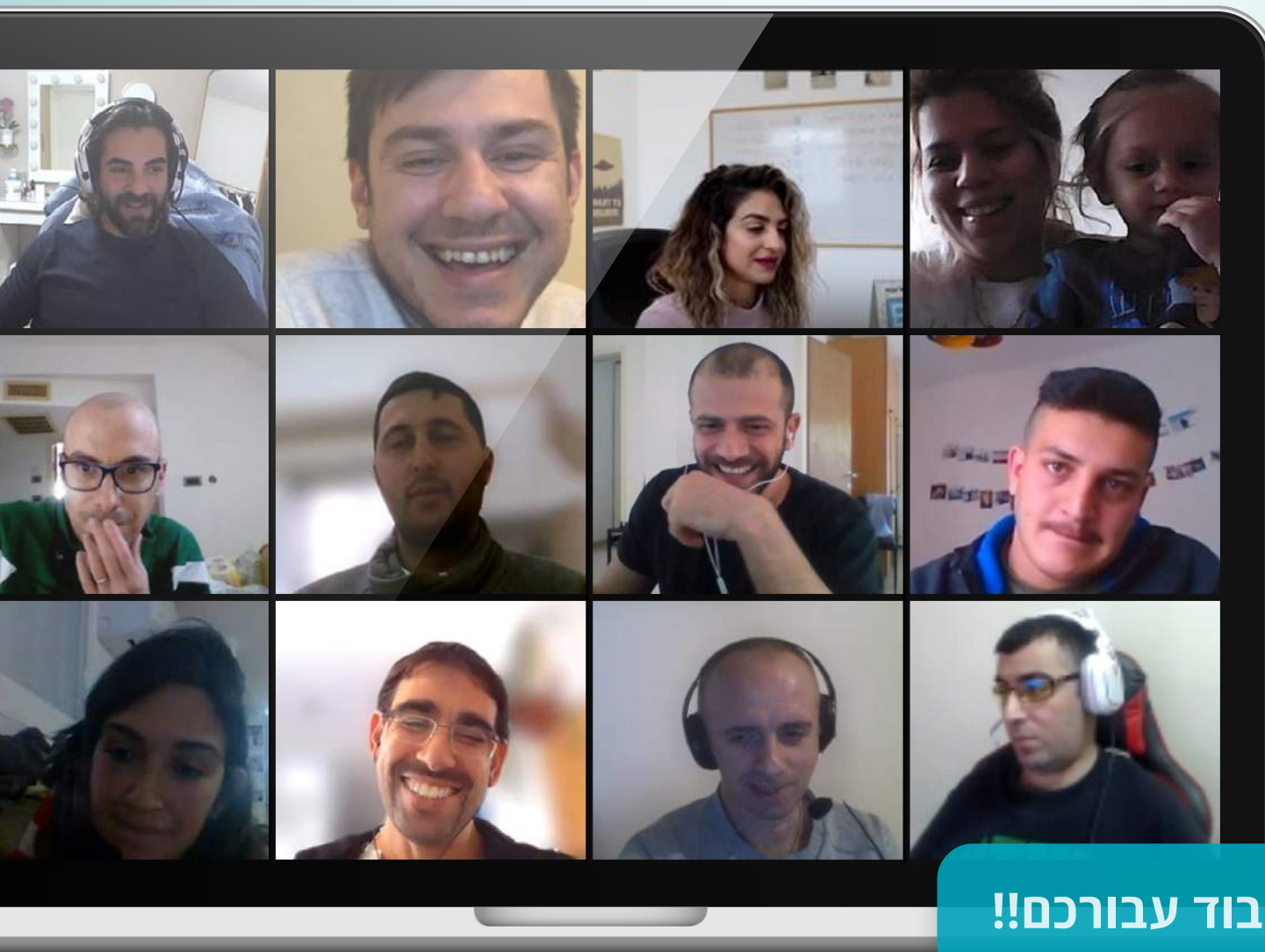
המשרד ואתם

38 | נערכים ליום שאחרי
| כרמית אפרמיאן








39 | הזדמנות ענקית לעשות דברים שלא עשית קודם
| טל דן

עובדים מרחוק ..

אבל מרגישים הכי קרוב



כל הצוותים של באפי:

-  תמיכה ושירות
-  הטמעת מערכות
-  קליטת סוכנים
-  מכירות והדרכות
-  צוותי פיתוח
-  ID ואבטחת מידע
-  מרכזיות בענן
-  הנה"ח והנהלה כללית

כולנו פה ממשיכים לעבוד עבורכם!!

חדש! עכשיו גם צ'אט עם נציג תמיכה און ליין בתוך תוכנת באפי ניהול משרד



גם היום, ויותר מתמיד - באפי - הבית הטכנולוגי של סוכני הביטוח



יחד אתכם לאורך כל הדרך

סוכנים יקרים,

בימים אלו הכשרה חברה לביטוח ממשיכה להיות לצידכם ומציעה לכל לקוחותיכם תנאים והטבות מיוחדות לתקופה זו.

10% הנחה

ממחיר הפוליסה



לכל ביטוחי העסקים
אשר תחילתם
בחודשים אפריל ומאי

5% הנחה

ממחיר הפוליסה



לכל ביטוחי הפרט
אשר תחילתם
בחודשים אפריל ומאי

דחיית תשלום

בחודש אחד



על ביטוחים כלליים
וחידושים אשר תחילתם
בחודשים אפריל ומאי

לשירותכם הקמנו יחידת סיוע ייעודית לעסקים אשר תעניק
סיוע ביטוחי בתקופה מאתגרת זו.

דמינים עבורכם במייל בין השעות - 8:00-18:00 Busy-aid@hcsra.co.il



חדש!
דיגיטל ללקוח



אישור תנאים
בדיגיטל



הפקה דיגיטלית
פרט



הפקה דיגיטלית
פנסיונית



שימור גביה
בקליק



שימור בקשות
ביטול בקליק



מכירות
בקליק



הגשה וסילוק
תביעות בריאות
בקליק



קשרי לקוחות -
שליחת מסרים
ללקוח



עוזרים לכם לעזור ללקוחותיכם, מרחוק



קוראים יקרים,

משבר הקורונה שפוקד בימים אלו את ישראל ואת העולם כולו לא פוסח כמובן על ענפי הביטוח והפיננסים ובפעמים רבות הם הראשונים שאפשר לראות עליהם את השפעה העתידית על האוכלוסייה כולה.

השחקנים בכל רבדי הענף נאלצים להתאים את עצמם לכללי משחק חדשים שנכפו עליהם מכורח המציאות המורכבת, ולהטמיע דפוסי עבודה ומודלים עסקיים ייחודיים על מנת להתמודד עם המשבר ואף לצאת ממנו מחוזקים ויעילים מתמיד.

צמצום הוצאות והידוק החגורה, התייעלות, מעבר לערוצים דיגיטליים, בקיאות והגברת מעטפת השירות אל מול הלקוח הם צו השעה בימים טרופים אלו. כל זאת, כאשר הם מתמודדים עם שתי חזיתות במקביל- העסק שלהם מחד וסיוע והכוונה ללקוחות שלהם מאידך.

אז כיצד מנהלים את העסק מבחינה בעתות משבר? כיצד ממנפים את היתרונות של מערכת הבריאות הפרטית דווקא כאשר על הנייר אין לה נגיעה למשבר הקורונה? היכן נמצאות ההזדמנויות בשוק ההון כאשר המדדים קורסים?

אספנו אנשי מקצוע מובילים על מנת לסייע לסוכנים, ליועצים, למשווקים ולבעלי התפקידים בקרב היצרנים וספקי השירותים לצלוח את המשבר באופן הטוב ביותר.

קריאה מהנה ומועילה,
בריאות שלמה וחג חירות שמח

רועי ויינברגר
עורך ראשי, עדיף



כיסוי ביטוחי בקרן הפנסיה בעת חל"ת המדריך השלם

כאשר עובד נמצא בחל"ת המעסיק אינו חייב להפקיד עבורו לחיסכון פנסיוני • כיצד ישמור העובד על זכויותיו הביטוחיות בקרן הפנסיה? אייל סיאני עושה סדר



אייל סיאני

צילום: רמי זדנגר

באופן עצמאי את סכומי ההפקדות כפי שהיו ערב היציאה לחל"ת. מכיוון שפתרון זה כנראה אינו רלוונטי לרוב מי שנמצא בחל"ת עקב מגבלות כלכליות, חשוב לדעת כי קרן הפנסיה מאפשרת לעמית להמשיך לשמור על הביטוחים בקרן הפנסיה וזאת מבלי להידרש להפקיד את סכומי ההפקדות המלאים כפי שהיו ערב היציאה לחל"ת. כיצד? התשובה טמונה בשני ביטויים המעוגנים בתקנון קרן הפנסיה: "ארכת ביטוח" ו"הסדר ביטוח".

כיצד נשמרים הכיסויים הביטוחיים ולכמה זמן?

כאשר נפסקות הפקדות בגין עמית בקרן הפנסיה, מופעל מנגנון "ארכת ביטוח" במסגרתו קרן הפנסיה ממשיכה לשמור על הכיסויים הביטוחיים של העמית כפי שהיו ערב הפסקת התשלומים וזאת לתקופה של 5 חודשים ממועד ההפקדה האחרון. חשוב לדעת כי מנגנון זה מופעל באופן אוטומטי ואין צורך בפעולה אקטיבית מצד העמית.

מה יעשה עמית שתקופת החל"ת עלתה על 5 חודשים? במידה והעמית מעוניין להמשיך לשמור על הכיסויים הביטוחיים, יוכל לעשות זאת באמצעות פנייה יזומה לקרן הפנסיה בכדי להפעיל מנגנון הקרוי "הסדר ביטוח". במסגרת זו יוכל לבקש להאריך את ארכת ביטוח לתקופה נוספת של עד 19 חודשים וכך למעשה יוכל לשמור על הכיסויים הביטוחיים שלו בקרן הפנסיה לתקופה מצרפית של עד 24 חודשים.

בהקשר זה חשוב מאוד לדעת כי הסדר ביטוח יעשה לא יאוחר מתום תקופת ארכת הביטוח, והוא יחול במשך תקופה של עד 24 חודשים רצופים החל מהמועד בו חדל העמית להפקיד, או עד תום תקופה השווה לתקופת רציפות ההפקדות האחרונה - לפי הקצר.

כך לדוגמה, עמית שהפקיד באופן רצוף לקרן הפנסיה 15 חודשים, יקבל אוטומטית "ארכת ביטוח" לתקופה של 5 חודשים ובנוסף יוכל לבקש להאריך תקופה זו ב-10 חודשים נוספים באמצעות "הסדר ביטוח" - סה"כ 15 חודשים.

יצוין כי העלות של הכיסויים הביטוחיים בתקופה זו תשולם מתוך החיסכון הקיים של העמית בקרן הפנסיה (ישנה אפשרות לשלם באופן עצמאי).

סיום ארכת ביטוח/הסדר הביטוח יהיה ב-1 לחודש העוקב בו אירע אחד מהמקרים שהוגדרו בתקנון כגון: חידוש הפקדות, משיכת כספי תגמולים, נידוד כספי תגמולים לקרן אחרת, לא קיימת מספיק יתרה לגביית עלות הכיסויים הביטוחיים ועוד.

בעניין זה יצוין כי עקב משבר הקורונה פרסמה רשות שוק ההון לפני ימים ספורים, ב-2/4/20, טיוטת תקנות במסגרתה מוצע להתקין הוראת שעה עד לסוף שנת 2020 באופן הבא:

1. תקופת ארכת הביטוח למי שהופסקו הפקדותיו לקרן הפנסיה תוארך מ-5 חודשים ל-12 חודשים.

2. מי ששכרו הופחת ביותר מ-30% יהיה זכאי לתקופת ארכת ביטוח לתקופה של עד 12 חודשים, וזאת כדי לשמור על הכיסוי הביטוחי לו היה זכאי אלמלא הופחת שכרו.

בתקופה האחרונה הוצאו מאות אלפי עובדים בישראל לחל"ת (חופשה ללא תשלום). כאשר עובד נמצא בחל"ת המעסיק אינו חייב להפקיד עבורו לחיסכון פנסיוני. עם זאת, ישנם מעסיקים שבחרו באופן וולונטרי להמשיך ולהפקיד כספים לחיסכון הפנסיוני של העובד בתקופת החל"ת.

נשאלת השאלה: מה דינו של עובד שיצא לחל"ת והמעסיק לא המשיך להפקיד עבורו לחיסכון פנסיוני? כיצד ישמור על זכויותיו הביטוחיות בקרן הפנסיה?

סוגי כיסויים ביטוחיים

קרן פנסיה חדשה מקיפה כוללת, מלבד חיסכון לגיל פרישה, גם שני כיסויים ביטוחיים חשובים מאוד המגנים על העמית ועל משפחתו: כיסוי למקרה מוות וכיסוי למקרה נכות. להלן טבלה הממחישה את הכיסויים כאמור עבור אישה ששכרה הקובע בקרן הפנסיה עומד על 10,000 שקלים:

סוג ביטוח	קצבה שתתקבל	תוספות מובנות	תום תקופה
נכות	7,500 שקלים	קרן הפנסיה תמשיך לזקוף לחשבונה בקרן הפנסיה 1,958 שקלים מדי חודש	תום תקופת הביטוח או תום תקופת הנכות - לפי המוקדם
מוות (שאירים)	6,000 שקלים לאלמן ו-4,000 שקלים לילדים	הבטחת 240 תשלומים לאלמן	לא למן - עד יום מותו, לילדים - עד הגיעם לגיל 21

*נתוני בסיס: אישה נשואה עם שני ילדים מתחת לגיל 21, שיעורי הפקדות 20.83%, מסלול ביטוחי המקנה כיסוי ביטוחי מרבי לנכות ושאירים

ככלל, במקרה של הפסקת הפקדות, העמית מאבד את הכיסויים הביטוחיים שלו בקרן הפנסיה. אם כן, מה יעשה מבוטח אשר יצא לחל"ת? הפתרון הראשון הוא להמשיך להפקיד

יציאה לחל"ת באמצע חודש

לאחרונה פנה אלי אלון, חבר שיצא לחל"ת באמצע חודש מרץ, כמו רוב היוצאים לחל"ת במשך בתקופה זו. השכר בגינו מעסיקו של אלון מפקיד לקרן הפנסיה מדי חודש עומד על 8,000 שקלים מזה מספר שנים. המעסיק יפקיד עבורו את ההפקדה האחרונה בחודש אפריל (בגין מרץ). ההפקדה תהיה רק עבור חצי חודש מרס בו עבד אלון. כלומר - הפקדה בגין שכר של 4,000 שקלים.

אמר לי אלון: "אני יודע שקרן הפנסיה שומרת באופן אוטומטי על הכיסויים הביטוחיים שלי לתקופה של 5 חודשים מתום ההפקדה האחרונה אבל 'אכלתי אותה' כיוון שהמעסיק יפקיד לי את ההפקדה האחרונה רק עבור שכר של 4,000 שקלים, כך שלמעשה הכיסויים שישמרו יהיו עבור שכר של 4,000 שקלים ולא עבור השכר המלא - 8,000 שקלים!"
חייכתי והשבתי לו שהוא יכול להירגע... מדוע? מכיוון שקרן הפנסיה בתקופת הארכת הביטוח שומרת לו על הכיסויים הביטוחיים בהתאם לשכר הקובע ולהיקף הכיסויים אשר היו לו בטרם הופסקו ההפקדות. מה זה אומר בדיוק?

כאשר מבוטח בקרן פנסיה נפטר או הופך לנכה, קרן הפנסיה תשלם לו קצבה על פי השכר הגבוה מבין אלה (בעגה המקצועית = "השכר הקובע"):

- ממוצע השכר המבוטח ב-3 החודשים האחרונים טרום הפטירה/נכות
- ממוצע השכר המבוטח בשנה טרום הפטירה/נכות
- ממוצע השכר המבוטח בשנה שקדמה לשנה טרום הפטירה/נכות

אם כך - מה דינו של אלון? שכרו של אלון מזה 3 שנים עומד על 8,000 שקלים. להלן טבלה המציגה את ממוצע שכרו המבוטח של אלון בשלושת התקופות כאמור (לרבות השכר האחרון - 4,000 שקלים).

שנה לפני השנה האחרונה	שנה אחרונה	3 חודשים אחרונים
8,000 שקלים	7,667 שקלים	6,667 שקלים

כך למעשה, מכיוון שקרן הפנסיה תשלם על פי השכר הגבוה מבין 3 התקופות כאמור, אזי אם חלילה אלון ימות או יהפוך לנכה בתקופת ארכת הביטוח/הסדר הביטוח, קרן הפנסיה תשלם פנסיית שאירים על פי שכר של 8,000 ש"ח. סוף דבר - אלון נרגע ☺

בשורה התחתונה

התקנון התקני בקרן פנסיה חדשה מקיפה מאפשר לעמית לשמור על הכיסויים הביטוחיים שלו בעת הפסקת הפקדות. חלק ממנגנון זה מופעל באופן אוטומטי וחלקו רק לאחר פנייה יזומה של העמית. על בעל הרישיון המלווה את העמית לבחון את צרכי העמית ולפעול בהתאם מול קרן הפנסיה על פי לוחות הזמנים הנדרשים.

כמו כן יודגש כי האמור במאמר זה רלוונטי לא רק למקרה חל"ת, אלא לכל מקרה בו הופסקו ההפקדות לקרן הפנסיה.

בכפוף להוראות הדין ותקנון הקופה ו/או הקרן. אין באמור לעיל כדי להוות תחליף לייעוץ/שיווק פנסיוני בידי בעל רישיון עפ"י דין. פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ עוסקות בשיווק פנסיוני (ולא בייעוץ) ולה זיקה למוצרים המנוהלים על ידה.

* הכותב הינו סמנכ"ל ומנהל מקצועי, פסגות גמל ופנסיה

קבוצת קמפוליסה חממה לאלופים בביטוח



סטודיו עדיף

ביחד נעשה מהלימון לימונדה

סוכנות וסוכנים יקרים
אנחנו אתכם בכל אתגר

אנו מציעים **ללא עלות** תמיכה מהותית להעמקת הפעילות עם המבוטחים וניצול הזדמנויות בתקופה זו.

רוצים לשמוע עוד?

חייגו עכשיו לרכזת הפעילות, הגב' חני גורני,
מנהלת תחום הפיננסים בקבוצת קמפוליסה

טלפון ישיר: 052-3775289

www.campolisa.co.il | 1-599-555-777

הלוואות מתוך החיסכון, משיכת תגמולים וקצבה מוקדמת - צרכנות פנסיונית פיננסית נבונה בעת משבר

משבר הקורונה עלול להביא את הציבור הרחב לבצע צעדים נמהרים שעשויים לפגוע בו • ישנן כלים פשוטים יחסית ששווה להכירו ויכולים לסייע לחוסכים לצלוח את התקופה הלא פשוטה



אבי רוזנבאום

0.5%, כאשר בדרך כלל ניתן לקבל את הלוואות לתקופת החזר של עד 7 שנים לרבות אפשרות לתשלום ריבית בלבד בשוטף וקרן בסוף תקופה ואפילו גרייס מלא לשנה הראשונה, כלומר ללא תשלום קרן או ריבית בכלל.

מהו הסכום אותו אפשר ללוות?

הסכום המירבי לקבלת הלוואה נקבע בהוראות של רשות שוק ההון והוא תלוי בסוג המוצר ובוותק שלו, כאשר לגופים המוסדיים זכות לקבוע שיעורי הלוואה נמוכים מהמקסימום המותר (בימים אלו הורידו חלק מהגופים את שיעורי הלוואה המרביים שניתן לקבל אצלם).

קרן השתלמות

אם ישנה קרן השתלמות נזילה, כלומר יש לה ותק של לפחות 6 שנים ממועד פתיחתה או 3 שנים אם הגיע החוסך לגיל פרישה (62 לאישה ו-67 לגבר), ניתן לקבל הלוואה עד שיעור של 80% מהיתרה הצבורה בקרן.

אם ישנה קרן השתלמות לא נזילה, כלומר לא עומדת בתנאים המפורטים לעיל, ניתן לקבל הלוואה עד שיעור של 50% מהיתרה הצבורה בקרן.

קופת גמל

אם ישנה קופת גמל נזילה (בדרך כלל אם הגיע החוסך לגיל 60), ניתן לקבל הלוואה עד שיעור של 80% מכספי התגמולים בקופה.

אם ישנה קופת גמל לא נזילה, יוכל החוסך לקבל הלוואה עד לשיעור של 30% מכספי התגמולים בקופה.

קרן פנסיה וביטוח מנהלים (למעט קרנות פנסיה ותיקות)

ניתן לקבל הלוואה בשיעור של עד 30% מכספי התגמולים בלבד, אך אם יש לחוסך תגמולים נזילים ניתן לקבל הלוואה בשיעור של עד 80% מכספים אלו.

שימו לב, לא ניתן לקבל הלוואה מכספי הפיצויים מהמעסיק הנוכחי שלכם שנצברו בקופות.

אם יש לחוסך חיסכון בפוליסת פרט בחברת הביטוח?

גם מכאן ניתן לקבל הלוואה בשיעור של עד 80% מהיתרה הצבורה.

עוד אזכיר, כי את התנאים המינימליים לקבלת הלוואות קובעת ועדת ההשקעות של הגוף המוסדי וזאת מאחר שהריבית על הלוואות שניתנות לעמיתים הינה חלק מתשואות תיק העמיתים.

כאמור, חלק מהגופים המוסדיים הגבילו לאחרונה את שיעורי הלוואה המותרים וחלקם אף פסקו מלהעניק הלוואות לעמיתים במישירין מכספי העמיתים. בהתאם, קיימת שונות בתנאים

המשך בעמוד הבא <<<

בימים אלו של פחד וחרדה, חלק גדול מבתי האב עתידים להיכנס למצוקה תזרימית כלכלית וזאת עקב חופשות כפויות ללא תשלום, או חלילה פיטורים. הנטייה הטבעית של התא המשפחתי היא לנסות ולשמור על רמת החיים הרגילה שלו ולמזער למינימום את הצורך בצמצום הוצאות שוטפות ובוודאי בתקופה כזו שמלווה באי ודאות רב. ישנו מגוון רחב של אפשרויות העומדות בפני התא המשפחתי לניהול נכון של מקורות ההכנסה, תוך שמירה מרבית על רמת המחיה. **אבי רוזנבאום**, מומחה לחיסכון פנסיוני, יו"ר ברוקר סוכנות לביטוח ולשעבר משנה למנכ"ל כלל ומנכ"ל כלל פנסיה וגמל, מחלק את הכלים העומדים לרשות אנשי המקצוע והציבור הרחב על מנת לצלוח את משבר הקורונה.

הלוואות מעצמנו

לציבור הרחב יש אפשרויות לקבלת הלוואות מקרנות הפנסיה, פוליסות המנהלים, קופות הגמל וקרנות ההשתלמות שלו, וזאת מבלי להזדקק להלוואות בריבית "משוגעות" שמוצעות בימים אלו על ידי גופים מסוימים.

אני מתחיל מאפשרות זו מאחר שלמיטב ידיעתי היא אפשרות קבלת הלוואה הזולה ביותר שקיימת כיום במשק הישראלי. הלוואות כאמור ניתנו ללא עלויות נלוות של פתיחת תיק או עמלה מסוג זה או אחר, והן כוללת בדרך כלל אפשרות לסגירתן על ידי תשלום יתרת החוב בכל עת וזאת ללא קנסות.

זמן קבלת הכסף הינו קצר ולרוב עומד על 4 ימי עסקים.

אז איך זה עובד?

לרוב הציבור במשק הישראלי קיימות כיום תכניות פנסיוניות, מאחר שהחל מינואר 2008 נקבעה חובת הפרשה לשכירים לתכנית פנסיונית, וזאת במסגרת צו הרחבה לפנסיה חובה. משמע, כמעט כל הציבור רשאי לבדוק את האפשרות לקבלת הלוואה מהתכנית הפנסיונית שלו.

הגופים המוסדיים מנהלים עבורנו בנאמנות את החסכונות הפנסיוניים שלנו. במסגרת זו, ניתן לקבל הלוואה כשהבטוחה לתשלום הלוואה היא החיסכון שלנו, כלומר אם לא נחזיר את הלוואה יכול הגוף המוסדי לממש את הלוואה באמצעות "פדיון כפוי" של החיסכון הפנסיוני שלנו, כמובן עד לגובה יתרת הלוואה בחוב.

תנאי הלוואות ברוב הגופים דומים ונעים בין ריבית פריים מינוס 0.5% ועד פריים בתוספת

המשך מעמוד קודם <<<

בין גופים שונים כך שבהחלט ניתן לשקול נידוד של הקופה הפנסיונית בין גופים מוסדיים לטובת מקסום תנאי ההלוואה העתידית. מובן שיש לתת את הדעת בנייד כזה לפרמטרים רבים נוספים כגון, דמי ניהול, תשואות, איכות השירות והתפעול ועוד, וכן רצוי מאוד לתכנן פעולה כאמור עם בעל רישיון מתאים (סוכן ביטוח, משווק פנסיוני או יועץ פנסיוני).

כיצד מקבלים את ההלוואה?

במרבית הגופים המוסדיים ניתן לבצע את פעולת הבקשה לקבלת הלוואה באמצעות אתר האינטרנט שלהם, ללא צורך ביציאה מהבית או בפגישה פרונטלית.

משיכה כדין של כספי התגמולים

לצד קבלת הלוואה מהתוכנית הפנסיונית, ישנן אפשרויות נוספות למימוש התכנית הפנסיונית וזאת ללא תשלום מס, שהרי הכי פשוט וקל זה למשוך את הצבירות שלנו ולשלם

מס שנע בין 35% ל-50%!(!). אפשרויות אלו, להבדיל מקבלת הלוואה, אינן רלוונטיות לכלל הציבור אלא רק למי שעומד בתנאים הרלוונטיים כפי שיפורטו בהמשך.

רבים לא מודעים לכך שיש להם כספי תגמולים שכבר נזילים בתכניות הפנסיוניות שלהם וניתן לממש אותם (סכום מלא או חלקו) במשיכה חד פעמית פטורה ממס, לרבות מס על הרווח.

משיכה כאמור אינה מומלצת בדרך כלל בשל הפטור המובנה על הרווחים שקיים בקופות הגמל, ולכן קיימת עדיפות לקבלת הלוואה מהקופה. ואולם, לעיתים משיקולים כלכליים ו/או פסיכולוגיים הציבור מעדיף שלא להיחשף להלוואות אלא לממש נכסים קיימים.

אז מתי כספי התגמולים שלנו נזילים וניתנים למשיכה ללא מס?

זה תלוי במועד צבירת הכספים ובסוג התכנית של כל חוסך. לשם כך, לפניכם טבלת עזר המפרטת את מצבי הנזילות השונים לגבי כספי תגמולים שנצברו בקופות גמל, קרנות פנסיה ופוליסות ביטוח.

נזילות כספי תגמולים בתכניות קצבה (קרן פנסיה ופוליסות ביטוח)

מעמד העמית	שכיר	שכיר	עצמאי בקרן פנסיה	עצמאי בקרן פנסיה	עצמאי בפוליסות ביטוח שנפתחו לאחר 01/05/97
מועד צבירת התגמולים	עד 31.12.99	החל מ 01.01.00	עד 30.04.97	החל מ 01.05.97	ממועד תחילת הפוליסה
תנאים למשיכת תגמולים כסכום חד פעמי פטור ממס	כעבור 6 חודשים ממועד עזיבת העבודה ובמידה ולא החל לעבוד אצל מעביד אחר או החל לעבוד כעצמאי בגיל 60 אם פרש העמית או צמצם את עבודתו בשיעור של 50% לפחות בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	החל מגיל 60 בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)

נזילות כספי תגמולים מתכניות הוניות (קופות גמל ופוליסות ביטוח הוניות)

מעמד העמית	שכיר	שכיר	שכיר	עצמאי	עצמאי
מועד צבירת התגמולים	עד 31.12.04	מ 01.01.05 ועד 31.12.07	מ 01.01.08	עד 31.12.05	מ 01.01.08
תנאים למשיכת תגמולים כסכום חד פעמי פטור ממס	החל מגיל 60 כעבור 6 חודשים ממועד עזיבת עבודה ובמידה ולא התחלת לעבוד אצל מעסיק אחר או התחלת לעבוד כעצמאי בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	החל מגיל 60 בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	מגיל 60 ובתנאי שחלפו לפחות 15 שנים מפתחת התוכנית בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)	בכל גיל במצבים סוציאליים קשים (פירוט במאמר הבא)

המשך מעמוד קודם <<< צרכנות פנסיונית פיננסית נבונה בעת משבר

כיצד נוכל לדעת מתי נצברו כספי התגמולים ובאיזה סוגי תכניות?

ישנן כמה אפשרויות:

- פנייה לגוף המוסדי בו מנהל החיסכון הפנסיוני וקבלת המידע ממנו.
- פנייה לבעל רישיון (סוכן ביטוח, משווק פנסיוני או יועץ פנסיוני) וקבלת המידע באמצעותו.
- פנייה עצמאית למסלוקה הפנסיונית וקבלת דוח מידע אישי, הכולל את כל המידע המבוקש בעלות חד פעמית של 20 שקלים וזאת באמצעות אתר האינטרנט של המסלוקה.

כיצד מתבצעת משיכת הכספים בפועל?

מרבית הגופים המוסדיים מאפשרים הגשת בקשה למשיכת כספי התגמולים באופן מקוון דרך האזור האישי באתר האינטרנט שלהם.

האם חייבים למשוך את כל הכספים?

ממש לא. החוסך רשאי למשוך כל סכום שהוא, כלומר משיכה חלקית. ברגע שכספי התגמולים נזילים הם לעולם נשארים נזילים והחוסך אינו חייב למשוך את כל הכספים בבת אחת.

משיכת תגמולים עקב מיעוט הכנסות ונכות רפואית

כפי שראינו משיכת כספי תגמולים מתכניות הונית וקצביות ללא מס משיכה כדן הינה דרך אחת למשיכה, אך ישנם פתרונות נוספים רלוונטיים למשיכת כספי תגמולים ללא מס, בהתקיים תנאים מסויימים.

משיכת תגמולים בפטור מחס עקב תנאי מסכנות

תקנות קופות הגמל מאפשרות למשוך כספי תגמולים שנצברו בכל סוגי התכניות (למעט קרן השתלמות), כסכום חד פעמי פטור ממס, לרבות פטור ממס על מרכיב הרווח. יש להחריג ממשיכה זו משיכות כספים מקרנות פנסיה ותיקות כיוון שמהלך כזה עלול לגרום את ביטול הזכאות לקבלת קצבה ולכן נתייחס רק לקופות הגמל, פוליסות הביטוח וקרנות הפנסיה החדשות.

מיעוט הכנסות

תנאי זה לצערי עתיד להיות רלוונטי לציבור רחב. התנאי קובע כללים למשיכה בפטור ממס עבור עמית שהכנסתו והכנסתו בן/בת הזוג שלו וילדיו הקטינים אינה עולה בחודש מסוים על סכום ההכנסה המינימלית שנקבע בתקנות, ובהתאם לפירוט הבא:

הכנסה המינימלית לחודש	נתוני העמית המבקש
שכר המינימום במשק = 5,300 ₪ לחודש	יחיד
שכר המינימום במשק = 5,300 ₪ לחודש	זוג בלי ילדים
כפל שכר המינימום במשק = 10,600 ₪ לחודש	זוג עם ילדים מתחת לגיל 18
כפל שכר המינימום במשק = 10,600 ₪ לחודש	משפחה "חד הורית" עם ילדים מתחת לגיל 18

מהו הסכום אותו ניתן למשוך בפטור ממס?

הסכום המרבי הינו ההפרש שבין סכום ההכנסה המינימלית לחודש לבין סכום ההכנסות של העמית באותו החודש.

איזה הכנסות נלקחות בבדיקה?

בבדיקת ההכנסות יש לקחת בחשבון את כל ההכנסות מכל מקור שהוא (כולל ביטוח לאומי ודמי אבטלה), לרבות הכנסות פסיביות כגון: ריבית, הכנסות הונית וכן הכנסות פטורות ממס.

בבדיקת ההכנסות יש לקחת בחשבון גם סכומים אחרים שנמשכו בחודשים הרלוונטיים לבקשה מקופות גמל אחרות בשל מיעוט הכנסות או בשל תנאים אחרים.

האם ניתן למשוך כך גם כספי פיצויים או קרנות השתלמות?

לא. תקנה זו מאפשרת משיכה של כספי התגמולים בלבד.

כיצד מגישים את הבקשה?

את הבקשות למשיכה ניתן להגיש ישירות לקופת הגמל באמצעות טופס 159 א', אותו ניתן למצוא באתר רשות המסים בכתובת:

https://www.gov.il/he/departments/israel_tax_authority

אין הכרח להגיש את הבקשה באמצעות פקיד השומה וכאמור ניתן להגישה ישירות לקופת הגמל.

מה נדרש להמציא לקופת הגמל שלי מעבר לטופס 159 א'?

יש להמציא בנוסף אישור מהמוסד לביטוח לאומי ביחס לקצבאות שהחוסך מקבל גם אם הוא לא מקבל קצבאות בפועל מהמוסד לביטוח לאומי.

את האישור ניתן לקבל באופן מקוון באתר המוסד לביטוח לאומי בכתובת:

<https://www.btl.gov.il/Pages/default.aspx>

האם משיכת תגמולים בעילה זו מוגבלת לסוג מסוים של תכניות?

לא. הבקשות מתייחסות לכספי התגמולים שנצברו בקופות הונית ובקופות קצביות ללא קשר למועד הפקדתם.

האם יש מגבלת זמן להגשת הבקשה לקופה?

כן. את הבקשה יש להגיש לקופה עד 60 יום מתום החודש שביגנו מוגשת ההצהרה. כלומר בקשה למשיכת כספי תגמולים עקב מיעוט הכנסות בחודש אפריל 2020 נדרש להגיש לקופה בתחילת חודש מאי אך ניתן גם להגישה עד סוף חודש יוני 2020, לאחר מועד זה לא ניתן יהיה לבצע משיכות בעילה זו בגין חודש אפריל 2020.

האם נדרש להגיש את הבקשה מדי חודש?

לא. תוקף ההצהרה שבטופס 159 א' הינו לחודשיים נוספים מעבר לחודש הראשון בגינו הוגשה הבקשה, כלומר בקשה שהוגשה בתחילת חודש מאי עבור חודש אפריל תקפה גם עבור חודש מאי וחודש יוני.

בקשת משיכה עבור חודש יולי ואילך תתקבל רק בטופס חדש עם הצהרה חדשה ואישור חדש של המוסד לביטוח לאומי כאמור לעיל.

כיצד מקבלים את הכסף?

קופת הגמל תשלם את הסכום לעמית מדי חודש בחודשו.

נכות רפואית

תנאי זה אינו מוכר מספיק אך הוא בהחלט מאפשר גמישות לאור הגדרת קרוב בתקנות. התנאי הבסיסי למשיכה הינו כי נקבעה לעמית נכות רפואית צמיתה בשיעור של 75% לפחות ולגבי עיוור רק על פי החלטת שיעורי נכות שקבעה ועדה רפואית ובהתאם לאמור בסעיף 9(5) לפקודת מס הכנסה.

זמן קורונה? זמן ל-MEDICARE רופא עד הבית!

יש

בכתב שירות MEDICARE

- ✓ רופא עד הבית תוך שעתיים
- ✓ מענה טלפוני און ליין ללא המתנה ארוכה
- ✓ קבלת מרשמים / אמנזיה רפואית
- ✓ הפניה להמשך טיפול במיון
- ✓ פינוי באמבולנס
- ✓ סוכן מתפעל ומכוון את הלקוח
- ✓ ניתן לרכוש stand alone ללא פוליסת בסיס
- ✓ הפקה עצמאית של הסוכן אין תלות בצד שלישי

אין

בקופות חולים וחברות ביטוח

- ✗ רופא עד הבית
- ✗ אין בקופ"ח בשעות הפעילות ואין בכלל בחברת ביטוח
- ✗ רופא און ליין
- ✗ זמן תגובה איטי והמתנה ארוכה
- ✗ הגעה לקופ"ח
- ✗ גם אסור וגם לא רוצים להיות בקרבת חולים אחרים
- ✗ יד מכוונת ועזרה ללקוח בקבלת שירות
- ✗ אמבולנס פרטי
- ✗ בכיסוי stand alone

medicare - כתבי שירות

www.medi-care.org.il - mail:office@medi-care.org.il

073-7111111

סוכן ביטוח, עוד לא הצטרפת ל-medicare? זה הזמן להוסיף ללקוחותיך את כתב השירות!
להצטרפות יש ליצור קשר במייל או בטלפון: 053-3833808 רועי זוהר.

המשך מעמוד קודם <<< צרכנות פנסיונית פיננסית נבונה בעת משבר



האם סכום משיכת התגמולים מוגבל?

לא. אין מגבלה לסכום משיכת תגמולים בפטור ממס עקב נכות רפואית.

האם ניתן להשתמש בעילה זו גם למשיכת כספים אישיים עקב נכות של קרוב?

בהחלט. עמית רשאי למשוך סכומים גם במקרים בהם נקבעה לקרובו נכות רפואית כאמור.

מהי הגדרת קרוב?

הגדרת קרוב לעניין זה הינה - בן זוג, הורה, הורי הורה, צאצא, צאצא בן הזוג ובן זוגו של כל אחד מהם. משמע, ההגדרה הינה רחבה מאוד ומאפשרת שימוש מושכל בתנאי זה לטובת שמירה על רמת החיים והימנעות מלקיחת הלוואות בייחוד במצבים ייחודים וקשים כמו בימים אלו.

האם יש תנאים נוספים לקבלת הפטור?

כן. הפטור יינתן רק בתנאי שהמחלה או הפגיעה בגינן נקבעה הנכות, ארעה לאחר שהעמית הצטרף לקופת הגמל.

כיצד ניתן להגיש את הבקשה ולמי?

רק פקידי השומה רשאים לטפל בבקשות למשיכת תגמולים בפטור ממס בעילה של נכות רפואית. את הבקשה יש להגיש על גבי טופס 159 אותו ניתן למצוא באתר רשות המיסים בכתובת: https://www.gov.il/he/departments/israel_tax_authority

הוצאות רפואיות

אם חלילה נקלע החוסך לאירוע של הוצאות רפואיות כבדות עברו או עבור קרוב שלו שאינו מכוסה על ידי קופת החולים ו/או על ידי ביטוח פרטי, באפשרותו לבצע משיכה של כספי תגמולים בפטור ממס לטובת כיסוי הוצאות אלו.

האם יש מגבלה לסכום ההוצאות הרפואיות בגינן מבוקשת המשיכה?

כן. סכום ההוצאות הרפואיות צריך להיות גבוה ממחצית ההכנסה השנתית של העמית ובן/בת זוגו לרבות ילדיו הקטינים או של קרובו ובן זוגו בהתאמה.

סכום המשיכה מוגבל בכל מקרה בסכום ההוצאות הרפואיות שהוצאו בפועל על ידי העמית או על ידי קרובו.

מהי ההכנסה השנתית?

ההכנסה השנתית במועד המשיכה מבוססת על צפי ההכנסה ומחושבת לפי סך כל ההכנסות מכל המקורות מתחילת שנת המס ועד למועד המשיכה.

מהי הגדרת קרוב לעניין זה?

בן זוג, הורה, הורי הורה, צאצא, צאצא בן הזוג ובן זוגו של כל אחד מהם.

כיצד מגישים את הבקשה ולמי?

רק פקידי השומה רשאים לטפל בבקשות למשיכת תגמולים בפטור ממס בעילה של הוצאות רפואיות. את הבקשה יש להגיש על גבי טופס 159 אותו ניתן למצוא באתר רשות המיסים בכתובת: https://www.gov.il/he/departments/israel_tax_authority

מה נדרש להמציא בנוסף לטופס 159?

על העמית המבקש את המשיכה להמציא קבלות ו/או הוכחות אחרות (מסמכי מקור) לסכום ההוצאות הרפואיות שהוצאו.

האם יש הגדרה להוצאות רפואיות?

כן. הוצאות רפואיות מוגדרות כסכומים שהוצאו לצורך טיפולים רפואיים - בדיקות, תרופות, רכישת ציוד עזר רפואי, אשפוז, נסיעות והוצאות מלווה כאשר מדובר בטיפול בחו"ל.

המשך מעמוד קודם <<<

האם ישנן הוצאות רפואיות שמוחרגות?

כן. הוצאות לטיפול שיניים מוחרגות ואינן רלוונטיות לטובת משיכת כספי תגמולים בפטור ממס.

לא חייבים לחכות לגיל פרישה

עד עתה נגענו באפשרויות לתכנון כלכלי מתקדם לטובת שמירת רמת החיים, תוך מזעור הנזקים בתקופה המורכבת שאנו חווים. כעת נעבור לנקודה קריטית נוספת להתנהלות כלכלית נבונה, נקודה רלוונטית לאוכלוסייה שהגיעה לגיל 60 לפחות.

רוב הציבור אינו מודע לכך שניתן להתחיל לקבל קצבה חודשית מהתוכנית הפנסיונית שלנו החל מגיל 60 גם אם ממשיכים לעבוד. כן, שמעתם נכון, גם אם אתם ממשיכים לעבוד ובוודאי אם הפסקתם לעבוד מסיבה זו או אחרת.

את הכדאיות הכלכלית של הקדמת תחילת קבלת הקצבה לגיל 60 למשל ניתן לחשב באופן כלכלי טהור ולמצוא נקודת איזון שקובעת החל מאיזה גיל (בהנחה שנגיע לגיל הזה), נתחיל ליהנות כלכלית מדחיית קבלת הקצבה. אם לא נגיע לגיל הזה, אז כנראה שכדאי לנו כבר להתחיל לקבל קצבה.

האם הקצבה חייבת במס?

כן. באופן עקרוני קצבה מתכנית פנסיונית חייבת במס כמו כל הכנסה רגילה מיגיעה אישית ואולם החל מגיל 62 לאישה וגיל 67 לגבר (גיל הפרישה), קיימים פטורים מסוימים על הקצבה החודשית שמפחיתים את חבות המס.

האם הקצבה חייבת בביטוח לאומי ומס בריאות?

כן. באופן עקרוני קצבה מתכנית פנסיונית חייבת בדמי ביטוח לאומי ומס בריאות וזאת עד גיל הפרישה, ואולם ישנן אוכלוסיות ספציפיות שיכולות ליהנות מפטור מתשלום זה ובוודאי מי ששכרו עולה על התקרה לתשלום ביטוח לאומי ומס בריאות העומדת על 44,020 שקלים, נכון לשנת 2020.

האם אני חייב לממש את כל הצבירות שלי כקצבה חודשית?

אזכיר, כי אין חובה לממש את כל הכספים שנצברו לטובת קצבה חודשית וניתן להתחיל לקבל קצבה רק מחלק מהצבירה הפנסיונית והכל בהתאם לצורך הכלכלי השוטף וכמובן לאחר בדיקה מתאימה.

האם ישנן קצבאות שהן פטורות ממס וכדאי בכל מקרה להתחיל לממשן מגיל 60?

בוודאי. ישנן סוגי קצבאות שאין בכלל טעם אף לא לבצע לגביהן חישוב כלכלי, מאחר שקיימת עבורן כדאיות מוחלטת למימוש החל מגיל 60 ללא קשר להכנסות נוספות (למעט שיקולים של מצב בריאותי).

קצבה זו, נקראת קצבה מוכרת. זוהי קצבה פטורה ממס שמקורה בתשלומים לתכניות פנסיוניות שכבר שולם עליהם מס או לחלופין שלא התקבלו עבורם הטבות מס והתכלית שלה היא מניעת כפל מס.

כיצד מוכיחים למס הכנסה שמדובר בכספים שכבר שולם עליהם מס?

אליה וקוץ בה. נדרש לבצע חישוב נפרד אצל איש מקצוע מתאים לטובת איתור הכספים שכבר שולם עליהם מס או שלא נהנו מהטבות מס ולאחר מכן לפעול מול רשות המיסים לטובת קבלת אישור מתאים לגוף המוסדי לסימון הכספים כפטורים ממס ותחילת קבלת קצבה פטורה ממס.

האם זה כדאי?

בהחלט כדאי. מדובר על הטבה ענקית שיכולה לסייע כלכלית ומיידית לכל הציבור שגילו מעל 60 (למעט חוסכים בקרנות פנסיה ותיקות).



יתרה מזו, אזכיר כי הזכאות לדמי אבטלה לנשים וגברים הינה עד גיל 67 בלבד ולא מעט מהשכירים שמצאו עצמם בימים אלו בחל"ת כפוי הינם עובדים מעל גיל הפרישה, להם אין זכאות לדמי אבטלה אך בהחלט קיימת להם אפשרות לבחון התחלת מימוש הצבירות הפנסיוניות שלהם כקצבה חודשית ובוודאי אם זו בכל מקרה ולא בגלל הנסיבות המצערות החלטה נבונה כלכלית.

לסיכום

אנחנו נמצאים במשבר עולמי שכנראה אנחנו רק בתחילתו. הצפי הינו למעגלים רחבים ביותר של פיטורים ו/או חופשות ללא תשלום שיחייבו את התא המשפחתי בחישוב מסלול מחדש ובחינה של ניצול מקורות רלוונטיים לצריכה שוטפת בדגש על הימנעות מלקיחת הלוואות יקרות.

כפי שראינו, ישנם מספר כלים פשוטים וחשובים שאינם מוכרים למרבית ציבור החוסכים. בתקווה שתשכילו לעשות בהם שימוש ראוי ונבון ובתקווה לימים טובים יותר וכלכלה בטוחה יותר.

* **הכותב הינו מומחה לחיסכון ארוך טווח ולמיסוי פנסיוני, יו"ר ברוקר סוכנות לביטוח, בעבר שימש כמשנה למנכ"ל כלל ומנכ"ל כלל פנסיה וגמל**

עתיד הפיננסים בישראל שלאחר הקורונה

גילעד אלטשולר, בעלים ומנכ"ל משותף באלטשולר שחם, וצבי סטפק, ממייסדי ובעלי בית ההשקעות מיטב דש, התארחו במפגש וירטואלי שקיימה עדיף לשיחה על השפעות המשבר על ניהול הכסף ותפקיד הסוכן

צבי סטפק
ממייסדי ובעלי
בית ההשקעות מיטב דש

גילעד אלטשולר
בעלים ומנכ"ל משותף
אלטשולר שחם



לצפייה בשידור - לחצו על התמונה

אוהב לפעול נגד המגמה. היו לא מעט משברים - 2008, 2011, 2015, 2016, 2018, והדרך הנכונה במצבים האלו היא לפעול נגד המגמה. זאת, כמובן, אם אתה מניח שהעולם בשלב מסוים, וזה לא יקרה מחר, יחזור לקדמותו. לא בדיוק לקדמותו כי יהיו הרבה דברים שישתנו, אבל בסך הכל העולם שכרגע עצר מלכת יתחיל לנוע שוב", הסביר סטפק.

סטפק הוסיף: "ההערכה שלי היא שבאג"ח קונצרניות ישנן הזדמנויות, אולם פוטנציאל העלייה מהרמה הנוכחית מוגבל. המרווחים נפתחו לא רע עד לפני שבוע-10 ימים, אבל 70% מהמרווחים נסגרו מאז. מי שחושב שהמרווחים יחזרו למה שהם היו בסוף דצמבר 2019, כשהם היו הכי נמוכים אי פעם, כנראה שוגה באשליות כי זה לא הולך לקרות".

אלטשולר התייחס לתפקידים של סוכני הביטוח אל מול הציבור בימים סוערים אלו, ואמר כי "הסוכנים צריכים לנסות לעצור את העדר". לדבריו, הסוכן צריך לעשות מה שהוא חושב שנכון לעשות עבור הלקוח ולא מה שהלקוח רוצה לשמוע. הוא חייב להיות מקצועי, לתת ללקוח את מה שהוא מאמין. "אני רואה את הסוכנים בתור ה'באפר' שלנו ללקוח, כי לנו אין תמיד את הגישה אל הלקוח. להם יש את הגישה והם צריכים למנוע מהלקוחות לעשות שטויות", אמר.

הרבעון הראשון של 2020 הסתיים ועל פי הערכות ראשונות נראה נפילה דו-ספרתית בתשואות של המוצרים ארוכי הטווח. בשוק ההון יש הרואים גם ברבעון השני של השנה רבעון אבוד או לכל הפחות רבעון של צמצום נזקים. "אנחנו לא נערכים לרבעונים. שוק הון כיום הוא כזה תנודתי שכל יום הוא כמו רבעון ויכול להסתיים פתאום במינוס 12% או בפלוס 10%. התשואות עולות, התשואות יורדות, אז אין תכנון לרבעון", אמר **גילעד אלטשולר**, בעלים ומנכ"ל משותף באלטשולר שחם, במפגש וירטואלי שקיימה **עדיף**, בו השתתף אלטשולר לצד **צבי סטפק**, ממייסדי ובעלי בית ההשקעות מיטב דש.

"בתקופה האחרונה הגדלנו משמעותית את רכיב האג"חים הקונצרניים. הגענו למשבר הזה עם אחוז נמוך מאוד יחסית של אג"חים קונצרניים בקופות שלנו, וזו הייתה הזדמנות שלנו להגדיל בצורה מאוד מסיבית את האג"חים הקונצרניים, כאשר כמעט כל הרכישות התייחסות לאג"ח בחו"ל ולא בישראל, כיוון שבישראל המרווחים לא נפתחו מספיק. אני רואה את ההזדמנויות דווקא בחו"ל ולא בישראל, כאשר גם אחוז המניות בקופות שלנו עלה בצורה משמעותית", הוסיף אלטשולר בתשובה לשאלה כיצד הם רואים את האתגרים לקראת הרבעון השני, ואילו פעולות נקטו בתי ההשקעות כדי לאזן את הירידות החדות של תחילת המשבר", אמר אלטשולר.

סטפק התייחס גם הוא לשאלה, ואמר כי הוא אינו יודע לומר מה יקרה בשבוע או בחודש הבא, אבל באופן בסיסי הוא נמצא בגישה חיובית. "במהלך הירידות האחרונות הגדלנו את רכיב המניות ואת האג"ח הקונצרניות בישראל ובחו"ל, ואני חושב שזו גישה שתוכיח את עצמה. אני

לסיקור המלא ולכתבות נוספות בנושא הקורונה - לחצו כאן >

הלחצן של כלל

אפליקציית שירותי חירום בלחיצה אחת



תכירו את "הלחצן של כלל":

אפליקציית שירותי חירום שעוזרת
לכם ברגע האמת, במקרה של:

התייעצות עם רופא אונליין  אירוע רפואי או איחור כבודה בחו"ל 

תאונה ברכב  הצפה בדירה 

כלל
ביטוח ופינוסים

הורידו את הלחצן של כלל <



בכפוף לתנאי החברה והפוליסה. השירות דורש התקנת אפליקציה במכשירים תומכים. לחיצה על כפתור "הצפה" באפליקציה מאפשרת קבלת שירות נזקי צנרת מכל סוג. שירותים נלווים כלל אקספרס ורופא אונליין כפופים לתנאי השימוש המפורטים באתר החברה.

הנהגת לשכת סוכני הביטוח מדברת על הקורונה

בכירי הלשכה התכנסו לשיחת וידאו בלייב על מנת לדון בהשפעת משבר הקורונה על הסוכנים ועל המבוטחים



איגור מורי
יו"ר ועדת
בריאות וסיעוד



ישראל גרטי
יו"ר הוועדה
לביטוח כללי



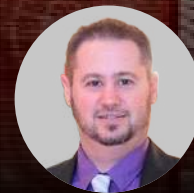
אודי אביטל
יו"ר ועדת פיננסים



אייל פז
יו"ר הוועדה
לביטוח פנסיוני



ליאור רוזנפלד
נשיא לשכת
סוכני ביטוח



רוני ויינברגר
עורך ראשי
עדיף תקשורת



לצפייה בשידור - לחצו על התמונה

נכנס להשקעות, אני ממליץ על פיזור ענק של ההשקעות על מנת להפחית את הסיכון - חלק מההשקעות בהלוואות, חלקן בנדל"ן וחלקן בהשקעות קונבנציונליות", אמר. הוא הזהיר גם מפני ייעוץ של סוכני ביטוח בזירת ההשקעות. "יש הרבה חכמולוגים ברשתות הסוכנים שנותנים עצות ללקוחות ויש להזהר מכך. אף אחד מאיתנו לא מורשה בעניין. היתה ותפסיקו להמליץ. תשמרו על הלקוחות ותגידו להם לא לברוח ולא להיכנס לפאניקה. ייגמר המשבר והמוסדיים יתאוששו. מי שמר על הלקוחות ברמת סיכון נמוכה, עם השקעה בפחות מניות, אמנם הרוויח פחות בתקופה הטובה, אולם שמר על הלקוחות בתקופה הרעה. אז אני מציע לכם לא לתת עצות, רק לשמור את הלקוחות בתוך המשחק".

איגור מורי, יו"ר ועדת בריאות וסיעוד בלשכה, הדגיש את חשיבות שימור הלקוח בעת הזו וקרא לחברות הביטוח לגלות בנושא זה הגינות מירבית. "זה זמן השימור. אני מציע לחברות לחבר בין מחלקות שונות לבין נציגי הלקוחות - שהם הסוכנים. חברת הביטוח צריכה לקחת נציג שימור מטעמה ולצוות אותו לסוכן הביטוח, זה יעזור מאוד לעבודת הסוכנים הפעילים שעובדים מול הלקוחות", אמר. מורי מוסיף כי בעיה נוספת עלולה להתעורר גם בעניין הצהרת בריאות, כך שמבוטח שביטל פוליסה מסביבה כלכלית, עלול למצוא את עצמו ממלא הצהרת בריאות מחדש ולהיות כפוף להגבלות קשות לבעיות רפואיות שעלויות להצטרף למצבו. לכן, קשה להבהיר ללקוח מה תלוי בהצהרת בריאות עתידית ובמה ניתן לנהל שיקול כלכלי.

ישראל גרטי, יו"ר הוועדה לביטוח כללי בלשכה, התייחס להתמודדות הסוכן עם בקשות של מבוטחים ועסקים לבטל ביטוחים בעת הזו, בין היתר של ביטוחי רכב, דירות ועסקים, והדגיש את החשיבות בלגלות אוון קשבת למבוטחים ולהסביר להם במה אסור לגעת ובאלו מקרים אפשר להקטין את סכומי הביטוח.

לדבריו, מקרים בהם ניתן לסייע למבוטח להוזיל את הפרמיה כוללים למשל מקרים בהם למבוטח יש מלאי עסקי והעסק לא עובד, אז בהחלט אפשר וצריך להוריד את המלאי. בנוסף, הסביר גרטי, עסקים רבים הוציאו עובדים לחל"ת או פיטרו אותם, מקרים בהם אפשר לעדכן את מספר העובדים ושכר העבודה בפוליסת חבות מעבידים, ובהתאם לקבל זיכוי, וכמובן לזכור לאחר משבר הקורונה להחזיר את הפוליסות לסכומן הנכון. "יש פוליסות שאני לא ממליץ לגעת בהן כמו חבות מוצר ואחריות מקצועית. אחריות מקצועית היא פוליסה שאם אנחנו נתבעים ואין פוליסה, אנחנו נמצאים בבעיה", הדגיש.

"עבודת הסוכן אינה קלה בימים אלה. הסוכנים עומדים אל מול בקשות לפידיונות מוקדמים והוצאת כספים מקרנות ההשתלמות וקרנות הפנסיה. מדובר כאן בעבודה קשה של סוכני הביטוח. לשכת סוכני הביטוח ניצבת ברגע האמת למען המבוטחים ולמען סוכני הביטוח כאחד. אנו פועלים להטיב עם ההקלות לסוכני הביטוח ועלינו לדאוג להם על מנת שיוכלו להתפרנס", כך אמר **ליאור רוזנפלד**, נשיא לשכת סוכני הביטוח.

רוזנפלד התארח, יחד עם הנהגת הלשכה, בשיחת וידאו בלייב שאירחה **עדיף** על מנת לדון בהשפעת משבר הקורונה על הסוכנים ועל המבוטחים.

לדברי נשיא לשכת סוכני הביטוח, מאז פרוץ המשבר, פעלה ופועלת הלשכה במספר מישורים, לרבות מול מקבלי ההחלטות, חברות הביטוח, חברי הכנסת, רשות שוק ההון, ומובילי הדעה במדינת ישראל, זאת לצד העצמת מעמד סוכני הביטוח בתקשורת, בעיקר ברגעי משבר ואת חשיבותם בעת הזו.

רוזנפלד התייחס להמלצת הממונה על שוק ההון להגדיר את מקצוע סוכן הביטוח כחיוני, וסיפר כי הלשכה פעלה בנושא בימים האחרונים, כאשר הבינה שהמשבר תפס תאוצה. "פעלנו על מנת לאפשר לסוכני הביטוח לנוע בדרכים, למי שחפץ בכך. אמנם, רצוי לשבת בבית, ודאי סוכנים מעל גיל 60, הסכנות אורבות לכולנו, בדומה ליתר האזרחים. אולם פעלנו לאפשר לסוכני הביטוח שירצו לעבוד גם בימי סגר, לעשות כך. זה בהחלט הישג נוסף של לשכת סוכני הביטוח.

אייל פז, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני בלשכת סוכני הביטוח, הדגיש את חשיבות הקשר של סוכן הביטוח עם לקוחותיו, בעיקר בעת הזו. דווקא ברגעי משבר, חשוב שקולו של סוכן הביטוח יישמע. שמעתי מסוכנים רבים, שהם חוששים להתקשר למבוטחים על מנת שלא לעורר את המתים". דווקא ברגעים אלה, חשוב להתקשר למבוטחים על מנת שידעו שאנו עומדים לצדם", אמר פז. פז ציין כי הסוכנים חוששים בעיקר לנושא העמלות ואין זה יתגלגל לכיסם. אולם אם האלטרנטיבה היא ביטול הפוליסה לחלוטין או מהלך חד צדדי לביטול הוראת הקבע על ידי הלקוח, אז עדיף שהסוכן הוא זה שיפנה למבוטח ויציע לו את הפתרונות הקיימים בשוק. "אני מקווה שהרשות תיתן לנו מענה בנושא ותקבע נוהל אחיד לגבי הקפאת תשלומים", הוא הסביר.

אודי אביטל, יו"ר ועדת פיננסים בלשכה, התייחס לנושא ההשקעות בימים אלו והסביר כי במצב שנוצר אנחנו רוצים להפחית כיסויים. כלומר, להשקיע במוצרים שאין להם קורלציה לשוק ההון.

אביטל ציין את ההזדמנות בשוק הנדל"ן כאפיק השקעה. "נדל"ן מניב עם הסכמים ארוכי טווח נותן תשואה קבועה עם הכנסה מצוינת. לא ניתן לומר שהכל בטוח. אבל אם מישהו כבר

לסיקור המלא ולכתבות נוספות בנושא הקורונה - לחצו כאן >

"אל תחששו מפנייה ללקוחות, זה מצב שאנו לא יודעים כמה זמן יימשך"

ליאור הורנצ'יק, מ"מ וסגן נשיא לשכת סוכני הביטוח, דוחף את סוכני הביטוח לפנות בהקדם ללקוחות • על היום שאחרי הקורונה הוא אומר: הפעילות והאינטנסיביות יהיו הרבה יותר גבוהות ונצטרך את מלוא התמיכה מחברות הביטוח

מאי, שינוי ועזיבות עבודה, מעבר לחל"ת וחלילה פיטורים. כלומר, עבודה רבה ומסיבית בימים אלו. תזכרו יש כבר יותר ממיליון מובטלים בחודש שהצטרפו למעגל דורשי העבודה בתוך חודש אחד בלבד.

"מצד שני, הסוכן עצמו צריך להתאים את עצמו למציאות המשתנה - הוא לא יכול לצאת למכור פוליסות והוא לא יכול לעבוד בתפוקת הכנסות רגילה.

"לכן, אני מצפה מחברות הביטוח שיסייעו לא רק בהקדמת עמלות אלא במתן מענקים לסוכנים, הלוואות, סיוע תזרימי, ביטול קיזוזים וכל דבר אחר שיסייע להם לעבור את התקופה הזו. אם לא כן, אני חושש מאוד למצבם ואסור לחברות לאפשר מצב של סוכני ביטוח עצמאים שלא יצליחו לצלוח את המשבר".

נגענו בפעילות מול העמיתים והמובטחים. כיצד מתנהלת בימים אלו העבודה מול המעסיקים ומה הטיפים שלך לסוכני הביטוח הפנסיוניים?

"אנחנו מחויבים לגלות זמינות גבוהה יותר למעסיקים, להכווין ולסייע כנדרש ולעזור להם לעבור את התקופה הזו. דווקא בשעות אלה אנו נמדדים יותר והמקצועיות שלנו היא זו שמובילה אותנו להישגים משותפים. אני חושש מהיום שאחרי שיגמר משבר הקורונה, כי ביום שאחרי הפעילות והאינטנסיביות יהיו הרבה יותר גבוהות מהמצב הקיים, ולכן סוכני הביטוח חייבים להיות הרבה יותר זמינים ומקצועיים. זה מתחבר לעובדה שנצטרך את מלוא התמיכה והסיוע מחברות הביטוח, כי אנחנו נמצאים בפרונט אל מול הלקוחות ואנו בעלי המקצוע עבורם".



אחת התופעות המרכזיות שגרמה התפרצות מגפת הקורונה, היא הצורך של נותני השירותים המתבססים על פגישות עם לקוחותיהם למצוא פתרונות לבידוד שנכפה עליהם. בשבועות האחרונות ראינו פריחה של אפליקציות שונות דוגמת zoom ודומיה, המאפשרות קשר עם הלקוחות וגם עם עובדי המשרד או ספקי השירותים, גם מהבית. אולם אחרי שהתשתית התאפשרה, נשאלת השאלה מה אומרים ללקוח באותה השיחה. זאת, כאשר ברקע רשות שוק ההון אפשרה במהלך משבר הקורונה לבצע את חובת ייזום השיחה המתחייב מחזור השירות בשיחה טלפונית, במקום בפגישה פנים מול פנים, לפחות במשך שלושת החודשים הקרובים.

ליאור הורנצ'יק, מ"מ וסגן נשיא לשכת סוכני הביטוח, מפרט בשיחה עם עדיף כיצד הוא רואה את ההמלצות לסוכנים - מה לומר בשיחה שהם מבצעים ללקוחותיהם.

"אני מציע להתחיל את השיחה בסמול טוק קצר שבו לבחון מה שלום המבוטח ומשפחתו, איך הוא מתמודד עם הימים הקשים שאנו עוברים, מה מטריד אותו ואילו שינויים חלים אצלו מבחינת תעסוקתית", מסביר הורנצ'יק.

"לאחר מכן, כדאי לעבור עם הלקוח על הביטוחים שלו ולראות מה אפשר להתאים לו לצורך התמודדות עם המצב והאם ישנן פוליסות שאפשר להשביט, לצמצם או להרחיב, כמובן תלוי בנסיבות. העיקר הוא לספק מעטפת ביטוחית מתאימה, כי בשביל זה אנחנו כאן בשבילו, גם ברגעים השמחים וגם ברגעים ההזויים דוגמת המשבר הזה, שאיש לא הכין אותנו אליו", מציין מ"מ וסגן נשיא לשכת סוכני הביטוח.

ראינו חלק מחברות הביטוח מקדימות את תשלום העמלות לסוכנים. אילו כלים נוספים היית מצפה מהיצרנים שיתנו לסוכנים בתקופה הזו?

"חשוב לי להדגיש, סוכני הביטוח הם אותם עצמאים שנאבקים כמו כל העסקים לשמור את הראש מעל המים ולהיערך מבחינת העובדים שלהם. לסוכן יש שני קשיים. מצד אחד, כפי שאמרת, לעזור ללקוחות שלו בין היתר בחידושי חודש

אתה אחראי על מערך היועצים של הלשכה. כיצד הוא פועל בימים אלו?

"יותר מתמיד אני שמח שעבדתי רבות על מערך היועצים, עוד לפני משבר הקורונה, וזה מוכיח את עצמו כיום, כאשר מתבצעות עשרות פניות, אם לא יותר, של סוכני ביטוח חברי לשכה ליועצים לצורך התייעצויות מקצועיות, סיוע, הכוונה ועזרה בכל התחומים השונים. מערך היועצים כולל יותר מ-50 יועצים, הזמינות שלו גבוהה והוא נוגע בכל התחומים הרלוונטיים לסוכנים".

האם יש לכם טיפים נוספים לסוכני הביטוח על מנת לצלוח את המשבר?

"מדובר על תקופה מאוד מאתגרת, תקופה שלא צפינו שתגיע. זו מגפה עולמית שמכה בכולם. אני חושב שמחובתנו ליזום וליצור קשר באופן הדרגתי ומסודר עם מבוטחי הסוכנות, לבחון ולבדוק את התיקים שלהם ולבצע התאמות כנדרש, תוך מתן מענה מקצועי והוליסטי עם התאמת הכיסויים הביטוחיים הנדרשים לתקופה זו, ובכלל. "עלינו לקחת ולהפוך את לימון ללימונדה - להזייל עלויות ולשנות מוצרים. אסור לנו לחשוש מפנייה ללקוחות, זה מצב שאנו לא יודעים כמה זמן הוא יימשך, למרות שאני אופטימיסט, ולכן עלינו להתאים עצמנו אליו, לעבור לפגישות zoom ולהבין שהלקוח מחכה לשיחה מאיתנו ובעיקר לפתרונות הראויים".

"אני מצפה מחברות הביטוח שיסייעו לא רק בהקדמת עמלות אלא במתן מענקים לסוכנים, הלוואות, סיוע תזרימי, ביטול קיזוזים וכל דבר אחר שיסייע להם לעבור את התקופה הזו. אם לא כן, אני חושש מאוד למצבם ואסור לחברות לאפשר מצב של סוכני ביטוח עצמאים שלא יצליחו לצלוח את המשבר"

"לעולם אל תיתן למשבר טוב להתבזבז"

(וינסטון צ'רצ'יל)

פתרונות לעבודה מרחוק, דרכים להיות פרודוקטיביים וכלים דיגיטליים שמסייעים לסוכן לשמור על קשר עם הלקוחות ולמנף מולם את הפעילות - הכל על המדף • שיחה אופטימית עם מורן זיסר, מנכ"לית באפי, על האתגרים הטכנולוגיים של הסוכן בתקופת הקורונה



לצפייה בשידור - לחצו על התמונה

שנמצא בכל מערכת CRM. בדוח הזה אתה רואה את כמות המילים, השיחות הטלפוניות, התייעודים, המסמכים והמשימות שטיפול בהם כל אחד מעובדי המשרד ואז ניתן לכמת את הדברים ולראות במה הם התעסקו.

כמה פשוט להוציא דוח כזה? "בקלות", משיבה זיסר, "בשתי לחיצות - שולחן עבודה ודוח טיפול שוטף. בדוח ניתן להגדיר חיתוכים של הגורם המטפל, ימים, חברות ביטוח, לקוחות וכיוצ"ב. צריך לזכור שחוסר השליטה של המנהל נובע בעיקר מכך שהוא לא יודע מה העובד עושה, והדוח הזה אמור לתת לכך מענה".

המלצה נוספת של זיסר היא ההיכרות והשימוש בתוכנת Desk time - "תוכנה מדהימה שאלפי חברות משתמשות בה בעולם. באמצעות התוכנה ניתן לדעת בזמן אמת את זמן העבודה של כל עובד, על איזה תוכנה במחשב הוא עובד ומה האפקטיביות שלו. זו תוכנה מאוד פשוטה לתפעול", היא מסבירה.

"ממש בקרוב אנחנו עולים לאוויר גם עם רכיב חדש שיונגש למנהלי הסוכנות: 'חדר בקרה' - זה מסך אחד המרכז כמעט ברמת BI את כל מה שאתה צריך לדעת על העסק שלך, על הלקוחות, על התפוקות - בהסתכלות מלמעלה"

בעת הזו ישנה ירידה בהיקף העבודה עבור רבים. כיצד ניתן לנצל את הזמן ביעילות בנוסף להטמעת טכנולוגיות שהזכרת?

"דווקא עכשיו זה הזמן לטפל במספר היבטים חשובים. לדוגמה, טיפול בדוחות פיגורים. לחיצת כפתור אחת במערכת ואתה רואה את דוח הפיגורים שלך. זה חשוב לאין ערוך מכל דוח בתקופה כזו. הסיבה לכך היא שבדוח יש שני אלמנטים. ראשית, ברגע שיש פיגור בפוליסה בגלל אי תשלום, הלקוח חשוף מבחינה ביטוחית, ולכן חשוב שהסוכן יפנה אליו מיד. בנוסף, העמלה בחברות ביטוח מופסקת לאחר מספר חודשים של חוב בפוליסה, והיום, יותר מתמיד, חשוב לדאוג, לכל שקל של הכנסה.

נושא חשוב נוסף הוא **טיוב נתוני העסק**. סוכנים רבים נתקלים לאורך השנים בכפילות בנתונים ובלקוחות. הם קולטים פרודוקציה מהמסלקה ומחברות הביטוח והמון פעמים הנתונים לא מטיובים כהלכה. אז אין זמן טוב מזה לטייב את הנתונים כדי שהלקוח יוכל לצפות מהנתונים מהאזור האיש".

באלו כלים מומלץ לסוכנים להסתייע בטיפול מול הלקוחות בתקופה של חוסר ודאות?

"דווקא בתקופה זו של חוסר ודאות, כאשר הלקוח רוצה לדעת מה יש לו ומה אין לו, חשוב להנגיש לו אינפורמציה שתסייע לו בקבלת החלטות. פתרון מומלץ הוא שימוש במערכת **הבומרנג** - מערכת שיודעת לאסוף את כל המידע גם מהר הביטוח, מחברות הביטוח והמון פעמים האישיים ומהמסלקה הפנסיונית, להכניס הכל למקום אחד, לעבד את המידע ולייצר אינפורמציה

המשך בעמוד הבא <<<

"כיום מרבית סוכנויות הביטוח כבר לא מקבלות לקוחות באופן פרונטלי. כל העסק מתנהל כבר בצורה דיגיטלית, אז לא באמת 'הזזנו את הגבינה' באופן משמעותי. מה שכעת באמת מאתגר ומכניס לחוסר אונים, הוא הצורך לנהל את העסק שלנו 'IN HOUSE'. לצורך כך אני ממליצה להיכנס בתדירות גבוהה למערכת הדוחות ולהסתכל 'ממעוף הציפור' על העסק. מהדוחות ניתן לקבל שיקוף בזמן אמת של כל מה שקורה בעסק - מכירות, תפוקה, כמות המשימות המטופלת, הפיגורים בעסק, העמלה שנכנסה בתחום האלמנטרי - הכל מנוהל דרך דוחות". כך אומרת **מורן זיסר**, מנכ"לית באפי.

זיסר התארכה בשיחת LIVE שקיימה עדיף שעסקה באתגרים הטכנולוגיים בתקופת הקורונה ובמתן כלים לסוכני הביטוח להתמודדות עם המשבר.

בשיחה, בהנחייתו של **יובל נוריאל**, סמנכ"ל שירות ומכירות בעדיף, ציינה מנכ"לית באפי כי היא מבחינה דווקא בנקודת אור בעת הנוכחית - זאת מעצם היותו של ענף הביטוח כענף עם יכולת לעבוד מרחוק ולהסתגל למצב החדש.

לדבריה, האתגרים של סוכן הביטוח כבעל עסק נחלקים לשניים: "ראשית, יש אתגר של שליטה על העסק שלך. אתה רגיל שהוא במקום אחד ולא מבוזר, שיש אינטראקציה שוטפת בין הצוותים, ואתה מכיר ויודע להתמודד עם רעשי הרקע שיש לך בתוך המשרד ויודע להתמודד איתם. במצב החדש הסיטואציה השתנתה. במקביל, ישנה ההתמודדות מול הלקוחות שרוצים הכוונה, סיוע וטיפול, ועליך להיות זמין עבורם. יש פתרונות וכלים טכנולוגיים ודיגיטליים לשני האלמנטים הללו שדי מקלים על הסיטואציה".

עבודה מהבית: תפוקת העובדים עלתה

כיצד הסוכן דואג לסיבבה אופטימלית של עבודה מרחוק עבורו ועבור עובדיו?

"רוב הסוכנים כבר ביצעו את המעבר לעבודה מהבית. מה צריך זה מחשב שמיש, אינטרנט יציב והגדרת שלוחה של מרכזיה מענן מהבית, במידה ויש לך מרכזיה מענן. אמנם רעשי הרקע שיש בבית קצת מערערים את הביטחון, אולם גילינו שמחויבות העובד עלתה בצורה בלתי רגילה. עובדת שלי אמרה לי שזה כמו שנותנים לך לשמור על ילד שהוא לא שלך - האחריות שלך היא פי עשר גדולה יותר בסיטואציה. החלטנו שכאשר נצא מהמשבר ננהיג יום שבוע של עבודה מהבית, משום וזה באמת הוכיח את עצמו".

לפני יומיים ניהלתי עם סוכנת ביטוח שיחה ב-ZOOM, במהלכה הצטרפה הבת שלה לשיחה

וגנבה את הפוקוס. איך בכל זאת דואגים לאפקטיביות של עובדים בסביבת עבודה מרחוק? "ראשית, ישנה את העבודה הפנים ארגונית מול הצוות ואת הצורך שלנו כמנהל סוכנות לדעת שהעבודה מתבצעת. הדרך הראשונה לבדוק את האפקטיביות היא להיכנס לדוח טיפול שוטף

בישראל שעובד רק עם מערכת אחת, כולם עובדים עם מערכות תומכות מכירה, מערכות CRM, מערכות איסוף מידע", מתארת זיסר את הקושי.

כמענה לקושי הצגנו פתרון שעלה בימים האחרונים. "כל סוכן שעובד עם בומרנג יכול להיכנס, לקבל את קובץ המסלוקה - הפישינג, ומעבר לכך שהוא יעשה בו שימוש בתוך בומרנג, הוא מוריד אותו לשולחן העבודה, ואחר כך יכול למחזר אותו, לטעון אותו לכל מערכת אחרת בישראל ולהמשיך לעבוד על הקובץ. הוספנו בבומרנג גם מינויי סוכן וייפוי כוח שמתבצעים דיגיטלית בלחיצת כפתור ונשלחים לחברת הביטוח", הסבירה זיסר.

בהתייחס לאופן הנגשת האינפורמציה ללקוח, מסבירה זיסר כי ניתן לעשות זאת במספר דרכים: "ראשית, כניסת לקוח לאזור האישי באמצעות שם משתמש וסיסמה. כל סוכן יכול לפנות לבאפי, לקבל URL ולהטמיע באתר האינטרנט שלו, וכך הלקוח יכול לצפות בכל התיק הביטוחי.

אפשרות נוספת, עבור מי שאין לו אתר, היא לקבל מהלקוח את שם המשתמש והסיסמה שלו, להוריד את אפליקציית מי-באפי וכך הלקוח יכול לראות את כל המידע - תביעות, פוליסות, גבייה, שירותי הדרך, הכרטיס הדיגיטלי של הסוכן - הכל בחינם".

יש לסוכנים עוד אפשרויות מכירה מרחוק באופן דיגיטלי?

"כן. בנוסף ויותר מתמיד - אי אפשר להמעיט בחשיבות של השימוש במערכת הפרויזבי שהושקה בשנה האחרונה: הכלי מאפשר לסוכן להפוך לסוכן דיגיטלי בתחום האלמנטרי. בפעולה של שתי דקות הסוכן יכול להטמיע את פרויזבי - אותו הסימולטור ביטוחי רכב בהנגשה ללקוחות הקצה של הסוכנות - באתר של הסוכן. זהו למעשה סימולטור ביטוח הרכב שמוטאם בנראות ובחווית שימוש ללקוח של הסוכן, לכניסה של הלקוח דרך אתר הסוכן או בקולקטיב שהוא מבטח. אנו לא מגבילים בכמות האתרים שהסוכן יכול להטמיע את הפרויזבי בהם, זה ממוגן סוכנות, כולל ממשק ניהול של כל הפניות של הלקוחות אל הסוכנות בזמן אמת, והכי חשוב - אנו לא גובים על הרכיב כל עלות. זה פתוח להנאת משתמשי הסימולטור של באפי".

כיצד הטכנולוגיה מסייעת לסוכן לתקשר עם הלקוח באופן שוטף - בעיקר בעת הזו?

"כשסוכן רוצה לתקשר עם הלקוח ולהעביר לו מסר - בין אם זה מסר מרגיע, עדכון על כתב שירות חדש שאתה רוצה לשווק, לשלוח לו שם משתמש וסיסמה לאזור האישי, או ברכת חג שמח. לשם כך ניתן להשתמש במערכת תבניות ושליחה לתפוצה. הסוכן בונה תבנית שהיא למעשה מלל המותאם אישית לכל לקוח. למשל, "הי יוסי, הגיע זמן החידוש, הנה פרטי הפוליסה". המערכת חכמה ויודעת למשוך עבור כל לקוח את הפרטים האישיים שהגדרת מראש. הסוכן יכול לבנות את הדוח למאות ולאלפי לקוחות, ובלחיצת כפתור זה מיירט להם מייל או מסרון, בהתאם לבחירה, עם כל האינפורמציה שנבנתה מראש. באופן הזה הסוכן יכול לשמור עם הלקוחות על קשר רציף".

ומה לגבי פעולות מחויבות המציאות, כמו למשל החתמה על טפסים מרחוק?

"הטפסים המקוונים של באפי: אם בעבר הלא רחוק כדי למלא ולהחתים טופס עם הלקוח שלך היה דורש ממנו מדפסת ו/או פקס, היום כידוע הוא רק צריך שיהיה לו טלפון נייד ביד וזה הכל. מומלץ מאוד להשתמש באחת מ-2 האפשרויות: או במערכת הטפסים המקוונים המונה היום כ-2,000 טפסים ומתעדכנת מדי יום על בסיס טפסים שסוכנים מבקשים להוסיף או לעדכן, או באמצעות מערכת סיגנל שהיא חלק ממערכת בומרנג - שזו היכולת לקחת כל טופס בעולם ולהפוך אותו לטופס דיגיטלי בדקה, כולל שיתוף מסך בזמן אמת עם הלקוח, שזה חינום וללא הגבלת שימוש בתוך הבומרנג. ממש עכשיו העלינו קיט טפסים שנקרא קורונה - שזה ריכוז של כל הטפסים הרלוונטיים להתנהלות העכשווית: שימור זכויות, ריסק זמני וכל מה שרלוונטי לתקופה.

"שליטה על העסק, ניהול ומדידת העובדים מרחוק, קשר עם הלקוחות, שירות לקוחות יעיל, תהליכי עבודה תקינים ושימוש בכלים יעילים לעבודה מרחוק - כל אלו מסייעים לנו לבצע את מרבית הפעולות השוטפות מול הלקוחות ומול העובדים שלנו גם בעת הזו של עבודה מרחוק", מסכמת זיסר, ומשאירה גם מקום לאופטימיות: "מה שלקחתי מהמשבר הזה לחיים היא האמרה של וינסטון צ'רצ'יל: 'לעולם אל תיתן למשבר טוב להתבזבז'".

ללקוח, ניתוח והמלצות לסוכן בנוגע לאופן הפעילות מול הלקוח. לכנות את המערכת כמערכת של איסוף נתונים, זה כמעט להעליב את המערכת. זה הרבה יותר מזה. המערכת מבוססת בינה מלאכותית. בלחיצת כפתור הסוכן יכול לדאוג למאות לקוחות - לאסוף עבורם מידע, לנתח אותו, לכוון אותם ולהשקיע את דאגתם.

"אין זמן טוב מזה להתחיל לאמן את שרירי המכירות מרחוק יותר טוב מאשר עכשיו - כלי כמו בומרנג נותן לזה מענה מטורף - ודווקא עכשיו הלקוח שלך צמא לזה. דרך הבומרנג אתה יכול- להשקיע את דאגת הלקוחות שלך, על ידי כך שאתה מבצע עבורם, בלחיצת כפתור מתוך המערכת, בדיקת הר הביטוח, בדיקת האזור האישי בחברות הביטוח ובדיקת מסלוקה, כל זה בבת אחת וממקום אחד. הנתונים נאספים ומנותחים ואתה יכול לתת ללקוח מענה והרגעה ובעיקר הכוונה".

זיסר מספרת בשיחה גם על פתרון חדש, דרך מערכת הבומרנג, שהשיקה באפי, בשיתוף המסלוקה הפנסיונית, המאפשר לסוכנים לעבוד עם מספר מערכות במקביל, ומצד שני מאפשר לו לשמור ולאסוף את המידע לשימוש חוזר.

"בשנים האחרונות המסלוקה הגבילה את הסוכנים, כך שקבלת קבצים מהמסלוקה (עדכון פרטים אישיים, פרודוקציה, קובץ פישינג, וכיוצ"ב) הותנתה בבחירת מערכת אחת בלבד דרכה ניתן לקבל את האינפורמציה. הינו מודעים לבעייתיות שבכך, היות ואין היום כמעט משרד סוכן

שליטה על העסק - גם בעבודה מרחוק:

- ✓ ניהול ומדידת העובדים מרחוק
- ✓ קשר עם הלקוחות
- ✓ שירות לקוחות יעיל
- ✓ תהליכי עבודה תקינים
- ✓ שימוש בכלים יעילים לעבודה מרחוק

העבודה ירדה? זה הזמן לנצל את הזמן הפנוי

- ✓ מעבר על מודול המשימות וסגירת משימות פתוחות
- ✓ טיפול בפיגורים על בסיס דוחות פיגורים
- ✓ בניית תהליכי עבודה אוטומטיים במערכת המשימות - טיפול בלקוח
- ✓ בניית פורמט דוח קבוע לפי חיתוכים
- ✓ טיוב נתוני העסק - קליטת פרודוקציה ובדיקת איכות הנתונים המגיעים

מחוללי דוחות - מכרה הזהב של הסוכנות

- ✓ מכירות חדשות: דוח מפולח של כל הלקוחות בעלי פוליסות בריאות ללא כתב שירות רפואי
- ✓ דאגה ללקוח לכיסוי ביטוחי ולרצף עמלה: דוח פיגורים, דוח כיסויים ביטוחים
- ✓ דוח טיפול שוטף: מדידת תפוקת העובדים בביצוע משימות ובטיפול שוטף יומיומי
- ✓ מחולל דוחות מותאמים אישית: בניית דוחות לפי פיתוחים והתניות כאוות נפשכם, שמירת הפורמט של הדוח ונגישות אליו בלחיצת כפתור בכל חודש מחדש

לסיקור המלא ולכתבות נוספות בנושא הקורונה - לחצו כאן <

ביטוח הבריאות בעידן הקורונה

חני שפיס, יועצת הבריאות והסיעוד, קוראת לסוכנים להצטייד בידע, בשימור ובאסרטיביות מול הלקוח: "כשהמערכת תהיה עמוסה בטירוף, אנשים יבינו כמה ביטוח הבריאות חשוב"



להאזנה לפודקאסט לחצו על התמונה

משבר הקורונה וביטוחי הבריאות: המלצות לסוכנים

- ✓ **שימור. שימור. שימור** - לא לבטל ביטוחי בריאות
- ✓ נוכחות של **שירות** ופחות של מכירות
- ✓ העברת מערכת היחסים עם הלקוח לערוצים **טלפוניים ודיגיטליים**
- ✓ התמצאות במבך ה**תביעות** ובטיפול בתביעות פרט
- ✓ היכרות עם השימושים הרלבנטיים בכיסויים **האמבולטורים**
- ✓ לא להשלול את הלקוח: קורונה **לא** מופיעה ברשימת **המחלות הקשות**
- ✓ **רפואה מרחוק**: שיחת פתיחה נהדרת עם לקוח. שירות חנימי העוסף את פוליסת הבריאות
- ✓ היכרות עם פתרונות **לשחרור זמני מתשלום הפרמיה** למי שנמצא בחל"ת או מובטל
- ✓ להביא סוג של **רוגע** אל הלקוחות

קושי נוסף אליו התייחסה שפיס נוגע לשאלות אודות השימושים בביטוחי הבריאות הפרטיים. "הרי ברור לכולם שרמת השימושים תעלה משמעותית בגלל צפיפות ועומס של המערכת הציבורית. אז אנחנו מניחים שיהיו הרבה מאוד תביעות שקשורות לאמבולטורי, ייעוצים אצל רופאים פרטיים, ניתוחים פרטיים שאנשים יעדיפו להגיע לעשות במדיקל, הדסה ולא בבתי חולים ציבוריים". בהקשר זה ממליצה שפיס לסוכנים להתחיל להתמצא במבך התביעות, ובאופן הטיפול בתביעות פרט.

לסיקור המלא ולכתבות נוספות בנושא הקורונה - לחצו כאן <

"זה הזמן להיות עם הלקוחות. זה בדיוק הזמן להראות להם שאתם שם איתם, ולו רק בשביל להרגיע ולתת נוכחות שהיא יותר של שירות ופחות של מכירות", זה המסר שמסגרת לסוכני הביטוח בימים טרופים אלו **חני שפיס**, יועצת ומרצה בתחום ביטוחי בריאות וסיעוד. בפודקאסט, בהנחיית **רועי ויינברגר**, העורך הראשי של עדיף, התייחסה שפיס לאחת ההשלכות המשמעותיות ביותר של המשבר על הענף שכבר החל לתת בשטח את אותותיו - הביטולים בפוליסות הבריאות. "הדבר שהכי מטריד אותי הוא גל הביטולים שאולי צפוי להיות, ועשוי לפגוע משמעותית בהכנסה של הסוכן ברמת הנפרעים", משמיעה שפיס בקול את החשש. "אני חושבת שכרגע יותר מתמיד נורא חשובה שיחת השימור, משום שביטוח הבריאות הפרטי יתגלה במלוא הדרו. לא עכשיו, אלא בעוד חודשיים שלושה מהיום שהמערכת תהיה עמוסה בטירוף ואנשים יבינו כמה ביטוח הבריאות חשוב", אמרה.

'החולים' הרגילים' ישלמו את המחיר'

האם לנגיף הקורונה יש בכלל כיסוי בביטוחי הבריאות? נראה ששאלה זו מתעוררת בקרב רבים, ושפיס עושה סדר בנושא, וקובעת בנחרצות. "ברור שלא". "נגיף הקורונה זה נגיף שפעל. אני לא רואה קשר בין הביטוח הפרטי לטיפול ישיר בקורונה. כי בסך הכל לא מדובר על ניתוח שמכוסה בפוליסה או מחליף ניתוח, בטח לא השתלה. אם תצא תרופה רלבנטית לקורונה, אני מניחה שהיא תכוסה במערכת הציבורית ולא תהיה בה נגיעה במערכת הפרטית", מסבירה שפיס.

"יחד עם זאת", מוסיפה שפיס, "ההיבטים הנלווים לכך משמעותיים מאוד. כי כל מי שלא חלה בקורונה, שהיום מטופל ברמת VIP בבתי החולים הציבוריים, עלול לסבול מעומס ומאי פניות. כל אלה שלא חולים בקורונה וחולים במחלות כרוניות אחרות עלולים לסבול מעומס, מאי פניות של הרופאים ואותי יותר מטרידים החולים האונקולוגיים בישראל וחולי הסכרת, שכנראה יסבלו מעומס בכל מה שקשור לחולי הקורונה".

בהתייחס לקשיים העיקריים שחווים סוכני הביטוח אל מול הלקוחות בימים אלו, אומרת שפיס כי אחד הקשיים היותר בולטים הוא אופן העברת ההתקשרות עם המבוטח - לטלפון ולערוץ הדיגיטלי. "יש אנשים שממש לא מורגלים לכך, וצריך להתאמן על זה. איך בעצם מנהלים היום שיחות עם לקוחות ומערכת יחסית שהיא טלפונית ודיגיטלית ועדיין משמעותית ומקצועית מול הלקוח", אמרה.

שפיס ממליצה לסוכנים קודם כל להירגע ולהביא סוג של רוגע אל הלקוחות, שבימים אלו זקוקים לזה.

שימור ושירות בזמן המשבר

יגאל סרי, מנכ"ל סוכנות Out of the Box המונישה את הליידיס לסוכני הביטוח בתחום החבויות, מסביר בפודקאסט עדיף על כלים להתמודדות עם שוק העסקים המשתנה ועד כמה הלקוחות מחכים לשיחה מהסוכן שלהם



האזנה לפודקאסט לחצו על התמונה

אמנם הרוב המוחלט של העסקים נמצא בירידה, שלא לומר קריסה, אך יש גם עסקים שפורחים בתקופות משבר. מה חשוב לאותם עסקים לדעת?
"נגעת בנקודה מאוד חשובה. נכון, ישנם עסקים עם ירידה בפעילות או עסקים מושבתים, אך יש עסקים אשר 'חוגגים' במרכאות, ונמצאים בתפוקה מוגברת באופן מהותי. גם לעסקים אלו יש לפנות ולבחון את כיווני החבויות, נניח התאמה לגידול במספר העובדים - יתכן כי גויסו עובדים חדשים שאינם רשומים בפוליסה כדי להתמודד עם עומס העבודה, או שאולי בעל העסק הגדיל את המלאי המאוחסן במחסני החברה והמלאי המוגדל לא מכוסה".

ראינו בתקופה האחרונה עסקים שלאור המצב עושים הסבה מקצועית, לתחומים משיקים או אף חדשים לגמרי. מה אותם עסקים צריכים לעשות כדי להישאר מכוסים?
"ישנם עסקים אשר בעקבות המצב 'חרגו' מליבת העיסוק שלהם ולכן יש לבחון האם המצב החדש בא לידי ביטוי בפוליסת הביטוח. לדוגמה, חברות ניקיון אשר עשו הסבה להדברה וחיסוי, שינוי שהוא מאד פופולרי בעת הזו. ישנם מפעלים יצרניים אשר נרתמו לייצר רכיבים אחרים ושונים ממה שפוליסת חבות המוצר שלהם מכסה, לדוגמה, חברות פרטיות המייצרות חלקים למכוונות הנשמה. בחברות אלה יש לבחון אם החלקים החדשים מבוטחים בפוליסת אחריות המוצר שלהן".

עד עתה דיברנו על עבודה מול הלקוחות. כיצד אתה מציע לסוכנים לפעול אל מול העובדים שלהם?
"אמת. חלק גדול מהעובדים עובדים מהבית והקשר איתם הוא קשר טלפוני או שיחת וידאו, ולא קשר רגיל שבו פוגשים אותם במשרד. זו העת להפנות תשומת לב לעובדי המשרד שלנו וכדאי לבקש מכל אחד בתחומי היריתם למשימה החשובה של שימור ושירות בקרב לקוחות המשרד. אני ממליץ שכל עובד יעביר לסוכן/מנהל משרד דוח אקסל אחיד, בו הוא רשם את שמו של כל לקוח עמו נוצר קשר, מה שלומו, וכן לרשום הערות ובקשות להמשך טיפול. זהו מד החום של העסק.
"הפעולות הללו וכל פעולה נוספת כפי שעולה לכל סוכן וסוכן, ישמרו על קשר עם הלקוחות. זהו זמן טוב לחזק את הקשר, שבימי שגרה רגילים אנו ממעיטים בה. אני, מעל לכל ספק, מאמין שצעדים אלו יביאו תנופה עסקית למשרד - באופן מידי וגם בעתיד".

"המשבר, כשמו כן הוא - שבר של שגרה ורצף. אני רואה בכל משבר כיוון הטומן בחובו גם יתרונות וכיווני פריצה לדרך חדשה", כך אומר יגאל סרי, מנכ"ל "Out of the Box". "זה הזמן לחזור ללקוח, לשאול לשלומם ממקום אמפתי ודואג, לבדוק האם העסק ממשיך לעבוד כרגיל והאם נעשו שינויים. ישנה חרדה גבוהה בקרב לקוחותינו מהלא נודע והיא מאוד מבלבלת. אי הוודאות עלול לגרום להחלטות שיתבררו בהמשך כשגויות, כגון ביטול פוליסת ביטוח או צמצומה. וכאן נכנס תפקיד הסוכן כגורם מקצועי, אחראי ומרגיע", הוא מסביר.
סרי מייעץ לסוכני הביטוח לעבור עם הלקוח על הכיסויים שרכש בכל אמצעי התקשורת העומדים לרשות הסוכן. "אנחנו לא יכולים לפגוש את המבוטחים פנים אל פנים, ולכן אפשר להשתמש באמצעי תקשורת שונים הזמינים כמעט לכולם - טלפון, שיחת zoom, וידאו קונפרנס ועוד, ובאמצעותם לעבור איתם על פוליסת העסק שלהם ולבחון את הכיסויים תוך מעבר על כל התנאים וההתניות".
"פניות אלה מצד הסוכנים נתקלו בהערכה רבה ושמחה מצד הלקוחות כי הם נוכחו שהסוכן לא מגיע רק כדי לחדש את הביטוח אלא מופיע גם בעת צרה. יתרה מכך פעילות כזו ואינטראקציות אחרות מול המבוטחים הפיקו גם פניות חדשות לביטוח. גם לקוחות חדשים אשר עסקם מושבת, מקבלים גרייס לתקופת הביטוח ושמירה על רצף הביטוח", מציין מנכ"ל הסוכנות.

כפי שאמרת, בעלי עסקים רבים פונים לסוכני הביטוח שלהם בבקשה לצמצם פוליסות ואף לבטל אותן לחלוטין. מה ניתן לעשות על מנת לסייע להם אך גם לשמור עליהם לא חשופים?
"ראשית, לנסות לסייע לעסק מושבת, כל אחד מול חברת הביטוח בה מבוטח הלקוח. ישנן חברות הנותנות ללקוחות חודש של גרייס בעת חידוש פוליסה. לשם הדגמה, ב-Out of the Box הגענו להסדר באמצעות cooper-ninve מול חתמי לוידיס, שגם הם אגב עובדים מבייתם, להעניק גרייס לעסקים מושבתים בשל המשבר, כאשר ההטבה תקפה הן למבוטחים קיימים, למבוטחים חדשים ולאילו המחזשים פוליסות.
"סוכנים רבים חווים פניות של לקוחות חרדים בשל אי הוודאות למשך המשבר ועומקו, ומבקשים לבטל או להקטין את פוליסת הביטוח של העסק. בפוליסות רבות ישנם כיסויים על בסיס הגשת התביעה, כגון אחריות מקצועית, וביטול הפוליסה יגדע את הרצף הביטוחי ויחשוף את הלקוח לתביעות אשר לא יכוסו. לדוגמה, חברת אבטחה שיש לה כיסוי אחריות מקצועית, אך העסק מושבת כי אין בתי חינוך שצריך לאבטח. למרות זאת, חייבים לשמר את האחריות המקצועית כי חלילה תביעות שיגיעו בתקופה שבה לא יהיה כיסוי ביטוחי לא יכוסו, וחברת הביטוח תחזיר את פני המבוטחים ריקם".

לסיקור המלא ולכתבות נוספות בנושא הקורונה - לחצו כאן <

רגולציה ביטוחית במשבר הקורונה

עו"ד עדי בן אברהם מציע לנצל את הזמן לבקרות עצמיות
במשרד הסוכן • מייעץ לסוכנים: שקפו ללקוח את מלוא
ההשלכות של ביטול פוליסה



להאזנה לפודקאסט לחצו על התמונה

"אני מזכיר שלביטול פוליסה יש השלכות, למרות שאנשים עשויים לחשוב שמדובר רק בחיסכון של פרמיה. אני אתן דוגמה: פוליסת תאונות אישיות מצריכה הצהרת בריאות. הלקוח לא מודע לכך שעלולה להיווצר סיטואציה שכאשר הוא ירצה לחדש את הפוליסה, חברת הביטוח תדרוש הצהרת בריאות חדשה, ואם השתנה משהו במצב הבריאותי שלו, הדבר עלול להיות בעוכריו. "צריך לזכור שבעידן של אי הוודאות בו אנו נמצאים, חברת ביטוח אחת כבר פרסמה טיוטה של הצהרת בריאות בה היא שואלת אודות הידבקות בקורונה ואם הלקוח היה בבידוד. כדאי לבחון את השאלות האלה ולהזהיר את הלקוח לפני שהוא מקבל החלטות משמעותיות ולפני שהוא מבטל את הפוליסה. חשוב לראות האם יש חלופות מתאימות לביטול, להסביר לו את המשמעויות, לקבל את הפירוט של מה שהוא רוצה ולתעד את העמדה שלו. חשוב מאוד לתעד בסופו של יום את כל מה שהלקוח ביקש".

הנושאים שעלו לדיון

- ✓ חוזר צירוף לביטוח
- ✓ חוזר חידוש ביטוח
- ✓ היערכות לעבודה נכונה מהבית
- ✓ תיעוד המידע - חשיבות בזמן משבר הקורונה
- ✓ ביטול פוליסה - משמעויות
- ✓ ביטוחי חובה ומקיף - אולי לבטל?
- ✓ הזדמנויות - נצלו את זמן המשבר

"עובדים רבים התחילו באחרונה לעבוד מהבית בשל משבר הקורונה, ובהיבט הזה פוליסת הדירה התקנית מחריגה את תחולת העסק. ההחרגה הזו מובילה לכך שאנשים שעוברים לעבוד מהבית מעבירים את המחשב שלהם, את המדפסת, את הציד הטכני שהם צריכים או כל מסמך אחר לבית, אבל לא נתנו את הדעת לעובדה שכרגע אין לזה כיסוי ביטוחי. בדיוק כאן זהו התפקיד של סוכני הביטוח לבצע את ההתאמות הנדרשות ולהתאים את הפוליסה למצב החדש", כך הסביר עו"ד **עדי בן אברהם**, מומחה בתחום תביעות ביטוח ורגולציה, המשמש גם כיועץ המשפטי של לשכת סוכני הביטוח בישראל, שהתארח בפודקאסט **עדיף**.

בהתייחס להיערכות של סוכני הביטוח לקראת ביטולי פוליסות על רקע המציאות הכלכלית הקשה, אמר עו"ד בן אברהם: "כמי שחסיד של כיסויים ביטוחיים ומאמין בהם מאוד, אני חושב שצריך להיזהר. כאשר לקוח מתקשר ומבקש לבטל פוליסה, נכון שהסוכן יבחן יחד עמו מה נכון עבורו והאם הביטול הוא הדרך הנכונה או שניתן למצוא פתרונות אחרים. סוכן הביטוח יכול למצוא את אותם פתרונות ללקוח שישאירו לו כיסוי ביטוחי".

"באשר לסוכנים", הוסיף עו"ד בן אברהם, "חשוב מאוד לתעד את הדברים. אם לקוח ביקש לבטל פוליסה, על הסוכן לתעד את הבקשה, בין אם זה במייל או בהקלטה קולית, כדי לשמור על עצמו, כי למרות התקופה הזו אנו עדיין נמצאים במצב שחלות על סוכני הביטוח הן הוראות הרגולציה והן החוק, וכדאי להימנע מבעיות שעלולות לצוץ לאחר מכן".

עו"ד בן אברהם מציע לסוכני הביטוח לנצל את העת הזו ולעבור על תהליכי העבודה של המשרד, לוודא שהם עומדים בהליך צירוף וקבלה לביטוח נכון מבחינת התאמת הצרכים לפוליסות, מבחינת קבלת המסמכים, מבחינת שליפת מידע מהר הביטוח, שמירת המסמכים, התיעוד של הנתונים והבקרה.

"אחד מהדברים שאני מדגיש בבקורות שאני מבצע במשרדי הסוכנים הוא להקפיד על בקורות עצמיות. אני קורא לסוכנים לבצע בקרה על הפוליסות ולבחון שאכן הם פועלים בצורה רגולטורית נכונה. נצלו את הזמן לפניית ללקוחות כדי לוודא מה הצרכים שלהם, האם יש שינוי שדרוש התאמה. אגב, בעולם הפנסיוני כל סוכן נדרש ליזום פניית שירות עם הלקוח פעם בשנתיים וזו הזדמנות נהדרת ליצור פניית שירות. ושוב, ודאו שהשיחות באמת מוקלטות. כך תשמרו על עצמכם מבחינת החוק וגם אל מול הלקוחות שלכם", אמר.

לסיקור המלא ולכתבות נוספות בנושא הקורונה - לחצו כאן <

זה הזמן לפעול אחרת

חבילת הטבות חסרת תקדים לסוכני ביטוח בישראל
באישור חתמי לוידיס המובילים בעולם ובאמצעות קופר נינוה



פנה אלינו רגע לפני חידושי העסקים
לקבלת הצעה ייחודית ומתגמלת

054-4999954

www.ootb.co.il | igal@ootb.co.il

סטודיו עדיף

**Out
of
the
Box.**

מחוז לקופסא
סוכנות לביטוח (2002) בע"מ

זה הזמן להתמקד בשירות

משבר הקורונה שהוביל להפחתת עומסי העבודה מאפשר להתפנות לעבודות מטה שהוזנחו • מומלץ לנצל ימים אלו להתאמות במשרדי הסוכן והיעץ להנחיות הרגולציה, ובהן כללי חוזר השירות



עו"ד יניב גל

לביצוע **תוך 7 ימי עסקים** בקשות לגבי פעולות בתוכניות ביטוח או במוצרים פנסיוניים בשם הלקוח.
5. נדרש למסור ללקוח, או ללקוח לשעבר של בעל הרישיון, **תוך 3 ימי עסקים** כל מסמך או אישור שהלקוח מבקש ונמצא בחזקת בעל הרישיון.
6. למסור ללקוח (או למיזמה כוחו) שפנה בעניין תביעה, **תוך 2 ימי עסקים** מפנייתו, מידע אודות זכויות הלקוח, בהתאם לדרכי הפעולה של החברות לגבי יישוב התביעה.
7. קיום השירות בתוך פרקי הזמן הנקובים בחוזר, מהווים חזקה בדבר שירות שניתן בתוך פרק הזמן הסביר; אולם בנסיבות מיוחדות, גם מתן השירות בפרק זמן ארוך יותר (אך סביר באותן נסיבות) לא ייחשב, כשלעצמו, כהפרת הוראות חוזר השירות.

ג. פניות שירות יזומות



1. החל מינואר 2019 עודכנו כללים בדבר פניות שירות בקשר לענף הפנסיוני (בלבד), בנוגע לבחינת התאמת המוצר הפנסיוני ללקוח מעת לעת.
2. פניית שירות תיעשה באופן יזום על ידי בעל הרישיון (סוכן ביטוח פנסיוני או יועץ פנסיוני המספק שירות תמיכה, בלבד), ותתועד כך שניתן יהיה להוכיחה.
3. הפניה יכולה להיעשות בדרך הטלפון, האימייל או בכל אמצעי אחר, לפי שיקול דעת מקצועי (בהתייחס לכל לקוח בנפרד).
4. בעקבות הפניה למתן שירות, יבחרו בעל הרישיון והלקוח כיצד להמשיך את השירות ולבחון את התאמת סל מוצרי החיסכון הפנסיוני, ויודגש בפני הלקוח על חשיבות השיווק הפנסיוני והתאמת המוצרים לצרכיו.
5. בעל הרישיון יזום את הפניה **תוך 7 ימי עסקים** מרגע שנודע לו על שינוי במצב הלקוח (בהמשך), בין מצד הלקוח עצמו, בין מצד מעסיקו ובין על ידי הגוף המוסדי בו יש אותו לקוח מוצר פנסיוני.
6. בהיעדר מידע על שינוי במצב הלקוח (אחת לשנתיים קלנדריות), על בעל הרישיון ליזום בעצמו פניית שירות לבירור אם חלו שינויים כלשהם לגבי מצבו.

ד. פניות שירות יזומות - חלופות לשינוי במצב הלקוח



1. חוזר השירות מגדיר מספר מצבי ברירות מחדל, אשר בכל אחד מהם ייחשב שינוי במצב הלקוח שמצריך ליזום פניית שירות.
2. אף על פי כן, על בעל הרישיון להפעיל שיקול דעת מקצועי לצורך יזום פניות שירות גם במצבים נוספים, שלא הוגדרו בחוזר במפורש.
3. רשימת השינויים המנויים בחוזר, לגביהם ייחשב שינוי במצב הלקוח המצריך יזום של פניית שירות הם:
 - ✓ הצטרפות למקום עבודה חדש.
 - ✓ עזיבת מקום עבודה.
 - ✓ גידול בשכר שכתוצאה ממנו נדרשת, בהתאם לתנאי הפוליסה, העברת הצהרת בריאות מחודשת.
 - ✓ שינוי מבנה ההפרשות בפוליסה בהתאם להסכם העבודה.
 - ✓ שינויים בתעריפי עלות כיסוי ביטוחי הדורשים התאמה.

דווקא בימים מאתגרים אלה ובצל משבר ה'קורונה' והפחתת היקפי העבודה במשק כולו, מוצאים עצמם בעלי הרישיונות מתפנים למעט עבודות מטה ש"הוזנחו" ברקע העבודה השוטפת בשוק הביטוח והפנסיה עתיר השירות.

במהלך סוף השנה החולפת, מצאו עצמם מספר משרדי סוכן עומדים בפני הליכי אכיפה מנהליים מטעם רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, והפעם בעניין ממוקד בדבר יישום והטמעת הנחיות הממונה לפי חוזר שירות סוכנים ויועצים ללקוחות.

נציין, כי חוזר השירות נכנס לתוקפו לראשונה בחודש ינואר 2014, ותוקן אך לאחרונה, כך שנוספו לו מספר הוראות שתחילתן עוד בחודש ינואר 2019.

אם כן, נראה שזהו הזמן המתאים ביותר להמשיך ולערוך התאמות במשרדי הסוכן והיעץ להנחיות השונות, וביניהן כללי חוזר השירות.

להלן דגשים שריכזנו עבורכם בנוגע לחוזר רשות שוק ההון החדש בכללי מתן שירות סוכני הביטוח והיועצים הפנסיוניים ללקוחותיהם, הן מהפן המשפטי והן מהפן היישומי:

א. חובת קביעת אמנת שירות לקוחות



1. בעל רישיון נדרש לקבוע ולפרסם **אמנת שירות**, אשר תכלול את עקרונות השירות הקבועים בחוזר, לכל הפחות.
2. את מסמך אמנת השירות יש לפרסם במשרדו של בעל הרישיון, במקום נגיש ובמתחמי קבלת הלקוחות, וכן ובאותו הנוסח באתר האינטרנט של בעל הרישיון ככל שקיים כזה.
3. החובות לפי חוזר השירות חלות לגבי כלל ענפי הביטוח, וביחס לכל סוכנות או יועץ פנסיוני ובכל גודל או היקף פעילות.
4. החוזר מגדיר מספר סעיפי שירות (מינימליים), וכן פרקי זמן שישמשו כחזקה למתן השירותים בזמנים סבירים (בחלק הבא).

ב. עיקרי סעיפי השירות הנדרשים (SLA)



1. בעל הרישיון יתייחס ללקוחותיו בהגינות ובכבוד וכיבד את פרטיותם - לעניין זה יש לשים לב לחובות בדבר רישום מאגרי מידע והחלת תקנות אבטחת מידע.
2. מענה מתאים לצרכי לקוח, **תוך 7 ימי עסקים** ממועד פניית לקוח המבקש לתאם עמו פגישה או לשוחח איתו.
3. מענה ראשוני לכל פניה **תוך 2 ימי עסקים** ולמסור תשובות ברורות ומנומקות.
4. מענה ענייני לבקשה לקבלת אישורים או מסמכים מבעל הרישיון או מגוף מוסדי, וכן העברת

מוצע לכל סוכן ויועץ המעוניינים לנצל את הימים הבאים לצורך הטמעת כללי עבודה, ללמוד ולהדריך את צוות העובדים, ובהתאם לקבוע נהלי שירות ועמידה בייעדי חוזר השירות, וכן למנות אחראי שירות היכן שנדרש



4. בהתאם מומלץ לכל בעל רישיון אשר נמצא בקשר עם מעסיקים, לפנות למעסיק ולתזכר בדבר העברת מידע לבעל הרישיון בכל שינוי כאמור שבמסגרת העבודה.

ה. הטמעות לצורך יישום חובת הפניות היזומות

1. נדרש לקבוע נוהל עבודה במשרדו של בעל הרישיון, לרבות היערכות מיכונית, לצורך תיאום פניות או פגישות שירות יזומות אחת לשנתיים עם כל לקוח.
2. ניתן לבצע פניה ראשונית לברור מצב הלקוח גם דרך האימייל/טלפון, על ידי רפרנט (ללא רישיון), בשאלות לגבי שינויים במצב תעסוקתי או משפחתי של הלקוח.
3. ככל שיימצא במסגרת הברור עם הלקוח שינוי במצבו (או בשל שינוי בתעריפי ביטוח אצל חברת הביטוח), יש להעבירו להמשך טיפול על ידי בעל רישיון.
4. אף אם לא נמצא שינוי במצב הלקוח, יש לשמור תיעוד של הפניה וכן יש לעדכן לגבי פניות בעתיד.

ו. גביית שכר והוצאות ישירות מהלקוח

1. סוכן ביטוח הפועל בענף הפנסיוני, ראשי לקבוע לגבי קהל לקוחותיו או ביחס ללקוח מסוים, כי שירותיו יינתנו כנגד תשלום שכר או החזר הוצאות.
2. הגבייה הישירה מהלקוח תיעשה בהתאם לכללים שבסעיף 19א(א)(1) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, וחלף זכאות לעמלה מגופים מוסדיים.
3. טרם מתן השירות יש למסור ללקוח עותק מהסכם בכתב; כאשר אין חובת החתמת הלקוח על ההסכם, אלא רק הסכמת הלקוח מראש לתנאי ההסכם.
4. על ההסכם לכלול פירוט בדבר סכומי החיוב, דרך חישוב הסכומים לתשלום, אופן הגבייה,

והבהרה האם מדובר בשיווק חד פעמי או לתקופה מוגדרת.
5. מומלץ להחיל את עקרונות ניסוח ההסכם בכתב ומסירתו ללקוח טרם תחילת השירות, אף שלא לגבי הענף הפנסיוני ובכלל במסגרת עבודתו של סוכן הביטוח הפועל בדרך של גבייה ישירה מלקוחותיו (לגבי היועץ הפנסיוני קיימים כללי דין אחרים).

ז. הוראות נוספות

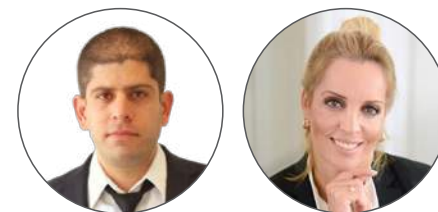
1. על בעל הרישיון להשתתף בהכשרות מקצועיות והשתלמויות, להכיר את המוצרים שאותם הוא משווק או לגביהם הוא מייצע (לפי העניין), וכן להתעדכן בהוראות הדין והשינויים שבהם.
 2. תאגיד (סוכנות או תאגיד ייעוץ) המעסיק 10 עובדים או יותר (אף אם אינם מחזיקים ברישיונות), נדרש למנות 'אחראי שירות לקוחות', אמון על מתן שירות ומסגרות הזמנים שלפי חוזר השירות.
 3. אחראי השירות יקבע נהלים וינחה בהם את עובדי התאגיד, יגיש דו"ח שנתי למנכ"ל התאגיד ולמנהל העסקים בו, ויקיים ישיבה שנתית על ממצאי הדו"ח.
 4. ככלל מוצע, כי כל משרד של בעל רישיון (אף מתחת לעשרה עובדים) ימנה לעצמו אחראי שירות, אשר במסגרת מילוי תפקידו יקבע נהלי שירות, יודא עמידה ביעדים, ויסייע למנהל המשרד בציות לכל הוראות החוזר.
- מוצע לכל סוכן ויועץ המעוניינים לנצל את הימים הבאים לצורך הטמעת כללי עבודה, ובכלל, להדפיס את תוכנה של כתבה זו, ללמוד ולהדריך את צוות העובדים, ובהתאם לקבוע נהלי שירות ועמידה בייעדי חוזר השירות והזמנים לפיו, וכן למנות אחראי שירות היכן שנדרש.

* הכותב הינו היועץ המשפטי של לשכת היועצים הפנסיוניים בישראל (ע"ר), שותף במשרד קן-דרור, הראל ושות', עו"ד ומגשרים

היערכות לעתיד בימי הקורונה - המדריך המעשי

מדוע דווקא עכשיו במהלך משבר הקורונה יש להיערך משפטית לעתיד ואיך ניתן להקל על היערכות בתקופה מורכבת זו?

הרפואיים, אך לא ניתן לכלול בו הנחיות רפואיות לגבי מצבי קיצון רפואיים, המוסדרים בחוק החולה הנוטה למות ובכלל זה, בשאלות כמו, האם האדם מעוניין במצבים רפואיים קיצוניים שינשימו אותו, האם מעוניין שחיייו יוארכו בכל אמצעי, האם מעוניין בהזנה מלאכותית ועוד. לצורך כך, מומלץ לחתום על ייפוי כוח זה ביחד עם ייפוי הכוח המתמשך או בנפרד לכך.



עו"ד ליאת חן ועו"ד שלומי הדר

צוואה

צוואה היא כלי משפטי שכיח המסדיר את חלוקת הרכוש של אדם לאחר מותו. צוואה לרוב מונעת מחלוקות בין יורשים ומבטיחה שרצונו של המצווה בחלוקת רכושו יהיה ברור ומוסדר. וזה המקום לציין - אין צורך לחתום על צוואה בפני עורך דין למי שחושש לצאת מביתו בימים אלה. יש חלופות נוספות בהתאם לדין (דוגמת צוואה בכתב יד, צוואה בפני שני עדים שאף לא אחד מהם עורך דין). מומלץ להתייעץ בנושא בעת קבלת ההחלטה לעריכת צוואה על מנת שזו תהיה ערוכה באופן שזו תהיה אכיפה ושימה בעת הצורך (ובכלל זה, תוך הקפדה על זיהוי נכון של המצווים, הנהנים בצוואה, הנכסים, תאריך הצוואה ועוד).

המגיפה תפסה את כולנו בלתי מוכנים - איש מאתנו לא שיער שהמגיפה תשתק לחלוטין את מרבית הציבור - מי שהתכוון לה כשפרצה בסיך, לכל היותר אגר קצת יותר מזון מהרגיל, וחלק מאיתנו אולי גם רכשו מסיכות מבעוד מועד. אולם אף אחד לא צפה את המצב הנוכחי, שעצר לחלוטין את התנהלות חיינו ומאלץ אותנו להיות יצירתיים וערוכים לכל תרחיש.

רבים מאתנו, שחשבו להיערך משפטית לעתיד בזמן כלשהו בעתיד (וזה רק כי טבע האדם לדחות מה שלא דחוק), כגון עריכת צוואה או חתימה על ייפוי כוח מתמשך, מהרהרים היום יותר מתמיד באפשרויות שעומדות בפניהם בתקופה זו.

משכך, דווקא עכשיו יש חשיבות גדולה מתמיד שלא לדחות דברים ולהיות מצוידים בכלים המתאימים. לצורך כך, נפרט להלן שורה של כלים מרכזיים, המאפשרים בתקופה זו להיערך בתבונה לתכנון נכון של צרכינו וצרכי התלויים בנו.

מסמך "הבעת רצון" והנחיות מקדימות לאפוטרופוס

שני מסמכים נוספים שניתן לערוך מרחוק, ללא צורך בהתייצבות בפני עורך דין הוא מסמך "הבעת רצון" ומסמך "הנחיות מקדימות לאפוטרופוס".

הראשון בהם - "מסמך הבעת רצון", מאפשר למי שמשמש כאפוטרופוס על אדם אחר - קטין או בגיר, למנות אפוטרופוס חלופי, במידה והאדם שמשמש כאפוטרופוס, לא יוכל למלא את תפקידו. בזמנים אלו, בהם אנשים מכל הגילאים עלולים לחלות ולאבד כשירותם, עלול להיות מצב שאדם המשמש כאפוטרופוס לאחר, לא יוכל למלא את תפקידו ואז יש צורך למנות אפוטרופוס חלופי. ככל שאין מסמך הבעת רצון בתוקף, בית המשפט ימנה את האפוטרופוס על פי שיקול דעתו בלבד. מסמך הבעת רצון מאפשר להורים לדאוג לילדיהם במקרה בו לא יוכלו לטפל בהם עוד וכן לקרובי משפחה אחרים, להם הם משמשים כאפוטרופוס (למשל, להורה קשיש).

עריכת מסמך הבעת רצון מסייעת לשמור על שגרת החיים של הילד/אדם שמונה לו אפוטרופוס ומונעת, במקרים רבים, סכסוכים בתוך המשפחה, על רקע השאלה, מי יתמנה לאפוטרופוס חלופי. בית המשפט אינו מחויב לפעול כאמור במסמך אך בדרך כלל יכבד בית המשפט את רצון האפוטרופוס הנוכחי אלא אם רצונו אינו לטובת הקטין או האדם שמונה לו אפוטרופוס.

המסמך השני הוא מסמך "מתן הנחיות מקדימות לאפוטרופוס" והוא נועד דווקא למי שאינו מעוניין בייפוי כוח מתמשך ומבקש כי בית המשפט ימנה לו אפוטרופוס במידת שידקק לכך.

לשם שמירה ככל האפשר על קיום רצון האדם, בהנחיות המקדימות יכול אדם לפרט את שמו של יחיד או תאגיד, אחד או יותר, שהאדם מבקש כי ימונה לו כאפוטרופוס ואף ניתן לתת הנחיות מקדימות, שבהן יפרט האדם את רצונו לגבי החלטות עתידיות שיתקבלו בשמו או פעולות שיינקטו בשמו על ידי האפוטרופוס שימונה לו.

ייפוי כוח מתמשך

במיוחד עכשיו, כאשר ידוע, כי מחלת הקורונה עלולה להכניס את החולה לניתוק מוחלט מהסביבה החיצונית ומבני משפחתו לתקופה ארוכה וחלילה להביא למצב בו החולה מורדם ומונשם ונטול כל יכולת שליטה בחייו, כך שהוא מאבד את כשרותו המשפטית ואינו יכול לקבל עוד החלטות בעצמו, יש מקום לשקול, מלבד עריכת צוואה, הרלבנטית למקרה פטירה, גם עריכת ייפוי כוח מתמשך.

מדובר במסמך משפטי המאפשר לאדם, בעודו צלול וכשיר, לקבוע איך ייראה עתידו, אם חלילה יאבד את כשירותו ולא יוכל לקבל החלטות. מדובר במסמך שמאפשר לאדם למנות מיופה כוח שהוא סומך עליו ולתת הוראות מראש בכל תחומי החיים, בעניינים אישיים, משפחתיים, כספיים ורפואיים. האדם החותם על מסמך זה ממנה אדם קרוב אחר להיות לו למיופה כוח ולבצע במקומו פעולות עליהן הורה מבעוד מועד.

היתרון בעריכת ייפוי הכוח המתמשך הוא במגוון הרחב של הוראות שאדם יוכל לתת למיופה הכוח - החל מניהול עסקים, קבלת החלטות כספיות, קבלת הלוואות, ביצוע תשלומים או דחייתם, קבלת הטבות שהמדינה מעניקה לציבור ועוד, דרך החלטות משפחתיות ואישיות וכלה בטיפולים רפואיים - כל אלה הן הוראות שיכול מי שעורך ייפוי כוח לתן למיופה הכוח, המחויב לפעול על פיהן ככל האפשר.

זכרו, כי ייפוי כוח רגיל שאדם יכול לתת בימי חייו לצד שלישי לבצע פעולות בשמו, מתבטל ברגע שמצבו הרפואי מתדרדר והוא מונשם או מורדם וחסר יכולת קבלת החלטות - במקרה כזה רק ייפוי כוח מתמשך יכול להחליף את ייפוי הכוח שהתבטל.

באופן רגיל, מחייב החוק עריכת ייפוי כוח מתמשך בנוכחות מיפה הכוח ומיופה הכוח, המתייצבים אצל עורך דין בעל הסמכה מתאימה. ואולם, בהתאם למצב החדש, נוכח משבר הקורונה, ולפי הודעת ועדת האתיקה של לשכת עורכי הדין שפורסמה ב-18 במרץ 2020, ניתן כעת לערוך ייפוי כוח מתמשך מרחוק מבלי להתייצב בפני עורך דין, ויש לעשות זאת כל עוד האדם כשיר, גם אם הוא נמצא בבידוד.

ייפוי כוח לפי חוק הנוטה למות

במסגרת ייפוי כוח מתמשך יכול אדם להורות למיופה הכוח איך הוא מבקש לנהל את ענייניו

* ליאת חן, עו"ד לענייני משפחה, משרד ג'ון גבע, הדר ושות' - עורכי דין ומגשרים
עו"ד שלומי הדר, שותף במשרד ג'ון גבע, הדר ושות' - עורכי דין ומגשרים

המבוגר האחראי לקבלת החלטות אחראיות

תפקידנו כסוכני ביטוח במשבר הנוכחי הינו לשמש עבור הלקוחות כגורם ממתן ומרגיע לצורך קבלת החלטות מושכלות ואחראיות



קובי ורדי

● **בעסקים** - לבתי העסק קשה מאוד בימים אלה, אולם קושי זה יכול להתעצם במידה ויוותרו על פוליסה זו בשל סיכויי עבירות רכוש ואש. ככל שהעסק סגור או נטוש, הוא חשוף לתופעה שיש לקחת אותה בחשבון בימים של "מחנק כלכלי": פוטנציאל להגדלת שיעורי הפשיעה ומעשי הביזה (ראו מה קורה בימים אלה באיטליה).

חיסכון ארוך טווח ופיננסים

- עריכת פגישות יזומות רבות עם הלקוחות למטרות עדכון, ייעוץ והכוונה, באמצעות אפליקציות ותוכנות חנימיות לפגישות אונליין מרחוק.
- בדיקת מסלולי ההשקעות במכשירי חיסכון ארוך הטוח השונים ומידת חשיפתם לביצועי השוקים ולתנודתיות הגבוהה בהם, כולל בחינת המעבר למסלולים שמרניים יותר.
- בדיקת היבטי המיסוי בעת פדיון הכספים מתוכניות הפנסיה השונות.
- מסירת דו"חות מפורטים, ברורים ומובנים לעמית אודות מצב החיסכון שלו.
- בדיקת היקף הכיסוי של תכניות הפנסיה השונות, לצד בחינת הצורך ברכישת מוצרי ביטוח משלימים, כדוגמת בריאות וריסק, לכיסוי מלא יותר ולהענקת שקט נפשי.
- בפוליסות חיסכון לפרט - בדיקה עם הלקוח האם כספי ההשקעה נדרשים באופן מיידי או לחלופין מה מצב הנזילות הכספית שלו והאם פדיון מהיר של הכספים אינו פוגע בהשגת המטרה שעבורה הם הופקדו.
- בביטוחי המנהלים - תקשור ויידוע המעסיקים על ההטבה שמעניקות בימים אלה מספר חברות ביטוח בפוליסות המנהלים לעובדים שהוצאו לחל"ת. הטבה זו כוללת המשך הכיסוי הביטוחי ללא תשלום לשלושה חודשים, וזאת לאחר דיווח המעסיק על העובד שהוצא לחל"ת ולמרות הפסקת התשלום בגינו בתקופה זו.

בריאות ומוצרי סיכונים נוספים

- החששות הבריאותיים בצד ההסתגרות בבתיים, יכולים להיענות באמצעות כתיב שירות חדשים שהוציאו מספר חברות ביטוח ליעוץ רופאי מקוון. השירות כולל מגוון שירותי ייעוץ רפואי באמצעות שיחות וידאו, כולל ייעוץ מקוון בתחום בריאות הנפש, כאמור מבלי לצאת מהבית.
- ככל שמצבי הלחץ קיימים, ייתכן והם מהווים קטליזטור להתפתחות מחלות נוספות, שהרי ידוע כי הנפש משפיעה מאוד על הגוף. לכן, הרחבת הכיסויים הבריאותיים יכולה לחזק את תחושת הביטחון של הלקוחות בעת הזו.
- הדבר תקף גם ביחס לחבילות הריסק השונות למקרה פטירה, שאף הן מוצעות כיום בתנאים מאוד אטרקטיביים ויש בהן כדי לתת מענה להבטחת עתיד הכנסת המשפחה של המבוטח.
- השהייה הממושכת בבית יכולה להביא לתאונות ולפציעות שונות בקרב ההורים והילדים כאחד. משכך, יש מקום לשקול עם הלקוח גם את פוליסת תאונות אישיות, המכסה מקרי ביטוח אלה ומעניקה פיצוי כספי מיידי.

בנימה אישית, אני גאה לעמוד בראש קבוצת סוכנות וסוכני קמפוליסה, בימים כתיקונם וקל וחומר בימים מיוחדים אלה. קבוצה במשמעות העמוקה ביותר שלה. גם מרחוק ממחישם סוכנינו עד כמה הם קרובים ללקוחות ונחושים להמשיך ולהעניק להם את השירות המיטבי בביטוח ובפיננסים. לעמוד לצדם בכל תנאי, למרות המגבלות והאילוץ הרבים. אני משוכנע כי סוכני קמפוליסה וסוכני הביטוח בכללותם, ימשיכו ויהיו שם עבור הלקוחות, לילות כימים, כמבוגר האחראי לקבלת החלטות אחראיות. בברכת חזק ונתחזק, וימים יפים וטובים יותר לכל אזרחי ישראל באשר הם. אנחנו כאן, בשבילכם!

* הכותב הינו יו"ר ובעלי קבוצת קמפוליסה;
יו"ר ועדת כנסים ואירועים בלשכת סוכני הביטוח

משבר הקורונה הנוכחי אינו דומה לאף משבר שחוונו בעבר. השלכותיו הבריאותיות מקרינות גם על הפעילות הכלכלית במדינת ישראל. זהו משבר החולש על כל הרבדים: האדם הבודד, התא המשפחתי, הפעילות העסקית והמשק הישראלי כולו. ההשוואה למשבר הפיננסי ב-2008 אולי מתבקשת, אך היא איננה בהכרח אינדיקציה לתוצאות משבר הקורונה, שהחל כנגיף בריאותי והפך כאמור גם לנגיף כלכלי, הנמצא בעיצומו וסופו טרם נראה באופק.

עם זאת, תפקידנו כסוכני ביטוח במשבר הנוכחי, כמו במשבר 2008, נותר כשהיה: לשמש **המבוגר האחראי** ללקוחותינו, כלומר - גורם ממתן ומרגיע ככל הניתן לצורך קבלת החלטות מושכלות ואחראיות. אחרת, החלטות אלו, ככל שתתקבלנה תחת לחץ, מועדות לטעויות, כאשר חלקן אף עלולות להיות בלתי הפיכות, כמו בתחום החיסכון ארוך הטוח.

טעויות אלה יכולות להגיע למשל באמצעות החלטה חפוזה למשיכת הפיקדונות הכספיים. זהו הפתרון הקל ביותר, אך הוא עלול להתברר גם כשגוי ביותר. מדוע? המדובר בפיקדונות ארוכי טווח, הכוללים בין השאר היבטי מס, פגיעה ברצף הזכויות או ברצף הביטוחי וחלילה איבוד האופק והביטחון הכלכלי ביציאה מהמשבר.

לפיכך, אורך רוח הינו "מצרך" חיוני מאוד בתקופה רגישה זו. "המצרך" החיוני השני הוא הקשר עם הלקוחות. אחרי הכל, אנו אלה שחיים את הלקוחות שלנו, ואנחנו אלה שחיים בעולם החיסכון ארוך הטוח שנים רבות ומבינים בו יותר מכול אחד אחר.

ראוי לציין בהקשר זה, כי עתות משבר מהוות עבורנו סוכני הביטוח הזדמנות להוכיח בפעם המי יודע כמה את היותנו נכס עבור הענף והלקוחות כאחד. עד כמה שהדבר לעיתים מתסכל ומכעיס, תקוותי כי בחלוף המשבר, בימים כתיקונם, יפנימו סוף-סוף הרגולציה וחברות הביטוח את הצורך לשמר ולחזק את פעילותנו, כמי שנושאים בשליחות שאין שנייה לה.

אז מה ניתן לעשות בימים מאתגרים אלה?

התייחסתי קודם לאורך רוח ולהידוק הקשר עם הלקוחות, שנדרשים מאיתנו בעת הזו יותר מתמיד. אוסיף ואומר כי עלינו לגייס את כל המקצועיות, הנאמנות ותעצומות הנפש על-מנת קודם-כל לשמור על הלקוחות הקיימים ועל הכיסויים שברשותם, לרבות חידושם בתום תקופת הביטוח.

באם ניתן לגבש מורה נבוכים קצר על אודות הפעולות הנדרשות מאיתנו בעת הקשה הזו, אזי הוא כולל את הנקודות הבאות:

ביטוח כללי

- **בביטוחי רכב** - במידה ולקוחות מבקשים ל"השביט" את פוליסת רכב הרכוש יש להסביר להם מהי משמעות "ההשבתה", כולל אי-כיסוי נזקים מתאונה, או לחלופין מתן עדיפות בעת הצורך להקפאת הפוליסה ולא לביטולה. זאת מכיוון שבעת ביטול הפוליסה נזקים אחרים, כמו פגיעה ברכב בחנייה או גניבת הרכב, לא יהיו מכוסים.
- **בביטוחי דירות** - כמעט כל אזרחי המדינה ספונים כיום בבתיים, כך שלכאורה אין צורך בביטוח זה, שכן הסיכון לעבירות רכוש, כמו פריצה לדירה, הוא מזער. יחד עם זאת, קיימים סיכונים ביטוח לא פחות חשובים שהפוליסה מכסה, בהם נזקי צנרת או שריפות, העלולות לנבוע מהשימוש הרב מהרגיל במוצרי חשמל וגז. מכאן, ששכירותם של סיכונים אלה יכולה להיות גבוהה יותר בשל השהייה הממושכת בבית.

מהות סוכן הביטוח - בימי שגרה ובזמן קורונה בפרט

האם כל מטרתו של סוכן הביטוח היא הגדלת רכישת המוצרים על ידי לקוחותיו ובזה מסתיימת עבודתו? התשובה היא כמובן שלא, אך אולי הגיע הזמן לצרף לרישיון הסוכן "שבועת היפוקרטס", שתביא לידי ביטוי את השליחות האמיתית שלו



יובל ארנון

לקוחותיו מרגע הצטרפותם לרשימת לקוחותיו, ולמעשה זו אחריות לכל החיים שאינה נפסקת אלא רק במקרה אחד - ניתוק הקשר בין הסוכן ללקוח.

אחריות היא מילה חזקה, מתחילה באות א' ומסתיימת באות ת'. אחריות היא דבר כולל ומכיל ועל כל הספקטרום. סוכן ביטוח לא מוכר ביטוחים, סוכן ביטוח לא מוכר פוליסות, סוכן ביטוח מוכר אחריות בלבד וכל השאר הוא פועל יוצא של עבודה זו. סוכן ביטוח שעושה עבודתו נאמנה ולוקח אחריות על לקוחותיו כשליחות, צריך לעבוד בצורה שיטתית לאורך כל השנים, ולמעשה להגיע למצב של פגישה או דיאלוג עם כל לקוח ולקוח בכל פרק זמן קבוע כדי לממש אחריות זו. ככל שמדובר בסוכן עם אחריות אישית גבוהה, מתקיימים שלושה פרמטרים מצטברים: א. לקוחות אותו סוכן הרבה יותר מוגנים וערוכים וקיימת התאמה גבוהה בין צרכים לרצונות. ב. מצבו הכספי של הסוכן עצמו טוב הרבה יותר מאחרים. ג. תחושת השליחות של אותו סוכן הרבה יותר מפותחת.

צמד המילים "סוכן ביטוח" אולי מתאר מצב של סוכן מכירות רגיל שמוכר מוצר ובוזה תמה כל המחוייבות שלו ללקוח ורמת האכפתיות שלו שואפת לאפס, אבל הן אינן מסוגלות להביא לידי ביטוי את סוג הסוכנים בעלי אחריות אישית גבוהה אשר שמו נלגד עיניהם לקחת אחריות על לקוחות משרדם.

אז איך נוכל לתאר בשם סוכן בעל אחריות אישית גבוהה, למעשה אחריות מוסרית גבוהה, כלפי לקוחותיו? איך נוכל לתאר בשם את שליחותו ויעודו? באנגלית ניתן אולי להשתמש בצמד המילים Responsible customers במקום insurance agent אבל איך נשנה זאת בעברית? שאלתי לא מזמן סוכנים איזה שם אחר הם היו רושמים בכרטיס הביקור שלהם כחלופה לסוכן ביטוח. אחת התשובות שחזרה על עצמה הייתה "מנהל סיכונים". לטעמי גם הגדרה זו לא טובה מספיק ולוקה בחסר. האם סוכן הביטוח עוסק רק בניהול סיכונים ולא בתחומים נוספים שאינם מוגדרים דווקא כסיכון? האם תכנון פרישה או בניית קרן כספית ללימודים לדוגמה זה סיכון?

הבחירות אשר עובר כל אדם החפץ לעסוק בביטוח מקנים רישיון מהמדינה לעסוק בביטוח. גם רופא המסיים את לימודיו מקבל רישיון לעסוק ברפואה, אבל אותו רופא גם נשבע בסיום לימודיו את "שבועת היפוקרטס", שבה למעשה מגולמת כל תכלית עבודתו. הרישיון הוא הרשות, "שבועת היפוקרטס" היא המהות.

בואו נתאר מצב בו מוענק לאדם רישיון לעסוק בביטוח אבל לידו ישנה מעין שבועה בה למעשה מוגדרת מהות ותכלית עבודת הסוכן. מה היה מוגדר באותה שבועה? ואני מציע לא להתבלבל בין אמנת שירות או SLA כזה או אחר כתחליף ל"שבועת היפוקרטס".

דווקא בימי משבר הקורונה אשר עוברים עלינו כיום, מתחדד הצורך לתת להגדרה "סוכן ביטוח" משמעות שונה לגמרי מזו הנתפסת כיום. קבלת רישיון לעסוק בביטוח היא מעשה טכני בלבד, אבל הרוח אותה יוצקים דרך "שבועת היפוקרטס" של הסוכן היא זו האמורה להביא לידי ביטוי את השליחות, האחריות והמחויבות בין בעל רישיון כחוק לבין לקוחותיו.

מאמר זה נועד לתת חומר למחשבה לכל מי שעוסק ענף הביטוח - איזה ערך מוסף אמיתי מסוגל לייצר סוכן הביטוח מול לקוחותיו אשר יהיה ניתן גם להמחישו ללקוחות, ניתן יהיה גם לגבות בגינו כספים, והכי חשוב, אולי ניתן יהיה לראות בעיסוק בביטוח כשליחות אמיתית לאורך שנים.

חומר למחשבה ולדיונים.

* הכותב הינו מנכ"ל משותף, "ארנון את וינשטוק"

"זמן קורונה" הוא זמן טוב למחשבה. מחד, המגבלות והחומות סביבנו מוציאות אותנו מהשגרה היומיומית שאליה אנו בדרך כלל נשאבים. מאידך, הזמן הרב הפנוי מאפשר לנו לחשוב ולהתמודד עם נושאים אשר במהלך המרוץ היומי המטורף אין לנו זמן עבורם. בזמנו כתבתי מאמר על השם "סוכן ביטוח" והאם הוא מבטא נכון את עבודת הסוכן. משבר הקורונה שאנו נמצאים בעיצומו מעלה אצלי מחדש את התהייה האם הכינוי "סוכן ביטוח" אכן מביא לידי ביטוי את פועלו ותרומתו של כל אחד מהסוכנים העצמאים הפעילים לאורך שנים. לא פעם נבחן הכינוי "סוכן ביטוח" במטרה למצוא שם אחר המבטא יותר נכון את עבודתו של הסוכן. הרי אם נלך למילון ולפרשנות המונח "סוכן" נקבל צירופים משונים כגון - "נציג ביטוח", "שליח ביטוח", "בא-כוח ביטוח" ואף איש ביטחון או שוטר חרש... כך יוצא שאף חיבור בין הפרשנות של המילה "סוכן" עם "ביטוח" אינו משקף כלל את יעודו של סוכן הביטוח, ובמיוחד בעידן בו אנו חיים.

כאשר אנו אומרים "סוכן מכירות של דלתות" או "סוכן המכירות של מוצרי ניקיון" וכו', הרי ברור לנו שמדובר באיש מכירות אשר כל מטרתו לגרום ללקוחותיו להגדיל את רכישות המוצרים ממנו, ובוזה למעשה הסתיימה עבודתו. האם כאשר אנו אומרים "סוכן ביטוח" השוואה היא מקבילה? האם מדובר בסוכן שכל מטרתו רק להגדיל את רכישת המוצרים על ידי לקוחותיו ובוזה מסתיימת עבודתו? בוודאי שלא, והמכירה היא רק חלק מעבודת "סוכן הביטוח".

אך מהי באמת מהות השליחות של "סוכן הביטוח" ומדוע השם הנוכחי עושה עוול לפעילות של אלפי סוכני ביטוח קיימים?

ברור שהיום, בתקופה בה לא רק שזזה הגבינה אלא זזה גם המחלבה, בעידן המשתנה במהירות גדולה מאוד ועתיר בטכנולוגיות פורצות דרך וברמת דיגיטציה שהולכת וגדלה, בעידן בו הבינה המלאכותית לומדת במהירות אדירה את הרצונות שלנו, את ההעדפות שלנו ויודעת לייצר לנו פתרונות, הצעות ועוד והכל על בסיס למידה שלנו, הרי הצירוף של שתי המילים "סוכן ביטוח" נשמע משהו כמו "אלטע זאכן". כמו מוכר הקרח או הנפט של פעם, בקיצור משהו מאוד ארכאי, ישן ולא מייצג בצורה הנכונה את המהות האמיתית של עבודת סוכן הביטוח.

אז טוענים כולם שסוכן הביטוח הוא למעשה "מולטי סיסטם" - גם צריך למכור, גם לגבות, גם לטפל בתביעות, גם לתת שירות, גם לנהל, גם לתכנן, גם לבקר וגם וגם. אגב, אלו תיאורים שהם מנת חלקם של לא מעט עצמאים בתחומים שונים, אבל בסוף-בסוף מה היא שליחותו האמיתית של סוכן הביטוח? אולי כשנענה על כך נוכל לגזור מהתשובה את שמו החדש?

איש מקצוע שלוקח אחריות - מא' ועד ת'

סוכן ביטוח אשר עושה עבודתו נאמנה הוא איש מקצוע שלוקח אחריות, וזו לעניות דעת מהות העבודה של מי שמכונה בצמד המילים "סוכן ביטוח". איש מקצוע שלוקח אחריות על

כללי המשחק השתנו: בואו לשחק במגרש החדש

זהו צו השעה לגלות מקצוענות ולמכור ערך אמיתי ללקוח. ללמוד, לרכוש ידע ולהדק את הקשר האישי בכל אמצעי

שאין כיסוי למשבר הקורונה בביטוח עסקי וכן להתעמת בפן החיובי ולדעת לומר גם שאין כיסוי.

במקביל למדתי לקרוא עוד חומר ביטוחי, לתת פתרונות ללקוחות שרצו לבטל כיסויים, להדריך אותם מדוע כדאי לבטל ביטוח כזה או אחר ומדוע לפעמים אין אפשרות וכדאיות כלכלית לבטל ביטוח כלשהו.

ברור לכולנו שבמידה ופוטרו כל עובדי המפעל, אין צורך להמשיך להחזיק ביטוח לחבות מעבידים. יחד עם זאת, צריך להיות ברור שאם ישנה התחייבות חוזית לבטח את המשרד ו/או יש שיעבוד על מלאי עסקי, אלו ביטוחים שלא ניתן לבטל, אלא אם הצד השני מאפשר זאת ומאשר בכתב את אפשרות הביטול. אך מה יקרה אם תבטלו כיסוי למלאי של לקוח החפץ בהחזר פרמיה ולפתע נשרף או נגנב לו המלאי? האם זה נכון ביטוחית לאפשר לו תקלה שכזו ללא הסבר מדויק טרם הביטול?

נקיטת עמדה מול לקוח היא צעד חיובי וחיוני. אולם, ללא מידע מקצועי מדויק, בעוד שהלקוח מבין כי הגורמים המקצועיים מתלבטים ובכך מערערים את הבטחון שלו, הלקוחות מייד ניגשים לחפש פתרונות מקצועיים ויצירתיים אצל המתחרים, אשר ממנפים ומנצלים את רגעי החוסר הוודאות והמקצועיות ורוכשים את ליבו של הלקוח. כך בדיוק קורה בזמן הליך חידושי הפוליסות העסקיות, אשר נעשים בצורה אוטומטית ללא מחקר מקצועי מעמיק של שם המבוטח ודיוק פעילות המבוטח, שבינתיים הספיקה להתעדכן. לא בודקים את כתובות הלקוחות ולא בודקים חריגי פוליסות, ובכך מאפשרים לחברות הביטוח לדחות את התביעות כבר מתחילת ההליך.

תמיד צריך להציע ללקוח ביטוחים חדשים שאולי בעבר דחה אך עכשיו יותר מכל הביטוח רלוונטי, לדוגמה ביטוח סייבר הינו אחד הביטוחים החיוניים בכל בית עסק - האם כבר הצעתם אותו לכל הלקוחות שלכם, או שבכוונתכם להשאיר את הזירה פרוצה למי שיחדור לעסק של המבוטח שלכם?

זה הזמן ללמוד ולהעמיק בידע ובנוסחי הפוליסות שלא מפסיקים להשתנות, ללמוד איך מנתחים וכותבים אישור ביטוח נכון אשר יכול להציל את העסק של הלקוח שלכם בזמן תביעה. בעיקר כעת, כאשר אישורי הביטוח האחידים לא מאפשרים הרחבות שאותם אנו יועצי הביטוח דרשנו בעבר, זה הזמן של סוכני הביטוח לקרוא את תנאי הביטוח, לשנות ולדייק את נוסחי הפוליסה ולהתאים אותם לצרכים האמיתיים של הלקוח, גם אם בצד השני אין יועץ ביטוח אשר דרש זאת.

לא ירחק היום, ולדעתי הוא כבר כאן, שרק סוכנים מקצועיים יישארו בשוק הביטוח והם אלו אשר יתנו את הטון. זהו צו השעה לגלות מקצוענות ולמכור ערך אמיתי ונכון ללקוח. לא להפסיק ללמוד, לרכוש קורסים להיות נוכח כל הזמן במרכז ולהדק את הקשר האישי מול הלקוח בכל אמצעי. החשוב מכל הוא להיות קשוב לצרכי הלקוח כל השנה ולא רק בעת חידוש. וכמובן לא להישאר אדישים במחשבה שהלקוח הוא חבר, מהחשש שיעבור למתחרה.....זה קורה לא אחת, וחבל.



עו"ד ארז קדם

העולם השתנה ובהתאם כללי המשחק. כך זה נראה במציאות החדשה: ללא משחקים במגרשי הכדורגל והטניס, ביגוד שונה, זמן פנוי יחסית למה שהתרגלנו, וכללי משחק חדשים... אז בואו הירתמו, למדו והתקדמו לעבר מקצועיות ויחסי אנוש נטו. האם אנו משנים גישה ותפיסה רק כאשר אין לנו ברירה? כנראה שכן.

אנשים מצליחים יוצאים מגישות נוחות ומקובלות כדי לפרוץ דרך ולהצליח. הרי מזמן סוכן הביטוח לא מתדפק על דלתות לקוחותיו ומנגיש את מרכולתו. סוכן הביטוח משתמש באמצעים טכנולוגיים להביא לקוחות חדשים, להגדיל תפוקות מול לקוחות קיימים, להגיש הצעות ולהחתים טפסים, הכל דרך דיגיטציה מתקדמת.

אם בעבר סוכן הביטוח למד בכיתה עם כיבוד והפסקות, היום אני רואה כיצד סוכן הביטוח יותר נכון להבין שאפשר וצריך ללמוד גם דרך וובינרים, דרך אפליקציית זום ובכל דרך דיגיטלית אשר נגישה לא רק לימים קשים אלא גם בימים רגילים.

שחקני הביטוח אשר לא יבינו זאת, סוכנים ויועצים, יאלצו להישאר הרחק מאחור עם לוחות הברית, אדם וחווה, וכנראה לעולם לא יחצו את ים סוף מעבדות לחירות, ובמקרה הטוב יסתכלו בגוגל כדי להנגיש לעצמם ידע, שכמה דקות לאחר קריאתו והבנתו, אני בספק אם יישמו.

משבר הקורונה העולמי תפס את כל העולם לא מוכן. האם אתם חברות הביטוח, סוכני הביטוח ויועצי הביטוח נערכתם ליום שכזה?

אף אחד מאיתנו לא תכנן ולא פילל שתרחיש מסוג זה יהיה במשמרת שלנו. היו כנים עם עצמכם: כמה מכם ישבו וניצלנו את הזמן ללמידה מרחוק, מקרוב, השתתפו בוובינרים מעשירים, רכשו קורסים דיגיטליים כדי ללמוד ולהיות חדים מול דרישות הלקוחות מוצפי המידע?

האם למדתם יותר דרך הווטסאפ או הפייסבוק? עד כמה באמת סייעתם ללקוחות בזמן משבר?

כל אחד חייב לעשות את חשבון הנפש שלו ולהבין את חשיבות הלמידה בכל יום ובכל אמצעי. אלו שלא ישתכללו וירתעו מכל שכלול טכנולוגי, הם אלו שיישארו במצרים ולא יחצו את ים סוף, וכנראה ימשיכו לרכב על סוס ועגלה ליעדים האיטיים הבאים.

לא להישאר אדישים

המשבר לימד אותי דווקא לחזק את הקשר האישי עם הלקוחות שלי: באמצעות שיחות טלפון, בזום ובפגישות שהמצב מאפשר, וכן להנהיג אותם ביד רמה: במידע ובשיחות הרגעה - לומר

* הכותב הינו יועץ ביטוח מוביל והבעלים של האקדמיה הפרקטית לביטוח עסקי

לא רק מכירות: ההזדמנות שלכם לחיזוק השירות

סוכן שישמור על קשר ויטפח את מבוטחיו עכשיו, בעזרה מקצועית, ובהקשבה, יוכל לקצור פירות מאוחר יותר, כשהמגפה תחלוף ונחזור לחיים אחרים



גיליה משולם

משפחתו, מקדיש לו תשומת לב, הקשבה והכלה. מרבית העובדים במשק הנמצאים כיום בחל"ת, ישמחו לדעת מהן הפעולות שעליהם להימנע מלבצע בתקופה כזו. סביר להניח שכל מבוטח, מבוטחת או משפחה יעשו חישוב מחדש של הוצאותיהם. סוכן הביטוח שיוכל למנוע מהם לעשות טעויות קריטיות בתחום הביטוח, ייזכר לטובה ולטווח הארוך. וכאן המקום לדמות את התנהלות הטבעי. סוכן שישקה ויטפח את מבוטחיו עכשיו, בעזרה מקצועית, ובהקשבה, יוכל לקצור פירות מאוחר יותר, כשהמגפה תעבור ונחזור לחיים אחרים. לא כפי שהיו בשנים קודמות.

בשלב שני - כדאי לבנות לוח זמנים אישי לפעולה. מאחר וכמעט כולנו נמצאים בבתים בכל שעות היום והערב, אפשר לחלק שעות עבודה בוקר ושעות עבודה ערב. הסבירות לזמינות של המבוטחים היא כמעט 100%. בשני "אזורי הזמן". סוכן המכיר את מבוטחיו, את משפחותיהם, יוכל לתזמן שיחות לחיזוק השירות בשעות נוחות למבוטח כדי להשיג אפקטיביות. לכל "אזור" שעות העבודה יש להגדיר עם אילו מבוטחים נרצה לדבר. ניהול נכון ומסודר של הפעילות וכמובן תיעוד במערכות הניהול של משרד הסוכן. נכון, נדרשת משמעת עצמית, ממש כמו בנושאים אחרים בתקופה כזו, מ"זמן מסך", תזונה, ספורט וכד'. עידוד חיצוני (של סוכן הביטוח) יכול להיות משמעותי עבור חלק מהמבוטחים.

ומעל הכל - מקצועיות - זה הזמן לבחון את תיקי המבוטחים באופן רגוע יותר מאשר השגרה שהפעילה אותנו עד היום. סביר להניח שמבוטחים יבקשו עצה מקצועית כיצד לנהוג בתקופה זו. סוכן מקצועי יוכל למנף שיחות אלה למכירות. מדוע? חיזוק הקשר חשוב. המכירות יבואו רק כאשר יש קשר חזק. סוכן מקצועי יציג את הצרכים המתאימים לתקופה הזו, בוודאי כשמדובר בביטוחי חיים, ולצערנו התחזיות אינן אופטימיות. ככל הנראה, יהיו משפחות שיחוו אבדן. סוכן ביטוח שידע להיות נוכח עבור המבוטח בתקופה הזו, יעבור איתו, כמו משק כנפי הפרפר לתקופה הבאה, לאזור הבא. לצמיחה!

כמה מילים על עבודה מהבית

התקופה החדשה מלמדת אותנו על אפשרות להתנהלות אחרת. על עבודה מרחוק. מרבית המשרדים עברו לעבוד מהבית. הטכנולוגיה מאפשרת לקיים שיחות שמע ושיחות פרונטליות גם אם לא נמצאים פיזית באותו מקום. סביר להניח שזמינות תהיה שם המשחק בתקופה הקרובה. מציעה לנצל זאת. בעבודתי עם סוכנים, אפשר לקבוע "פגישות" כמעט בכל שעות היום והערב. נחסך מאיתנו זמן נסיעה, חנייה. הזמינות של כולנו גבוהה. במתימטיקה פשוטה - הפיריון צריך להיות גבוה יותר...אז, צאו לדרך. אמצו את הרעיונות, שמרו על קשר עם הלקוחות.

בריאות טובה לכולם!

* הכותבת היא יועצת ארגונית, עם התמחות בענף הביטוח

משק כנפי פרפר בסין המחולל סערה בברזיל לכאורה....

בשלהי שנת 2019 "קבלנו מתנה" מסין. אם תרצו - את משק כנפי הפרפר, או בפשטות את נגיף הקורונה. ההסברים, ההשערות, הקונספירציות רבים. חלקם, מן הסתם קרובים יותר לסיבות האמיתיות, חלקם רחוקים שנות אור. יחד עם זאת, העולם החדש נפתח בשנת 2020 מלמד אותנו כי עלינו לשנות התנהלויות והתנהגויות מסוימות.

ואני שואלת - מדוע זה הזמן לחיזוק השירות?

היום, יותר מתמיד, כולנו בבית. מדי יום ההגבלות הולכות ומחמירות. כל אחד מאיתנו צריך בימים אלה חיזוקים חיוביים. האופטימיות היא שתחזיק אותנו ותשמש לנו גשר לתקופה המאתגרת הזו.

הטבע לימד אותנו שצמיחה מגיעה אחרי שמטפחים אותה. כל הפעולות החקלאיות הנדרשות בטבע, נדרשות גם לנו - אנשים באשר הם, ללא הבדל גיל, מין, דת או מקום מגורים, שהרי משק כנפי הפרפר בסין עשוי לחולל סערה בברזיל, או אם תרצו, בדומה לגל שהחל בחלק המזרחי של העולם (יחסית אלינו) ונעה מערבה. גל זה לא פסח גם עלינו, בישראל, עבר לאירופה ומשם לאמריקה.

ואנו כאן, מצטופפים בבתנו, מלאי חששות משום אי הוודאות המלווה תקופה זו. האתגרים העומדים בפני כל אחד ואחת הם רבים. החל מבריאותנו, דרך הפרנסה, המשפחה, התעסוקה בזמן הפנאי למכביר שיש לכל אחד. חשוב לדבר על הפן הרגשי, הנפשי, למצוא גורמי "נחמה". מקומות בהם ניתן להשעין ראש על כתף חמה. לקבל חיבוק, גם אם הוא וירטואלי. אם לבחון את ענף הביטוח, הרי שהדבר המוחשי היחידי שמבוטחים מקבלים הוא פוליסה, נייר, ובימים אלה - מילים בדואר אלקטרוני.

וזה המקום של סוכני הביטוח להיכנס לפעולה. גם זמנם של סוכני הביטוח בימים אלה מצוי בידם.

נסיעות ממקום למקום אינן על הפרק, מרבית המשרדים עברו לעבוד מהבית, על כך ארחיב מאוחר יותר, פגישות פרונטליות אינן מתקיימות. הרבה זמן יקר וחשוב מתפנה לנו. וכאן המקום להניף את הדגל - חיזוק השירות!

ברמה הפרקטית:

בשלב ראשון - מומלץ לעבור על כל שמות המבוטחים. להיזכר מי הם, לבדוק לעומק תיקים.

רעיונות לפילוח לקוחות - גילאים מסוימים, לדוגמה, בני 60-70, המוגדרים קבוצת סיכון. אנשים אלה בוודאי זקוקים יותר מאחרים לתשומת לב בימים אלה. שיחת טלפון של סוכן הביטוח הוותיק שמלווה אותם, מן הסתם שנים רבות, תשמח כל מבוטח, שמישהו, מלבד בני



דירה
✓ דירה בקליק



**עוזרים לכם
לעזור ללקוחותיכם,
מרחוק**



רכב

- ✓ רכב בקליק
- ✓ הראל סוויץ'
- ✓ חידושי סוויץ' בקליק
- ✓ הוספת נהג נוסף
- ✓ מחולל הצעות רכב
- ✓ הפקה באמצעות מחוללים חיצוניים (כדוגמת באפי)
- ✓ איתור דגם לפי רישוי
- ✓ מחירון לוי יצחק



שירות, תפעול, תביעות

- ✓ הגשת תביעות מבוטחים
- ✓ השלמת מסמכי תביעה בבוט
- ✓ דיווח על נזק רכוש / דירה
- ✓ ספר תעריפים אלמנטרי

שעת מבחן

תקופה זו היא הזדמנות חשובה לכל ענף הביטוח לשמור על היציבות של הענף תוך כדי תנועה וביצוע התאמות • בימים אלו מתחדדת ביתר שאת החשיבות הרבה של התקשורת הבינאישית שיש לטפח לצד ההתפתחות הדיגיטלית של הענף



עו"ד שלומי הדר

חברות ביטוח הוציאו קבוצה גדולה של עובדים לחופשה בימים אלו וזה המקום להתבונן שוב על תפקידם של סוכני הביטוח, הכוח שפועם בתקופה זו ובכוחו לספק לציבור המבוטחים מענה אנושי, מהיר, מקצועי והולם לצרכיהם.

מילה של אכפתיות, טלפון שמצלצל ומפיה חיים בתוך הבדידות, לא יכולים לקבל מבוטחים באמצעות צ'טים, מיילים שיווקיים או אתרי אינטרנט אינטראקטיביים. בימים אלו, את הוראות חוזר גופים מוסדיים (7-9-2019) שעניינן כללים למתן שירות ללקוחות גופים מוסדיים ביחס לכלל ציבור המבוטחים, יש לקרוא, לשון, להפנים וליישם ויתר שאת. לוחות זמנים למענה לפניות מבוטחים יש לתרגם ללוחות זמנים ביחסים שבין כל המעורבים בענף הביטוח ונדמה, כי בימים אלו ננקטו צעדים ברשות שוק ההון ביטוח וחיסכון במטרה לייעל תהליכים ולספק מענה מהיר לפניות.

בימים אלו יש לחדד אף נהלים, לעיין בחוזרים מקצועיים ולתרגם אותם למעשים. אך לא פחות חשוב מכך, חובה של ממש לפנות למבוטחים בעלי צרכים מיוחדים, מבוטחים בני הגיל השלישי ואלו שמשרד הבריאות סימן אותן כקבוצת סיכון. מדובר אפשר לומר - במצווה של ממש.

פעולות אלה, הן המבדילות בין התפישה הישנה של תפקיד סוכן הביטוח לבין התפישה שרואה את סוכן הביטוח כגורם אכפתי, עוטף, מנהל סיכונים ומשקף לציבור את ההווה והעתיד בתחום החיסכון וההשקעות.

באותה הנשימה של ממש, יש להגביר מעבר לכלים הדיגיטליים, ללא חשש או תפישות מיושנות לפיהן אין תחליף לחתימה פנים מול פנים.

שעתה של הדיגיטציה

בעניין זה, ראוי אף לעיין בכללים מנחים לגיבוש הסדרים דיגיטליים שפורסמו על ידי היועץ המשפטי לממשלה לפני חודשים בודדים. ההנחה באותם הכללים שפורסמו היא שאין עדיפות עקרונית להסדר פיסי על פני הסדר דיגיטלי, שכן ככלל טכנולוגיה אינה כלי נחות או מסוכן יותר מהסדר פיסי. עמדה זו הביאה בימים האחרונים לפרשנות של משרד המשפטים שאפשרה חתימה על תצהירים מול עורכי דין מרחוק.

בהתאמה, על פניו לא צריכה להיות מניעה מהותית לחתימות דיגיטליות במקום שבו יש חובה כיום לחתימה פרונטלית וזאת לרבות תוך תיעוד תהליכים בשיחת היועדות מצולמת אשר בדומה למהפכת "הקלטת שיחות" שהגבירה את התיעוד בענף, יש בה כדי להסיר ספקות המתעוררים לעתים בעת מחלוקות בין מבטחים למבוטחים.

אנחנו נמצאים כיום ימים בודדים לפני חג הפסח, חג החירות, מועד שבו אנו מציינים ומזכירים אירוע מכונן של העם היהודי - יציאה ממצרים. היציאה מהצר, הקודר והמשעבד אל המדבר השומם שמאופיין בשקט, אך בתוכו גם שורש הדיבור - דיבור שנחשק על לוחות המלווים את הציבור המאמין עד היום. מסע ארוך החל מאז ועד היום. מלחמות, תקומה, חורבן, גלות, הקמת מדינה מתפתחת. בעלי מקצוע שמתיימרים היום לחזות את העתיד ועוברים מאולפן לאולפן כדי לתת תחזיות אפוקליפטיות היו קרוב לוודאי מכריזים על הכחדתו של העם היהודי עוד כשיצאו ממצרים. ואולם - המציאות חזקה מכך וההפך הוא הנכון.

זוהי כעת עוד שעת מבחן לעמנו שבה מצופה מענף הביטוח כולו לקדם יוזמות ולפעול. חובה לנוע, לחדש, לבצע התאמות למציאות החדשה ולסיים מבחן זה בהצלחה, כי אין דרך אחרת.

בעת כתיבת המאמר מגפת הקורונה משתוללת ברחבי העולם ומותירה רבים חסרי אונים ובחוסר ודאות.

החלטות מדיניות וכלכליות משתנות בקצב מהיר, רגולציה רפואית מאלצת את כולנו להתרחק האחד מהשני, מערכת הבריאות הציבורית משמיעה זעקתה מתוך חדרים שבהם סופרים את המתים, מונשמים מורדמים (קטגוריה חדשה בת התקופה), חולים במצב קשה, חולים במצב בינוני והכל ברקע לתופעות חברתיות חסרות תקדים שהם תולדה של אותו וירוס שזכה לשם של בירה מקסיקנית צוננת.

בתוך בוקה ומבולקה זו, ציבור שעד לאחרונה ניסה להגדיר עצמו מחדש כדור "המתבגר החדש", שחשש כל כך מקטלוגו כקבוצת אוכלוסייה מבוגרת או זקנה רחמנא ליצ'לן, מוצא עצמו היום מבודד, מרוחק מהקרובים, מרוחק מהסביבה כולה.

יש שקוראים לזה "דאגה לזולת". דאגה חסרת חמלה, קרה, שבאבחת סכין הותירה ציבור גדול שחלקו תמך אך לאחרונה בצעירים במשפחה, נתמך, זקוק לעזרה ובעיקר צמא לתקשורת, מכל סוג שהוא.

חלק מציבור זה, שאין לו הידע, האמצעים והכלים להתחבר לאינטרנט, מתקשה להשיג מזון מבלי לסכן את בריאותו ביציאה מהבית, חלקם נאלצים להסתייע בעובדים סיעודיים ששמירה על היגיינה היא מהם והלאה ובעיקר, שוב, תחושת חוסר אונים ובדידות איננה היא שבמרכז.

בתקופה זו, שבה פרטיותם של רבים נפגעת, יזמי אינטרנט מוצאים נחמה והפכו למושיעי הציבור בהצעות לחיבור לאתרי שיחות ועידה. ציבור גדול ובחלקו הציבור המתבגר בעל האמצעים, הפך פעיל בחדרי ישיבות או הרצאות וירטואליות רבות משתתפים. תרבות חדשה של דיבור ויכולת לשלוט על הדיבור מאפיינים תקשורת זו. מכבדים זה את דבריו של האחר כדי שיתאפשר רב שיח ובלחיצת כפתור שיחה מתחילה או מסתיימת.

רקע זה הבאתי בפתח הדברים, על שום מה? גם משום הנטייה הטבעית לשכוח או להתרגל למציאות שנכפתה עלינו וגם משום שזוהי השעה של כולנו להתאים את עצמנו למציאות הקיימת, לא מתוך מחשבה פסימית שנגזר עלינו לחיות בבידוד לנצח, אלא תוך חשיבה צופה פני עתיד ליום של אחרי.

בחרתי להביא לעניין זה משפט שכתב כבוד נשיא בית המשפט העליון בדימוס אהרון ברק במסגרת הליך מראשית שנות ה-90 שעסק בהחלטה להפסקת כהונה של חבר מועצה בעיר טבריה. ואלו מילותיו: "כמו הנשר בשמיים, השומר על יציבותו רק כאשר הוא בתנועה, כך גם המשפט יהא יציב, רק כאשר ינוע".

הנה כי כן, תקופה זו שלפנינו היא הזדמנות חשובה לכל ענף הביטוח ולרבות רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון שאמורה לדאוג ליציבותם של המבטחים ותוך דאגה לצרכי המבוטחים, לשמור על היציבות של הענף תוך כדי תנועה וביצוע התאמות.

בתקופה זו, מתחדדת ביתר שאת החשיבות הרבה של התקשורת הבינאישית שיש לטפח לצד ההתפתחות הדיגיטלית של הענף.

* הכותב הינו שותף במשרד ג'ון גבע, הדר ושות' - עורכי דין ומגשרים

כשזה חשוב לכם זה חשוב לנו

סוכנות וסוכנים יקרים, ריכזנו עבורכם את המידעים והנחיות עסקיות להמשך פעילותנו המשותפת והפורה נוכח משבר הקורונה. אנחנו כאן בשבילכם זמינים לכל פניה ושאלה בכל אחד מהערוצים המפורטים.



לצפיה סירקו את
הברקוד או העתיקו
את הכתובת לדפדפן

<https://www.fnx.co.il/Documents/20200318-agents-contact-info-corona.pdf>

נערכים ליום שאחרי

לעיתים משברים מייצרים הזדמנויות חדשות וצמיחה עסקית • ככל שנתכונן ליום שאחרי, כך יקל עלינו לצאת מהמשבר מהר יותר ומחוזקים בהרבה

המשבר והמצוקה הכלכלית. הרי הסוכן לא יוכל לטפל בכל הלקוחות הללו, לשם כך יש לו את הרפרנטיות והן חייבות לדעת כיצד לתת לו גיבוי במצבים אלו.

התמודדות מול עובדים שיצאו לחל"ת

מעסיק שמוציא עובד לחל"ת, אינו מחויב להפריש עבורו הפרשות פנסיוניות. על מנת לשמר את הפוליסה שלו, הוא צריך לבצע ריסק זמני, מי אמור לטפל בכל הפרוצדורה הזאת? מובן שהרפרנטיות. ראשית, היא תצטרך לחדד לעובד את הצורך בשימור הפוליסה ואת חשיבות הריסק הזמני גם בזמנים קשים אלו. ייתכן מאוד שרוב העובדים לא ירצו לבצע הליך זה על מנת לחסוך את הכסף, גם הפרמיה היא פרמיה בתשלום מינימלי. אם היא לא תצליח לשכנע אותו והעובד יפוטל לאלתר, ישנו סיכוי סביר מאוד שהפוליסה תגיע למצב ביטול, גם אל מול תרחיש זה ישנה התעסקות לא פשוטה.

התמודדות מול עובדים שפוטרו לאלתר

הרפרנטים יצטרכו לטפל בעזיבות עבודה מרובות, בבקשות למשיכת פיצויים והיו נתונים ללחץ מסיבי לקבלת הכסף במהרה עקב המצב הכלכלי הקשה. יתכן גם בקשות למשיכת כספי פנסיה טרם זמנם, שוב הן תצטרכנה לדעת כיצד להתמודד מול תרחיש מורכב זה. ייתכן ויתקבלו בקשות להלוואה מרובות, שוב פרוצדורה המצריכה בדיקה ועמידה בלחץ לא פשוט מול עובד לחוץ כלכלית.

אלה הן רק חלק מההתמודדויות התפעוליות שמערך זה יצטרך להתמודד מולן, ויש לדעת כיצד להיערך לכך. סביר להניח שתרחישים אלו אכן יקרו, וככל שנדע כיצד להיערך יקל עלינו להתמודד איתם.

אך מול ההתמודדויות התפעוליות, ישנן התמודדויות לא פחות חשובות ואף יותר ואלה הן ההתמודדויות המורליות. בתקופה זו סביר להניח שהפן השיווקי אינו פעיל משום שהציבור עסוק בכל הכאוס ששורר בעולם בכלל ובמדינה בפרט, הוא לא פנוי לכך. גם 'ביום שאחרי' הסוכנים יצטרכו לבנות אסטרטגיה שיווקית לנוכח המצב הקיים. אין לדעת מה תהיה מצבת כוח האדם בסוכנות לנוכח הירידה בהכנסות, ייתכן ויהיו פיטורים וכן לחץ מן הלא נודע. תקופה ארוכה של יציאה משגרת העבודה, אווירה של אי ודאות ומתיחות.

למרות כל האמור סוכנים יקרים, שלום חנוך בשירו "הולך נגד הרוח" כתב: "... תמיד הכי חשוך לפני עלות השחר". ההיסטוריה מלמדת שהעולם חוזר למצב עניינים רגיל לאחר מגפות קשות. המשק יתאושש ויצמח, ייקח קצת זמן, אבל המצב יתייצב ולעיתים משברים כאלו מייצרים הזדמנויות חדשות וצמיחה עסקית. בהחלט ייתכן שתעשיות רבות ישתנו ללא היכר בזכות לקחים רבים שנלמדו במהלך המשבר. ככל שנתכונן ליום שאחרי, כך יקל עלינו לצאת מהמשבר מהר יותר ומחוזקים בהרבה.

* הכותבת היא מומחית בהכשרת רפרנטיות ושיפור תהליכי עבודה

כרמית אפרמיאן



המציאות עולה על כל דמיון

בשנת 2011 עלה לאקרנים הסרט "התפרצות". הסרט עסק בהתפשטות של מגפה קטלנית בעולם ומתאר את ההתפרצות של נגיף הקוטל בני אדם בתיאור ריאליסטי, שגורם כעת לסרט זה להיראות כמו יצירה דוקומנטרית.

העולם כמרקחה. התקשורת מספקת תמונות בלתי נתפסות שאינן ניתנות לעיכול. מספיק לראות את אזור ה-TIME SQUARE במנהטן ריק מאדם, שומם לחלוטין כדי להבין שאנו במציאות די הזויה ובלתי נתפסת. יותר מ-600 אלף חולים ברחבי העולם ולמעלה מ-28 אלף קורבנות. ענפי תעסוקה גדולים יורדים משמעותית בהיקפי הפעילות. ענף התעופה במשבר גדול, ענף הרכב בירידה חדה, ענף המסעדות על סף פשיטת רגל. המצב קשה ובהחלט מדאיג. ומה לגבי ענף הביטוח?

ישנן כתבות רבות על ענף הביטוח ושוק ההון הממחישות את היקפי המשבר הכלכלי בעקבות התפשטות הקורונה בכל מיני היבטים: תחום ביטוחי הנסיעות לחו"ל חווה סערה של ממש, ירידות חדות בשווקים הפיננסיים, שינויי מדיניות בשיווק נספחים ביטוחיים לנוכח התפרצות הנגיף וכו'.

בנוסף לכך נכון לכתובת שורות אלה ישנם בישראל למעלה מ-650 אלף מובטלים בשל משבר הקורונה, רוב המובטלים הוצאו לחל"ת על ידי מעסיקיהם ואין לדעת מי מבניהם בסופו של דבר יפוטל לאלתר. בעלי עסקים על סף פשיטת רגל, נקלעים למשבר כלכלי עצום, שספק אם יצליחו לצאת ממנו. נתונים קשים וכואבים, משק בכאוס מוחלט ואין לדעת מתי יתייצב וישתקם. אך דבר אחד ניתן לחזות בבירור לנוכח הנתונים הללו והוא היקף פעילות התפעול הביטוחי. מאחר ואנו באים מעולם הביטוח, אנו בהחלט יכולים לדמיין את היקף הפעילות התפעולית ביום שאחרי.

התמודדות עם ביטולי פוליסות

מי שיצטרך לטפל בשיחות הטלפון המרובות של המבוטחים המודאגים והלחוצים הן הרפרנטיות. הן ידרשו לתת מחד מענה שירותי ורגיש, ומחד גיסא תכליתי ותמציתי, זאת על מנת לתעל את הזמן באופן מקסימלי. בנוסף לאמפתיה הן תצטרכנה לדעת להתמודד עם מבול ביטולי הפוליסות, שיתכן ויהיה עקב המצוקה הכלכלית שחוו מבוטחים רבים: כיצד לשכנע אותם לא לבטל את הפוליסות בשל הנחיצות הרבה שלהן עבור המבוטחים, למרות

הזדמנות ענקית לעשות דברים שלא עשית קודם

זה הזמן לדיוק פנימי ולבניית תכנית הבראה ליום שאחרי • יש להיערך מחדש ולבנות אסטרטגיית צמיחה חדשה, פנים ארגונית ומחוצה לה



טל דן

כן חברים יקרים, בידול ומיתוג אינם אותו הדבר. **בידול** הוא התהליך בו נמצא את הייחודיות שלך כסוכן. המקום בו אתה תהיה האחד ויחיד, לעיתים זו תהיה נישא מסוימת של לקוחות, לעיתים נישא ביטוחית (מוצר מסוים בו הנך מומחה), ולעיתים דווקא היכולת שלך להדריך או להרצות או לגבש צוות אשר ידע לייצר מ-1+1 את ה-3. הבידול הוא ה"מה" שלך.

מיתוג, לעומת זאת, הינה האסטרטגיה עליה נחליט על מנת לדבר את הבידול שלך ללקוחות הפוטנציאליים המתאימים.

מיתוג נכון של העסק או המוצר שלך והאופן שבו הם מוצגים, יכולים לחולל פלאים, ובאים לידי ביטוי ביצירה ובביסוס המוניטין ובהגדלת הרווחים והחשיפה לקהלים גדולים יותר. מיתוג נכון, מעביר את המסר והערכים שלך ללקוח בצורה ברורה, מחזק את האמינות של העסק/המוצר בעיני הלקוח, גורם להזדהות ולחיבור רגשי חזקים ומייצר מוטיבציה של קניה אצל הלקוח. מיתוג טוב ונכון, בעיקר מבדל אותך ואת המוצר שלך מהמתחרים.

המיתוג הוא ה"איך".

אתם לא אמורים לדעת איך עושים את זה. זה לא משהו שמלמדים במסגרת אחד הקורסים שלמדתם כסוכני ביטוח. זה לא חלק מהחומר הנלמד במקצועית או ברכוש או בימי וגם לא במסגרת CFP וגם לא בתכנון פרישה.

את זה יודע לעשות יועץ עסקי המכיר את ענף הביטוח מלפני ומלפנים, לא כל יועץ עסקי. ולכן רבים מגיעים אלי אחרי שכבר חוו ייעוץ עסקי או ארגוני כזה או אחר ונחלו אכזבה. כן, גם כותב תוכן, או מעצב או מקדם דיגיטלי לא ידע להביא לכם את התוצאות שרציתם מהסיבה הפשוטה שמי כמוכם יודע כמה הענף הזה דינמי, מורכב, משתנה, נתון לרגולציה כבדה, מוכר שירות שאף אחד לא רוצה להשתמש בו ומוצר שאף אחד לא רוצה לצרוך. את הענף הזה צריך להכיר. מבפנים.

נותרה שאלה אחת עליה יש עוד לענות. שאלת ה**ערך**.

קואצ'רים, יועצים ומאמנים רבים וחלק גם מסוכני הביטוח מנופפים במילה "ערך" מבלי שבאמת נותנים עליה תשובה. כשאני שואלת את לקוחותיי במה מתבטא הערך שהם נותנים ללקוחות שלהם, הם חוזרים שוב לתביעות ואופן הטיפול בהן.

ובכן חברים, חלק מתהליך הפיתוח העסקי הוא גם לענות על שאלת הערך, כך שתהיה קורלטיבית לבידול ולמיתוג עליהם החלטנו. על ידי שאלת השאלות הנכונות ודיוק התשובות עליהן, אנו מבינים ביחד מה הערך האמיתי שאנו מביאים ללקוחות הסוכנות.

מרגע זה ואילך הדברים הופכים להיות מאד ברורים כמו שמש בצהרי היום והדרך משם ליישום ולפעולה קצרה מאד, כיפית, והתוצאות לא מאחרות להגיע. כן, גם בימי קורונה.

כל תכניות השיווק והפרסום אשר תוכננו קדימה כבר אינן רלוונטיות, הן המציאות של אתמול. זה הזמן לדיוק פנימי, לביצוע בקרת נזקים, לבנות תכנית הבראה ליום שאחרי, להיערך היערכות מחודשת, לבנות אסטרטגיית צמיחה חדשה, פנים ארגונית ומחוצה לה. גם הליך הדיגיטציה המואץ אליו אנו עדים בימים אלו, מחייב בחינה והערכת מצב מחודשת, שכן לא מן הנמנע שלאחר חלוף המשבר, יעבור שוק העבודה בישראל שינוי עמוק ומהותי

* **הכותבת הינה מנכ"ל ISSUE, יועצת ארגונית לסוכנויות ביטוח, מתמחה בתפעול ומרצה לחינוך פיננסי וניהול כלכלת משפחה**

לא, זה לא הולך להיות עוד מאמר על איך לנהל עובדים מהבית או טיפים על איך להתנהל בזמן משבר הקורונה. זה גם לא הולך להיות שיר הלל ליצירתיות, לא רשימת החברות שצמחו ועלו ממשברים (כן, אנחנו יודעים כבר על מקדונלד'ס, עליבאבא, נוטלה ועוד). כאלה יש רבים ברשת ואם אתם שואלים אותי, האמת? שנמאס אפילו לקרוא אותם.

לא נדבר על הבהלה הראשונה שנגרמת לנו כעסק עצמאי עד הרגע שאנו מבינים שהנפרעים ימשיכו להיכנס ואולי המכירות קצת ירדו בימים הראשונים אבל המודעות של הציבור למצב מערכת הבריאות מביאה לעליה במכירת פוליסות בריאות, ובכך סיימנו את ההיסטריה סביב הנושא של התורים. מי שלא הבין עד עתה שזה הזמן לשווק סיכונים, צריך לבדוק טוב טוב מה הוא עושה בענף ומי שצריך חיזוק בנושא - חני שפיס מסבירה בפודקאסט שפרסמה עדיף, מה מומלץ לעשות. בשביל זה אתם לא צריכים אותי.

לפיננסיירים שביניכם, שמתמודדים בימים אלו בעיקר עם הבהלה שמייצרים המסכים האדומים בבורסות בעולם אצל הלקוחות שלהם, גם המצב הזה כבר מוכר מ-2008 וגם הם יודעים לשרד ללקוחותיהם שהשקעות מבוצעות לטווח ארוך וזה היה /יהיה רק תיקון, ולכן לא כדאי לקבוע הפסדים ומי שהתעקש העביר מסלול השקעה לסולידי יותר כשכל זה התחיל. והאלמנטריסטים? לכם יש השכם והערב את המקצוענים שביניכם הנותנים לכם את כל נקודות המבט הנדרשות למענה על בקשותיהם של הלקוחות לצמצום/הקפאה/ביטול של פוליסות רכב/עסק וכו'.

אז על מה כן נדבר הפעם?

על שלוש שאלות חשובות שאנחנו לא עוצרים לשאול את עצמנו בימים כתיקונם, בימים בהם מירוץ החיים והעסק סוחף אותנו ל"שוטף".

כל לקוח שאיתו דיברתי אי פעם ושאלתי אותו מה הייחודיות שלו? הבידול שלו? במה הוא שונה משאר סוכני הביטוח? כולם, אבל כולם, עונים לי ללא יוצא מהכלל שלוש תשובות - אני מקצוען יותר מהאחרים.

אני נותן את השירות הכי טוב בתביעות ללקוחות שלי יותר מכל סוכן אחר.

אני נותן ערך ללקוחות שלי.

ואני? אני רק שאלה...אם כולם עונים אותה תשובה הרי ברור לכם שאין מאחורי התשובה הזו באמת בידול כלשהו.

זה הרגע שברור לי שכיועצת העסקית שלו, אחד הדברים שאנחנו הולכים לעבוד עליו ביחד הוא מציאת הבידול ולאחר מכן בניית אסטרטגיה למיתוג.

הגנת הפרטיות בעבודה מהבית

מציאות הקורונה אילצה ארגונים רבים לאפשר לעובדיהם עבודה מרוחקת על מנת לאפשר רציפות תפקודית • יש להקפיד ולוודא כי גם במצבי קיצון ובמציאות דינמית, ניתנת תשומת הלב הנדרשת לנושא ההגנה על פרטיות המידע ואבטחת המידע • הרשות להגנת הפרטיות מפרטת הנחיות להפעלת מדיניות עבודה מרחוק אל מול הרשת הארגונית



ימים מורכבים עוברים על כולנו. הניסיון לבלום את התפשטות נגיף הקורונה, משפיע באופן משמעותי על ההתנהלות המקצועית ועל וחיי היומיום. ארגונים רבים במשק נקטו בצעדים מהירים וחריגים כדי לבודד מחד את העובדים, ומאידך לאפשר רציפות תפקודית, ופעלו במהירות על מנת לאפשר לעובדיהם עבודה מרוחקת, לרבות ממחשבים ביתיים. במידה ופעולות אלה נעשו ללא ביצוע הערכת סיכונים מסודרת, יש בכך כדי להגדיל את הסיכוי להתרחשותו של אירוע אבטחת מידע. לכן, ולצד הצורך החיוני בהמשכות הרצף התפקודי, יש להקפיד ולוודא כי גם במצבי קיצון ובמציאות דינמית ניתנת תשומת הלב הנדרשת לנושא ההגנה על פרטיות המידע ואבטחת המידע בעת טיפול במידע אישי של עובדים או של נושאי מידע בהם ארגונים אלה מטפלים במסגרת העבודה היומיומית.

להלן דגשים חשובים בהתנהלות הטכנולוגית של ארגונים ובהתנהלותו של כל אחד ואחת מחוץ לכותלי הארגון:

הנחיות למעסיק בהפעלת מדיניות עבודה מרחוק אל מול הרשת הארגונית המציאות החדשה אליה נקלע המשק הישראלי, בדומה לעולם כולו, הכתיבה כי ארגונים רבים שינו את אופן התנהלותם ואפשרו עבודה מרחוק במכשירים זרים למערכת הארגונית, דבר שאפשר להם את המשך הרציפות התפקודית, חיסכון במשאבים ונגישות של העובדים, לעיתים במחיר של הגדלת הסיכונים לארגון ואתגר משמעותי להנהלתו.

במסגרת הסכנות הרבות שאתגר זה מציב בפני הארגון, נכללים לדוגמה גניבה או אבדן של מחשב או מכשיר נייד המכיל חומר רגיש ואפשרות גישה לרשת הארגונית באמצעות אמצעי זיהוי הנשמרים עליו; חוסר יכולת אכיפה של מדיניות אבטחה ארגונית; גישה מרחוק דרך מכשיר לא מאובטח המהווה נקודת תורפה אבטחתית חמורה; ניהול עובד שיצא לחל"ת, שחלה או שעזב ושמשכירו האישי נשאר בידי ובו מידע ארגוני רגיש ואפשרות גישה למשאבי הארגון ולמערכותיו; ריבוי טכנולוגיות המייצר עומס על צוותי התמיכה והאבטחה וחוסר היכרות עם הסיכונים הגלומים במגוון רב של מערכות הפעלה וסוגי מכשירים.

לפיכך, על מנת למזער את הסיכון לדלף מידע אישי ולפגיעה בארגון, לקוחותיו או עובדיו, בעקבות חיבורם של עובדים לצורך עבודתם מן הבית באמצעות מחשב ארגוני, חשוב למלא אחר מספר כללים:

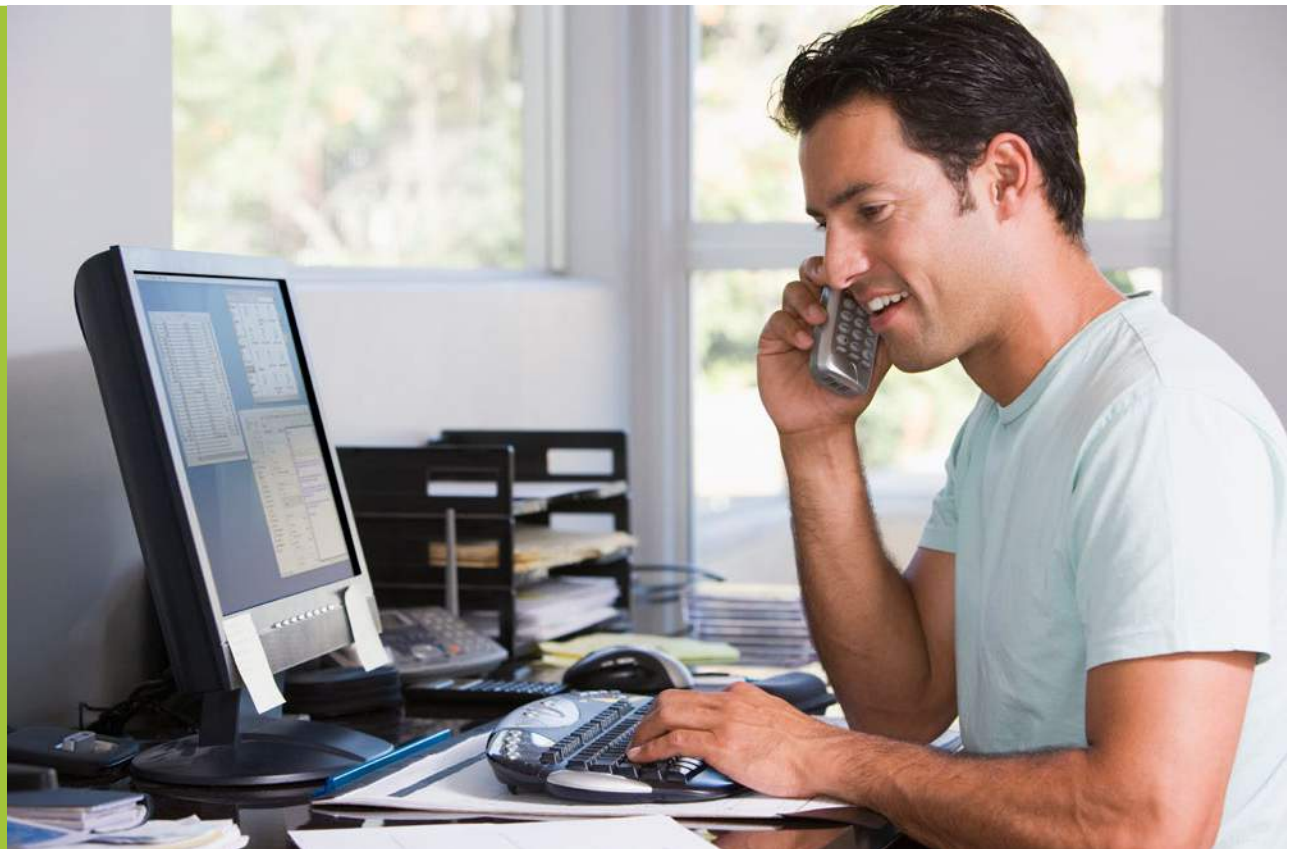
ברמת ההנהלה:

- נושא הגישה מרחוק יתווסף מידיית לניהול הסיכונים הארגוני, תוך גיבוש מדיניות אבטחה ארגונית לטובת השימוש בגישה מרחוק ובמכשירים אישיים.
- רצוי להשקיע במערכות ובטכנולוגיות ייעודיות להתמודדות עם הסיכונים אשר מציבים מכשירים אישיים.

ברמה הטכנולוגית:

- יצירה של שכבות הגנה שימנעו גישה ממכשירים אישיים לא מאובטחים מספיק, לנכסים הקריטיים של הארגון.
- הגדרת נהלי שימוש בגישה לרשת באמצעות מכשירים אישיים, ונהלי שמירה ואבטחת המכשירים בעת שלא נעשה בהם שימוש וכד'.
- הגברת הניטור והבקרה על הגישה מרחוק בפעולות המבוצעות אל מול משאבי הארגון.
- הגברת המודעות בקרב העובדים לשימוש בתוכנות אבטחה ולעבודה מאובטחת במכשירים הפרטיים שלהם, הדרכתם והנחייתם באשר לפעולות שעל העובד לבצע לשם הקטנת סיכוני האבטחה.
- הגדרת אמצעי גישה מאובטחים למערכות המשרדיות, ובכלל זה הפעלת מנגנון הזדהות חזק בכניסה לרשת, חובת הגדרת סיסמת אבטחה מוקשחת, אכיפת אפשרויות העתקה ושמירת מידע רגיש במכשיר הבית, הגדרת חובת ניתוק חיבור לאחר פרק זמן של חוסר פעילות בגישה מרחוק, ביטול האפשרות לעבודה עם תוכנות השתלטות מרחוק, כדוגמת TeamViewer Anydesk וכדומה.

"תזזיתיות המידע וחוסר הביטחון שכולנו חשים בימים כאלה, מהווים כר פעולה נוח לפעילותם של גופים עברייניים המבקשים לנצל את המצב, ולגזור קופון על ידי איסוף מידע ושימוש בלתי חוקי בו"



● שימוש במחשב זר שהוא ציבורי או של אדם זר, הינו אסור, ובכל מקרה אין להשאיר את סביבת העבודה המשרדית פתוחה או את המחשב עצמו פתוח ללא השגחה, גם אם הסביבה בה הוא נמצא "בטוחה". עם סיום העבודה יש לסגור את מסך ההתחברות, לסגור את הדפדפן בו נעשה שימוש ולנעול את המחשב.

מערכות ארגוניות ומערכות אחרות

השימוש בסביבה הביתית ותקלות טכניות במערכות הארגוניות לעיתים מאלץ אותנו לעשות שימוש בכלי דואר אלקטרוני פרטיים (כגון ג'מייל), או מערכות מסרים מידיים (כגון וואטסאפ). יש לזכור כי יש סיכון רב בהעברת מידע ארגוני, בוודאי מידע חסוי או רגיש, ברשתות חברתיות, במערכות למסרים מידיים או במייל פרטי, ובדרך כלל העברה כזו של מידע אישי על תשתית פומבית אסורה.

מכל מקום, בעת שימוש במערכות תקשורת אשר אינן משמשות אותנו באופן רגיל, נדרש להגביר את תשומת הלב ולבדוק היטב את הנמענים ואת רגישות התוכן המועבר, כדי להימנע מיצירתו של אירוע אבטחה בעקבות טעות אנוש אשר במסגרתו יישלח מידע רגיש לאנשים מחוץ לארגון אשר אינם מורשים לצפות בו.

כך לדוגמה אנו ממליצים לבדוק ב"שבע עיניים" את כתובות הנמענים, בסביבות עבודה שהינן פחות מוכרות לנו, על מנת להימנע מטעויות נפוצות כגון השלמה אוטומטית ולא נכונה של כתובת הנמען, אשר תגרום להעברת מידע למי שאינו מורשה בקבלתו, באופן בלתי הפיך או משלוח מענה ב"השב לכולם" כשהכוונה הייתה לשלוח הודעה לגורם ספציפי.

בדומה, יש לשים לב במיוחד לפעולות של "גיבוי" או העתקת מידע ממערכות ארגוניות לסביבת העבודה המקומית, אשר יכולות לגרום אף ללא כוונה או ידיעה להעתקה של המידע לשרתי קבצים חיצוניים ולא מאובטחים (כגון גוגל דרייב). עם סיום העבודה על המידע המקומי

שימוש ב'מחשב זר' בעת גישה לרשת המשרדית

המחשבים המשרדיים בהם אנו עובדים, מנוהלים על ידי אנשי אבטחת המידע ואגף מערכות המידע של הארגון בו אנו מועסקים, ועל כן הם ברך כלל מוגנים. לא כך הוא המצב לגבי מחשב זר או ביתי שממנו אנו מתחברים למערכות המשרדיות. פעמים רבות רמת מיגונו של מחשב כזה נחותה מזו שבסביבה הארגונית, למרות שהמידע שיעובד בו יהיה רגיש באותה מידה.

● יש לוודא כי המחשב הביתי בו נעשה שימוש כזה כולל מערכת הפעלה מעודכנת ותוכנת Antivirus פעילה, שכן מערכת ההפעלה הינה אחד מהיעדים המבוקשים ביותר על ידי תוקפים המחפשים פרצות, ותוכנת ה-Antivirus מיועדת לנטר ולחסום פעילות חשודה על המחשב אשר עשויה להיגרם בעקבות נזוקה.

● גם הרשת הביתית בה נעשה שימוש נדרשת להיות מאובטחת על ידי תוכנת חומת אש (FIREWALL) מעודכנת, ונתב מאובטח בו מומלץ לשנות את שם המשתמש והסיסמא (שכן- סיסמת ברירת מחדל ידועה היטב לתוקף אפשרי), ואף את שם הזיהוי של הנתב (SSID). דאגו שעבודה על רשת ה-Wi-Fi תעשה תחת הצפנה ואל תתנו את הסיסמה לרשת לכל אורח.

● יש לוודא כי המחשב והשירותים השונים אליהם הוא פתוח מצויידיים בסיסמאות חזקות למחשב, כדי למנוע גישה לתוקף. סיסמה חזקה היא כזו אשר תקשה על ניחוש ותכלול תווים רבים ככל האפשר (8 תווים מינימום ועדיף יותר), בשילוב של אותיות קטנות, גדולות, מספרים ותווים מיוחדים. זכרו להשתמש בסיסמאות שונות לשירותים שונים על מנת להימנע ממצב בו חשיפה של סיסמה אחת תאפשר פגיעה ביתר השירותים.

● תוכנות המותקנות על המחשב יכולות להוות נקודות חולשה, בדגש על התוכנות הנפוצות אשר לרוב תוקפים מחפשים עבורן פרצות, ועל כן יש לוודא כי גם תוכנות אלה מעודכנות בעדכוני האבטחה וכי אין מדובר בתוכנות פרצות אשר הורדו מהאינטרנט, אשר פעמים רבות נושאות איתן וירוסים.

המשך מעמוד קודם <<<

והעברתו חזרה למערכת הארגונית, יש לוודא מחיקתו המלאה, מכל מקום אליו הועתק (ובכלל זה גם מפח האשפה).

ניהול פגישות ושיחות חוזי מבוססות ענן

במסגרת המאמץ למציאת כלים שיאפשרו את המשך פעילותם של ארגונים בעת שהעובדים אינם נמצאים בפועל במשרד תוך כדי מתיחת הגבולות הפיזיים של הארגון, הכניסו לאחרונה ארגונים רבים שימוש בכלים, כדוגמת זום, "Zoom cloud meetings, Webex meetings" וכלים נוספים לשם קיומן של פגישות בוידאו, שמע, צ'אטים, שיחות טלפון וסמינרים מקוונים.

להלן מספר נושאים אותם יש לקחת בחשבון בעת השימוש בכלים מסוג זה:

- יש להבין כי מדובר בסביבת עבודה ציבורית לא מאובטחת, אשר עלולה לגרום לחשיפה לא מבוקרת של מידע רגיש המוגש בה. משתמשים במערכת צריכים להיות מודעים לכך שמידע אותו הם מציגים, כולל נתונים אישיים אודות המשתתפים, עשוי להיות מצולם או מוקלט (מרצון, בזדון או בשגגה) ועשוי להיות משותף במכוון או שלא עם גורמים אחרים.
- קישור לפגישה יכול להפוך להיות ציבורי, וזרים יכולים להיחשף או להקליט את תוכן השיחות והמידע, ולרשימת המשתתפים בפגישה והמוזמנים אליה. מידע רגיש העשוי להימצא על שולחן העבודה או ברקע יוצג לכל המשתתפים.
- שימוש במערכת חיצונית אוסף מידע רב על המשתמשים בו, ודורש הרשאות גישה למצלמה, לקבצים על המכשיר ועוד. בשם הספקת חוויית משתמש טובה יותר - מערכות חיצוניות אלה אוספות מידע הכולל את פרטי הקשר של המשתמש, מידע על עבודתו ותפקידו,

פרטי אשראי ותשלום, פרופיל מדיה חברתית (בו עושים שימוש כדי להתחבר למערכת), ומידע כללי על העדפות המוצר והשירות, על המכשיר, הרשת והחיבור לאינטרנט ועוד. המידע שנאסף או מוקלט, מועלה פעמים רבות לענן ומסופק לחברות צד שלישי המספקות לפלטפורמה שירותים נוספים, כגון אחסון, עיבוד, ניתוח ועוד. כיוון שהענן נמצא במירב המקרים מחוץ לגבולות ישראל, יש לוודא עמידה בהוראות תקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה).

הונאות וניסיונות דיוג

תזזיתיות המידע וחוסר הביטחון שכולנו חשים בימים כאלה, מהווים כר פעולה נוח לפעילותם של גופים עברייניים המבקשים לנצל את המצב, ול'לגזור קופון' על ידי איסוף מידע ושימוש בלתי חוקי בו. כך, בימים האחרונים אנו מקבלים דיווחים מרחבי העולם על פעילויות הונאה שונות המנצלות את מצב החירום, באמצעות ניסיונות דיוג שנועדו לאסוף פרטי מידע לצורך ביצוע הונאות והוצאת כספים במרמה.

קיימים דפוסים רבים של ניסיונות הונאה כאלה, ובין היתר יצירת קשר באמצעות שימוש בהודעות מייל או יצירת קשר טלפוני המתבססת על צורך בהול (אדם המתחזה להיות רופא הנוקב בשמו של קרוב משפחה אשר לכאורה מאושפז בבית חולים בעקבות הנגיף ומצביע על צורך בהול בהעברת תשלום או באיסוף מידע אישי), היצע מוגבל (הצעה לרכישת מסכות וציוד רפואי למול ביקוש עצום), מידע רפואי, (התחזות לאתר רפואי המספק המלצות לדרכי התגוננות מהנגיף ומפנה לדוגמה למפת התפשטות עולמית כדי לפתות הקורבן ללחוץ על קישור שישתיל נוזקה במכשיר לשם השתלטות וגניבת פרטים אישיים).

הנחיות למשתמש לעבודה מרחוק



זיהוי ניסיונות דיוג והונאה

- בהודעה שימו לב לזהות השולח ולקשר שלו לתוכן ההודעה. אם אינכם מכירים את השולח השתדלו לא לפתוח את המייל במידת האפשר, ובוודאי אין לפתוח צרופות המצורפות להודעה או להקיש על הקישורים הכלולים בה.
- חפשו סימנים חשודים:
 - גורם המבקש מכם פרטים אישיים כאשר הוא אמור לדעת פרטים אלה;
 - ניסיונות להלחיץ באמצעות מצג שווא למצב חרום, סנקציה או מועד אחרון להגשה;
 - תוכן וסגנון ההודעה אשר נראה חובבני, כולל טעויות כתיב או תחביר רעוע או אינו מתאים לתוכן המכתב (למשל מכתב מבנק אשר נשלח מתיבת GMAIL).
 - קישורים לאתרים הנשלחים אליכם פיתחו בנפרד בהקלדה יזומה בדפדפן.
 - אם קיבלתם הודעה חשודה המבקשת לעדכן פרטי תשלום, לפתוח חשבון שנחסם.
 - זכרו כי פרטי המשתמש שלכם קבועים בדרך כלל עד אשר מיוזמתכם אתם מבצעים שינוי. אף מוסד פיננסי או ארגון וגם לא מערכות מידע והתמיכה לא יבקש את פרטיכם האישיים, אלא יבצעו את השינוי במסגרת אתר החברה ואחרי שביצעתם הזדהות.



הגנה על המחשב המרוחק

- איסור שימוש במחשב ציבורי.
- עדכון גרסת מערכת ההפעלה ועדכוני אבטחה.
- התקנה ועדכון של תוכנת אנטי וירוס.
- עדכוני אבטחה של תוכנות מותקנות.
- שימוש בסיסמאות חזקות ונעילת סביבת העבודה בעת הפסקת עבודה.



הגנה על הרשת המרוחקת

- התקנה ועדכון של תוכנת חומת אש.
- עבודה עם נתב מאובטח.
- שינוי סיסמאות ברירת המחדל של הנתב והרשת.



שימוש במערכות הארגוניות מרחוק

- א. שימוש מושכל וזהיר במערכות שאינן מנוהלות על ידי הארגון (כגון ג'ימייל, רשתות חברתיות, מערכות למסרים מהירים וכד').
- ב. מניעת אירועי אבטחה על ידי בחינה של כל פעולת העברת מידע מה המידע ולמי הוא מועבר בפועל.
- ג. מחיקה של מידע המועתק לסביבה המקומית.

ללא מגע יד אדם

עוזרים לכם לעבור את משבר הקורונה
עם הרבה יותר הנאה וערך

לחצו לגישה חופשית לכל ערוצי המדיה של עדיף*



עדיף ב-Facebook



עדיף ב-Whatsapp



פורטל עדיף

זירת אינשורטק - InsurTech

עדיף משיקה זירה חדשה שתחשוף אתכם לעולם האינשורטק בארץ ובחו"ל ולהשפעתו על ענף הביטוח בישראל



בשנים האחרונות ראינו את כל חברות הביטוח מבצעות טרנספורמציה דיגיטלית, כזו או אחרת ומשקיעות משאבים לא מעטים בנושא. אולם התפרצות הקורונה שאנו נמצאים בעיצומה הראתה לנו שלענף הביטוח יש עדיין לא מעט מה להשלים ולקדם בתחום החדשנות והפתרונות הדיגיטליים ללקוחות.

כתיבת הטור הראשון של זירת האינשורטק החדשה בימי קורונה, ממחישה את הצורך בזירה ייעודית אשר תעסוק בהיבטים הטכנולוגיים והחדשניים של ענף הביטוח, ובאופן שבו הם מקדמים ומשפרים את הענף, במיוחד בתקופה כזו.

כמי שמהווה חלק בלתי נפרד מהתעשייה ומשכילה מדי כנס שהיא עורכת להקדיש במה מיוחדת לתחומי החדשנות והדיגיטל, עדיף שמה לה למטרה להביא את התמונה האמיתית והמלאה של השתלבות עולם הטכנולוגיה עם העולמות הביטוחיים והפיננסיים, לקדם ולמנף את תחום האינשורטק ולהנגיש אותו לכל הפעילים בתעשייה.

נגיף הקורונה משנה סדרי עולם

נגיף הקורונה תפס את חברות הביטוח במצב של מעבר חד להתמקדות בעסקי הליבה ובמתן שירותים נרחבים אפילו יותר לפניית של לקוחות מאשר בימים שבשגרה, בתנאים לא פשוטים ובאמצעים דיגיטליים פחות גמישים ונגישים למצב החדש. לדוגמה - בחלק מחברות הביטוח ובתי השקעות לא ניתן לבצע שינויים במסלולי ההשקעה באופן דיגיטלי מלא, ועם סגירת המוקדים הטלפוניים נוצרה עבור אותם גופים בעיה קשה.

לכן, השינוי החד שמביא איתו נגיף הקורונה רק יעצים את השינויים והתפיסה הקיימת כבר היום בענף הביטוח לגבי אימוץ טכנולוגיות חדשות מבוססות ענף, כמענה אפשרי לסביבה עסקית שעוברת לאונליין יותר ויותר, הן בהיבטי המכירה והן בהיבטי השירות הרבים.

הסביבה התחרותית בענף הביטוח מורכבת מכמה שחקנים וכן מפעילויות המשפיעות על השינויים הדיגיטליים הרבים המתחוללים בעולם הרחב, כאשר מילת הבאזו היא Bancassurance - סביבת בנקאות פתוחה המאפשרת לשחקנים חדשים רבים להיכנס לשוק ענק זה ולהציע שירותים חדשים ללקוחות, כאשר הבנקים הגדולים עדיין לא מספיקים להגיב לשינויים. סביבה חדשה זו בדרך גם לישראל ובאופן פרטני גם לתעשיית הביטוח וצפויה לחולל שינוי מהותי באופן צריכת השירותים וביצוע הרכישות של הלקוחות בתחום הביטוח, ובמקביל גם באופן הפעילות של השחקנים בענף.

בישראל ענף הביטוח הוא ייחודי, כאשר מרבית המכירות עדיין מתבצעות באמצעות סוכני הביטוח והשירות בעיקרו מתבצע באמצעות הסוכנים וחברות הביטוח.

בשנים האחרונות הגדילו חברות הביטוח משמעותית את ההשקעה במערכות שירות ומכירה ישירות במטרה להקל על הקשר עם הלקוח. לחלק מהפירות שהניבו מערכות אלה אנו עדים בזמן משבר הקורונה, כשמרבית חברות הביטוח מצליחות לספק שירותים ללקוחות באופן דיגיטלי וטלפוני. עם זאת, כאשר תוגבל האפשרות להעניק מענה טלפוני, הלחץ על הערוצים הדיגיטליים יגבר והגופים יהיו חייבים לבצע התאמה באופי הפעילות שלהם.

ענף שהיה רדום החל לבעבע

אנחנו נמצאים היום באחת התקופות הסוערות בתחום הביטוח. הענף שהיה רדום שנים רבות התחיל לבעבע בשנים האחרונות. סך ההשקעות בחברות Fintech בעולם גבוה מאשר

השקעות בענפים אחרים וכמות חברות הסטרט-אפים שצומחות בתחום ה-Fintech רק הולכת ועולה.

עיתון ה'וול סטריט ז'ורנל', שנדרש לנושא לא מכבר, מציין כי הפינטק הפך לאחד המגזרים החמים של השנה, עם חברות סטארט-אפ שמושכות השקעות במיליארדי דולרים. בגולדמן זקס מעריכים כי ענף הפינטק ההולך וגדל עשוי לרשום הכנסות בהיקף של 4.7 טריליון דולר ורווח של 470 מיליארד דולר.

"על פי סקר שנערך לאחרונה, 75% מחברות הביטוח מכירות בפוטנציאל של האינשורטק - ובאימוץ הטרנספורמציה הדיגיטלית - כמתודה אפקטיבית להישאר תחרותיות ולשגשג בשוק של היום" (אתר BDO).

סכומי הכסף המושקעים בשנים האחרונות נמצאים בעלייה מתמדת ומסתכמים בכמה מאות מיליארדי דולרים, וכך גם כמות הטרנסאקציות שמבוצעות בעולם בחברות פינטק.

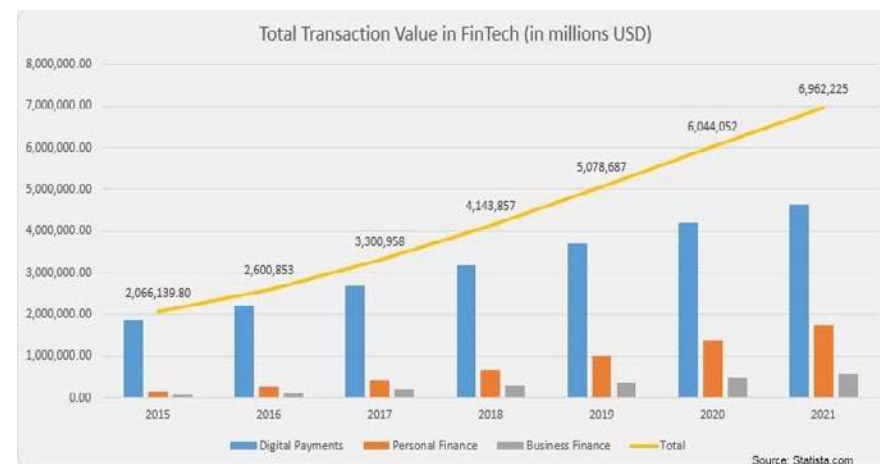
המשך בעמוד הבא <<<

הזירה החדשה **InsurTech** מציעה לכם סקירה חודשית של הנעשה בענף האינשורטק בישראל, להיחשף למאמרים מהארץ ומהעולם בנושא, לשמוע על מיזמים חדשים בתחום ולקבל הצצה לאנשים שמאחורי התחום והמוצרים והשירותים שעתידים לשנות את תחום הביטוח בישראל.

מדוע משקיעות רוב חברות ביטוח המשנה בחממות ובסטארט-אפים ישראליים? כי בעולם כבר הבינו שיש להשקיע משאבים רבים בחדשנות ובחיבורים לסטארט-אפים כדי להתאים את הליבה העסקית לסביבה המשתנה לנגד עיננו, וגם הרגולציה מתקדמת לשם:

- "רשות שוק ההון רוצה להקל על מוסדיים להשקיע באינשורקט" (גלובס, 6.5.19).
- "רשות שוק ההון פועלת להסדרה מהירה של רישיונות לחברות פינטק" (כלכליסט, 19.8.19).
- "סאפינס רוכשת את חברת האינשורטק הגרמנית sum.cumo תמורת כ-28.4 מיליון אירו" (עדיף, 7.1.2020).

חוקי המשחק כבר השתנו ומשתנים לנו מול העיניים. שינויים אלו הצמיחו את חברת LEMONADE ואת חברת next insurance, המשנות את חוקי המשחק, ובארץ עוד ועוד חברות מקבלות אישור להיותן חברות ביטוח. לתוך השוק הצפוף הזה חייבת להיכנס טכנולוגיה מתקדמת אשר תביא לשינוי באופן פעילותן של חברות הביטוח וסוכני הביטוח בישראל ובכלל. ועל זה עובדים הסטרטאפים בתחום הפינטק. אנחנו נדאג לעדכן אתכם בשינויים ובחוקי המשחק החדשים.



מקור: statista.com

במדור החדש נתמקד בתחום האינשורטק ונציע הצצה מיוחדת לתוך העולם המתפתח בארץ ובחול"ל. תחום זה, שצומח במהרה, כבר משפיע לטובה על ענף הביטוח בישראל, וכמות שיתופי הפעולה בין חברות הביטוח לבין סטארט-אפים בתחום האינשורטק הולך ועולה מדי שנה. חברות הביטוח הבינו כי העתיד טמון בדאטה ובחדשנות, ולכן משקיעות משאבים רבים כדי למצוא את החיבור הנכון שיבצע שינוי בהעדפות הצרכן ובמתן פתרונות ייחודיים וחוסכי זמן ללקוחות שלהם.

שלכם,

רועי ויינברגר
עורך ראשי
עדיף

ירדן פלד

יזם ומומחה בתחום הטכנולוגיה והחדשנות בעולם הביטוח
אריסטו - נגיעות זהב דיגיטליות

Content Marketing

שיווק באמצעות תוכן לפעילים
בענף הביטוח והחיסכון

ציר הפעילות האפקטיבי
ביותר להשגת לקוחות חדשים
וטיפוח לקוחות קיימים.
עכשיו גם אצלך!



מוכנים...היכון...אינשורטק

חברות הביטוח צריכות להיערך ליום שאחרי משבר הקורונה ולהתמקד בכמה פרויקטים ראשונים ומהירים, שיאפשרו להן לתת מענה לדרישות החדשות של הלקוחות ולהצטייר כחדשניות



ירדן פלד

משבר הקורונה תפס את רוב העולם העסקי לא מוכן למשבר, אשר לא פסח גם על רוב חברות הביטוח וקרנות הפנסיה. המשבר מאפשר לנו הצצה נוספת לחשיבות ולתרומה של ענף הפינטק בכלל והאינשורטק בפרט. אין ספק שהפתרונות למשבר מצויים בפתרונות דיגיטליים ובטיים טו מרקט מאוד מהיר, ולכאן נכנסות לתמונה חברות הסטרטאפ המתמחות באינשורטק בשיתופי פעולה עם חברות הביטוח לטובת פתרונות חדשניים בביטוח.

כיצד מתכוננות חברות הביטוח ליום שאחרי (ואפילו בימים אלו)

היום שאחרי המשבר מעלה סימני שאלה רבים בעיקר בתחום העסקי. האם תהיה ירידה בפרמיה? כיצד ישתנו הרגלי הרכישה וביצוע הפעולות של הלקוחות? (בוודאות יוסטו למערכות דיגיטליות) מה מקום הסוכן במשבר? מה המוצר הבא? ועוד. יש שתי דרכים להשיב על שאלות עסקיות אלה:

1 מענה לשאלות העסקיות וחיפוש פתרונות דיגיטליים - היתרון בפתרון זה הוא שהגורם העסקי מוביל והוא אמור להכיר את הלקוחות והשרשרת השיווקית (ואולי אף ביצע סקרים וייעוץ בנושא) ואז מתרגמים לאפיון מערכות דיגיטליות תומכות, מה שאמור להזיל את עלויות הביצוע כאשר המטרה העסקית ברורה. החיסרון בפתרון זה נובע בעיקרו מהזמן הרב שלוקח לזיקוק המטרה העסקית, מציאת פתרון וגיבוש הפתרון (בין באם במשאבים פנימיים ובין אם באמצעות ספק חיצוני), זאת מתוך הנחה שהמטרה העסקית הייתה נכונה.

2 פיתוח או רכישת טכנולוגיה והתאמת הפתרונות העסקיים - היתרון בפתרון זה נעוץ בשני היבטים. היבט הזמן - מקצר מאוד את הזמנים כאשר הפתרון מוכן וצריך רק להתאים את השרשרת השיווקית ומהיבט התקציבי אשר מוזיל משמעותית את העלויות והמשאבים בארגון. החיסרון בעיקרו הוא קושי בהתאמת הטכנולוגיות החדשות למערכות הלאגסי של החברות וחוסר התאמה בצפיית של שיתוף הפעולה הנכון בין חברת ביטוח לסטרטאפ.

במידה ואנחנו מעוניינים לגשת לפתרון השני ולמצוא פתרונות דיגיטליים שיסייעו לחברה להגיע מוכנה ליום שאחרי המשבר עלינו לשאול מספר שאלות:

- 1 האם הפתרון הוא תשתיתי או עסקי/שיווקי?
- 2 האם נסתייע במשאבים פנימיים או חיצוניים?
- 3 מה הזמן מוקצה לפרויקט?
- 4 האם החברה מוכנה לעבוד בענף?
- 5 האם לחברה מוכנות לעבודה מול סטרטאפים?

מידת המוכנות של החברה לעבוד בענף היא קריטית מהעובדה שכל הסטרטאפים יציעו פתרונות מבוססי ענף וידרשו API למערכות החברה. החלטה זו יכולה לאפשר לחברת הביטוח ליהנות

מיתרונות רבים, בהנחה ויש אישורי אבטחת מידע. אישור רגולטורי כבר קיים. חברות הביטוח יוכלו להסיט חלק מהפעילויות לשירותי ענף ובכך לחסוך משאבים ו"לנצל" את כוח המחשוב הגדול בהרבה המצוי בענף. במידה וגם ענינו על השאלה האחרונה בחיוב, נשאר לחברה לבצע חיפוש מהיר ולמצוא שלל חברות סטרטאפ בתחום האינשורטק שישמחו לשיתופי פעולה. בהיבטים הכוללים שיתוף פעולה מבוסס דאטה שיש לכל חברות הביטוח ועד להשקעה של חברת הביטוח בסטרטאפ כפי, שעשו כמה חברות ביטוח לאחרונה.

חברות הביטוח משקיעות משאבים רבים בשנים האחרונות בטרנספורמציות דיגיטליות ובמעבר של שוק הביטוח לדיגיטל. חלקן בהצלחה מסוימת וחלקן בהצלחה. עדיין קשה להנגיש ללקוחות את המוצרים והפוליסות, עדיין יש הסטה של שירות למרכזים הטלפונים ועדיין הלקוח לא מבין ממש את הצורך במוצר ועלותו. אבל המשבר מכריח את החברות לחשוב אחרת וחלקן ביצעו מהלכים חדשניים בתקופת זו:

במנורה מבטחים מבהירים שמעבר להיערכות הדיגיטלית והטכנולוגית, העוצמה של הקבוצה

המשך בעמוד הבא <<<

כדי להיות מוכנות ליום שאחרי המשבר, על חברות הביטוח להתמקד בכמה פרויקטים ראשונים ומהירים שיאפשרו להן לתת מענה ללקוחות ולדרישות החדשות שלהם וגם להצטייר כחדשניות:

1 העלאת היכולות למתן שירות מהבית לעובדים. לאור השינויים הצפויים בשוק התעסוקה ומעבר לעבודה מהבית, יש להתכונן לאפשרות למתן מענה טלפוני ומיכוני של העובדים מהבית. המהלך יצריך חיבור מערכות הלאגסי לענן וחיבור העובדים ומתן כלים מתאימים הכוללים הקלטות, חתימה מרחוק, שיתוף קבצים ושמידה.

2 שיפור וגידול ביכולות הלקוח לבצע פעולות דיגיטליות באופן עצמאי. אחד מסימני המשבר הינה העובדה שאנחנו משתמשים הרבה יותר באינטרנט ומבססים הרגלי רכישה חדשים והרגלי שירות חדשים. לכן לאחר המשבר יצטרכו החברות לאפשר ללקוחות רכישה וביצוע פעולות באופן דיגיטלי מלא.

3 שיפור חוויית המשתמש בכלים הדיגיטליים ופישוט התהליכים. אין ספק שהצרכן הצעיר יותר כבר עבר לרכישה מקוונת, אבל הוא לא מוכן לרכוש ביטוח עקב תהליכים ארוכים, לא מובנים ופוליסות רחבות שלא תמיד מתאימות לו. חברות הביטוח חייבות למצוא דרך להביא חוויית לקוח חדשה, פשוטה ושקופה ללקוחות החדשים.

4 התאמה של מוצרים חדשים ו'קלים' עבור שיווקם באופן המותאם ללקוחות בדיגיטל.

בתקווה ליום שאחרי המשבר

* ירדן פלד, יזם ומומחה בתחום הטכנולוגיה והחדשנות בעולם הביטוח
אריסטו - נגיעות זהב דיגיטליות

בתקופה כזו היא בעמידה מקצועית ושירותית למול הלקוחות, הסוכנים והמעסיקים. במנורה שמים דגש על יכולת עבודה מהבית ומתן שירות רציף ללקוחות. למנורה מבטחים מערך המשווקים והסוכנים הגדול בענף המאפשר לבצע פגישות הן פרונטאליות והן טלפוניות ללקוחות לשם התאמת המוצר הפנסיוני לצרכי הלקוחות בייחוד בימים אלו.

מנורה מבטחים היא גם אחת החברות היחידות המאפשרות פידיון פנסיה דיגיטלי ומובילה בביצוע פעולות דיגיטליים באתר החברה.

חברה נוספת שמאפשרת את ביצוע כל הפעולות באופן דיגיטלי ובאמצעות אפליקציה היא **מגדל חברה לביטוח**, שלפי **תומר רובינשטיין**, סמנכ"ל שיווק דיגיטל וחדשנות של החברה: מגדל עובדת באופן סדיר ומלא. רוב העובדים עובדים באופן סדיר מהבית ומטפלים בכל בקשה של הלקוחות, בין אם של סוכנים ובין אם של לקוחות הסוכנים. "המוכנות שלנו למשבר היא גבוהה והלקוחות שלנו יכולים לבצע כל פעולה שהם רוצים באופן מלא בצורה דיגיטלית, בין אם בקשת הלוואה, פידיון, תביעה ואף שינוי מסלול השקעה. אנו גם מאפשרים לסוכנים שלנו לבצע את כל הפעולות הנדרשות משולחן הסוכן ומתקשרים באמצעות ווטסאפ עם הלקוחות והסוכנים", ציין רובינשטיין.

גם **שלמה שמאי**, סמנכ"ל בכיר ומנהל אגף מערכות מידע באיילון **חברה לביטוח**, משתף בתחושה כי לענף הביטוח יש את הכלים והמשאבים לצלוח את המשבר בצורה טובה. באיילון עברו לעבודה מלאה מהבית באפס זמן באמצעות תשתית ה-VDI שלהם. באיילון אף התכוננו והכינו טרום המשבר יכולת שיחה מהבית הכוללת הקלטה והפעלת מערכות מרחוק לעמידה ברגולציה. צו השעה הביא את איילון לפתח מערכת חידושים לרכב ודירה תוך שבוע במטרה לסייע לסוכנים והלקוחות.

מי יתן והפסח הקרוב
על כולם יביא שגשוש ופריחה
דאבוננו יתהפך לשמחה ואושר
יש לקוות גם להתחדשות ותקווה
פלאי הטכנולוגיה מקלים עלינו

בכל זאת אנחנו בעולם מתקדם
אך עדיין אין כמו מגע אישי שנראה כל כך בסיסי
הזמן ירפא את הכל, אנחנו בטוחים בזאת
בכל זאת, עברנו את פרעה ונעבור גם את זה
החג יעבור והלוואי שלשגרה נחזור

חג פסח שמח

עדיף
מוסיפים לך ערך

ביטוחי הבריאות בעידן הקורונה

נכון להיום חולי קורונה מטופלים במערכת הציבורית • אבל ההשלכות העתידיות על חולים שיחלימו עלולות להיות קריטיות, עד כדי השתלה או טיפול תרופתי לכל החיים • עושים סדר בכיסויים שיהיו רלוונטיים בעת הצורך



עופר חורש



אשר תוגדרנה כתרופות ניסיוניות. באופן כללי, המערכת הציבורית איננה מחויבת לכסות תרופות שלא להתוויה וכן תרופות ניסיוניות. עם זאת, חשוב לציין כי בזמן האשפוז קופות החולים מכסות את התרופות בהן משתמשים בבתי החולים.

אבל... אם בעתיד אנשים יזדקקו לתרופה חדשה ניסיונית, או לתרופה שאיננה מאושרת להתוויה לאותה מחלה, יתכן כי מטופלים יצטרכו לשלם עבור תרופות אלה, אלא אם יש לחולה פוליסת תרופות, כולל פוליסת תרופות להתאמה אישית שהופקה לאחר הרפורמה בפברואר 2016. צריך לקחת בחשבון, שכפי שצינתי בתחילת המאמר, לחלק מהחולים שיחלימו עלול להיגרם נזק (בעיקר לריאות ואולי גם ללב) שיצריך שימוש בתרופות להמשך החיים.

השתלות

נכון לעכשיו אין קשר בין השתלות איברים לבין הקורונה, אבל אם הקורונה תפגע באיברים מסוימים והחולה יזדקק בעתיד להשתלה - רוב הפוליסות הקיימות יכסו השתלה פרטית בחו"ל. ידוע שהנגיף פוגע קשות בריאות, וחלק מהפגיעה יכול להיות קריטי. לכן, יכול מאוד להיות שחלק מהחולים, גם אלה שהחלימו, יזדקקו בעתיד להשתלת ריאות.

דוגמה נוספת, לא מן הנמנע כי חולה לב המטופל היום בכדורים יסבול בעתיד מהתדרדרות במצבו עקב הקורונה ועקב כך הוא יזדקק להשתלת לב.

אמבולטורי

כבר היום חולים שיש להם תור והפנייה להתייעצות אצל רופא מומחה או לבדיקות מיוחדות (כגון C.T, M.R.I וכדומה) אינם מגיעים לבדיקות בקופות החולים ובבתי החולים, אם בגלל החלטת המערכת הציבורית ואם בגלל פחד להגיע לבדיקות בימים אלה. לאחר שהמשבר יסתיים התורים יהיו ארוכים בצורה משמעותית ביותר. לכן, מי שיש לו נספח אמבולטורי בפוליסה הפרטית יוכל להגיע מהר יותר לבדיקה. לסיכום,

צריך לקחת בחשבון שהעתיד מאד לא ברור. חברות הביטוח עלולות להוסיף להצטרף לבריאות של הפוליסות העתידיות שאלות הנוגעות לקורונה (היה כבר ניסיון של אחת החברות ובינתיים לא אושר). ודאי שתוספת כזו לא תהיה רלוונטית למבוטח קיים.

היום יותר מתמיד כולנו מבינים שהבריאות מעל הכל. המשק והאזרחים נפגעים כלכלית והכל בגלל שקודם כל צריך לדאוג לבריאות.

שימרו על ביטוח הבריאות הפרטי שלכם, ולמי שעדיין אין - זה הזמן לרכוש!

* הכותב הינו בעלים של עופר-יונט, סוכנות לביטוח מקבוצת יונט

רבים שואלים בימים אלו על הקשר והצורך של ביטוחי הבריאות בעידן הקורונה. אנחנו נמצאים היום במהלך המאבק העולמי בנגיף, כאשר ישנן עדיין הרבה השערות ובעיקר חוסר ודאות. לפי שעה לא ידוע מתי ואם תסתיים המגפה, לא ידוע מה יהיו ההשלכות הבריאותיות העתידיות של מי שנחשף לנגיף, ולצערנו דברים רבים עדיין לא ידועים למרות ההתקדמות במחקרים השונים.

חשוב לציין, כי נכון להיום מי שמאובחן כחולה בקורונה מאושפז ומטופל באחריות המערכת הציבורית. אבל, ההשלכות העתידיות על חולים שיחלימו מהמחלה עלולות להיות קריטיות, לדוגמה בעיות ריאות ודרכי הנשימה או החמרה של בעיות קיימות, למשל לחולי לב. סביר להניח כי חולים אלו יצטרכו לעבור ניתוחים עתידיים ואף השתלות או לצורך תרופות מיוחדות.

אנסה לעשות מעט סדר בעניין כיסויי הבריאות, לפי הפרקים השונים של פוליסות הבריאות:

פרק הניתוחים הפרטיים

מאז תחילת המשבר כל הניתוחים האלקטיביים, מלבד ניתוחי החירום, נדחו עד להודעה חדשה. לכשיסתיים המשבר העומס על המערכת הציבורית, שגם היום הוא גבוה, עם הניתוחים הסדירים בתוספת הניתוחים שנדחו (שבחלקם הדחייה תחמיר את מצבם של המטופלים), יפוך לבלתי נסבל. לכן, מי שזדקק לניתוח ויש לו ביטוח פרטי לניתוחים יוכל לתאם תור מהיר, וכמובן לבחור מנתח ובית חולים פרטי. זאת, בהתייחס לניתוחים אלקטיביים. בנוסף, איננו יודעים כאמור מה יהיו ההשלכות וההשפעות העתידיות על הנדבקים בנגיף ואילו איברים בנוסף לריאות עלולים להיפגע ולדרוש טיפולים וניתוחים עתידיים. כאשר יתבררו השלכות אלה, הן צפויות להכביד עוד יותר על מערכת הבריאות הציבורית, וברור כי מי שברשותו ביטוח בריאות פרטי לא יהיה תלוי במערכת הציבורית ובעומס שלה.

תרופות מחוץ לסל

הבעיה הכי גדולה במשבר הקורונה היא שעדיין לא נמצאה תרופה מתאימה, כאשר במקביל טרם נמצא חיסון. נכון להיום מנסים צוותים רפואיים מסביב לעולם למצוא פתרון באמצעות תרופות קיימות שיש להן התוויה למחלות ובעיות אחרות. זאת, בנוסף לפיתוח תרופות חדשות

זה הזמן להיות המצפן ללקוח

דווקא בזמנים קשים אלו, זו העת של סוכן הביטוח להוכיח את נחיצותו כלפי הלקוחות, לחזק את הקשר עם הלקוחות הקיימים, לתת להם ערך אמיתי ולהתאים ללקוחות כיסויים שתואמים לתקופה



ניר עמרני, סוכן ביטוח

בימים אלו מדינת ישראל מתמודדת מול אחד האתגרים הגדולים ביותר איתם נאלצה האנושות להתמודד בעידן המודרני.

וירוס הקורונה שפוקד את מדינתנו ואת העולם כולו, זורע הרס ופוגע בכלם ללא הבחנה בין דת גזע ומין. התחלואה שעולה ומספר המתים מעלים את מפלס החרדה של האזרחים וכפועל יוצא בורסות העולם קורסות ואנשים רבים מאבדים את הונם. בנוסף לכך הגיעה מדינת ישראל לרף של 25% אבטלה בעקבות יציאת אנשים רבים לח"ל או אף פיטורים וללא ספק כלכלת ישראל עומדת בסכנה, כאשר כבר כעת ידוע שייקח זמן רב לשקם את הנוק הכלכלי שנוצר בעקבות המגיפה.

תקופה זו הינה תקופה קשה להגדלת מאגר הלקוחות, לא ניתן לבצע פגישות פרונטליות ואנשים רבים נמצאים באי ודאות כלכלית ולא ימהרו לבצע התחייבויות כספיות ארוכות טווח. מכיוון שכך דווקא בזמנים קשים אלו, זה הזמן של הסוכן להוכיח את נחיצותו כלפי הלקוחות כאשר ישנו פחד ובלבול רב בקרב הציבור. זה המקום לחזק את הקשר עם הלקוחות הקיימים, לתת ערך אמיתי ללקוחות, זה הזמן ליצור קשר עם לקוחות קיימים.

מבטוחים רבים יתקשו לעמוד בתשלומי הביטוח בתקופה הקרובה וללא ספק חלקכם כבר קיבל טלפונים מלקוחות אשר מבקשים להקפיא תשלומים או אף לבטל כיסויים.

עלינו להקדים את הטלפון הזה, להיות אלו שיוצרים קשר עם הלקוח, להסביר שאנו כאן בשבילו, לעבור על תיק הביטוח, לשפר ולשדרג לנסות להגדיל הנחות ולגרום להפחתה של התשלום החודשי ללקוח ולהראות הלכה למעשה ללקוחות את הצורך בסוכן ביטוח מקצועי שעומד מאחוריו.

חשוב מאד להסביר ללקוחות ולהבהיר כי ביטול פוליסה בעת הזאת יכול להיות לרועץ כאשר הלקוח ירצה בשלב מסוים לחזור, חלקם כבר אינם במצב בריאות תקין כפי שהיה לפני, דבר זה ייתכן וילווה בקבלה עם החרגה למצב רפואי קיים או קבלה עם תוספת מחיר שתייקר את העלות. בנוסף אין לדעת מה יהיו השלכות המגפה מבחינת תנאי הקבלה והתעריפים בחברות הביטוח לכיסויים השונים, ולכן חשוב מאוד לחרוק שיניים ולעבור את התקופה הזאת, קשה ככל שתהיה, מדובר בתקופה זמנית שתעבור בסופו של דבר.

לקוחות שיקבלו מכם את השיחה, יעריכו ויבינו את החשיבות גם בימים קשים אלו וישנה סבירות גדולה יותר שישאירו את הכיסויים והפגיעה בתיק תהיה מינימלית.

תפקידינו בתקופה זו להרגיע ולהסביר למבטוחים את החשיבות של הביטוח הפרטי, דווקא בימים אלו בהם המערכת הציבורית עומדת בפני אתגרים גדולים.

עצם קיומה של הקורונה לא עוצר את החיים והבעיות הבריאותיות היומיומיות ממשיכות להתקיים. ביטול ביטוח עלול להתברר כטעות קריטית עבור רבים וזה תפקידינו להסביר זאת ללקוחות.

במיוחד בזמן זה ישנה חשיבות למערכת הבריאות הפרטית ולפרוצדורות רפואיות שוטפות, כמו בדיקות היריון / רפואה מונעת / סקר סרטן / טיפולי פיזיותרפיה, שכרגע על אף שייתכן וקיימים בקופות החולים ובדרך כלל בזמן המתנה ארוך וללא אפשרות בחירה, בזמן שגרה, בימים אלה ענייני הרפואה היומיומית נדחקים לפינה ואין אפשרות לקבל כלל מענה הולם.

קל וחומר לגבי בדיקות אבחנתיות או התייעצויות עם רופאים מומחים. כל אלו גם בזמן הקורונה הם שירותי בריאות נדרשים והכרחיים ומי שלא ימשיך ויטפל בעצמו באופן תדיר ושוטף עלול, כפי שנאמר, להחמיר את מצבו הקיים או לא לזהות בזמן התפתחות רפואית שלילית אחרת שלא דווקא קשורה למגפה עצמה.

זהו גם הזדמנות להתאים ללקוחות כיסויים שתואמים לתקופה. בעקבות החשש לצאת מהבית, ישנה מודעות גדולה לרפואה ביתית וזה הזמן להציע אותה ללקוחותיכם.

ישנם כתבי שירות רבים בשוק, לאו דווקא של חברות הביטוח, בין היתר של חברות כמו MEDICARE, שמאפשרים ייעוץ אונליין עם רופא ואף מאפשרים הגעה של רופא עד לבית הלקוח ולכך חשיבות רבה, במיוחד למשפחות ולאנשים מבוגרים, כאשר קופות החולים למעשה סוגרות את שעריהן בפני הציבור.

כתבי שירות אלו נמכרים במרבית המקרים ללא הצהרת בריאות וללא צורך ברכישה של פוליסות בסיס והן יכולות לתת למבטוחים ערך מוסף בתקופה זו.

זה הזמן של סוכן הביטוח לנצל את ההפוגה המסוימת ולאפשר דרך כתבי השירות לתת מענה כיסוי ושירות ללקוח במקומות בהם המערכת הציבורית טרודה ועסוקה בעניין אחר. זה הזמן להיות המצפן ללקוח, מורה הדרך ופקטור מקצועי ששומר על בריאות לקוחותיו בצורה נבונה יעילה וקלה ליישום.



ועידת הסוכנים והיועצים ה-12

רווחיות | חדשנות | מקצוענות



**הוועידה הדיגיטלית הראשונה
בענף הביטוח והפיננסים**

פרטים בקרוב