

יוצאים לדרך חדשה תכל'ס פתרונות!

מיזוגים
ורכישות

נדל"ן

השקעות

פיננסים

גיליון מיוחד

לרגל ועידת הסוכנים
והיועצים ה-11

מיזוגים ורכישות

עוצמה טמונה ביתרון הגודל. סוכני ביטוח שישכילו לשלב כוחות ייצרו בסיס פעולה רחב ואיתן, בעל יכולת השפעה בשוק ויכולת שגשוג מואצת

אשראי חוץ בנקאי

התחום ההולך ומתרחב מציע אוקיינוס כחול של אפשרויות. סוכנים שישקיעו בהתמקצעות בענף המתפתח, ימצאו כר פורה להבטחת עתידם הכלכלי

העידן הדיגיטלי

שימוש בכלים טכנולוגיים במקום העבודה הידנית המסורבלת יביא לחיסכון משמעותי במשאבים ויפנה זמן יקר לקידום אפיקים חדשים

פיננסים והשקעות

התאמת פתרונות כלכליים, תוך התייחסות לפרופיל הסיכון של הלקוח, מהווה את מנוע הצמיחה הבא ותסייע בהתמודדות עם הרווחיות המצטמצמת



ועידת הסוכנים והיועצים ה-11

עדיף
מוסיפים לך ערך

תכל'ס פתרונות

יום ד', 12.7.17, וואהל סנטר, בר אילן



תכנית הכנס*

08:00 רישום, הנכנסים, ארוחת הבוקר וכיבוד קל

09:40 סוכן הביטוח בעידן החדש
אריה אברמוביץ, נשיא לשכת סוכני הביטוח

09:50 מרחיבים את סל המוצרים, מגוונים את הלקוחות, מגדילים את שורת הרווח
עופר נוראל, עורך ראשי, עדיף

10:10 המעבר לעולם האלטרנטיבי - הדמנות לסוכן
דן דוברי, נשיא איגוד המתכננים הפיננסיים

09:15 מליאה מרכזית
מנחה: שלומית ייב, מנהלת סכללת עדיף

דברי פתיחה: עופר נוראל, עורך ראשי, עדיף

09:30 נאום: ח"כ הרב יצחק כהן, סגן שר האוצר

10:30 הפסקת כיבוד

מסלול 3 | אולם 2

מסלול 2 | אולם 1

מסלול 1 | אולם המליאה

חובת השימוש במסלוקה
ניר בן שמש, מנהל מחלקת מסלוקה פנסיונית, רשות שוק ההון

סייבר כמנוע צמיחה חדשני
גיא ארנון, מנהל אגף ביטוח כללי, איילון

מסלוקה פנסיונית בשירות הסוכן
עמיר טל, מנכ"ל סוויפטנס, חברת המסלוקה הפנסיונית

אין לי פסק: התנהלות הסוכן בשוק החדש
אורן אל-און, משנה למנכ"ל, מנהל חטיבת הלקוחות, הפניקס

11:00

טעה, טעות, טועים, טעינו - הטיפים שיגדילו לך הסוכן את ההכנסות
ארז דיין, מייסד פוליס צ'ק - בדיקת פדיון פוליסות

שיח - התמודדות עם כ-45% מהטעויות הגלויות והמוסתרות
עופרה פלד, מנכ"ל פוליס צ'ק

אופציות הכנסה נוספות
לסוכן - מה העתיד מזמן לנו?
מנהל מרכז הפרישה, לשכת סוכני הביטוח דורון הורנפלד, בעלים ומייסד של "פרפיוס" - בוטיק ביטוחי

סקירת שוק - מה צופן לנו העתיד?
גילעד אלטשולר, מייסד, בעלים ומנכ"ל משותף אלטשולר שחם

11:30

אופטימיזציה ביעוץ הפנסיוני
אריק אלמגור, אלמגור ייעוץ פנסיוני

דור המשך: כלים להעברת המלך
רוני קרמר, מומחה בליווי העברת עסקים משפחתיים לדור המשך

עולם האשראי: הדמנויות חדשות
רו"ח אבי דויטש, בעלים ומנכ"ל, קרן אקספו

12:00

12:30 הפסקת כיבוד

אשראי צרכני - מרכיב חשוב בבניית פורטפוליו
ההשקעות של הלקוח שלך!
יאיר בן דוד, מנהל תחום תאגידיים וסוכנויות, טריא

בחזרה לבסיס: מקומו של סוכן הביטוח בעולם הפנסיוני החדש
יובל ארנון, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני, לשכת סוכני הביטוח

שירת חסמים: הרחבה והגוונת
מקורות ההכנסה לסוכן
מולי הורביץ, מנהל מטה, אגף מכירות ושיווק, מנורה מבטחים ביטוח

13:00

ביטוח אשראי, מימון ומה שביניהם
שחר אושרי, מנכ"ל כלל ביטוח אשראי

מפלצת דמי הניהול - הכצקתה?
פרופ' אביה ספיבק, אוניברסיטת בן-גוריון

פאנל: השקעות אלטרנטיביות כמקור רווח לסוכן
מנחה: יוסי ורסנו, יו"ר תת ועדת פיננסיים, לשכת סוכני הביטוח
דן פנחסי, מנהל שותף בקבוצת אופק יוסי ראובן, יועץ פיננסי, מימון לנדל"ן ואשראי לעסקים
אודי חברוני, יזם ומנהל הון בכיר בקבוצת פיוניר

13:30



התכנסות משותפת במליאה מרכזית - הרצאת אורח ייעודית לסוכני ביטוח: 10 השלבים להצלחה עסקית בביטוח ניר דובדבני, המנטור המוביל בישראל למקסום מכירות ואופטימיזציה עסקית

14:00

14:45 ארוחת צהריים

אולם 1

16:35 איך פורשים נכון? תכנון מס בפרישה
יום טוב אבדי, עו"ד ורו"ח, מומחה פרישה

17:25 איך להגדיל את הקצבה נטו לגיל פרישה
אוהד וייגמן, MBA, CMC, מנהל שותף קבוצת WE

*ההשתפות הינה בכפוף להרשמה מוקדמת

דברי פתיחה:
15:20 גיתית שלומי, מ"מ נשיא לשכת יועצי המס

15:35 רויטל סיטון בן ארי, יו"ר סניף הנגב וממונה על תחום המיתוג, שותפה בוועדה הפדגוגית של הייטקס

15:45 קצבאות ביטוח לאומי בגיל פרישה: זקנה נכות ושארים
אורנה צח גלרט, רו"ח יועצת ומרצה בתחום הביטוח לאומי

15:20 - 18:00 מושב מיסוי ופרישה - בחסות High-Tax



מנחה: אוהד וייגמן, MBA, CMC, מנהל שותף קבוצת WE



**Market
PRO**

עדיף



עולם עסקי חדש

פתרונות • דיגיטל • שקיפות • פשטות

טל. 03-9076000

mp.anet.co.il | info@Anet.co.il

מומחים בביטוח פנסיוני?

במיוחד עבורכם!

קורס תכנון פרישה למקצוענים

ממוקד | תכליתי | מקצועי

בין הנושאים הנלמדים:

ירושות,
גירושין,
צוואות

מיסוי: נדל"ן,
פנסיה,
פיננסי,
פרישה

תכנון
פרישה
ומימוש
נכסים

ניתוח
ובניית
תיק
נכסים

ניהול
סיכונים
משפחתי

■ 20 מפגשים בני 6 שעות אקדמאיות

■ מיועד לבעלי ותק של 6 שנים ויותר בביטוח פנסיוני

■ מחיר מיוחד לחברי לשכת סוכני הביטוח ולקוחות עדיף 6,500 ₪ + מע"מ



073-7966655 | דרך משה דיין 52 ת"א | adif@adif-college.co.il



שומרה משפחה ישראלית

שומרה. לגדול בחברה טובה

WWW.SHOMERA.CO.IL

מקבוצת מנורה מבטחים החזקות בע"מ

מחוז חיפה
יפו 145 א חיפה
מיקוד 3525114
טל. 04-8130300
פקס. 04-8130308

סניף ירושלים
יד תרומים 15 ים
מיקוד 9342152
טל. 02-6712871
פקס. 02-6735925

סיני
הטיבים 13 פ"ת
מיקוד 4959373
טל. 03-9251144
פקס. 03-9214583

סניף ראשון-לציון
הרוקמים 26 חולון
מיקוד 5885849
טל. 03-9621270
פקס. 03-9621197

מחוז מרכז
הטיבים 23 פ"ת
מיקוד 4959381
טל. 03-9258031
פקס. 03-9235151

במבט על

10 | תיעול הטכנולוגיה לחידושים דיגיטליים
אריאל מונין

12 | אנחנו כאן, בשבילם
חמישה בכירים בבתי סוכן מובילים ברב שיח אחד

24 | "שוק האשראי הוא אוקיינוס כחול שבו יש הרבה מאוד אפשרויות"
ריאיון עם רו"ח אבי דויטש

הכל מקצועי

26 | מהו ייעוץ אופטימלי ללקוח לקראת פרישה?
בני הפנר

28 | כך ניצלו חיי בזכות ביטוח הבריאות הפרטי
בר סיטון

30 | שירותים פיננסיים אלטרנטיביים - מתן ערך נוסף ללקוח ולסוכן
יוסי ורסנו

32 | אג"ח מיועדות - חלוקה מחדש
שחר ראובני



עורך ראשי: עופר נוראל ■ סמנכ"ל תוכן: הדס דרור ■ עורכת המגזין: לימור ניסני-שושני ■ עורך משנה: רועי ויינברגר ■ מערכת: אילן פיש ■ סמנכ"ל שיווק ומכירות: כפיר לוי ■ מכירות ופרסום: ענת ורטהימר, אורלי שובל זריהן ■ רכזת מערכת: דורית פרץ ■ גרפיקה: מיקי בסון ■ מו"ל: עדיף תקשורת בע"מ רח' האורן 12 מושב מגשימים 56910 ■ טלפון: 03-9076000 ■ פקס: 03-9076001 אתר: www.Anet.co.il ■ דוא"ל: info@Anet.co.il

המידע המובא במגזין הינו מידע כללי בלבד והוא אינו מהווה ייעוץ משפטי, שיווקי, מיסוי או חשבונאי, או כל המלצה שהיא ואינו מהווה תחליף לייעוץ אישי. הדעות המתפרסמות במגזין זה הינן על דעת הכותבים ועל אחראיתם הבלעדית. המערכת איננה אחראית לתוכן הפרסומים השיווקיים השונים המתפרסמים במגזין. ההצעות ו/או הנתונים המופיעים בפרסומים השיווקיים הינם באחריות המפרסמים בלבד.



טוב לדעת

34 | סוכן הביטוח 2017 - איש
מכירות או איש עסקים?

דורון הורנפלד

44 | מיזוגים ורכישות - פתרונות
להגדלת הצמיחה העסקית

גיליה משולם וגילי ראובני



מפתח עדיף

השער לעולם הביטוח והפיננסים

חברות הביטוח | בתי השקעות | בתי סוכן | סוכנים | יועצים ועוד

טל. 03-9076000
www.Anet.co.il | info@Anet.co.il



לבחור במה לנעוץ את המזלג

"אל תפחד מהסכין, תפחד מהמזלג - למזלג יש ארבעה חורים", אומר פתגם רוסי עתיק. נכון, הרגולציה האקטיבית, הביטוחים הישירים, הטכנולוגיה שמאפשרת רכישה בקליק והמרווחים המצטמצמים אשר הביאו לירידה בעמלות, עשויים ליצור לפחות ארבעה חורים בתקציב של סוכן הביטוח.

אבל צריך לזכור כי בין כל חור לחור יש גם שיניים. ואת השיניים הללו אפשר לפצל ולנעוץ במקומות שונים, בתחומים שונים, במקורות רווח שונים. לא כמו סכין הננעצת בתחום אחד בלבד, אלא רגליים נטועות חזק באדמה, באמצעותן בונים עולם חדש של פתרונות ורווחיות.

המושג 'עולם חדש', אותו תווינו בעדיף כבר ב-2010, הוא כיום עובדה קיימת, מלמדת על כך היותו שגור בפי כל הפעילים בענף. ההבנה הזאת מחייבת את סוכני הביטוח להשתנות, להיפתח ולהתפתח. במגוון המוצרים, בשיטות המכירה, בתחומי העיסוק, ברשימת הספקים עמם הם עובדים, במבנה הארגוני של בית העסק שלהם.

מכיוון שהמשאבים העומדים לרשות הסוכנים מוגבלים, בכוח אדם, בשעות עבודה ובממון, המשימה אף קשה יותר כי צריך לחשוב ולחשב כיצד לחלק אותם נכון. האם לזנוח מוצרים לא רווחיים ולהתמקד באלה המביאים יותר פרנסה פר פוליסה? האם להגדיל את רשימת התפוצה או להישאר רק עם לקוחות רווחיים? האם לעבור לגביית שכר טרחה מהמבוטחים או להסתמך על ההסכמים עם הגופים המוסדיים?

יחד אתכם, גם אלינו בעדיף חלחלה ההבנה כי מישהו הזיז את הגבינה שלכם, ויחד איתה גם את הגבינה שלנו. גם אנחנו התחלנו לבחון כיצד אנחנו מעניקים ללקוחות שלנו יותר ערך. כיצד אנחנו מספקים לכם מגוון רחב יותר של מוצרים. כיצד אנחנו בונים יחד אתכם מערכת יחסים מתמשכת ולא חד פעמית. כיצד אנחנו נותנים לכם את המזלג להמשיך לאכול ולהתפרנס.

על כן המגזין שאתם מחזיקים בידכם, כמו ועידת הסוכנים והיועצים בה הופץ, הוקדשו הפעם להצגת הכלים והפתרונות להגדלת הרווחיות. תוכלו למצוא במגזין כתבות, מאמרים, רב שיח וראיונות המציפים את הבעיות עמן נתקלים סוכני ביטוח. חשוב מכך, תמצאו כאן גם עצות, כלים ודרכים להתמודד איתן. החל מניהול המשרד, דרך מערכות טכנולוגיות ועד למגוון מקורות רווח חדשים, רתמנו את אנשי המקצוע המובילים לסייע לכם לצלוח את האתגרים שמציב העולם החדש.

אנחנו מזמינים אתכם לעבור יחד עמנו מדיבורים לתכל'ס פתרונות.

**קריאה מהנה,
רועי ויינברגר
עורך משנה, עדיף**

מה הבעיה?

חידושי הפוליסות (מרבית עבודת הסוכן באלמנטר)

מה הפתרון?

תיעול הטכנולוגיה לחידושים דיגיטליים

הקובץ לחברות הביטוח והפקה דיגיטלית של הפוליסות ללא צורך להקליד דבר. משם הדרך קלה לשליחה דיגיטלית למבוטח, כולל כל החומר הרגולטורי הנדרש. גם אם משרדים יחליטו, ובצדק, שהם רוצים לדבר עם הלקוח, התהליך הסיזיפי של בדיקת נתוני העבר ייגמר, ובדיקתם, יחד עם נתוני העתיד, תהיה זמינה בלחיצת כפתור. נשמע דמיוני? לחיצת כפתור אחת תבצע הכל? האם זה חלום? החזון כבר קיים, הטכנולוגיה היא לא באמת מורכבת, רק צריך שלא לחשוש ממנה.

הכותב הינו יו"ר הוועדה לביטוח כללי, לשכת סוכני הביטוח

התהליך בלחיצת כפתור.

אז מה החזון הדיגיטלי שאלינו אנחנו נשאף?
בכל חודש יועבר אלינו על ידי החברות קובץ חידושים המכיל את כל הפרמטרים האחידים שנדרשים על מנת לקבל הצעת מחיר. הנתונים יועברו בקובץ אחיד שניתן יהיה לקלוט במערכות ניהול המשרד שלנו או מחוללי ההצעות. קובץ זה יוכל להיות משודר ללקוח במייל / SMS ויוכל כבר לשדר לו, לצד בירור הצרכים, גם את התעריפים שאנו ממליצים לחידוש. כל מה שנותר ללקוח אחרי שראה באופן דיגיטלי את הפרטים, הוא לאשר אותם, גם כן בצורה דיגיטלית. כמובן השלב הדיגיטלי הבא הוא העברת

ענף האלמנטרי עובד במרוצת השנים פחות או יותר באותה המתכונת. רוב העבודה הוא חידושים, והיתר שינויים והצעות חדשות ללקוח. עלינו להתחיל לחשב את הוצאות המשרד ולא רק את ההכנסות. עלינו ליעל את תהליך עבודת החידושים על מנת לחסוך הוצאות ובשביל כך עלינו להשתמש בטכנולוגיה. האתגר האמיתי העומד כיום בפתחנו הוא שימוש נכון בדיגיטציה להפיקת החידושים (שהם ליבת עבודת המשרד) לחידושים דיגיטליים. במקום התהליך המסורבל של עבודה ידנית של בירור צרכים, בדיקת פרמיות בשוק, הפקת פוליסה ושליחה למבוטח, יש ליצור מנגנון דיגיטלי אחד שיאפשר לבצע כמעט את כל

חדש וייחודי בענף הביטוח!

BEST LEAD

מקבוצת אורן מזרח

סוכן ביטוח, רוצה לתת ללקוח שלך פתרון כולל?
רוצה להבטיח לו מחיר משתלם ושירות מעולה? רוצה להרוויח יותר, אבל בלי להוציא יותר?

הלקוח שלך, הפתרונות והעבודה שלנו! ✓



2plustudio.com

אתה מפנה את הלקוח ל-BEST LEAD.
אנחנו מאתרים את ההצעה המשתלמת ביותר ומבצעים את המכירה האיכותית ללקוח.
אתה מקבל עמלה בגין המכירה. כולם מרוויחים יותר!

← איך זה עובד?

אורן-מזרח

ביטוח ופיננסים מהדור החדש | מקבוצת הפניקס

לפרטים נוספים: ניר עובדיה, נייד. 050-3613610, מייל. nir@oren-ins.co.il

www.oren-ins.co.il

אנחנו כאן, בשבילים

קובי צרפתי, צביקה וינשטיין, ג'קי מושקטל, מאיר יונה וענר אדרי, חמישה בכירים מבתי סוכן מובילים, השתתפו ברב שיח בו שפכו אור על המכשולים הרבים והסבוכים עמם מתמודדים סוכני הביטוח | מחסור בכוח אדם מקצועי בחברות הביטוח, הגיל המבוגר של הסוכנים, הצורך בדרבון מתמיד, ואיך אפשר בלי הרגולטור - הכל נמצא על השולחן | אז איך יוצאים מהמצב הנוכחי וסוחבים על הגב מאות סוכנים?

הרגולציה שהם הוציאו ב-20 השנים האחרונות ולהגיש דוח מפורט לשר האוצר משה כחלון. זאת כחלק ממדיניות הממשלה להפחית ברגולציה בישראל. איזה היבט ברגולציה מקשה עליכם ביותר?

"כמות החוזרים ותדירותם", הסכימו כולם. **ג'קי מושקטל**, מנכ"ל שחם, הסביר כי זהו העניין המהותי ביותר. "חשוב לייצר תהליך מובנה שנתי לפיו הרגולטור מפרסם בתחילת השנה את הנושאים בהם הוא מתכוון לטפל במהלך השנה ולקבוע שני מועדים בהם מפרסמים חוזרים. במצב כיום אנחנו לא מספקים לקרוא את החוזר ומיד מקבלים חוזר נוסף. חייבים להבין שכל חוזר מייצר מציאות חדשה ודורש מאיתנו להבין את משמעות החוזר, להטמיע את השינוי בתהליכי העבודה ולהדריך את הסוכנים. היום אנחנו עוסקים בעיקר ברגולציה, וכשעוסקים ברגולציה מזניחים תחומים אחרים. צד נוסף של החוזרים (אותם אנו מיישמים בימים אלו) הוא

"מאחר והעמלות יורדות כל הזמן, קשה לסוכן הבודד להחזיק את עצמו", הוא ציין, והסביר כי כאשר סוכן בודד עומד בפני מערכת גדולה כמו זו של חברות הביטוח, עליו להתמודד עם לא מעט קשיים מהותיים. "קשה לו להגיע למנהלים, קשה לו לקבל את המוצרים שהוא צריך וקשה לו לקבל עזרה בפן המקצועי", אמר צרפתי.

צביקה וינשטיין, מנכ"ל גל אלמגור, ציין כי הקושי הגדול ביותר של הסוכנים הוא להתמודד עם עודף הרגולציה. "לאדם בודד זה כמעט בלתי אפשרי", הוא אמר. צרפתי הוסיף בהקשר זה כי עמידה מול הרגולציה זו הוצאה כספית די נכבדה, הכרוכה בדברים רבים, למשל החובה להקליט את השיחות עם המבוטחים, ולצד זאת קיים גם הקושי של הסוכן לא פעם בהבנת החוזרים והטמעתם במערכת.

רשות שוק ההון, רשות ניירות ערך והפיקוח על הבנקים התבקשו לנתח את כל עדכוני

"לחברות הביטוח יש היום פטנט חדש. כשהן רוצות להפחית עמלה בביטוחי רכב, הן פותחות ענף חדש וקוראות לו נהג צעיר, נהג זעיר או משהו דומה, ובמצב כזה לסוכן קשה להתמודד עם הרווחיות היורדת", כך סיפר **קובי צרפתי**, מנכ"ל משותף ובעלים באגוז, ברב שיח שאיגד חמישה בכירים בבתי סוכן מובילים, שערכה עדיף לקראת ועידת הסוכנים והיועצים ה-11.

צרפתי הוסיף כי כאשר ההכנסה מכל חברה קטנה, הסוכן לא יכול לעבוד עם חברה אחת בלבד אלא צריך לעבוד עם מספר חברות. "הסוכן נאלץ לחלק את התפוקה שלו, שהיא קטנה ממילא, בין החברות וכך המשקל שלו קטן מאוד וקשה לו לקבל מענה. לכן יש להוסיף את הקושי להתמודד בטיפול בתביעות, לא כל שכן בתביעות בעייתיות ומורכבות ובתביעות צד שלישי. לכן הוא זקוק למעטפת של הסוכנויות הגדולות, וכאן אנו מעניקים לו עזרה גדולה", הוסיף המנכ"ל המשותף באגוז.



הפניקס

בולטת בתשואות!

מובילה את דירוגי התשואות בפוליסות משתתפות ברווחים
קרן י' (1992-2003), בממוצע שנתי
הן ב- 3 השנים והן ב- 5 השנים האחרונות

דירוג גלובס, 13.6.17

הכתבה המלאה בדירוג גלובס- דירוג הפוליסות המשתתפות ברווחים של ביטוחי המנהלים, מיום 13.6.17. עפ"י הנתונים ב"ביטוח נט" באתר האוצר, מסלול השקעה קרן י' (בפוליסות שהופקו בין השנים 1992-2003) של הפניקס במקום הראשון בתשואות בשנה האחרונה (06/16-05/17), בממוצע שנתי ב- 3 השנים האחרונות (06/14-05/17) ובממוצע שנתי ב- 5 השנים האחרונות (06/12-05/17), מבין כלל הפוליסות המשתתפות ברווחים המתנהלות בקרן י' של כלל חברות הביטוח. להלן התשואות ל-12 חודשים אחרונים (06/16-05/17), ממוצע שנתי 3 שנים אחרונות (06/14-05/17), ממוצע שנתי 5 שנים אחרונות (06/12-05/17) וסטטיית תקן במונחים שנתיים 5 שנים אחרונות (-06/12-05/17) בהתאמה: הפניקס קרן י' - 8.44%, 5.39%, 8.38%-1.4.19%, הראל קרן י' - 8.04%, 4.79%, 4.76%-1.4.09%. מגדל קרן י' - 7.55%, 4.47%, 7.39%-1.4.09%. כלל קרן י' - 6.60%, 3.96%, 7.48%-1.4.26%. מנורה קרן י' - 6.27%, 4.12%, 7.50%-1.4.12%. איילון קרן י' - 5.81%, 2.73%, 6.32%-1.4.43%. הכשרה קרן י' - 5.75%, 3.08%, 5.71%-1.4.54%. התשואות הינן נומינליות ברוטו לפני ניכוי דמי ניהול. אין במידע על הדירוג והתשואות שהושגו בעבר בכדי להצביע על הדירוג והתשואות שיושגו בעתיד או התחייבות לתשואה כלשהי. המידע לעיל אינו מהווה ייעוץ פנסיוני, חוות דעת או המלצה ואינו מהווה תחליף ליעוץ המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל אדם. הנתונים מהביטוח נט. מספר גוף מוסדי 520023185 הפניקס חברה לביטוח בע"מ.



מימין לשמאל: צביקה וינשטיין, קובי צרפתי, ענר אדרי, ג'קי מושקטל ומאיר יונה

נמרץ וחכם בוגר תואר ראשון בביטוח, מלמדים אותו, מסבירים לו ונותנים לו את הידע והכלים שצברנו במהלך 30 ו-40 שנה במקצוע. לצערי הרב, כשאני בא לחברות הביטוח, הידע של אנשי המקצוע שם, החתמים, פחות טוב מזה של החתמים שלנו. קשה להתנהל מולם."

וינשטיין: "לפחות בחלק מהמקרים, אנחנו סוכני הביטוח יודעים חיתום לעילא ולעילא. חיינו בתקופות שכל הפוליסות היו בידיים שלנו ולכן אין לנו שום בעיה לנסוע ולתפור ללקוח את הכיסוי המתאים לעסק שלו."

ענר אדרי, מנהל סניף מרכז בכרמים, הוסיף את התמורות הטכנולוגיות לרשימת הקשיים עמם מתמודדים הסוכנים. "הסוכן הבודד לא יכול להתמודד טכנולוגית בעולם החדש. המערכות הטכנולוגיות מאפשרות ליצור רשימת חידושים עם הצעות מחיר בקליק, בתוך דקה, מה שייעל את הזמן מחד אך מאידך יכול גם להוביל להפחתה בכוח האדם. בגלל שהעמלות יורדות,

כשבעצם העולם מסביב משתנה ללא הרף, ולכן הסוכן 'מג'ונגל'", הוא הסביר. צרפתי חיזק את דבריו וציין כי ישנו חוסר בכוח אדם מקצועי גם בענף הביטוח.

מושקטל הוסיף כי המחסור בכוח אדם מקצועי נמשך כבר הרבה שנים בענף. "בעיקר בחיתום עסקים מורגש שקשה למצוא אנשי מקצוע. זה תהליך שמגיע מחברות הביטוח. אם בעבר החברות היו מכשירות הרבה חתמים והסוכנויות היו קולטות אותם אחרי שנתיים-שלוש, מאז שהעולם עבר למצב שבו אנשי חברות הביטוח רק מקלידים ולמעשה הופכים לחסרי סמכויות, פחות אנשי מקצוע נפלטים מהן. יתרה מכך, האנשים האלה כבר לא קיימים בחברות", אמר מנכ"ל שחם.

איך בא לידי ביטוי חוסר המקצועיות?

צרפתי: "אנחנו אנשי המקצוע ואנחנו אלה שמכשירים את הסוכנים. לוקחים בחור צעיר

מורכבותם. מעבר לפרשנות ולחילוקי הדעות בשאלה 'למה התכוון המחבר' החוזרים מורכבים יתר על המידה, ובמקרים רבים אינם משיגים את המטרה. לדוגמה כל נושא התפעול והגבייה, מטרת החוזר היתה לגרום למעסיק לשלם על ניהול ההסדר ולהפחית את דמי הניהול שמשלם הלקוח, אבל בפועל נוצר שוק חדש של חברות מתפעלות שאינן קשורות לענף, למעסיק יש הוצאה נוספת חדשה והלקוח נשאר עם אותם דמי ניהול...".

"המחסור בכוח אדם מקצועי - מגיע מחברות הביטוח"

וינשטיין ביקש להעלות בעיה נוספת, שלדבריו לא מדברים עליה מספיק. "קשה מאוד להשיג עזרה מקצועית. היום סוכן שרוצה להשיג חתמת נתקל בקיר אטום. אם הוא בכל זאת מוצא חתמת טובה, העלות שלה יקרה מאוד. הפעילים בענף צריכים להישאר כל הזמן רלוונטיים,

אנו נרגשים לבשר כי 'פמי בריאות'
נבחרה על ידי משרד הבריאות
להפעיל את מערכת הטלמדיסין
עבור מוסדות הרפואה הציבוריים
במדינת ישראל.

30,000 ישראלים בכל חודש
כבר נהנים באמצעותנו
מייעוץ עם רופא
ללא תור ובלחיצת כפתור
וכעת יוכלו רבים נוספים
להנות משירותינו.

אנו רואים בזאת זכות גדולה
וגאים להמשיך ולהוביל את עתיד
הרפואה המקוונת בישראל.



צביקה וינשטיין, מנכ"ל גל אלמגור: "הפתרון הכי נכון בתקופות כמו זו שאנו עוברים עתה הוא קודם כל להתמקד בהגדלת המכירות של המוצרים הרווחיים. אני דורש מהסוכנים שיעבדו עם הסוכנות בכל הענפים ובעיקר בנישות הרווחיות. קל מאוד לסוכן להיגרר למתן שירות אינסופי ללא תמורה ודרישות הלקוחות רק עולות. התפקיד העיקרי שלנו מול הסוכנים הוא לגרום להם כל הזמן להיות בתנועה, להניע אותם, לתת להם דוגמה אישית. אם פעם למכור פוליסה אחת ולנוח היה מספיק, כיום צריך למכור בכל יום לפחות שלוש פוליסות ולקיים חמש פגישות"



מתן יעוץ ופתרונות שקשורים בענף הסיכונים המשפחתי והעסקי ללקוח לאורך שנים. אני זוכר שהייתי בהפניקס והסוכנים התחילו למכור חבילות תקשורת. זה הרחיק אותנו מהתחומים שלנו וייצר נזקים נוראיים במערכות היחסים עם הלקוחות."

יונה: "נושא המוצרים החדשים לא הגיע ברעם ביום בהיר. הקמנו חברה לפני שלוש שנים שנקראת סייקל השקעות אלטרנטיביות. קדמו לכך שלוש שנות מחקר, הכנה ועבודה סייזיפית. לקחנו משרד רואה חשבון מאוד גדול, ואנו בודקים כל עסקה ועסקה ומציעים את השירותים אך ורק ללקוחות של הקבוצה שלנו, כך שזה משתלב במסגרת התכנון הפיננסי שלהם. יש סוכנים שנכנסים עכשיו לעולם האשראי. הלקוח ממילא עושה את זה בעצמו אז אנחנו עוזרים לו לעשות את זה יותר חכם ומקצועי."

צרפתי: "היתרון הנוסף הוא היתרון הכספי. כשסוכן יושב אצלי בבית הסוכן, אנחנו מקטינים לו את ההוצאות, כין הן מתחלקות על פני כל המשרד ולכן יש לכל סוכן פחות הוצאות. למרות שלא פעם הסוכן חושב שאנו גוזרים עליו עמלה מלמעלה, בסופו של דבר נשאר לו יותר כסף בכיס. כלומר יש לו פחות הוצאות והוא מגדיל את התפוקות שלו. אלה שני הדברים שעוזרים לו מאוד."

לדבריו, הרווחיות היורדת מחייבת את כולם לעשות שינויים. "גם עסק בריא חייב להתאים את עצמו למצב הקיים ולא להישאר עם דפוס ההתנהגות של העבר, עם העמלות הגבוהות. לכן נקטנו בצעדים כדי להתאים לעולם החדש. התייעלות, בחינת הוצאות, בדיקת הסכמים עם כל הספקים, הכל. אנחנו מסתכלים כבר על 2018 וכל הצעדים שעשינו מתכווננים לשם. אי אפשר לעשות זבנג וגמרנו, כי מדובר בתהליך. לצערי הרב הסוכנים לא תמיד מבינים את המשמעויות הכלכליות ולא תמיד יודעים מה מחזור העמלות

האחרונות. תפקידו של בית סוכן כמו שלנו הוא למצוא להם מוצרים חדשים, לאו דווקא מוצרים שנמצאים אצל חברות הביטוח. בין אם אלו מוצרים שאנחנו מייצרים או מוצרים משיקים שאנחנו מביאים מבחוץ - בפנינסיס, בנדל"ן או בהשקעות אלטרנטיביות אחרות", אמר סמנכ"ל אקספרט פתרונות כלכליים.

"היום מקצוע סוכן הביטוח עובר שינוי ותופס נפח משמעותי מאוד בבתי אב רבים, עם רבדים ותחומים נוספים. זו תפיסת העולם שלי. המודעות עלתה עד כדי כך שכאשר אנו מגיעים ללקוח הוא מצפה מאיתנו לתת לו את כל הפתרונות הקיימים. אנחנו מייצרים קשת רחבה הרבה יותר של פתרונות מאשר בעבר והיום סוכן ביטוח אצלנו יודע להתפרנס יפה מאוד, כבר מרגע יציאתו לעצמאות", הוסיף יונה.

אמרת שישנם תחומים בהם העמלות "מתות". כיצד מתמודדים עם הפגיעה ברווחיות?

יונה: "כפי שצינתי, חייבים להתמקצע בתחומי עסקים נוספים ומשיקים. אנחנו פונים במקביל לעיסוק בביטוח גם לנישות נוספות, למשל לתחום הפנינסיס. אני פועל בגישה שניתן לקחת כל עסק וכל עסקה בכל מחיר, ועדיין אפשר להרוויח. זה יתרון עצום שיש לנו על פני סוכן או סוכנויות קטנות."

מושקטל: "פתאום מסתכלים על הסוכן כאיש מכירות ואז שואלים למה שלא ימכור את זה או את זה, כי הוא כבר פוגש את הלקוח. צריך להזהר ולזכור שיש לסוכן תפקיד. הוא לא איש מכירות אלא איש מקצוע שנדרש לרמה מאוד גבוהה, ולכן אנחנו צריכים להישאר סביב תחומי הליבה. היו אצלי נציגים של כל מיני חברות השקעות אלטרנטיביות וזה באמת מאוד מפתה, כי אם הלקוח מחפש אפיק השקעה אז אפשר לחבר אותו לחברות הללו ולקבל עמלה. אנחנו לא אמורים לחיות מהחיבור הזה, אלא

צריך לייעל את העבודה. זה החלק הכי קשה כיום בתחום, וזה עולה הרבה כסף", הוא אמר. גם וינשטיין ביקש להתייחס לנושא הטכנולוגיה, והוסיף כי מי שצריך לפתח אותה הן חברות הביטוח. "אנחנו צריכים להכיר אותן ולדעת להשתמש בהן. אנחנו לא מסוגלים כלכלית לפתח אותן וסוכנות, לא משנה כמה עשירה היא, לא מסוגלת לממן את כל הפיתוחים. זה עולה מיליוני שקלים", הסביר מנכ"ל גל אלמגור.

"4-5 לקוחות בפרק זמן של טיפול בלקוח אחד"

לדברי מושקטל, אחד הקשיים המרכזיים הניצבים בפני סוכני הביטוח בימינו אנו הוא הקושי להתפרנס. "היום סוכן ביטוח צריך לייצר כמות פוליסות כמעט כפולה כדי להגיע לנקודת האיזון שהיתה בענף לפני חמש או שש שנים. זאת בשל התהליכים של ייקור כוח האדם, התפתחות הטכנולוגיה, ירידת העמלה. סוכן היה רגיל להתחיל תהליך, לטפל בלקוח ולהעניק לו שירות. היום באותו פרק זמן הוא צריך להספיק ארבעה או חמישה לקוחות. המשרדים שלו לא ערוכים לזה, כוח האדם לא ערוך לזה והסוכן במצוקה כי הוא מרגיש שחסר לו כוח אדם נוסף והוא לא יכול לממן את התהליך הזה. אנחנו מוצאים את עצמנו במקום שהסוכנים משקיעים פחות בהתמקצעות ועוסקים בהישרדות."

מאיר יונה, בעלים סמנכ"ל באקספרט פתרונות כלכליים, ביקש להבהיר כי כל הנושאים שמשתתפי רב השיח העלו עד עתה בדיון, הם למעשה מהות בית הסוכן. "זהו הערך המוסף הבסיסי שאנו מעניקים לסוכנים. נכון שהעמלות ירדו ויש מוצרים שבהם אפילו אפשר לומר שהעמלות בגינם עברו מן העולם, גם במוצרים שחלקם היווה את גורם הצמיחה הבסיסי של הסוכנים, בעיקר הצעירים, בחמש-שש השנים

מי שמבין יודע.



טריא היא חברת הייטק בינלאומית מובילה
וחברת הלוואות בין אנשים הגדולה בישראל.

www.tarya.co.il

קובי צרפתי, מנכ"ל משותף ובעלים באגוז: "אנחנו אנשי המקצוע ואנחנו אלה שמכשירים את הסוכנים. לוקחים בחור צעיר, נמרץ וחכם בוגר תואר ראשון בביטוח, מלמדים אותו, מסבירים לו ונותנים לו את הידע והכלים שצברנו במהלך 30 ו-40 שנה במקצוע. לצערי הרב, כשאני בא לחברות הביטוח, הידע של אנשי המקצוע שם, החתמים, פחות טוב מזה של החתמים שלנו. קשה להתנהל מולם"



לדבריו, ככל שהמוצרים יהפכו להיות דלי עמלה, הלקוח יצטרך לשלם עבור השירות של הסוכן. "זה יהפוך את כולם למקצועיים יותר ומוכוונים וממוקדים לקוח. היום רוב הסוכנים מכוונים מוצר ומכירה. כל מה שמעניין אותם זה לפגוש את הלקוח, להחתים אותו וללכת. כשנלמד לייצר מערכת יחסים אפקטיבית עם הלקוח שתייצר לו ערך, נוכל לגבות כסף עבורה", אמר מושקטל.

יונה הסכים עמו, אך ציין כי תלוי מהי השקפתו של הסוכן. "אם הסברתי ללקוח מראש על התהליך שאנו עתידים לעבור יחד - טיפול במוצרים פנסיונים, בביטוחים, ניהול השקעות מסורתיות ואחרות, מיסוי, פרישה וכדומה, ומתמחר את התהליך כאשר הלקוח מוכן לשלם לסוכן שכר בגין עמלו, זה אומר שהוא מעריך את העבודה וב-99% מהמקרים הוא יקבל את ההמלצות. מכאן על הסוכן ליישם את ההמלצות ולייצר מכירות נוספות שטובות הן לקוח והן לו, הסוכן. באספקט הזה אני בעד גביית שכ"ט, אבל פחות מקבל גישה זו כאשר סוכן מבצע תכנון ולא חותר ליישמו. במקרה כזה - שהלקוח ילך ליועץ ולא לסוכן", הוא אמר.

וינשטיין הוסיף מצדו כי עבור בית סוכן, נושא גביית שכר הטרחה מעט מורכב, וכאשר הסוכן גובה את שכר הטרחה, בית הסוכן נשאר קצת 'מחוץ לתמונה'. "אני הייתי מהראשונים בענף שהגדירו את העסק כ-One stop shop. צריך לאפשר את כל הפתרונות להם הלקוח זקוק במקום אחד. לא רק מהפה החוצה אלא לאפשר ביטוח אלמנטרי, ביטוח חיים ובריאות. אם צריך אז יוצאים החוצה למבטחים בלונדון ואם צריך לגבות שכר טרחה על ייעוץ מקצועי אז גובים אותו, למרות שלדעתי עדיין רוב ההכנסות של הסוכן שעובד נכון ועוטף את הלקוח מגיעות

גורמים לסוכנים שנמצאים כבר 30-40 שנה במקצוע, לעבור לתחומים אחרים, להתמקצע בהם, לשנות חשיבה?

וינשטיין: "צריך מהיום הראשון לגרום להם לעסוק בכל התחומים ולא להצטמצם לתחום אחד. מי שלא רוצה לעשות את זה לא ישרוד". אדרי: "הדרך היחידה היא באמצעות דורות ממשיתים".

גביית שכר טרחה מהלקוח - רק בכפוף למתן ערך מוסף

אחת הדרכים שהשוק פיתח על מנת להתמודד עם הרווחיות היורדת היא גביית שכר טרחה מהמבוטחים, כפי שכבר עושים חלק מהסוכנים. "דעתי חלוקה בנושא הזה", ציין יונה. "אתמול קיימתי פגישה וגייסנו בה לא מעט כסף. בסופה שאל אותנו הלקוח כמה עולה לו הייעוץ שלנו. ישנה התערבות בקרב חלק מהלקוחות, המבינים שסוכן במהלך תכנון פיננסי כזה או אחר מביא להם ערך כלכלי משמעותי, והם מוכנים לשלם. זה מראה שרמת המקצועיות בענף עולה".

מושקטל הוסיף כי "כשאתה רוצה לגבות שכר טרחה אתה חייב לתת ללקוח ערך מוסף. למכור לו פוליסת מדף ולבקש עליה תוספת של 3,000 שקלים בגין הייעוץ, זה לא מחזיק מים. אני בעד גביית שכר טרחה באופן כללי, כי כל העולם עובר לתכנון ולא למכירה. כשסוכן מסתכל על העולם בהיבט תכנוני, לכל המשפחה, שרטוט מפת סיכונים, הבטחת עתיד ופרישה וטיפול פיננסי, הוא בהחלט יכול לגבות כסף עבור השירות. אבל צריך להביא את הסוכנים לרמה כזו שהם יכולים להציע את עולם התוכן הראוי ללקוח ואת ההמלצות הנכונות. אנחנו עוד לא שם וצריך להשקיע מאמץ רב כדי להגיע לשם".

שלהם או כמה הוצאות יש להם בעסק. כאן אנו נכנסים לתמונה ועושים סדר כלכלי לסוכן. אנחנו מבטיחים להם שני דברים - גידול במחזור וגידול בהכנסות, ולכן סוכנים מצטרפים אלינו", הסביר המנכ"ל המשותף באגוז.

וינשטיין: "עברתי ב-43 שנותיי בענף הרבה עליות ומורדות. מעבר לכך שהעסק, כמו כל עסק, חייב להיות מנוהל עם הוצאות נכונות, הפתרון הכי נכון בתקופות כפי שאנחנו עוברים עתה הוא קודם כל להתמקד בהגדלת המכירות של המוצרים הרווחיים. אני דורש מהסוכנים שיעבדו עם הסוכנות בכל הענפים ובעיקר בנישות הרווחיות. קל מאוד לסוכן להיגרר למתן שירות אינסופי ללא תמורה ודרישות הלקוחות רק עולות. התפקיד העיקרי שלנו מול הסוכנים הוא לגרום להם כל הזמן להיות בתנועה, להניע אותם, לתת להם דוגמה אישית. אם פעם למכור פוליסה אחת ולנוח היה מספיק, כיום צריך למכור בכל יום לפחות שלוש פוליסות ולקיים חמש פגישות. זו הדרך להתפרנס בענף שעובר כל כך הרבה שינויים בזמן קצר יחסית", ציין מנכ"ל גל אלמגור.

כיצד אתם מכשירים את הסוכנים שלכם להיכנס לתחומים חדשים?

יונה: "אנחנו קודם כל לומדים כל תחום, ומעבירים קורסים רק לסוכנים הרלוונטיים שמתאימים לנו. אני לא אעשה קורס נדל"ן או השקעות אלטרנטיביות לסוכן שאמר שהוא לא רוצה להיכנס לתחום הפיננסי. יש לנו לא מעט סוכנים שעוסקים גם בפיננסים ומכניסים לעסק הרבה מאוד כסף. הלקוחות, בעיקר באלפיון העליון, מבקשים את הפתרון הזה".

הגיל הממוצע של הסוכנים גבוה, כיצד



**מהפיכת הגיל השלישי
במנורה מבטחים ביטוח:**

TOP GOLD +

פתרון פשוט לעולם מורכב עבור לקוחותיך

- ✓ איחוד כספים מקופות גמל/פוליסות ביטוח/קרנות פנסיה תוך שמירה על "צבע הכסף"
- ✓ אפשרות למקדם קצבה מובטח* על כספי הקצבה וההון
- ✓ אפשרות לקבלת אנונה פטורה ממס רווחי הון
- ✓ מגוון מסלולי פרישה עם מינימום 180,240,300 קצבאות למוטבים או מסלול הבטחת קצבה לבן/בת זוג 100%-30%

**מיועד לכלל האוכלוסייה, מגיל 60 ומעלה.

למידע אנא פנה למפקח שלך או למחלקת הגיל השלישי ותכנון פרישה:

דוא"ל: gil3@menora.co.il

טלפון: 072-3838188 (א'ה' 8:00-16:00)



ג'קי מושקטל, מנכ"ל שחם: "היום אנחנו חיים בעולם בו תיק הנפרעים מסתובב בין כולם. פעם היינו אומרים שתיק הנפרעים שייך לסוכן וזה באנקר. היום אין יותר דבר כזה. סוכן אחר פוגש לקוח שלי, מחתים אותו על טפסים ואחרי דקה נעלמה לי עמלה של שנים. אי אפשר למכור מוצר ולנוח. אני בטוח שהמודלים יצטרכו להשתנות ואנחנו נצטרך להיות שותפים לתהליך. מי שעושה יותר מקבל יותר ומי שעושה פחות מקבל פחות, גם ברמת השירותים שאנחנו ניתן לו כבית סוכן. אי אפשר לתת את אותו השירות למי שעושה X ולמי שעושה 100X"

"אם החברות היו צריכות לעמוד בפרונט ולהתמודד מול מאות הסוכנים, הן היו מתמוטטות"

אחד הנושאים שעומד במרכז תשומת הלב של ענף הביטוח והפנסיה הוא מערכת היחסים בין הסוכנים לבין חברות הביטוח. בעיקר סביב החוק שהפריד בין עמלת סוכני הביטוח לבין דמי הניהול שמשלמים החוסכים בקרנות הפנסיה. נכון לכתיבת שורות אלה, מאות סוכני ביטוח עדיין ממתנינים למודל תגמול חדש.

כיצד אתם רואים את יחס החברות לסוכנים כפי שזה משתקף בעבודתם אתכם, לעומת מה שהיה לפני שנתיים, חמש שנים ועשר שנים.

צרפתי: "אני מסתכל על אגוז ויש לנו יחסים טובים מאוד עם כל החברות. יש לנו דלת פתוחה לכל המנכ"לים ומנהלי האגפים. נכון, יש לנו ויכוחים ואי הסכמות אבל הכל נשאר בחדר. לא תמיד אנחנו רואים את הסיכון בעין אחת וזה לגיטימי, ולכן מאחר ואנחנו עובדים עם כל השוק אנחנו מתמרנים בין החברות. יש חברה שאוהבת סוג מסוים של עסק ויש חברה שאוהבת סוג אחר. אבל לא בשיטה של לקרוע את החבל בינינו. ברגע ששמים את הדברים על השולחן כפי שהם, מגיעים לתוצאות".

וינשטיין: "לעולם צריך להתווכח לגופם של עניינים ולא לגופם של אנשים. במשך עשרות שנים אני נמצא במו"מ עם כל מנהלי חברות הביטוח, רבתי עם כולם כשהיה צריך, אבל לעולם זה לא היה ברמה האישית ולעולם זה נשאר בתוך החדר. דלתות כל חברות הביטוח, מהקטנה עד הגדולה, פתוחות בפניי לעולם, ורק כך אפשר לפתור ויכוחים".

מושקטל: "הענף הזה לא יכול להתקיים בלי חברות הביטוח ובלי סוכני הביטוח. בסופו של דבר אנחנו ערוץ ההפצה העיקרי והמוחלט

הוצאות איפה שאפשר ואנו מנסים להגדיל את ההכנסות. אני בטוח שבשנתיים-שלוש הקרובות כל המודלים ישתנו. אף אחד לא יוכל להמשיך לחיות אם הסוכנים ימשיכו למכור את אותם מצרים בהיקפים דומים למה שהם מוכרים היום, המרווחים ימשיכו להצטמצם ולא ניצר אפיקים חדשים להכנסה", אמר מנכ"ל שחם מושקטל. הוא נשאל על ידי אדרי אם ימשיך להתמקד בפנסיה. "פנסיה זה מוצר עיקרי בענף", הסביר מושקטל. "רוב הפרמיה בענף היא מהענף הפנסיוני. אני לא אומר שזה עיקר ההכנסה, אבל יש הרבה דברים שאפשר לעשות כמו גבייה ממעסיקים. אני מסכים שאפשר להתפרנס בצורה הגונה ממכירת מוצרים ללקוח, אבל גם מתן ייעוץ או מהלך תכנוני ללקוח זה הגון והרבה פעמים משרת את הלקוח ויוצר מערכת יחסים כזו שמבטיחה שהלקוח יישאר איתנו לאורך זמן".

מושקטל הסביר כי אם הלקוח שילם 3,000 שקלים עבור ייעוץ, קיבל תיק לקוח מסודר, יודע מה יש לו, מסתובב בטוח שהוא מוגן, עם תכנון נכון, הוא לא ילך אחרי סוכן אחר שיציע לו ביטוח מתאונה ב-17 שקלים, אלא יגיד לו "לא תודה, טיפלו בי".

"היום אנחנו חיים בעולם בו תיק הנפרעים מסתובב בין כולם. פעם היינו אומרים שתיק הנפרעים שייך לסוכן וזה באנקר. היום אין יותר דבר כזה. זוכן אחר פוגש לקוח שלי, מחתים אותו על טפסים ואחרי דקה נעלמה לי עמלה של שנים, אי אפשר למכור מוצר ולנוח. אני בטוח שהמודלים יצטרכו להשתנות ואנחנו נצטרך להיות שותפים לתהליך. מי שעושה יותר מקבל יותר ומי שעושה פחות מקבל פחות, גם ברמת השירותים שאנחנו ניתן לו כבית סוכן. אי אפשר לתת את אותו השירות למי שעושה X ולמי שעושה 100X".

מהעמלות. צריך לנהל רווחיות לקוח ולא רווחיות פר פוליסה. למי שעדיין עובד בשיטה של למכור פוליסה ולברוח, אין עתיד בענף".

יונה סיפר כי באקספרט ישנם סוכנים שעובדים איתו במשך שש שנים, מאז הקמת העסק. "חלקם עשו קורסים ולמדו תחומים דוגמת תכנון פרישה. לצדם יושבים חבר'ה צעירים שנמצאים בתהליכים של לימוד התחום ופוגשים לקוחות שהם עדיין לא יודעים לבצע עבורם את התכנון השלם. לכן לא מן הנמנע שאצטרף לפגישה ואגבה אני מהלקוח שכר טרחה. תלוי בסוג הלקוח ובהיקף העבודה איתו", הוא הסביר.

בשלב זה ביקש אדרי להתייחס לביטוחים שמציעות החברות הבריטיות, כאפשרות להגדלת הרווחיות. "הרבה מבטחים בלונדון רעבים מאוד להיכנס לשוק הישראלי. יש להם הרבה פתרונות שאין בארץ או שהם יותר זולים מהתעריפים הקיימים כאן. אני רואה את כמות העזרה שאני מעניק לסוכנים שלי ביום-יום, גם מול עסקים חדשים. זה משהו נוסף שהסוכן הקטן לא יכול לעשות. אם זה בחיתום, אם זה בידע, אם זה בעסקים או בטכנולוגיה. אלו פתרונות שמאפשרים לי לקלוט סוכנים אחרים", ציין מנכ"ל כרמים.

בתגובה הוסיף וינשטיין יתרון נוסף העומד לצדם של הסוכנים בבתי הסוכן. "לסוכן קטן שנמצא באחד מבתי הסוכן יש את כל המוצרים הקיימים בשוק ונמצאים על המדף. מלבד זה יש לו את המבטחים בלונדון, כך שלא יתכן שיש עסקה שהוא לא יכול לסגור".

האם בשל רווחיות יורדת, שניתם את מודל הפעילות שלכם מול הסוכנים?

"המודל לא השתנה אצל אף אחד מהיושבים פה, כולם ממשיכים לעבוד באותה צורה. קיצצנו



הדור הבא של החיסכון: פסגות גמל להשקעה

חברת הגמל הגדולה בישראל מזמינה את לקוחותיך להצטרף לקופת הגמל "פסגות גמל להשקעה", המאפשרת להם לחסוך ולהפקיד בכל דרך שיבחרו וליהנות גם מנזילות מלאה וגם מהטבות מס¹.

- מגוון מסלולי השקעה
- ביצועים בולטים לאורך זמן³
- ניהול השקעות מקצועי ואחראי³
- אפשרות להפקדה חודשית ו/או חד פעמית
- משיכה בכל עת²
- פטור ממס בגיל פרישה¹

פסגות

מאז 1963 | בית ההשקעות הגדול בישראל

מרכז שירות לוסון 1-700-707-610 | psagot.co.il | [f](https://www.facebook.com/psagot) [yt](https://www.youtube.com/psagot) [in](https://www.linkedin.com/company/psagot)

קרנות נאמנות | תעודות סל | ניהול תיקי השקעות | גמל | השתלמות | פנסיה | חיסכון | ביטוח | טרייד

פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ. בכפוף לתקנון הקופה והוראות הדין. סכום ההפקדה השנתי בקופה מוגבל ל-70,000 ₪ בכל שנת כספים לכל חוסך, צמוד למדד בתחילת כל שנה לעומת מדד 1 ביולי 2016. 1. פטור ממס רווח הון יתאפשר בגיל פרישה באמצעות משיכת הכספים כקיצבה וזאת על ידי העברתם לקופת גמל לקיצבה ובהתאם להוראות הדין. 2. הכספים ניתנים למשיכה תוך 4 ימי עסקים (לא כולל 3 ימי העסקים הראשונים בתחילת כל חודש) והכל בכפוף לתקנון ולהוראות הדין כפי שיעודכנו מעת לעת. 3. אין באמור התחייבות להשגת תשואה כלשהי. אין באמור לעיל כדי להוות תחליף לייעוץ/שיווק פנסיוני בידי יועץ/משווק פנסיוני בעל רישיון עפ"י דין המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל אדם. חברת פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ עוסקת בשיווק פנסיוני (ולא בייעוץ פנסיוני) ולה זיקה למוצרים הפנסיוניים המנוהלים על ידה. האמור אינו מהווה יעוץ מס על ידי יועץ מס.



מאיר יונה, בעלים, סמנכ"ל באקספרט פתרונות כלכליים: "נכון שהעמלות ירדו ויש מוצרים שבהם אפילו אפשר לומר שהעמלות בגינם עברו מן העולם, גם במוצרים שחלקם היווה את גורם הצמיחה הבסיסי של הסוכנים, בעיקר הצעירים, בחמש-שש השנים האחרונות. תפקידו של בית סוכן כמו שלנו הוא למצוא להם מוצרים חדשים, לאו דווקא מוצרים שנמצאים אצל חברות הביטוח. בין אם אלו מוצרים שאנחנו מייצרים או מוצרים משיקים שאנחנו מביאים מבחוץ - בפיננסים, בנדל"ן או בהשקעות אלטרנטיביות אחרות"

יתכן שבעוד שנתיים כבר יהיו מכוניות ללא נהגים. מי יבטח אותן? האם הלקוח יקנה את הכיסויים לבד או לא? צריך להישאר עם היד על הדופק, כי רב הנסתר על הגלוי."

צרפתי: "כשלמונייד שילמו את התביעה בתוך שלוש שניות, הם עשו זאת כאשר הפוליסה ישבה נכון ולא היתה בעיה עם הכיסוי הביטוחי. הרי השטח האפור שלנו הוא רחב מאוד. אנחנו מטפלים בתביעות שחברות הביטוח דחו. אבל כשאדם קונה באינטרנט פוליסה וחברת הביטוח דוחה את התביעה שלו, עקב זה שהוא לא עמד במיון או לא עמד בתנאי הפוליסה, כיצד הוא יתמודד מולה? אני רואה מה קורה אצלי, גם כשיש לי עורכת דין במשרד שמטפלת בתביעות, אני מקבל ערימות של מכתבי דחיה."

לדבריו, כשהוא יוצא מחברת הביטוח עם צ'ק או עם אישור תביעה של אחד מלקוחותיו, לא פעם הוא מבין שיושבים בחברות הביטוח אנשים שלא מכירים את תנאי הפוליסה. "כשאני חושב שהם לא צודקים אני מציין את זה. לכן אני טוען שסוכן הביטוח ימשיך להתקיים. יש פה מנטליות ישראלית, יש פה טאץ'. תפקידו של סוכן הביטוח הוא להגן על הלקוח וזה ימשיך גם בעוד עשר שנים. אולי בצורה אחרת, אבל לדעתי יש עתיד לסוכני הביטוח."

יונה: "אני תמיד אופטימי. מזלם של הסוכנים שבתי הסוכן קיימים".

מרכזי, אין לי ספק שכמות הסוכנים תקטן וכל מערכת ההתקשרות שלנו מול הלקוח תעבור להיות אקסטרה מקצועית, בכפוף לייצור ערך. התהליך עדיין רחוק מאיתנו, כי גם הרגולציה וגם הצורה שבה חברות הביטוח המסורתיות נאחזות בקרנות המזבח ולא משתנות, מאחר והן יודעות שכשהן ישתנו המרווחים שלהן יצטמצמו. הן משמרות את המצב הקיים ביחס להתקדמות בעולם. אבל כשאחת הענקיות כמו גוגל תחליט שהיא נכנסת לעולם הביטוח, הכל ישתנה."

וינשטיין: "הייטק והייטאץ' זה דבר חשוב מאוד מול הלקוח. אבל אני חושב שפה המספרים קטנים מדי בשביל להקים חברות שיציעו ביטוח ב-19 דולר לחודש. בארצות הברית כשקמה חברה כזו מצטרפים אליה מיליונים."

וינשטיין: "אנחנו נמצאים במהפכת שיווק שהחלה לפני כעשר שנים, בה כולם נלחמים בכלם בכל הערוצים. אי אפשר למנוע את זה. ככה קרה לסוכני הנסיעות, לעורכי דין, לסוכני ביטוח ולחברות ביטוח. היום כל ביטוח נמכר ב-17 ערוצים במקביל וראו זה פלא, כל הערוצים מתקיימים והשוק אף גדל. למשל, כתוצאה מכניסת ביטוח ישיר נהיו יותר ביטוחי רכב. אני לא יודע אם משהו מאיתנו יכול לסמן מה יהיה בעוד חמש שנים, כי כנראה שיהיו נושאים וסיכונים חדשים שלא ביטחנו עד עכשיו, לדוגמה

של חברות הביטוח. אפשר להתווכח על הרבה דברים אבל מערכות היחסים טובות מאוד ומשרתות את האינטרס של שני הצדדים."

צרפתי: "החברות צריכות אותנו, אנחנו עושים להן חלק גדול מהעבודה. אם הן היו צריכות לעמוד בפרונט ולהתמודד מול מאות הסוכנים, הן היו מתמוטטות. כל חברה היתה צריכה עשרות חתמים נוספים. בגלל שאנחנו מקצועיים, אנחנו עוצרים דברים הזויים ומונעים מהם להגיע לפתחן של החברות. אנחנו עושים את החיתום אצלנו. גם עם תביעות אנחנו יודעים איך להתמודד ומה לבקש."

אי אפשר לסכם דיון שכזה מבלי לתת מבט לעבר העתיד. כיצד אתם רואים את עולם הביטוח בעוד עשר שנים. איזה מין עולם הוא יהיה?

אדרי: "50% אינטרנטי ו-50% באמצעות בתי סוכנים. לדעתי ההתאגדות בבתי סוכן רק תלך ותגדל ונראה פחות סוכנים פרטיים. סוכנים הבינו שהם צריכים להתאגד. במקביל, כל ביטוחי הפרט יפנו לכיוון של טכנולוגיה."

מושקטל: "אני חושב שנושא האינטרנט הוא שאלה מכריעה שאני לא יודע לתת עליה תשובה חד משמעית. אנחנו רואים חברות בעולם כמו למונייד, שמוכרת ביטוח דירה ב-19 דולר לחודש בשלוש דקות. אם שיטה כזו תהפוך להיות גורם

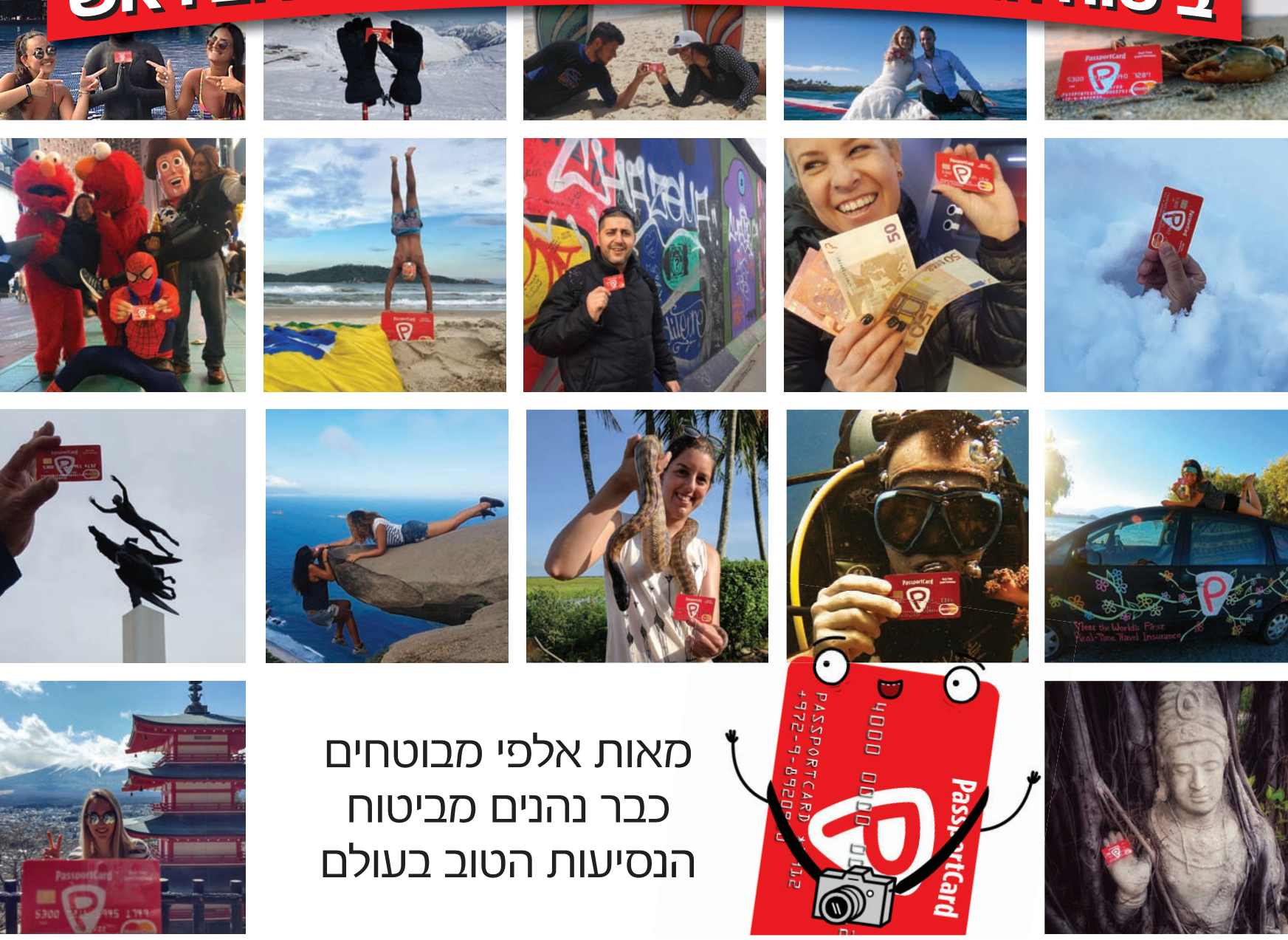


ענר אדרי, מנהל סניף מרכז בכרמים: "הסוכן הבודד לא יכול להתמודד טכנולוגית בעולם החדש. המערכות הטכנולוגיות מאפשרות ליצור רשימת חידושים עם הצעות מחיר בקליק, בתוך דקה, מה שיעל את הזמן אך מאידך יכול גם להוביל להפחתה בכוח האדם. בגלל שהעמלות יורדות, צריך ליעל את העבודה. זה החלק הכי קשה כיום בתחום, וזה עולה הרבה כסף"

מסביב לעולם

עם PassportCard

ביטוח הנסיעות היחיד ללא ניירת וכאב ראש



מאות אלפי מבוטחים
 כבר נהנים מביטוח
 הנסיעות הטוב בעולם



PassportCard



משתמשים בכרטיס, בלי להוציא כסף מהכיס!

באמצעות פספורטכארד ישראל סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ | החברה המבטחת - הפניקס חברה לביטוח בע"מ | בכפוף לתנאי הפוליסה, חריגה וסייגה | בכפוף למגבלות השימוש בכרטיס.

"שוק האשראי" הוא אוקיינוס כחול שבו יש הרבה מאוד אפשרויות"

"הבנקים יאבדו נתח שוק באשראי לאורך השנים הבאות" | "תוך חמש עד עשר שנים כמעט כל סוכן ביטוח יתעסק גם באשראי, ומבחינתי זו אבולוציה טבעית" | רו"ח אבי דויטש, מנכ"ל קרן אקספו, בריאיון אישי

כספי משמעותי. גם שם הסוכן יכול לבדוק האם קיימים צרכי אשראי וכיצד הוא יכול לעזור ולתכנן את ההתנהלות הכלכלית".

כאשר סוכן מעוניין להיכנס לתחום, מי קהל היעד שאיתו מומלץ להתחיל לעבוד?

"בצד של מתן אשראי זו ממש שיטת עבודה, מתודולוגיה שגם היא דרך אגב לא חדשה בשוק. בשוק הישראלי הוקמו חברות לפתרונות מימון, אליהן פונים עסקים ואנשים פרטיים, והן מייצעות היכן כדאי להשיג אשראי לפי שורה של פרמטרים. זהו תחום של הפניית הלקוח לצורך קבלת אשראי. התחום הזה הולך וגדל וגם מתמקצע, וגם שם יש כר לסוכנים לחפש פעילויות של הפניה מקצועית למתן אשראי.

"שוק האשראי הוא אוקיינוס כחול בו יש מגוון אפשרויות גדול מאוד. יש חברות שמתעסקות ביעוץ למשכנתה. סוכן צריך לבדוק את השוק ולהתמקצע בחלק מתחומי האשראי. קשה לי לראות סוכן שמתמחה בכל הסוגים, בין היתר מכיוון שהיקף ענף האשראי גדול משמעותית מהיקף ענף הביטוח. גם גיוון המוצרים גדול בעשרות מונים".

האם קרן אקספו נעזרת בסוכני ביטוח להפצה?

"הפניה של משקיעים מסווגים / כשירים אלינו מתבצעת גם באמצעות סוכנויות גדולות שאיתן אנחנו עובדים. כמו כן יש מתכננים פיננסיים שעובדים איתנו בחיבור בין הלקוחות שלהם למוצר ההשקעה שלנו. אנחנו כבר פועלים חמש שנים בתחום האשראי, והסוכנים המתוחכמים כבר נמצאים בשוק הזה.

"קרן אקספו מעניקה אשראי כנגד בטחונות נדל"ן לזימים המחפשים אשראי. סוכן שבין לקוחותיו ישנם זימי נדל"ן יכול לעניין אותם ולשאל אם יש להם צורך באשראי. הוא צריך ללמוד את המתודולוגיה כדי לעשות זאת נכון. דוגמה נוספת, קרן אקספו היא הקרן הגדולה ביותר למתן אשראי לקבוצות רכישה בנדל"ן. נכון להיום, קבוצות הרכישה מהוות בין 5 ל-10 אחוזים מהיקף ענף הנדל"ן למגורים. אם היקף התחלות הבנייה השנתי בישראל הוא כ-50 אלף דירות, הרי שבין 5,000 ל-10,000 דירות בכל שנה מיוחסות לקבוצות רכישה, הן זקוקות לאשראי למימון בניית הדירות ומדובר בהיקף

"סוכני הביטוח כבר מזמן לא מתעסקים רק בביטוח", כך קובע מנכ"ל קרן אקספו, רו"ח אבי דויטש. "הם בהחלט יכולים להיכנס לתחום האשראי ומבחינתי זו אבולוציה טבעית".

לפני שני עשורים סוכני הביטוח עסקו כמעט אך ורק בביטוח. בעקבות רפורמות שהתרחשו בשוק בשנים שלאחר מכן, בתי ההשקעות נכנסו במרץ לתחום קופות הגמל וקרנות ההשתלמות, וסוכני הביטוח מצאו עצמם מטפלים בסדרה של מוצרים - ביטוח, פנסיה, השתלמות וגמל, מה שכיום נראה טבעי לחלוטין. "אני מעריך שבעוד חמש עד עשר שנים כמעט כל סוכן העוסק במוצרים האלה יתעסק גם באשראי", אומר דויטש.

כיצד אתה רואה את שוק האשראי החוץ בנקאי בישראל ביחס לעולם - מבחינת הרגולציה המשותפת עליו ומבחינת תפוצתו בשוק?

"שוק האשראי החוץ בנקאי בעולם המערבי מתפתח מאוד בשנים האחרונות; שוק האשראי החוץ בנקאי בארצות הברית והשוק במדינות המערב האחרות. שוק האשראי בארצות הברית קיים מאז ומתמיד והוא הגדול בעולם. למעשה, בין שליש לחצי מהאשראי ניתן על ידי גורמים שאינם בנקים, מכיוון שהתחרות והגיוון מאפשרים ללקוח להשיג אשראי ממגוון גורמים. "בשאר המדינות השוק הולך ומתפתח, כתוצאה מהמשבר של שנת 2008 שבעטיו הוגברה הרגולציה בצורה ניכרת. הנחיות באול 2 ובאול 3 ובקרב באול 4 מצרות את יכולתם של הבנקים לתת אשראי. "לגבי הרגולציה בישראל, היא ממש טרייה. החל מ-1 ביוני 2017 הוחל בישראל חוק שירותים פיננסיים מוסדרים, המחייב את כל הגופים נותני האשראי לקבל רישיון מרשות שוק ההון ולעמוד בסדרה של הוראות שהחוק מחייב. כיום האשראי הצרכני והקמעונאי ניתן כמעט כולו על ידי הבנקים, אך התהליך הזה משתנה והבנקים מתחילים לאבד נתח שוק באשראי".

כיצד סוכני הביטוח יכולים להיכנס לתחום האשראי החוץ בנקאי?

"תחום האשראי ייכנס למודעות של הסוכנים, מכיוון שיש בו פוטנציאל והזדמנויות, ממש כפי שהם נכנסו לתחום הפיננסי והם משווקים מוצרים פיננסיים".

"קרן אקספו מעניקה אשראי כנגד ביטחונות נדל"ן ליזמי נדל"ן, עסקים, פרטיים וקבוצות רכישה המחפשים אשראי. סוכן שבין לקוחותיו ישנם יזמי נדל"ן או קבוצות רכישה יכול לעניין אותם ולשאל אם יש להם צורך באשראי. הוא צריך ללמוד את המתודולוגיה כדי לעשות זאת נכון"

כרטיס ביקור



מהקמת קופות הגמל של אקסלנס נשואה

ועד להקמת קרן אקספו המעניקה אשראי צרכני ועסקי

הקמתי את קופות הגמל של אקסלנס נשואה בשנת 2000. הייתי שותף בבית ההשקעות. כיהנתי כמנכ"ל הגמל והפנסיה בשנים 2000-2005.

בשנים 2006-2011 כיהנתי כיו"ר קופות הגמל והפנסיה של בית ההשקעות אקסלנס נשואה.

במקביל, בשנת 2002 הקמתי את איגוד קופות הגמל בישראל ועד לשנת 2009 כיהנתי כיו"ר איגוד קופות הגמל.

לפני חמש שנים (ב-2012) הקמתי את קרן אקספו. הרציונל היה כי שוק האשראי בישראל ובעולם המערבי עומד לעבור מהפך ולא יכול להיות שהוא יישאר רק בידי הבנקים; גופי אשראי חוץ בנקאיים יעמידו אשראי לצרכן הפרטי העסקי בישראל. עליהם להיות מהירים, מקצועיים ויעילים יותר כדי להעניק ערכים מוספים ללקוח לעומת המצב הקיים כיום.

בסוכנים מקצועיים הוא משפר את התנאים שלו. בדומה למצב בפנסיה והגמל, כאשר הצרכן בודק שורה של פרמטרים והתחרות עושה את שלה, כך יהיה באשראי. יבדקו מחירים, מקצועיות, שירות ומהירות קבלת האשראי, בעיקר אשראי בסכומים גדולים של מאות אלפי שקלים או מיליוני שקלים. כיום המערכת הבנקאית לא מהירה במיוחד וגופים חוץ בנקאיים יודעים לעשות זאת במהירות גדולה יותר. TIME IS MONEY.

"לדעתי הלקוחות ידרשו בקרוב מהסוכן לא רק ביטוח, אלא גם מוצרי אשראי או השקעה טובים. גם אם לא ברמה האישית, הלקוח ירוש זאת ברמת העסק. למשל, כאשר יזם נדל"ן (שהוא לקוח של הסוכן) מעוניין לרכוש מגרש או דירה אך הבנק שלו מתעכב במתן האשראי. הסוכן יהיה חייב לתת לו את הפתרונות הללו בעתיד, ולכן מהפכת האשראי תהיה משמעותית ותחדור לכל בית ולכל עסק, בדיוק כפי שקרה לענף הגמל וההשתלמות בעשור הקודם."

אתה נחשב לאבי המהפכה, שהפכה את מוצרי קופות הגמל ללגיטימיים בענף הביטוח. בדומה למהפכה בתחום הגמל, האם ניתן לעשות זאת גם בתחום האשראי הקמעונאי והצרכני?

"הפעילות שלי באקסלנס נשואה גמל ופנסיה, כמנכ"ל וכאחד השותפים, הביאה את המודעות לקופות הגמל בכלל, ולא לה של אקסלנס בפרט, לשיא בקרב הציבור הישראלי. בתחום האשראי, הדרך צריכה להיות דומה. כלומר: צריך להביא את מוצרי האשראי למודעות גבוהה יותר אצל הציבור הישראלי, כדי שאנשים יבינו מה הם קונים. למשל גובה הריבית שגובים מהם, הוצאות נלוות, אפשרויות גיוון מקורות אשראי, זמינות להעמדת אשראי ועוד.

"ניקח לדוגמה את חברות כרטיסי האשראי. האינטרנט, המידע הזמין והיציאה מהבלעדיות של הבנקים מובילים למהפכה. יותר ידע מוביל ליותר התעניינות של הציבור, וכשהוא נעזר

במשק שמתפתח, גדלים צרכי האשראי כל הזמן

לפני חמש שנים הקים דויטש את קרן אקספו, מתוך מטרה לסייע ליזמים לעסקים ולפרטיים במענה לצרכי אשראי. "מה שמייחד את הקרן הוא הסולידיות שלה. היא מעמידה אשראי רק כנגד בטחונות נדל"ן ורק בישראל. השוויו המקסימלי של כל הלוואה הוא עד 60% מערך הנכס המשוועבד לטובת הקרן", הוא מסביר. "עד היום העמדנו אשראי בהיקף של 450 מיליוני שקלים. התקשרנו לאחרונה עם עשר קבוצות רכישה נוספות שיאפשרו לנו בעתיד הקרוב להעמיד אשראי בהיקף של 330 מיליון שקלים נוספים. אלו סכומים מאוד משמעותיים. הפעילות שלנו היא כאמור סולידית ומאוד זהירה, ויש לה צורך משמעותי בשוק האשראי בישראל. לכן משקיעים פרטיים גדולים מגיעים אלינו הן על ידי הפניה של גורמים מקצועיים והן מפה לאוזן."

מה חסר יותר בשוק הישראלי, לווים או כסף הלוואות?

"במשק שמתפתח באופן טבעי גדלים צרכי האשראי כל הזמן. צרכי האשראי גדלים משנה לשנה בישראל, ובהתאם הפעילות מתפתחת ומתרחבת. ישראל ידועה כמדינה בה תחום הנדל"ן מתפתח מדי שנה וכך גם האשראי לנדל"ן. המעניין בנושא העמדת מקורות המימון של האשראי הוא הגיוון, המקורות שמתרבים כל הזמן. הבנקים הם עדיין הרוב המוחלט בקרב מעמדי האשראי אבל זה כבר עומד בפני שינוי."

כיצד מגייסים גם לווים וגם נותני אשראי?

"אלו שני תחומים שונים לגמרי. כל מי שמעמיד אשראי צריך לדעת לנהל הן את מקורות הכסף והן את השימושים לכסף. צריך לעשות התאמה ביניהם. זה תהליך מורכב לנהל גוף שנותן אשראי, וצריך להתמודד איתו. בקרן אקספו יש לנו כוח אדם מאוד מקצועי ומיומן עם ניסיון רב בהעמדת אשראי, ואנחנו גדלים בהיקפים שלנו משנה לשנה."



בני הפנר



מהו ייעוץ אופטימלי ללקוח לקראת פרישה?

טעות קלאסית של איש מכירות היא במתן חלופות ללקוח | טועה בה גם היועץ או הסוכן הפנסיוני | אז מה באמת נכון לעשות?

למקסימום קצבה נטו, למקסימום חד פעמי נטו ולמקסימום ערך נוכחי נקי. אלה יספקו תמונה כללית על מרחב האפשרויות.

עתה, יש לשאול את הלקוח למטרותיו ודרישותיו. שלב זה רצוי שיעשה ביסודיות מקסימלית ללא כל קיצורי דרך. זה לב העבודה. משהתברר מה הלקוח רוצה, יש לבצע את החישובים אשר יביאו לפתרון האופטימלי עבורו. שיהיה ברור: פתרון אחד בלבד. האם הלקוח יקבל את הפתרון? ללא צל ספק. הרי מציגים בפניו פתרון בדיוק לפי מה שביקש דקה קודם לכן. ממש חליפה לפי מידה. ומה נעשה אם לאחר שבחן החליט שדבר מה לא נראה לו? לדוגמה, יצא שהקצבה השוטפת היא 5,000 שקלים ובמחשבה שנייה נראה לו שנדרשת לו קצבה של 6,000 שקלים לפחות. נציג לו חלופה נוספת? ממש לא! לא קרה שום אסון. הכל בסדר. מגדירים למערכת דרישות חדשות ומבצעים חישוב חדש ממנו מתקבל פתרון אופטימלי חדש. שיהיה ברור: פתרון אחד בלבד. נקודה.

אפילוג

מתודת הייעוץ המבוססת על פתרון אופטימלי יחיד הינה מעולה לפי כל קנה מידה. גם נותנת מענה אופטימלי ללקוח, גם חוסכת ממנו את הצורך להחליט בין חלופות וגם מקטינה את זמן העבודה שלך והופכת אותה לרווחית ביותר. ומה קורה אם דרישות הלקוח מוגזמות? גם לזה יש פתרונות.

הכותב הינו B.Sc., C.L.U.(Isr), מנכ"ל חברת פתרונות מתקדמים בלייף פלנינג בע"מ, המפתחת ומשווקת את תוכנת נכסים לייעוץ פרישה הוליסטי במונחי נטו אחרי מס

קצת על אופטימיזציה וחקר ביצועים

ברור שהלקוח רוצה לקבל בסופו של דבר הכי הרבה כסף בפרישה. טעות נפוצה היא לבקש לשלם מינימום מס שזה ממש לא המקביל מהצד השני. הדרך הטובה ביותר להבטיח מינימום מס היא לא לקבל גרוש. אני בגישה של מקסימום בכיס. צריך לשלם מס, נשלם ובלבד שבסוף נישאר עם מקסימום בכיס. במונחים של בעיות מעולם חקר הביצועים, בעיית הפרישה היא בעיה לא ליניארית של מקסימום עם אילוצים. לדוגמה, אני רוצה מקסימום נטו חד פעמי ובתנאי שהקצבה נטו לא תפחת מ-7,500 שקלים. כך אוכל לעזור לבת שלי בסכום חודשי בסך 3,000 שקלים בשנים 2020-2024 ובתנאי שאשאר ירושה שלא תפחת מ-500 אלף שקלים ושתהיה לי רוזרה לחירום בסכום שלא יפחת מ-250 אלף שקלים.

ואיך פורש יקבל התקפת לב מיועץ?

מרבית הסוכנים או יועצים לפרישה אינם ממוכנים במערכות תוכנה המסוגלות לפתור בעיות אופטימיזציה מעולם חקר הביצועים. לכן הם נאלצים להציג בפני הלקוח מספר חלופות. שמעתי שמקובל שלוש חלופות. למה שלוש? הרי עם שלוש חלופות לא נכסה את האפשרויות. למה לא 30? למה לא 30 וכל אחת מהן לפי 5 תוחלות חיים ולפי 17 ריביות היוון? ומה בדיוק יעשה הלקוח אל מול שלוש חלופות? זוכרים את הרצפים של הרופא? זה בדיוק אותו דבר. גם ללקוח חכם אין יכולת אמיתית להבין את הדקויות שבין החלופות.

אז איך כן צריך לעבוד?

ראשית לתת סקירה קצרה על הנושא אשר תלווה בשלושה פתרונות קצה כלליים

מה מבין הלקוח הממוצע בתחום?

הרבה פחות ממה שאתה מבין ברפואה שעה שאתה מגיע לרופא. איך אני יודע את זה? זה די פשוט. אדם בן 67 היה במהלך חייו עשרות פעמים אצל רופא, עליו הוא סומך בדרך כלל, בבעיות שהטרידו אותו מאוד. גם חבריו אתם הוא משוחח היו. אדם בן 67 מתחכך בביטוח הפנסיוני עשרות פעמים במהלך חייו. אבל, על סוכן הביטוח וחברת הביטוח בדרך כלל איננו סומך, חושב שהם רוצים לעשוק אותנו בעמלות ודמי ניהול ואף פעם לא מצליח להבין מדוע הוא לא מצליח להבין שום דבר בכל הקשור לנושא הביטוח. כל זה אומר, שהוא מבין ממש מעט בתחום הפנסיוני לקראת פרישה.

איך חולה בשפעת יקבל התקפת לב מרופא?

הגעת עם שפעת לרופא, זה בודק אותך, רושם לך שלושה רצפים ואומר: "הרי לך שלושה רצפים, בחר אחד". שנייה לפני התקפת לב אתה אומר לו: "אבל דוקטור, מה אני אעשה? אני לא רופא, איך אבחר?". עונה לך הרופא: "כולם טובים, אבל יש תופעות לוואי". הסביר לך באריכות על פעילות האנזימים בקיבה (שלשולים מהרצפט הראשון), על המלחים בבלוטת התריס (צרבת מהשני) ועל פעילות נזירונים מוגברת במוח ואיתם (כאבי ראש מהשלישי). משהתבהרה התמונה (!?!), אתה משיב: "רק לא כאבי ראש". שואל הרופא: "שלשולים או צרבת?" אתה משיב: "צרבת".

רופא חכם היה חוסך זאת ושואל מלכתחילה לרגישויותיך. לאחר שהיית משיב לו "כאבי ראש ושלשולים", היה רושם לך מרשם אחד המתאים לדרישות שהצבת בפניו (להירפא משפעת) ולהעדפותיך (צרבת ולא שלשולים או כאבי ראש) ובא לציון גואל.



עוד
מוצר חדשני
מבית איילון

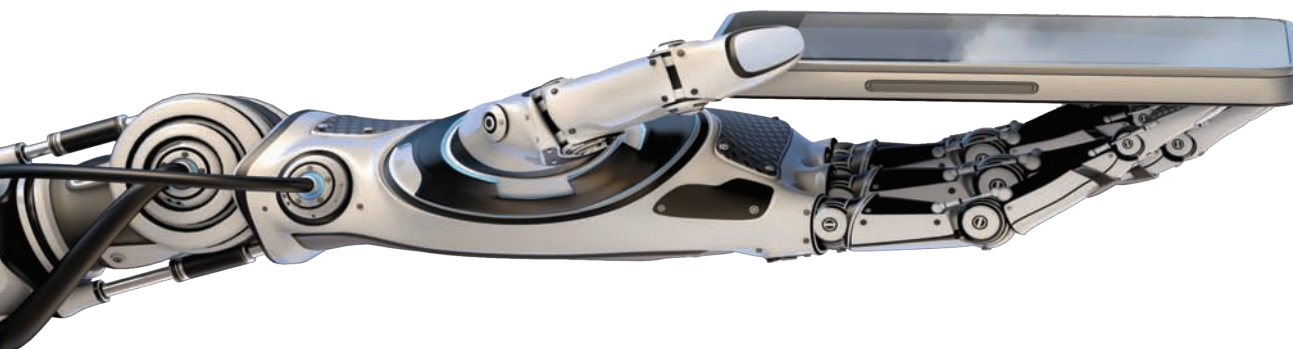
איילון סייבר

כיסוי עבור סיכונים במקרה של אירוע סייבר



פוליסה המעניקה כיסוי מפני אירועי סייבר שמטרתם, בין השאר, ביצוע פשע, ריגול תעשייתי או מתקפת האקרים, אשר עלולים לפגוע במערכות מידע אלקטרוני-חומרה, בתוכנה ובמידע האגור בהן

לשירותך, חתמי העסקים המקצועיים במחוזות





בר סיסון

כך ניצלו חיי בזכות הביטוח הבריאות הפרטי

כשאושפזתי בהוספיס לילדים, רופאיי העריכו כי נותרו לי שלושה חודשים לחיות | לאחר 450 ימי אשפוז בארץ ובחול, מצאתי טיפול חדשני שמומן על ידי הכיסוי הפרטי, והציל את חיי וגם: מדוע תנאי הפוליסה וגובה הפיצוי אינם הפרמטרים הנכונים לבחירת ביטוח?

בגיל 18 הרופאים גילו כי בגופי מקננת המחלה הנוראה, סרטן העצמות ורקמות הרכות, יואינג סרקומה. נאלצתי לעבור 20 ניתוחים, ללמוד ללכת מחדש, מאות ימים באשפוז, מתוכם עשרות ימים בחדרי בידוד בבתי חולים. בגיל 22, לאחר ארבע שנים ארוכות, התבררתי לצערי כי ישנה חזרה אגרסיבית של הגידולים הסרטניים לריאותיי. נאלצתי להתאשפז בהוספיס לילדים בתל השומר, לאחר שרופאי העריכו כי נותרו לי שלושה עד ארבעה חודשים בלבד לחיות.

המורכבות הרפואית, החזרות הרבות של הגידולים וסכנת החיים המיידית שריחפה מעל ראשי - דחפו ואילצו אותי למצוא פתרונות רפואיים יצירתיים, בארץ ובחול.

בזכות הביטוח הבריאות הפרטי יכולתי לממש ולממן את הפתרונות הרפואיים שמצאתי, החל מתרופות שלא בהתוויה ועד לטיפולים מיוחדים שניתנים רק בחול. הטיפול שמצאתי והציל את חיי הינו הקרנות הפרוטונים. הקרנות הינו מרכיב מרכזי בטיפול בגידולים סרטניים, בנוסף לניתוחים ולתרופות. הטיפול בהקרנות מסוג זה לא קיים בישראל, בשל עלויות תשתית, וכדי לקבלו יש לטוס במיוחד לארצות הברית. הייחודיות של הפרוטונים היא בדיוק הרב שלהם, האפשרות לטפל בכמה גידולים במקביל, האפשרות להקרין באזורים רגישים כמו המוח ועמוד השדרה. ובעיקר - מיעוט תופעות הלוואי.

הטיפול בהקרנות פרוטונים כמעט ולא היה ידוע בישראל, גם לא לרופאים הבכירים ביותר, והייתי מהישראלים הראשונים שטופלו בו. עם חזרתי ארצה מהטיפול ועד היום פנו אליי מאות מטופלים וחולי סרטן לקבלת חוות

מדי שנה על ידי משרד האוצר). בבואך לקנות או למכור ביטוח פרטי זכור כי אלו הם הפרמטרים המשמעותיים והחשובים. גובה הפיצוי או השיפוי, גם אם הוא מאוד גבוה, לא יעזור לחולה להגיע למנתח הכי טוב בעולם ולקבל את הטיפול הכי טוב כמו שכולנו היינו רוצים לנו ולאובהננו.

כיפת ברזל אישית לכל אחת ואחד מאיתנו

מצב מערכת הבריאות הציבורית בישראל מידרדר משנה לשנה ומשפיע כמעט על כל אחת ואחד מאיתנו. במחלות קשות כמו סרטן, גילוי מוקדם מציל חיים וזמן הוא המשאב היקר ביותר. לכן לביטוח הפרטי יש תפקיד קריטי כבר משלב האבחנה, הדורשת לרוב בדיקות הדמיה מתקדמות כמו MRI והפענוח שלו בידי רופא מומחה מתאים, אשר במערכת הציבורית קבלת תור לבדיקה אורכת זמן.

לצערי, המצב רק יחמיר. כבר כיום עלות התרופות נמצאת בעלייה מתמדת, יש צורך ביותר מומחים רפואיים, התייעצויות וחוות דעת - ומערכת הבריאות הציבורית לא נותנת מענה ראוי. הסיבות לכך רבות: הזמן המועט שיכול הרופא להקדיש לחוליו, המורכבות של החולה ומשפחתו בניהול המחלה, בריכוז והבנת המידע המגיע מכל הרופאים והבדיקות. על כן ביטוח פרטי הוא כה הכרחי ונחוץ יותר מבעבר. מתוך ניסיוני האישי, אני פועל כדי להביא את הרפואה הטובה ביותר עבור חולי הסרטן הישראליים באמצעות הקשרים שלי עם המרכזים המובילים לחקר וטיפול בסרטן וחוות דעת רפואיות שניות.

הכותב הינו יועץ תקשורת בתחום הבריאות, מראשוני מטופלי הקרנות הפרוטונים הישראלים, ומלווה בהתנדבות חולי סרטן לקבלת חוות דעת שנייה והגעה לטיפולים ולרופאים המובילים בעולם

דעת מהרופאים והמרכזים המובילים והידועים בעולם, מהם עשרות שטסו לקבל את הטיפול. בזכות ניסיוני האישי ועזרה זו, צברתי הסתכלות רחבה מעמיקה ומאוד פרקטית על נושא ביטוחי הבריאות ועילותו במצבים הקשים ביותר בו אדם נמצא בחייו.

כיצד בוחרים ביטוח שיעזור לנו בזמן משבר?

בזכות כל אלה, התחדדה הבנתי בנוגע לבחירת ביטוח הבריאות הפרטי הטוב והנכון ביותר על פי הפרמטרים המשמעותיים. ההסתכלות והבחינה המקובלת כיום נשענות בעיקר על פי תנאי הפוליסה וגובה הפיצוי - אולם כאן טמונה הטעות הנפוצה.

יש לשים את הדגש על ההכוונה הרפואית למאות חולים למציאת מימון לתרופה או טיפול, או לברי המזל והשכל שרכשו ביטוח פרטי, בסיוע בתביעה מול חברת הביטוח לטובת מימון הנסיעה.

בבואנו לבחון את טיב הביטוח עלינו להסתכל על הצד השני של המטבע - מה קורה בזמן שהמבוטחים זקוקים לממש את הביטוח עליו שילמו.

1. האם חברת הביטוח מסוגלת לממש את הפוליסה על הצד הטוב, המתקדם, החדשני ביותר שדורש עולם הרפואה והבריאות? עד כמה החברה משקיעה משאבים ואנשי מקצוע בבניית קשרים עם רופאים והמרכזים הרפואיים המובילים ברחבי העולם?

2. עד כמה גמישה החברה באישור תביעות בריאות - בהוצאות מיוחדות לטיפולים, השתלות ותרופות מחוץ לסל (נתון המתפרסם

בשירותי דרך אין בערך רק שלריר

הסדר עם חברות הביטוח:



שלריר



יוסי ורסו CFP

שירותים פיננסיים אלטרנטיביים - מתן ערך נוסף ללקוח ולסוכן

גם תחום האשראי החוץ בנקאי, אשר עובר בימים אלו תהפוכות רבות ונכנס לרגולציה תחת "רשות שוק ההון ביטוח וחסכון" (אשר לא במקרה מפקחת על "ענף הביטוח"), הינו כלי חשוב לטיפול בלקוח. שימוש נכון בכלי הזה אף ישמור על החיסכון הפנסיוני ארוך הטווח של אזרחי ישראל ויצמצם את תופעת פדיון פיצוי פלטורים הפוגעת אנושות בקצבה הפנסיונית לפרישה.

חשוב לציין, כי לשכת סוכני הביטוח זיהתה את הצורך בפתרונות אשראי ופתרונות להשקעת כספים נזילים שאינם חשופים לשוק ההון, כבר לפני יותר משנה. בימים אלו הלשכה משיקה ארגו כלים פיננסיים חדשים, העומדים לשימוש חברי הלשכה במתן פתרונות מתקדמים ללקוחותיהם. כלים אלו נחשפים בפני החברים בהדרגה המקצועיות, בעיתון הלשכה ובכלי דיוור אלקטרוניים.

סוכנים המעוניינים לקדם את עסקיהם ולהמשיך להיות רלוונטיים. כדאי שיאמצו את הכלים החדשים ויטמיעו אותם במשרדי הסוכן בעזרת מערך ההפצה שמציעה הלשכה לחברים.

שם המשחק - ערך ללקוח

בסופו של יום, מה שיקבע את מאזן הכוחות החדש בין היצרנים, הרגולציה והסוכנים יהיה אותו גורם אשר קבע את מאזן הכוחות של ענף הביטוח מאז ומעולם. וזהו הערך שישפיקו אנשי המקצוע ללקוחותיהם בהתנהלות מול היצרנים והגורמים השונים.

התאמת פתרונות השקעה פנסיוניים ופיננסיים תוך התייחסות לפרופיל הסיכון של הלקוח, יצירת תשואה עודפת ביחס לפרופיל הסיכון ושימוש נכון בפתרונות אשראי חכמים לשמירה על הכספים הפנסיוניים - הינם מנוע הצמיחה הבא של סוכני הביטוח והענף כולו.

הכותב הינו יו"ר תת הוועדה לפיננסיים, לשכת סוכני הביטוח

כמי שמטפלים בחיסכון הפנסיוני של הלקוח, עלינו להכיר את כל מקורותיו הכלכליים, ולדאוג לפיזור סיכונים והתאמת הפתרונות למטרות השונות

בהיבטי הפנסיה והפרישה, הקופות הפנסיוניות, איתור חלופות השקעה לכספים הנזילים, מימוש זכויות מול גופים שונים, והגורם הראשון איתו מתייעצים בכל אירוע משמעותי בחיים.

ביצוע התאמות עסקיות

בייחוד בימים אלו, בהם הרגולציה כבר כפתה עלינו שינוי בכל הקשור לתגמול ממוצרים פנסיוניים ועל אחת כמה וכמה שלא טרחה לעמוד בלו"ז שהציבה לגופים המפוקחים. נראה שיחד עם הרגולציה, כמו גם החשדנות של הצרכנים, מתהווה מקומנו החדש. כולנו חשים כי גוברות הפניות אלינו בבקשה לטפל ולעשות סדר בכל מיני תכניות שנרכשו בעבר על ידי צרכנים שאולי "רכשו בזול" אבל לא ממש ברור להם מה בדיוק... כשגם פרוטוקול המכירה נהיה "ייעוצי" ומותאם לקוח הרבה יותר מאשר בעבר. פועל יוצא, עיקר תפקידנו יתרכז במתן שירות ומקצועיות לאורך זמן, תוך שעלינו לתמחר את השירות ולהגדיל את סל הפתרונות שאנו מציעים.

בנוסף, כאנשי מקצוע המספקים פתרונות עלינו לחלוש על עולמות שבעבר נראו רחוקים מאיתנו. כמי שמטפלים בחיסכון הפנסיוני של הלקוח, עלינו להכיר את כל המקורות הפנסיוניים שלו ולדאוג לפיזור סיכונים והתאמת הפתרונות למטרות השונות (כך שכספי הפרישה לא ינוהלו ככספים להחלפת דירה בעוד חמש שנים או החלפת רכב בעוד שנתיים).

בעידן שבו ישנן הזדמנויות להשקעה בקרנות מתמחות נדל"ן, טכנולוגיה ורפואה, עלינו להציע פתרונות אלו ללקוחותינו על מנת להישאר רלוונטיים, ולהבטיח שהרגולציה תגן עלינו בהיבט של "אחריות מקצועית" במתן פתרונות אלו לאזרחי ישראל.

ענף הביטוח נחשב לענף שמרני מטבעו, ובמשך עשורים רבים לא בוצעו בו שינויים מהותיים מבחינת מבנה הענף. מתחילת העשור הקודם לערך, נראה ש"השעמום" הגיע לסיומו ויחד עם חברת התחום הפיננסי לענף הביטוח התזוזות החלו מגיעות אלינו בקצב מסחרר.

בניגוד למרבית תחומי השירותים, החל מתיירות, נדל"ן ורפואה ואפילו ביחס לתחום דומה יחסית, כבנקאות. ענף הביטוח לא ביצע מספיק התאמות לעולם הצרכנות של ימינו ונראה כי הדבר גורם לחוסר שביעות רצון צרכני ודעת קהל נמוכה.

בכדי להתמודד עם התחרות שרק גדלה בענף ועם אחוזי הרווח המצטמצמים, יצטרכו אנשי המקצוע (וגם היצרנים) לאמץ חדשנות מחשבתית וצרכנית, תוך מתן פתרונות טכנולוגיים ושירותים דיגיטליים, שיעטפו את הלקוח גם במקומות בהם בעבר לא חלמנו לגעת כאנשי ביטוח.

שינוי תפיסת המקצוע

כיום, כשהמידע הראשוני פרוש ברחבי האינטרנט והרשתות החברתיות, עלינו להפוך למרכז ידע ושירות. זאת מתוך הבנה שלצורך פעולת הרכישה עצמה הלקוח לא צריך אותנו, אלא אם ישנו פתרון עומק הדורש התאמה אישית. כלומר, לא עוד אנשי מכירות אלא אנשי ידע מקצועי ומתן שירות שוטף עם יחס אישי.

מיצוב מקצועי

לא רק "סוכני ביטוח" - השם המקצועי שלנו מגביל את התפיסה הציבורית באשר לתפקידנו העדכני. שכן, "סוכני הביטוח" הינם הגורם המקצועי הנפוץ ביותר בכל הקשור לטיפול



המכלול שלי

דיגיטל עבורך, לשנים של צמיחה

b17396/18908



שחר ראובני

אג"ח מיועדות - חלוקה מחדש

על פי התקנות החדשות עמיתים צעירים יזכו להקצאה נמוכה יותר של אג"ח מיועדות, כנגד הגדלת ההקצאה לפנסיונרים | אופן החלוקה שנקבע עשוי להוביל להקצאת אג"ח לא אחידה בין עמיתי הקרנות | מי צפוי לקבל יותר אג"ח מיועדות וכיצד החלוקה עשויה להשפיע על האקטואריה של קרנות הפנסיה?

לאחר ההקצאה למקבלי הקצבה, באופן זהה בין כלל העמיתים (ללא קשר לגילם). החלוקה החדשה רלוונטית לקרנות המקיפות החדשות בלבד. בקרנות הוותיקות תימשך ההקצאה הישנה, לפי 30% באופן אחיד לכלל העמיתים והפנסיונרים. לאחרונה, כדי לעזור לקרנות הוותיקות להתמודד עם הגרעונות שנצברים כתוצאה מריבית ההיוון, הקצה להן האוצר כרית ביטחון ייעודית.

היכן אתה עומד?

על פי המתווה החדש, כל אחת מקרנות הפנסיה החדשות המקיפות מקבלת הקצאת אג"ח מיועדות בשיעור 30% מנכסיה, ומבצעת את החלוקה בהתאם להנחיות האמורות. כך שלשיעור העמיתים הוותיקים והפנסיונרים בכל קרן, עשויה להיות השפעה על אופן הקצאת האג"ח המיועדות בין החוסכים. ככל שיש בקרן יותר פנסיונרים, מקבלי קצבת נכות ושאיירים, כך תקטן הקצאת האג"ח המיועדות לעמיתיה. בגרף הבא ניתן למצוא את התחייבויות הקרנות למקבלי הקצבה (זקנה, נכות ושאיירים), שעשויות להצביע על אופן החלוקה הצפוי של האג"ח המיועדות, בין עמיתי כל אחת מהקרנות: מהנתונים עולה, כי בעקרון בקרנות הפנסיה שפעילות תקופה ארוכה יותר או שלא מתנהל בהן ניהול נכון של עמיתים (לדוגמה מדיניות חיתום מקלה), קיים שיעור מקבלי קצבה גבוה יחסית. כך שלאור מנגנון החלוקה החדש, כפי שהוצג קודם, באותן קרנות צפויים העמיתים לזכות בהקצאה נמוכה יחסית של אג"ח מיועדות. לדוגמה בקרן הפנסיה איילון-מיטב (אחת משתי קרנות המחלף שנבחרו על ידי האוצר) צפויים העמיתים לקבל את הקצאת האג"ח המיועדות הנמוכה ביותר, שכן התחייבויות הקרן למקבלי קצבה עומדות על כ- 10.1% מנכסיה.

מנכסיהם, לצורך כסוי הגרעונות שנצברו עקב פרישה לפנסיה. ניתן להניח כי ככל שהגרעון שמציגה הקרן בשל פרישת עמיתים גבוה יותר, הרי שמדובר בקרן בעלת שיעור גבוה יותר של עמיתים מבוגרים עם צבירות גבוהות, או לחילופין בקרן קטנה מאוד בה המאזן עשוי להיות מושפע מכל פרישה.

מנגנון חדש לחלוקת האג"ח המיועדות

על פי התקנות החדשות, החל ב-1 בינואר 2024, יחולקו האג"ח המיועדות בקרנות הפנסיה החדשות המקיפות, על פי הכללים הבאים:

- שיעור הקצאת האג"ח המיועדות הכולל נותר ללא שינוי - כל קרן פנסיה מקיפה תהיה זכאית להקצאה של 30% אג"ח מיועדות על כל נכסיה (צבירות עמיתים ופנסיונרים).
- פנסיונרים ומקבלי קצבת נכות ושאיירים - יהיו זכאים להקצאת אג"ח מיועדות בשיעור של 60% מנכסיהם, במגבלת התקרה האמורה בסעיף 1, למעט מקרים ייחודיים בהם יוכלו לקבל הקצאה של עד 85%, כפי שיפורט בהמשך.
- עמיתים בני 50 ומעלה - יהיו זכאים להקצאת אג"ח מיועדות בשיעור של 30% מנכסיהם, כל עוד נותרים כספים לאחר ההקצאה שחולקה למקבלי הקצבה.
- עמיתים עד גיל 50 - יהיו זכאים להקצאת אג"ח מיועדות העודפות לאחר ההקצאה למקבלי הקצבה ולעמיתים בני 50 ומעלה.

במהלך תקופת הביניים, שבין 1 ביולי 2017 ועד 31 בדצמבר 2023, תתבצע ההקצאה באופן הבא:

- פנסיונרים ומקבלי קצבת נכות ושאיירים - עד 60% בדומה לאופן התחשיב שיחל בשנת 2024.
- עמיתים - חלוקת האג"ח המיועדות שנותרו

קרנות הפנסיה המקיפות זכאיות להשקיע עד 30% מנכסיהן באגרות חוב ממשלתיות ייעודיות. אגרות החוב הנושאות תשואה שנתית ריאלית של 4.86% מהוות עוגן לתשואת הקרנות ומאפשרות להן להקטין את התנודתיות בתיק. נכון להיום, מחולקות האג"ח המיועדות באופן שווה בין כלל העמיתים והפנסיונרים בקרנות הפנסיה המקיפות. בתקנות שהופצו לאחרונה נקבע מנגנון חלוקה חדש עבורן, כחלק מהפתרון שניתן לקרנות הפנסיה, לצורך ההתמודדות עם הגרעונות האקטואריים הנוצרים עם פרישת עמיתים לפנסיה זקנה. אופן החלוקה שנקבע עשוי להוביל להקצאת אג"ח לא אחידה בין עמיתי הקרנות. מי צפוי לקבל יותר אג"ח מיועדות וכיצד החלוקה עשויה להשפיע על האקטואריה של קרנות הפנסיה?

מדוע נדרש השינוי?

קרנות הפנסיה החדשות פועלות על בסיס מנגנון איזון אקטוארי. המשמעות היא שבכל עת סך ההתחייבויות צריך להיות שווה לסך נכסי הקרן, כשהאיזון מתבצע באמצעות גרעון או עודף אקטוארי. בהתאם להוראות האוצר, התחייבויות הקרן מהוונות בריבית ריאלית של 4.26% ברוטו - תחת ההנחה שחשכונות הפורש יצליחו להניב את התשואה הזאת. אך לאור סביבת הריבית הנמוכה, שמלווה אותנו כבר לאורך תקופה, מתקשות החברות המנהלות להשיג את התשואה האמורה על כספי הפנסיונרים שמושקעים באפיקים סולידיים. כך שכל עמית שפורש היום תחת הנחת ריבית של 4.26% יוצר גרעון בקרן, אותו מממנים העמיתים הפעילים. מנתוני הדוחות אותם מפרסמות קרנות הפנסיה, עולה כי ב-2015 נאלצו לשאת עמיתי קרנות הפנסיה החדשות בהפחתה של עד 0.12%

זכויות במהלך השנים האחרונות. זאת כנגד פגיעה מינורית יחסית בעמיתים הצעירים, לאור טווח ההשקעה הארוך שלהם, ולאור העובדה שלפי שיטה זו הם אינם צפויים לשאת בגרעונות הנוצרים בעקבות פרישת עמיתים לפנסיית זקנה. הפתרון שנמצא אינו פוגע מהותית בעמיתים הצעירים, לעומת פתרונות קודמים שהוצעו, שהיו עשויים להרע משמעותית את תנאי הפרישה בקרנות הפנסיה ויכלו להוביל לאיבוד האמון הציבורי בהשקעה בקרנות.

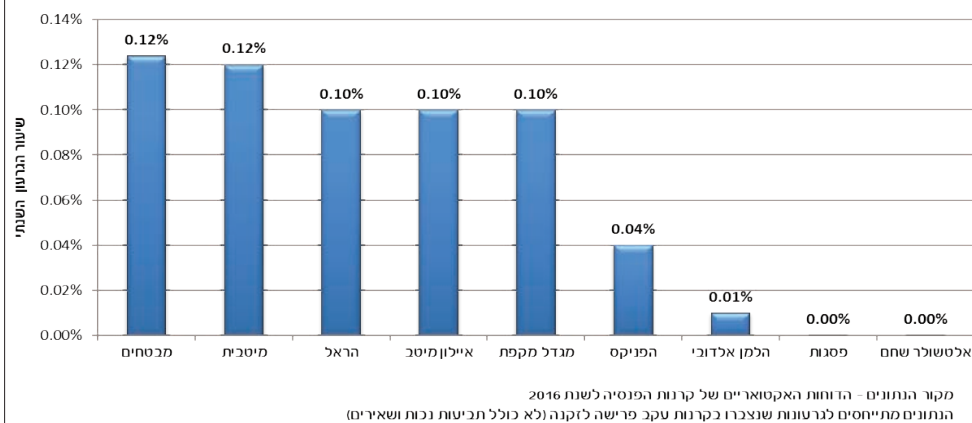
בעיה נוספת שצפויה להיפתר כתוצאה משינוי שיטת ההקצאה של האג"ח המיועדות, הינה פתיחת האפשרות לנייד סכומים חד פעמיים לקרנות הפנסיה המקיפות החדשות. במהלך השנים האחרונות סירבו קרנות הפנסיה לקבל צבירות של עמיתים מבוגרים מקרנות פנסיה אחרות או ממוצרים פנסיוניים אחרים (כדוגמת קופות גמל שאינן משלמות קצבאות) ולהמיר אותן בקצבת זקנה. זאת לאור הגרעונות המיידים שנרשמו לקרן בעת פרישת אותם עמיתים. השינוי באופן הקצאת האג"ח המיועדות, פותר את בעיית הגרעון המידי שנוצר בשל הפער בין ריבית ההיוון לריבית התחשיבית, ופותר שוב את האפשרות לנייד כספים לקרנות הפנסיה המקיפות.

עם זאת, בקרנות הכלליות, בהן עד לפני שנים אחדות ניתן היה לרכוש קצבה על ידי הפקדת סכום חד פעמי, נותרה בעיית ריבית ההיוון. הקרנות הכלליות, כאמור, אינן זכאיות להקצאת אג"ח מיועדות, על כן, נראה שהן עשויות להמשיך ולהגביל את האפשרות לרכישת קצבאות, כל עוד ריבית ההיוון והריבית במשק יישארו ברמה הנוכחית.

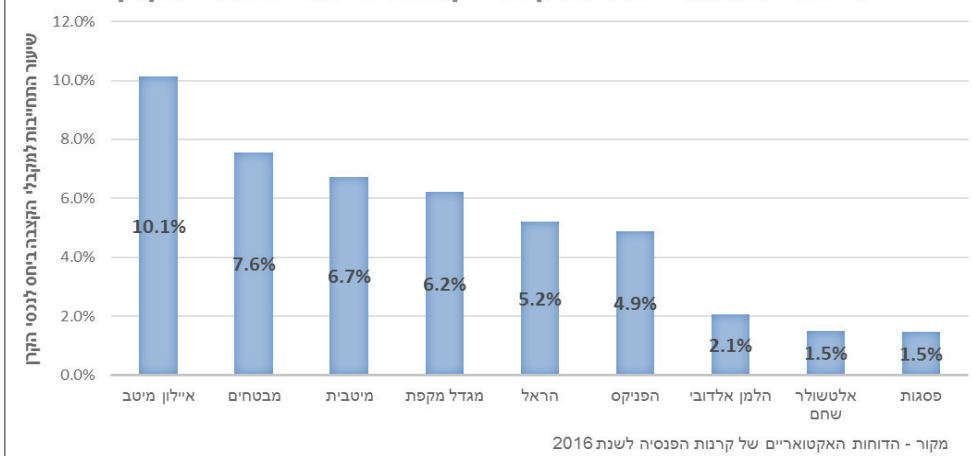
הכותב הינו אנליסט, בנק לאומי

עבודה זו בוצעה בהסתמך אך ורק על מידע פומבי גלוי לציבור. אין לראות בעבודה זו המלצה או תחליף לשיקול דעתו העצמאי של הקורא, או הצעה או הזמנה לקבלת הצעות, או ייעוץ- בין באופן כללי ובין בהתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל קורא - לרכישה ו/או ביצוע השקעות ו/או פעולות או עסקאות כלשהן.

שיעור הגרעון שנרשם בקרנות הפנסיה החדשות כתוצאה מפרישת עמיתים לפנסיה בשנת 2016



שיעור ההתחייבות למקבלי קצבה ביחס לנכסי הקרן



בקרנות בהן שיעור גבוה של עמיתים צעירים, שעשויים לזכות באחזקה של עד 85% מהתיק באג"ח מיועדות. גם העמיתים באותן קרנות עשויים להפיק מכך תועלת עקיפה, בשל הקטנת הסיכוי לצבירת גרעונות הנגרמים בעקבות פערי ריבית, בעת יציאת העמיתים לפנסיה.

השלכות צפויות

התקנות החדשות אמורות לשנות את אופן הקצאת האג"ח המיועדות בין עמיתי קרנות הפנסיה החדשות. כך שעמיתים צעירים יזכו להקצאה נמוכה יותר, כנגד הגדלת ההקצאה לפנסיונרים. ההיגיון העומד מאחורי הרעיון הינו שככל שהעמית צעיר יותר, אופק החיסכון שלו גדול יותר, לכן במקרה של משבר, יש בפניו תקופה ארוכה יותר לתקן תשואה.

שינוי אופן הקצאת האג"ח המיועדות מהווה פתרון, לפחות חלקי, של בעיית ריבית ההיוון, בעקבותיה סבלו עמיתי הקרנות מהקטנת

אפשרות לחלוקה שונה

נראה שגם באוצר זיהו את הבעיה שמקורה בחלוקה לא שווה של עמיתים מבוגרים בין קרנות הפנסיה, ובהתאם התווספה לתקנות הנחייה שמאפשרת לממונה על שוק ההון להורות על הגדלת ההקצאה למקבלי הקצבה, על חשבון העמיתים. שינוי החלוקה מתבצע בתוך כל אחת מהקרנות ולא משנה את ההקצאה בין הקרנות. בחוזר שהפיץ הממונה, נקבע כי בקרן ששיעור הקצאת האג"ח המיועדות לעמיתים גבוה בלפחות 1.5% ביחס לקרן בה שיעור ההקצאה הוא הנמוך ביותר, יחולקו העודפים למקבלי הקצבה. הגדלת ההקצאה למקבלי הקצבה תתבצע כל עוד שיעור האג"ח המיועדות לא יעלה על 85% מנכסיהם.

כלומר, האפשרות של עמיתי הקרן ליהנות מהקצאה מוגדלת של אג"ח מיועדות הינה מוגבלת. מי שעשוי ליהנות מכך הם הפנסיונרים



דרון הורנפלד

סוכן הביטוח 2017 איש מכירות או איש עסקים?

ההיצמדות לעטינים היבשים של חברות הביטוח לא עושה לנו טוב, תדמיתית ומקצועית | אני יודע שאני מקים עלי אוכלוסיית סוכנים לא מעטה בסגנון: "למה שנמכור להן ולא נקבל תגמול?" | אז, לא. אני לגמרי לא נגד קבלת תגמול מהיצרן תמורת פעולות שאנחנו חוסכים לו והבאת המבוטח דווקא אליו | אולם, המציאות מוכיחה שהסתמכות על הכנסה שהיא פועל יוצא של מכירות, באמצעות עמלות מהיצרנים בלבד, מחשבת את קיצנו לאחור

בעולם בו מחפש הצרכן את המוצר הזול, ולא דווקא את המוצר הטוב, בולט הצורך האמיתי בהפיכת החשיבה של סוכן הביטוח ממכונת מכירות המרפדת את הלקוח במוצרים רבים, למקצוען אמיתי, העוסק במתן פתרונות אמיתיים, תוך שימוש מושכל במוצרי ביטוח מגוונים וחכמים.

קיץ 2017. בחוץ מתחיל להיות הביל, ובעולם סוכני הביטוח חם כבר מאפריל.

חברות הביטוח טרם פרסמו את מודל התגמול, והסוכנים נמצאים בסערת רגשות גדולה. איך ניתן למכור ביטוח פנסיוני מבלי לדעת מהו גובה התגמול? האם בכלל יהיה תגמול? ומה בדבר ההיקפים? ואיפה נכנס לתמונה חוזר דמי עמילות, שטיטה שלו שוכבת על שולחן הפיקוח כבר מ-2014?

כאן בדיוק טמון השינוי הגדול אותו עובר ענף הביטוח הפנסיוני, ואשר יגיע, להערכתי, מהר מהמצופה, גם לכל ענפי הביטוח האחרים. הרי בכל העולם "חותכים את המתווך". גופים המציעים הליך הצטרפות קצר, אינטרנטי וסקסי (כמו קרנות ברירת המחדל ודומיהן) החלו לצוץ, והתופעה תתחזק ותתגבר. wobi כבר לא לבד, ורובוטים מתוחכמים מאיימים על פרנסת כולנו.

האמנם אי אפשר בלי איש הביניים?

בדיונים בקבוצות ובעמודי הפייסבוק חוזרים הסוכנים על המנטרה הידועה והשחוקה: "אין לנו תחליף, שום תוכנה לא תהיה מסוגלת לתת למבוטח את מה שאנחנו נותנים".

ואני שואל: האמנם?

אם תשאל את הסוכן הממוצע מהם היתרונות היחסיים שלו על פני המערכות הממוחשבות, תקבל, במקרה הטוב, תשובות שאין בינן לבין המציאות הרבה קשר, בסגנון: "האם האוטומטים יידעו להילחם עבור המבוטח כפי שאנחנו יודעים?". השאלה שצריך להקשות היא האם יהיה צורך בכלל בעולם דיגיטלי להילחם עבור המבוטח? האם מוטציות של בינה מלאכותית לא יידעו להתאים את עצמן למצבים חריגים, בגבולות גזרה מתקדמים? לי אין תשובה, אבל לכשיתרגלו המבוטחים לעולם בו הרובוט הוא העונה על שאלותיהם, ואין מקום לתשובה מעבר ל-"כן או לא", זה יהיה הסטנדרט. לכן, אני לא הייתי מטיל את מלוא יחבי על התקווה הזאת. אבל, הזירה האמיתית רחוקה מאוד מיום



להוביל זה

BEST INVEST

מבית הכשרה חברה לביטוח



תוכנית חיסכון והשקעה המאפשרת בחירה בין מגוון מסלולים ובתי השקעות מובילים



לפרטים נוספים: זיו ורטהיימר, מנהל תחום פיננסים בהכשרה 054-5785759 או zivwe@hcsra.co.il

*ט.ל.ח. *בכפוף לתנאי הפוליסה והחברה. *אין באמור לעיל כדי להוות תחליף לייעוץ/שיווק פנסיוני בידי יועץ/משווק פנסיוני.

השאלה שצריך להקשות היא האם בכלל יהיה צורך בעולם דיגיטלי להילחם עבור המבוטח? האם מוטציות של בינה מלאכותית לא יידעו להתאים את עצמן למצבים חריגים, בגבולות גזרה מתקדמים? לי אין תשובה, אבל לכשיתרגלו המבוטחים לעולם בו הרובוט הוא העונה על שאלותיהם, ואין מקום לתשובה מעבר ל- "כן או לא", זה יהיה הסטנדרט



מימוש הפוליסה. הבעיה המיידית של הסוכן היא העובדה שהליך מכירת הביטוח הופך לקל יותר ויותר. אם כיום אנשים רוכשים כמעט כל דבר דרך המחשב והסלולר, רכישת ביטוח לא תהיה שונה משמעותית. הלקוח שיבין בדרך כלשהי שיש לו צורך ביטוחי (גם כאן, האוטומציה תדע איך לעורר את הצורך), ייכנס לאתר רכישה, ותוך ארבע קליקים יהיה מבוטח. לכן, אני אומר, בסדנאות ובהרצאות שלי, שתוך שלוש עד חמש שנים, ואני נדיב, לא נתפרנס עוד ממכירת ביטוח.

אז האם עתידנו מאחורינו? ממש לא. היכולת האישית שלנו להמיר את המכירות למקצועיות גרידא, בכל צמתי ההחלטות והבעיות של המבוטח, היא הסיבה המרכזית, אולי היחידה, שמצדיקה את המשך קיומנו. הדבר יחייב אותנו לשינוי בסיסי בחשיבה, בשפה, בהתייחסות שלנו למבוטחינו ובעיקר, לעצמנו.

ה- mind set הנוכחי שלנו הוא של "כלב ציד" (גא לא להיעלב מהדימוי, הוא דימוי בלבד), שרץ להביא את ה"טרף", למסור אותו לידי ה"צייד" (היצרנים), ולקבל את ליטרת הבשר (מישהו אמר "עמלות"?).

להתחיל לקחת אחריות על ההכנסות שלנו

בעולם החדש, אנחנו נשוב להיות בני אדם תבוניים. כאלה שיודעים לתת למבוטחים ערך רב, ולא במחיר זול, לספק לו סביבה בטוחה ומקצועית, תמיכה בעת מצוקה, באמצעות אספקת פתרונות, לא מכירת מוצרים. השפה בה נשתמש תהיה שונה. לא עוד "תפוקות", "יעדים", "עמלות" וכו', אלא "פתרונות", "טיפול מקצועי", "שכר טרחה הולם" ועוד.

ההיצמדות לעטינים היבשים של חברות הביטוח לא עושה לנו טוב, תדמיתית ומקצועית. ואני יודע שאני מקים עלי אוכלוסיית סוכנים לא מעטה בסגנון: "למה שנמכור להם ולא נקבל תגמול"? אז, לא. אני לגמרי לא נגד קבלת תגמול

בעולם העתיד הקרוב אלה יהיו הפרמטרים, וככל שנקדים להיערך לכך, כך ייטב. זה לא בא בקלות, זה כמו ללמוד לעבור לנהיגה באנגליה, הכל הפוך. אבל, בשורה התחתונה, זו התקווה הברורה היחידה שלנו לקיים את המקצוע המופלא הזה של סוכן הביטוח לעולם. את זה לא עושים לבד. התהליך מחייב לימוד, הטמעה, ליווי ואימוון מתמשך, אבל כ-5% מהסוכנים כבר נמצאים שם.

אז איפה אתם תהיו בעוד חמש שנים מהיום, סוכנים או אנשי עסקים?

הכותב הינו הבעלים של סוכנות הבטיק פרמיום ומנטור בכיר להעצמה כלכלית בענף הביטוח

מהיצרן תמורת פעולות שאנחנו חוסכים לו, והבאת המבוטח דווקא אליו. אולם, המציאות מוכיחה שהסתמכות על הכנסה פועל יוצא של מכירות, באמצעות עמלות מהיצרנים בלבד, מחשבת את קיצנו לאחור.

תארו לכם עולם שבו רק אנחנו אחראים להכנסותינו, איננו נתונים לגחמותיהם של גורמים שמחליטים עלינו. ברצותם, משלמים, וברצותם, סוגרים את הברז. שערנו בנפשכם מה יקרה אם נבחר את חברת הביטוח או בית ההשקעות איתו אננו עובדים, ועליו אנו ממליצים למבוטחינו, אלה שמוכנים להקשיב לנו, רק בזכות מוצרים חדשניים, שירות מעולה לנו ולמבוטח, חדשנות שיווקית, טיפול הוגן ויעיל בתביעות - ולא רק בזכות חוזה טוב יותר שקיבלנו.

להוביל, זה BEST INVEST



בלאנקו ב

בלעדי ב-BEST INVEST מעבר חופשי ומהיר בין 6 גופים מנהלים,
עם מבחר מסלולי השקעה, ללא הגבלה וללא עלות נוספת

• הכי טוב לכסף שלכם •



ילין לפידות
בית השקעות



EXCELLENCE
קסם
מדדים

מיטב דש
הדרך הנכונה



לפרטים
חייגו *3494

Best_Invest@hcsra.co.il

BEST INVEST
חסכון והשקעה

*ט.ל.ח, בכפוף לתנאי החברה והפוליסה **אין באמור לעיל בכדי להוות ייעוץ או המלצה או חוות דעת מכל סוג שהוא לרכישה או הצטרפות למוצר והוא אינו מהווה תחליף לייעוץ אישי הניתן בכפוף להוראות הדין.

ביטוח אשראי - מנוף הצמיחה הבא של הסוכנים והיועצים



שחר אושרי, מנכ"ל כלל ביטוח אשראי מקבוצת כלל ביטוח, מסכם בימים אלו שנה לכניסתו לתפקיד | הוא נמצא בעיצומו של תהליך השקת הפוליסות החדשות והייחודיות המתממשקות באופן ישיר עם תחום המימון העסקי והמערכת הפיננסית | "האבולוציה של המערכת הביטוחית והפיננסית מהווה הזדמנות פז עבור סוכני הביטוח והיועצים להגדלת מכירות בקרב מבוטחיהם, ומאפשרת לתת להם כלי מצוין להגנה מפני סיכונים ולהרחבת צמיחה"

באופן מסורתי, נהוג לראות את ביטוח האשראי כמכשיר המספק הגנה מפני הפסד כספי בשל עסקאות מכירה באשראי בארץ ובח"ל. כך, העסק המבוטח מוגן מפני מקרים של פשיטת רגל וכינוס נכסים (לדוגמה קריסת חברות כמו מגה, אגרקסקו, אורתם - מליבו ואחרות), הקפאת הליכים, אי פירעון מתמשך או התארכות בתנאי האשראי וסיכונים פוליטיים (מלחמה, הפיכה, איסור הוצאת מט"ח, מורטוריום ועוד). בנוסף, מבוטחי כלל ביטוח אשראי נהנים מעזרה בניהול האשראי בהתאם לרמת הסיכון של החייב, בניתוח דוחות כספיים ומעקב שוטף לגבי האיתנות הפיננסית של החייבים בתיק הביטוח, בהגדלת מכירות ורווחיות ובפונקציות נוספות שמסייעות לעסק לצמוח תוך הקטנת הסיכון מאי תשלום או פיגורים בתשלומים מצד הלקוחות ואף בהרחבת מקורות המימון שלהם. בשיחה עם **עדיף**, לרגל ועידת הסוכנים

מיהו קהל היעד שלכם?

"אנחנו מבטחים חברות גדולות ובינוניות בכלל ענפי המשק בשוק המקומי ובשוק היצוא. פעילות היצוא שלנו חולשת על כ-120 מדינות ובנושא זה יש לנו שותפות מצוינת עם ATRADIUS, תאגיד ביטוח האשראי השני בגודלו בעולם שמחזיק ב-20% מהבעלות על כלל ביטוח אשראי".

ומה הביא אתכם להשיק את הפוליסות

החדשות?

"יש לנו ניסיון של 36 שנה בביטוח אשראי, אנחנו מבטחים עסקאות בהיקף של כ-15 מיליארד דולר בשנה, ומנהלים מעקב, איתור וניהול סיכונים שוטף על 38 אלף חייבים בארץ ובעולם. כל הניסיון והידע הזה עזרו לנו לזהות את צורך שאין לו מענה ואנחנו נותנים אותו בפוליסות החדשות שהשקנו. אני שמח שהן נקלטות היטב על ידי ציבור הסוכנים ומבוטחיהם".

מה מיוחד בהן?

"השקנו פוליסה לביטוח עסקאות יצוא ושוק מקומי לטווח בינוני, וביטוח עסקאות יצוא בלבד לטווח ארוך. התכניות החדשות מאפשרות לחברות להגדיל את כושר התחרות מול חברות זרות בביצוע פרויקטים ועסקאות אשראי ארוכות טווח. הן גם מגבירות את האפשרות למימון העסקה או הפרויקט באמצעות המערכת הבנקאית, מסייעות בצמיחה והרחבת היקפי הפעילות, מגדרות את סיכון האשראי ועוד".

יש לך ניסיון של יותר מ-25 שנה בתחומי

האשראי המסחרי, אבל הגעת דווקא מהצד של

הגורם המממן, המערכת הבנקאית. כיצד היית

משכסם את השנה הראשונה בכלל?

"הניסיון במערכת הבנקאית נותן לי נקודת מבט נרחבת על היתרונות המימוניים של ביטוח אשראי. זו הסיבה לכך שאנו שמים דגש על תחום הפיתוח העסקי הייעודי למוצרים הפיננסיים החדשים ועל הצד של ניהול הסיכונים. הפעילות שלנו בכל ענפי ביטוח האשראי והמימון גדלה באופן עקבי, יש לנו צוות מקצועי בעל תודעת שירות גבוהה שעוטר את הסוכן או היועץ ואת הלקוח שלו, משלב התאמת הפוליסה לצרכיו ועד לתשלום התביעה. אני קורא לסוכני הביטוח וליועצים להשתמש בנו ולהגדיל את סל המוצרים שהם מציעים ללקוחות שלהם".

"סוכנים שמבטחים עסקים גדולים באלמנטר לדוגמה, יכולים להציע לעסקים הללו ביטוח אשראי ולספק לעסק ערך עצום בדמות יציבות ובדמות הגדלת מקורות המימון שלו שיאפשרו לו לצמוח"

וואל שיאפשר לחברה להתרחב ולעבוד בשקט בכדי לצמוח".

ומה לגבי עסק שסובל מהתארכות בתנאי

האשראי?

"אתה מתכוון מן הסתם לתשלום של שוטף ++, כפי שנהוג בלא מעט מקומות בישראל?", מחייך שחר. "בדיק בשביל זה השקנו לאחרונה את פוליסת מימון יבוא ורכש, ואני אתן דוגמה נוספת. נניח שאני יבואן שנדרש לשלם בתנאי אשראי קצרים לספקים שלי בחו"ל, ובמקביל הלקוחות שלי בארץ משלמים לי בתנאי אשראי ארוכים במיוחד. בגלל שביטחתי את עצמי בפוליסת מימון יבוא ורכש, אני יכול לפנות לגורם המממן ולהציג בפניו את הפוליסה. הגורם המממן ישען על פוליסת הביטוח העצמית שלי כבטוחה לאשראי הנדרש לי לצורך גישור על תזרים המזומנים בין הקניה למכירה. למעשה זהו פתרון למוסר התשלומים הישראלי של שוטף +".

מה יגרום ליותר סוכנים ויועצים להיכנס

לתחום?

"מאז כניסתי לתפקיד למדתי שהסוכנים והיועצים הם אנשי מקצוע שמאמצים חדשנות מחשבתית. כולנו מתמודדים עם שחיקה באחוזי הרווח ותחרות גוברת ומחפשים מנועי צמיחה להגדלת הרווחיות. צריך להבהיר לעסק שזו השקעה נבונה והכרחית, וסוכני הביטוח והיועצים יודעים לשקף זאת בצורה הטובה ביותר. חשוב לזכור שהפרמיה תעמוד בדרך כלל על פרומילים בודדים מהמחזור של העסק, זאת בשעה שהיקף התביעות השנתי שאנו משלמים עומד על עשרות מיליונים. המשמעות הינה שתשלומי הביטוח מתממשים מול הסיכון המבוטח".

והיועצים ה-11, מבקש שחר אושרי להאיר בזרקור יתרונות נוספים של פוליסת ביטוח אשראי שיתכן שלא קיבלו את החשיפה הראויה להם: "ביטוח האשראי הופך בשנים האחרונות למוצר הכרחי במהלך העסקים של חברות רבות שמבינות את היתרונות הגלומים בו כמנוף לפיתוח עסקי ולהגדלת מקורות המימון. כשנכנסתי לתפקיד לפני כשנה הבנתי שביטוחי האשראי לא ממצים את מלוא הפוטנציאל הגלום בהם. כוונתי היא שמעבר לכל היתרונות הברורים שטמונים בו, ביטוח אשראי מאפשר גם לחזק את החוסן הפיננסי של העסק באמצעות הרחבת מקורות המימון על בסיס הפוליסה באמצעות הבנקים והגופים החוץ בנקאיים".

האם סוכני הביטוח המוכרים ביטוח אשראי

נותנים לנושא המימון את המשקל הראוי לו?

"יש סוכנים שמתמחים בביטוח אשראי ויודעים לשקף את היתרון העצום הזה לעסקים. עם זאת, לא כל הסוכנים מודעים ליתרונות הפיננסיים שפוליסות ביטוח אשראי לסוגיהן טומנות בחובן וחבל. הצורך להגדיל את מקורות המימון הינו צורך נפוץ שכמעט כל עסק מתמודד אתו. למעשה, הסוכנים והיועצים מחזיקים בידיהם מוצר שעונה על צורך ממשי של העסקים שהם ממילא מבטחים. סוכנים שמבטחים עסקים גדולים באלמנטר לדוגמה, יכולים להציע לעסקים הללו ביטוח אשראי ולספק לעסק ערך עצום בדמות יציבות ובדמות הגדלת מקורות המימון שלו שיאפשרו לו לצמוח".

כיצד הפוליסה מסייעת להרחבת מקורות

המימון של המבוטחים?

"ניקה לדוגמה את פוליסת ההזמנות שלנו ונסביר כיצד היא יכולה לסייע לעסק לצמוח. נניח שאני עסק שמייצר חולצות וקיבלתי הזמנה לאספקת המוצר לרשת אופנה גדולה, אבל התזרים שלי לא מאפשר לי לגייס את המימון לטובת ייצור החולצות. עסק שלא מבוטח בביטוח אשראי לא יקבל את המימון מהבנק, יאבד את הפרויקט ולא יוכל לצמות. לעומת זאת, המבוטחים שלנו בביטוח אשראי יכולים להמחות את זכויות הפוליסה לטובת הגורם המממן, הבנק לצורך העניין, במטרה להגדיל את קו האשראי העומד לרשותם. הבנק יראה שעומד מולו עסק עם הגב האיתן שלנו ויעניק מימון ישיר



עופרה פלד

"פוליסי צ'ק" בנתיב גילוי הטעויות של כספים המנוהלים במשך יותר מיובל על ידי חברות הביטוח

אחד הענפים הבולטים בשכיחות הטעויות לרעת הצרכן הוא ענף הביטוח, שבו ההתמודדות בין הצרכן לבין חברת הביטוח אינה שוות כוחות | לבטן הרכה הזאת נכנסת פוליסי צ'ק במלוא עוצמתה המקצועית, וחותרת להגיע לחקר האמת בבדיקת הפוליסות ולעשיית הצדק עבור הלקוח | באותה הזדמנות פוליסי צ'ק פותחת לחברת הביטוח את האפשרות לתקן את הטעות ולעשות צדק עם הלקוחות

לתופעה המשמרת את הכספים בחברת הביטוח ללא מאמץ מספיק לאתר את הלקוח. כל הלקוחות שאיתרנו בסוגיה זו היו בקשר מתמיד עם סוכן הביטוח.

2 המעסיק מעביר תשלום, אולם חברת הביטוח לא קולטת את הכספים כהלכה
לאחרונה על פי חוק הגדילו המעסיקים את ההפקדות לביטוחי המנהלים. גם לאחר שהודיע המעסיק על הגדלת ההפקדה, חברת הביטוח לא פעלה לעדכון הפוליסה בהתאם. מצב זה יוצר פיצול הכספים לפי ההפקדה הקיימת בפוליסה ועיוות ההפקדות, כך שלדוגמה ערכי פדיון הפיצויים מחושבים בעודף.

מושקעת מחדש בתנאי השקעה נחותים מהפוליסה המקורית.
הלקוח מתבקש להעביר הנחיות במכתב שנשלח לו על ידי חברת הביטוח, אולם במקרים רבים גילינו שהחברה מסתפקת במכתב זה ולא פועלת לאתר את הלקוח כפי שהונחתה לעשות בחוזר של המפקח על הביטוח. אז חברת הביטוח מעבירה את הכספים לפוליסה להשקעה נחותה לפי תנאי "מוטב שלא אותר".
תלונות על כך קיבלנו גם מיועצים וסוכני ביטוח רבים. הנזק שנגרם ללקוח הוא תשואה נחותה, אי יכולת לבחור את מה שרצה באמת ונזקים אחרים עקב טעויות בביצוע הפעולה. לכן יועצים וסוכני ביטוח חייבים להיות מודעים

פוליסי צ'ק, החברה בלשכת המסחר, פועלת בתחום צרכנות הביטוח משנת 2002 ובודקת טעויות בפוליסות ביטוח חיים ומנהלים. הבדיקה מושתתת על תוכנה שפותחה על ידי אריז דיין, מייסד החברה. מאז שהחברה הוקמה נמצאו טעויות בכ-45% מהמקרים שהועברו לבדיקה, וכתוצאה מכך הוחזרו מליוני שקלים למבוטחים. עד היום אותרו מעל 84 סוגים שונים של טעויות חישוב (כגון: חישובי ריבית, שימוש בטבלאות שגויות, טעויות עקב שינויים בפוליסה, טעויות הסבת מחשב ועוד).

החיסכון הפנסיוני, האמור להבטיח את עתידנו ובטחוננו הכלכלי לאחר הפרישה, נחשך לאורך שנות עבודה רבות. זאת מתוך הכרה שהוא יהווה גורם משמעותי להבטחת מקור הכנסה מספק ויאפשר להזדקן בכבוד וללא תלות כלכלית.

האם אנחנו באמת מקבלים את כל הכסף שלנו?

כאמור ההסתברות למצוא טעות בפוליסות הוותיקות היא כ-45%. מקרה יוצא דופן בחומרתו אירע בחברת הייטק מהראשונות שקמו בישראל, כאשר הובטחו לעובדי החברה תנאים מיוחדים. בפועל, בכ-70% מהפוליסות שנבדקו אותרו טעויות במצטבר של מיליוני שקלים, אשר הוחזרו ללקוחות בעקבות חוות הדעת של פוליסי צ'ק.

אחד הענפים הבולטים בשכיחות הטעויות לרעת הצרכן הוא ענף הביטוח, שבו ההתמודדות בין הצרכן לבין חברת הביטוח אינה שוות כוחות. לבטן הרכה הזאת נכנסת פוליסי צ'ק במלוא עוצמתה המקצועית, וחותרת להגיע לחקר האמת בבדיקת הפוליסות ולעשיית הצדק עבור הלקוח. באותה הזדמנות פוליסי צ'ק פותחת לחברת הביטוח את האפשרות לתקן את הטעות ולעשות צדק עם הלקוח ולקוחות אחרים.

מתוך 84 סוגים של טעויות חישוב, נבחרו תשעה סוגים של טעויות שכיחות ומטרידות:

1 לקוח שלא אותר

בשנה האחרונה ויותר אנו נתקלים בהגדרת לקוח בחברת הביטוח כלקוח לא אותר. למעשה הסיטואציה היא שפוליסה מסוימת מתוך צבר הפוליסות מגיעה לפקיעה (תום ביטוח). אם הלקוח לא אותר על ידי חברת הביטוח, הפוליסה

המשך מעמוד קודם

חברות הביטוח מנהלות את החיסכון הפנסיוני במשך יותר מיובל. בתקופה זו חלו שינויים רבים בחברות הביטוח ובמשק הישראלי כגון: הסבות מחשב, מעבר מעבודה ידנית למיחשוב, רכישות ומיזוגים של חברות ביטוח שחייבו הסבות נתונים מהחברות שמוזגו כגון: הסנה, אררט, ירדניה ועוד 24 חברות אחרות, שינויי מטבע, התאמת הנחיות רגולטוריות ועוד. תהליכים אלו ואחרים הובילו לטעויות ש"נקברו" בפוליסות, אותן צריך לחצוב ולגלות, ולעתים הן מגיעות לתוספת של מאות אלפי שקלים לערכי הצבירה. יתרה מזאת, חישובים ידניים עדיין מתבצעים בחברות הביטוח והשינויים הרגולטורים שטרם מוחשבו במלואם יוצרים פיצול שגוי בין ערכי פדיון תגמולים וערכי פדיון פיצויים. לכך יש השלכות רבות במיסוי ועוד

פוליסי צ'ק היא אלומת האור המאירה את הטעויות הנסתרות

במעבר בין עבודות ולא שילם את הפרמיה, גם כאן מצאנו טעויות רבות של רישום אי התשלום אשר פגע בחישוב הפוליסות.

9 אי תשלום תנאים מיוחדים מובטחים המגיעים לפי תנאי הפוליסה

הטעות התשיעית אך בהחלט לא האחרונה היא שלעתים ניתנו בפוליסות תנאים מיוחדים כגון: ריבית מועדפת, דמי ניהול נמוכים, פקטור פדיון מועדף, מקדם קצבה מועדף, בונוסים לפי ותק הפוליסה ועוד. מצאנו כי במקרים רבים התנאים היו על הנייר בלבד ולא ניתנו ללקוח; מצב שגרם לנזקים של בין עשרות אלפי שקלים עד 500 אלף שקלים - הסכום הגבוה ששולם ללקוחה בגין פוליסה אחת, עקב חוות דעתנו.

סימני אזהרה ונקודות תורפה

ישנם כמה סימני אזהרה שבעזרתם אנחנו, הלקוחות, יכולים לזהות טעויות אלו. ראשית, אם הביטוח הפנסיוני שלכם הוא משנות ה-60-'80 או מחברות שכבר לא קיימות - מומלץ מאוד לבצע בדיקה מקיפה, שכן פוליסות אלו ידועות כרגישות יותר לטעויות. בנוסף, אם ביצעתם העברת כספים מחברת ביטוח אחת לשנייה או ביצעתם פעולה כמו סילוק, הקטנת שכר, הארכת תקופת הביטוח, הקטנת פרמיה - שמרו תיעוד של הנושא, פעולות כאלה יכולות ליפול בין הכסאות ולגרום לכם לאבד כסף. לבסוף, במידה ונעלמה לכם פוליסה מהדו"ח השנתי, הדיווח לא תואם למה ששילמתם או המידע במסמכים סותר - מומלץ לבצע בדיקה מעמיקה אל מול חברת הביטוח.

הכותבת הינה מנכ"לית פוליסי צ'ק

הסכום במלואו עד חישוב שגוי שלו, המסתכם גם בעוד מאות אלפי שקלים לפוליסה.

5 טעויות הנובעות מהסבות בין חברות ביטוח

במידה ואתם מחזיקים בפוליסות של חברות ביטוח שלא קיימות יותר ואשר הוסבו לחברות ביטוח אחרות כגון: הסנה, ירדניה, שמשון, סהר, אררט, יובל, ציון, המגן, מעוז, יהודה, לה נסיונל, הדר, דולב ועוד, קיים סיכוי גדול שהסבת הנתונים מהחברה הישנה לחדשה לא עברה כשורה ונגרמו לכם נזקים כספיים.

6 שינויים בפוליסות שנקלטו באופן שגוי

לא אחת אנו נתקלים בלקוח שהעביר הנחיות לחברת הביטוח, לדוגמה לחלוקת הכספים לחיסכון על חשבון רישק, והפעולה כלל לא בוצעה - מצב שגרם לו לאבד סכומים ניכרים מהצבירה.

7 שיערוך שגוי לאחר שהפוליסה פקעה

כאשר הפוליסה פוקעת חברת הביטוח מאפשרת לפעמים להאריך את תקופת החיסכון. במקרים רבים איתרנו כי חישוב הפוליסה לאחר הארכה היה שגוי. לעתים אף הפוליסה הוארכה בריבית מינימלית כאילו הלקוח לא אותר כאשר הלקוח נמצא בקשר עם חברת הביטוח, או שהכספים הופקדו בפוליסה משתתפת ברווחים במקום בפוליסה עם הצמדה וריבית מובטחת של 4% לשנה.

8 שיערוך שגוי במעבר בין מעסיקים

לפעמים כאשר הפוליסה עברה ממעסיק למעסיק, היו מספר חודשים שהלקוח היה

המרווח לטעויות הוא רחב מאוד, כגון הפקדת הכספים עם תאריך ערך שגוי הפכה את הבעיה לנפוצה ביותר. משנת 2016 מעסיקים החלו לשלם את הכספים בגין עובדיהם באמצעים דיגיטליים; בפניות רבות שקיבלנו גילינו כי המעסיק אכן העביר את הכספים כנדרש אך הכספים לא נקלטו בחשבון העובד בגופים השונים (חברות הביטוח והגופים המוסדיים), והדו"ח שהגיע לעובד היה ריק מהפקדות. מקרה כזה יכול לנבוע ממגוון רחב מאוד של גורמים, בהם טעויות בעדכון ידני של הכספים, כספים שנותרו בפקדון או ב"סל המתנה" וללא פיזור לחשבון העובד, מחסור בקבלת משוב על תיקון הבעיה, חישוב ריבית מיותרת בגין כספים שכביכול נרשמו בתאריך ערך לא נכון, קליטת תשלום אצל עובד אחר, פיצול שגוי להפקדות השונות, שיוך שגוי של כספים בשנת מס מסוימת ועוד.

3 חישובי ריבית והמרת מטבע שגויים

חברות הביטוח מנהלות פוליסות עוד משנות ה-60' אשר התנהלו בלירות ואחר כך בשקלים ישנים ולבסוף הומרו לשקלים חדשים, כך שבהסבת הנתונים לעתים נפלו טעויות בחישוב. בהמשך, בעת שינויים שהתבצעו בפוליסות, "נמחקה" ריבית מהפוליסה. זו למעשה פגיעה בצבירת ערכי הפדיון המסתכמת בין אלפי שקלים למאות אלפי שקלים.

4 טעויות בהקטנת פרמיה וסילוק פוליסה

כאשר מקטינים פרמיה בפוליסה, חברת הביטוח מחשבת סכום מיוחד נוסף לפוליסה בגין הצבירה עד מועד השינוי ("מסולק חלקי"). בבדיקותינו מצאנו טעויות רבות בטווח של בין מחיקת

בנוי לתלפיות



להשתלב בחברת הסוכנים והמתכננים הפיננסיים הגדולה בישראל

אקדמיות מקצועיות
לסוכני תלפיות בלבד
כולל תמיכה חודשית



עמלות מנצחות
במודל שקוף



תאום פגישות



מפקחת פנימית בכל
חברת ביטוח ובית
השקעות



• אלמגור
• SMS2010
• שירותי ידע וחדשות של 'עדיף'

שירותים מסובסדים
לסוכני הקבוצה:



סניף מרכז אפעל 6 קומה 7 מול מגדל חברה לביטוח
סניף דן מרכז עזריאלי לעסקים הרוקמים 26 חולון קומה 2

סניף ראשי ב.ס.ר 3 בני ברק
סניף שפלה בית גל קומה 5 רחובות

www.tlp-ins.co.il

03-6503177



גיליה מושולם וגילי ראובני

מיזוגים ורכישות - פתרונות להגדלת הצמיחה העסקית

בתכנון מוקדם אפשר לצמצם את רעידת האדמה העוברת על שתי הסוכנויות המתחברות לאחת | חשוב לזכור כי מערכת היחסים החדשה אינה שוויונית, ומי שנותן את הטון הוא הרוכש | עם זאת, האתגר המרכזי הינו שימור הלקוחות של שני הצדדים, והפיכתם ללקוחות נאמנים המאפשרים צמיחה ושגשוג

בענף הביטוח יגבירו ביצוע תהליכים אלו. חשוב לנהל תהליך זה באופן מושכל, תוך הכרת החוזקות והחולשות של שני צדי העסקה - הצד הרוכש והצד הנרכש, ויישומן על מנת להעצים את הארגון החדש המשולב. יש לתכנן את כל הצעדים קדימה, תוך שיתוף כל הגורמים העוסקים בעניין, כולל חלק מהעובדים, שכן תרומתם תהיה מכרעת להצלחת התהליך.

עשה ואל תעשה - דוגמאות מהשטח

☞ סוכן א' שחבר לסוכן ב' (שניהם בגילאים 50-60), כשהמניע למיזוג היה צבירת כוח מול חברות הביטוח.

תהליך המיזוג נעשה ללא הכנה מקדימה מספקת, שהובילה לכישלון ולפרידה תוך זמן קצר. חשוב להדגיש אם הבסיס למיזוג יהיה ברור ומובנה, השלבים יהיו מתוכננים בקפידה מראש, סיכויי המהלך להצליח יהיו גבוהים ביותר. במקרה שלנו, כל סוכנות השתמשה בתוכנת ניהול משלה, ובתהליך המיזוג לא נקבעה מהי תהיה התוכנה המשותפת.

עם התמזגות (פיזית) של המשרדים, העובדים של סוכנות א' המשיכו לעבוד על המערכת שהם רגילים ומכירים, העובדים של סוכנות ב' - עשו כהרגלם. לא היה מקום של מיזוג. אם ניקח זאת צעד קדימה, לקוחות חדשים שיצטרפו למהלך הממוזג - מי יקלוט אותם, על איזו תוכנת ניהול הם יירשמו? ואם נרוץ בזמן שנה-שנתיים קדימה - מי כוח האדם שיטפל במבוטח החדש שנקלט לתוך המיזוג, פקיד/ה מסוכנות א' או פקיד מסוכנות ב'?

המשך בעמוד 46

מבעוד מועד. מניסיוננו, אנו יכולות להעיד כי במרבית המקרים מי שנותן את הטון במהלך הוא הרוכש. שימור הלקוחות, הן של "הרוכש" ובעיקר של "הנרכש", הוא האתגר המרכזי. שווי העסקה נגזר במקרים רבים לא רק במעמד המכירה אלא דווקא ביכולת לשמר את הלקוחות בתיק ולהפוך אותם ללקוחות נאמנים המאפשרים צמיחה.

כיצד נביא להצלחת תהליך הרכישה והמיזוג לטובת שני הצדדים?

המטרה המיידית של הרוכש הינה מניעה של בריחת לקוחות הסוכנות הנרכשת (אי ודאות לעתיד, שבירת קשר אישי ארוך שנים וכו'). מאידך, גם אצל לקוחות הסוכנות הרוכשת - היחידה החדשה הגדולה - קיים איום, בעיקר מנטלי ורגשי; הנה אנחנו הופכים להיות פסיק במערכת החדשה ומאבדים את הייחוד והקשר האישי שנבנה לאורך שנים. עובדתית, תהליך של רכישה ומיזוג הוא בלתי נמנע, והמגמות

ענף הביטוח עובר בשנים האחרונות תקופה סוערת ומלאת תהפוכות. הסיבות לתנודות הן מרובות, החל בחקיקה משתנה חדשות לבקרים, המשך בתהליכים גלובליים הבאים לידי ביטוי גם בענף זה. חברות רבות מבינות כי הכוח טמון בגודל, ולכן התאספות לארגון גדול בעל יכולת השפעה תביא לצמיחה מואצת. ארגון גדול וחזק יכול לפנות משאבים על מנת ליצור בסיס פעולה רחב ואיתן. בענף הביטוח, במרבית המקרים, ההתמזגות מתרחשת בין סוכנות של סוכן ותיק הפורש מהמרוץ לבין סוכנות מבוססת המתעניינת ברכישת התיק.

מכירה ומיזוג הם לא פחות מרעידת אדמה עבור כל הגורמים המעורבים בתהליך

בתכנון מוקדם אפשר למנוע ולצמצם את הזעזוע, את האפטר שוק. מערכת היחסים החדשה אינה שוויונית, ויש להיערך בהתאם

"המשחק המקדים" - תנאים הכרחיים לניהול מוצלח של תהליך המיזוג

- ☞ עדכון נכון ומעצים של הלקוחות של שתי הסוכנויות, כדי להפוך את השינוי להזדמנות.
- ☞ שילוב מיטבי של שני הצוותים כדי להפוך לכוח אחד, יעיל ומנצח.
- ☞ בניית אסטרטגיה של גישור ופתרון קונפליקטים בין הרוכשים לנרכשים.
- ☞ טיפוח והסדרת המעורבות של בני משפחה נוספים (ילדים, בת/בן זוג) הקשורים לעסק.
- ☞ הצד הטכנולוגי - איחוד, אחידות וקידום הטכנולוגיה ככלי בסיסי להצלחת המיזוג.
- ☞ אינטגרציה של הנתונים בתוך מערכות הניהול ("דוא"ל, סריקה, גיבוי, אבטחת מידע וכו').





הגיל השלישי ותכנון פרישה במנורה מבטחים עולם חדש של הזדמנויות לסוכנים

הצטרפו גם אתם למהפיכת הגיל השלישי:

✓ מערך מומחי פרישה העומדים לרשותך לצורך פגישות עם לקוחותיך

✓ שירות אישי וליווי מקצועי לרבות טיפול בהיבטי מס

✓ פריסה ארצית של מרכזי תכנון פרישה (ת"א, חיפה וירושלים)

*השירות מיועד לכלל האוכלוסייה מגיל 50 ומעלה וניתן ללא עלות

לתיאום פגישה ניתן לפנות למחלקת גיל שלישי ותכנון פרישה:

כתובת דוא"ל: gil3@menora.co.il | טלפון: 072-3838188 (א-ה 8:00-16:00)

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ

ראשוני לתהליך המיזוג כצעד של חולשה. מה שעובר בראשם הוא שתהליך המיזוג משקף משבר כלכלי, ולא שינוי וצמיחה, ובכך מחטיאים את המטרה האמיתית של המיזוג (שהיא הגדלת והעצמת הסוכנות). התגובות הראשונות של המבוטחים הן רתיעה, דאגה, חוסר ביטחון ונקיטת צעדים. אנו ממליצים לעדכן את המבוטחים מבעוד מועד על התהליך, ליידיע אותם כי התועלות כתוצאה מהמיזוג תהיינה רבות!

בשורה התחתונה: איך עוברים תהליך של רכישה ומיזוג בשלום?

- הכנות וחשיבה ארגונית לקראת המיזוג הן קריטיות והן אלו שיכריעו בין הצלחה וצמיחה לבין כישלון וקריסה.
1. השבחת ערך הסוכנות לקראת מכירה: אילו פעולות, אם יבוצעו נכון, יעלו את הערך והשווי של המכירה?
 2. הגדרות תפקיד ונהלי עבודה מסודרים: איך להפוך את השינוי להזדמנות של התייעלות והגדלת תפוקות בסוכנות המשותפת?
 3. איך לשמור על העובדים הטובים שלא יברחו? איך "להיפרד" מעובדים שחוקים ובלתי יעילים?
 4. איך למכור יותר? איך להפוך לסוכנות יוזמת ומוכרת?
 5. שילוב מערכות טכנולוגיות מתקדמות. אפיון צרכים, הכרת המוצרים, קבלת החלטות.
 6. המדיה החברתית - המנוף השיווקי החדש.
 7. מיתוג ובידול - למה שיבחרו דווקא בנו?
 8. ליווי וניהול תהליך המיזוג של ההון האנושי.

מפעל חיים שלם עלול לרדת לטמיון בשל ניהול חובבני של תהליך המיזוג. אסור שזה יקרה. כשאין התייחסות לאיזמים ולקשיים, כשאין הבנה וידיעה על עומקו של הנושא, בעיות קטנות הופכות לבעיות גדולות, יוצרות משבר ועולות הרבה כסף. אנו מלוות סוכני ביטוח - מוכרים וקונים - לאורך שנים. המומחיות שלנו היא בהפיכת הקושי של תהליך המיזוג להזדמנות של העצמה אישית, צמיחה ושגשוג כלכלי.

הכותבות הינן יועצות ארגונית בכירות המתמחות בענף הביטוח

כשתהליך המיזוג לא נותן פתרון מאורגן וכולל טרם "היום הקובע", הדברים עלולים לצאת מכלל שליטה והתוצאות יהיו בריחת לקוחות ועובדים ותיקים ומסורים כאחד, ועוד לא נגענו כלל בהפסד הכספי הנלווה...

מנגד, "הבת הממשיכה" מהצד הנרכש גילתה התנגדות נמרצת למיזוג מתוך חשש כי מעמדה הניהולי בחברה החדשה יפגע. לצערנו, באירוע זה אנחנו היועצות הוכנסנו לתמונה באיחור, אחרי שהמחלוקות כבר היו בשיאן, מלוות בכעסים ורגשות, האשמות וחוסר אמון הדדי. רצף אירועים והתנהלות הביאו לפיצוץ העסקה. האם ניתן היה למנוע את הפיצוץ, שהרי נקודת המוצא של שתי הסוכנויות היתה למזג ולהצליח? לשם כך נדרש מגע של יועץ חיצוני אובייקטיבי, הבקיא בתהליך המיזוג באופן מקצועי תוך בניית הגשר בין הצדדים. הוא יבנה יחד איתם את התכנית המתאימה ביותר תוך שמירה על הוגנות, וכל זאת מתוך הקשבה והבנת הצרכים והרצונות האמיתיים של הגורמים המעורבים. במרבית העסקאות שליוונו, הסוכן הוותיק (המוכר) נדרש ללוות את המיזוג לפרקי זמן שבין שנה לשלוש שנים (בכפוף לחוזה שנחתם) כדי שהרוכש יינה מהיתרונות המקצועיים, הניסיון, הכרת הלקוחות וקשרים אמיצים עם חברות הביטוח. היעוץ הארגוני המקצועי מתייחס ונותן תשובה לדרך הליווי המיטבית, כך שהעברת המקל תבצע בצורה אופטימלית.

כיצד מתמודדים עם נטישה אפשרית של לקוחות ועובדים בשל השינוי?

מיזוג בין שתי סוכנויות ביטוח יכול להתפרש על ידי הלקוחות והצוות בשני מובנים: **הצלחה** - פריצת דרך וחדשנות, צמיחה, התעצמות, הזדמנויות חדשות, התקדמות טכנולוגית. או **כישלון** - עסק לפני סגירה, אי-הצלחה עסקית, צמצום, ספינה טובעת שרוצים לברוח ממנה - עובדים ולקוחות כאחד.

מרבית העובדים והמבוטחים יגיבו באופן

הדבר מוביל אותנו לנקודה נוספת חשובה שראויה להכנה מבעוד מועד. עם המיזוג חשוב ליצור "חלון ראויה" אחיד. חלון ראויה יפה שימשוך לקוחות. אם בעבר, סוכנות א' עבדה עם 2-3 חברות ביטוח ולאחר המיזוג ניתן לעבוד עם 6-7 חברות, הרי יש להשתמש בנקודה זו ולהבליטה - במגוון החברות איתן אנו עובדים, בכוח של הסוכנות הממוזגת, הן מול חברות הביטוח והן מול הלקוחות - המבחר גדול יותר ומאפשר מגוון פתרונות רחב יותר.

דוגמאות נוספות לאי הצלחה בתהליך מיזוג:
הכנת העובדים (הן של הרוכש והן של הנרכש) - לא נבנו יחסי עבודה תקינים וברורים במיזוג שני הצוותים, דבר שיצר התמרמרות והתנגדויות של העובדים עצמם.

התייחסות לארגון סביבת העבודה המורחבת
 - עובדים מהסוכנות המתמזגת (הנרכשת) לא קיבלו מקומות ישיבה ומקומות אכסון בהתאם לרצונם, דבר שגרם לחוסר שביעות רצון וירידה במוטיבציה.

מיתוג - לא נבנה שפה תקשורתית אחידה בין שתי הסוכנויות. הן חברות הביטוח והן הלקוחות התקשו להבין ולהפנים כי נעשה תהליך של מיזוג והם נמצאים למעשה בחברה חדשה, כך שנוצרה אווירה של כאוס מוחלט.

המשמעות: תהליך מיזוג שלא נותן פתרון מאורגן וכולל טרם "היום הקובע", הדברים עלולים לצאת מכלל שליטה והתוצאות יהיו בריחת לקוחות ועובדים ותיקים ומסורים כאחד, ועוד לא נגענו כלל בהפסד הכספי הנלווה...

יש גירושים כואבים: עסקת מיזוג שליוונו ולא צלחה. "בן ממשיך" מהצד הרוכש תמך בתהליך המיזוג, מתוך ראיית הפוטנציאל לפיתוח עסקי באמצעות שילוב טכנולוגיה מתקדמת שתאפשר כניסה לנישות ייחודיות.

סוכנ/ת ביטוח

התחרות מטורפת? הרפורמה וכללי השוק מקשים עלייך?
את/ה רוצה לגדול ולהתפתח?

לנו יש תשובה!

קבוצת קמפוליסה

✓תנאי חיתום בלעדיים ✓מחירים סופר אטרקטיביים
✓תמיכה מקצועית במשרד הסוכן ✓טכנולוגיה ייחודית ומתקדמת
ומעל הכל והכי חשוב בקמפוליסה משפחה תומכת ומפרגנת
למען השקט הנפשי שלך והעתיד המבטיח

קובי ורדי - מנכ"ל

קו האופק

פורטל
עדיף

צעד לפני כולם

פורטל עדיף החדש



פורטל חדשני ונגיש • מודל מנויים חדש • אנשים וקהילות מקצועיות • מפתח עדיף לחברות בענף

www.Anet.co.il | info@Anet.co.il | טל. 03-9076000

ילין לפידות. להוביל לטווח ארוך.



expert

ילין לפידות  בית השקעות

לפרטים נוספים: 03-7132323
www.yl-invest.co.il

אין במידע לעיל כדי להוות תחליף לייעוץ/שיווק בידי בעל רישיון ע"פ דין המתחשב בנתונים או בצרכים המיוחדים של כל אדם.
אין במידע על תשואות שהושגו בעבר כדי להצביע על תשואות שיוודגו בעתיד.

המהפכה השקטה

כל חודש מעבירים מאות אזרחים עשרות מיליוני שקלים להשקעה באמצעות פלטפורמת ההלוואות בין אנשים הגדולה בישראל - טריא - כדי להשיא תשואה על כספם. אז, איך הפכה חברה קטנה שנולדה בערד לדבר הבא בעולם הפיננסי העולמי?

ת.ז. טריא:

נוסדה: ינואר 2014

מייסד ומנכ"ל: אייל אלחיאני

היקף הלוואות: כ-225 מיליון שקלים

שיעור דיפולט: 0.4%

תשואה ממוצעת למלווה בשנה האחרונה:

5.9% נטו בשנה (לפני מס)

מס על הרווחים: 15%

היא פועלת, הצליחה טריא ליצור ערך ללמעלה מ-20,000 לקוחות. העוצמה של טריא נובעת מהעובדה שגם עקרת בית וגם אנשי עסקים יכולים להשקיע סכומים שונים ולייצר תשואה יפה בסיכון מינימלי שנובע מסינון קפדני, מנגנון שעבוד בטוחות ייחודי ויעיל ומנגנוני הגנה מגוונים שנועדו לדבר אחד בלבד. לייצר ערך לקהילות טריא. בשביל זה אנחנו קמים בבוקר."

איך הלקוח שמשקיע כסף יכול להיות רגוע?

"מדובר על שוק שנמצא בעיצומו של תהליך הסדרה ופיקוח. שוק ה-P2P יפוקח על ידי המפקחת על שוק ההון והביטוח, דורית סלינגר, כך שהחל מתקופה זו מדובר על שוק מפוקח ומסודר. מעבר לכך, טריא עוד מיום היווסדה לקחה על עצמה רגולציה עצמית בכדי לבנות את האמון כלפי הקהילה. האמון הזה כולל שקיפות מוחלטת וקיצונית, הן בדיווח החודשי המפורט, הן בדיווחי און ליין. מעבר לזה, מנגנוני ההגנה של טריא הם שם דבר בשוק הפינטק העולמי והם פותחו ונבנו כדי להגדיל את הבטחון של המלווים ולדאוג שירוויחו כסף הגון ומכובד על כספם.

איך בן דוד, מנהל תחום תאגידים בטריא,

מה הערך שטריא מייצרת לסוכני הביטוח עבור

לקוחותיהם?

"טריא בנתה מסלול חסכון ייחודי ללקוחות שפונים באמצעות סוכני הביטוח והמתכננים הפיננסיים. בשל הדאגה והאחריות כלפי הלקוח, הסוכן או המתכנן מקבל קוד ארגון אישי כך שכל לקוח שמצטרף דרכו נכנס ישירות למסלול סולידי הכולל 100% בטוחות, פיזור ההשקעה על 500 הלוואות ועוד וכל זה בתהליך דיגיטלי פשוט ונוח. בדרך זו אנו מצליחים לייצר לסוכנים, למתכננים ובעיקר ללקוחות שלהם, אפיק השקעה וסולידי עם מגוון מנגנוני הגנה מובנים."

ויכולת ארוכת שנים מעולמות הבין והטמיעו את זה בפעם הראשונה בעולם הפיננסי. הבסיס הטכנולוגי העמוק של החברה, יחד עם מוצרים טכנולוגיים שונים שטריא יצרה, הפכו אותה לשחקנית בינלאומית מובילה בשוק הפינטק העולמי ולפלטפורמה הגדולה בישראל."

מה הם היתרונות הטכנולוגיים של טריא?

"היכולות הטכנולוגיות של טריא באות לידי ביטוי בשני יישומים משמעותיים. הראשון, טריא היא חברת ה-P2P היחידה בישראל שמחזיקה מערכת חיתום אוטונומית ועצמאית מבוססת על טכנולוגיה מעולם הבין, והשני הוא גמישות הפלטפורמה שמאפשרת לטריא יצירת מודלים פיננסיים חדשניים ובראשם מודל טריא קהילות - הפעם הראשונה שבה חברה יצרה P2P עם בטוחות. השילוב הזה מאפשר לציבור ליהנות מאלטרנטיבת השקעות סולידית יחסית עם תשואה גבוהה יחסית."

אם הטכנולוגיה כל כך טובה, איך זה שלא

קנו אתכם?

"פשוט כי אנחנו לא למכירה. במקום זה טריא היום היא חברת ה-P2P היחידה בישראל שמוכרת שירותי חיתום ומוצרים נוספים לגופים מוסדיים, חברות אשראי ובנקים, בישראל ובחו"ל."

איך הטכנולוגיה הייחודית הזו משרתת

בשורה התחתונה את המלווים, המשקיעים

בטריא?

"לפני הטכנולוגיה, שהיא כמובן חשובה וקריטית, לטריא יש אג'נדה וערכים העומדים לפני ומעל הכל. הנושא העיקרי שטריא חרטה על דגלה הוא השקיפות הקיצונית וההגינות הבלתי מתפשרת. בשלוש השנים וחצי האחרונות בהן

כבר עשרות שנים שאין תחרות אמיתית במערכת הפיננסית הצרכנית בישראל. העוצמה האדירה של המערכת הפיננסית בכלל והמערכת הבנקאית בפרט, הביאו לפריחה ושגשוג של פתרונות יצירתיים מעולמות הטכנולוגיה.

הפתרון העיקרי שפועל בישראל בהצלחה וזוכה לחיבוק חם מצד משרד האוצר ושוק ההון הוא ה-P2P, הלוואות בין אנשים, שפותח לפני כ-12 שנים באנגליה ובארצות הברית. מעבר לפתרון ביצירת אלטרנטיבות באשראי צודק יותר, פלטפורמות ה-P2P מייצרות אלטרנטיבה אטרקטיבית ורווחית גם למשקיעים (המלווים), שאינה מתאפשרת במערכת המסורתית, שם הבנקים שומרים לעצמם את כל המרווח.

בישראל פועלות כיום חמש חברות P2P, כשהגדולה מהן היא חברת טריא. בשוק חדש שמגלגל נכון להיום כ-450 מיליון שקלים, לטריא תיק הלוואות המתקרב ל-250 מיליון שקלים. אך זהו לא הסיפור. בעוד שיעורי הדיפולט (default) בפלטפורמות P2P גבוהות במיוחד (ראה מסורת) ומתקרבות לעיתים לשיעורי דיפולט דו ספרתי, מצליחה טריא להציג שיעורי דיפולט טובים אף יותר מהמערכת הבנקאית.

"טריא היא חלק מהמהפכה הרשתית", אומר נדב מנסדורף, שותף וסמנכ"ל אסטרטגיה בטריא ומוסיף: "טריא מנצלת עוצמות פנימיות של מייסדיה ואנשיה ונעזרת במהפכה הדרמטית שהטכנולוגיה מאפשרת בכדי לייצר ערך לציבור."

כיצד הצליחה טריא להפוך לחברה הכי

גדולה בתחום, למרות שהאחרות מנוהלות על

ידי בנקאים לשעבר ואנשי שוק הון אמידים?

"הסיבה היא מאוד פשוטה: טכנולוגיה. בניגוד לרוב המוחלט של פלטפורמות ה-P2P בעולם, וגם בישראל, טריא לא נוסדה על ידי בנקאים, פיננסיירים או אנשי שוק הון. טריא נוסדה על ידי יזמים סדרתיים מנוסים, שהביאו ניסיון



יאייר בן דוד

ברק פיננסים

פתרונות כלכליים חכמים



ברק פיננסים

פתרונות כלכליים חכמים



בית חכם
שרוצה לרוץ איתך
למרחקים ארוכים

www.barak-fin.co.il

אחרי שהביאה את בשורת הטלמדיסין לישראל פורצת פמי פרימיום לעולם עם פעילות שירותי רפואה מרחוק שכבר זוכה להערכה רבה גם באירופה

פמי בריאות מבית פמי פרימיום הטמיעה את שירותי הרפואה מרחוק במוסדות רפואה רבים בישראל. לאור ההצלחה המוכחת בהטמעת המערכת בישראל, נפתחו בפני החברה גם השווקים האירופיים וזה כשנה מקיימת פמי בריאות פעילות שירותי רפואה מקוונים באנגליה. כי מציון יוצאת תורת הרפואה מרחוק - וזו כבר לא קלישאה...

פערי הנגישות לשירותי רפואה בין מרכז לפריפריה עלו באחרונה לכותרות בישראל. מי שחקרו את הנושא, שמחו להיווכח שכבר כיום יש פתרון אמיתי לבעיה - שילוב של טכנולוגיה מתקדמת עם תפיסת שירות שמחוייבת לספק לכל אזרח - באשר הוא, פתרון נגיש, זמין ואפקטיבי: "טלמדיסין" או בביטוי העברי - **רפואה מרחוק**. מדובר במתן שירותי רפואה ללא קשר למיקומו הפיזי של המטפל והמטופל ובאמצעות כלים טכנולוגיים שונים מנגישה את המידע הרפואי ממקומות שונים בו זמנית. עקב כך, משפרת הרפואה מרחוק את הנגישות לשירותי הרפואה השונים, מאפשרת ניטור המשכי של חולים, מגבירה שוויון ומחברת את הפריפריה למרכז, מאפשרת חינוך רפואי מרחוק לצוות ולמטופלים ומעמידה ומחזיקה בפוטנציאל גדול להתייעלות ולחיסכון במשאבים. הטלמדיסין לא הומצא בישראל, אבל הפיתוח והשכלול שלו כאיכותי לרופא המאבחן וזמין לכל בית - בכל מקום ובכל זמן, בהחלט זכה בשנים האחרונות לשדרוג משמעותי כחול לבן ומהווה עוד גאווה ישראלית. המערכת שפותחה ע"י חברת פמי בריאות, מבית פמי פרימיום, מנהלת כבר כיום יותר מ-30,000 שיחות ייעוץ רפואי, אבחונים, טיפול וניטור בחודש! ניכר שספקי הרפואה של מדינת ישראל - קופות חולים, חברות ביטוח נבחרות, שירות בתי הסוהר, המוסד לביטוח לאומי, צה"ל, משרד הבריאות, משרד הביטחון ואחרים, נהנים מהיתרונות הגלומים המערכת - הן עבור הלקוחות הסופיים - המבוטחים, והן עבור הארגונים והגורמים המקצועיים.

פמי בריאות - תשתית לאומית בשירותי רפואה מרחוק

המערכת הייחודית המתקדמת שפיתחה פמי בריאות מעניקה למטופל שירות באופן מהיר, יעיל ומקצועי, בהתאם לצרכיו. המערכת מאפשרת בין השאר: הפקת סיכום ייעוץ רפואי ומרשמי תרופות ON LINE, ביצוע שיחת ייעוץ מקוונת רבת משתתפים, תיק רפואי מקוון של המטופל המרכז את המידע הרפואי הנצבר, העלאת סיכומי בדיקות ומחלה על ידי המטופל ועוד. כל זאת בכפוף לרגולציות מחמירות ותווי תקן באבטחת מידע ורשומה רפואית.

משרד הבריאות נערך להתקדמות בתחום הטלמדיסין. המשרד הוציא מכרז לבחינת תשתית טלמדיסין לגופי הבריאות בישראל. המכרז היה פתוח לגופי טכנולוגיה בארץ ומח"ל ולאחר תהליך בחינה יסודי נבחרה הטכנולוגיה של חברת פמי בריאות כתשתית הטלמדיסין הלאומית של מדינת ישראל. במסגרת פעילות זו, תהיה פמי בריאות אחראית על יצירת הפלטפורמה הטכנולוגית לכל גופי הבריאות בארץ, כאשר המטרה היא להעניק שירותי רפואה לכל אזרח ללא תלות במרחק תוך צמצום זמני ההמתנה לקבל טיפול רפואי ומיטבי.



כי מציון תצא תורת הטלמדיסין לאירופה והעולם

במקביל להקמת התשתית הלאומית בישראל, נענתה פמי פרימיום לצרכים הגדולים בשוקי אירופה והיא מקיימת בשנה האחרונה פעילות מחקר, פיתוח והטמעה מותאמת תרבות, לשירותי רפואה מרחוק באירופה. בזכות פעילות זו, יזכו כחודשים הקרובים תושבי אנגליה משירותי רפואה מקוונים הזוכים להערכה רבה בקרב גרמי הרפואה הציבוריים בכריטיניה וכימים אלו משולבת הפעילות במתן שירות רפואי לאזרח.



פמי בריאות מבית פמי פרימיום - מובילים את שירותי הרפואה בישראל

פמי בריאות, הפועלת משנת 1991, הינה מקבוצת פמי פרימיום - ספק שירותי מיקור החוץ הגדול בישראל. החברה מפעילה מערכי שירות בתחום הבריאות ועוסקת בניהול ותפעול פרויקטים רפואיים ותהליכים עסקיים מורכבים במגוון תחומים, בפריסה ארצית. את שירותינו המקצועיים מציעה פמי בריאות לכל חברות הביטוח בישראל ולגופים שונים במגזר הציבורי. השירותים מנוהלים על ידי הנהלה רפואית בכירה ומסופקים ע"י 1,300 עובדים ו-4,000 נותני שירות מקצועיים.

החיבור שלנו יחד



קורס תכנון פרישה מורחב

לחברי לשכת סוכני ביטוח
ולקוחות עדיף

- 30 מפגשים בני 6 שעות אקדמאיות
- לבעלי רישיון בביטוח פנסיוני ■ מחיר מלא 11,500 ₪ + מע"מ
- מחיר מיוחד לחברי לשכה ולקוחות עדיף 8,800 ₪ + מע"מ



כלל ביטוח אשראי גב חזק לעסק שלך

כלל ביטוח אשראי מעניקה גב לעסק שלך ברכישת כיסוי ביטוחי בגין:
אי עמידה בתשלום של קונה בארץ ובחו"ל עקב פשיטת רגל, כינוס נכסים ו/או צו פירוק • פיגורים בתשלום • סיכונים פוליטיים • כיסוי ביטוחי לפרוייקטים לטווח בינוני/ארוך • ביטוח הזמנות • ביטוח למימון עצמי של יבוא ורכש • תכניות לביטוח עילי Top Up • טיפול משפטי ושירותי גבייה בארץ ובחו"ל

להצטרפות חייגי/י *9512 | clal@clal-ins.co.il



אלטסולר שחם
בית השקעות
לחדש • לשנות • להצליח

LEAD

כשמשקיעים בפרטים האיכות נשמרת לאורך שנים

ינשוף קרנות גידור	קופות גמל	Smart Beta	קרנות נאמנות	תיקי השקעות
חיסכון לכל ילד	קרנות השתלמות	תיקון 190	קופת גמל להשקעה	קרנות פנסיה

רואים את התמונה המלאה | 5054*

*האמור לעיל בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי ולתקנון הקופה *אין לראות באמור לעיל תחליף לייעוץ ו/או שיווק פנסיוני אישי ו/או ייעוץ מס המותאם לצרכי הלקוח *אין באמור לעיל בכדי להוות תחליף לשיווק השקעות המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל אדם.