

התחלות חדשות

ההתפתחויות בענף מביאות איתן אין ספור שינויים • בעלי תפקידים שנכנסו לא מזמן לענף פורסים את האני מאמין שלהם



גיליון מיוחד

לרגל כנס ביטוח
חיים - פנסיוני - פיננסי
של לשכת סוכני הביטוח



לכבוש את ההר

עושים סדר בהוראות הפנייה
למערכת 'הר הביטוח' על פי
חוזר צירוף לביטוח

מי מפחד מ-IFRS 17

רו"ח שלומי שוב ורו"ח שלומי
וינר מפרקים את דרישות התקן
לקיבוץ חוזי ביטוח

שלוש צלעות

אודי אביטל, אייל פז וקובי ורדי
על מאחורי הקלעים של כנס
המשולש

נאבקים על העתיד

נשיא לשכת סוכני הביטוח
וממלא מקומו על האתגרים
והתקוות לעתיד המקצוע

סוכן פיקס מציע ללקוחות שלו

מגדל fix

ברוקר/יערלני



מגדל גאה להשיק מגוון פתרונות פנסיוניים מתקדמים שיהפכו את הפנסיה של הלקוחות שלך לפיקס

ביטוח מנהלים fix

מוצר פנסיוני בדמי ניהול מפרמיה המוגבלים עד 40 ש"ח. בצבירה העולה על חצי מיליון ש"ח, דמי ניהול מצבירה יורדים לשיעור של 0.2% למשך תקופת הביטוח

מטריה לפנסיה fix

וכיסוי אור 1

הגנה ביטוחית רחבה נוספת לקרן הפנסיה באמצעות הרחבה של הכיסוי הביטוחי למקרה נכות ולמקרה פטירה, להתאמה איכותית לצרכי הלקוח

פנסיה fix

קרן הפנסיה מגדל מקפת בדמי ניהול אטרקטיביים וקבועים ל-15 שנה, בניוד כספים החל מ-75,000 ₪

גם בביטוח הפנסיוני, טוב שיש מגדל מאחוריך.

מגדל חברה לביטוח בע"מ. מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ

התנאים המחייבים הם תנאי הפוליסה בלבד "מגדל לקצבה" ותקנון קרן הפנסיה ובכל מקרה של סתירה בין מודעה זו לביןם, יגברו תנאי הפוליסה. כל האמור ביחס לתוכניות ביטוח מתייחס למגדל חברה לביטוח בע"מ בלבד, וכל האמור לקרן פנסיה, מתייחס למגדל מקפת קרנות פנסיה וקופות גמל בע"מ. האמור במודעה זו אינו תחליף לשיווק או ייעוץ פנסיוני המתחשב בצרכים המיוחדים של כל אדם ואין באמור בה בכדי להוות המלצה לביצוע פעולה או הימנעות מביצוע פעולה. המידע האמור הוא מידע כללי בלבד ולא ישמש לקביעת החובות והזכויות עפ"י תנאי הפוליסה או ככלי לפרשנות. כל האמור במודעה כפוף להוראות הד"ן והממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון.



קלללללל להיות מעודכן

חדש בעדיף

מידע מקצועי ועדכונים חשובים
ישירות לוואטסאפ האישי, ללא עלות



להצטרפות מהירה סרוק את הברקוד

אפשר גם להוסיף אותנו לספר טלפונים: 03-9076010
ואז לשלוח לנו הודעה בוואטסאפ: "אשמח לעדכונים"



ניהול הסדרי ביטוח, פנסיה ופיננסים
מקבוצת הפניקס



קבוצת שקל מובילה את הענף כבר 40 שנה

הצטרפו להצלחה: • שירותי בית סוכן • הקמת מיזמים
חדשים ויצירת שותפויות חדשות • רכישת תיקי ביטוח

אנו ממשיכים בתנופת העשייה בכל התחומים, על מנת לשרת את 200 אלף לקוחותינו ואלפי המעסיקים וכדי להמשיך להוביל את הענף גם עשורים הבאים.

לפרטים נוספים: חנן גרוסמן 054-6372665
hanang@shekelgroup.co.il

שקל. יש מי שדואג לך, תמיד.

בלעדי בכלל ביטוח ופיננסים

הגנה מבטיחה



רק בכלל ביטוח ופיננסים, שילוב פנסיוני* מנצח
המבטיח לכם שקט נפשי

גם פנסיה מבטיחה

שיעור דמי ניהול פוחתים ככל שהיתרה הצבורה בקרן הפנסיה גדלה

גם מגן פנסיית נכות

מטריה ביטוחית המגנה במקרה אבדן כושר עבודה שאינו מכוסה על ידי קרן הפנסיה**

גם ריסק

למקרה מוות

גם שחרור

מפרמיית ריסק במקרה של אובדן כושר עבודה



*במוצרים הבאים: כלל פנסיה (קרן הפנסיה המקיפה)/ מטריה לקרן פנסיה "כלל מגן פנסיית נכות" פיצוי ושחרור דמי גמולים, למקצועות צווארון לבן/ "ספיר" ביטוח חיים למקרה מוות בפרמיה משתנה/ "כלל מגן הכנסה" שחרור בלבד בפרמיה משתנה ** בכפוף לתנאי הפוליסה מטריה לקרן פנסיה "כלל מגן פנסיית נכות" ולהרחבות, ככל שנרכשו. המידע המוצג בעלון אינו מפרט את כל ההוראות, התנאים והסייגים הכלולים בפוליסה/בתוכנית/בקרן. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה בין המידע המופיע לעיל לבין המידע המופיע בפוליסה/תוכנית/קרן גובה אין במידע כדי להוות או להחליף יעוץ ביטוחי ו/או פנסיוני ו/או אחר מכל מין וסוג שהוא, והחברה אינה אחראית על כל נזק שיגרם בגין הסתמכות על המידע המוצג לעיל.



9 | קורה בין השורות
| רועי ויינברגר

ראשים מדברים

10 | "הכנו כבר את הקרקע לכך שסוכן הביטוח 2020-21 יוכל לגבות גם מהמבוטחים, עם רשות שוק ההון או בלעדיה"

| ריאיון עם ליאור רוזנפלד, נשיא לשכת סוכני הביטוח

12 | "בעיני, סוכנים שלא נוגעים בעולם הפיננסי חייבים להיכנס אליו"

| ריאיון עם ליאור הורנצ'ק, סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח

14 | "עולמנו לא חרב, חובת ההוכחה כלפי הלקוח מוטלת רק עלינו"

| ריאיון עם אודי אביטל, יו"ר הוועדה לפיננסים בלשכת סוכני הביטוח

16 | "האזרח מרוויח תחרות והורדת מחירים, אבל בתחרות טמונה גם הסכנה של חוסר ליווי מקצועי"

| ריאיון עם אייל פז, יו"ר הוועדה הפנסיונית בלשכת סוכני הביטוח

20 | "היעד הראשון במעלה הוא להעצים את מעמד הסוכן ויכולותיו"

| ריאיון עם קובי ורדי, יו"ר ועדת כנסים ואירועים של לשכת סוכני הביטוח

התחלות חדשות

24 | "עדיף תפעל להעצמת הסוכנים והיועצים בענף הביטוח, חכו להפתעות"

| ריאיון עם כפיר לוי, המנכ"ל החדש של עדיף

28 | "אנחנו אמנם מוסד ללא כוונת רווח, אך אעשה פה מהפכה בכל הקשור לרווח כדי להחזיר לבעלים שלי - לא בכסף אלא בהכשרות, בכנסים ובכלים"

| ריאיון עם מוטי ארבל, המנכ"ל החדש של לשכת סוכני הביטוח

34 | "הבידול בין החברות יושפע בעיקר מהאיתנות הפיננסית של החברה המנהלת ושל הגוף הפיננסי העומד מאחוריה"

| ריאיון עם דניאל כהן, משנה למנכ"ל, מנהל חיסכון ארוך טווח בהפניקס

36 | "מכיוון שאני מגיע מתוך הנהלת החברה, מרבית האתגרים מוכרים לי"

| ריאיון עם עמית אורון, מנהל חטיבת חיסכון ארוך טווח במגדל

38 | "אני חיה ונושמת את תחום התביעות ונכונה להכיר כל תהליך לעומקו"

| ריאיון עם עו"ד רעות שרצר, סמנכ"ל ומנהלת אגף תביעות בשלמה ביטוח

40 | "חשוב לי להביא לידי ביטוי את הדרך המקצועית שלי לעובדים, ולצד זאת לאפשר להם ללמוד ולהתפתח"

| ריאיון עם יעקב לוי, מנהל מכירות מרחב צפון בכלל ביטוח ופיננסים

42 | "להקשיב ולשמור על ראש פתוח כי בתחום התכנון הפיננסי והפנסיוני יש מגוון פתרונות ויש מקום ליצירתיות"

| ריאיון עם עומר בן יאיר, מנהל מקצועי חיסכון ארוך טווח באלטשולר שחם



28

52 | "הבינה המלאכותית מאפשרת חיתום מותאם יותר לאדם שהוא חלק מהרבה מאוד קבוצות"
| ריאיון עם יואב שחם, מנכ"ל ומייסד שותף של חברת ביטוח החיים Sprout

56 | כשהטכנולוגיה פוגשת את עולם השקעות
| על שיטת ה-Robo Advisor לניהול השקעות

מאמרים

60 | בדרך ליישום IFRS 17 בישראל: אופן הקיבוץ של חוזי ביטוח והשלכותיו
| ר"ח שלומי שוב ור"ח שלומי וינר

66 | מערכת הר הביטוח - הרשאה לגורם משוק
| עו"ד יניב גל

70 | מטריות ביטוח לעמיתי קרנות הפנסיה
| רם אמית

72 | פרישה מעושרת - מודל 2020
| אייל רחוביצקי

74 | ההבדלים בין הכיסויים באבדן כושר עבודה
| עו"ד עודד שטרנברג

76 | משבר הריסקים - האמת העצובה
| עופר חורש

78 | רדיולוגיה פולשנית בתחום האונקולוגיה: קדמה ואיכות החלמה
| ורדה לבקוביץ

80 | ביטוחי פרט במשקפיים פנסיוניים
| חני שפיס

82 | מיפוי וניפוי כחלק משגרת סוכן הביטוח
| יובל ארנון

44 | "קיבלתי לידי אתגר משמעותי. זהו תפקיד בכיר שיש בו נגיעות לכל פעילויות בית ההשקעות"
| ריאיון עם שי סלומון, סמנכ"ל מכירות ושיווק בהלמן-אלדובי בית השקעות

46 | "החלק המשמעותי הוא להבין את המשמעות של התפעול על הביזנס"
| ריאיון עם אביחי דרפנר, סמנכ"ל תפעול גמל ופנסיה בפסגות בית השקעות

הענף מדבר

48 | כ-600 סוכנים משווקים את בסט אינווסט, החכמה הייתה לוותר על האגו שלנו"
| ריאיון עם זיו ורטהיימר, מנהל תחום הפיננסים בהכשרה חברה לביטוח

50 | "הראייה ההוליסטית של הלקוח מטרתה לזהות את הצרכים המשתנים והסיכונים להם חשופים הלקוחות ולהתאים עבורם את הפתרונות האופטימליים"
| ריאיון עם קרן שמיר, מנכ"לית קבוצת שקל



10

84 | ניצחונה של העבודה המאורגנת בדמות תופעת הפיצויים המוגדלים
| עו"ד ונוטריון עופר יוחננוף

86 | הקשר בין שכיר בכיר וכפל מס
| ענת קלדרון

88 | אחריות המעסיק, מקצועיות הסוכן: כך תורמת חובת הדיווח לפיתוח העסקי שלך
| מיקי יקואל

90 | בידי מי ההחלטה על הרכב המוצר הפנסיוני?
| עו"ד ג'ון גבע ועו"ד שלומי הדר

91 | ייפוי כוח לביצוע פעולות בחשבון השקעות אינו מהווה תעודת ביטוח
| עו"ד רועי גאליס

92 | מבחון ומבפנים - כלים לניהול נכון של סוכנות הביטוח
| גיליה משולם

93 | הפניות עסקיות כצינור החמצן של סוכן הביטוח
| רוני קרמר

94 | על לברון ג'יימס, רונאלדו, מסי וביטוח
| צוות מחברת הביטוח WeSure

ביטוח חכם מברכת את משתתפי כנס המשולש אילת 2020

ביטוח חכם



בית חכם לסוכני הביטוח



הצטרפו אלינו: 054-730-5813

www.Smart-Ins.co.il



רוצים להרגיש רצויים

"מישהו לספר לו, זהו אחד הצרכים הבסיסיים של בני האדם", אמרה הסופרת האוסטרלית מילס פרנקלין לפני כ-100 שנים, ונראה כי דבריה רלוונטיים יותר מתמיד. גם כאשר כולנו נמצאים ברשתות החברתיות, אמצעי תקשורת שפרנקלין אפילו לא יכולה הייתה לחלום עליו.

הצורך לחלוק מידע ורגשות, ומצד שני לקבל בחזרה, השתנה מאוד עם השינויים בהרגלי הצריכה בעשורים האחרונים. גם כאשר מרביתם לדבר על החשיבות בהתמקצעות (שאינן לזלזל בה) ועל חשיבות השימוש באמצעים דיגיטליים להגדלת המכירות (שגם בה בוודאי שאין לזלזל), מענה על הצורך הרגשי הוא עדיין מרכזי כמעט עבור כל אחת ואחד מאיתנו. ובעולם התקשורת החדש, גם אם פתרון מושלם לצורך הרגשי עדיין לא נמצא, לפחות בכל הקשור להעברת המידע ללקוח וקבלת משוב בזמן אמת הטכנולוגיה כבר עומדת לרשותם של כל השחקנים.

מתחת לפני השטח החלה בחודשים האחרונים לחלחל ההבנה כי חלקים נרחבים מהלקוחות, גם אלו המבקשים לבצע את הרכישה באמצעים הדיגיטליים, עדיין מחפשים להרגיש רצויים על ידי מי שמספק להם את השירות או את המוצר. לא רק במועד הרכישה או החידוש, אלא גם לאורך כל השנה ולאורך כל חיי הפוליסה.

פעמים רבות לא די בשליחת הצעת המחיר לבדה, בשיטת 'שגר ושכח'. גם בתחומים שנחשבו עד לאחרונה בעיני הציבור הרחב לאפורים, לא מעניינים וכאלו שהלקוחות עושים הכל כדי להימנע מהעיסוק בהם, אנו רואים עלייה בביקוש למידע. אנו רואים את השחקנים השונים מקדישים לכך אמצעים ומשאבים, החל מכתובת תוכן בידי אנשי מקצוע, דרך פרסום פוסטים ברשתות החברתיות ועד לשליחת ברכות בימי הולדת.

נכון, ראינו חברות משקיעות הון בפרסום בערוצי התקשורת הגדולים. אולם אין בכך כדי לקבוע באופן אוטומטי כי הסוכנים מפסידים בקרב זה מראש. עומדים לרשותם אמצעים נגישים יותר, זולים יותר ופעמים רבות לא פחות אפקטיביים - הרשתות החברתיות. ראינו את ראש הממשלה מדלג מדי יום בעזרתן מעל אמצעי התקשורת המסורתיים, ומעביר דרכן מסרים ישירות לציבור הרחב.

היעילות של אותן רשתות חברתיות באשר לצריכת המידע מגובה במספרים. אם פעם היינו מחכים לסדרת הצפופים המוכרת ולאחריה המשפט האלמותי "קול ישראל מירושלים והרי החדשות מפי...". או לקולו הרועם של חיים יבין, הרי שתמונת אמצעי התקשורת דרכם מתעדכנים הישראלים בחדשות השתנתה לחלוטין.

בשנת 2013 לדוגמה, 28% מהישראלים התעדכנו בחדשות דרך הטלוויזיה, 27% דרך האינטרנט ורק 5% דרך רשתות חברתיות (על פי סקר שערך מכון "מאגר מוחות" לקראת כנס Digit 2013 של המרכז הבינתחומי הרצליה). בשנת 2018 התמונה כבר הייתה שונה לחלוטין, כאשר הרשתות החברתיות כבר הנגישו את החדשות ל-21% מהציבור, האינטרנט הפך למקור הזמין ביותר לחדשות (31%), ושיעור המוצאים בטלוויזיה את המקור הראשי להתעדכן במתרחש נמצא ברידה (19%).

המגמה הזו עוד צפויה להתרחב, ככל שמרחיבים את המונח רשתות חברתיות. הוואטסאפ, הטלגרם ודומיהם מגדילים את הזמינות של הלקוחות למידע, ומי שישכיל להשתמש בהם ככלי עבודה לגיטימי ואף הכרחי, יעניק לעצמו יתרון על פני המתחרים וקרוב לוודאי שגם נקודות זכות אצל הלקוח.

ואם אנו מדברים על חדשות וחדשנות, במגוון שלפניכם תמצאו פרויקט מיוחד המאפשר חשיפה לבעלי תפקידים חדשים בעולם הביטוח והחיסכון ארוך הטווח. תחת הכותרת "התחלות חדשות" עדיף מביאה מפגש ראשון עם אנשי מקצוע שהחלו לאחרונה משרה חדשה, ואנו מבקשים לשמוע מהם מה בכוונתם לעשות בתפקיד החדש ומה הם מביאים עימם לטובת הענף ולטובת הגוף אותו הם מייצגים.

נאחל להם הצלחה רבה ולכם קריאה מהנה.

רועי ויינברגר
עורך ראשי, עדיף

"הכנו כבר את הקרקע לכך שסוכן הביטוח 2020-21 יוכל לגבות גם מהמבוטחים, עם רשות שוק ההון או בלעדיה"

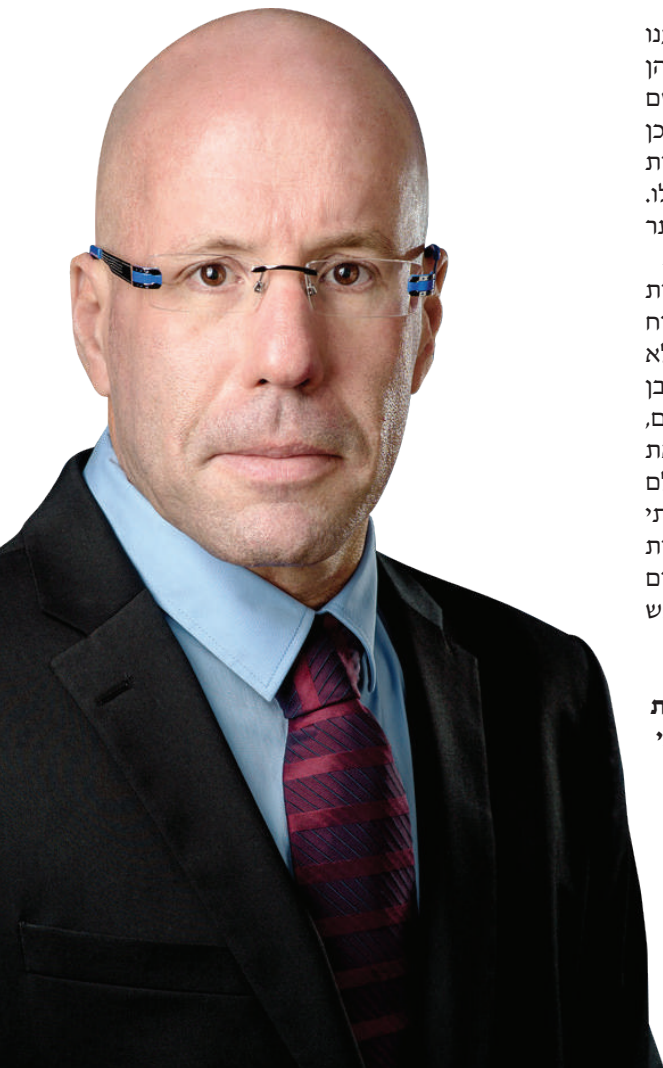
ליאור רוזנפלד, נשיא לשכת סוכני הביטוח, מתייחס בריאיון למגזין עדיף לעתיד המקצוע • על היחסים עם ברקת הוא אומר כי חיבוק או מילה טובה צריכים להגיע עם עשייה, וכי בלשכה "יודעים להושיט יד לשלום וזוכרים שמאחור יש גם אקדח שניתן לשלוף" • לגבי פוליסות החיסכון: "פגיעה בציבור סוכני הביטוח, הסוכנים לא יכולים לעבוד תחת שני רגולטורים"

"סוכן ביטוח שנמצא בקשר רצוף מול המבוטחים שלו לא צריך לחשוש מהמוקדים", זה אחד המסרים שמבקש נשיא לשכת סוכני הביטוח, ליאור רוזנפלד, להעביר לסוכנים בריאיון לקראת כנס חיים-פנסיוני-פיננסים. "אם הוא אכן בקשר רציף איתם, הם ידווחו לו במקרה שאחד המוקדים פנה אליהם, ולכן מומלץ לבצע שיחת ריענון מול המבוטחים ולהזכיר להם שבכל בעיה הם יכולים לפנות לסוכן ולעדכן אותם מבעוד מועד מסכנת המוקדים המתחזים. כי בסופו של יום, לקוח שסומך על הסוכן שלו ומכיר אותו יעדכן אותו אם פנו אליו ממוקד כזה או אחר", מציין רוזנפלד. הוא הוסיף כי בלשכת סוכני הביטוח פועלים מול כל הגורמים הרלוונטיים בסוגיית המוקדנים. "צריך לזכור שהסוגיה הזו מתחלקת לשניים. הסוג הראשון הם המוקדים שהקימו חברות הביטוח, ואנחנו מצפים מהן להקטין את השיווק הישיר, ולזכור שהסוכנים הם אלו שבנו אותם. בנוסף, אנחנו פועלים מול רשות שוק ההון לגבי הסוג השני של המוקדים, המוקדים המתחזים המציגים עצמם במצג שווא כמוקדים של משרד האוצר או של גופים ממשלתיים או אחרים. אנחנו נלחמים בתופעה הזו ובעקבות התערבות הלשכה הורדו מהרשת ארבעה מוקדים כאלו. בהחלט מדובר בתופעה מדאיגה ואנחנו כל הזמן עם היד על הדופק כדי לשמר את מקצוע סוכן הביטוח ולבדל את המקצועיות והשירות שלו אל מול אותם מוקדים", מסביר רוזנפלד.

כפי שצינת, החברות המסורתיות ממשיות לשווק עם המערכים הישירים. הסוכנים מאיימים לא פעם שיפסיקו לעבוד עם החברות שפועלות בדרך ישירה, אבל טרם ראינו את האיזונים הללו עוברים לפסים מעשיים. אתם כלשכה מנועים מלנקוט צעד כזה, מה נעשה כדי שהחברות ישנו את עמדתן?
"לשכת סוכני הביטוח עוסקת בנושא הזה

כבר שנתיים ימים, ובתחום האלמנטרי הגענו להסכמה עם ארבע חברות ביטוח גדולות שהן לא ימכרו למבוטחי הסוכנים שלהן מעל ראשם של אותם סוכנים. בנוסף, אם מבוטח של סוכן יציג הצעה שקיבל באופן ישיר, הוא יוכל להשוות אותה באותו המחיר וללא פגיעה בעמלה שלו. בניגוד לאלמנטר, התחום הפנסיוני פרוץ יותר ואני מקווה שנגיע בהקדם להסדר דומה גם בו. "אנחנו רואים בחומרה רבה את הנושא שחברות הביטוח, שבנו את הונן באמצעות סוכני הביטוח ועל גבם של סוכני הביטוח, ממשיכות למכור לא רק באופן ישיר, אלא גם באופן גרוע יותר. כמובן שהפגיעה לא תהיה רק בפרנסתם של הסוכנים, אלא בעיקר פגיעה בציבור, ולכן אנו מבקשים את התערבותה של רשות שוק ההון. ברור לכולם כי מי שמאייש את המוקדים הם מוכרנים בלתי אחראים הפוגעים בציבור, ולכן מצפים מהרשות לשים סוף לג'ונגל שמתחולל שם. לצערי, משום מה ראש הרשות, ד"ר משה ברקת, מקל ראש בנושא הזה, וחבל".

אם מדברים על ראש הרשות, כיצד נראית מערכת היחסים שלך ושל לשכת סוכני הביטוח איתו?
"יש לנו יחסים טובים עם הממונה. אבל יחד עם זאת היחסים לא באים על חשבון



שני רגולטוריים, וראוי ורצוי שהם יהיו תחת פיקוח של רשות שוק ההון בלבד, כי בסופו של יום מדובר במכירה של מוצר ביטוחי שהוא חלק מסל ההשקעות של המבוטח שהוא מנהל תחת סוכן הביטוח שלו. מכאן שהרצון של יו"ר רשות ני"ע, ענת גואטה, תמוה ויזיק לשוק הביטוח. גם בנושא הזה אנחנו נלחם לטובתם של הסוכנים ושל ציבור הלקוחות".

נעביר בחקיקה את שינוי סעיף 19א', אני מקווה שעוד בקדנציה שלנו

מאז נכנס לתפקידו כראש רשות שוק ההון חזר ואמר ד"ר ברקת כי הפיקוח תחת הנהגתו ידחוף לכיוון של סוכן ביטוח אובייקטיבי, מה שיביא לביטולה של כל תלות כזו אחרת בגובה העמלה שהוא מקבל מהיצרנים. במקרה כזה, הסוכנים יוכלו לגבות כסף גם מהלקוחות.

רוזנפלד מבהיר בריאיון כי בלשכת סוכני הביטוח לא ממתנינים לרשות שוק ההון. "ישנן כבר היום סיטואציות שמותר לסוכן לגבות כסף מהלקוח, ויש כאלה שאסור לו לעשות זאת. לגבי המקרים שנכון להיום נאסר על הסוכן לגבות שכר טרחה או תשלום בעבור פעילותו, הוא יוכל לעשות זאת לאחר שנעביר בחקיקה את שינוי סעיף 19א'. אין לי ספק שזה יקרה, ואני מקווה שעוד בקדנציה שלנו. בכל מקרה הכנו כבר את הקרקע למהלך הזה, עם רשות שוק ההון או בלעדיה. לסוכן הביטוח 2020-21 תינתן האופציה לגבות גם מהמבוטחים, כי הוא נותן להם שירות וערך מוסף, כמובן בלי לפגוע בתשלום מהיצרנים. הנושא הזה בהחלט נמצא על סדר היום שלנו", אומר נשיא הלשכה.

"סוכן הביטוח, כפי שאני אומר תמיד, יהיה פה גם בשנים הבאות. נכון, הוא יצטרך להמציא את עצמו מחדש - לעבוד בצורה דיגיטלית יותר, לבצע ממשקים מיכוניים גם מול היצרנים וגם מול המבוטחים שלו, להיות מעורה יותר, זריז יותר ושירותי יותר, אבל אי אפשר לוותר על סוכן הביטוח", מסכם רוזנפלד.

אותם זה רק רגע המכירה בלבד. מוכרנים אשר נעלמים ברגע האמת. לכן, מדובר במכה שלא רק שלא תעודד תחרות, אלא תפגע בתחרות, תעודד ריכוזיות ותפגע גם בשירות שהמבוטח מקבל", הוא מוסיף.

אז מה עושים בלשכת סוכני הביטוח כדי למנוע זאת?

"בשבועות האחרונים ערכה הנהגת הלשכה פגישות רבות בנושא חברות כרטיסי האשראי, לרבות עם יועציו המקצועיים של ראש הממשלה. בנוסף, נפגשתי אני עם מי שצפוי להיות שר האוצר מטעם הליכוד אם נתניהו ינצח בבחירות, ח"כ ניר ברקת. יש לנו הבטחה של ראש הממשלה באמצעות ניר ברקת שלא יענו בנושא עד כינון הממשלה ועד כניסתו למשרד האוצר, אם וכאשר זה יקרה, ואנחנו מקווים שההבטחה הזו תמומש. לאחר שהממשלה תקום אנחנו נקיים דיונים מקיפים ונבחן את כל ההשלכות ביחד עם שר האוצר החדש, מי שלא יהיה, ואם לא נקבל את המזור נפעל גם במישורים אחרים. כל האופציות מונחות על השולחן.

"שמחנו להבין כי יש הסכמה רחבה בין ראש הממשלה, בנימין נתניהו, ח"כ ברקת והממונה משה ברקת על עצירת המהלך של כניסת חברות כרטיסי האשראי לענף עד כינון ממשלה חדשה, כניסת שר אוצר חדש וקיום דיונים מקיפים ובחינת כל ההשלכות, יחד עם הלשכה. שוחחתי עם ראש הרשות והודיתי לו על הסכמתו להמתין לפני קבלת החלטה בנושא. עם זאת, בכל מקרה, אם לא נקבל את המזור נפעל גם במישורים אחרים כאשר כל האופציות מונחות על השולחן".

סוגיה נוספת שעומדת בשבועות האחרונים לפתחה של לשכת סוכני הביטוח, היא זו של הרצון לצמצם את ההפניות לפוליסות החיסכון.

מה עומדת בנושא?
"הרצון של רשות ני"ע להעביר את החסכונות הפיננסיים תחת חסותה הוא פגיעה בציבור סוכני הביטוח. הסוכנים לא יכולים לעבוד תחת

האינטרסים של הסוכנים. חיבוק או מילה טובה הם כמובן חשובים אך הם צריכים לבוא יחד עם עשייה, ואם זה לא יקרה ונצטרך להגיע לערוץ המשפטי. אני יכול להבטיח שאין לנו ברקסים כאשר פגיעה בציבור הסוכנים וציבור המבוטחים נמצאת באופק. לא רק הרגולטורים הם שומרי סף, גם הסוכנים הם שומרי של המבוטח בכל מה שקשור לשוק ההון, לפנסיה ולחיסכון. אנחנו נעמוד לצד הציבור ונדאג לאינטרסים שלו.

"בנוסף יש לנו את היכולת לפעול גם במישור הפוליטי, התקשורתי והציבורי. הימים שסוכן הביטוח היה שק חבטות ושתק נגמרו כבר לפני שנתיים. מאז, אנחנו יודעים להושיט יד לשלום אך גם זוכרים שמאחור יש לנו אקדח שניתן לשלוף".

"כניסת חברות כרטיסי האשראי תביא להפקרת הציבור לידיהם הלא מקצועיות של המוקדנים"

הריאיון עם נשיא לשכת סוכני הביטוח נערך בעיצומו של משבר חברות כרטיסי האשראי שרוצות להינסע לעולם הביטוח, וימים ספורים לאחר ש-AIG הודיעה כי סוכנות הביטוח אשר חברת כרטיסי האשראי MAX פועלת להקים, תשווק את מוצריה.

"כניסת חברות האשראי לענף הביטוח תהיה מכה כואבת מאוד לציבור הסוכנים ועוד יותר כואבת לציבור הצרכנים", אומר רוזנפלד. "אם המהלך יתממש, חברות האשראי ששולטות כבר היום בארנק של הציבור ישתמשו במידע שנמסר להן בנסיבות אחרות לגמרי, כדי למכור לו ביטוח. מדובר בתחרות לא הוגנת אל מול ציבור הסוכנים והשחקנים האחרים בשוק".

רוזנפלד מסביר כי בנוסף, המהלך יביא לשירות קלוקל שיקבל המבוטח. "ההתקשרות הצפויה בין MAX לחברת AIG, שהיא חברת ביטוח ישירה, תביא שוב להפקרת הציבור לידיהם הלא מקצועיות והלא מיומנות של כל המוקדנים למיניהם, ולמוכרנים שמה שמעניין

"הגענו להסכמה עם ארבע חברות ביטוח גדולות בתחום האלמנטר שהן לא ימכרו למבוטחי הסוכנים שלהן מעל ראשם של אותם סוכנים. התחום הפנסיוני פרוץ יותר ואני מקווה שנגיע בהקדם להסדר דומה גם בו. ברור לכולם כי מי שמאייש את המוקדים הם מוכרנים בלתי אחראים הפוגעים בציבור, ולכן מצפים מהרשות לשים סוף לג'ונגל שמתחולל שם. לצערי, משום מה ראש הרשות מקל ראש בנושא הזה"

"בעיני, סוכנים שלא נוגעים בעולם הפיננסי חייבים להיכנס אליו"

ליאור הורנצ'יק, סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח, מתייחס לאפשרויות שנפתחות בפני סוכני הביטוח להעצים את פעילותם ולסייע במתן פתרונות ללקוחותיהם • הוא מתייחס למאבק שמנהלת הלשכה במוקדים הישירים של החברות המסורתיות ובניסיון של חברות האשראי להיכנס לעולם הביטוח - וגם על התפיסה של האזרח את סוכני הביטוח



ליאור הורנצ'יק. "חברות הביטוח חייבות להנגיש כמה שיותר כלים דיגיטליים לסוכני הביטוח" צילום: תמיר שרים, לוק צלמים

פרסומים בתקשורת באשר לפוליסות החיסכון והטענות שסוכנים מפנים לקוחות למוצר החיסכון הזה משיקולים לא אובייקטיביים, ואף גורמים להם לסכן את כספם בשוק ההון. "הטענות האלה בעיני הן הזויות ונועדו להכפיש את הסוכנים. סוכני הביטוח תמיד יחפשו את הפתרונות הטובים ביותר עבור הלקוחות שלהם. אני לא מכיר סוכן שאומר ללקוחות שלו 'תשקיעו בבורסה'. הלקוח לא בא לסוכן שלו ומבקש לשים את הכסף בבורסה לשם השקעה, אלא מבקש סיוע כדי לקנות מכונית או לשפץ את הבית. לכן,

הסוכנים, מדגיש הורנצ'יק, כי "חברות הביטוח חייבות להנגיש כמה שיותר כלים דיגיטליים לסוכני הביטוח כדי שהתפעול והעבודה השוטפת יהיו נעימים וקלים יותר. בעיקר כשהרגולציה מקשה יותר ויותר, כדי שנצליח לתת פתרונות מקצועיים, מהירים וטובים ללקוחות הקצה".

"הטענות לחוסר אובייקטיביות בהפניית הלקוחות לפוליסות חיסכון - הזויות"

בשבועות האחרונים התעוררה סערה סביב

המוקדים הישירים של חברות הביטוח המסורתיות הם סדין אדום עבור **לשכת סוכני הביטוח**, שפועלת באופן נמרץ באמצעים שונים ובדרכים שונות כדי למזער את התופעה עד למינימום. אבל ישנן לא מעט סוכנויות שמפעילות מוקדים, וגם שם לא תמיד מי שמופקד לפקח על הטלפונים הם בעלי הרישיון.

ליאור הורנצ'יק, סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח, עושה הבחנה בין המוקדים הישירים של החברות לבין המוקדים שבסוכנויות. "זה לא סוד שאנו מנהלים הרבה פגישות עם חברות הביטוח ומשמיעים בכל הזדמנות את דעתנו בנושא - אנו מבקשים מהן לצמצם את המוקדים הישירים ככל האפשר, כי בסוף היום זרוע השיווק המרכזית של חברות הביטוח היא סוכן הביטוח. הסוכן הוא זה שמלווה את הלקוח מכניסתו לעולם הביטוח ולאורך כל הדרך. בפועל, עצם קיום המוקדים, עד כמה שזה נשמע מורכב ובעייתי, מייצר נזק לענף מכיוון שהם מציעים ללקוח אוגדן מוצרים של חברה ספציפית בלבד לעומת התאמת המוצר על ידי סוכן הביטוח שעובד עם מספר חברות ביטוח ויודע לאתר את המוצר המתאים ביותר ללקוח",

הוא מסביר.

באשר לסוכנויות, מציין הורנצ'יק: "כל הטלפנים בסוכנויות ביטוח כאלה ואחרות אשר עובדים על פי הנחיות הרגולציה זה בסדר. אבל עדיין יש מוקדים מאוד רשלניים שלא מתנהלים על פי הנחיות הרגולציה. פנינו לרשות וכבר הבאנו לכך שחלק מהמוקדים הבעייתיים כבר נסגרו. בסוף היום, מכירה טלפונית היא לא פרונטלית ויש עליה כללים קפדניים שלצדרי לא כולם מדקדים בהם".

באשר לעבודה המשותפת של חברות הביטוח עם

תמיד מה שקובע הוא גובה דמי הניהול”.

עולם הפרישה הופך לעולם מורכב יותר ויותר. ייעוץ מס, השקעות אלטרנטיביות ועוד. מה עושה הלשכה על מנת לסייע לסוכנים להתמקצע?

”יו”ר הוועדה הפיננסית פועל כל הזמן ומנסה להנגיש ולייצר ימי עיון והרצאות מקצועיות כדי שסוכני הביטוח ילמדו ויחשפו למוצרים נוספים, כדי שיוכלו לתת את הפתרונות ללקוחות שלהם. אנחנו מאפשרים זאת ומחזקים. אנחנו חושבים שזו הדרך הנכונה והראויה”.

לקראת הכנס, כיצד אתה רואה את כניסת הסוכנים לעולם הפיננסי?

”אי אפשר להתעלם מהעובדה שעולם הפיננסים התחזק מאוד בשנים האחרונות והסוכנים שלא נוגעים בו חייבים להיכנס - וגם שם לתת פתרונות ללקוחות שלהם. לכן אני רואה חשיבות רבה לעולם הפיננסי, כי זה מתממשק אחד לשני - וכנס כזה, חזק ועוצמתי, דואג שהסוכן יהיה יותר מקצועי, בעל ידע נרחב יותר ועם יכולת הנגשה והבאת פתרונות ללקוחות שלו. בנוסף, סוכן שלא רוצה לגעת בתחום כזה או אחר זה בסדר, אבל שיעשה שיתופי פעולה עם סוכנויות בתחומים שבהם הוא לא נוגע, כדי שהלקוחות שלו יקבלו את הפתרונות על מוצרי הביטוח השונים”.

הלובי הפוליטי פעיל

הכנס נערך זמן קצר מאוד לאחר הבחירות לכנסת. בהנחה כי תיפול סוף סוף הכרעה, לכאן או לכאן, הורנצ'יק נשאל מה הנושא בו היה רוצה שהכנסת החדשה תטפל תחילה? על כך הוא ענה: ”יש מספר נושאים, שאת רובם אני לא רוצה לחשוף מעל דפי העיתון. אנחנו מצפים ומחכים המון זמן שתוקם כנסת וממשלה כדי שתוכניות רבות שהכנו יוכלו להבשיל לדיון בוועדות הכנסת. ההקפאה שכולנו נמצאים בה אינה לטובת אף אחד ואני מקווה כי תכונן כנסת בישראל ונוכל להניח את הנושאים שלנו על סדר היום ולקדם אותם.

”לגבי הלובי הפוליטי, גם כשאין ממשלה אנחנו מקיימים פגישות שוטפות. אנחנו שומרים על קשר רציף ודואגים להציף בעיות כאלה ואחרות. תפקידנו לשמור על מעמדו של סוכן הביטוח כפי שהתחייבנו לטובת מטרות העמותה”.

הביטוח. הרוח הגבית שקיבלו אותן חברות מראש רשות התחרות, מיכל הלפרין, הפכה את המאבק לקריטי. נוסף על כך, חברות כרטיסי האשראי מפתחות שיתופי פעולה עם גופים ומועדוני לקוחות גדולים. הורנצ'יק מגיב לעניין זה: ”לעניין חברות כרטיסי האשראי - אני רואה את זה בחומרה רבה. אין בעל מקצוע שמכיר את עולם הביטוח יותר טוב מסוכן הביטוח וכל התחכמויות של מי שמנסה להיכנס, לא יוביל לשוק פתוח ותחרותי אלא למחדל שהרבה מאוד יצטערו עליו בעתיד הרחוק.

”הניסיון של חברות כרטיסי האשראי חמור, כי הן חשופות להרבה מאוד נתונים מהחיים האישיים שלנו ויש להן את היכולת להעמיד ולתת הלוואות. הן גם יכולות להפנות אחת לשנייה. אני לא רואה פה מהלך מבורך, אלא טעות אסטרטגית קשה. נשתמש בכל האמצעים העומדים לרשותנו כדי למנוע את הטעות הנוראית שתפגע בשוק לטווח הארוך”.

למידה וחשיפה למוצרים נוספים

תפיסת סוכן הביטוח אצל הציבור הרחב, היא נקודה שגם עליה נותנים בלשכה את הדעת.

מה הציבור הרחב לא מבין לגבי סוכני הביטוח, וכיצד אפשר להביא זאת לידי הבנתו?

”לצד יישור הרבה מאוד מאזרחי מדינת ישראל שמחפשים רק מחיר, אבל ביום פקודה מי שילוה אותם או בעזיבת עבודה או בתביעה או בפדיון - זה סוכן הביטוח. הוא איש האמון של המבוטח. הוא מכיר את כל הנתונים האישיים שלו והוא זה שיכול לסייע לו, לתת פתרונות ולפתור בעיות, גם מורכבות וקשות, ולייצג אותו מול גוף כזה או אחר.

”במקביל, בבדיקה שעורך לקוח פוטנציאלי, הוא יגלה שגם המחיר של סוכן הביטוח מאוד אטרקטיבי וטוב. גם אם יש מחיר שאינו הנמוך ביותר - הפער הוא מאוד מינורי. אני באופיי, הייתי שמח כמו שאני משלם לעו”ד, לשלם גם לאיש ביטוח שילוה אותי ויהיה אמון על האינטרסים שלי ושל”.

ראינו את קרנות פנסיות ברירת המחלף מחזקות את ערוץ הסוכנים שלהן. האם קצב הפעילות עם הסוכנים משביע רצון מבחינתכם?

”לעניות דעתי, אני לא רואה שום פריצה גדולה שמפריעה לסוכני הביטוח. אבל גם פה אני חושב שהפתרונות נמצאים אצל סוכני הביטוח, כי לא

כשאתה מסתכל על אופציות האשראי שמציעות פוליסות החיסכון, יש להן יתרונות מובנים על פני הלוואה מבנק או השקעה בקרנות נאמנות, כמו למשל היכולת לעבור בין המסלולים ללא רישום הצעד כאירוע מס”, אמר הורנצ'יק.

הורנצ'יק שולל גם את הטענה באשר לנושא גובה העמלה שמקבל הסוכן, והיותו שיקול לכאורה בהפניית הלקוח לפוליסות חיסכון. ”בבנקים גובים מהלקוח ריבית גבוהה משמעותית עבור הלוואות לעומת זו שנגבית בפוליסות החיסכון, אני מתוקף תפקידי אציג לו את היתרונות שבפוליסה, והלקוח מספיק נבון להבין מה כדאי ועדיף לו. הציבור מבין שפוליסת החיסכון היא מוצר הרבה יותר טוב בסביבת הריבית הנמוכה, וניסיון להסיט את הדיון לעמלת הסוכן היא התייחסות לתפל ולא לעיקר”, ציין הורנצ'יק.

חיבורים לגיטימיים

נקודה שבלטת מאוד בפעילות הסוכנים, קשורה לסוכנויות הביטוח. רואים מגמה בקרב הסוכנים של מיזוגים ורכישות. לשאלה האם הדרך של ”סוכנויות על” ובתי סוכן גדולים היא אכן זו שהענף צועד לקראתה, משיב הורנצ'יק: ”אני מסכים שכן יש חיבורים ומיזוגים כאלה ואחרים במקרים מסוימים. הם לגיטימיים כי כוח האדם מתייעל ויתרון הגודל מול הגופים השונים נותן את המענה והפתרון מבחינת זמני תגובה, תעריפים ועלויות. במקרה הזה אני מסכים שהגודל כן קובע ואני לא רואה בזה פסול. כל עוד הסוכן ממשיך לדאוג לפרנסתו ושומר על כך, זה מהלך ראוי ונכון. בסוף יש לזכור שמתקיימים מיזוגים בין בני היל השלישי לסוכנים צעירים והצעירים מאווררים את התיק ומייצרים אפסייל נוסף לתיק ובכך מייצרים הגנה נכונה ללקוח ונותנים לו פתרון אחד. זה מקל מאוד על המבוטח”.

הממונה הודיע לאחרונה על הקשחת התנאים לשליטה בסוכנות ביטוח, למי שאינו בעל רישיון. מה דעתך על כך?

”הממונה לא מתייחס לתאגידים קיימים, אלא זוהי הקשחה חדשה שמגיעה לתאגידים חדשים. היא לגיטימית, כי הממונה מנסה לעצור את כל האגדרלמוסיה שמתחוללת היום בענף. הוא מכוון ומנסה להגדיר תנאים חדשים שיהיו קשיחים, ברורים ונכונים יותר”.

זירה חשובה בה נאבקת לשכת סוכני הביטוח, היא הניסיון של חברות אשראי להיכנס לעולם

אודי אביטל: עולמנו לא חרב, חובת ההוכחה כלפי הלקוח מוטלת רק עלינו

יו"ר הוועדה לפיננסים בלשכת סוכני הביטוח מציג תוצאות בדיקה שערך בשלוש חברות ביטוח גדולות, ומגלה עלייה מרשימה בפעילות הפיננסית • הוא לא מתכוון לעצור בכנס המשולש וכבר מתכנן השתלמויות נושאות תעודה בצפון, במרכז ובדרום • "החיסכון הפנסיוני הוא 10% בלבד מנכסי האדם, הראיה ההוליסטית של הלקוח לא מתקבעת רק שם"

כיצד הגיבו היצרנים לכנס המשותף?

"היצרנים הגיבו טוב יותר מאשר בכנסי העבר. המדד שלי הוא כמות הספונסורים שגדלה ב-25%, גם מבחינת מספרם וגם מבחינה כספית."

"אם אין לרשות נ"ע פתרון אחר לפוליסות החיסכון, שירדו מהעץ"

בשבועות האחרונים סוכני הביטוח מתמודדים עם שני איומים חדשים. הניסיון של משרד האוצר, עם או בלי התמיכה של רשות ניירות ערך, לצמצם את פעילות פוליסות החיסכון, ובנוסף האפשרות שחברות כרטיסי האשראי ייכנסו לתחום הביטוח, אפשרות שאת ניצניה כבר רואים הלכה למעשה.

"לגבי פוליסת החיסכון - רשות נ"ע חוטאת למטרה. מי שמבין עניין בנושא החיסכון, יודע שלא כל אחד יכול ללכת לבית השקעות ולנהל שם תיק השקעות רציני, כי אין לו 300 אלף שקלים זמינים. פוליסות החיסכון הן מכשיר חיסכון להפקדות קצובות וקטנות, שאין דומה לו בשוק ההון. לכן, לפני שבאים ופוסלים מוצר צריך להביא פתרון חלופי, ואם אין פתרון אחר רדו מהעץ", מסביר אביטל.

"יו"ר רשות ניירות ערך, ענת גואטה, צריכה קודם כל לחשוב על האזרח לפני שהיא חושבת על הבנקים ובתי ההשקעות. אם אין לה פתרון הולם היא לא יכולה להוריד מהמדף מוצר קיים, ובטח לא להעביר את הכסף של החוסכים לשוק המניות. אנחנו לא רוצים להיות שם וגם האזרח לא רוצה להיות שם, כי בפוליסת החיסכון יש לו את הביטחון שמעניקה חברת הביטוח, יש לו אופציה להפוך את הכסף לנזיל וגם לקחת משם הלוואה."



אודי אביטל. "הטיפול לא מסתכם רק בפנסיה ולכן צריך תכנון מקיף ולקבוע אסטרטגיה" צילום: סטודיו עדיף

יעיל ורלוונטי עבורם. הבאנו לכנס נציגים של מוצרים אלטרנטיביים בעולם הנדל"ן, האשראי הצרכני, הלוואות P2P, שימוש נכון בתיקון 190, גילינו את האנונה והבאנו IRA. "אבל חשוב להבין שהכלים שאנחנו נותנים לא נגמרים בכנס המשולש או בכנס הפיננסים. השנה נערוך תשע השתלמויות נושאות תעודה - שלוש בירושלים, שלוש בתל אביב ושלוש בחיפה. מי שישתתף בשתיים מתוכן יקבל תעודה המאשרת שהוא למד את המוצרים האלטרנטיביים ואת המוצרים המשלימים. זה דבר חדש בלשכה. בנוסף, לא נטשתי את ההשקעות הקונבנציונליות וחיידתי את הידע של הסוכנים גם בנושאי הגמל וההשתלמות, עם תוספת לימוד על ה-IRA."

"לאט-לאט כולנו מפנימים שמה שלא נעשה, נגיע לפנסיה בחסרים אדירים של כסף, ובעת פרישה מהעבודה רמת החיים של כל אחד מאיתנו תיפגע בצורה דרסטית, לא משנה עם העובד הוא הייטקיסט או מועסק במפעל לואו טק", אומר אודי אביטל, יו"ר הוועדה לפיננסים בלשכת סוכני הביטוח, "לכן, המשמעות של עריכת הכנס המשולש, המחבר את הפנסיה, ביטוח החיים והפיננסים, היא שסוף סוף מכירים בעובדה שהפיננסים והפנסיה חייבים להיפגש, אם אנו רוצים לצמצם את הפער בין הרצוי למצוי בכל מה שקשור לשנים שלאחר היציאה לגמלאות". לדבריו, הפתרונות שהעולם הפיננסי מביא משיקים לעולם הפנסיוני אבל הם רחבים הרבה יותר, ונותנים פתרונות ללקוח, כך שיוכל להגיע לישראל האחרונה במצב קרוב יותר לאורח החיים שהוא מבקש לשמר.

מה המסר שאתה רוצה להעביר לסוכנים בכנס באילת ומהן המטרות שלך לקראתו?

"המסר העיקרי הוא שעולמנו לא חרב. אסור לנו להישאר מקובעים לרגע, ואנחנו צריכים להתייחס לעולם היצרנים כמי שאמנם מגישים את הפתרונות, אך רק עלינו מוטלת חובת ההוכחה כלפי הלקוח כיצד אנו משתמשים בפתרונות האלו, על מנת לדעת איך להשתמש בפתרונות האלו, על הסוכן להתמקצע, ללמוד, להשתלם ובעיקר להחליט שהוא צריך להשתנות. "לגבי המטרות, אנחנו שואפים להביא למגרש כמה שיותר שחקנים ולהראות להם עד כמה ישתלם להם להיכנס לעולם הפיננסי, שיש בו פרנסה גדולה יותר מאשר בעולם הפנסיוני, ומצד שני להראות ליצרנים עד כמה ערוץ הסוכנים

השקעות. הלקוח ירגיש מיד שהוא מקבל את הטיפול מאנשי המקצוע הכי טובים."

"פמילי אופיס היא כבר לא מילה גסה"

לפני כחצי שנה, בחודש ספטמבר, ערכה לשכת סוכני הביטוח את כנס הפיננסים השני שלה. אביטל מצביע על שינוי משמעותי בפעילות הסוכנים בתחום הפיננסי. "עשיתי מדגם בקרב שלוש חברות ביטוח - הראל, מגדל וכלל, ולשמחתי העלייה בהיקף הפעילות הייתה מרשימה. אני לא יודע למה לזקוף זאת, אם לפעילות שלנו או לירידה ברווחיות במוצרים אחרים ולכן שהסוכנים הבינו שצריך למכור פיננסים. אין ספק כי העמלות ירדו והכנסת הסוכן ירדה בגופים שהם לא פמילי אופיס. באלמנטרי ההכנסה ירדה פלאים, ב-25% עד 30%", מסביר יו"ר הוועדה.

"סוכנים שמכרו פיננסים במיליון שקלים עלו לשני מיליון וסוכנים שמכרו בחמישה מיליון קפצו לשמונה מיליון. רואים את השינוי גם במכירות של החברות, בסוכנויות הגדולות שאצלן 'פמילי אופיס' היא כבר לא מילת גנאי, בתחום ה-IRA, בו היו עד עכשיו ארבע חברות, גם הפניקס נכנסה לעולם הזה ולא רק מיטב דש ופסגות דומיננטיות שם. הזענו קצת כדי שזה יקרה אבל השיח הגדול הוא האלטרנטיבי ואנחנו שם", מציין אביטל.

"סוכנים מדברים על העולם הפיננסי, שואלים הרבה שאלות ופונים אלי כדי שאחבר אותם לחברות האלטרנטיביות בכמויות לא מבוטלות. השנה אני רוצה להתמקד בהטמעה פיזית גדולה יותר, ולכן החלטתי לעשות את ההשתלמויות בלשכה ולא בכנסי המחוזות. זאת כדי שיגיעו רק סוכנים שבאמת מתעניינים בכניסה לעולם הפיננסי, והם יכולים לגייס עוד 240 מיליון עד 500 מיליון שקלים במכירות מדי שנה".

אילו חסמים אתה רואה שיש אצל סוכנים בכניסה לעולם הפיננסי?

"הבעיה המרכזית היא השירות, שעדיין לוקה מאוד בחסר, למשל כאשר רוצים לבצע שינויים דוגמת החלפת מסלולים. אני יודע מסוכנים שלי שהם פונים אלי רק כאשר מגיעים מים עד נפש כדי שאעזור להם לטפל בבקשות מסוימות. הצעתי שבלשכת סוכני הביטוח יהיה מוקד עם מנהל תורן ברמת ראש ועדה, וכל בעיה שמגיעה מהסוכנים בשטח הוא יטפל בה".

פנסיוני אלא על טיפול פיננסי שורשי", מציין יו"ר הוועדה.

"אגב לא רק דברים טובים צריך להגיד למבוטח. אם הוא לא יכול לשלם על מוצר כלשהו למרות שהוא רוצה אותו מאוד, גם את זה צריך להגיד לו. זה התפקיד של סוכן הביטוח - האסטרטג הכלכלי של המשפחה. חשוב לזכור שגם כאשר סוכן מגיע למפעל של 1,000 איש, בסופו של יום הוא יושב מול אדם אחד, כי לשני עובדים שמקבלים שכר זהה יש צרכנים שונים, למשל אם אחד מהם גרוש והשני נשוי עם ארבעה ילדים", הוא אומר.

"הטיפול לא מסתכם רק בפנסיה ולכן צריך תכנון מקיף ולקבוע אסטרטגיה. מעבר לכך, איש מקצוע אמיתי צריך לטפל גם ב'אולי' אולי מחר המבוטח לא יעבוד ולא ירוויח את הסכומים שהוא מרוויח עכשיו? אולי הוא יהיה מעורב בתאונת דרכים? אנשים מסתכלים על מוצרים ולא על פתרון. מוצר הוא פתרון למצב מסוים שקורה. אבל צריך להכין גם מצב של מניעה. במקרה נכות, למשל, עד שהמבוטח יקבל כסף מביטוח לאומי או מחברת הביטוח יעברו 90 יום וזו שואה כלכלית עד שהכסף יכנס לחשבון שלו. לכן יש לבחון את כל האופציות שיכולות לקרות עד שהוא יגיע לגיל 67, כך שנדע יחד איתו שיש לו את הכסף לטפל בכל מה שיכול לקרות בדרך. אבל הסוכנים מפחדים לדבר על כל הדברים האלו".

עם אילו תובנות אתה רוצה שהסוכנים יחזרו מאילת?

"אני רוצה שאחרי היומיים הפיננסיים באילת הסוכן שחוזר למשרד שלו לא יפחד לשאול את הלקוח כמה כסף יש לו. העסק לא מסובך אלא מסבכים אותו. אני רוצה שהסוכן יגיד ללקוח שלו שאם יש לו בעיית מס יש לו, לסוכן, רופא שיועד לטפל בה. יש לו את רואה החשבון הכי טוב או את יועץ המס הכי טוב. הסוכן צריך להפסיק להתבייש להגיד שכל פעולה שהוא עושה הוא גובה עליה כסף. זה טבעי. זה פשוט וזה קל אם מנגישים זאת נכון. יש לסוכן משרד שעולה כסף, העמלות ירדו ואי אפשר יותר להעניק שירות בחינם.

"בסופו של דבר, סוכן הביטוח לא יכול לתת לבדו את כל השירותים, אם הוא רוצה לטפל בכל הצרכים של התא המשפחתי. הוא חייב לעבוד עם כוורת מומחים. אם זה יועץ משכנתאות טוב, יועץ למשכנתה הפוכה, יועץ לנדל"ן, יועץ

"בנושא של כרטיסי האשראי, זו חבלה בשוק כולו, זה לתת לחתול לשמור על השמנת. אני אגב, לא מוטרד מהפגיעה בתחום הפנסיוני, אלא באלמנטר. אדם קונה דירה ומשלם עליה מקדמה בכרטיס האשראי. כשחברת כרטיסי האשראי שלו רואה את החיוב, למחרת היא כבר תפנה אליו עם הצעה לביטוח דירה או לביטוח משכנתה. כאשר אדם משלם מקדמה על הרכב החדש עם הכרטיס אשראי, בתוך שעה חברת האשראי כבר תפנה אליו עם הצעת ביטוח. זה דבר שלא ייעשה.

"יותר מכך, נותנים לשוק אפור להיכנס לענף. איך לחברות שלוקחות ריבית של 13% מהאזרח נותנים להיכנס לעולם הביטוח? הן יציעו לכל אזרח הלוואות כי הן יודעות שיש חברת ביטוח שיכולה לכסות את זה. זה טירוף".

סוכן הביטוח צריך להפוך לאסטרטג הכלכלי של התא המשפחתי

מאז שנכנס לתפקיד לפני כשנתיים, בראש ועדה חדשה, מקדם אביטל שינוי תפיסה משמעותי אצל סוכני הביטוח. "הראיה ההוליסטית של הלקוח לא מתקבעת רק על הנושא הפנסיוני, כי הפנסיוני הוא בסך הכל 10% מסך הנכסים של אדם. ראיה הוליסטית משמעותה להסתכל על הנדל"ן, על תכניות החיסכון של החוסך, על התא המשפחתי כולו. התמקצעות בכלכלת המשפחה היא א'-ב' כדי לעזור לאדם לחסוך כסף. לדוגמה, הלקוח יכול להשתמש בדירה שברשותו להגדלת הקצבה, עם מפנים אותו למשכנתה הפוכה", אומר יו"ר הוועדה לפיננסים.

"מדוע אף אזרח לא לקוח רגע לעצמו ומכין כרטיס הוצאות והכנסות כדי שלא יהיה במינוס או בחריגות? למה אנשים לא לומדים שכרטיס האשראי הוא הדבר הכי יקר בהוצאות שלהם? סוכן הביטוח צריך להפוך לאסטרטג הכלכלי של התא המשפחתי", מוסיף אביטל.

הוא מסביר כי יתרונו של איש הפיננסים של המשפחה נובע מהיכולת להתאים לכל אדם ולכל משפחה תכנית התפורה למידותיהם. "רוב הציבור משתכר עד 10 אלפים שקלים בחודש, כמה אנשים יש לנו שמשתכרים 30 אלף שקלים וצפונה? וכמה מאותם משתכרים גבוה מחזיקים יותר מחמש שנים בעבודה אחת? דווקא אלו צריכים הכי הרבה טיפול כי הם עושים הרבה טעויות ביציאה מהעבודה. כששמים את כל זה מול עינו מבינים שאנחנו לא מדברים על טיפול

"האזרח מרוויח תחרות והורדת מחירים, אבל בתחרות טמונה גם הסכנה של חוסר ליווי מקצועי"

אייל פז, יו"ר הוועדה הפנסיונית בלשכת סוכני הביטוח, ממליץ לסוכנים להתמקד במתן שירות ולא דווקא לחפש מכירה חדשה • "מגמת הפמילי אופיס תלך ותתחזק. אם נסתכל על תכנון לפרישה נראה כי זהו תחום מורכב ורחב מאוד, ומהווה כבר היום צומת דרכים חשובה מאוד ללקוח"

"התחרות חסרת הרסן בשוק הפנסיוני כפי שאנו עדים לה היום היא סיכון גבוה מאוד לאזרח, שמותקף בהצעות שיווקיות-מכירתיות מכל עבר", מזהיר אייל פז, יו"ר הוועדה הפנסיונית בלשכת סוכני הביטוח. "התחרות החריפה משפיעה על כל השוק, הן בהיבט של היצרנים, הן בהיבט של ערוצי ההפצה והן בהיבט של הציבור.

לדבריו, ברגע שמתח הרווחים מתחיל לרדת, נוצרים מאבקי כוח בין ערוצי ההפצה. "האזרח אמנם מרוויח תחרות והורדת מחירים, אבל בראיה של כלל השוק, בתחרות זו גם טמונה הסכנה של חוסר ליווי מקצועי עבורו. הפיקוח על הביטוח מוביל מהלכים אשר ישאירו חלק גדול מהציבור ללא ליווי מקצועי כפי שהוא נהנה היום מסוכן הביטוח, וישאיר אותו חשוף מול היצרנים, כאשר להם כוח עדיף עליו, בעיקר בעת מימוש זכויות ותביעות", מסביר פז.

האם אתה מזהה יותר "סקרנות" והבנה בציבור הרחב לנושא הפנסיה מאשר לפני 3 ו-5 שנים?

"לא יודע אם הייתי משתמש במילה סקרנות, אבל רמת המודעות הרבה יותר גבוהה. יחד עם זאת, המוצרים הפכו להרבה יותר מורכבים ומתוחכמים ולכן לאזרח שמנסה לעמוד



התשיעית

של מנורה מבטחים



דווקא בטוח



**גם השנה, מנורה מבטחים במקום הראשון:
קן הפנסיה של השנה - בפעם התשיעית ברציפות!
תודה לשותפים שלנו לדרך,
ביחד נמשיך להוביל גם בשנה הבאה.**

בדירוג 'נבחרי השנה' של מגזין עדיף ועיתונאי הביטוח והפיננסים.

האמור אינו מהווה יעוץ או שיווק פנסיוני, המלצה או חוות דעת ואין בו כדי להוות תחליף ליעוץ או שיווק פנסיוני כאמור הניתן על ידי בעל רישיון כדון, המתחשב בצרכים ובנתונים המיוחדים של כל אדם.



שירות מול היצרן אין סיכוי להבין לעומק מה התועלות ומה החסרונות של התכניות השונות.

אנחנו בפתחו של הכנס המשולש. כיצד אתה רואה את השילוב בין שלושת התחומים - חיים-פנסיוני-פיננסי?

"הקו המוביל בכנס הינו שילוב או היכולת לשלב בין שלוש דיסציפלינות - הפנסיה, הפנסים והסיכונים. מאחר שיש בלשכת סוכני הביטוח סוכנים הפועלים בכל הקשת הזו, וחלקם מתמחים בתחום אחד ומוותרים על האחרים, החלטנו לתת ראייה יותר מקיפה על הצורך בידע מקצועי המשלב את שלושת התחומים.

"הסיבה לכך היא השינויים שמתרחשים בשוק בשנים האחרונות ולמעשה מסכנים במידה ניכרת את פרנסתו של סוכן אשר נשען על רגל אחת או תחום אחד בלבד. מתוך ראייה יותר הוליסטית, לסוכן שידע לשלב את כל הדיסציפלינות יהיה קל יותר להתמודד עם השינויים, וכמובן תהיה לו היכולת להציע ערך מתמשך בליווי ושירות בתחומים רבים, ולאורך זמן.

"הנושא בהחלט קשור למגמה שתלך ותתחזק סביב הפמיילי אופיס. אם נסתכל על תכנון לפרישה נראה כי זהו תחום מורכב ורחב מאוד, ומהווה כבר היום צומת דרכים חשובה מאוד ללקוח. סוכן מקצועי ובעל ניסיון בתחום הפנסיוני יכול בהחלט להתמקצע בתחום זה ואף יקבל סיפוק רב מעבודתו, כי הוא מביא ערך ממשי ומידי ללקוח.

"בנוסף, צומת דרכים זו לאזרח הינה בעלת חשיבות גם בעיני רשות שוק ההון, ויש ביקוש רב לאנשי מקצוע שידעו לשלב את התחום הפנסיוני, הפנסים והסיכונים הקשורים לגיל השלישי.

הממונה על שוק ההון, ד"ר משה ברקת, הודיע כי אכן בכוונתו לחייב מעסיקים גדולים בייעוץ פרישה לעובדים שלהם. עד כמה הייעוץ הזה קרדינלי לעובד ועד כמה הסוכנים מבינים זאת?

"ייעוץ לפרישה הוא תחום שהצורך בו הלך ועלה בשנים האחרונות. רואים את זה בהרשמה לקורסים ולסדנאות הפרטיות וגם במכללה

"המגמה של הפמיילי אופיס תלך ותתחזק. אם נסתכל על תכנון לפרישה נראה כי זהו תחום מורכב ורחב מאוד, ומהווה כבר היום צומת דרכים חשובה מאוד ללקוח. סוכן מקצועי ובעל ניסיון בתחום הפנסיוני יכול בהחלט להתמקצע בתחום זה ואף יקבל סיפוק רב מעבודתו, כי הוא מביא ערך ממשי ומידי ללקוח"

במקום לחפש מכירה חדשה של מוצר, על הסוכן להתמקד במתן שירות".

ראינו לאחרונה ניסיונות של חברות הביטוח להחיות את ביטוח המנהלים. מנורה מבטחים, עם קרן הפנסיה הגדולה ביותר, מאחדת את העמלה בשיווק ביטוח מנהלים וקרן פנסיה, ומגדל, עם תיק הביטוח הגדול, מוזילה את דמי הניהול במוצר הביטוחי. כיצד אתה רואה את המוצר ואת הניסיונות להחיותו?

"רוב 'המשחק' במוצר החדש בביטוחי המנהלים הינו סביב נושא דמי הניהול. אף חברה לא פתרה את הבעיה העיקרית של פוליסות המנהלים, שהיא חוסר היכולת לתת כיסוי מלא לאבדן כושר עבודה עד לגיל מאוחר במסגרת התקציב למעסיק ולעובד. כל עוד נושא זה לא יטופל מול הפיקוח, שיווק ביטוח מנהלים במתכונת הקיימת הינו בעייתי, ולרוב חיסכון פנסיוני במתכונת זו כנראה יוחלף בעתיד".

כיצד אתה רואה את הפעילות של הסוכנים הקטנים אל מול המעסיקים? האם עולם המעסיקים הולך לכיוון של מנהלי הסדרים ופעילות מולם של קרנות הפנסיה בלבד, או שיש עוד מקום לסוכנים קטנים?

"ברגע שבוצעה הפרדה בין הגורם המתפעל לבין הייעוץ והליווי, סוכן מקצועי יכול לטפל בעובדי מעסיק גדול ולהתחרות. הן באיכות והן בשירות, מול מנהלי ההסדרים. למעשה הטכנולוגיה, יחד עם ההפרדה הזו, פתחה את הדלת ומאפשרת תחרות על מעסיקים גדולים. התחרות גם מאפשרת לסוכן "קטן" להציע תנאים זהים ואפילו טובים יותר מול מנהלי ההסדרים, להם תקורות תפעול הרבה יותר יקרות וגדולות".

לביטוח. בנוסף, יש המון פניות מהשטח, מהלקוחות, שמחפשים תשובות נקודה שהם יוצאים לגיל פרישה.

"במקרים רבים אזרח שניגש לפקיד השומה מפסיד עשרות אלפי שקלים שהיו יכולים להישאר אצלו בכיס, אם היה משתמש בליווי וייעוץ מקצועי. גם הרשות יודעת זאת, וכיום עובדת על פרויקט שיאפשר לכל אזרח לקבל נתונים לגבי זכויות והטבות המס המגיעות לו בעת פרישה.

"בצד של נותני השירות גדלה המגמה של התמקצעות בתחום מול הצורך הקיים. יש מעסיקים, ולא מעט, בעיקר הגדולים, שכבר הכירו באחריותם בעת פרישת עובד שעבד אצלם 10, 15 ו-30 שנה, להגנת הזכויות שלו והצורך בטיפול מקצועי".

אם בעיית האכ"ע בביטוחי המנהלים לא תיפתר, רוב החיסכון במוצר הזה יוחלף

עבור פז מדובר בכנס שנתי ראשון כראש הוועדה הפנסיונית של לשכת סוכני הביטוח. זו הזדמנות לשמוע מהן המלצותיו לסוכנים בעולם החדש, כי"ר הוועדה.

"ההמלצה היא בראש ובראשונה כל הזמן לרכוש ידע חדש בתחומים בעלי סינרגיה לפעילותם. ידע ומקצועיות, כמו בכל תחום, מאפשרים יתרון והינם בעלי ערך רב ללקוח. דבר נוסף הינו שינוי התפיסה - אצל הסוכן וגם בפעילותו מול הלקוח, להציג באופן מוחשי את הערך שהסוכן מעניק למבוטח. זה תהליך ארוך טווח.

"מעבר להתמקצעות, הסוכן צריך לזווג הרבה יותר נקודות מפגש של שירות, הן באמצעים טכנולוגיים והן באמצעות קשר רציף. כלומר,



חוסכים במקום אחד ונהנים מדמי ניהול אטרקטיביים במיוחד!

המוצרים שמשתתפים:

פנסיה, חיסכון מסלול פרט, מסלול לזמן פרישה, השתלמות, קופת גמל להשקעה וקופת גמל.

כשזה חשוב לך זה חשוב לנו

אין באמור לעיל בכדי להוות ייעוץ או המלצה או חוות דעת מכל סוג שהיא לרכישה או הצטרפות למוצר והוא אינו מהווה תחליף לייעוץ אישי הניתן בכפוף לחוק. • ברכישת מוצרים המנוהלים ע"י הפניקס חברה לביטוח בע"מ והפניקס אקסלנס פנסיה וגמל בע"מ ("להלן: "החברות") האמור לעיל לא מהווה תחליף לשיקול דעת עצמאי לרבות ייעוץ השקעות או ייעוץ פנסיוני המתחשב בצרכים ובמאפיינים הייחודיים לכל אדם. החברות עוסקות, בין היתר, בשיווק פנסיוני (ולא בייעוץ פנסיוני) ולהן זיקה למוצרים פנסיוניים המנוהלים על ידן. זכויות ותנאי ההצטרפות של המבוטח/העמית יהיו בהתאם לתנאי תקנון הקרן ו/או תנאי הפוליסה וסייגיה ובכפוף להליך חיתום כמקובל בחברה. • הפניקס חברה לביטוח בע"מ | הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל בע"מ.

"היעד הראשון במעלה הוא להעצים את מעמד הסוכן ויכולותיו"

קובי ורדי, יו"ר ועדת כנסים ואירועים של לשכת סוכני הביטוח, מסביר מה עמד מאחורי ההחלטה לקיים את כנס המשולש • "החדשנות בכנס הזה נבעה מקריאת המפה של תפקידי הסוכן וההכרה בחשיבות השילוב בין עולמות ביטוח פנסיוני מסורתיים לבין עולמות התוכן החדשים"

הלשכה מוטי ארבל, הוועדה הפנסיונית בראשות אייל פז, הוועדה הפיננסית בראשות אודי אביטל, הנהלת MDRT ישראל בראשות אלברט גבאי והוועדה בראשותי."

דפוסי חשיבה גמישים ויצירתיים

מהם היעדים שלך לקראת הכנס?

"היעד הראשון במעלה הוא העצמת מעמד הסוכן ויכולותיו, במציאות התחרותית והמשתנה בתחומי החיסכון ארוך הטווח והפיננסים. במציאות זו, על הסוכן לשלב בפעילותו בשטח גם את המרחב הדיגיטלי, על פוטנציאל תרומתו לשדרוג תהליכי השירות, התפעול והמכירה. בסופו של יום, השליחות המקצועית והחברתית לעולם תהיה מזוהה עם ייעודו ומהותו של סוכן הביטוח, אולם ככל שחלים שינויים רבים בסביבת פעילותו, כך עליו לאמץ כיום דפוסי חשיבה גמישים ויצירתיים, המכוונים למכלול צרכי הפנסיוניים והפיננסיים של הלקוח והתא המשפחתי במהלך החיים.

"במילים אחרות, סוכן חפץ הצלחה איננו יכול עוד להתמקד בתחום ביטוחי מסוים, אלא להתמחות בקשת רחבה של תחומים, שנותנים מענה שלם לביטחון הכלכלי של הלקוח והתא המשפחתי בכל נקודת זמן, באמצעות שילוב של פתרונות חיסכון, השקעה והגנה. בכנס המשולב הקרוב ניתן דגש לשילוב הפתרונות האמורים, כאשר נפרוס בפני המשתתפים את מניפת המוצרים, האפיקים והכלים החדשניים ביותר, שיש בהם כדי לתמוך ביעד המרכזי שאותו ציינתי - העצמת מעמד הסוכן ויכולותיו.

"מעבר ליעד זה, ברור מאלי כי במדורת השבט הענפי, בכנס רב עוצמה ומשתתפים, נחתור להמשיך ולהעצים את מעמדנו וחשיבותנו בקרב הרגולציה, חברות הביטוח, נבחרי הציבור



קובי ורדי. "אני מאמין גדול בעשייה מקצועית, חברתית והתנדבותית"

יצטיידו הסוכנים בשליחותם היומיומית, באמצעות תכנים תומכים, מעשירים ומעצימים. זאת, כמובן, בנוסף ליעדו החברתי של הכנס במישור החווייתי, בשעות הפנאי והערב, לטובת חיזוק הלכידות וגאווה היחידה בקרב חברי הלשכה.

"משכך, אנחנו משלבים ידיום ויושבים על המדוכה לילות כימים, בהובלת נשיא הלשכה ליאור רוזנפלד ובשיתוף פעולה מלא של סגן וממלא מקום הנשיא ליאור הורנצ'יק, מנכ"ל

קובי ורדי, איש ביטוח משנת 1982, טברייני מבטן ולידה, מנהל את עסקיו ופעילותו הוולונטרית ממשרדיו בעיר הכנרת. הוא מעולם לא חשב לעזוב את הפריפריה ולמקם את מטה פעילותו במרכז. את הראיון עם ורדי, יו"ר ועדת כנסים ואירועים של לשכת סוכני הביטוח, קיימנו בנסיעתו הארוכה מהצפון לשיבת עבודה בלשכה בתל אביב.

בשיחה עמו סיפר ורדי על ההיערכות המיוחדת שנדרשה ממנו ומשותפיו למאמץ להכין את הכנס המשולש, המהווה ציון דרך באירועים של הלשכה. ורדי גם סיפר על דרכו בעולם הביטוח מזה כשלושה עשורים ועל פעילותו הציבורית הענפה לאורך שנים.

מה הרציונל שעומד מאחורי כנס המשולש, שהינו הראשון מסוגו שעורכת הלשכה?

"הלשכה מציבה בשנתיים האחרונות בכנסיה הארציים סטנדרטים חדשים והכנס הקרוב, כנס המשולש, ממשיך מדיניות זו ומהווה פריצת דרך נוספת. החדשנות בכנס הזה נבעה מקריאת המפה של תפקידי הסוכן בעת הנוכחית ובשנים הבאות, וההכרה בחשיבות השילוב בין עולמות הביטוח פנסיוני מסורתיים לבין עולמות התוכן החדשים כמו הפיננסים, תחת מעטפת תכנים מלאה. מעטפת אשר תתמוך ותסייע לסוכן למלא אחר שליחותו העדכנית והמורחבת כמנהל הביטחון הכלכלי של הלקוח והתא המשפחתי."

איזו היערכות שונה מצריך הכנס הקרוב?

"מטבע הדברים מדובר במאמץ מערכתי מקיף רחב מאוד, תוך הקפדה יתרה על כל פרט ופרט, בשל החתירה הבלתי מתפשרת להעצמת שילוב הערכים שיקבלו לידיהם הסוכנים, במישור המקצועי והעסקי. התוצר הסופי שעומד לנגד עינינו הוא ארגז כלים וידע הוליסטי, שעמם



TECHNOLOGY
DRIVEN BY
PEOPLE

התנהגות
נהיגה

רכב
משני/
רכב
ראשי

נסיעת
יום/
לילה

כמות
ק"מ

שגרת
נסיעה
קבועה/
משתנה

מערכת איתורן SAFETY ליצירת ביטוח מותאם אישית

תמחור פוליסת הביטוח על פי:

- התנהגות נהיגה לפי מרכיבי הסיכון
- התפלגות נסיעה לפי ימות השבוע, יום ולילה,
- נסיעה בכבישים אדומים
- ק"מ נצבר

המערכת מאפשרת תקשורת רציפה עם לקוח קצה, שיקוף המידע ללקוח באמצעות אפליקציה וניתוח מידע לגבי הסיכון של פרט או כלל המבוטחים באופן השוואתי.

UBI TECHNOLOGY ביטוח מותאם אישית



מהפריפריה, ולראיה משפחת סוכני קמפוליסה ומעגל הלקוחות הינם מדן ועד אילת, הן בביטוחי פרט והן בביטוחים עסקיים ואני גאה ושמח לנוכח ההצטרפות הגוברת של סוכנים ותיקים וצעירים לקמפוליסה."

מה מייחד את הצרכים של הסוכנים באזור טבריה והצפון?

"אין שוני מהותי בין הצרכים של סוכנים בפריפריה לבין סוכנים באזור המרכז, קל וחומר בעידן הטכנולוגי ועם פיתוח תשתיות הכבישים לחיבור הפריפריה למרכז. נהפוך הוא - ברוב שעות היום, הנסיעה למשל בין תל אביב לטבריה היא קצרה יותר ולא מעמידה בפקקי התנועה הבלתי נסבלים בגוש דן. ורק להמחשה, מספר מנהלים בחברתנו גרים מחוץ לטבריה כשמנכ"ל החברה גר בכלל ברעננה. עם זאת, חשוב לי כן להתייחס לשוני הבא לידי ביטוי בצורכי סוכני הביטוח מהחברה הערבית בפריפריה. כולם מכירים את הקשיים הרבים שעמם מתמודדים סוכני המגזר, אחינו למקצוע, ואני באופן אישי שם דגש רב למתן תמיכה מרבית בקמפוליסה לכל סוכן, ללא הבדל, כדי שיוכל למלא את שליחותו ולהגדיל את הכנסותיו."

עד כמה חשוב שסוכנים ייטמעו בפעילויות קהילתיות וציבוריות?

"אוכל לדבר באופן אישי ולומר כי המעורבות הקהילתית והציבורית היא נר לרגלי. בלשכה, כדוגמה, אני עומד בקדנציה הנוכחית בראש הוועדה לכנסים ואירועים, ובעברי כיהנתי בשורה ארוכה של תפקידים כחבר בוועדה לסוכנים צעירים, בוועדה ליחסי ציבור, בוועדה לביטוח חיים ובמועצה הארצית, שבה אני חבר משנת 1986 ועד עצם היום הזה. בנוסף, הייתי הרוח החיה מאחורי הקמת סניף טבריה, הגליל והעמקים של הלשכה בשנת 1986 ומאז, לסירוגין, כיהנתי כיו"ר הסניף עד לשנת 2013.

"במקביל, אני פעיל ציבורית לאורך שנים רבות במספר פורומים ודירקטוריונים, לרבות חבר בוועד המנהל של המרכז הרפואי פוריה, יו"ר האגודה למען החייל בטבריה והגליל התחתון, חבר בפורום אנשי עסקים למען טבריה, ועד לא מכבר דירקטור במכון וינגייט ועוד. "אני מאמין גדול בעשייה מקצועית, חברתית והתנדבותית מתוך אהבה עם הרבה רצון לנתינה לשם נתינה וברתימת הסובבים אותך הן מבית והן מחוץ ליושרה תמידית, נחישות והתמדה ועשייה חוקית ושקופה לחלוטין."

לגוף המייצג והייצוגי שלו - הלשכה - ומבקש באמצעות הכנסים להיות מעודכן, מעורב ומשפיע. אין סיפוק גדול יותר מלפגוש את הפנים הצעירות באולמות הדיונים, מלחוש את הנחישות והמחויבות שלהם, מההכרה ביכולתם לקחת לידיהם את שרביט ההובלה של ענף סוכני הביטוח בהמשך. זהו עושר רב-דורי, שאיננו מובן מאליו, המשקף מגמה עקבית של רוח צעירה בכנסים. ממרום ניסיוני, ברור לי גם, כי חיבור הדור הצעיר למעורבות ולעשייה הינו מרכיב משמעותי בביסוס עוצמתה של הלשכה ומהווה תעודת כבוד לגילדה מקצועית המטפחת מתוכה אלופים בביטוח."

"מעורבות קהילתית וציבורית היא נר לרגלי"

מהי המעורבות שלכם בכנסים המחוזיים ומהי הייתה רוצה לראות בכנסים האלו?

"מעורבות ועדת הכנסים והאירועים היא רוחבית, בתאום מול זרועות הנהגת הלשכה, הוועדות המקצועיות וראשי המחוזות. תפקידה של הוועדה בראשותי היא גם לתמוך בפעילויות המחוזיות ולסייע ככל הניתן, במסגרת תכניות העבודה הכוללות של הלשכה והפרטניות של כל מחוז. זהו מנגנון שפועל באופן מקצועי, סדור ומוגדר, שבנוסף מתאפיין בנמרצות ובקצב עבודה גבוה. המבחן שלנו ביחס לפעילויות במחוזות נמדד על פי שני קריטריונים מרכזיים: ההיענות ושביעות הרצון של המשתתפים. בשני הקריטריונים הללו אנו עומדים בהצלחה רבה, אבל ברור מאליו כי תמיד יש מקום לשיפורים ולשדרוגים."

אתה מגיע מאזור טבריה. ספר לנו קצת על דרך בעולם הביטוח?

"את דרכי המקצועית התחלתי למעשה כמפקח צעיר בחברת הביטוח שלוח, כשבגיל 25 בחר בי מי שלימים הפך למודל ומופת עבורי - יאיר המבורגר חברי היקר, לנהל את הסניף הצפוני של חברת הראל. במשך 15 שנה ניהלתי את אזור הצפון של הראל ובשנת 2000 פרשתי מהראל והקמתי מגה סוכנות חיתום, קבוצת קמפוליסה, שהינה רשת סוכנים בפריסה ארצית.

"כדור שביעי למשפחה טבריינית שורשית, אך טבעי שקבעתי את בסיס המטה של הקבוצה בעיר, השוכנת על שפת הכנרת. אני בפירוש טברייני גאה ומוזהה מאוד עם העיר, אולם בה בעת הוכחתי, כמו רבים נוספים, שאפשר לנהל בהצלחה רבה עסקים חובקי ארץ ועולם גם

במשלה ובכנסת, ועד לציבור הרחב."

עם מה אתה רוצה שהסוכנים יצאו מהכנס הנוכחי ובכלל מכלל הכנסים הלשכה?

"מעבר ליעד המרכזי שאליו התייחסתי, הקו המנחה שלי בכל הקשור לכנסים הלשכה, הארציים המחוזיים והאחרים, הוא להעניק לחברי הלשכה חוויה מקצועית יחד עם חוויה חברתית, מתוך המשותף והמאחד את המקצוע שלנו - מתן שירות ללקוח, שאין לו תחליף. אנחנו לא מדברים על מכוונות אוטומטיות, ממשקים רבובטיים או מוקדנים ישירים, אנחנו מדברים על גורם מקצועי, אישי ואנושי, שמשלח ידו תלוי ועומד בעשיית טוב ללקוחותיו ובתמיכה חסרת פשרות בצמתים שונים בחייו.

"הדור הצעיר של הסוכנים מתחבר יותר לטכנולוגיה ולדיגיטציה ואנו ממוקדי הטמעה בקרב הסוכנים הוותיקים, כשהמכנה המשותף הוא לתת לציבור הצרכנים ולאוכלוסייה מכל השכבות להמשיך ולהישען על סוכני הביטוח ולדרוש את הליווי של הסוכן האישי כשהוא סומך עליו במלוא מובן המילה.

"אצל סוכן הביטוח חוויית השירות פנים מול פנים, ולרבות המצוקות והלבטים האישיים ביותר של הלקוח, היא חלק מהדי.אנ.איי שלו. לכן, כל כנסי הלשכה מהווים נדבכים משלימים וחווייתיים, כדי לשפר כל הזמן את חוויית השירות שהוא מעניק, כולל בעידן המתקדם והשימוש בערוצים דיגיטליים לקיצור ולייעול המענה לבקשות הלקוחות."

הביקוש להרשמה עולה על היצע

אילו חידושים צפויים לנו מוועדת כנסים ואירועים בשנה הקרובה?

"בהתאם למדיניות הלשכה בראשות הנשיא רוזנפלד, ברור מאליו כי נמשיך ונוביל חידושים רבים בכנסים ובאירועים של הלשכה בשנה הקרובה. הכנס המשולש הקרוב הוא סנונית ראשונה במסגרת מגוון התכניות שלנו להמשך, הנמצאות בשלבי תכנון וגיבוש שונים."

כיצד מביאים עוד סוכנים לכנסים באילת?

"מכנס לכנס אנו עדים לביקוש רב להרשמה, שעולה על היצע המשתתפים המקסימלי בכל כנס. כך למשל, מבין הנרשמים לכנס המשולש, כמו לכנסים הארציים האחרונים שערכנו, אנו רואים יותר ויותר סוכנות וסוכנים צעירים, המפנים מזמנם ומגיעים לאילת. דור חדש, שבחר בסוכן הביטוח כמקצוע לחיים, הצטרף

BEST INVEST

מבית הכשרה חברה לביטוח בע"מ

להשקיע בדרך הטובה ביותר



blanco

BEST INVEST מבית הכשרה מובילה את תחום ההשקעות של ענף הביטוח!

• הפוליסה היחידה בה ניתן להשקיע בחמשת בתי ההשקעות המובילים בישראל



• אפליקציה ייחודית וחדשנית

BEST INVEST | הכי טוב לכסף שלך

מבית הכשרה חברה לביטוח בע"מ

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. המידע אודות המוצר נמסר ע"י הכשרה חברה לביטוח בע"מ ומכירתו תיעשה על-ידיה בלבד.

"עדיף תפעל להעצמת הסוכנים והיועצים בענף הביטוח, חכו להפתעות"

מנכ"ל עדיף החדש, כפיר לוי, מסמן בריאיון ראשון מטרות ויעדים לשנים הבאות • "המעמד שעדיף יצרה לעצמה בענף מאפשר לנו לייצר עבור הפעילים הזדמנויות עסקיות חדשות ומבטיחות. נדע להיות שם עבורם ולטובתם במתן הערך, במקצועיות, בטכנולוגיות ובחיבור עם התעשייה כולה"

נחשפתי לענף הביטוח, לבית שיש לי בו הרבה חברים ושותפים לדרך. בתחושה הפנימית אף פעם לא התנתקתי מעדיף אלא תמיד נשארתי קשור אליה ולמה שהיא מייצגת. לכן, כשהגיע הרגע שבו נשאלתי אם אני רוצה לחזור לעדיף בתפקיד מנכ"ל, לקחו לי שניה וחצי בלבד להגיד כן, ואני מאוד שמח על ההזדמנות שנקרתה בדרכי.

"יחד עם זאת, לקבל לידי מותג כמו עדיף, אותו בנה **עופר נוראל** בעשר אצבעות וניהל בהצלחה מרובה במשך כ-21 שנים, מאוד. אני מודע לכובד האחריות ולא תגרים שיש לי בכניסה לתפקיד, ובטוח שיחד עם הצוות המעולה שקיים בעדיף נוכל לעמוד בהם, ובמקביל להמשיך לסייע לענף ובפרט לסוכנים והיועצים להתמודד עם האתגרים העומדים בפניהם".

עבר טלטלות רבות, דוגמת רפורמת קרנות ברירת המחדל, הפוליסה האחידה בבריאות ועוד. זו הייתה תקופה בה ראיתי את הסוכנים עוברים שינויים במודל העמלות ואת ההשפעה על היכולת שלהם להתפרנס בענף. מצד שני, נחשפתי לסוכנים ולעבודה החשובה שהם מבצעים למען המבוטחים שלהם. "זה סיקרן אותי, היה חשוב לי ללמוד את תהליך העבודה מהצד המקצועי, להסתכל בלבן בעיניים של הלקוחות בעת התאמת הצורך הביטוחי לכיסויים שלהם, ללוות את הלקוחות בתביעות ואני שמח מאוד על הצעד שעשיתי. לאחר מעשה, אני חושב שהתהליך המקצועי שעברתי יאפשר לי להיות מנכ"ל הרבה יותר קשוב ורגיש לצרכי הענף ולצרכי הסוכנים בפרט".

איך זה לחזור לעדיף בתפקיד המנכ"ל?
"התחושה שלי היא שחזרתי הביתה, לבית בו

כפיר לוי הגיע לעדיף על מנת לפתח את חטיבת הכנסים המיועדים ללקוחות מחוץ לעולם הביטוח, אבל התאהב בתעשייה מהרגע הראשון. "הגעתי חסר ידע בתחום הביטוח. האנשים, הרושם מעוצמת הענף וההזדמנות שנקרתה בדרכי הביאו אותי תוך זמן קצר מעולם הכנסים למינוי כסמנכ"ל שיווק ומכירות של עדיף. ברגע שהתחלתי את תפקידי כסמנכ"ל נחשפתי לענף הביטוח ואמרתי לעצמי שזה הענף שבו אני רוצה להתפתח ואני כאן כדי להישאר", מספר לוי בריאיון ראשון כמנכ"ל עדיף. הוא צמח בעולמות השיווק והמכירה בענפי השילוח הבינלאומי והתעשייה, בהם ביצע מספר תפקידי ניהול, שיווק ומכירות. אחרי כשנה בעדיף יצא ללמוד את הענף מהשורשים.

למה סיימת את עבודתך בעדיף מלכתחילה?
"במהלך התקופה הראשונה שלי בעדיף, הענף



”נגיש ללקוחות עדיף את ההזדמנויות לצמיחה שהם יכולים להשיג בשיתוף הפעולה עמנו. בנוסף, עדיף תעמיק את החשיפה של הסוכנים לעולם החדש ולכן ניתן דגש חזק על העמקת הקשר בין הסוכנים והיועצים לבין העולם החדש, על רקע שחיקת הרווחיות בעולם המסורתי”

בענף, עדיף צריכה ותמשיך להיות בחוד החנית

לוי עומד כיום בראש עדיף תקשורת, שהחלה לפעול בענף ימים ספורים אחרי ראש השנה תשנ”ט. יותר משני עשורים חלפו מאז החל המייסד עופר נוריאל לשלוח את מהדורת עדיף השבועית בפקס, וכיום לעדיף אתר המתעדכן על בסיס יומי, שבועון המופץ לכל התעשייה, מגזינים ומדרכים מקצועיים, לצד כנסים, ימי עיון וועידה שמקבצת את בכירי עולמות הביטוח, החיסכון והפיננסים.

כיצד אתה רואה את מיקומה של עדיף בתעשיית הביטוח, החיסכון והפיננסים?

”עדיף תמשיך לשמור ואף תגביר את מתן הערך לכל הפעילים בענף. אני חושב שעדיף כמנהלת קהילת התוכן הגדולה בענף צריכה ותמשיך להיות בחוד החנית של אספקת התוכן ברמה הגבוהה, האובייקטיבית והאמינה ביותר. עדיף תמשיך לשקף את האמת כמו שהיא ללא משוא פנים.

”יחד עם זאת, בשל המעמד שעדיף יצרה לעצמה בענף, באפשרותה לייצר חיבור אשר יספק לכל הפעילים בענף הזדמנויות עסקיות להגדיל את מקורות ההכנסה שלהם ואת הרווחיות שלהם. אין ספק שהרגולציה מאתגרת את כלל הענף, ואני חושב שהפעילים יצטרכו לדעת להמציא את עצמם מחדש ולאחר מקורות הכנסה חדשים על מנת למנוע שחיקה בהכנסות שלהם. עדיף תדע להיות שם, לזהות ולייצר הזדמנויות עבורם ולבצע את החיבורים הנדרשים על מנת לשמור





ולפתח את ענף הביטוח, החיסכון והפיננסים."

מה היעדים והמטרות שלך לעדיף בשנים הקרובות?

"קיבלתי ירושה מצוינת מעופר, כך שהמטרה שלי היא להמשיך את החזון שלו ולספק ערך מתמשך לענף. אנחנו נמשיך לספק את התוכן האיכותי ביותר בענף, להפיק את הכנסים המקצועיים ביותר ולשמור על האובייקטיביות שמאפיינת אותנו.

"אנו נגיש את התכנים המקצועיים שלנו לכלל הענף באמצעות מודלים שונים, הכוללים שימוש בטכנולוגיות מתקדמות. כבר היום, כל פעיל בענף יכול להצטרף לשירות הוואטסאפ היומי שלנו ולקבל עדכונים ישירות לטלפון הנייד אודות האירועים החמים שקרו באותו היום.

"בנוסף, חשוב לי לתת דגש ולפתח קהילות תוכן מקצועיות לקבוצות בעלות אינטרס זהה. נאפשר לכל פעיל בענף להיות חבר קהילת עדיף ולקבל ערך מעצם חברותו בקהילה. אנחנו נמצאים בשירות האחרונה לקראת העלאתו לאוויר של אתר עדיף החדש, שירכו את פעילות קהילות בצורה שתספק לחבריהן ערך מקצועי. במסגרת האתר החדש אנו מקימים אינדקס שיאפשר חשיפה לכל השחקנים בענף ובמסגרתו יהיה ריכוז מידע על חברות, בעלי תפקידים ומוצרים, כך שעדיף תהיה הפלטפורמה ליצירת הזדמנויות עסקיות בין הפעילים.

"לאחר שנתקדם עם הצעדים שציינתי, נתחיל לבצע פיתוחים של אפליקציה (יישומון) ייעודית באמצעותה יוכל כל פעיל בענף לקבל את המידע ישירות לנייד באופן האיכותי והנגיש ביותר".

היכן אתה רוצה לראות את עדיף עושה קפיצה מדרגה בשנה הקרובה?

"אני רוצה לשפר את הקשר האישי של מנהלי התיק שלנו בעדיף עם הלקוחות, כי שם נמצא בסיס הפעילות שלנו. אני רוצה להנגיש להם את ההזדמנויות לצמיחה שהם יכולים להשיג

בשיתוף הפעולה עם עדיף. בנוסף, עדיף תעמיק את החשיפה של הסוכנים לעולם החדש ולכן ניתן דגש חזק על העמקת הקשר בין הסוכנים והיועצים לבין העולם החדש, על רקע שחיקת הרווחיות בעולם המסורתי.

וכפי שציינתי, בכוונתנו להפוך את אתגרי ההתפתחות הדיגיטלית שלנו להזדמנות, כך שהשנה תהיה שנת המהפכה הדיגיטלית בעדיף".

כיצד אתה רואה את הכנסים השנתיים של עדיף ואת תפקידם בעולם הביטוח?

"הכנסים המקצועיים שלנו מהווים נקודת מפגש לכל הפעילים בענף. כנסי עדיף רובם ככולם הם כנסים ענפיים אשר מזמנים את כל השחקנים לשמוע ולהבין את המתרחש ברמת המאקרו והמיקרו. מכנסי עדיף יצאו לאורך השנים בשורות שהשפיעו על כל השוק וכן על ציבור המבוטחים בישראל. זכורות לי לדוגמה הצהרותיו של שר הבריאות בכנס הבריאות של עדיף על תוספות מכשירי MRI, שהתממשו מאוחר יותר ועוד מספר הצהרות ששינו מגמות והתנהלות בענף הביטוח.

"אנחנו נמשיך להיות שם, אך יחד עם זאת אני מבין את האתגר של הסוכנים והיועצים להגיע לכנסים ורוצה להגדיל את המעורבות שלהם בכנסי עדיף. לכן, אנו מפתחים בימים אלו חבילות ערך שיאפשרו לסוכנים גישה לכל כנסי עדיף וחשיפה מלאה לכל מוצרי התוכן שלנו, ובמחיר מאוד משתלם.

גם לנוטני החסויות בכנסים יש לנו בשורות, כך שיש למה לצפות.

נשים את הדגש על קהל הסוכנים הצעירים וניתן להם תמיכה שתאפשר להם לצמוח

לוי נכנס לתפקידו כחודש וחצי לפני כנס חיים-פנסיוני-פיננסים של לשכת סוכני הביטוח

באילת, וחוזר על ההתחייבות לעמוד לצד כל השחקנים בענף. "נשמר ונעמיק את מערכות היחסים הקיימות שלנו עם כולם - היצרנים, המפיצים, היועצים והספקים, וניתן דגש על חשיפתם לחדשנות הטכנולוגית בענף הביטוח (אינשורטק).

"בנוסף, נשים דגש מיוחד על קהל הסוכנים הצעירים. כמי שנחשף ללא מעט סוכנים צעירים אני מכיר את האתגרים שלהם בצורה מעמיקה, ואנחנו נייערף לתת להם את התמיכה המתאימה לצמיחה. העתיד של הענף הוא הסוכנים הצעירים, וכדי להצליח הם יצטרכו להבין את המשמעויות של העולם החדש, לזהות מגמות ותהליכים ואנחנו נספק להם את הערך בנושא הזה".

כיצד אתה רואה את תפקידם של סוכני הביטוח בעולם החדש, ואת תפקידה של לשכת סוכני הביטוח?

"סוכן שלא ימציא את עצמו מחדש יישאר מאחור. האמת שלא מדובר כאן רק על הדור הצעיר, האתגר הזה הוא אתגר שכבר פגע וכנראה ימשיך לפגוע במקצוע סוכן הביטוח. העולם החדש מחייב את הסוכן לחשוב מחוץ לתבנית העבודה שאליה הוא התרגל, לדעת לפתח את עצמו בתהליכי העבודה, בדיגיטציה, בניהול המשרד ובערוצי המכירה שלו.

"בעולם החדש, תפקיד הלשכה חשוב מאוד. היא כבר הבינה זאת מזמן ונמצאת שם בהובלת השינויים הנדרשים מצד הסוכן לעולם החדש.

"עדיף מאז ומתמיד רואה את לשכת סוכני הביטוח כגוף היציג של סוכני הביטוח וכך היא פועלת. אני ממליץ לכל סוכן להיות חבר באיגוד מקצועי ולשכת סוכני הביטוח היא הגוף הגדול והיחיד אשר מייצג את אינטרס הסוכנים. לשכה חזקה תבטיח כוח ועתיד נכון לסוכנים ולענף הביטוח ומתוך המקום הזה אני חושב ששיתוף הפעולה המקצועי בין עדיף, שמביאה את קול התעשייה, ובין הלשכה, שמביאה את קול הסוכן, הוא הכרחי ביותר לטובת עתיד הסוכן והתפתחותו בעולם החדש".

מה התרומה של עדיף לסוכני הביטוח?

"ערך בהתמקצעות ומקצוענות, ערך ביכולות המכירה וערך במודעות של הסוכן למתרחש בענף. התרומות רבות מספור, אבל אם הייתי צריך לסכם אותן בשתי מילים: ערך מתמשך".

"עדיף מאז ומתמיד רואה את לשכת סוכני הביטוח כגוף היציג של סוכני הביטוח וכך היא פועלת. אני ממליץ לכל סוכן להיות חבר באיגוד מקצועי ולשכת סוכני הביטוח היא הגוף הגדול והיחיד אשר מייצג את אינטרס הסוכנים. אני חושב ששיתוף הפעולה המקצועי בין עדיף, שמביאה את קול התעשייה, ובין הלשכה, שמביאה את קול הסוכן, הוא הכרחי ביותר לטובת עתיד הסוכן והתפתחותו בעולם החדש".

אצלנו הסוכן תמיד במרכז

מוצר

צד שלישי

אחריות מקצועית

חבויות

סייבר

טרור

"אנחנו אמנם מוסד ללא כוונת רווח, אך אעשה פה מהפכה בכל הקשור לרווח כדי להחזיר לבעלים שלי - לא בכסף אלא בהכשרות, בכנסים ובכלים"

מוטי ארבל נכנס לתפקיד מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח ומשתף בריאיון ראשון בתכניתו לשנים הבאות • על העולם החדש אליו נכנס ("לשווק כנס ביטוח זה בדיוק כמו לשווק מכשיר נוקיה") • על יחסי סוכנים-חברות ("אימוץ הדיגיטציה והעבודה הישירה הינם תהליך טבעי וברור") • וגם על הפוליטיקה הפנימית ("לא בבית ספרי, מי שנתלה על האלונקה פוגע בעצמו")

וגודל הכנס יביאו למצב של win-win-win - ללשכה, לחברים בה, למרצי הכנס ולמשתתפים באשר הם. "באשר לעבודה מול מתנדבים, היה לי מוזר לראות ש-260 אנשים היושבים ב-26 ועדות מגיעים לפה, מתכנסים איש ואישה בוועדתו הם, ותורמים מניסיונם ומזמנם לטובת הלשכה. אני מאוד מעריך את תרומתם. בחודשיים האחרונים הצטרפתי לשיבות של כל הוועדות. מצד אחד זה לוקח לא מעט זמן ומצד שני אני רואה חברים פעילים שמבינים באמת מה הם עושים ופועלים למען כלל הסוכנים. אלו אנשים שבאים מתוך עולם הביטוח, מכירים את הבעיות מקרוב ומספקים פתרונות, כל אחד בתחומו. "אני לא באתי מעולם הביטוח, אני לומד אותו דרכם ואני מנהל איתם דיאלוג על תרומתם, שהיא תרומה מקצועית עסקית. מעבר לכך, ישנו ועד מנהל שהוא מקביל לדירקטוריון, כאשר יו"ר הדירקטוריון הוא נשיא הלשכה. אחת לחודש מתכנס הוועד המנהל לדון בנושאים החשובים ולהגיע להחלטות, כך שגם כאן אני מוצא דמיון לעולם העסקי. "את הפוליטיקה אני שם בצד. אני מבין שיש בחירות כל ארבע שנים ומשתדל לשרת אך ורק

הביטוח. "הבנתי שאני צריך לעבוד בדרך זהה לחברה עסקית, רק עם התיישרות לפי נהלים של עמותות, ובמקום לחלק להם דיבידנדים, הצבתי לי יעד: שנתיים עד שלוש שנים מהיום, הכנס השנתי שאנו מקיימים באילת יסובסד משמעותית עבור חברי הלשכה. יעד זה אוכל לממש באמצעות הכסף שנחסך בשלוש השנים הבאות. אנחנו אמנם מוסד ללא כוונת רווח, אך אעשה פה מהפכה בכל הקשור לרווח, כדי להחזיר לבעלים שלי, לא בכסף, אלא בהכשרות, בכנסים ובכלים", מבטיח ארבל.

במה שונה עבודה בעמותה עם בעלי תפקידים שעושים זאת בהתנדבות לבין עסק שהנהגתו עובדת בשכר?

"בסך הכל העבודה דומה מאוד, קודם כל בחשיבה, והחשיבה פה עסקית מאוד. אנחנו לקראת כנס גדול וראשון מסוגו, שיכלול שלושה תחומים: חיים-פנסיוני-פיננסי, אז ניקח אותו כדוגמה. אם יש לי מוצר שנקרא 'כנס' ואני צריך לשווק אותו מחוץ לארגון, אז אני בונה את המוצר, נותן לו שם, ממתג אותו ויוצר קמפיין כדי לייצר ביקושים. לשווק כנס ביטוח לא שונה מלשווק מכשיר 'נוקיה'. בסופו של יום העוצמה

אחת הבעיות הגדולות בקשר לחיסכון הפנסיוני של בני דור המילניום, נעוצה בעובדה שהם מחליפים עבודות בקצב גבוה בהרבה מזה של הוריהם. למוטי ארבל, מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח, התחלופה הזו זרה. "כשהגעתי לריאיון בלשכה זה היה ריאיון העבודה השני בחיי. עבדתי 30 שנה בחברת 'יורוקום', כאשר הייתי הראשון שהרים את השאלטר בשנת '86 והייתי גם האחרון להוריד אותו בשנת 2018", הוא מספר. ב'יורוקום' מילא ארבל שורה של תפקידים. "בניתי את המותג 'נוקיה' כמנהל שיווק וכסמנכ"ל שיווק בקבוצת יורוקום, ובתפקידי האחרון כיהנתי כמנכ"ל הקבוצה. בתחילת דרכי בלשכה היה לי מוזר לחשוב שאין בעל בית שמקבל דיבידנדים על פעילות החברה. כמנכ"ל יש לך אחריות מול הבעלים, להביא ערך למניה של החברה, אך כשהגעתי לכאן, לעמותה שהיא מלכ"ר, ניסיתי להבין את המשמעות של ערך המניה במוסד שאינו למטרות רווח. אם אסור לי להרוויח, אז מי הבעלים שלי? ואיך הם יושפעו אם לא אספק להם רווח?", הוא מספר בריאיון ראשון לעדיף. די מהר הוא החל לגבש את תפיסתו העסקית החדשה בתוך הגוף הזה שנקרא לשכת סוכני



תעודת זהות: ↓

שם: מוטי ארבל

תפקיד: מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח בישראל
מצב משפחתי: נשוי לנגה ואב לשלוש בנות - מור 30, מאי 27, נעמה 22
"היה לי אח תאום זהה שנפטר לפי שש שנים בדיוק, בגיל 50, ממחלת הסרטן. בדרכו לחדר הניתוח, שלימים הסתבר כאחרון, הוא הסתכל לי בעיניים ואמר: קח פיקוד על המשפחה. מאז אותו יום ארוך, בו איבדתי את הנפש התאומה שלי, דאגתי למלא עצמי בעשייה מרובה, תוך דאגה אמיתית לגיסתי ושלושת אחייניותי. עבורי זו הדרך להתמודד עם האובדן הקשה."



ביטוח, אבל זו אחת היחידות המשמעותיות שלנו, וראש יחידה זו הוא אריאל ארוז. "היחידה הרביעית עוסקת בכל הקשור לגיוס חברים, לשימור הקיימים ופיתוח עסקי בניהולה של קרן מלאך. "כל שקל שאכניס מעבר להוצאות הלשכה, ולא משנה מאיזו יחידה, יחזור לחברי הלשכה, בכל דרך שאמצא, כך שהיא תענה בצורה המדויקת ביותר לצרכיהם של חברי הלשכה. "כל ראש יחידה עובד מולי, ומבחינתי זו הנהלת הלשכה. בדרך הזו אני מבטיח לעצמי ארבע יחידות, אשר כל אחת מהן תימדד באופן עצמאי, ולציידן שתי יחידות תומכות. את המבנה הארגוני החדש השקתי לפני כחודש ואנו יוצאים יחד לדרך מאתגרת. זו גם ההזדמנות שלי לברך על יתר עובדי הלשכה, אשר בשקט בשקט מאחורי הקלעים עושים עבודתם נאמנה מדי יום למען הצלחת הארגון."

"לפעמים כח ההפצה וכח המכירה חשובים בהרבה מהכח המייצר"

ארבל נכנס לתפקיד מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח בתקופה מאתגרת, בין היתר בשל התעצמות המערכים הישירים של חברות הביטוח

סבלנות ונעם הליכות. אני לא רגיל שמנכ"ל מנהל בפועל את כל עובדי הארגון, לכן החלטתי להקים שש יחידות נפרדות, אשר ארבע מהן מייצרות עבודה ומכניסות כסף ושתיים נוספות תומכות בהן - יחידת כספים בניהולה של רחל שרעבי ויחידת תפעול בניהולה של אנה קריימן. "הראשונה מבין ארבעת היחידות המייצרות עבודה והכנסה היא יחידת השיווק והמכירות, אשר אחראית לכל הקשור לכנסים השונים, חסויותיהם, עיתון הלשכה, אתר האינטרנט שלנו ולשירותים שאנו מעניקים לסוכנים. לשם ניהול המחלקה הזו קידמנו את שי שמש, שכעת מכהן כסמנכ"ל שיווק ומכירות בארגון. "יחידה שנייה היא המכללה. אמנם אחת הפעולות הראשונות שנעשו במהלך כהונתי הקצרה היא מכירת שירותי המכללה ל-BDO בשיתוף פעולה, על מנת ללמד את מקצועות הביטוח, אך עדיין עומדת בראשה מנהלת מכללה מטעם לשכת סוכני הביטוח - דבי מורנו, אשר אחראית לקורסים ולהשתלמויות לכל חברי הלשכה, הן בתל אביב והן בחיפה. "יחידה שלישית היא סוכנות הביטוח של הלשכה, אשר אחראית למגוון פוליסות לחברי הלשכה. ברור לכל שלא פשוט כיום למכור פוליסה לסוכני

את חברי הלשכה. הם למעשה אלו שהביאו אותי לכאן באמצעות המנגנונים שלהם - ועדת איתור היא ועדה שנבחרה על ידי הוועד המנהל, שנבחר על ידי חברי הלשכה. אני עובד למענם וכל עניין פוליטי שיש - לא בבית ספרי. "אם החלטתי שהכנס הקרוב, אותו ציינתי קודם, יכלול גם את הנושא הפנסיוני וגם את הפיננסי, אז גם אם יושבי ראש ועדות אלו מגיעים האחד מהאופוזיציה והשני מהקואליציה, אני אדאג שהם ישבו יחד, למענם ולמען החברים. אני משתדל להתרחק מהפוליטיקה, אין לי עניין בכך וזה רק מפריע לעבודה תקינה. כולם צריכים לשלב כוחות יחד, כי הסוכן נמצא על האלונקה, ואם לא יהיה שיתוף פעולה, האלונקה לא תרים את עצמה ותגיע למקום מבטחים. מי שנתלה על האלונקה כדי להכביד עושה נזק רק לעצמו."

המנכ"ל הקודם, רענן שמחי, הציב לעצמו מטרה ליצור נהלי עבודה מסודרים בלשכה. מה היעד הראשון שהצבת לעצמך עם כניסתך לתפקיד?

"רענן דאג להשאיר פה לשכה מאורגנת שעובדת עם נהלים מסודרים, מעבר לפן המקצועי, מצאתי חבר, אדם שחנך אותי לתפקיד בהשקעה,





המבנה הארגוני החדש של הלשכה:

מנכ"ל - מוטי ארבל

יחידות תומכות

תפעול	כספים
המנהלת: אנה קריימן	המנהלת: רחל שרעבי

יחידות רווח

גיוס חברים	סוכנות ליסו"ב	המכללה	שיווק ומכירות
המנהלת: קרן מלאך	המנהל: אריאל ארז	המנהלת: דבי מורנו	המנהל: שי שמש

לקיומם של שני דברים: הראשון הוא שמיד לאחר הכנס באילת נשיק קורס לקידום מכירות ברשתות החברתיות עבור כל הסוכנים. זה מצרך מאוד מבוקש. יש תורה שלמה של איך פותחים דף עסקי בפייסבוק, איך מנהלים אותו, אלו תכנים מכניסים פנימה, איך מממנים אותו, איך מקבלים את הלידים. סוכן שיתקדם לשם יזכה להרבה יותר עבודה ולידים והרחבת מעגל הלקוחות שלו. אם העמלה קטנה והסוכן יישאר בעולם המכירות שלו ולא ירחיב את מעגל הלקוחותיו, לא יהיה לו מודל עסקי רלוונטי. סיוע לסוכנים בהבאת לקוחות מעולם הרשתות החברתיות, זה כיוון אחד שאני רוצה לקחת את הלשכה אליו.

"הכיוון השני הוא הקמת מחלקה שנקראת 'שירותים לסוכן' (שם ארעי). אני רוצה לקחת את כל מה שיש בעולמו של הסוכן, החל מהמחשב שהוא צריך, דרך התכונות בהן הוא משתמש, לוח השנה שהוא מזמין, הפוליסה המשרדית, את הכל הוא יקבל מהלשכה באמצעות מחלקת זו. "הדגל שאני מניף הוא שירותי קידום מכירות, כאשר אני הופך להיות משרד השיווק והפרסום של כל חברי הלשכה. מאחורי הלשכה יעמוד גוף גדול שזו ההתמחות שלו ויסייע למי שלא ירצה ללמוד בעצמו, כדי לתת מענה לכל חבר לשכה שרוצה לקדם את עסקיו באמצעות הרשתות החברתיות. הם יקימו עבורו עמוד עסקי, ינהלו לו אותו ויעשו לו קמפיינים ממומנים במחירים מסובסדים.

"ככל שאני ארוויח כסף ואצטרך להחזיר אותו לסוכנים אני אסבסד את השירותים האלו עבורם. נגמר העידן שסוכן מגיע לאירועים כאלה ואחרים כדי לאסוף כמה לידים. אני מאמין שהפתיחה הזו תביא יותר לקוחות, אמנם עם עמלות קטנות

"אני אתן דוגמה מהעולם האישי שלי. כל השנים ההתעסקות שלי עם הביטוח הסתכמה בלחדש את ביטוח הרכבים של הבנות שלי. אני לא רגיל לקנות דבר ללא משא ומתן ולכן אני פונה לכמה חברות וב-30 לחודש בוחר בהצעה הכי טובה שמצאתי, אם היה לי זמן לבצע השוואה. כשאתה מגיע ליום המקרה, אתה לכאורה לוחץ על כפתור תביעות בטלפון או באתר ומגיע למוקד התביעות ונכנס לפרוצדורה שגורמת לך להבין שאין יותר פשוט מלהרים טלפון לסוכן שלך. הוא ימצא את המחיר הטוב ביותר ואת הפוליסה הטובה ביותר, וביום המקרה יטפל לך בתביעה. כשאני אומר שכוחות השוק יביאו את המציאות למקום שציינתי, זה נותן לי תקווה שלסוכנים יש עתיד בתוך התהליך הזה. לפעמים כח ההפצה וכח המכירה חשובים בהרבה מהכח המייצר".

כיצד אתה רואה את תפקיד הלשכה ותפקידך כמנכ"ל בהנחלת הבנתם של הסוכנים לכך שכוחות השוק הזיזו את הגבינה, ואת ההבנה שאי אפשר להישאר במקום שבו הם היו לפני חמש ועשר שנים?

"אני מאמין שהסוכן הוא one stop shop לנושא הביטוח מול הלקוח. ישנה אסטרטגיה חדשה של גיוס לקוחות והרחבת נתח לקוח, ואני חושב שהסוכנים, גם הוותיקים וגם הצעירים, צריכים לאמץ את שיטות ההפצה והשיווק החדשות. אם לפני 15 או 20 שנה סוכן היה יוצא לשלוש פגישות בשבוע, סוגר פוליסה אחת של ביטוח חיים והיה מסודר לתקופה, היום משלמים פחות וצריך להביא יותר לקוחות. אם הסוכן לא יאמץ לעצמו את התובנה שהעבודה לא נגמרת רק בחוג המקורבים שלו, יהיה לו קשה מאוד לשרוד. "מעצם זה שזיהינו את המגמה הזו אני פועל

המסורתיות. כמי שעמד בראש אחד התאגידים הגדולים והחזקים בישראל, יש לו ראייה ריאליסטית על תפקיד הסוכן בעולם החדש. "היחסים בין הסוכנים לחברות הביטוח מאוד מורכבים, ויש להם הרבה פנים וחזיתות. למשל סביב העובדה שחברות הביטוח מנסות לאמץ דיגיטציה ועבודה ישירה מול הלקוחות, שכמובן באות על חשבון הסוכנים, ומצד שני מחזור גדול מפעילותן עדיין מגיע באמצעות הסוכנים. כאן נשאלת השאלה כיצד הסוכנים מקבלים את הפעולות של חברות הביטוח, כאשר ניתן לראות שכל חברת ביטוח מאמצת לעצמה סוג אחר של אסטרטגיה, חלקן חשופות יותר, חלקן חבויות יותר.

"אז אני דווקא רואה את זה כתהליך טבעי וברור ומאמין ששום דבר לא יעצור את כוחות השוק. אפשר לעכב ולדחות את השינוי, אך בסופו של יום אני תמיד חוזר למשפט ששאול אלוביץ' (בעלי 'יורוקום'), לימד אותי: 'במשחק הפינננול יש הרבה רעש וצלצולים, אך בסוף כל הכדורים נופלים לחורים'.

כוחות השוק יביאו למצב שפוליסות שהן פשוטות יחסית והערך המוסף של אגריגטור כזה או אחר בהן הוא נמוך יחסית, ילכו לעולם הישיר. יחד עם זאת, הציבור יבין שהעסקה שהוא עושה עם חברת הביטוח, בין אם באופן ישיר או באמצעות הסוכן, לא מתחילה ונגמרת במחיר, בפוליסה חתומה ובתשלום. העסקה נגמרת עם פקיעת הפוליסה, כאשר לעיתים תצטרך לידך מישהו ביום האירוע שידאג לך ויטפל בך. אין לי ספק שהסוכן, ברמת הידע שלו, יכול לתת ערך מוסף אמיתי ביום המקרה כי הוא מכיר את מערכת ההפעלה של חברת הביטוח, יש לו מספיק ניסיון בתביעות, והוא זה שצריך לעמוד באמצע.





עוגן למשפחה - פרט

d-say



עוגן למשפחה - פרט

תכנית המבטיחה תשלום חודשי ליקרים לך במקרה פטירה,
לשמירה על היציבות הכלכלית של המשפחה.

התוכנית מאפשרת גמישות מירבית בקביעת המוטבים
ותקופות התשלום עבורם.

איילון
חברה לביטוח בע"מ
אנשים לשירות אנשים



הגיע הזמן להתקדם ולמכור ביטוח מנצח!



יותר, אך זה ישרת את המודל העסקי של הסוכן העתידי."

היכן הדגש שלך בכל הקשור לקשר בין הנהגת הלשכה לבין הסוכנים בשטח - במחוזות ובסניפים?

"ישנם מחוזות שנמצאים באינטראקציה הרבה יותר צפופה עם סוכני המחוז, ויש כאלה שפחות. נכנסתי לשיבת ראשי סניפים ומחוזות וראיתי את הרצון של כולם להירתם ולתת מעצמם יותר לחיזוק הקשר בין חברי הלשכה ליושבי ראש הסניפים והמחוזות. במידה רבה הקשר הזה הוליד שניים - שלושה כנסים בשנה וזה עדיין לא מספיק, לכן, ראשי המחוזות והסניפים יהיו שותפים למאמץ לשמר את חברי הלשכה הקיימים ולגייס חברים חדשים. הם יסייעו בליווי של סוכנים חדשים שרק סיימו את לימודיהם וקיבלו את רישיונם בכך שיצמידו אותם לבתי סוכן וילוו אותם גם שם. הנושא הזה באחריותה של קרן מלאך. בכל שבוע ראשי המחוזות והסניפים יקבלו הודעה מפורטת על מצטרפים חדשים ללשכה על מנת שהם יצרו עימם קשר טלפוני של ברכת 'ברוכים הבאים ללשכה'. בעבר הבנתי שהמחוזות הם שגייסו חברים חדשים וכשהתהליך עבר לידי הלשכה, זה פגם בתקשורת שבין המחוזות והסניפים לחבר החדש, וחבל כי בסוף היום יושב ראש מחוז או מנהל סניף צריך להכיר את האנשים המשויכים אליו ולתת להם מענה לאורך כל הדרך."

"המטרה - להצעיר את כנסי הלשכה השנתיים באילת ולמלא אולמות"

הריאיון נערך כאשר ארבל נמצא בעיצומו של תהליך הרישום לכנס הארצי הראשון שלו באילת כמנכ"ל, כנס שלראשונה ישוב כאמור את תחום הפנסיה והחיים עם התחום הפיננסי. לכנס אלמנטר הקודם של הלשכה, בחודש נובמבר האחרון, הוא הגיע כמנכ"ל המיועד, וכבר יצא ממנו עם מסקנות להמשך. "אני מייחס חשיבות גדולה מאוד לשני הכנסים הארציים באילת. הייתי בכנס האחרון ומאוד התרשמתי מהעוצמה", הוא הדגיש.

"לצד זאת, אני איש של מספרים ובחנתי את הכנסים האחרונים שנערכו בארבע השנים האחרונות, וראיתי שתי תופעות מעניינות: האחת, כמות האנשים שמשותפים יורדת ב-10% מכנס לכנס. השנייה היא, שממוצע הגילים לפני ארבע

שנים עמד על 56, לפני שלוש שנים על 57, לפני שנתיים על 58 ולפני שנה על 59. זה אומר שלכל כנס כזה מגיעים לאילת אותם האנשים, והם מתבגרים בשנה. הבנתי שאני חייב לפעול כדי לשנות את המגמה הזו, והחלטתי על כמה צעדים מרכזיים. הראשון הוא לאחד כוחות בין העולם הפנסיוני לפיננסי. אלו נושאים משולבים ולכן חיברתי בין יו"ר הוועדה הפיננסי, אודי אביטל לבין יו"ר הוועדה הפנסיונית, אייל פז, וזאת כדי שיסתדרו ויפיקו כנס אחד שהוא גם פיננסי וגם פנסיוני", הסביר ארבל.

"הצעד השני הוא סקר דיגיטלי וטלפוני, עליו השיבו עד כה 800 חברי לשכה, ובו נשאלו מה היו רוצים שיהיה בכנסים הבאים בהיבט התכנים, בחירת ימי הכנס, וכמה מפריע להם נושא העלויות. בהתאם לתשובות שקיבלנו, התחלנו ליישם את חלקן כבר בכנס הנוכחי. מובן שפתרון מלא לא יהיה בכנס הראשון, אך לאט לאט, אני מתחיל ליישם את המסקנות.

"המטרה הראשונה שלי היא להצעיר את גיל הכנס ותכנונו. העולם הפיננסי הוא עולם של צעירים. יש לי יעד: להחזיר את הגיל הממוצע ל-55 (בעודי כותב שורות אלו, הנתונים מוכיחים עצמם כי בחרתי בדרך נכונה) ובכל שנה לרדת, ולא אעזוב את זה עד שאגיע ליעד. הכנסנו תכנים גם בחלק המקצועי וגם בחלק הבידורי שמותאמים לצעירים, כך שבכל ערב יהיו שתי הופעות, גם הופעה מרכזית וגם מסיבה לאחר מכן.

"דבר נוסף שראיתי בכנס בנובמבר הוא שלא תמיד האולמות מלאים, וזה מאוד הפריע לי, לכן בל"ז השנה הוספנו זמן ייעודי לקניות למי שמעוניין. בנוסף, ישנה מסורת בכנסי הלשכה לערוך בהם חידון. קבעתי שמעתה השאלות בחידון יתבססו על ההרצאות עצמן, ומי שלא יקשיב לא יוכל לזכות, והפעם, במקום פרס של סוף שבוע בצפון, הזוכה יקבל רכב חדש (!), אז אני מניח שכל המהלכים הללו יביאו יותר משותפים לכנס וגם ייצרו יותר עניין, שיגרום לאולמות להתמלא ואפילו להקשיב להרצאות. אני חייב לציין שבתי המלון באו לקראתי, וזה חשוב כי אתה נכנס להרפתקה שאינך יודע איך תסיים אותה, בעודך חדרים של 30% או בלי מספיק חדרים.

"לאחר שבועיים וחצי בתוך הרישום עמדנו על 40% יותר נרשמים מאשר אשתקד. חלק מזה נובע גם מהקמפיין הגדול שעשינו. בעבר, כדי לקרוא לסוכנים לכנס, הלשכה הייתה שולחת ניוזלטר ראשוני עם תאריך הכנס (save the date). הפעם עצרתי הכל ויצאנו בקמפיין

מקביל בכל אמצעי התקשורת שלנו - פייסבוק, אינסטגרם, דיוורים באמצעות מייל / SMS / דואר ישראל, עיתונות. הכנו והפצנו סרטון יקר מאוד של 60 שניות וליווינו אותו ב-160 מודעות פייסבוק שונות."

מבחינת מספר הסוכנים שהינם חברי הלשכה, האם אתה מרוצה? האם הצבת יעד לשנה הקרובה?

"נושא מספר החברים חשוב לי מאוד. לצערי, יש פה דפוס של דלי שמתמלא ומתרוקן בכל שנה. שמת' לעצמי יעד, הן של גיוס והן של שימור. אף אחד לא ייגרע. אני אדבר באופן אישי עם כל סוכן שמבקש להיגרע, גם כדי להבין מדוע הוא מעוניין לעזוב ודרך תשובתו להשתפר, וגם בכדי לשכנע אותו להישאר חבר לשכה. אני מאמין שבשנת 2020 נחצה את רף ה-5,000 החברים."

מה עמדתך באשר להפיכת הלשכה ללשכה סטטוטורית?

"בעידן כל כך דינמי, שבו חדשות לבקרים יוצאים 'חוזרים' של הרשות והסוכנים קוראים לעצמם 'עבריינים' כי הם לא מסוגלים לקיים באופן מוחלט את כל החוזרים שיש, אחד הדברים שאני רוצה לעשות הוא שבמסגרת חידוש רישיון הסוכן, יצטרך הסוכן לעבור השתלמות בלשכה שמאגדת בתוכה את כל השינויים שאותה קטגוריה בענף עברה במהלך השנה - אם זה אלמנטרי, אם זה פיננסי, אם זה בריאות וסיעוד. סוכן לא יוכל לקבל את חידוש רישיונו מבלי לעבור את ההשתלמות בלשכה.

"הסוכן לא יהיה מחויב להיות חבר לשכה אך הוא כן יהיה מחויב לעבור את ההשתלמות כדי לקבל את הרישיון. אני מניח שזה יביא יותר סוכנים להיות חברי לשכה."

איך הקשר שלך עם ההנהלה הבכירה שיושבת לצידך, וגם היא מורכבת מפעילים שמתנדבים למלא תפקידים חשובים ואף הם נבחרים על ידי חברי הלשכה?

"מאוד נעים לי לעבוד עם הנשיא, ליאור רוזנפלד, עם סגן ומ"מ הנשיא, ליאור הורנצ'יק, עם היועץ המשפטי, עו"ד עדי בן אברהם ששומר עליי מכל דבר, עם אריק לבנוני שאחראי על ועדת הביקורת וגם עם מקסים דרעי, יו"ר המועצה. אצלי אין איפה ואיפה כי מבחינתי הפוליטיקה היא בצד. אני נהנה פה. טוב לי ובעיקר מאתגר אותי, ואני איש של אתגרים במהות שלי."



דירוג עדיף* קבע:

ילין לפידות  בית השקעות

בית ההשקעות של השנה

 2019

* עדיף תקשורת בע"מ הנה חברת תקשורת המסקרת בתחום הביטוח והחסכון ארוך הטווח. קבוצת ילין לפידות עוסקת בשיווק פנסיוני (ולא ביעוץ פנסיוני) ובשיווק השקעות (ולא ביעוץ השקעות) ולה זיקה למוצרים פנסיונים ופינוסיים המנוהלים על ידי חברות הקבוצה. אין בביצועי העבר כדי להעיד על ביצועי העתיד.

"הבידול בין החברות יושפע בעיקר מהאיתנות הפיננסית של החברה המנהלת ושל הגוף הפיננסי העומד מאחוריה"

דניאל כהן

☞ **תפקיד נוכחי:** משנה למנכ"ל, מנהל חיסכון ארוך טווח, הפניקס

☞ **תפקיד קודם:** משנה למנכ"ל, מנהל חטיבת הבריאות ומערך הלקוחות, כלל ביטוח ופיננסים

☞ **על התפקיד:** "אחד היעדים המרכזיים שהצבתי לעצמי הינו הידוק הקשר עם הסוכנים והרחבת הפעילות באמצעותם באופן משמעותי"

☞ **המפתח:** "בכל התחומים בביטוח חלו שינויים מאוד משמעותיים במספר היבטים שמחייבים אותנו לחשוב על איך יראה הסיפור בכל תחום בכמה שנים, בהיבט המוצר, המפיץ וכמובן הצרכן"



צילום: פאביאן קולדורף

הגעת לעולם החיסכון ארוך הטווח בהפניקס מתחום הבריאות בכלל. כיצד עושים את הסוויץ'?

"תחום חיסכון ארוך טווח מאתגר לא פחות מתחום הבריאות. בכל התחומים בביטוח חלו שינויים מאוד משמעותיים במספר היבטים שמחייבים אותנו לחשוב על איך יראה הסיפור בכל תחום בכמה שנים, בהיבט המוצר, המפיץ וכמובן הצרכן".

כיצד זה בא לידי ביטוי בעבודה השוטפת?

"זה בא לידי ביטוי בחתירה למקסום הערך המוסף שחברת הביטוח מעניקה ללקוחות ולערוץ ההפצה המשמעותי של הסוכנים באמצעות מוצרים ייחודיים וחדשניים כמו ה-RISKWELL, פנסיה WELL, SAVEWELL וכו'. כל זאת, באמצעות כלים דיגיטליים ובכך שאנו מכוונים למלוא השירותים והפתרונות הביטוחיים למבוטחים".

מה היו המטרות לטווח הקצר ולטווח הרחוק יותר שהצבת לעצמך עם כניסתך לתפקיד לקידום התחום עליו אתה מופקד?

"אחד היעדים המרכזיים שהצבתי לעצמי הינו הידוק הקשר עם הסוכנים והרחבת הפעילות באמצעותם באופן משמעותי. סוכני הביטוח הינם שותפים עסקיים משמעותיים של חברת הביטוח. מטרה נוספת היא הבנה אסטרטגית של התפתחות חיסכון ארוך טווח על כל מרכיביו בעתיד הקרוב והרחוק יותר, ויצירת התנאים המיטביים להיות שם כמובילים".

כיצד אתה מסכם את התקופה מאז כניסתך לתפקיד?

"השנה הייתה מאתגרת מאוד ומספקת מאוד. הרצון לייצר תשתית טובה לפעילות בפרק זמן כל כך קצר ועם רגולציה חדשה, הביאה לשיתופי פעולה, תוצרים ויוזמות מבורכות".

לאיזה עולמות של מוצרים מתפתח תחום החיסכון ארוך הטווח?

"תחום חיסכון ארוך טווח מתפתח לכיוון שבו משווקים מוצרים משולבים, כגון פנסיה וריסק, תכניות חיסכון ומוצרי סיכונים ופנסיה

אלטרנטיבה אטרקטיבית לכלל הלקוחות".

לאיזה כיוון מתפתח המאבק בין החברות על נתק השוק בפנסיה ובגמל?

"הבידול בין החברות יושפע בעיקר מהאיתנות הפיננסית של החברה המנהלת ושל הגוף הפיננסי העומד מאחוריה. אני סבור שהתחרות כבר היום אינה מתנהלת רק סביב דמי הניהול אלא גם על השירות, תשואות ואפשרות החברה לתת ללקוח ולסוכן פתרונות ראויים ומקיפים לכל הצרכים הפנסיוניים והביטוחיים של התא המשפחתי".

האם אנו צפויים בתקופה הקרובה למוצרים חדשים של הפניקס בתחום החא"ט?

"במהלך החודשים האחרונים הפניקס הציגה מגוון פתרונות איכותיים ויצירתיים כגון, RISKWELL, שזכה במוצר השנה, פנסיה WELL, הכוללת את המטריה הביטוחית, אשר משפרת את הגדרת הנכות בקרן הפנסיה בשילוב עם סכום ריסק חד-פעמי למקרה פטירה. שילוב המהווה הגנה מורחבת ללקוח. בנוסף השקנו את ה-SAVE WELL אשר ממקסם את התועלת הכלכלית של הלקוח בכך שכלל שיעביר לחברה יותר מוצרי חיסכון ופנסיה, כך ייחנה מהנחות גבוהות יותר בדמי הניהול. אנחנו נמשיך להפתיע גם בהמשך".

עם מטריה ביטוחית. הפניקס מציעה מוצרים איכותיים ואטרקטיביים ללקוחות ובכך מעניקה לסוכן הביטוח ארגו כלים אידיאלי בבואו לשווק ללקוחות את המוצר הנכון והמתאים לכל לקוח ולקוח. אני סבור כי חיבור תחום החיסכון והפנסיה יחד עם תחום הסיכונים, יביא לתועלות גם לסוכן וגם ללקוח".

מהן הבעיות הבעורות בתחום וכיצד להערכתך יש לפתור אותן?

"בתחום חיסכון ארוך טווח אנו בעיצומה של שחיקה עקבית בדמי הניהול הן בעולם הגמל והן בעולם הפנסיה. ביטוחי המנהלים כמעט ונמחקו מהשוק, בנוסף לירידת הריבית המשפיעה באופן ניכר על רווחיות החברות. הפתרון הינו על ידי צמיחה באמצעות הסוכנים שהינם כפי שציינתי שותפים למהלך, ראיית ערך לקוח ושילוב בין מוצרי חסכון, פנסיה וסיכונים".

כיצד הפניקס מתמודדת בעולם שבו הקרנות הנבחרות תופסות יותר ויותר נתח בקרב החוסכים לפנסיה?

"הפניקס מציעה לחוסכים קרן פנסיה איכותית אשר מעניקה שירות מקצועי, מהיר וזמין ללקוחותיה ובשילוב עם תשואות אטרקטיביות ומתן פתרונות הוליסטיים כדוגמת המטריה הביטוחית וריסק. אין ספק כי הפניקס מציעה

העתיד הדיגיטלי עכשיו גם בתיקי ההשקעות



פיזור גלובלי



מתאים לכל
סכום השקעה



נזילות מלאה



הטבות מיסוי



ההפניות לשירות **מגובות**
בביטוח האחריות המקצועית של הסוכן

מה אתם מרוויחים?

עמלת היקף על כל מיליון
עד 0.35% על כל 1M



עמלת נפרעים גבוהה
כ-0.4%-0.6% שנתי משווי התיק



להצטרפות לתוכנית צור/י קשר

מכיוון שאני מגיע מתוך הנהלת החברה, מרבית האתגרים מוכרים לי

עמית אורון

«**תפקיד:** מנהל חטיבת חיסכון ארוך טווח, מגדל

«**תפקיד קודם:** מנהל מערך תפעול חיסכון ארוך טווח ובריאות, מגדל

«**על התפקיד:** "עד כה עסקתי בעיקר בעבודה התפעולית שנוגעת בכל שלבי החיים של המוצר משלב ההפקה, התחזוקה השוטפת של המוצר ועד מימוש הזכויות של המבוטחים. בתפקיד החדש, מעבר לצד התפעולי, מרבית זמני מוקדש להיבטים העסקיים"

«**המפתח:** "להוביל את מגדל, שהינה גוף החיסכון הפנסיוני הגדול בישראל, להמשיך בצמיחה בכל תחומי הפעילות שעליהם אני מופקד, תוך שמירה מצד אחד על רווחיות נאותה למען בעלי המניות ומצד שני הקפדה על זכויות וצרכי מאות אלפי לקוחות החברה"



היית מנהל מערך תפעול חיסכון ארוך טווח ובריאות. עם השינוי הארגוני מונית למנהל חטיבת חיסכון ארוך טווח. מה משמעות השינוי של מעבר ממבנה של מערך למבנה של חטיבה בראייה של מגדל?

"מגדל חוזרת למעשה למבנה שהיה קיים עד לפני מספר שנים. בראייה העסקית, מגדל רואה בכל מוצרי החיסכון לטווח ארוך מוצרים משלימים ומאמינה שבאמצעות חיבור מבני של כל הגורמים שמתעסקים בתחום זה, ניתן למקסם את התועלת העסקית ממוצרי החיסכון לטווח ארוך ומוצרי הסיכונים, לייעל את העבודה באמצעות חיבור קווי ייצור דומים ובסופו של דבר לייצר ערך מוסף לסוכן וללקוחות."

כיצד השינוי הארגוני בא לידי ביטוי בעבודה שלך?

"עד כה עסקתי בעיקר בעבודה התפעולית שנוגעת בכל שלבי החיים של המוצר משלב ההפקה, התחזוקה השוטפת של המוצר ועד מימוש הזכויות של המבוטחים. בתפקיד החדש, מעבר לצד התפעולי, מרבית זמני מוקדש להיבטים העסקיים."

"המטרה שעומדת מול עיני היא להוביל את מגדל, שהינה גוף החיסכון הפנסיוני הגדול בישראל, להמשיך בצמיחה בכל תחומי הפעילות שעליהם אני מופקד, תוך שמירה מצד אחד על רווחיות נאותה למען בעלי המניות ומצד שני הקפדה על זכויות וצרכי מאות אלפי לקוחות החברה."

"מרבית האתגרים מוכרים לי"

מה אתה מביא אתך לתפקיד?

"אני מגיע לתפקיד אחרי ניסיון ארוך שנים בענף הביטוח במגוון רחב של תפקידי ניהול, הן בצד הפיננסי כחשב בכלל ובהראל והן בצדדים עסקיים בתחומי פעילות שונים. מגדל הינה החברה הרביעית שבה אני מועסק בענף

"ביטוח הקצר המטרה היא לייצר את הסינרגיה הנדרשת בין כל זרועות חטיבת חיסכון ארוך טווח על מנת ליהנות מהפירות הראשונים של השינוי הארגוני כבר בשנת 2020."

"לגבי הטווח הארוך יותר, המטרה היא לייצר אסטרטגייה ברורה לגבי התחומים והמוצרים בהם נתמקד, יחד עם שותפי ההנהלת החברה ובהובלת מנכ"ל החברה. בשוק ביטוח החיים והחיסכון לטווח ארוך גלום פוטנציאל עצום לצמיחה ואנו מתכוונים להוביל בחדשנות, דיגיטציה ובעיקר להמשיך ללוות את הלקוחות שלנו בכל שלבי החיים שלהם ולספק להם את הפתרונות הנדרשים בהתאם לצרכים המשתנים בכל שלב בחיים."

אילו מבין התחומים עליהם אתה מופקד מאתגרים יותר ומדוע?

"זאת שאלה מאתגרת, אני לא חושב שיש תחום אחד שאינו מאתגר בסביבה התחרותית בה אנו עוסקים. אני חושב שהאתגרים המרכזיים הם איך צומחים בכל התחומים בעולם של מרווחים מצטמצמים ותוך כדי כך שומרים על רווחיות

הביטוח ואני רואה בה בית חם, עם פוטנציאל צמיחה, הנהלה מגובשת ורוח גבית מהמנכ"ל והדירקטוריון."

התפקיד כולל קשת של תחומי אחריות, כמו ביטוחי חיים, פנסיה, גמל והשתלמות. בנוסף, גם אחריות על תפעול ותביעות. מה זה דורש ממך?

"כשמקבלים תפקיד כל כך רחב צריך מנהלים חזקים שיעבדו יחד אתך, הן כחלק מהחטיבה והן כשותפים מחטיבות תומכות. אני שמח לומר שמצאתי במגדל את אנשי המקצוע הללו לצדי ולכן הכניסה לתפקיד והלימוד של המשימות שעומדות בפני הפך לפשוט יותר."

"מכיוון שאני מגיע מתוך הנהלת החברה, מרבית האתגרים מוכרים לי וביחד עם הצוות התומך אני מתכוון לבצע בזמן מהיר יחסית את ההתאמות הנדרשות על מנת להפוך את מגדל לתחרותית יותר בתחומים עליהם אני מופקד."

אילו יעדים הצבת לעצמך - לטווח הקצר ולטווח הארוך יותר - עם כניסתך לתפקיד?



עסקיים מתאימים. "בחרנו להיות חברת סוכנים ואני גאה בכך שעובדים מולנו סוכני הביטוח הטובים ביותר בישראל ומאפשרים למאות אלפי לקוחות ליהנות מהכיסוי הביטוחי והפנסיוני שמגדל יודעת להעניק להם, תוך מתן יעוץ פרטני שמתאים לכל אחד את החבילה הנכונה עבורו".

אילו חידושים מתכוונת מגדל להציג ב-2020 בכל אחד מהתחומים עליהם אתה מופקדת?
"יש מספר דברים שאנו נשמור כהפתעה ולא נחשוף כאן, עם זאת, נמשיך גם השנה לקדם ערוצים דיגיטליים ומיידיעים ללקוחות, הן ככלים לשיפור השירות והן ככלי מכירה. "אנו מאמינים שהפעילות התפעולית וסילוק התביעות צריכות ויכולות להתבצע הרבה יותר מהר ומאמינים שבאמצעות כלים זמינים וידידותיים למשתמש נשפר את חווית הלקוחות והסוכנים גם בתחום זה".

"מי שידע לנתח את שוק הפנסיה מבין שנוצרו שני מדרגים של קרנות פנסיה מקיפות - אלו שנמצאים בהן לקוחות שמצטרפים ברשימות ללא ייעוץ, ואלו הגדולות והמנוסות יותר שבהן נמצאים לקוחות שקיבלו ייעוץ פרטני. "במקפת נמצאים הלקוחות המיועצים אשר חלק גדול מהם מפקיד כספים ליותר ממוצר אחד. לקוחות אלו דורשים פתרון הוליסטי אשר קרנות ברירת המחדל לא יודעות לתת, ושם מקפת נמצאת היום, יחד עם כל הפתרונות הנוספים שקיימים בקבוצת מגדל. בסופו של יום, כשמנתחים את העסק שנוותר יציב במקפת, מגלים שמדובר בעסק איכותי יותר שמטייב את עצמו באופן טבעי".

מהם היתרונות שמגדל מציעה בתחום?
"מגדל היא גוף הביטוח והחיסכון הפנסיוני הגדול בישראל. אין פתרון שקיים בגופים אחרים ולא ניתן לתת אצלנו ובתנאי שהוא עמד בסטנדרטים

נאותה ורמת מקצועיות ושירותיות גבוהה".

"בחרנו להיות חברת סוכנים ואני גאה בכך"

כיצד אתה רואה את הכיוון אליו מתפתח עולם החיסכון ארוך הטווח?
"אני חושב שהמבוטח הממוצע עדיין לא מבין את משמעות השינויים שחלו בשנים האחרונות במחקרים לגבי התארכות תוחלת החיים. מי שלא ידע לחסוך יותר לאורך כל תקופת חייו, יגיע לגיל השלישי בחוסר כיס. אני מאמין שנושא זה יגיע למודעות הלקוחות ומקבלי ההחלטות בעתיד הלא רחוק ולחברות העוסקות בתחום החיסכון ארוך הטווח יהיה חלק מרכזי באספקת הפתרונות".

כיצד מתמודדים במגדל עם המגמה המסתמנת של התחזקות הקרנות הנבחרות?

מעטפת החדשות והמידע המובילה בענף הביטוח והפינוסים

עדיף עכשיו

שירות מבזקים בנושאים ותחומים על פי בחירה

הנחות והטבות על כל מוצרי עדיף

איתור מידע מקצועי

דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...

ניוזלטר יומי

מרכז את אירועי היום

שבועון עדיף

סרטיב ומעסיק נושאים אשר על סדר היום

מרכז מומחים משיבים

מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

גישה לפורטל עדיף

לפרטים נוספים 03-9076000
info@anet.co.il

רוצה להיות מעודכן אבל אין לך זמן?

רק למנויי עדיף

עדיף עכשיו

שירות מבזקים מותאמים בזמן אמת

"אני חיה ונושמת את תחום התביעות ונכונה להכיר כל תהליך לעומקו"

עו"ד רעות שרצר

☞ **תפקיד:** סמנכ"ל ומנהלת תחום התביעות בשלמה ביטוח

☞ **תפקיד קודם:** סגנית מנהל תחום התביעות באגף האלמנטרי, מנורה מבטחים

☞ **על התפקיד:** "ניסיוני המקצועי הרב ביישוב תביעות מחד ויכולתי לנהל ולעקוב אחר ריבוי משימות מאידך, תוך ירידה לפרטים, הינם חלק מהחוזקות שהבאתי איתי לתפקיד."

☞ **המפתח:** "כוח אדם מקצועי ומיומן ייתן שירות טוב יותר ללקוחות החברה. לכן, עלינו להשקיע בהון האנושי שלנו ולטפח אותו מבחינת העשרת הידע בתחום העיסוק בפרט ובענף הביטוח בכלל."



צילום: שרון לוי

לא קל לעזוב מקום עבודה אחרי 17 שנים ולקבל תפקיד משמעותי במקום אחר. כיצד את מסכמת את המעבר כחצי שנה אחרי?

"אכן לא היה פשוט לעזוב מקום עבודה אשר שימש לי בית במשך כל כך הרבה שנים, אולם בדיקת כפי שציינת, המעבר בוצע לצורך קבלת תפקיד משמעותי המהווה עבורי קידום מקצועי ועל כך אני מברכת.

"את מחצית השנה הראשונה בתפקידי אני מסכמת כמאתגרת, מרתקת, מלמדת ומלאת סיפוק. מעבר לרצון שלי להתפתח מבחינת מקצועית ולנהל את אגף התביעות, היה בי רצון לחוות את שוק הביטוח מזוויות נוספות, מעבר לעולם התביעות (חיתום, אקטואריה, ביטוח משנה וכו'), על מנת לקבל תמונה מלאה לגבי הדרך בה מתנהלת חברת ביטוח.

לשמחתי, גם הדבר הזה מתאפשר לי כיום במסגרת היותי חברת הנהלה בשלמה ביטוח ושותפה בקבלת החלטות הנוגעות לאסטרטגיית החברה, ביחד עם חבריי לצוות הניהולי בהובלת מנכ"ל החברה. העובדה שכל ישיבת הנהלה מזמנת עמה הזדמנות ללמידה, מהווה עבורי סיפוק משמעותי. בזכות העובדה ששלמה ביטוח היא חברה משפחתית, צעירה ודינמית, אשר קשובה לרחשי השוק ודואגת לטפח ולחבק את עובדיה ומנהליה, כניסתי לתפקיד הייתה קלה ומהירה יחסית."

מהן הציפיות שהיו לך לפני הכניסה לתפקיד וכיצד את פועלת למימושן?

"הציפייה המרכזית שלי הייתה להיות חלק מהדרג הניהולי בחברה, אשר אחראי לקביעת המדיניות והאסטרטגיה שלה. בחברת שלמה הציפייה בהחלט מתממשת, שכן מדובר בחברה המנוהלת על ידי חבר הנהלה מצומצם, בו הנני לוקחת חלק. דעתי המקצועית נשמעת בסוגיות שונות ואני משתתפת באופן קבוע בשיבות הנהלה. בכל עניין העולה על סדר היום, אני פועלת לתת מענה כולל ומקיף לסוגיה למנכ"ל החברה ולדירקטוריון, בהתייחס לכל היבטי האגף אשר בניהולי תוך שקילת מכלול ההשפעות, לרבות על מקבלי השירות ובראשם סוכני החברה.

ולהביאם לנקודת התייעלות, לצד יכולת לאפיין וליצור תהליכים חדשים יעילים ומתקדמים יותר."

"כמי שצמחה מתוך המערכת וטיפסה בסולם דרגות הניהול בהדרגה, צברתי ניסיון רב בניהול עובדים ומחלקות גדולות ולמדתי ליצור אינטראקציה מעולה איתם, אשר הובילה אותנו תמיד לתוצאות מצוינות. אני מגדירה עצמי כבעלת יחסי אנוש מעולים ויכולת לדבר בגובה העיניים עם כל אחד. העובדים יודעים כי ניתן לפנות אליי בכל בעיה ואין ספק שזה תורם לתחושת הביטחון שלהם ומחויבותם לארגון."

"סדר היום של אגף התביעות עמוס ודינאמי ולרוב מושפע גם מאירועים חיצוניים"

מהם המטרות והיעדים שהצבת לעצמך עם כניסתך לתפקיד כדי לקדם את אגף התביעות בשלמה ביטוח?

"עם כניסתי לתפקיד שמתי לעצמי מטרה להוביל את אגף התביעות של שלמה ביטוח להיות מהצוותים המקצועיים והשירותיים ביותר

"ציפייה נוספת הייתה לקבל חופש פעולה לעצב את פעילות האגף בהתאם לניסיון המקצועי אותו צברתי במהלך השנים, למן היותי מיישבת תביעות בתחילת דרכי, ועד תפקידי האחרון כסגנית מנהל תחום התביעות בחברה הקודמת בה עבדתי. בשלמה ביטוח מצאתי מקום אשר נותן משקל מהותי לניסיוני המקצועי, וחופש פעולה רב בגיבוש דרכי העבודה של אגף התביעות, שכידוע, מהווה חוליה משמעותית וקריטית בכל חברת ביטוח."

אילו חוזקות הבאת אתך לתפקיד?

"אני סבורה כי ניסיוני המקצועי הרב ביישוב תביעות מחד ויכולתי לנהל ולעקוב אחר ריבוי משימות מאידך, תוך ירידה לפרטים, הינם חלק מהחוזקות שהבאתי איתי לתפקיד.

"מאחר וצמחתי בעולם התביעות והתחלתי את דרכי כמיישבת תביעות, אני מכירה את עולם התוכן היטב, אני יכולה להגיד שאני 'חיה ונושמת את תחום התביעות' ונכונה להכיר כל תהליך לעומקו. הערך המוסף שאני מביאה איתי לאחר שנים רבות של עבודה בחברה גדולה, הוא היכולת לזהות כשלים בתהליכים קיימים



התחלות חדשות
פרויקט מיוחד

לפניות סוכנים ולקוחות במהלך שעות הפעילות. אף אני אישית מקפידה על זמינות מלאה שלי בתוך זמן סביר, למול סוכני החברה בכל בעיה או פנייה מצידם."

מדברים על דיגיטציה בהקשר של מכירות, חוויית לקוח וכו'. היכן הדיגיטציה פוגשת את עולם התביעות?

"תחום הדיגיטציה בתביעות קיים, אולם עדיין טעון פיתוח נוסף ונמצא אצלנו בעבודה. כיום, באתר החברה ניתן למצוא טופסי הודעה אינטראקטיביים בכל ענפי התביעות. בנוסף, ניתן לבדוק באתר החברה סטטוסים של תביעות רכב, הן לגבי מבוסח והן לגבי צד ג'. לקוחות החברה מקבלים הודעות SMS בנושאים שונים הקשורים לתביעות ואנו עובדים על נושאים נוספים.

"כאמור, שלמה הינה חברה מבוססת סוכנים בלבד ועל כן, הכוונה להנגיש ככל הניתן את המידע גם לסוכנים בנוסף ללקוחות הקצה, ללא צורך בפניות הדורשות מענה אנושי. בשלב הטיפול בתביעה, הכוונה לייצר סביבה דיגיטלית במסגרתה הלקוח יוכל לקבל אינדיקציות שונות לגבי סטטוס הטיפול בתביעה באופן יזום, ללא צורך בפנייה מצדו, כל זאת באזור האישי באתר החברה."

כבעלת ותק וניסיון רב שנים בעולם הביטוח, כיצד את רואה את המקום שאליה הוא מתפתח?

"עולם הביטוח כיום הינו עולם תחרותי המורכב משחקנים שונים המציעים שירותי ביטוח בפלטפורמות שונות, בתחום בו הרגולציה מוקפדת ומפוקחת. החברות משתמשות בעולם הדיגיטציה בכדי לייצר עדיפות אל מול הסוכן בתחרות על לקוח הקצה. בניגוד אליהן, אנו בשלמה עושים שימוש בכלים הדיגיטליים בכדי לתת לסוכן כלים להתחרות בשוק על לקוחותיו בכדי שיצליח לשמורם אצלו. בתנאי תחרות אלה, סביר כי נמשיך להיות עדים לצמיחתן של חברות ביטוח חדשות המבקשות להצטרף לענף כשבפיהן בשורה חדשה.

"בכדי לצלוח את התחרות הקשה, לשרוד ולהרוויח בשוק זה, כפי שעשתה שלמה ביטוח, אשר הייתה המצטרפת האחרונה שהצליחה במשימה, יש צורך בהון, בסבלנות, בגב חזק ובכיסים עמוקים. לשחקנים חדשים השוקלים להיכנס לשוק זה, הייתי ממליצה לבצע חשיבה נוספת."

מוגדרים מראש על פי חוק. "מעבר לכך, בנוסף למלאכת יישוב התביעות, בכל רגע נתון, אגף התביעות מעניק שירות טלפוני ופרונטלי לפניות של לקוחות וסוכני החברה. כל אלה, לצד הרצון לתת שירות איכותי ויעיל, מהווים אתגר גדול בעבודת אגף התביעות."

"נושא השירות מקבל מעמד בכורה"

במה מתבטאת האחריות שמוטלת על כתפך כמנהלת אגף התביעות?

"יצירת סינרגיה מלאה בין הארגונים והממשקים הפועלים בתוך חברה, בין לקוחות החברה ובין סוכניה. הנני נדרשת לקיים בקרה מתמדת על תפקוד האגף, אשר מחד נותן שירות ללקוחות החברה וסוכניה, ומאידך נדרש לבחון כל דרישת תשלום באמצעות הליך סדור ומוקפד בהתאם להנחיות המפקח. הנני נדרשת לטפח ולשמר כוח אדם איכותי ומיומן, ומתכוונ להצמיח את מנהלי האגף העתידיים. כמו כן, הנני נדרשת לתת היוון חוזר ועמדה ביחס לכל מהלך אסטרטגי אותו מובילה ההנהלה ובכלל זה יצירת תהליכים חדשים יעילים יותר, המביאים חסכון ומשפרים שירות. כל זאת, תוך שימור שורת הרווח של החברה לטובת בעלי המניות ושמירת החברה מחשיפה לסיכונים משפטיים או רגולטוריים."

התפקיד כולל עבודה מול סוכני החברה. כיצד בא לידי ביטוי השירות שאגף התביעות מעניק להם?

"במטרה לייצר סביבת עבודה שירותית ויעילה, החברה מקפידה על יצירת תהליכי עבודה סדורים, כאשר נושא השירות מקבל מעמד בכורה בניסיון לייצר איזון נכון בין דרישות הסוכנים ומדיניות החברה. הסוכנים הינם עמוד התווך של החברה ומנוע הצמיחה המרכזי שלה. משכך, הקשר עימם הינו יעד מרכזי של הנהלת החברה. חברת שלמה היא החברה היחידה בשוק אשר פועלת רק באמצעות סוכנים ולא פנתה לשיווק באמצעות ערוץ ישיר. "אגף התביעות נדרש לתת שירות וזמינות מיידית לסוכני החברה וזאת במיוחד, בשעת טיפול בתביעה. כאגף תביעות, עלינו להקפיד על מתן מענה מהיר בכל פניה לקבלת מידע על ידי הסוכן או התובע. על המידע שאנו מספקים להיות רהוט ומדויק. "אגף התביעות באמצעות מוקד השירות זמין

בענף הביטוח האלמנטרי. אני סבורה שכוח אדם מקצועי ומיומן ייתן שירות טוב יותר ללקוחות החברה, ולכן עלינו להשקיע בהון האנושי שלנו ולטפח אותו מבחינת העשרת הידע בתחום העיסוק בפרט, ובענף הביטוח בכלל.

"נושא השירות לסוכני הביטוח וללקוחות הקצה עומד לנגד עיניי בכל רגע נתון וכמי שעומדת בראש מערך תביעות של חברת סוכנים, ברור לי ששירות מצוין הוא לא בגדר סיסמה אלא בגדר מטרה."

את בעלת ניסיון רב בתחום התביעות. מה מאפיין את התחום כיום לעומת העבר?

"תחום התביעות כיום בניגוד לעבר, כמו יתר התחומים האחרים בענף הביטוח, עתיר ברגולציה ולצדו בחלק מהזמן אנו מוצאים עצמנו עסוקים בבירוקרטיה ובניירת שמכבידה עלינו ועל התובעים, אשר לעיתים מסרבלת את התהליך במקום לפשוט.

"כמובן שבזכות הרגולציה, תחום התביעות הפך למפוקח מאוד ולפומבי מאוד, כך שכיום כל אדם יכול לבדוק את ביצועיהן של חברות הביטוח בכל הנוגע לתביעות, בטרם יקבל החלטה היכן להיות מבוסח. היום בניגוד לעבר, השוק מתכנס ליצירת כלים דיגיטליים בכל ערוצי ההפצה, וזאת על חשבון הקשר האישי שיש ללקוח עם החברות. במקביל למרוץ הדיגיטלי שאנו מנהלים כמו כולם, לנו בשלמה כחברת סוכנים, חשוב לשמר את ערוץ הקשר האישי עם הסוכנים ולכן אנו עדיין מאפשרים ערוצי פנייה ישירה ומענה אנושי בכל רגע נתון."

אילו קשיים, פנימיים וחיצוניים, הם חלק מסדר היום של ניהול תביעות?

"סדר היום של אגף התביעות עמוס ודינמי ולרוב מושפע גם מאירועים חיצוניים כגון שינויי מזג אוויר שגורמים לנזקי טבע, הסטטיסטיקה העגומה של תאונות הדרכים, של גניבות הרכב וכיוב.

"מיישב תביעות תלוי בהרבה מאוד ממשקים חיצוניים ופנימיים מהם הוא אמור לקבל את כל המידע והמסמכים הקשורים לטיפול בתביעה. לעיתים המיישב ממתין למסמכי הפוליסה, לעיתים לחומר מן התובע ולעיתים למסמכים מספקים חיצוניים כגון שמאים או מומחים אחרים. עבודה מול ממשקים רבים מקשה על ניהול התביעה ומאריכה את הטיפול בה, במיוחד לאור העובדה שלוחות הזמנים ליישוב התביעה

"חשוב לי להביא לידי ביטוי את הדרך המקצועית שלי לעובדים, ולצד זאת לאפשר להם ללמוד ולהתפתח"

יעקב לוי

«**תפקיד:** מנהל מכירות מרחב צפון, כלל ביטוח ופיננסים

«**תפקיד קודם:** מנהל פיתוח עסקי, כלל ביטוח ופיננסים

«**על התפקיד:** "אני אמון, בין היתר, על ניהול ישיר של מערך המפקחים במרחב צפון, בניית תכניות עבודה, פגישות שטח עם סוכנים ברחבי הארץ, התמודדויות יומיומיות עם סוגיות ביטוחיות, לקוחות של סוכנים, טיפול בנושאים פיננסיים אל מול הסוכנים, עמידה ביעדים ועוד"

«**המפתח:** "לימדו אותי שהדרך הטובה ביותר ללמד בני אדם היא לשמש להם דוגמה - לשמור על צניעות, אתיקה, ולא לוותר - ואני הולך בדרך זו"



החברה למבוטח אינה לשביעות רצונו, ובאופן טבעי ההתמודדות שלנו כחברה ושל סוכן הביטוח קשה יותר. על אף זאת, אנו כחברה בוחנים כל מקרה לגופו ופועלים להסדרת הטיפול במהירות וברגישות האפשרית."

כמי שעובד מול סוכני ביטוח - על אילו קשיים אתה שומע מהם, על מה הם בעיקר מתלוננים?
"אנו מצויים בעידן של חדשות ודיגיטציה המאפשר פיתוח של כלים דיגיטליים עבור לקוחותינו וביצוע פעולות באופן מהיר וקל, ולעיתים האימוץ של תחום זה יותר ממושך אצל הסוכנים."

כיצד כלל ביטוח מסייעת להם להתגבר על אותם קשיים?
"אנו כחברה, חושבים תמיד על האופן בו המוצרים והשירותים שאנו מפתחים יעניקו מענה לצרכי הסוכנים וישרתו אותם מול הלקוחות שלהם בצורה יעילה ומקצועית."

מה המשמעות של עבודת שטח מול הסוכנים ומול לקוחות קצה?
"כחלק מתפקידי אני פוגש עשרות סוכנים מידי חודש ודואג לטפל בסוגיות שונות שלהם, העולות במסגרת פעילותם מול כלל ביטוח או במסגרת עבודתם אל מול לקוחות הקצה - החל מנושאי תביעות מבוטחים, דרך פניות מקצועיות, עולמות פיננסיים ועוד."

עבודה, פגישות שטח עם סוכנים ברחבי הארץ, התמודדויות יומיומיות עם סוגיות ביטוחיות, לקוחות של סוכנים, טיפול בנושאים פיננסיים אל מול הסוכנים, עמידה ביעדים ועוד."

מהם האתגרים שאתה נתקל בהם?
"כיום, יותר מתמיד, ענף הביטוח רווי אתגרים. אחד המשמעותיים בהם הוא חברות הביטוח הישירות. חברות אלו מבססות את הצעת הערך ללקוח, בעיקר על מחיר המוצר ופחות על איכות השירות. "לצד זאת, אתגר ענפי זה, מהווה גם הזדמנות פז עבור סוכני הביטוח ליצירת בידול והעדפה מול החברות הישירות על ידי מעבר מתפקיד של 'רק' סוכן ביטוח לתפקיד מקצועי ורחב יותר של 'יועץ כלכלי ופיננסי למשפחה'. כלומר, דמות הדואגת לעתיד הכלכלי שלך ושל משפחתך, ולא רק לפוליסה ספציפית. אופרטיבית, מעבר זה מתאפשר, בזכות בסיס ידע רחב וניהול פלטפורמות של data management, המשדרגות משמעותית את הערך המוסף שהסוכן יכול לייצר עבור מבוטחיו."

אילו מבין הסוגיות הביטוחיות בהן אתה מטפל הן המורכבות יותר ומה נדרש כדי שהטיפול יהיה יעיל?
"קיימים מקרים של תביעות מבוטחים שעל פי תנאי הפוליסה הם אינם זכאים לתשלום, אלו מקרים מורכבים יותר לטיפול מאחר ותשובת

במה שונה אופי התפקיד הנוכחי מהקודם?
"תפקידי הראשון בעולם הביטוח כמפקח היה הצעד המשמעותי הראשון שלי בקריירה במסגרתו הרגשתי לראשונה שאני מביא את היכולות שלי לידי ביטוי, תוך התפתחות אישית, מקצועית וארגונית. הקפיצה המשמעותית שלי הייתה לאחר כ-4 שנים, עם המינוי למנהל מכירות מרחב צפון. מדובר בתפקיד ניהולי משמעותי, מאתגר ומספק מאוד, הכולל ניהול אופרציה מורכבת.
"אני שמח שהנהלת החברה ומנהל המרחב, רובי קליין, האמינו בי והטילו עלי את המשימה ואת האחריות הגדולה הזו. אני שמח עוד יותר על כך, שבזמן קצר יחסית ובזכות צוות אנשים מדהים, סיימנו את שנת 2019 עם תוצאות עסקיות מעולות."

מה 'האני מאמין' שהבאת אתך לתפקיד - מבחינה אישית ומבחינה מקצועית?
"מכל מלמדי השכלתי. את ההשראה שלי ספגתי מכמה וכמה דמויות ניהוליות שליוו אותי לאורך הקריירה, חלקן עדיין מלוות אותי גם היום. הן לימדו אותי ש'הדרך הטובה ביותר ללמד בני אדם היא לשמש להם דוגמה' - לשמור על צניעות, אתיקה, ולא לוותר - ואני הולך בדרך זו."

אילו מטרות מקצועיות הצבת לעצמך בטווח הקצר ובטווח הרחוק יותר וכיצד אתה פועל ליישמן?
"חשוב לי להביא לידי ביטוי את הדרך המקצועית שלי לעובדים, ולצד זאת לאפשר להם ללמוד ולהתפתח. כלל ביטוח ופיננסים עשתה מהפך משמעותי בשנה האחרונה ואני, כמנהל בחברה מובילה בענף הביטוח, מקדם את תחומי אחריותי כדי להביא להישגים משמעותיים ולעמוד ביעדים העסקיים שלי, וכל זאת על ידי מתן שירות מקצועי ואיכותי."

באילו תחומים אתה פועל ומהי האחריות שמוטלת עליך במסגרת התפקיד?
"תפקידי כמנהל מכירות מרחב צפון הוא משמעותי וכולל ניהול של אופרציה מורכבת במספר תחומים. תחת ניהולי הישיר יש 18 עובדים בתפקידים שונים - מנהלי מוצר, מפקחים ותפקידים מנהלתיים. במסגרת תפקידי אני אמון, בין היתר, על ניהול ישיר של מערך המפקחים במרחב צפון, בניית תכניות

מיזוגים ורכישות איתור משקיעים

מוכר את תיק הביטוח | מחפש קונה | אין לך דור המשך | מעוניין להכניס
שותף אסטרטגי | רוצה לעשות מימוש כספי | יוצא לפנסיה

אנחנו הכתובת שלך לחיבור טוב וליווי נכון ליום ש...
את/ה תחייכו כל הדרך אל הבנק בתהליך נכון ומדויק

דיסקרטיות מלאה מובטחת

עושים עסקה ביחד

אייל זינגר
ומיקי קופל



להקשיב ולשמור על ראש פתוח כי בתחום התכנון הפיננסי והפנסיוני יש מגוון פתרונות ויש מקום ליצירתיות

עומר בן יאיר

☞ **תפקיד:** מנהל מקצועי חיסכון ארוך טווח, אלטשולר שחם

☞ **תפקיד קודם:** מנהל מקצועי חיסכון ארוך טווח, פסגות

☞ **על התפקיד:** "לראות את התמונה המלאה. מצד אחד, להכיר לעומק את העולם הפנסיוני על כל היבטיו, ומהצד השני, לדעת להנגיש את הידע בצורה פשוטה ובהירה למגוון קהלים: עובדי החברה, סוכנים ויועצים, לקוחות וגורמים נוספים השותפים לעשייה"

☞ **המפתח:** "מנהל מקצועי לא יכול להתקיים בלי סקרנות טבעית, יכולת לזהות הזדמנויות, יצירתיות וחשיבה מחוץ לקופסה שמסייעת בפתרון בעיות, ויכולת לעבוד תחת לחץ וריבוי משימות"



צילום: אורן קאן

מה המשמעות של תפקיד מנהל מקצועי בתחום חיסכון ארוך טווח?

"תחום חיסכון ארוך הטווח הינו מורכב ובעל היבטים רבים: רגולציה משתנה, סוגיות מיסוי וכן ריבוי מוצרים בעלי מאפיינים שונים. בנוסף, קהל הלקוחות הינו מגוון ובעל צרכים שונים וייחודיים. "תפקידו של המנהל המקצועי הוא לראות את התמונה המלאה. מצד אחד, להכיר לעומק את העולם הפנסיוני על כל היבטיו, ומהצד השני, לדעת להנגיש את הידע בצורה פשוטה ובהירה למגוון קהלים: עובדי החברה, סוכנים ויועצים, לקוחות וגורמים נוספים השותפים לעשייה. המטרה המרכזית היא חיזוק המקצועיות שיצרת ערך משמעותי עבור הארגון כולו. הערך בא לידי ביטוי בתחומים רבים כמו שיפור ומיכון תהליכי עבודה וקיצור זמן המענה ללקוחות, פיתוח ההון האנושי, פיתוח מוצרים ושירותים חדשים. ההיכרות המעמיקה עם התחום מאפשרת למנהל המקצועי לעקוב באופן שוטף אחר מגמות, ולזהות הזדמנויות וסיכונים ובכך להצעיד את הארגון כמוביל מבין מתחרייו. "אחד העקרונות המובילים באלטשולר שחם הוא 'מחויבים למקצוענות'. עיקרון זה בא לידי ביטוי בכל התחומים ולא רק בהשקעות. חלק בלתי נפרד מתפקידי הוא להיות אוטוריטה מקצועית שחוצה את מחלקות הארגון השונות ויוצרת שפה אחידה לכדי יצירת סינרגיה בין הגורמים השונים."

כיצד זה בא לידי ביטוי בעבודה היומיומית שלך?

"העשייה היומיומית שלי כוללת פעילות במגוון רחב של זירות. זירה אחת בה אני פועל ביומיום הינה מתן מענה מקצועי ופתרונות לסוגיות שמגיעות ממגוון קהלים: סוכנים, יועצים ומשווקים פנסיוניים של החברה. "זירה נוספת בתוך הארגון היא תחום הכשרת עובדים, הכוללת הסברה, הדרכות ושיפור תהליכי עבודה. במקביל, אני עובד באופן צמוד עם המחלקה המשפטית של החברה ליישום תקנות ורגולציה."

ביטחון רב בעצמך ובמקצועיות שלך והיכולת להציג את דעותיך והאני מאמין שלך אל מול קהל שעשוי להיות ביקורתי והיכולת להתמודד עם דעות מנוגדות. כמו כן, היכולת להקשיב ולשמור על ראש פתוח כי בתחום התכנון הפיננסי והפנסיוני יש מגוון פתרונות ויש מקום ליצירתיות".

מה המשקל של מנהל מקצועי בקבלת ההחלטות באלטשולר שחם?

"כמנהל מקצועי אני מעורב בתהליכי קבלת ההחלטות בחברה, וחוות הדעת או ההמלצות שלי בהחלט נלקחות בחשבון. מכיוון שאני עובד עם כל כך הרבה ממשקים בחברה ומחוצה לה, יש לי אפשרות לתת את חוות דעתי המקצועית בתחומים רבים, לשפר, ליעל ללוות, ליזום ולהוביל מהלכים חדשים."

דרוש איזון ברגולציה

כיצד אתה מסכם את התקופה מאז נכנסת לתפקיד לפני יותר משנה - מבחינת החברה ובאופן אישי?
"תקופה בהחלט מאתגרת בפן האישי וגם

"זירה נוספת ומרתקת בה אני פועל בשוטף היא עבודה שוטפת מול מעסיקים ולקוחות אסטרטגיים. כאן דרושה הבנה עמוקה של צרכיהם וסיוע במתן פתרונות חכמים ויצירתיים שמותאמים אישית לכל אחד מהם. "אני מייצג את אלטשולר שחם באופן שוטף בכנסים ובוועידות, מעביר הרצאות וסדנאות במגוון נושאים ואף מלווה אנשי מכירות בפגישות אסטרטגיות. תחום נוסף בו אני מעורב רבות הינו נושא ניהול הידע ויצירת תוכן מקצועי למערכות ניהול הידע בארגון, כתיבת חומר שיווקי ותכנים באתר החברה. "בנוסף, אני אחראי על תחום המיסוי הפנסיוני והיבטיו השונים, ובמסגרת התפקיד אני עובד מול יועצים חיצוניים ובפעילות ישירה מול רשות המיסים."

אילו תכונות נדרשות כדי למלא את התפקיד באופן המוצלח ביותר?

"מנהל מקצועי לא יכול להתקיים בלי סקרנות טבעית, יכולת לזהות הזדמנויות, יצירתיות וחשיבה מחוץ לקופסה שמסייעת בפתרון בעיות, ויכולת לעבוד תחת לחץ וריבוי משימות. בנוסף, נדרש



התחלות חדשות
פרויקט מיוחד

ששינתה את פני השוק ויצרה הזדמנויות, למשל תיקון 190, השקת מוצרים חדשים כמו קופות הגמל להשקעה וחיסכון לכל ילד, מהלך קרנות הפנסיה הנבחרות, המסלקה הפנסיונית.

"מנגד, עודף רגולציה עלול להכביד לא רק על העוסקים בתחום, אלא גם ובעיקר על החוסכים. קשה מאוד לצפות מהציבור להבין ולהכיר את התחום ואת חשיבות החיסכון כאשר כללי המשחק משתנים לעיתים תכופות. חוסכים לפנסיה מחפשים יציבות."

היכן פוגשת אותך הרגולציה בעבודה שלך?
"במסגרת התפקיד אני מלווה מקצועית את יישום הרגולציה בתהליכי העבודה בחברה, בעדכון התכנים המקצועיים באתר החברה ובמערכת ניהול הידע בארגון, ובהעברת העדכונים בהדרכות והרצאות בתוך הארגון ומחוצה לו."

וחשוב להכיר. "הטיפ שלי לחוסכים שעומדים בפני פרישה הוא להתחיל להתכונן לפרישה כמה שיותר מוקדם ולא לחכות לרגע האחרון. הליך היציאה לגמלאות עשוי להיות מורכב, ותכנון מוקדם יכול לחסוך זמן וגם המון כסף. בנוסף, חשוב לפנות לאיש מקצוע בעל רישיון, שמתמחה בתחום הפרישה. לפעמים הנטייה לבצע 'הכל לבד' עשויה לגרום נזק מכיוון שחלק מהפעולות לא ניתן לשנות (כמו קיבוע זכויות בטופס 1161ד)".

היחס לרגולציה בעולם הביטוח והפיננסים הוא מעורב. בצד ההכרה בחשיבותה ובדברים החיוביים שהיא מביאה עמה, ישנה ביקורת על עומס רגולטורי. איך אתה רואה את הדברים?
"כמו כל דבר בחיים - דרוש איזון. הרגולציה מייצרת המון הזדמנויות לציבור החוסכים, לבעלי הרישיון שעוסקים בתחום וגם ליצרנים. אפשר לתת לא מעט דוגמאות לרגולציה

מבחינת האתגרים שהארגון עומד מולם. הצטרפתי לארגון שצומח בקצב מסחרר, שקצב האירועים והפעילות רק הולך וגובר. מהר מאוד הבנתי שאני חייב לעלות מדרגה בכל הקשור לפן המקצועי ולתפוקות. נדרשתי ללמוד המון בזמן קצר: תהליכי עבודה, מערכות, יחסי גומלין בארגון ומחוצה לו ועוד.

"לשמחתי, כבר מהיום הראשון קיבלתי חום ותמיכה, ואת התחושה שסומכים עלי ונותנים לי מרחב פעולה שאפשרו לי להביא לידי ביטוי את היכולות שלי."

תכנון פרישה הופך למשמעותי יותר ויותר. אילו טיפים אתה יכול לתת לסוכנים, יועצים ומתכנני פרישה - וכן לחוסכים?

"הטיפ שלי לעוסקים בתחום הוא פשוט להמשיך ללמוד. להשתתף בכנסים, בימי עיון ובהדרכות ולהצטרף לפורומים מקצועיים. תחום תכנון הפרישה מאוד דינמי ויש המון שינויים שצריך

מעטפת החדשות והמידע המובילה
בענף הביטוח והפיננסים

עדיף עכשיו

שירות סבזקים בנושאים ותחומים על פי בחירה

הנחות והטבות
על כל מוצרי עדיף

איתור מידע
מקצועי

דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...

ניוזלטר יומי

סרכז את אירועי היום

שבועון עדיף

מרחיב ומעמיק נושאים אשר על סדר היום

מרכז מומחים
משיבים

מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

נישה לפורטל עדיף

לפרטים נוספים 03-9076000
info@anet.co.il

מחפש מסמך
ולא מוצא?

רק למנויי עדיף

איתור מידע מקצועי

מערכת עדיף תאתר עבורך דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין, פוליסות ועוד...

קיבלתי לידי אתגר משמעותי! זהו תפקיד בכיר שיש בו נגיעות לכל פעילויות בית ההשקעות

שי סלומון

☞ **תפקיד:** סמנכ"ל מכירות ושיווק, הלמן-אלדובי בית השקעות

☞ **תפקיד קודם:** סמנכ"ל שיווק ופרסום, הלמן-אלדובי גמל ופנסיה

☞ **על התפקיד:** "תפקיד חדש בקבוצה. תפקיד מאתגר שנועד לסנכרן בצורה רוחבית את כלל פעולות השיווק והמכירות בקבוצה ובכלל זה החיסכון ארוך טווח, ההשקעות המתקדמות ופעילויות נוספות"

☞ **המפתח:** "במהלך השנים האחרונות התנסיתי במגוון רחב של תפקידים ולמדתי כי בכל תפקיד חדש מומלץ תחילה להקשיב בצניעות ובכבוד למי שהיו לפני, ללמוד את המתרחש, את הצרכים וה-DNA של ורק לאחר מכן להתחיל להטמיע את האסטרטגיה והתרבות אותה אני גיבשתי"



צילום: עופר חגיב

בתפקידך הקודם היית סמנכ"ל השיווק והפרסום של חברת הגמל, ובחצי השנה האחרונה אתה סמנכ"ל מכירות ושיווק של כל בית ההשקעות. מה ההבדלים מבחינת היקף ומהות העבודה?

"השינוי המשמעותי הוא בהיקפי האחריות והפעילות ובנקודת המבט המחייבת ראייה הוליסטית וסינרגטית על כלל פעילות בית ההשקעות, ולא רק פעילות חברת הגמל. האחריות על השיווק והפרסום בחברת הגמל הייתה בעיקר עבודת מטה משמעותית ורבת עשייה ובכלל זה ניהול האסטרטגיה השיווקית והמיתוגית, ויצירת הזדמנויות מכירה של מוצרי החברה.

"תפקיד סמנכ"ל השיווק והמכירות של כל בית ההשקעות, ובכלל זה קבלת האחריות לא רק על השיווק אלא גם על המכירות, הוא תפקיד חדש בקבוצה, תפקיד מאתגר שנועד לסנכרן בצורה רוחבית את כלל פעולות השיווק והמכירות ובכלל זה החיסכון ארוך טווח, ההשקעות המתקדמות ופעילויות נוספות. התפקיד החדש מתכלל בין הגורמים האמונים על יצור הזדמנויות המכירה והאסטרטגיה לאנשי המכירות שנמצאים בשטח מול הלקוחות. סינרגיה זו תאפשר לנהל באופן מדויק את עבודת השיווק ולמקסם אותה לטובת צרכי החברה, ערוצי ההפצה ואנשי המכירות שמשתמשים בה ביום יום, זאת כמובן על מנת להשיג את היעדים שיובילו את החברה להמשך צמיחה כפי שנהנתה בשנים האחרונות.

"אתגר נוסף הוא בתחום האחריות בניהול מערך גדול יותר של עובדים. תפקיד סמנכ"ל השיווק והמכירות של כל בית ההשקעות כולל אחריות ושיתוף פעולה לא רק עם מערך השיווק אלא גם עם מערך המכירות המונה עשרות עובדים. לצד ערוצי ההפצה בארגון רבות הפצה ישירה, הפצה בנקאית ועבודה מול סוכני ביטוח ומילי אופיס. שינוי זה מהווה, מבחינתי, אתגר מעניין ואחריות גדולה."

אילו תכונות נדרשות מאיש מכירות ושיווק בעולם של חיסכון פנסיוני?
"למרות שלעיתים נוהגים לאחד בין שני

מול סוכני הביטוח וההפצה הבנקאית המחייבים אותנו לעמוד בסטנדרט גבוה ללא פשרות כדי לייצר ולהעמיק את שיתופי הפעולה מולם ולוודא כי הלקוחות שלהם נמצאים בטיפולו של הגוף הטוב ביותר עבורם. לכל אחד מהמגזרים הללו צרכים אחרים וכל אחד מהם מחייב מיקוד שיווקי אחר. החכמה היא לדעת להעניק לכל אחד מהם מענה ספציפי ומדויק. בכך אני מתכוון להתמקד."

קמפיין 'הפנסיה של כחלון'

היית אחראי על הקמפיין "הפנסיה של כחלון" - מהלך שזכה בתחרות ההשקה המנצחת של השנה. האם גם בתפקידך הנוכחי תמשיך לפעול בתחום?

"לשמחתי, הקמפיין האחרון שהובלנו, 'הפנסיה של כחלון', השיג תוצאות טובות מעל ומעבר למצופה ברמת המודעות לבית ההשקעות ולקרן הפנסיה בקרב לקוחות פרטיים, המגזר העסקי ואנשי מקצוע בתחום. דבר זה בא לידי ביטוי ישיר בתוצאות העסקיות והגיוסים שרשמה קרן

התפקידים, קיים הבדל מהותי בין אנשי השיווק לאנשי המכירות. אנשי שיווק הם בעלי ראייה אסטרטגית וקריאטיבית ויכולת אינטגרטיבית של ניהול תקציב, ניהול ספקים, יכולות מו"מ ויכולת לעשות שימוש בכלים העדכניים ביותר בתחום. אנשי המכירות חייבים להיות אנשים של אנשים, שירותיים ומכירתיים באותה המידה, ורבליות מעולה והבנה עסקית מעמיקה. בשוק ההון אנשי המכירות חייבים להכיר היטב את עולם ההשקעות והפנסיה ולפעול תחת הרישיונות הנדרשים של משרד האוצר והרשות לניירות ערך.

"מבחינתי, סוד ההצלחה בתפקיד החדש יהיה לשלב בין התכונות של שני העולמות הללו."

כיצד בא לידי ביטוי המיקוד של התפקיד במוצרי חיסכון ארוך טווח?

"בהלמן-אלדובי החלק המהותי בעשייה הינו בעולמות הגמל והפנסיה, כאשר השיווק והמכירות נעשים גם מול המגזר העסקי, קרי פעילות מול מעסיקים, וגם מול עמיתים פרטיים. זאת במקביל לעבודה צמודה עם מערכי ההפצה



והנגשתן לציבור הרחב. במהלך שנתיים אלו הקמנו שתי קרנות: 'הלמן אלדובי P2P' ו'הלמן אלדובי התחדשות עירונית' ואנו עמלים על הקמת הקרן השלישית. "לשמחתי, הקרנות הללו צמחו בקצב גבוה, כאשר קרן ה-P2P שלנו עברה את 600 מיליון השקלים נכסים מנוהלים, והתחדשות עירונית גייסה, בשתי הנפקות בלבד, למעלה מ-120 מיליון שקלים. אין ספק שהחדרה והקמה של מוצר חדש בעולם הפיננסי הינו אתגר גדול ותהליך מורכב מאוד. אגב, זו הסיבה שגם אצל המתחרים לא רואים השקעות של מוצרים חדשים בתדירות גבוהה. אני שמח שהצלחנו להנגיש לציבור את התועלות שבמוצר והדבר בא לידי ביטוי בהיקפי הגיוס ובביקושים הגואים".

היכן תציב את המכירות והשיווק בזירת המאבק שבין חברות הגמל והפנסיה השונות?

"תחום הגמל וההיסכון ארוך הטווח הוא עצום וצפוי לצמוח דרמטית עוד יותר בשנים הבאות. לתפיסתי, לכל אחת מהחברות בתחום יש מקום. האתגר הוא לייצר בידול בינך ולבין המתחרים, להביא את הציבור ואנשי המקצוע להבין את היתרונות שלך כגוף למול השוק ולעשות זאת תוך קריאטיביות שמעוררת תשומת לב. "אנו נמשיך גם השנה לקדם ולהוביל את פנסיית ברירת המחלף תחת היתרונות הברורים שלנו כקרן הפנסיה המשתלמת ביותר לצד שירות מעולה למעסיקים ולעובדים. בנוסף, בעולם הגמל, ההשתלמות והגמל להשקעה יש לנו מסלולים ייחודיים מחקי מדד בהובלת מסלול מחקה מדד SP500 שזכה לביקושים גבוהים במהלך 2019. הציבור ואנשי המקצוע (סוכנים ויועצים) מבינים את הערך של פיזור בתיק הפנסיוני. לכן שמנו לעצמנו למטרה לייצר עבורם תמהיל של מעקב אחרי מדדים מובילים לצד ניהול השקעות אקטיבי. זהו שילוב אופטימלי לדעתנו ולכן נמשיך לקדם גם השנה את המסלולים מחקי המדד".

אילו מוצרים חדשים של הלמן-אלדובי צפויים לצאת ב-2020?

"כאמור, בימים אלו אנו מקדמים את הקמתה של קרן השקעות חדשה שתושק במהלך 2020 לצד הקמת מסלולים מחקי מדד נוספים והכנסתם לקרן הפנסיה שלנו.

הארוך, נשאר לנו להטמיע אותה וליישם אותה ברמת המכירות, המטרות והיעדים הכמותיים והמדידים וביניהם המשך העמקת שיתוף הפעולה בעבודה מול סוכני הביטוח הפנסיוניים ושיפור יכולות המכירה בהפצה הישירה תוך מיקוד במוצרי הדגל של בית ההשקעות שביניהם מסלולי מחקי המדד בגמל וההשתלמות ושתי הקרנות האלטרנטיביות שאנו מנהלים 'הלמן אלדובי P2P' ו'הלמן אלדובי התחדשות עירונית', לצד העמקת פעילות במעסיקים שבחרו בנו כפנסיית ברירת מחדל. אני בטוח כי בניהול נכון ומקצועי נשיג אותם.

"בגזרת השיווק נמשיך להשקיע ולמצב את הלמן-אלדובי כגוף מוביל ומתקדם, נחזק את המודעות לעולם ההשקעות המתקדמות (אלטרנטיביות) לצד המשך השקעה במיתוג קרן הפנסיה המשתלמת בישראל. נעמיק בעבודת השיווק הדיגיטלי ונמשיך לייצר תוכן ומידע רב לטובת העמיתים ולטובת המשך מיצובו של בית ההשקעות כגוף מקצועי ומוביל".

האם אופי התפקיד מאפשר לקחת אותו לתחומים נוספים, במטרה להמשיך לפתח אותו?

"בוודאי. זהו תפקיד בכיר שיש בו נגיעות לכל פעילויות בית ההשקעות. להשקפתי, האדם עושה את התפקיד, ולא ההגדרה. אני בהחלט מתכוון לתרום מניסיוני ומיכולתי, ולקחת חלק פעיל בכל המשימות והאתגרים שבית ההשקעות מתמודד איתם לאורך השנה גם אלו שלא קשורים ישירות להגדרה של 'שיווק ומכירות', למשל אנו שואפים להתמקד השנה בשיפור חוויית הלקוח, לשים את הלקוח במרכז ולפתח לו יותר חוויית דיגיטליות קלות ומעצימות על מנת להגדיל את שביעות רצונם של לקוחותינו".

"החדרה והקמה של מוצר חדש הינו אתגר גדול ותהליך מורכב מאוד"

היית שותף בתכנון וייזום של מוצרים פיננסיים חדשים, החדרתם לשוק והגדלת מכירות. באילו מוצרים מדובר?

"לפני כשנתיים יצרנו והקמנו את התחום של ההשקעות המתקדמות בבית ההשקעות - זרוע הניהול וההפצה של השקעות אלטרנטיביות

הפנסיה של הלמן-אלדובי בשנת 2019, ובכלל זה בהעברות מהמתחרים.

"כמי שהיה אמון על ניהול הקמפיין ותוך החשיבה כי נכון מאוד לחבר בין ערוץ השיווק והמכירות, אמשך לדאוג לייצר מהלכי שיווק אפקטיביים גם בשנים הבאות, תוך שימת דגש לסינרגיה עם ערוצי ההפצה השונים בדגש על סוכני הביטוח והפנסיוני ששותפים איתנו להצלחה. השנה יצרנו נבחרת סוכנים שתזכה לקבל מאיתנו תשומת לב מיוחדת ברמה קריאטיבית מעניינת לא פחות מהמהלך של 'הפנסיה של כחלון'".

איך תסכם עד כה את תקופת כהונתך בתפקיד - באופן אישי ומבחינת בית ההשקעות?

"אין ספק כי קיבלתי לידי אתגר משמעותי. במהלך 8 השנים האחרונות פעלתי במספר תפקידים בעולם השיווק והמכירות בהלמן-אלדובי, מה שעזר לי להיות בטוח כי אני ערוך ומוכן לאתגר החדש.

"כמו כל כניסה לתפקיד, את התקופה הראשונה אני מתכוון להקדיש להקשבה ולבניית אסטרטגייה הכוללת את 'האני מאמין' המקצועי שלי כדי להביא שיפור. אני מודה לחברים, העובדים והמנהלים באגף השיווק והמכירות בהלמן-אלדובי שקיבלו אותי בזרועות פתוחות ויחד עוזרים לי בכניסה חלקה לתפקיד. בנוסף, עצם הבעת האמון מרמי דרור, מנכ"ל בית ההשקעות, איתי ברדה המנכ"ל היוצא של חברת הגמל והפנסיה ושני בלו-הרפניסט המנכ"לית הנכנסת של חברת הגמל והפנסיה מייצרת אצלי גאווה וסיפוק, אני סמוך ובטוח כי שיתוף הפעולה איתם יאפשר לאגף החדש בכלל, ולי בפרט, לעמוד בציפיות".

מהם היעדים שהצבת לעצמך בצד המקצועי בטווח הקצר והטווח הארוך יותר?

"במהלך השנים האחרונות התנסיתי במגוון רחב של תפקידים ולמדתי כי בכל תפקיד חדש מומלץ תחילה להקשיב בצניעות ובכבוד למי שהובילו את האגף לפני ולאנשי הצוות, ללמוד את המתרחש, את הצרכים וה-DNA של הגוף ורק לאחר מכן להתחיל להטמיע את האסטרטגייה והתרבות אותה אני גיבשתי. כעת אני נמצא לקראת סיום 'השלב של הטווח הקצר' ואני יכול להרגיש סמוך ובטוח שיצרנו אסטרטגייה נכונה ל-2020 תוך הצבת יעדים ברורים. עכשיו, בטווח

"החלק המשמעותי הוא להבין את המשמעות של התפעול על הביזנס"

אביחי דרפנר

☞ **תפקיד:** סמנכ"ל תפעול גמל ופנסיה, פסגות בית השקעות

☞ **תפקיד קודם:** סמנכ"ל תפעול גמל ופנסיה, הראל

☞ **על התפקיד:** "המשמעות של תפקיד סמנכ"ל התפעול שעומד מאחורי מערך מקצועי ואיכותי הינה מכרעת. אתה בעצם מכווין את כל התהליכים, אתה אמון על השוטף שהוא תובעני וסיזיפי"

☞ **המפתח:** "מערך תפעול צריך קודם כל להבין שהוא מנוע להגדלת הכנסות וליצירת צמיחה. לצד החשיבות הגדולה שיש בעיני לתפיסה השירותית - הלקוח לפני הכל ולא כסיסמה"



צילום: יח"צ

הצטרפת לפסגות לתפקיד שמילאת בהראל תחת אותה הגדרה. האם יש שוני במשימות העומדות בפניך בין גוף השייך לחברת ביטוח לבין פעילות במסגרת בית השקעות?

"יש שוני בין בית השקעות לחברת ביטוח. מעצם היותן חברות שעובדות ופועלות אחרת, חברות הביטוח מאופיינות בתהליכי עבודה שונים, מאוד ממוסדים, מאוד ותיקים עם אופי מוצרים שברובו הוא שונה.

"בית השקעות בהגדרה הוא גוף קטן יותר, שמספק מוצרים אחרים לגמרי עם שיטות עבודה שונות מעצם היותו של בית השקעות גוף עם פחות אנשים וגורמי מטה.

"אני חייב להגיד שבשני המקומות הדבר המשותף הוא שתפקיד סמנכ"ל התפעול, למרות שהוא נשמע כאילו הוא תפקיד של 'מאחורי הקלעים', הוא תפקיד משמעותי בתוך שרשרת הערך שצריך לתת ללקוחות שלנו".

מהם היעדים שהצבת לעצמך עם כניסתך לתפקיד בפסגות - מבחינה אישית ובהיבט של פסגות?

"בכל תפקיד שאני לוקח על עצמי אני מסתכל על שני אספקטים - כמה אני יכול להביא את תפיסת עולמי המקצועית ואת הניסיון הניהולי שלי מצד אחד, וכמובן כמה אני יכול להיתרם מהתפקיד ולהרגיש שאני משמעותי.

"אחת המשימות שלקחת על עצמי בפסגות, היא להטמיע את ההבנה שמערך התפעול הוא מנוע צמיחה של הביזנס ובעצם לא מהווה רק תפעול אלא ממש יוצר הכנסות ומשפיע באופן ישיר על רמת השירות שהלקוחות שלנו מקבלים.

"הכי קל להגיד שתמיד צריך ליעל תהליכים, לקצר זמני עבודה. זה טריוויאלי. בעיני החלק המשמעותי הוא להבין את המשמעות של התפעול על הביזנס.

"ברמה האישית מספק אותי לראות שמערך התפעול בפסגות הופך להיות מכונה משומנת שכל החלקים המרכיבים אותו פועלים בצורה טובה יותר. עומדים לצדי מנהלים טובים ועובדים נהדרים ואני גאה לומר שיש לי סיפוק רב מהתהליך".

מה הבאת אתך לתפקיד כדי לפתח אותו בפסגות?

"הבאתי אתי תפיסה עסקית - הבנה שמערך תפעול צריך קודם כל להבין שהוא מנוע להגדלת הכנסות וליצירת צמיחה. לצד החשיבות הגדולה שיש בעיני לתפיסה השירותית - הלקוח לפני הכל ולא כסיסמה. כל תהליך וכל פעולה במערך התפעול צריכים להיות מכוונים לקיצור זמני טיפול בבקשת לקוח (ולא משנה איזו)".

חייבים לראות במערך התפעול כמערך שמייצר הכנסות"

מה המשמעות שיש לתפקיד סמנכ"ל תפעול בגוף שפועל בעולם של גמל ופנסיה?

"המשמעות של תפקיד סמנכ"ל התפעול שעומד מאחורי מערך מקצועי ואיכותי הינה מכרעת. אתה בעצם מכווין את כל התהליכים, אתה אמון על השוטף, שהוא תובעני וסיזיפי. כל לקוח רוצה לקבל שירות מהיר כאן ועכשיו. לצד זה יש כללים, רגולציה ונהלים משמעותיים שלפעמים ללקוח קצת קשה לקבל אותם ובעיניו הם נראים מיותרים למרות שהם נועדו להגן עליו במקרי קצה. אנחנו משתדלים בטווח הקצר לחשוב כל הזמן על הצורך של הלקוח לקבל שירות טוב ומהיר.

"בנוסף, סמנכ"ל לתפעול חייב כל הזמן להשקיע זמן ומחשבה על הטווח הבינוני והארוך ולתכנן איפה המערך צריך להיות על מנת לשפר את תהליכי העבודה, להכין את העובדים לאתגרים הבאים וכל הזמן לחשוב איך להפוך את כלי העבודה והתהליכים לדיגיטליים ונגישים יותר ללקוח".

עד כמה ניתן לראות במערך תפעול כמערך שמייצר הכנסות?

"חייבים לראות במערך התפעול כמערך שמייצר הכנסות, בעולם שבו יש הרבה מתחרים ולעיתים תופעה של 'כוכב תורן'.

"מה שמבדל גוף אחד מהשני, זו היכולת לתת שירות טוב יותר ללקוח וזאת באמצעות הקטנת זמני מענה לפניות ובקשות לקוח, זמינות מיידית ומקסימלית, הנגשת המידע ונחוחות ללקוח בפניה לגוף המנהל ומעל הכל ביצוע של בקשת הלקוח קשה ככל שתהיה בזמני עבודה מינימליים".

"העומס הרגולטורי בתחום הוא אדיר"

מה החשיבות של הבק אופיס בכל התהליך של הפנסיה והגמל?

"החשיבות הינה מכרעת. במערך התפעול (הבק אופיס) בעצם מבוצעת כל הפעילות השוטפת



תחת המטרייה של המסלוקה הפנסיונית, מדובר בחוור מורכב מאוד ואני סבור שזה ילווה את כל הגופים המנהלים בשנת 2020, זה אירוע מכונן בהיבט התפעולי שלו, בהיבט השירותי שלו ובהיבט של החשיבות לביזנס."

מה עוד צפוי בשוק בשנת 2020 בכל הקשור לתפקיד שלך?

"מלבד האתגר של חוור הניוד קיימים לכל התעשייה הרבה מאד אתגרים טכנולוגיים, הנגשת המידע, יצירת ממשקים דיגיטליים לצורך ביצוע פעולות באופן עצמאי וממוכן. "ברמה היותר מקומית של פסגות אנחנו נמשיך להתמקד בשלוש מטרות חשובות:

1. מתן שירות טוב יותר ללקוח.
2. הבנה שמערך התפעול אמור לייצר ערך כלכלי נוסף לבית ההשקעות.
3. ברמה התפעולית - כל פעולה צריכה בסופו של דבר לשרת את המטרה העיקרית והיא לטובת הלקוח."

"סביבה עסקית משתנה היא אתגר שנכון לכל תעשייה ולתעשייה הפיננסית בפרט. הרבה שחקנים, תחרות על תשומת הלב, תחרות על שירות, תפעול, תשואות וכו' - הם אתגר שהפך להיות חיי היום יום שלנו.

"גוף שרוצה להתחרות חייב להיות כל הזמן עם האצבע על הדופק. מצד אחד תמיד לחשוב על חדשנות אל מול הלקוחות שלנו ומצד שני, ככל שיש שירות/מוצר שאחד המתחרים מציג, לייצר פתרון דומה ומהר על מנת לא להישאר מאחור."

מרביתם להתלונן על עומס רגולציה בעולמות הביטוח והפנסיה בשנים האחרונות. אילו הנחיות רגולטוריות צפויות להיכנס ב-2020? עד כמה הן משמעותיות והיכן הן משיקות לעבודתך?

"העומס הרגולטורי בתחום שלנו הוא אדיר, בשנת 2020 אמורים להיכנס לתוקף מספר חוזרים של רשות שוק ההון, אני חושב שהמרכזי והמשמעותי שבהם הינו חוור הניוד שבעצם מכניס את כל תהליך הניוד בין הגופים השונים

בטיפול בלקוח, החל מהקמת החשבון בעת תהליך ההצטרפות, קבלת כספי ההפקדה מהמעסיק וכמובן עד לרגע בו העמית זקוק לכספים ומבצע בקשת פדיון. המערך אמון, מלווה ומטפל בכספו של העמית לכל אורך הפעילות שלו."

העולם הדיגיטלי מביא עמו אתגרים שונים לגופים המוסדיים. היכן היית מדרג את האתגר שמציבים הלקוחות בהשוואה לאתגרים אחרים שיש בדיגיטל?

"הלקוחות של היום הרבה יותר נגישים למידע, מודעים ומכירים את נתונים. כולם רוצים הכל כאן ועכשיו, וגם אנחנו כחברה מנהלת צריכים לספק כלים ללקוחות שלנו בהתאם, אם זה ברמת קבלת המידע, השקיפות ועד לביצוע כלל הפעולות מולנו בנוגע לכספים שלהם וזאת באמצעות ממשקים דיגיטליים."

קושי נוסף הוא התמודדות עם סביבה עסקית משתנה. אילו דילמות עולות בתחום זה?

מעטפת החדשות והמידע המובילה בענף הביטוח והפיננסים

עדיף עכשיו

שירות מבזקים בנושאים ותחומים על פי בחירה

הנחות והטבות על כל מוצרי עדיף

איתור מידע מקצועי

דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...

ניוזלטר יומי

מרכז את אירועי היום

שבועון עדיף

סרטיב ומעסיק נושאים אשר על סדר היום

מרכז מומחים משיבים

מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

גישה לפורטל עדיף

לפרטים נוספים 03-9076000
info@anet.co.il

"כ-600 סוכנים משווקים את בסט אינווסט, החכמה הייתה לוותר על האגו שלנו"

המוצר מבית הכשרה חברה לביטוח סיים את 2019 עם גיוס של 3.7 מיליארד שקלים • זיו ורטהיימר, מנהל תחום הפיננסים בחברה, מספר כי בתי השקעה נוספים מבקשים להצטרף למוצר ומספק את פרופיל הסוכנים שעובד איתו



אם פעם הפרמטר להשוואה בין מוצרי החיסכון היה דמי הניהול, לפחות בקרב הציבור הרחב, נראה שבשנים האחרונות הוא נודד לכיוון השוואה בין תשואות. כדי להשיג תשואה טובה על פני זמן, בהכשרה פיתחו כבר ב-2008 מוצר שינהל לא רק על ידי אנשי ההשקעות של החברה, אלא על ידי מנהלי ההשקעות של ארבעה בתי השקעות.

"בסט אינווסט הוא אכן סיפור הצלחה, מוצר עם מסלולי השקעה בניהול בתי ההשקעות המובילים בשוק ההון, היודעים כיצד לנהל את הכסף עבור הציבור בצורה הטובה ביותר", מספר זיו ורטהיימר, מנהל תחום הפיננסים בהכשרה חברה לביטוח. "הקרדיט מגיע לשמעון מירון, מנכ"ל החברה, שהגה את הרעיון בהיותו ראש אגף ביטוח חיים ופיננסים. למעשה המוצר הושק כבר בשנת 2008, אך לא היה מערך מכירות שישווק אותו. אני הגעתי להכשרה באמצע 2012 והתחלתי להקים ולבנות את מערך המכירות עם גיוס של מפקחים פיננסים יעודיים, ולהקים ערוץ הפצה שמבוסס על סוכנים פיננסים מקצועיים. באותה התקופה המוצר ניהל כ-200 מיליון שקלים בלבד, וכיום כ-12 מיליארד שקלים", אומר ורטהיימר.

תן לנו קצת מספרים על בסט אינווסט.

"נכון להיום יש לנו כ-100 אלף לקוחות המשקיעים ב-17 מסלולי השקעה. בחודש דצמבר 2019 גייסנו יותר מ-600 מיליון שקלים ואת שנת 2019 סיימנו עם גיוס של 3.7 מיליארד שקלים.

זיו ורטהיימר. "מרבית הסוכנים הפיננסים שאנחנו עובדים אתם הם יוצאי בתי השקעות" | צילום: יונית אגרון

הביטוח הגדולות לא מוכנות לאפשר לגוף אחר לנהל את ההשקעות עבור לקוחותיהם במקומם, בעוד הכשרה השכילה לעשות זאת.

“מרבית הציבור משקיע במסלולים הכלליים עם סיכון בינוני”

בעולם בו הדיגיטציה מאפשרת שיווק ישיר של מוצרים מהיצרן ללקוח, בסט אינווסט משווק באמצעות זרוע הפצה של הסוכנים בלבד. כ-600 סוכנים פיננסיים משווקים את מוצר בסט אינווסט ברחבי הארץ, מציין ורטהיימר.

מי אלו אותם סוכני פיננסים שאתם עובדים איתם?

“מרביתם צעירים משכילים, יוצאי בתי השקעות, שפיננסים הינו עיקר עיסוקם. מעטים מהם מתעסקים בשיווק מוצרי ביטוח נוספים”.

מהם המסלולים שהשיגו את התשואות הגבוהות בשלוש השנים האחרונות?

המסלולים הכלליים של אלטשולר שחם, מיטב דש וילין לפידות השיגו ב-3 השנים האחרונות את התשואה המצטברת הטובה ביותר.

כיצד מגיב הציבור למוצר ועד כמה ישנה קורלציה בין הבקשות של החוסכים לבין המסלולים עתירי התשואה?

“מרבית הציבור משקיע במסלולים הכלליים עם סיכון בינוני. המסלול כולל השקעה במניות בארץ ובחול, אג”ח קונצרני ואג”ח ממשלתי.

אתם סוגרים עכשיו שנה להשקת האפליקציה לתפעול שינוי מסלולים. כיצד מגיבים אליה השוק והמשקיעים?

“השקענו בפיתוח אפליקציה מדהימה בדגש על חווית משתמש. באפליקציה ניתן לשנות מסלולי השקעה באופן דיגיטלי ללא מגע ידי אדם, וביום עסקים אחד בלבד. כ-40% מאותם הלקוחות המבצעים שינוי מסלול כבר מבצעים את השינוי באמצעות האפליקציה, והמטרה שלנו היא לחשוף את האפשרות הזו בפני מרבית המשקיעים. בנוסף ניתן לבצע הפקדות נוספות באפליקציה ומשיכות מהפוליסה כך שאנו מבטיחים חווית משתמש נוחה מאוד למשתמש באמצעות האפליקציה”.



מה שמגביר את התחרות בין הגופים לטובת המשקיעים”.

לא מזמן הכנסתם את מור לבסט אינווסט, על חשבון פסגות. מדוע?

“רצינו לרענן את בתי ההשקעות המנהלים את המסלולים בתוך המוצר ולהגביר את התחרות עבור הלקוחות. מור בית השקעות הינו גוף הגמל שהשיג את התשואה הגבוהה ביותר בשנת 2019”.

מהן תגובות ענף הביטוח? איך זה שלא קם מתחרה למוצר?

“בסט אינווסט הינה פוליסת החיסכון המובילה בענף עם שיעור הצמיחה הגבוה ביותר. החכמה של הכשרה הייתה לוותר על האגו ולאפשר לבתי ההשקעות לנהל את הכספים עבור המבוטחים, בנוסף למחלקת ההשקעות של הכשרה. חברות

הציתם לאחרונה את רף 10 מיליארד השקלים בגיוסים. מה עומד מאחורי הקמת המוצר ומאחורי המספרים?

“היתרון הבולט של המוצר הינו פיזור הכספים בין מספר בתי השקעות מובילים בענף. פשוט לא לשים את כל הביצים בסל אחד. הרי בכל שנה יש בית השקעות כוכב המוביל בתשואות ורוב הציבור אינו יודע היכן כדאי לו להשקיע את כספו. בבסט אינווסט ניתנת האפשרות להשקיע ולחלק את הכספים בין מספר גופים מנהלים, עם השמות הגדולים ביותר כגון אלטשולר שחם, ילין לפידות, מיטב דש וכעת גם מור בית השקעות.

על פי הנחיות משרד האוצר אנו מוגבלים לבחירה של עד 5 גופים מנהלים. יש מספר בתי השקעות נוספים המעוניינים להצטרף למוצר אך לצערי אין באפשרותי לצרפם. בכדי להוסיף בית השקעה נוסף עליי לוותר על בית השקעות קיים,

"הראייה ההוליסטית של הלקוח מטרתה לזהות את הצרכים המשתנים והסיכונים להם חשופים הלקוחות ולהתאים עבורם את הפתרונות האופטימליים"

מנכ"לית קבוצת שקל, קרן שמיר, מסבירה כי בקבוצה מאמינים בראיית הלקוח והתא המשפחתי שלו כמקשה אחת • "צרכי הלקוח משתנים לאורך ציר הזמן, ועלינו להיות שם ולהתאים פתרונות רלוונטיים לצרכים המשתנים"



עיסוק בתחום פעילות אחד הופך בשנים האחרונות לסיכון גדול יותר מאשר בעבר, והראשונים להרגיש זאת על בשרם הם ככל הנראה סוכני הביטוח. בקבוצת שקל מאמינים בכך, וסבורים כי השירות ללקוח צריך להיות בראייה רב מימדית.

"המשמעות הינה ראיית מכלול הסיכונים הפיננסיים והביטוחיים, בהתאם לצרכיו ונכסיו האישיים של הלקוח והתאמת פתרונות מתאימים לצרכים אילו", אומרת מנכ"לית קבוצת שקל, קרן שמיר.

"אנו בשקל פיתחנו את גישת הניהול ההוליסטי, הנוגעת בדיוק במימדים הללו, ואף מרחיבה לעולמות האלמנטרי את מגוון הפתרונות, שכן סיכון באבדן נכס הינו סיכון כלכלי לכל דבר", היא מוסיפה.

עד כמה הסוכנים מבינים את הצורך הזה?

"מערך ההפצה באשר הוא, חייב להיות מקצועי ולייצר ערך עבור הלקוח. אנו מאמינים בראיית הלקוח והתא המשפחתי שלו כמקשה אחת, והבנת צרכיו ורצונותיו הינה מפתח להתאמת פתרונות רלוונטיים. כמובן שיש צורך בליווי מתמיד, שכן צרכיו משתנים לאורך ציר הזמן ועלינו להיות עבורו בזמן הנכון, בהתאמת פתרונות רלוונטיים לצרכים המשתנים.

"לדוגמה, לקוח המתחיל את חייו העסקיים כשהוא רווק ולא בהכרח בעל נכסים, יצטרך פתרון שאינו דומה לצומת הבא של חייו כשישתנה מצבו המשפחתי והכלכלי."

מעבר לשיווק המוצרים כמוצרים, מה צריך להבין סוכן שרוצה לעבור מביטוח חיים או מעולם הפנסיה לעולם הפיננסי?

"כפי שצינתי, סוכן שהינו סוכן מקצועי ובקיא בפתרונות ידע להציף ערך ללקוחותיו. יחד עם זאת, יש צורך בהטמעת הידע באופן שוטף. אנו בשקל מאמינים ב'בית של מומחים', כאשר

הפעילות ושינוי אופי הפעילות?

"בשקל קיימת מערכת ניהול לקוח ומוצרים פרי פיתוח עצמי. ככל שנחפוץ ויידרש, אנו מטמיעים את השירותים השונים במערכת, באמצעות בית התוכנה שלנו. יכולת זו הינה בעלת ערך רב ביצירתיות בשירות ללקוחותינו הן למעסיקים והן לציבור המבוטחים."

האם שקל נמצאת גם בעולם המשכנתאות? עד כמה הכלי הזה חשוב לסוכנים?

"כן, לשקל יש חברה העוסקת בתכנון ומחזור משכנתאות. זהו עוד נדבך בשירות היוצר ערך ללקוח בצמתים המרכזיים של חייו."

היכן נמצאת שקל בכל הקשור לנושא ההשקעות האלטרנטיביות?

"בשקל קיים תחום פיננסיים מפותח המנוהל על ידי מומחה פיננסיים ותיק בשוק. אנו מספקים ללקוחותינו מגוון רחב של פתרונות בתחום ניהול החיסכון הפיננסי."

המשמעות הינה שאם ברצוננו להציע פתרון / שירות ספציפי, אנו נעזרים בשירותים של מומחה בתחום.

"לדוגמה, אם לקוח הינו בעל נכסים רבים ומעוניין בהעברה בין דורית של הונו, אנו ניעזר במומחה ספציפי כדי לספק ללקוח את הפתרון המיטבי."

מה עושים בקבוצת שקל על מנת לסייע לסוכנים לשלב בין תחומי הפיננסים והפנסיונים?

"עוד בימיה הראשונים של שקל השכלנו לבנות מערך טכנולוגי המשרת את הסוכנים והלקוחות בכלים תומכי החלטה ובמערך מקצועי התומך באופן מלא בעבודתם השוטפת. המוצרים השונים, הן בעולמות הביטוח והן בעולם הפיננסיים, הינם מגוונים. "מערך ההפצה בשקל נהנה מתמיכה רחבה בנושאים הללו."

אילו פעולות מיכוניות מצריכה מכם הגדלת

Content Marketing

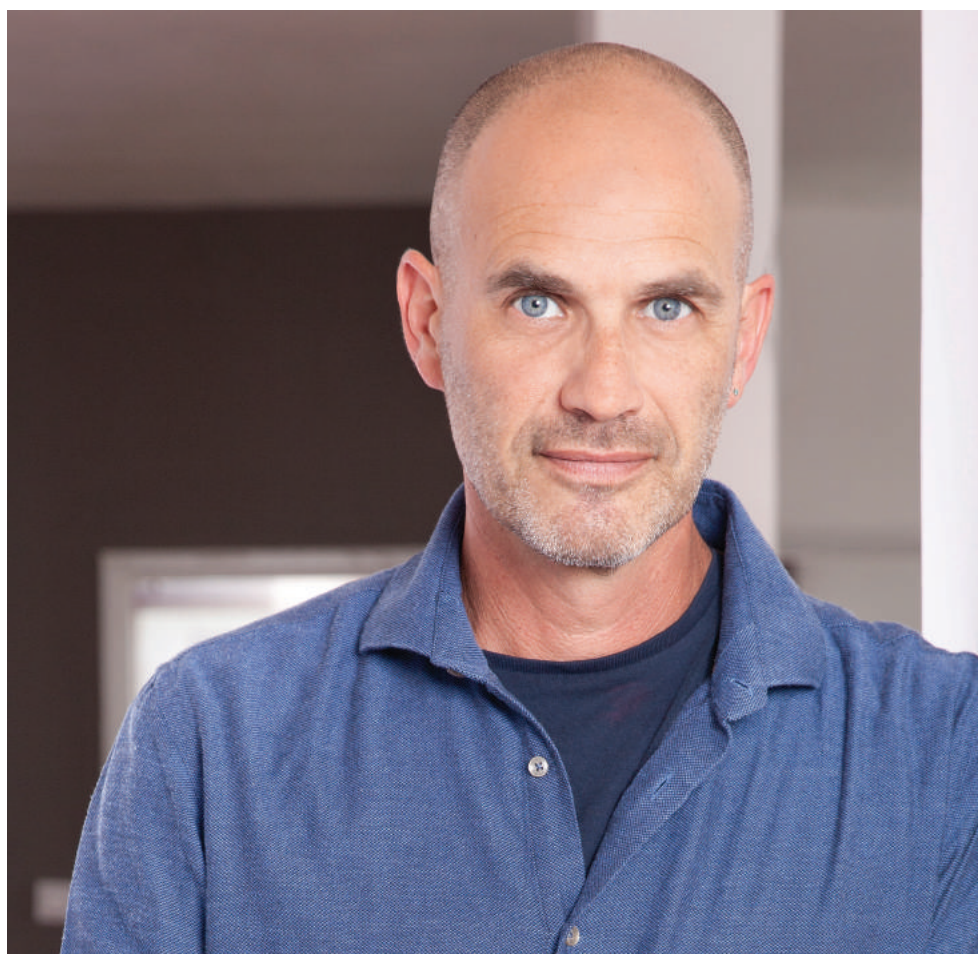
שיווק באמצעות תוכן לפעילים בענף הביטוח והחיסכון



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

"הבינה המלאכותית מאפשרת חיתום מותאם יותר לאדם שהוא חלק מהרבה מאוד קבוצות"

יואב שחם, מנכ"ל ומייסד שותף של חברת ביטוח החיים Sproutt, מספר על מודל ניתוח ההתנהגויות של החברה שנועד להעניק ללקוחותיה תנאים טובים יותר בפוליסה • שחם גם מסביר מדוע החברה פונה לשוק האמריקאי ואינה מכוונת לפעילות בישראל



היום **יואב שחם**, שבעבר מכר את חברת **קונטרה** ב-150 מיליון דולר, פועל כעת בתחום הביטוחים עם **Sproutt (ספראוט)**, חברת אינשורטק חדשה המציעה דור חדש של ביטוחי חיים לצרכנים האמריקאים אשר שומרים על אורח חיים בריא.

לאחר מכירת קונטרה, החליט שחם יחד עם שותפיו, **אסף הנקין ואיתי ברניקר**, לקחת את הידע והניסיון שצברו בחיזוי התנהגויות אנושיות באמצעות ניתוח נתונים דיגיטליים, ולהקים חברת סטארט-אפ חדשה בתחום טכנולוגיית ביטוחי החיים, תוך פניה לשוק האמריקאי המגלגל כ-130 מיליארד דולר בשנה. המוצר החדש שהציעו נועד לשמש אלטרנטיבה בשוק ביטוחי החיים ללקוחות שכאמור דואגים לעצמם ושומרים על אורח חיים בריא.

"המערכת של Sproutt מנתחת את התנהגויות הלקוח באמצעות טכנולוגיית בינה מלאכותית, מספקת לו תנאים טובים יותר בפוליסת ביטוחי החיים ואף מעניקה ייעוץ אישי כיצד לחיות את חייו בצורה טובה יותר", מציין שחם, מייסד שותף ומנכ"ל Sproutt. שחם מוסיף: "איכות החיים מנותחת על בסיס חמישה קריטריונים - פעילות, איזון, קהילה, תזונה ושינה, המשמשים להערכת הנחיית ותגמול הלקוחות באמצעות מציאת המוצר הטוב ביותר לביטוח חיים".

שחם מסביר על היתרון שבמעקב אחר התנהגויות אנושיות לעולם הביטוח באופן כללי ולעולם ביטוחי החיים והבריאות בפרט. את ההסבר הוא מתחיל בשורשים של עולם הביטוח

יואב שחם. "החברות המובילות בעולם באינשורטק יוצאות מישראל, אבל השוק הישראלי חי בעולם הישן"
צילום: Lynn Counio



אסף הנקין (מימין), איתי בריקנר ויואב שחם, מייסדי Sproutt | צילום: Lynn Counio

באשר למחר, אנחנו בעצם מסתכלים על לייצר משפחות של מוצרים שלנו שאותם פרמטרים יילקחו בחשבון בחיתום. ברמת החזון הגדול של החברה, אם בכל ביטוחי החיים שנמצאים היום בעולם יש סעיף שמייקר את הביטוח אם אתה מעשן, אנחנו מפתחים אינדקס שאם אדם קיבל בו ציון גבוה, הוא יקבל הנחה גבוהה יותר. 10 שנים או 5 שנים מהיום - לשם הולכים".

שחם מוסיף כי מכיוון שאלו מוצרים רגולטוריים, ישנו תהליך כלשהו שצריך לעבור. "אנחנו בתוך התהליך עם מבטחי המשנה הגדולים בעולם, במטרה לראות איך מגדירים אותם ואיך אפשר כמה שיותר מהר להוציא מוצרים לשוק שיעשו אינטגרציה של אותם נתונים".

הקשר בין הצעות ביטוח להתנהגויות של אנשים אחרים

הבינה המלאכותית הופכת לכלי יעיל ומרכזי בעולמות שונים, ובכלל זה אינה פוסחת על עולם הביטוח. שחם מסביר כיצד באמצעות בינה מלאכותית חברות יכולות להתאים תנאים בצורה אישית, גם בחוויית הלקוח וגם בתנאי הפוליסה והתמחור. "זו בעצם הכותרת - ה-AI מגיעה לביטוח. תחשוב על מוצר שהוא לא ביטוח. למשל ספר באמזון. ברור שאפשר לאפיין לקוח מסוים מדוע יעניין אותו ספר כזה ולא אחר. הדרך שבה בינה מלאכותית עובדת היא שכל אדם הוא חלק מהרבה מאוד קבוצות וכך

אלינו לאתר עובר תהליך הערכה, ולפי זה ניתן לזהות אם אפשר להפנות אותו לנתיב של ביטוח חיים עם חיתום מהיר אוטומטי או אם התנאים שלו לא מאוד טובים, והוא צריך לעשות ביטוח כמו פעם".

שחם מציין כי בארה"ב יש 10 מיליון אנשים שקונים מדי שנה פוליסות ביטוח חיים חדשות, לא דרך העבודה, ו-25% מהאנשים חיים באורח חיים יותר בריא מהממוצע. "לכל האנשים האלה אנחנו באים עם מוצר שאם הם באמת חיים יותר בריא והם זכאים לעבור חיתום ביטוח חיים מהיר, הם יכולים לקבל בתוך חצי שעה את החיתום ולא בתוך שלושה חודשים.

כחברת ביטוח, בממוצע אלה נתונים חדשים. על הממוצע של הפרמיה שהלקוחות שלנו משלמים כמו הממוצע האמריקאי הם מקבלים פי 1.8 יותר סכום ביטוח חיים. כלומר, בעבור אותה פרמיה הלקוחות שלנו מקבלים כמעט פי שניים יותר. אתה חי באורח חיים טבעוני, אז לפחות תשלם פחות".

כיצד מחליטים מה מבין חמשת הפרמטרים שאתם בודקים - פעילות, איזון, קהילה, תזונה ושינה - הינו בעל משקל רב יותר?

"התשובה מתחלקת לשניים. המועמד המידי צפוי להתקבל על סמך השאלות האלה ומחקרים אקטואריים. זו החלטה ביטוחית אם לאפשר למישהו לגשת לחיתום מהיר או לא.

בשוק האמריקאי. "עולם הביטוח נולד שם בקרב נשים ששלחו את הבעלים שלהן למלחמה. לכולם אז היה סיכוי זהה למות וכל אחד שילם אותו דבר וקיבל אותו דבר. זה היה סוג של משהו שוויוני קהילתי, מעין קואופרטיב כמו אגד של פעם. מדובר על המאה ה-19. כך נולד ביטוח החיים, מתוך ערבות הדדית".

לדבריו, עם השנים חל שינוי. "חברות הביטוח אמרו דבר מאוד פשוט: ישנם אנשים שהתנהגויות שלהם יותר מסוכנות, למשל כאלה שמעשנים או כאלה שמשמנים ולכן יש להוסיף להם פרמיה יקרה יותר כי הסיכון שלהם יותר גבוה". אלא שלא היה די בכך, וכאן נכנס לתמונה ניתוח ההתנהגויות. שחם: "מה שהן לא עשו במהלך השנים - זה לזהות התנהגויות חיוביות של אנשים, שמורידות מהסיכון הממוצע שלהם, כגון אדם שאוכל אוכל טבעוני או אדם ששומר על פעילות גופנית של 180 דקות בשבוע. התנהגויות כאלה שקל יותר לנטר אותן, מאפשרות להציע ללקוחות ביטוח חיים עם פוליסה יותר זולה ומוצר יותר אטרקטיבי".

שחם מסכם את ההתפתחות שחלה בתחום ביטוח החיים: "חברת ביטוח החיים החלה מסיכון ממוצע שהיה דומה לכולם, התפתחה במשך 150 שנה מתוספת פרמיה בשל התנהגויות לא חיוביות, אבל מה שהיא לא עשתה, זה להוריד את מחיר הפרמיה בעקבות התנהגויות חיוביות כמו שיש באלמנטר כשנהג זהיר משלם פחות. בעולמות ביטוח החיים כמעט ולא ראינו כניסה כזו, בטח שלא בשוק האמריקאי וזה היתרון של היכולות האלה".

כיצד מודדים אורח חיים בריא באופן אופטימלי?

"פיתחנו טכנולוגיה שנקראת גאיה. אתה עובר שאלון שבו חמישה פרמטרים - עולם של סוגי פעילויות שונים, עולם של סוג התזונה שלך. עולם שלישי הם השינה והסטרס - כי אדם שלא ישן טוב או נמצא במתח יש לכך השפעות בעיקר על אנשים שחיים בעיר. העולם הרביעי הוא עולם רגשי. למשל בקהילות מאוד דתיות שחיי הקהילה מאוד חזקים. בעולם הזה לא דווקא הפעילות הגופנית גורמת להאריך חיים, אלא בין אם אתה הולך לכניסה ביום ראשון או לבית כנסת או שיש לך משפחה מאוד גדולה. הדבר החמישי הוא שקלול של הארבעה הראשונים".

על ההליך שעובר המועמד לביטוח: "אדם שמגיע





”איכות החיים מנותחת על בסיס חמישה קריטריונים - פעילות, איזון, קהילה, תזונה ושינה, המשמשים להערכת, הנחיית ותגמול של הלקוחות באמצעות מציאת המוצר הטוב ביותר לביטוח חיים”

המוצר על פי הטכנולוגיה. למשל, הנהגים של wolt - האם כשהם נוסעים בפקקים בעיר, יש להם סיכון יותר גבוה מאשר שהם נוהגים בליה או בכפר? אתה יכול לקחת את זה מאוד חזק פנימה עד כמה אפשר להשתמש בדאטה.”

מה עוד אפשר לצפות לראות בחדשנות בביטוח?

”גם הפתרון שאנחנו בנינו הוא סוג של קופסה שחורה שאתה צריך להגדיר בה איזה סוג ביטוח אתה רוצה למכור ואיזה סוגי דאטה רלוונטיים לאנשים יעניינו אותך, כדי להשפיע על החלטה איזה ביטוח למכור.

”בעולמות ביטוח החיים יש את ביטוח אבדן כושר עבודה של ישראל שהוא דרך העבודה, ובארה”ב זה פרטי. יש שם מוצרי ביטוח שונים שמכסים סיכונים שונים, אבל בסופו של דבר הם מגיבים להתנהגות של בני אדם. אז אני מאמין שגם בארץ יכולות כמו שתיארנו קודם שיש לנו, יכולות להשפיע על ביטוחי הבריאות, אבל זה הופך ליותר מורכב. לכן אנחנו מתחילים עם משהו פשוט, אבל ככל שדברים יתקדמו אפשר יהיה לקחת את זה לעולמות ביטוח מקבילים ונשבור את מה שקיים בביטוחי הבריאות - שזה בעצם סילון, שבו המבטחים חיים בנפרד אחד מהשני ולא לומדים אחד מהשני.”

מקומיות. באינשורטק אלו חברות חיות. כולנו זזים בעולמות מקבילים.”

היכן נמצא שוק האינשורטק הישראלי ביחס לשוק העולמי?

”אני חושב שיש מצב מצחיק. החברות המובילות בעולם באינשורטק יוצאות מישראל, אבל השוק הישראלי חי בעולם הישן. מצב השוק בארץ שונה משוקים אחרים שבהם יש הרבה יותר שחקנים. גם בתוך החברות האלה, עולם ביטוח החיים הוא קצת אחרי ביטוחי הרכב. ישנן יוזמות שונות, למשל ביטוח נסיעה על פי נסועה או על פי התנהגות כביש. זה יגיע לעולם החדש. זו לא שאלה של האם אלא של מתי. פלטפורמה כמו שלנו חייבת לשחק מול מאות מיליונים. זאת לעומת השוק הישראלי שהוא קטן יחסית.”

מה עוד נראה בעתיד בתחום החדשנות והביטוח?

”זו שאלה פילוסופית. בסופו של יום, הביטוח נועד לתת ערבות הדדית כדי שבני האדם יוכלו להתקדם, בין אם זה בעולמות ביטוח החיים או ביטוח האניות - היכן שנולד בלודס. אבל צריכה להיות לזה מטרה - אם המדינה קובעת מדיניות לתת ביטוח במחיר אחיד לכולם, זו מדיניות. ברמה העקרונית אפשר היה לקבע את תמחור

אפשר לעשות את החיתוך מותאם יותר. ”בעולמות ביטוח החיים, כאשר האקטואריה של המוצר היא נגזרת של ההתנהגויות השונות של אותו אדם, אז אפשר להתאים פוליסה לאדם עם אורח חיים מסוים. למשל, אנשים שעושים יוגה, זה מעיד על אורח חיים. הם בדרך כלל גם טבעונים. לצורך ההמחשה, אדם שהוא יוגיסט וטבעוני - מתברר שזה נכון ב-80% אם הוא מגיע מתל אביב וב-40% נכון אם הוא מגיע מחיפה. אם זה אישה אז זה 90% ואם זה גבר אז 30%. ברמת ה-AI המספרים האלה אומרים שההצעות שיוגשו לאותם אנשים בנויות על סמך התנהגויות אחרות של אנשים אחרים. ביטוח חיים יהיה תפור טוב מאוד לאורח חיך על סמך ההתנהגויות השונות שאתה משתייך אליהן. ”בגלל הרקע שלנו כחברה שמכרה חברה של ביג דאטה ב-150 מיליון דולר לפני ארבע שנים - אצלנו במערכת אנחנו יודעים לתפור 360 מעלות של התנהגות בני אדם באופן שהופך את התגובה להתנהגות שלהם בצורה מאוד מדויקת. קח את זה למוצר כמו ביטוח חיים שחווה לגבי כל אדם אם הוא ימשיך להתנהג אותו דבר חמש שנים קדימה ולכן אפשר לתת לו עוד הנחה, כי הסיכוי לכך יותר גבוה.”

שיוך אדם לקבוצה מוביל לשאלה, האם יש הבדלים בין מבוטחים באזורים עירוניים לכפריים (פריפריה)?

”ברמה החקיקתית אסור שתהיה אפליה. בארצות הבריות בחינת התנהגות על סמך ממוצע של חתך מסוים היא מאוד מעניינת ולגיטימית. לצורך העניין, יהיו שכונות מסוימות בערים עם מצב סוציאקונומי יותר גבוה ואז גם תהיה לאוכלוסייה שם נטייה בדרך כלל לאורח חיים יותר בריא, וכך לקבל כסיו יותר גבוה כי זו אוכלוסייה ששומרת על חייה, לעומת זאת, היו שכונות סלאמס באותה עיר והמצב יהיה הפוך. האוכלוסייה שמחוץ העיר היא באמצע.”

פעילות בישראל לא, שיתופי פעולה אסטרטגיים כן

שחם מסביר מדוע Sproutt פועלת בשוק האמריקאי ומשיב לגבי כניסה לפעילות בישראל: ”השוק האמריקאי הוא גדול ואנחנו מכירים אותו. מכאן גם התשובה לגבי ישראל. אנחנו לא מכוונים לישראל, אבל כן מסתכלים על שותפויות אסטרטגיות עם חברות ביטוח

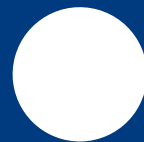
פנסיוני פרימיום

השילוב שנותן
לך יותר

אפגרייד
לפנסיה

פנסיה

מנהלים
פרימיום



כשהטכנולוגיה פוגשת את עולם ההשקעות

עולם הפיננסים חווה שינויים רבים בשנים האחרונות, ושירותי הפיננסים המסורתיים הולכים ומאבדים מכוחם בקרב בני דור המילניום • שיטת ה-Robo Advisor לניהול השקעות מספקת מענה טכנולוגי חדשני, המתאים גם לאלו שאינם בעלי עושר גבוה

"הערכת הסיכונים הופכת לאוטומטית בעוד הקצאת הנכסים ואיזון תיק ההשקעות נעשים באופן שוטף ורציף באמצעות המערכת הדיגיטלית. בנוסף לשקיפות המלאה של תיק ההשקעות, הפלטפורמות השונות מספקות פיז'רים או כלים דיגיטליים נוספים כמעטפת אשר מציפה ערך מוסף ללקוח ולמשקיע", מסבירה פרזון.

היועצים הרבובטיים השיגו הצלחה מסחררת בשנים האחרונות

הופעתם של יועצי ומנהלי ההשקעות הדיגיטליים הביאה לעלייה משמעותית בבסיס הלקוחות מקבלי השירותים הפיננסיים ושירותי ניהול ההון ברחבי העולם, וכמובן לעליה בשווי כלל הנכסים הנמצאים תחת ניהול ברחבי העולם. לפי הנתונים של אתר סטטיסטה, שירותי ההשקעות הדיגיטליים ניהלו כרבע

שיטת ה-Robo Advisor החדשנית תופסת תאוצה ברחבי העולם בשנים האחרונות, ומתגלה כפתרון זול, פשוט ויעיל עבור משקיעים בעלי טווחי וסכומי השקעה שונים ומגוונים. חיפוש מהיר בגוגל מציג עשרות מיליוני תוצאות. ניתן לראות כי המגמה הולכת וגוברת מאז שנת 2013, בה השירותים הדיגיטליים לתיקי ההשקעות החלו את דרכם בעולם:



(מקור: Google Trends)

בשנים האחרונות חזה עולם הפיננסים במספר תופעות משמעותיות: ירידה באמון הלקוחות בשירותים פיננסיים מסורתיים (מעל 60% מדור המילניום אינם ממשיכים להשתמש בשירותיו של יועץ/מנהל ההשקעות של הוריהם), חוויית לקוח ומעבר גורף לדיגיטל כערוץ הראשי לקבלת שירות מול המוסדות הפיננסיים. במקביל להתבגרותו של דור המילניום הטכנולוגי וחסר הסבלנות, הוקמו שירותים ופלטפורמות לניהול עושר והשקעות דיגיטליות, אשר מדגישות את חוויית המשתמש וגובות עלויות נמוכות בהרבה ביחס לעולם ההשקעות והביטוח המסורתי אשר מאבד מכוחו. "באמצעות פלטפורמה מקוונת לניהול תיק ההשקעות, תהליך הקליטה של הלקוח הופך לפשוט ומהיר. המרכיב האנושי במערכת קבלת החלטות לבחירת הנכסים בתיק ההשקעות נעלם, מאחר ותכנון התיק מתבסס על מודלים סטטיסטיים אשר נשענים על כמויות עצומות של נתונים". כך לדברי **כנרת פרזון**, מנכ"לית ומייסדת חברת Fiord, ה-Robo Advisor הראשון בישראל.



כנרת פרזון. "שירותי ניהול ההון הדיגיטליים הם לא 'העתיד', הם כבר כאן"

היתרון ללקוח

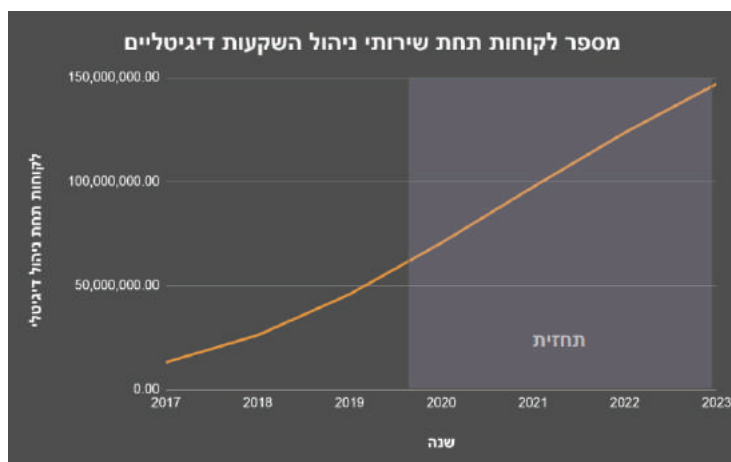
- תיק השקעות "פרימיום"
- עלויות נמוכות משמעותית
- מתאים לכל סכום השקעה
- יתרונות מיסוי
- נזילות מלאה
- ועוד

היתרון לסוכן

- פתרון לכספים נזילים
- ביצוע הפנייה בלבד
- עמלות נפרעים גבוהות
- עמלות היקף

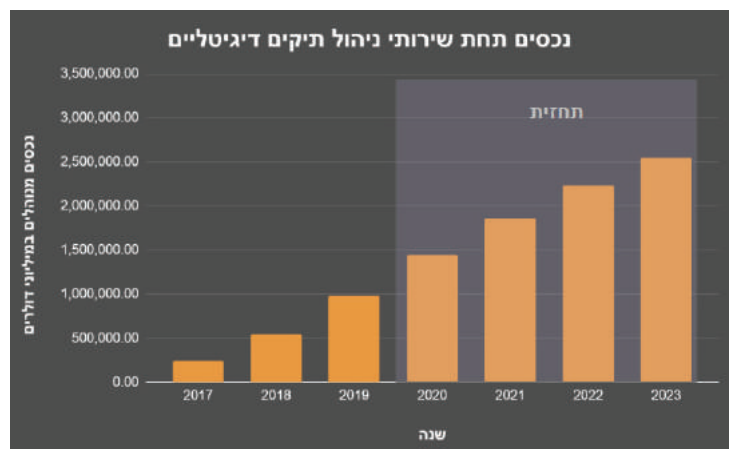
המטרה

פרוץ מציינת כי "כך או כך, שירותי ניהול ההון הדיגיטליים הם לא 'העתיד', הם כבר כאן. ולכם הסוכנים כדאי כבר היום להרחיב את 'סל המוצרים' עבור לקוחותיכם. שיתוף הפעולה הנוכחי שלנו עם סוכני הביטוח יאפשר לראשונה לסוכן הביטוח לבצע הפנייה לשירות ישיר וליהנות מעמלות נפרעים והיקף גבוהות, ואפשרות לפנות לקהלים רחבים יותר ולתת מענה לכספים נזילים שצריכים להישאר נזילים. הסוכן למעשה יוכל ליצור לעצמו תיק לקוחות שניב לו הכנסה פאסיבית לאורך השנים ללא כל תלות או התחייבות לזמן מינימלי, וחשוב מכך - לאפשר ללקוחותיו להנות מתיק השקעות גלובלי ומגוון בעל הטבות מיסוי ועלויות נמוכות משמעותית מכל מוצר דומה".



(מקור: Statista)

טריליון דולר בשנת 2017, כחצי טריליון דולר בשנת 2018 וקצת פחות מטריליון דולר נכון לשנת 2019. קצב צמיחה מרשים אשר טרם הושרש בישראל. לפי התחזיות, הנכסים המנוהלים תחת שירותי ההשקעות הדיגיטליים בעולם צפויים להגיע לשווי של יותר מ-2.5 טריליון דולר עד שנת 2023, ולשקף צמיחה של מעל 150% במהלך שלוש שנים.



(מקור: Statista)

קצב המשתמשים בשירותים הדיגיטליים החדשניים של עולם הפיננסים צומח גם הוא בהתאמה. נכון לשנת 2019, מספר המשתמשים עומד על 45 מיליון ברחבי העולם, צמיחה של כ-70% במספר המשתמשים ביחס לשנת 2018, ומעל 300% ביחס לכמות הלקוחות בשנת 2017. לפי האתר סטטיסטה, מעל 100 מיליון לקוחות צפויים להשתמש בשירות עד סוף שנת 2022. פרזון: "בעבר, ניהול השקעות היה נחשב למוצר אשר מתאים בעיקר ללקוחות בעלי עושר גבוה. אנחנו בפירוד מאפשרים כמעט לכל חוסך לקבל שירותי בניית תיק השקעות כאשר רף הכניסה הוא 10,000 שקלים בלבד. עבור דור המילניום, שמתחיל להתבגר ולהפוך לכוח ולמנוע הבולט בשוק העבודה אשר זקוק לפתרון לכספים שלו, אנו מנגישים אלטרנטיבה פשוטה וטכנולוגית אשר מתאימה כמו כפפה ליד שמחזיקה את האייפון, בתהליך הצטרפות קליל ומהיר דרך המחשב או הנייד".

לדברי פרזון, "המוצר נולד מתוך העובדה כי שירותי ייעוץ וניהול השקעות נגישים רק ללקוחות שברשותם 200 אלף שקלים ויותר. מוצר זה אמור לתת מענה לכ-1.5 טריליון שקלים ששוכבים כיום בפקדונות, קרנות שקליות, אג"חים קצרים ויתר מוצרי ההשקעה אשר "נהנים" מתשואה אפסית. עם רף כניסה של 10,000 ש"ח בלבד, הלקוחות יהנו מתיק השקעות בחשיפה גלובלית לכ-7 קטגוריות שונות: שווקים מפותחים, שווקים מתפתחים, שוק אמריקאי, נדל"ן, משאבים טבעיים, אג"ח ועוד. התיק יורכב מקרנות סל אמריקאיות (ETFs) שבאמצעותן ניתן ליצור פיזור אדיר גם לתיקים קטנים, ויתבסס על המלצותיהם של 11 גופי האנליזה הגדולים בעולם. כמו כן יכלול התיק פקודות הגנה מתקדמות כגון - Trailing שאינן קיימות כיום בבנקים מקומיים והינן חשובות ביותר לנוכח מצב השווקים הנוכחי".

אחראים לפיתוח ולקידום פעילותך בכל תחומי הביטוח

מסלולי פרישה לסוכנים תוך שילוב דור המשך.
מערכת הדרכה מקצועית ופיתוח אישי בקבוצות קטנות.
פיתוח שת"פ בין סוכנים על בסיס התמחויות.
טכנולוגיות מתקדמות לרשות הסוכנים.
עמלת סוכן ברכב ללא פגיעה.
קולקטיב מיוחד למשאיות.
מחלקת עסקים מהגדולות בארץ.
מסגרת משפחתית אשר נמצאת תמיד עבור הסוכן.

הסוכן הוא האקורד שלנו.

אליפים סוכנות לביטוח
383 חכמת עצתיך בטוח



ארנון את וינשטוק סוכנות לביטוח (1989) בע"מ

יובל ארנון 0544-289639 / שלמה וינשטוק 0544-929439



מיטב דש.
קרון הפנסיה
של השנה*

בבעלות בית השקעות



מיטב דש.
ניסיון שמוביל קדימה

בדרך ליישום IFRS 17 בישראל: אופן הקיבוץ של חוזי ביטוח והשלכותיו

במסגרת ההיערכות ליישום לראשונה של התקן, צפויים לחברות הביטוח אתגרים רבים, בהיבט החשבונאי, בהיבט האקטוארי ובהיבט התפעולי, לרבות הצורך במערכות מידע חדשות או בהטמעת שינויים משמעותיים במערכות מידע קיימות • שלומי שוב ושלומי וינר מפרטים על הסוגיות המרכזיות שעולות מדרישות IFRS 17 בנוגע לקיבוץ חוזי ביטוח



ר"ח שלומי וינר

ר"ח שלומי שוב

הרווח הנדחה בגין שירותי ביטוחי שטרם סופק, והוא מחושב בנפרד לכל אחת מהקבוצות של חוזי ביטוח. כאמור, הרווח הנדחה יוכר על פני התקופה שבה ניתן הכיסוי הביטוחי, וישמש כמעין כרית שמטרתה לספוג שינויים באומדנים ובהנחות שעד כה יצרו זעזועים בדוח רווח והפסד. מאידך קובע המודל, כי כאשר הצפי הוא להפסד ביטוחי, הרי שיש להכיר בו באופן מיידי. ניתן לדמות זאת למודל החשבונאי הקיים לגבי קבלן מבצע, לפיו מוכרת ההכנסה על פי קצב ההתקדמות, כאשר ההסתכלות היא על הרווחיות על פני כל תקופת החוזה. גם במקרה זה, כאשר צפוי הפסד מהחוזה הוא מוכר מידית. אסימטריה זו בטיפול החשבונאי בצפי להפסד מול הטיפול בצפי לרווח, אמורה הייתה שלא לאפשר בחינה אגרסיבית של חוזים. לרוב, התקינה החשבונאית מעדיפה כי בחינת קיומו של הפסד תיעשה ברמת המכשיר הבודד, כך שלא ניתן יהיה להסוות הפסד שנוצר בחוזה אחד מול רווח שנוצר בחוזה אחר.

אולם, תחום הביטוח הוא בהגדרתו תחום שמבוסס על צמצום הסיכונים של המבטח באמצעות הנפקת כמות גדולה של חוזים, אשר

התפעולי, לרבות הצורך במערכות מידע חדשות או בהטמעת שינויים משמעותיים במערכות מידע קיימות. מורכבות היישום של התקן נובעת מכך שהוא מבוסס במידה רבה על שיקול דעת: בדומה לתקני דיווח כספי בינלאומיים אחרים, התקן ממעט בקביעה של כללים קשיחים, ומעדיף פעמים רבות שימוש בעקרונות. כפועל יוצא, להחלטות וקביעות שמתקבלות בעת יישומו לראשונה צפויות להיות השלכות רבות על התוצאות החשבונאיות בעתיד. התקן החדש צפוי לשנות את תמונת הרווחיות הנוכחית של חברות הביטוח. הקונספט המרכזי של התקן החדש הוא הסתכלות קדימה על הרווחיות כבר במועד הכניסה לחוזה. זאת, על פני תקופת הכיסוי של הפוליסה, כשפריסת הרווח ממתן השירות הביטוחי (לאחר ניכוי עלויות הרכשת הלקוח) הינה במשך כל תקופת הכיסוי. שינויים באומדנים ביחס לעתיד יעדכנו את המרווח עד לאיפוסו, וככל שצפוי הפסד הוא יוכר מידית בדוח רווח והפסד.

המודל החשבונאי המרכזי בתקן משתמש במונח שנקרא "מרווח שירות החוזה" (Contractual Service Margin - CSM), אשר מייצג את

רקע

IFRS 17, התקן החדש שעוסק בהיבטים החשבונאיים של חוזי ביטוח⁽¹⁾, צפוי לשנות באופן דרמטי את הדוחות הכספיים של חברות הביטוח. לא מדובר כאן בעוד שינוי חשבונאי, אלא בשינוי טקטוני שישפיע על אופן הניהול של חברות הביטוח, גם בהיבטים השוטפים וגם מזווית ההסתכלות של הדירקטוריון, עד כדי השפעה ברמה העסקית על אופי המוצרים ותימחורם. כל אלה צפויים להשפיע דרמטית גם על אופן ההתייחסות של המשקיעים לפעילות של חברות הביטוח ולתמחור מניותיהן. על רקע זאת, בחודש פברואר 2020 שלחה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון לחברות הביטוח טיוטה של מפת דרכים לאימוץ התקן בישראל. בהתאם לטיטוט מפת הדרכים, כניסתו לתוקף של התקן בישראל, נכון למועד פרסום מאמר זה, תהיה בתחילת 2023, באופן שיעקוב אחר מועד אימוצו של התקן באיחוד האירופי.

במסגרת ההיערכות ליישום לראשונה של התקן, צפויים לחברות הביטוח אתגרים רבים, בהיבט החשבונאי, בהיבט האקטוארי ובהיבט

(1) התקן פורסם במאי 2017 ובמקור אמור היה להיכנס לתוקף, ולהחליף את IFRS 4, החל מ-1 בינואר 2021. לאחרונה הועלתה הצעה של ה-IASB לדחות את יישום התקן בשנה אחת, וה-IFRS 17 הגוף המייעץ לפרלמנט האירופאי בנוגע לדיווח כספי במדינות האיחוד, הציע לדחות את יישום התקן לשנת 2023.

IFRS והוראות המפקח על שוק ההון, כמו גם מאופן הקיבוץ לקבוצות לעניין יישום הוראות סולבנסי II או לעניין צרכי דיווח פנימיים אחרים של המבטח. הדבר נובע ממטרות שונות של כל אחת מצורות הדיווח והמדידה. כך למשל, פעמים רבות, מטרת הרגולציה היא שמירה על יציבות המבטח וקיום דרישות הון הולמות, בעוד שהמטרה של הגילוי החשבונאי בהתאם ל-17 IFRS הוא אחר - הצגה נאותה של הרווחיות והביצועים הכספיים של המבטח. על כן הוראות הרגולציה והוראות הדיווח החשבונאי לא בהכרח תואמות זו לזו.

ככל שההוראות החדשות יפצלו קבוצות שקובצו בעבר, הרי שיש פוטנציאל לרישומם של הפסדים שבעבר לא נרשמו, שכן מקורם בחוזים מפסידים, אשר ההפסד בגינם קוּוּזו בעבר כנגד רווחים הקשורים לשאר החוזים באותה הקבוצה. ולהיפך - איחוד קבוצות שפוצלו בעבר עשוי למנוע רישום מיידי של אותם הפסדים.

ראוי לציין כי ההוראות העוסקות בחלוקת החוזים לקבוצות רלוונטיות למדידת ה-CSM ולהקצאתו ברווח והפסד. לצורך אומדן תזרימי המזומנים לקיום חוזה הביטוח, ניתן לעשות שימוש ברמת קיבוץ גבוהה יותר מאשר החלוקה שתוצג להלן, בתנאי שהמבטח יכול להקצות את האומדנים הללו לקבוצות השונות של החוזים. במאמר זה נפרט את הסוגיות המרכזיות שעולות מדרשות IFRS 17 בנוגע לקיבוץ חוזה ביטוח.

רובד I - חלוקה לפי סיכונים ואופן הניהול

חלוקת חוזה הביטוח לקבוצות, שתימדדנה כל אחת בנפרד, מתחילה קודם כל בקיבוץ החוזים לתיקים של חוזה ביטוח. על בסיס גישה מבוססת עקרונות, קובע IFRS 17 כי תיק של חוזה ביטוח מורכב מחוזים שיש להם שני מאפיינים משותפים:

- **מאפיין ראשון** - הם כפופים לסיכונים דומים - קריטריון המתייחס לחוזה הביטוח עצמו.
 - **מאפיין שני** - הם מנוהלים יחד - קריטריון המתנהל לאופן הניהול של חוזה הביטוח.
- מטבע הדברים, לחוזים באותו קו מוצר יהיו בדרך כלל סיכונים דומים, ולכן, כאשר הם מנוהלים יחד, צפוי שהם יהיו באותו תיק. לחוזים בקווי מוצר שונים בדרך כלל לא יהיו סיכונים דומים, ולכן צפוי שהם יהיו בתיקים שונים.



בהתאם לדרישות החלוקה של הרובד הראשון, עדיין יידרש בהתאם לשני הרבדים הנוספים. כיום, הפרדת הקבוצות המקובלת מתבססת על הוראות הרגולציה. כך למשל, חברות הביטוח נדרשות מדי תקופת דיווח לבצע בדיקת נאותות העתודות (LAT), כלומר, לבחון אם הרזרבות הביטוחיות יספיקו לפירעון כל התחייבויות החברה בעתיד. כמו כן, חברות נדרשות לבצע הערכה בביטוח הכללי בהתאם לנוהג המיטבי. בהינתן כי הבחינה הייתה נעשית במקובץ הרי שניתן היה לקזז עודף בתיק אחד כנגד חוסר בתיק אחר. אולם בהתאם להוראות הרגולציה, חברות הביטוח נדרשות לבצע הפרדה לקבוצות המבוססות על סוגים שונים של ענפים, ועל בסיסן לבצע את המבחן. ברור כי ככל שהקבוצות מפוצלות יותר כך גם ההתחייבות שתיווצר תהא גבוהה יותר. מאידך, לעניין בדיקת ברות ההשבה של הוצאות הרכישה הנדחות (DAC), נדרשת בחינה נפרדת בין ביטוחי החיים לבין ביטוחי הבריאות.

התוצאה של יישום הוראות IFRS 17 לעניין קיבוץ חוזים, עשויה להיות שונה מהחלוקה לקבוצות המקובלת כיום בהתאם להוראות 4

רק מיעוטם יניב הפסדים. מדידת הפסד מיידי (של חוזה ספציפי לביטוח חיים, לדוגמה) מבלי להביא בחשבון שלצידו יש מאות רבות של חוזים דומים מרוויחים, אינה משקפת נאמנה את דרך ההסתכלות הזו. מנגד, רמת קיבוץ רחבה מדי של חוזים, שלהם מאפיינים מהותיים שונים, תוביל אף היא לתוצאה מעוותת ולא תתאר בצורה מהימנה את מגמות הרווחיות של המבטח. המשמעות של תובנה זו היא כי רמת הקיבוץ של חוזה הביטוח מהווה נושא קריטי ביישום נאות של IFRS 17. ההחלטה על רמת הקיבוץ תקבע את חלוקת חוזה הביטוח לתיקים, ותשפיע באופן יסודי על מדידת הרווחיות של המבטח. התקן קובע שלושה רבדים של חלוקה לצורך הקיבוץ של חוזה הביטוח. חברות הביטוח נדרשות ליישם את שלושתם:

רובד I - חלוקה לפי סיכונים ואופן הניהול
רובד II - חלוקה בהתאם למועד ההנפקה של החוזים

רובד III - חלוקה לפי רמת הרווחיות
רמת הפילוח או הקיבוץ של תיקי הביטוח תיגזר בסופו של דבר מכל אחד משלושת הרבדים הנ"ל. כך, גם אם כי תיק ביטוח מסוים לא יפוצל





כך לדוגמה, חוזים המבטיחים כיסוי ביטוחי לאריכות ימים (הכפופים לסיכון אריכות חיים - Longevity Risk) יהיו בתיק אחר מחוזי ביטוח חיים סטנדרטיים (הכפופים לסיכון תמותה - mortality risk). קיבוץ זה של חוזי ביטוח לתיקים נעשה במועד הנפקת החוזים, ואינו מתוקן לאחר מכן.

מבחן "הסיכונים הדומים"

בהיעדר הוראות קשיחות בתקן, מבחן ה"סיכונים הדומים" עשוי להיות מבחן אינדיבידואלי, הכרוך בשיקול דעת של המבטח. בדומה למודלים מקובלים של ניהול סיכונים, צפוי כי הסיכונים ייבחנו גם בהיבט הכמותי וגם בהיבט ההסתברותי, שכן עוצמתו של סיכון תלויה גם בהסתברות לקיומו וגם בהשפעה שלו על תזרימי המזומנים כאשר הוא מתרחש. בדרך כלל, סיכון שהתממשותו אינה תדירה, אך כאשר הוא מתממש הוא משפיע באופן משמעותי על תזרימי המזומנים, לרלוטטי יותר מסיכון שהתממשותו נפוצה אך השלכותיה אינן משמעותיות.

בניתוח הסיכונים, סביר להניח כי בראש ובראשונה יובאו בחשבון השפעות הסיכונים הביטוחיים - האם תזרימי המזומנים בגין החוזים בתיק מגיבים באופן דומה, בסכום ובעיתוי, לשינויים בהנחות שבסיס חוזה הביטוח. לדוגמה, ההנחה העיקרית שבבסיס התחייבויות ביטוחיות בגין שירותי בריאות כגון מחלות קשות, תרופות, ניתוחים וסיעוד, היא שיעורי הנכות והתחלואה (Disability Risk & Morbidity Risk). עם זאת, השאלה האם ניתן לקבץ מוצרים אלה יחד (בכפוף לניהולם ביחד), תלויה בבחינה מקיפה יותר של הסיכונים, אשר עשויים ליצור מאפיינים ייחודיים של קבוצות החוזים. בחינה זו תכלול גם סיכונים נוספים, כדוגמת משך החיים של הכיסוי הביטוחי, הסיכון לביטול החוזה, סיכונים שוק, סיכונים רגולציה, סיכונים אשראי וסיכונים תפעוליים אחרים.

פיצול חוזים בין קבוצות שונות

שאלה מעניינת נוספת עוסקת בחוזי ביטוח שכוללים מגוון של מוצרי ביטוח השונים באופיים - כדוגמת תכניות חיסכון הכוללות כיסויי ביטוח בגין סיכונים שונים (למשל, אבדן כושר עבודה ומוות) - שיכולים להימכר גם כפוליסות עצמאיות. IFRS 17 אינו עוסק בפיצול החוזה

דרישה זו, הגם שהיא דרישה שעשויה להכביד מבחינה תפעולית, הכרחית בעיני התקן כדי להציג מידע על התפתחות הרווחיות לאורך זמן. לשם הדוגמה, נניח שמבטח מחליט לשנות את תמחור חוזי הביטוח כתוצאה משינויים בנסיבות כלכליות במהלך השנים (תחרות, שינוי בהעדפות הצרכנים וכו'). אילו התיק היה "פתוח" תמיד, כך שהיו יכולים להיכנס אליו כל הזמן עוד ועוד חוזי ביטוח חדשים, לא ניתן היה לזהות כיצד הרווח של המבטח מתפתח לאורך זמן.

דרישת החלוקה לתקופות שנתיות נועדה גם למנוע מצב בו מרווח השירות החוזי ייפרס על פני תקופה שהינה ארוכה משמעותית מהתקופה שאליה מתייחס כל אחד מהחוזים הכלולים בקבוצה. היות שה- CSM נפרס על פני תקופת הכיסוי של החוזים בקבוצה, תיק "פתוח" לנצח היה מוביל לפריסת הרווחים מחוזים שהסתיימו על פני תקופות זמן מאוחרות משמעותית ממועד הסיום של החוזה.

רובד III - חלוקת התיקים לפי רמת הרווחיות

כאמור, מטרתו העיקרית של IFRS 17 בחלוקת חוזי הביטוח לתיקים, היא להבחין בין רמות שונות של רווחיות. על כן, IFRS 17 קובע חלוקה נוספת, ומחייב לחלק את תיקי הביטוח בכל 'שנתון' למינימום של 3 קבוצות נוספות (אם ישנן כאלה): קבוצה א': חוזים שהם מכבידים בעת

למרכיבי הסיכון שלו, אולם נראה כי הימנעות מפיצול הרכיבים השונים לתיקים שונים, על אף המורכבות התפעולית האפשרית, עלולה לעיתים להביא להחטאת העקרונות אשר גלומים בהוראות התקן.

על אף שמדובר בשאלה שהניתוח החשבונאי שלה שונה - האם ניתן לפצל חוזה אחד עם לקוח לתתי-חוזים - הרי שמבחינת ההשפעה החשבונאית, שאלה זו, שאלת "הפיצול", היא השאלה המשלימה לשאלה הקודמת, שאלת "הקיבוץ". חלוקה נכונה של הכיסויים הביטוחיים לתיקים, תאפשר מדידה נאותה וגילוי נכון של התוצאות הכספיות של המבטח.

רובד II - חלוקת התיקים בהתאם למועד הנפקה של החוזים

IFRS 17 אינו מסתפק בחלוקה של חוזי הביטוח לתיקים בהתאם לסיכונים ולאופן הניהול שלהם, אלא גם מחייב שכל אחד מהתיקים יחולק בחלוקה פנימית לתקופות שהן לכל הפחות שנתיות⁽²⁾. כלומר, תיק לא יכול לכלול חוזים שהונפקו בהפרש של למעלה משנה (אם כי ניתן לקבוע כי תיק יכול לכלול חוזים שתקופת הנפקה שלהם נפרסת על פחות משנה). באופן זה, כל אחד מסוגי התיקים יחולק לתתי-תיקים, המבוססים על מועד הנפקה של חוזי הביטוח הכלולים בו.

(2) תקופה שנתית אינה חייבת להיות קשורה לתקופת דוח שנתי. ניתן למשל לקבץ חוזים שהונפקו בין התאריכים 17 ביולי 20X0 ועד 16 ביולי 20X1, חוזים שהונפקו בין התאריכים 17 ביולי 20X1 ועד 16 ביולי 20X2, וכך הלאה.



ארגז הכלים של מוסכי שגריר

מטפלים בכל הבעיות האלמנטריות של הלקוחות שלכם אחרי תאונה



גמישות
בפרעון צ'קים
לביטחון



רכב חלופי
מהיום
הראשון



טיפול
בתביעות
צד ג'



דליברי מבית
הלקוח



ליווי צמוד לאורך
כל שלבי התיקון
והתביעה.



לפרטים חייגו לקו הישיר לסוכנים 073-2288250



התרשים הבא מסכם את שלושת הקריטריונים לקיבוץ חוזי ביטוח בהתאם ל-IFRS 17:

זאת, קבוצה של חוזים יכולה להפוך כולה בשלב מאוחר יותר למכבידה, באופן שיאפשר הכרה בהפסד. על כן, ככל שגדל פילוח החוזים בהתאם לרווחיותם, כך פוחתת האפשרות להסוות הפסדים מחוזים מכבידים.

לפיכך, בנוסף לצורך להפריד את קבוצת החוזים המכבידים, נקבעה ב-IFRS 17, כדרישת מינימום, חלוקה גם של קבוצות החוזים הרווחיים לשתיים: קבוצת חוזים שאין אפשרות משמעותית שיהפכו לחוזים מכבידים וקבוצה של יתר החוזים. באופן זה, מצטמצמים החששות המתוארים לעיל. התקן מאפשר לחלק את קבוצות החוזים הרווחיים לתתי קבוצות נוספות, כאשר הדיווח הפנימי של המבטח לא נדרש לאסוף מידע נוסף על ההשפעה של שינויים בהנחות על החוזים השונים, מעבר לאמור בדיווח הפנימי שלו.

הערכת האפשרות המשמעותית להפוך לחוזים מכבידים נעשית, במרבית המקרים, על בסיס הסבירות לשינויים בהנחות המשפיעות על רווחיות החוזה, המתבססות על האומדנים הניתנים במסגרת הדיווח הפנימי של המבטח. המבטח לא נדרשת לאסוף מידע נוסף מעבר לאמור בדיווח הפנימי שלו על השפעה של שינויים בהנחות על החוזים השונים.

גם ביחס לקבוצת ה"לא קיימת אפשרות משמעותית להפוך למכבידים" נקבע הכלל שמאפשר להעריך מערכת של חוזים יחד, במקום לבחון כל חוזה בנפרד, במקרה שבו יש למבטח מידע סביר וניתן לביסוס המתייחס למערכת החוזים כולה.

השפעת חוקים ותקנות על חלוקה בהתאם לרובד ה-III

לעתים, חוקים ותקנות עשויים להגביל את היכולת המעשית של המבטח לקבוע מחיר שונה או רמה שונה של הטבות עבור מבוטחים עם מאפיינים שונים על אף שידוע שהסיכון של המבוטחים שונה. לדוגמה, חוקים נגד אפליה אוסרים על קביעת מחירים והטבות שונים לנשים ולגברים. במקרה כזה המבטח לא צריך להקצות חוזים לקבוצות שונות על בסיס הרווחיות השונה שנובעת ממגבלות אלו. מאידך, לא ניתן להחיל עיקרון זה על מצבים אחרים, כדוגמת חוקים כלליים נגד אפליה שאינם מתייחסים באופן ספציפי למחיר שונה או לרמה שונה של הטבות. אחת השאלות העכשוויות בנושא זה עוסקת

תיק עם סיכון דומה ב'



תיק עם סיכון דומה א'



של מבוטחים כך שלא מתבצעת התאמה של הפרמיה לשינוי במצב הבריאותי של המבוטח, קבוצה זו של חוזים עשויה להיות מכבידה לעומת קבוצת חוזים של ביטוחי בריאות שאינם תחת הקולקטיב.

זיהוי חוזים שנכנסים לקבוצת החוזים המכבידים צריך להיעשות ברמת החוזה הבודד. אולם אם למבטח יש מידע סביר וניתן לביסוס ממנו ניתן להסיק כי מערכת של חוזים תהיה כולה בקבוצת החוזים המכבידים, הוא רשאי למדוד אותה ביחד. כאמור, אם אין מידע כזה הקביעה תבוצע ברמת החוזה הבודד.

קבוצה ב' - חוזים שאין אפשרות משמעותית שיהפכו למכבידים

היות שהרווח של מבטח מחוזי הביטוח נמדד ברמת התיק, הרי שכאשר פוקע חוזה ביטוח הנכלל באותו תיק, יתחיל להיווצר פער בין הרווח שיוכר (המבוסס על ה-CSM שחושב לתיק כולו) ובין הרווח הגלום בחוזים שנשארו בתיק ועדיין לא פקעו. אם תיק כולל גם חוזים עם רווחיות מאוד נמוכה וגם חוזים עם רווחיות מאוד גבוהה, ההפרש בניהם עשוי להיות משמעותי, ולהטות את הרווח בדוחות.

בנוסף, ההכרה בחוזה כשייך לקבוצת החוזים המכבידים מבוצעת כבר במועד ההכרה לראשונה בחוזה, וחוזה אינו יוצא מהקבוצה שלו גם אם הוא הופך להיות מכביד בשלב מאוחר יותר. עם

הכרה לראשונה; קבוצה ב': חוזים שבעת ההכרה לראשונה לא קיימת אפשרות משמעותית שהם יהפכו למכבידים לאחר מכן; וקבוצה ג': יתר החוזים.

קבוצה א' - חוזים מכבידים

חוזה מכביד, לפי IFRS 17, הוא חוזה ביטוח שמכלול תזרימי המזומנים ממנו (אלה ששימשו לרכישת החוזה, אלה המשמשים לקיום החוזה ואלה הצפויים להתקבל ממנו), יוצר בסך הכול סכום שלילי. דהיינו, אלו חוזים המכבידים על המבטח, שכן התוצאה הכוללת שלהם תיצור לו הפסד. התקן דורש למיין את כל החוזים שכבר בעת ההכרה לראשונה הם חוזים מכבידים, לקבוצה נפרדת. קבוצה זו של חוזים כוללת בדרך כלל חוזים שבהם המבטח התקשר משיקולים כדוגמת הסכמים מחייבים קודמים, תחרות, רגולציה או השגת נתח שוק. לגבי קבוצה זו, יש להכיר בהפסד מיידי עבור התזרים השלילי נטו כאמור לעיל (וכתוצאה מכך הסכום של ההתחייבות הביטוחית יהיה שווה לתזרימי המזומנים לקיום החוזה, וה-CSM יהיה אפס).

אחת הדוגמאות הנפוצות למקרה זה הוא ביטוח הבריאות הקבוצתי ("קולקטיבי"). ביטוחי בריאות קבוצתיים יכולים לקבוע כי מבוטחים יהיו זכאים להמשיך להיות מבוטחים באותם התנאים, גם אם החוזה הקבוצתי לא יחודש. היות שלאחר סיום החוזה הקבוצתי קיימת המשכיות



להשלכות של מבחן "הסיכונים הדומים" על אופן הקיבוץ הצפוי בחווי הביטוח בישראל:
הבחנה הכוללת של מבחן "הסיכונים הדומים" עשויה להוביל לקיבוץ חלק מהקבוצות הנמדדות כיום בנפרד בהתאם לחלוקות שישמו עד כה בחישוב ה-LAT. מההיבט הזה התוצאה של יישום IFRS 17 עשויה להביא ליציבות רבה יותר ברווחיות של חברת הביטוח ולגידול בהון שלהן. זאת, בנוסף ליתרון המובנה של IFRS 17, הגורס כי יש לפרוס את ההכרה ברווח מה-CSM לאורך חיי התיק, באופן שבו גם שינויי אומדן שאינם מובילים להגדרת הקבוצה כמפסידה, לא נספגים באופן מיידי לרווח והפסד, אלא נפרסים לאורך חיי התיק.

לא מן הנמנע כי בסוגיה מהותית זו של עצם הגדרת מה נחשב "סיכונים דומים", יידרש בסופו של דבר הרגולטור להכרעה. מעבר ל"שקט התעשייתי" שהכרעה רגולטורית זו תביא, היא עשויה גם לשפר את השקיפות של הנתונים הכספיים באופן שיאפשר מדידים נוחים יותר להשוואת הסיכון בין מבטחים ולניהולו.

בראיתנו, רמת קיבוץ התיק עשויה להוביל לקיבוץ חלק מהקבוצות הנהוגות כיום בהתאם לחלוקות שישמו עד כה בחישוב ה-LAT, אולם בה בעת היא עשויה להוביל לפיצול של קבוצות אחרות שנמדדות כיום כתיק אחד. בשורה התחתונה, לצד המורכבות התפעולית שחלוקה זו תעורר, צפויות לה השלכות הן על ההון של חברות הביטוח והן על מדידת הרווחיות והתנדוטיות שלה בעתיד.

* ר"ח שלומי שוב, בעל חברת IFRS קונסולטינג בע"מ העוסקת במתן ייעוץ חשבונאי לחברות ולרואי חשבון וראש תכנית חשבונאות וסגן דיקן בבית ספר אריסון למנהל עסקים, המרכז הבינתחומי בהרצליה

* ר"ח שלומי וינר, לשעבר עוזר בכיר לחשבונאי הראשי ברשות ניירות ערך ובעלים (משותף) בחברת אוניסון יועצים בע"מ העוסקת במתן ייעוץ חשבונאי לחברות ולרואי חשבון

* המחברים מודים לר"ח יובל גרנות על תרומתו החשובה למאמר זה

על פני תקופת הכיסוי (בדרך כלל בקו ישר), וללא צורך בדרך כלל בחישוב ערך נוכחי. עבור פוליסות ביטוח אשר לגביהן המבטח מיישם את גישת הקצאת הפרמיה, ההנחה היא שאין חוזים בתיק שהם מכבידים בעת ההכרה לראשונה, אלא אם עובדות ונסיבות מצביעות אחרת, ועל כן חלוקת התיק לפי רמת הרווחיות עשויה להיות מצומצמת יותר.

השלכות על חברות הביטוח בישראל

כפי שסקרנו לעיל, לאור דרישות התקן החדש באשר לחלוקות חווי הביטוח לקבוצות, רמת המורכבות שצפויות חברות הביטוח להתמודד איתה בבחינת שאלה זו היא גבוהה. ההחלטה על רמת הקיבוץ היא קריטית, שכן בהינתן האסימטריה שמציע התקן בטיפול בין הפסדים צפויים ובין רווחים צפויים, התוצאה החשבונאית תלויה ברמת הקיבוץ.

לצורך המחשת ההשפעה הפוטנציאלית בגין הרובד הראשון של החלוקה, רובד הסיכונים ואופן הניהול, נציג בטבלה הבאה דוגמאות

בתאגיד ה"פול". על פי חוק, כל משתמש ברכב מנועי, לרבות אופנועים, מחויב להחזיק בפוליסת ביטוח חובה. תאגיד ה"פול" מבטח כיום בעיקר את בעלי האופנועים שלא השיגו כיסוי אצל מבטח, במחיר מפוקח. מבחינה כלכלית חוזים אלו הם הפסדיים, מכיוון ששכיחות התביעות של בעלי האופנועים גבוהה משמעותית מזו של בעלי רכבים פרטיים. על כן, ביחס לחווי ביטוח אלו יהיה צורך לקבוע האם השפעתו של חוק מצריכה לבחון אותם בנפרד, או שניתן לא להתייחס אליהם כקבוצה נפרדת, אשר תהיה קבוצה מכבידה.

פיצול בהתאם לרובד ה-III בגישת הקצאת פרמיה

מודל פשוט יותר ליישום המתואר בתקן, מודל חלופי למודל ה-CSM, הוא מודל הקצאת הפרמיה. מודל זה יחול על פוליסות בעלות תקופת כיסוי קצרה (שנה אחת או פחות), ועל כן השימוש בו יהיה רלוונטי בעיקר לביטוח כללי. בהתאם למודל זה הסכום המיוחס לשירותים שטרם סופקו יימדד על ידי הקצאת הפרמיה

פערים פוטנציאליים עיקריים באופן הקיבוץ ברמת התיק (*)

IFRS 17	המצב כיום (**)	
ייתכן ולא יידרש יותר הפיצול	ביטוח בתי עסק וביטוח דירות - מקובץ לפי ענפי משנה	ביטוח כללי
ביטוח רכב רכוש - שאלת הפרדת המקיף מצד ג' ביטוח רכב חובה - שאלת איחוד ה"פול" (ראה להלן)	ביטוח רכב רכוש (מקיף וצד ג')	
שאלת הפרדת מרכיב הבריאות ממרכיב הרכוש	נסיעות לחול - מרכיב הבריאות ומרכיב הרכוש נבחנים כיום ביחד	
ייתכן כי ההבחנה תישאר	הבחנה בין רכיבים שונים, כגון: מחלות קשות, תאונות אישיות, סיעוד	ביטוח בריאות
שאלת איחוד מרכיב הריסק בביטוחי מנהלים עם פוליסות ריסק עצמאיות ואולי גם עם מרכיבי חסכון	הבחנה בין רכיבים שונים: ביטוח חיים (ריסק טהור), אבדן כושר עבודה, וחיסכון	ביטוח חיים

(*) בהתעלם מהצורך להפריד את התיק לקבוצות בהתאם לזמן ההנפקה של הפוליסות ובהתאם לרווחיותן, כמפורט להלן.
(**) ביחס למצב כיום - ביטוח כללי ההתייחסות היא לנוהג המיטבי, בביטוח בריאות וביטוח חיים ההתייחסות היא ל-LAT.

מערכת הר הביטוח - הרשאה לגורם משווק

מה נדרש מסוכן ביטוח או יועץ פנסיוני לעשות בעת צירוף לקוח? • עו"ד יניב גל
עושה סדר ומרכז הוראות לגבי פנייה למערכת 'הר הביטוח' על פי חוזר ביטוח
2016-1-7 "צירוף לביטוח" מיום 8 ביוני 2016



3.2. חתימת הלקוח על כתב ההרשאה לפי נספח ה' לחוזר, תהיה לאחר שמובהר בפני הלקוח כי [פסקאות 1) ו-2) לנספח ה' לחוזר] - (א) השימוש בהרשאה הוא לצורך הליך ההתאמה הנוכחי בלבד; (ב) הגורם המשווק לא יחזיק בנתוני הזיהוי למערכת (ראו פרק 8 בהמשך), ולא יעשה בהם כל שימוש בתום 5 ימי עסקים מתאריך חתימת ההרשאה;

3.3. לפיכך על הגורם המשווק למחוק את המידע המתקבל מהמערכת ולא לעשות בו כל שימוש לאחר פרק הזמן האמור [סעיף 3(ה) לחוזר].

3.4. למען הסר ספק, חובת הפנייה למערכת, לרבות איסור שימוש במידע המתקבל מהמערכת לאחר פקיעת ההרשאה כאמור, חלה גם אם לבסוף לא ירכוש הלקוח פוליסה [סעיף 3(ז) לחוזר].

3.5. יש לשמור תיעוד אצל הגורם המשווק של



3. דגשים לפנייה למערכת (סעיפי החוזר הרלוונטיים מסומנים בסוגריים מרובעים):

3.1. בכל פנייה ללקוח שאינה לצורך חידוש פוליסה (למשל, בשל הפניית 'ליד') שלא לפי בקשה מפורשת ממנו, לרבות במקרה של שיחת אגב או כחלק משיחה על שירות אחר (חידוש ביטוח אחר, תביעה וכיו"ב), חובה תמיד לקבל הרשאה חד פעמית לפנות למערכת [רישא לסעיף 3(ו) + סעיף 3(ג) לחוזר].

לשימושכם ריכוז הוראות לגבי פנייה למערכת 'הר הביטוח' (להלן - **המערכת**) על פי חוזר ביטוח 2016-1-7 "צירוף לביטוח" מיום 08.06.2016 (להלן - **החוזר**), כנדרש מצד "גורם משווק" (בעל רשיון סוכן ביטוח או יועץ פנסיוני; ולהלן - **גורם משווק**) כהגדרתו בחוזר וכחלק מ"הליך ההתאמה" שבסעיף 3(ג) לחוזר.

1 במסגרת חובת בירור צרכי המבוטח או המועמד לביטוח (להלן - **לקוח**) והתאמת הביטוחים המוצעים עבורו על פי סעיפים 3(א) עד 3(ג) לחוזר, נדרש גורם משווק לבצע פנייה למערכת עוד בשלב הטרומי של השיווק, ולפני העברת כל הצעה לביטוח לחתימתו.

2 כן מורה סעיף 3(ד) לחוזר, כי אין לעשות כל שימוש מצד הגורם המשווק או מי מטעמו במערכת, אלא לפי הרשאת שימוש בחתימת הלקוח, בנוסח שבנספח ה' לחוזר.



11(ג)(3) לחוזר + חוזר ביטוח 19-1-2015].

7 מבלי לגרוע מהאמור בפסקאות 5 ו-6 מעלה, יודגש כי לגבי פניות בקשר עם תכניות ביטוח קולקטיבי, תחול החובה לפנות למערכת כאמור בסעיף 11(ג)(1)(א) לחוזר, רק בעת שיווק יזום במסגרתו מוצע ללקוח המבוטח בביטוח קבוצתי להוסיף ולרכוש כיסויים על חשבון (מלא או בהשתתפות) הלקוח בעצמו; ובכל מקרה החובה לא תחול, כאמור בסעיף 11(ג)(4) לחוזר, לגבי ביטוח צי רכב או קולקטיבי רכב.

שימוש והחזקת נתוני הזיהוי בעת פנייה למערכת



8 נתוני הזיהוי שמוסר הלקוח, לצורך פניית הגורם המשווק אל המערכת לקבלת תוצאות ונתוני הפוליסות הקיימות, כפי שאלה נדרשים במסגרת כללי המערכת, חייבים להיגנו ואין לעשות בהם כל שימוש שלא כאמור ומוצהר בפני הלקוח לפי פסקה 4.2 מעלה.

9 לפיכך, בכל הנוגע לאמור בסעיפים 3(ד) ו-1(ה) לחוזר ("...לא יחזיק במידע שמסר לו מבוטח אנג מתן הרשאת שימוש פרטנית") וההצהרה בפסקה (2) להתחייבות הגורם המשווק כאמור בנספח ה' לחוזר ("שלא להחזיק בנתונים שנמסרו ולא לעשות בהם כל שימוש..."), יש לנהוג כלהלן:

9.1 תוקפה של ההרשאה הניתנת לגורם המשווק לפנות בשם לקוח אל המערכת, יהיה 5 ימי עסקים מתאריך חתימת כתב ההרשאה שלפי הנוסח בנספח ה' לחוזר.

5.1 ביטוח מקיף לדירת מגורים [סעיף 11(ב) (3) לחוזר].

5.2 ביטוחי בריאות (כולל תאונות אישיות, מחלות ואשפוז), כאשר ייכללו ביטוחי תאונות אישיות מעל לשנה או ביטוחי תאונות אישיות אף מתחת לשנה בשל שיווק יזום [סעיף 11(ב)(4) + סעיף סיפא לסעיף 11(ג)(2) לחוזר].

5.3 ביטוח חיים (ריסק בלבד), שלא נמכר אגב חסכון פנסיוני [סעיף 11(ב)(5) לחוזר + הגדרה למונח 'ביטוח חיים' בסעיף 2 לחוזר].

5.4 ביטוח אבדן כושר עבודה, שלא נמכר אגב חסכון פנסיוני [סעיף 11(ב)(5) לחוזר + הגדרה למונח 'ביטוח חיים' בסעיף 2 לחוזר].

6 עוד מובהר כי אין חובה לפנות למערכת בעת שיווק או חידוש של כל אחד מסוגי הביטוחים הבאים (סעיפי החוזר הרלוונטיים מסומנים בסוגריים מרובעים):

6.1 ביטוחי רכב (רכוש או חובה) [סעיפים 11(1) ו-1(2) לחוזר].

6.2 ביטוח בית עסק [סעיף 11(ב)(3) לחוזר].

6.3 ביטוח נוסעים לחו"ל [הגדרה למונח 'ביטוח בריאות' בסעיף 2 לחוזר].

6.4 ביטוח רפואי לעובדים זרים או למתן כיסוי ביטוחי לשהים זרים שאינו ביטוח רפואי לעובדים זרים [הגדרה למונח 'ביטוח בריאות' בסעיף 2 לחוזר].

6.5 ביטוח תאונות אישיות לתקופה של עד שנה אחת (קבוצתי או אישי), שאינם אגב שיווק יזום (ביוזמת הגורם המשווק, שלא לפי בקשה מראש מצד הלקוח) [סעיף 11(ג)(2) לחוזר].

6.6 חידוש של ביטוח בריאות פרט (מחלות ואשפוז) אשר שוק לאחר יום 01.02.2016 או שחודש לראשונה לאחר יום 01.06.2018 [סעיף

קיפומה של ההרשאה בחתימת הלקוח לפנות בשמו למערכת [סעיף 10(א)(א1) לחוזר].

4 לעניין קבלת הסכמת הלקוח למתן הרשאת שימוש לפי נספח ה' לחוזר, יש להתימו (אין צורך בחתימה בפני הגורם המשווק, וניתן גם דרך הדוא"ל/פקס) לצד תאריך החתימה, ולחלופין לקבל את הסכמתו הטלפונית על פי הכללים הבאים:

4.1 השיחה תהיה מוקלטת ותישמר אצל הגורם המשווק במשרדו.

4.2 במעמד השיחה יימסרו ללקוח ההצהרות שלפי פסקאות (1) ו-2 לחוזר:

(א) התחייבות מצד הגורם המשווק שהשימוש בהרשאה יהיה לצורך הליך ההתאמה הנוכחי בלבד;

(ב) התחייבות הגורם המשווק שלא להחזיק בנתוני הזיהוי למערכת (ראו בהרחבה פרק 9 בהמשך), ולא לעשות בהם כל שימוש בתום 5 ימי עסקים ממתן הרשאת הלקוח;

4.3 הגורם המשווק ישמור תיעוד אודות השיחה המוקלטת, הכולל תאריך ואישור כי ניתנו ללקוח ההבהרות לגבי השימוש שיעשה במערכת ובנתונים ממנה.

תחולת החובה לפנות למערכת



5 החובה לפנות למערכת חלה בקשר לפניות לביטוחי פרט (הצטרפות/חידוש), בכל אחד מסוגי הביטוח הבאים (סעיפי החוזר הרלוונטיים מסומנים בסוגריים מרובעים):





ללקוחות לצורך שיווק פוליסה או חידושה, בשים לב לתחולת החוזר וסוגי הביטוחים השונים כמפורט בסעיף 11 לחוזר (כמובן שייטכנו מצבים בהם חלות הוראות החוזר לגבי הליך הפקה או חידוש ביטוח, אף אם אין צורך לפנות אל המערכת אגב אותה פנייה ללקוח).

12 כל האמור במסמך זה מתייחס להוראות החוזר, לרבות כפי תיקונים שפורסמו במסגרת חוזר 10-1-2018 מיום 15.07.2018 וחוזר 2019-1-11 מיום 17.11.2019.

13 מוצע להדפיס מסמך זה, ללמוד ולהדריך את צוות העובדים במשרדו של בעל הרשיון, ובהתאם לקבוע נהלים והנחיות בדבר השימוש בפנייה למערכת.

* הכותב הינו היועץ המשפטי של לשכת היועצים הפנסיונים בישראל ושותף במשרד קן-דרור & הראל ושות', עורכי דין ומגשרים

גופים המבצעים פניות בעצמם למערכת על פי הרשאה).

9.5 דהיינו, יש למחוק רק את הפרטים המזהים לצורך פנייה למערכת, אך לא את נתוני הביטוחים והפוליסות שמתקבלים מהמערכת בקשר עם אותו לקוח.

10 יש לתעד את קבלת ההרשאה מהלקוח (הנספח החתום) למשך 7 שנים מקבלת המסמך החתום (או לפי אישור טלפוני), וכן יש לשמור ולתעד את תוצאות/פלט המערכת (שבין השאר על בסיסם נערך תהליך ההתאמה) בתיק הלקוח.

כללי

11 פרט לכל האמור במסמך זה, חשוב להקפיד על כל הכללים שבחוזר בדבר ביצוע הליך ההתאמה והוראות התייעוד, בקשר לכל פנייה

9.2 פרטים שמוסרים לקוחות לצורך קבלת הרשאה לפנייה למערכת (כגון, תאריך הפקת ת"ז או כל פרט מזהה אחר על פי כללי המערכת), יש למחוק מכל פורמט או מדיה מייד בתום תקוף ההרשאה ולוודא שלא יישמרו אצל הגורם המשווק או אצל כל גורם מטעמו.

9.3 בתום תקופת ההרשאה, יש לוודא כי לא נעשה כל שימוש בפרטים מזהים (כאמור בפרק מעלה) שנמסרו לגורם המשווק לצורך פניה נוספת/חדשה למערכת, אף אם בפועל לא בוצעה פנייה ו/או לא נתקבלו הנתונים מהמערכת מכל סיבה שהיא.

9.4 על הגורם המשווק לוודא שבתום תקופת ההרשאה לא ייעשה כל שימוש בפרטים המזהים וכי לא יישמרו הפרטים (כאמור בפרק 8 מעלה), גם במסגרת התקשרות עם ספקים חיצוניים או כל חברות נותני שירותים ועיבוד מידע (למשל,



סוכנת, סוכן, קלריטי פותחת בפניכם אפשרויות חדשות

כאנשי מקצוע, אתם רוצים לוודא שהרישום של הזכויות הפנסיוניות של העובדים, נעשה כחוק ובאופן תקין. כאנשי עסקים, אתם רוצים להרחיב ולהעמיק את פעילותכם אצל העובדים והמעסיקים.

קלריטי מציעה לכם לעבוד יחד ולהרחיב את הפעילות הפנסיוניות שלכם בקרב המעסיקים.



שיוך תשלומי הפנסיה
במועדם מבטיח קבלת
העמלה בלא עיכוב



בחירת הפוטנציאל העסקי
הטמון בתיק העובד



שימור התיק והרחבת שיווק
מוצרי ביטוח לעובדי
המעסיק



סט כלים המרכזו במקום
אחד, את כל מה שנדרש
לעמוד במחויבויות רישום
הזכויות הפנסיוניות

נשמע מעניין? לחצו והשאירו פרטים

קלריטי. קובעים סטנדרט בתפעול הפנסיוני.



03-7188133



clarity.co.il



sales@clarity.co.il

מטריית ביטוח לעמיתי קרנות הפנסיה

בתקנוני קרנות הפנסיה גלומות מספר נקודות תורפה המעיבות על תרומתו החיובית של חוק פנסיה חובה, ויוצרות מצב ביטוחי נחות עבור כ-3 מיליון עמיתים • תכנית "מטריית ביטוח" שאושרה לאחרונה, באה לתקן נקודות תורפה אלו

לערך בקרנות הפנסיה החדשות. אך לא די בכך שהכיסוי הביטוחי נמצא על המדף. המשימה כעת היא להבין כיצד להביאו לידיעת העמיתים, וכיצד לשווקו. רק כך יתאפשר להשוות כיסוי ביטוח זה לביטוח הניתן בפוליסות ביטוח מנהלים סטנדרטיות.

למהלך זה שותפים קרנות הפנסיה ומערכי השיווק, כאשר חייבת לחול עליהם רגולציה מקלה. רגולציה מקלה משמעותה מינימום טפסים נלווים לצירוף לביטוח, שהרי ההצטרפות לביטוח זה היא וולונטרית ולא אובליגטורית ובכך דומה לביטוח פרט. משכך, לדעתי די בטופס מובנה סטנדרטי לגילוי נאות, שבו השוואה בין מצב קיים לפי קרן הפנסיה לבין מצב חדש

הפנסיה. לכל חברה ניואנס כזה או אחר לכיסוי החדש, אולם רב השווה לשונה - וטוב שכך.

אם כן, מה התחדש?

1. מי שטרם חלפה עבורו תקופת האכשרה (חמש שנים) שחלה בקרן הפנסיה ומי שהצטרף זה עתה לראשונה יכול, תמורת פרמיה, לבטל את תקופת האכשרה בת חמש השנים לתקופת המתנה בת שלושה חודשים לרבות פרנצי'זה.
2. למקצועות ועיסוקי צווארון לבן ותכלת יש אפשרות לשפר את כיסוי אבדן כושר עבודה לעיסוקי ולא "לכול עיסוק סביר אחר...".
3. ביטול סעיף הקיזוז מגורמים ממשלתיים. כאמור, מדובר בשלושה מיליון עמיתים פעילים

חוק פנסית חובה, שנכנס לתוקף בשנת 2008, היווה מהפכה סוציאלית חשובה לאין שיעור. לראשונה, עובדים "שקופים" שעד אותו מועד חיו על חסדי מעסיקהם, נכנסו בתהליך (אמנם איטי) למעגל הזכאים לחיים בכבוד בהגיעם לגיל פרישה.

החוק קבע את שיעורי הפרשות העובד והמעביד, את מסלולי הביטוח הפנסיוני ואת הסנקציות הצפויות למעסיקים שימנעו מביצוע אותן הפרשות.

עד להעברת החוק, רוב העובדים עם ההסדרים פנסיונים היו אלה המשתייכים לועדי עובדים חזקים, שיש להם הסכמים קיבוציים או ענפיים, וכן עובדים במסגרות בהן הביקוש לכוח אדם היה מובהק, למשל עובדי ההייטק.

החוק קובע שעל כספי הפיצויים והתגמולים להיות מופרשים על פי העדפת העובד למסלולים פנסיוניים, קרנות פנסיה או ביטוח מנהלים. עם זאת, החוק אינו חף מביקורת, והבחירה של עובדים בקרנות הפנסיה פעמים רבות מתגלה להיות הבחירה השגויה.

שלושת 'הכשלים' המובהקים בקרנות הפנסיה

1. סוגיית תקופת האכשרה.
 2. היעדר הגדרת כיסוי אבדן כושר עבודה על בסיס עיסוק - לצווארון לבן ותכלת.
 3. קיזוז פיצוי א.כ.ע. מגורמים ממשלתיים.
- שלושת "הכשלים" נוגעים באבדן כושר עבודה, ובמהלך עשרות שנים תביעות אבדן כושר עבודה של חלק מעמיתי קרנות הפנסיה נדחו או שולמו בחסר.

במהלך השנים האחרונות, קרנות הפנסיה הקשורות לחברות ביטוח פנו לאגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון בבקשה לאשר להן כיסוי ביטוחי לעמיתי קרנות הפנסיה. כיסוי שיתן מענה לשלושת "הכשלים". ואכן לפני חודשיים, ולאחר סירוב מתמשך, נענתה הבקשה ותכנית הביטוח אושרה, תחת השם הגנרי "מטריית ביטוח" לקרן



מספר קרנות פנסיה (מנורה מבטחים, הראל פנסיה והפניקס) מצאו פתרון ממשי לשדרוג ביטוחי של נקודת תורפה משמעותית בתקנוני קרן הפנסיה, בהקשר לכיסוי ביטוח אבדן כושר עבודה. הכיסוי חשוב ביותר, ויכול להטות את הכף בין יכולת קיום כלכלי בכבוד לבין חידולן כלכלי, בפרט כאשר מדובר בעמיתים צעירים

☛ **קצבה:** קיזוז ממקור אחר: בתקנה זו, "קצבה ממקור אחר" - אחת מקצבאות נכות אלה: (3) קצבה המשתלמת לפי פרק ה' - תאונות עבודה (לחוק הביטוח הלאומי); (5) קצבה המשתלמת לפי חוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-3121; (1) קצבה המשתלמת לפי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-3131; (2) קצבה המשתלמת לפי חוק המשטרה (נכים ונספים), התשמ"א-3193; (2) קצבה המשתלמת לפי חוק שירות בתי-הסוהר (נכים ונספים), התשמ"א-3193.

☛ **אבדן כושר:** עמית מבוסח שלפחות 25% מכושרו לעבוד נפגע מחמת מצבו הבריאותי, וכתוצאה מכך אינו מסוגל לעבוד בעבודתו או בכל עבודה אחרת המתאימה לו לפי השכלתו, הכשרתו או ניסיונו במשך תקופה העולה על 90 ימים רצופים; קביעת הנכות תהיה בהתאם להחלטת הגורם הרפואי הרלוונטי ובכפוף להוראות תקנון זה הגדרת הנכות היא אחידה ואינה ניתנת לשינוי.

תקציר הגדרות במטריית ביטוח לעניין אבדן כושר עבודה (חברות ביטוח):

1. אין תקופת אכשרה בת 60 חודש (5 שנים), יש תקופת המתנה לתשלום בת 3 חודשים.
 2. אין קיזוז פיצוי חודשי מול מקור ממשלתי משלם.
 3. הגדרת אבדן הכושר מתייחסת (לעובדי צווארון לבן ותכלת) לעיסוק המבוסס בפועל סמוך לקרות מקרה הביטוח ולא השכלתו או הכשרתו על ידו. כלומר המבוסס לא יופנה לעסוק בעסוק סביר אחר הקשור למקצועו הכשרתו או השכלתו.
- ההצטרפות לביטוח מחייבת בקשה לביטוח, הצהרת בריאות ומסמך הנמקה.

* הכותב הינו מתכנן פיננסי מורשה CFP

הגילוי הנאות והחתמת המבוטח, בין אם רכש או לא מעונין לרכוש את הרחבת הכיסוי. המלצתו זו באה אף כדי למנוע בעתיד אירוע במסגרת אחריות מקצועית. ללא ספק לפיקוח על הביטוח אמור להיות ענין תומך בתהליך, משום ששיפור זה נוגע לא רק לאוכלוסיות חזקות אלא גם לאוכלוסיות חלשות. התמיכה של הרשות אמורה להתבסס על פישוט הליכים, ובד בבד לבחון את השאלה כיצד קרנות בררת מחדל שההצטרפות אליהן סיטונאית וללא ניתוח צרכים, כפי שסוכן הביטוח מצרף עמית לראשונה. כלומר כיצד תגיע הבשורה מקרנות הפנסיה הפועלות ללא תיווך מקצועי לאותם עמיתים?

לסיכום, מספר קרנות פנסיה (מנורה מבטחים, הראל פנסיה והפניקס) מצאו פתרון ממשי לשדרוג ביטוחי של נקודת תורפה משמעותית בתקנוני קרן הפנסיה, בהקשר לכיסוי ביטוח אבדן כושר עבודה. הכיסוי חשוב ביותר, ויכול להטות את הכף בין יכולת קיום כלכלי בכבוד לבין חידולן כלכלי, בפרט כאשר מדובר בעמיתים צעירים.

אוסף ואומר שמאמר זה עוסק אך ורק בליבת הכיסוי הביטוחי, ולא בהרחבות החשובות הנוספות כמו שחרור מתשלום פרמיה, בקרות מקרה הביטוח, גג חיתום בהשתנות שכר עבודה והגדלת פיצוי חודשי בתקופת תשלום הפיצוי. זו אכן בשורה.

תקציר הגדרות מסעיפי קרנות הפנסיה לעניין אבדן כושר עבודה בקרנות הפנסיה

☛ **תקופת אכשרה:** תקופת אכשרה היא 92 במידה והנכות היא כתוצאה ממחלה, מתאונה או ממום שרופא הקרן קבע כי אירעו או כי החלו לפני מועד הצטרפות העמית לקרן או לפני חידוש מעמדו כעמית פעיל בקרן. לפי המאוחר, הזכאות לפנסיה תהיה בתנאי להוראות פרק זה בקיום תקופת אכשרה של 60 חודשים.

עם רכישת הכיסוי הביטוחי. לא מדובר בשינוי הפרשות לקרן הפנסיה, לא מדובר בשינוי בדרכי השקעה או בחינה של רמת סיכון מבוקשת. כלומר אין נגיעה במוצר הבסיסי, אלא בשיפור תנאיו. על כן, דרישת מסמך הנמקה המחייבת הוצאות בגין מסלקה וכדומה מיותרת ואינה מוסיפה.

כמו כן, על המשווק להבין שאין לראות את שלושת הכיסויים כמקשה אחת, וכי ניתן לרכוש את שלושת הכיסויים בנפרד, ולבחור רק שניים או אחד. למשל במקרה בו חלפה תקופת האכשרה, אין צורך בכיסוי ויתור על תקופת אכשרה. ברור שהמצטרף חייב בהצהרת בריאות ובהגדרה מדויקת של עיסוקו. פרמיות הביטוח משולמות על ידי העמית, ולא כחלק מהפרשות עובד ומעביד.

נוכח העובדה שכיסוי המטרייה חשוב במיוחד, אני סבור כי ראוי שנטל השיווק יהיה באחריות קרנות הפנסיה, ואני מבחין היטב בין השיווק למכירות. תפקידו של הסוכן המשווק ליצור קשר עם עמיתי קרן הפנסיה אותם ביטח ולהמליץ בפניהם על שדרוג הכיסוי הביטוחי, תוך הצגת





פרישה מעושרת - מודל 2020

הגעה לגיל פרישה מביאה עמה אתגרים פיננסיים עבור אנשים רבים • בניית תכנית פרישה מקיפה על ידי סוכן מיומן יכולה להפוך את האתגר לאוצר

בחירת המוצרים הנכונים לפרישה, נידו כספים לקרן הנכונה, קבלת הנחה בדמי הניהול, ייעוד של כספי פיזיים לקצבה ושימור התגמולים יחד עם בחירת מסלולי השארים הנכונים יותר הרבה יותר כסף לפרוש וגם ייצרו עבורכם הכנסות ותגמול מהיצרנים.

שילובי נכסים לא סחירים וקרנות השקעה אלטרנטיביות ישמרו את הלקוח בטוח יותר בעת משבר, ויאפשרו נזילות גבוהה ויכולת לממן את עצמו בלי למשוך כסף החשוף לשוק ההון.

ישנן קרנות אלטרנטיביות רבות הפעילות בישראל, ומתוכן יש המתאימות ללקוחות השמרניים, וגם לאלו המעוניינים בשיעור סיכון סיכוי גבוה יותר. מוצרים אלו תורמים רבות לאיזון התיק ולהכנסה עבורכם.

חשיבה יצירתית והפיכת נכסים ייעודיים לקצבה מול שימור נכסים קצבתיים אחרים לעתיד, יכולה לייצר הכנסה חודשית פטורה ממס לפרוש ושימור הון גבוה יותר להורשה. גם במקרה זה, פחות נסמוך על קצבה ויותר נתבסס על הון ומשיכה חודשית / רבעונית, שיוכלו לממן את התיק ולהעשיר אותו.

לסיום וסיכום, ככל שאני עוסק יותר בתחום הפרישה, אני מגלה יותר הזדמנויות לשיפור תיקי הלקוחות, שימור ההון והעלאת רמות החיים בעת הפרישה. להגיד לכם שזה קל? זה לא.

כשאני אומר ללקוח שהמשרד שלי חוסך לו ריצות ובירוקרטיה, זה אומר שהצוות שלי יעשה זאת במקומו. כשאני יושב על המודלים ושובר את הראש איך לשפר את התיק של הפרוש, ומצליח ליצור לו עוד חצי מיליון שקל, הוא לא תמיד יעריך את זה. אבל ככל שאני עוסק יותר בתחום, אני יודע כמה זה חשוב לעזור למשפחות לפרוש בצורה נכונה. פרישה על אוטומט עולה למשפחות רבות מאות אלפי שקלים, ומחשבה יצירתית ונכונה משנה משמעותית את העושר הפיננסי של משפחת הפרוש. השפעה זו יכולה לחצות כמה דורות ולשנות חיים רבים.

לכן חשוב להמשיך וללמוד, להשתכלל ולבחור נכון, כי אם אתם רוצים להיות שם עבור הפרושים - הם שם מחכים לכם. אם יש לכם לקוחות אך אין לכם יכולת לשנות את העסק שלכם ולהתמחות בפרישה, קחו משרד המתמחה בתחום, עזרו ללקוחות למצות את הפרישה שלהם ולוואותם לאורך כל הדרך.

* **הכותב הינו חבר הוועדה לפיננסים בלשכת סוכני הביטוח; מומחה בתכנון פרישה בסירויס תכנון פרישה**

עזיבת עבודות ולהכיר היטב את תיק המוצרים הפיננסי והפנסיוני של הלקוח, תוך התייחסות לנכסים לא נזילים (נדל"ן, עסקים ורכוש אחר). התשאול יוצר את הבסיס לבניית תוכנית פרישה איכותית, והוא השלב הראשון והחשוב ביותר.

לפני כמה ימים פנה אלי אדם בשנות החמישים לחייו, וסיפר שקיבל ייעוץ פנסיוני בו היעץ בחן רק את תיק המוצרים הפנסיוני. ללא שאלות, ללא אפיון, ללא קביעת מטרות או בחינה בהתאם לשאיפות הלקוח בעת פרישה או לאיזון הכנסה רוצה להגיע. ברור שהייעוץ לא השיג את מטרתו. כאשר המטרות, הרצונות והשאיפות של הלקוח מכוונות אותנו - נדע למצוא את הפתרונות ולעזור לו באמת.

לאחר התשאול יש לבנות את המודל הכלכלי. ככל שהמודל יותר נכון ומדויק, ניתן להגיע למסקנות טובות יותר עבור הלקוח שלנו. כך כאשר נגיע לשלב השלישי, נסדר את תיק הנכסים ונתאים אותו למודל הכלכלי - יהיו לנו הפתרונות הנכונים לא רק ברמת המוצר, אלא גם ברמת הלקוח.

השלב הנוסף הוא יציקת כל הפרמטרים לתכנית פעולה אחידה: מיסוי, נכסים פנסיוניים, פיננסים, מטרות, הכנסות והוצאות, הגנות בריאות וסיעוד. לבסוף, נציג את התוכנית למשפחת הפרוש ונצא לדרך אל שלב הליווי.

שלב זה חשוב מאין כמותו, גם לפרוש וגם לכם. הליווי המתמשך הופך את הלקוח ללקוח נאמן, התורם רבות להכנסת הסוכן וכן לשמירת הביטחון הכלכלי של הפרוש.

ככל שהתכנית הכלכלית מורכבת יותר וחכמה יותר, כך יישאר בידי הפרוש הון גדול יותר, וגם אחריות גדולה יותר ליישום מדויק היום ובעתיד - בין אם זה מול חברות הביטוח, פקיד השומה או בתי ההשקעות.

איפה ההזדמנויות?

הבנה עמוקה של הצרכים מאפשרת שימור הון גבוה יותר, ומונעת את הפיכת ההון לקצבה נוספת. כך מתאפשרת צבירת פיננסים גבוהה יותר עבור משפחת הפרוש ועבור הסוכן. יצירת פתרונות המס הנכונים תחסוך מאות אלפי שקלים לפרוש, ושימור ההון לאחר אופטימיזציה המיסוי יתמוך בבית הפרוש ובכם.

בשנים האחרונות אנו מתמודדים עם סוגיות מורכבות רבות הנוגעות לטיפול בפרישה, ובהן: שינויים רגולטוריים, הורדת מוצרי סיעוד מעל המדף, העלאת גיל הפרישה ועוד. העשור הנוכחי יהיה מאתגר יותר לפרושים, אך זו אינה גזירת גורל. ישנם מספר צעדים שניתן לעשות על מנת לשפר את המצב הכלכלי בעת הפרישה, להגדיל את ההכנסות המובטחות וליצור אפשרויות משמעותיות לשימור ההון המשפחתי והבטחת השארים.

נקודות מוצא להבנת האוכלוסייה

לפני שנצלול לעומק ונבין יותר איך נוכל לתרום ללקוחות שלנו, חשוב לזכור כמה דברים:

1. אוכלוסיית הגיל השלישי גדלה משנה לשנה, וחוזים שתחצה את רף מיליון וחצי התושבים תוך עשור לערך.

2. אוכלוסייה זו מחזיקה חלק משמעותי מהנכסים הפיננסיים של הציבור כולו, הן בשל שנות החסכון הרבות והן בשל ירושות שהתקבלו.

3. רוב הציבור מגיע לפרישה עם תיק המכיל ערב רב של מוצרים פנסיוניים חדשים וותיקים, ויש לו קושי גדול בהבנת האפשרויות העומדות בפניו וביצירת אופטימיזציה של התיק.

4. מיסוי הפרישה ונקיטת צעדים חכמים להפחתת מס בתהליך קיבוע הזכויות ובעזיבת העבודה יוצרים הזדמנות לחסוך מאות אלפי שקלים בממוצע למשפחת פורשים.

והכי חשוב - אנחנו כסוכני ביטוח ומתכננים פיננסיים, מצוידים במגוון הכלים הרחב ביותר בשוק הפיננסי ליצירת מעטפת מושלמת להגנה מרבית ושימור ההון המשפחתי. גם מבחינה עסקית, אנו יכולים לשמר תיקי פיננסים וכיסויים בריאותיים משפחתיים משמעותיים, התורמים רבות להכנסה של משרד הסוכן.

איך יוצרים תכנית פרישה מעושרת?

קודם כל צריך להבין שכדי לפעול בביטחון, יש להיות מאוד קפדניים ולבצע תהליכי תשאול מדויקים. עלינו לבנות מודל כלכלי הלוך בחשבון את כל ההכנסות וההוצאות העתידיות של הפרוש, יחד עם שימור כסף למקרי חירום. חשוב לבחון לעומק את היבטי המיסוי בתהליכי

OUT OF THE BOX

מביאים את לונדון ולוידס לסוכני
הביטוח מעשירים לסוכן את ארגז
הכלים והמוצרים בתחום החבויות



**Out
of
the
Box.**

מחוז לקופסא
סוכנות לביטוח (2002) בע"מ

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



ההבדלים בין הכיסויים באבדן כושר עבודה

ביטוח מפני אבדן כושר עבודה הופך נפוץ יותר בשנים האחרונות • ביטוח זה ניתן לקיים או במסגרת הביטוח הפנסיוני וביטוח המנהלים או במסגרת פוליסה פרטית • מה ההבדלים ביניהם ומה היתרונות והחסרונות של סוגי הביטוח השונים?



בעוד שההסכם מול חברת הביטוח הינו חוזי וסופי - משמע, מרגע החתימה חברת הביטוח אינה יכולה עוד לשנות את המוסכם; בקרן הפנסיה התקנון יכול להשתנות ולעמית אין כל מעמד להשפיע על הנושא.

בנוסף, ביטוחי אי הכושר בחברות הביטוח כפופים למערכת בתי המשפט שלה פסיקה ענפה בתחום הביטוח וכן לחוק חוזה הביטוח הצרכני אשר חולש על התחום; מנגד, תקנוני הקרן אינם כפופים להוראות חוק חוזה הביטוח וכאשר חולק העמית על קביעת הקרן עליו לפנות ראשית "לוועדת הערר העליונה" ורק לאחר מכן - ובשאלות משפטיות בלבד - לבתי הדין לעבודה. בהקשר אחרון זה יש לציין כי בחלוף מועדים מסוימים, חלה התיישנות והעמית אינו יכול עוד להשיג כלל על התנהלות הקרן; אומנם גם בתחום הביטוח חלה התיישנות, אך שם לפחות יכול מבטוח לתבוע, תמיד, תגמולים של שלושת השנים האחרונות לגביהם אין התיישנות (שכן מדובר בעילת תביעה המתחדשת מדי חודש בחודשו). מנגד, העמית נדרש להגיש ערר לוועדה העליונה של הקרן

הסובל מדמנציה רק 25% מהפיצוי החודשי המגיע לו, בטענה שהלה נפגע בכתפו בתאונה עבודה לפני שחלה, ולפיכך עליו לפנות קודם למוסד לביטוח לאומי בכדי למצות את זכויותיו. כדי להתמודד עם הגדרת הכיסוי החלקי בקרן הפנסיה, ניתן לרכוש "מטריה" לכיסוי הפנסיוני: מדובר למעשה במוצר ביטוחי משלים, עליו יש לשלם תוספת פרמיה, אשר מעביר את תיקו של העמית לבחינת מומחים של חברת הביטוח לאחר שקרן הפנסיה קבעה כי הוא כשיר לעבודה עפ"י התקנון; אולם גם מצב דברים זה רחוק מלהיות אידיאלי, שכן למרות שאבדן כושר עבודה מוגדר אצל המבטחת כחוסר יכולת לשוב "לעיסוק" הקודם, עדיין נדרש העמית לסחבת לא מבוטלת ולבדיקות חוזרות של כמה וכמה ועדות רפואיות, ומצבו פחות טוב מזה שמלכתחילה ביטח את כושר עבודתו בחברת ביטוח. יתרה מכך, במקרים רבים העמית פונה לחברת הביטוח לאחר שזכויותיו בקרן נפגעו, עקב הזמן שחלף מאז דחיית תביעתו ע"י הקרן - ובמקרה כזה גם זכויותיו בביטוח המטריה תפגענה. יציבות הכיסוי הנרכש היא סוגיה בפני עצמה:

עם העלייה בתוחלת החיים בישראל, עולות גם שנות העבודה. כדי להגן על עצמם מיום סגרי, נוהגים רבים לרכוש ביטוח מפני אבדן כושר עבודה במסגרת ההפרשות לחיסכון הפנסיוני וביטוח המנהלים, או במסגרת פוליסה פרטית. בשורות הבאות ננסה לאמוד מעט מההבדלים בין הכיסויים, ואת היתרונות והחסרונות הטמונים בכל אחד מהם.

ראש וראשון לכל כיסוי ביטוחי נוגע להגדרתו - קרי, מה ייחשב כמקרה ביטוח במועד בו לא נוכל עוד חלילה לעבוד עקב תאונה או מחלה. חשוב לדעת כי למרות העלות הזולה יחסית, הכיסוי הביטוחי הבסיסי והנפוץ ביותר בקרן הפנסיה מגדיר כי עמית ייחשב באי כושר רק כאשר הוא אינו יכול לשוב לעיסוקו הקודם, או לעיסוק סביר אחר "המתאים לניסיונו, או להשכלתו, או להכשרתו"; במצב דברים זה, מומחי הוועדות הרפואיות של הקרן יפנו לרוב את העמית למקצוע - כלשהו, גם כזה אשר אינו דומה לעיסוקו בעבר - בו הוא יוכל לעבוד, גם תחת מוגבלות תפקודית.

יתרה מכך, לגישת קרנות הפנסיה אשר קיבלה גם תימוכין בפסיקת בית הדין הארצי לעבודה, אין חשיבות לירידה בשכר של העמית; משמע, גם אם העמית יעבור לעבוד בעבודה חדשה ושונה, בה יהיה שכרו נמוך פי כמה וכמה מבעבר, עדיין תחשיב זאת הקרן כעבודה חלופית מתאימה וסבירה והעמית לא יהיה זכאי לכל פיצוי, ואף לא להשלמה חלקית.

מאידך, בביטוח אי כושר עבודה בחברות ביטוח התנאים טובים בהרבה, ובמקרה דומה בו קיימת פגיעה משמעותית בשכר, יחשב המבטוח כמי שנמצא באי כושר עבודה מלא ולמצער חלקי.

נוסף כי במצב בו אובדן הכושר של העמית נגרם כתוצאה מתאונת עבודה, קרן הפנסיה תדרוש ממנו לרוב למצות קודם את כל ההליכים מול המוסד לביטוח לאומי. עד אז, ישולם לו רק רבע מהסכום בו הוא בוטח. לדוגמא, במקרה שהתרחש לאחרונה שילמה קרן פנסיה לעמית

הנו כאשר הוא מתייצב בפני הוועדה הרפואית, וגם אז הוא נמצא לפרק זמן קצר ולוחץ מול רופאים מומחים ולא מול נציגי הקרן - על כל המשתמע מכך.

לסיכום, אין ספק כי עלות ביטוח אי כושר עבודה בקרן פנסיה זולה מעלות ביטוח אי כושר עבודה בחברת ביטוח. יחד עם זאת, כפי שכבר נקבע בבית הדין הארצי לעבודה וכפי שמלמדים עוד פסקי דין רבים שניתנו בתחום זה, ביטוח אי כושר עבודה בקרן פנסיה הוא ביטוח חלקי בלבד שבחלק משמעותי מהמקרים לא יהיה בו כדי לסייע לנו כאשר נמצא, חלילה, באי כושר חלקי או מלא לעבודה. זאת, לעומת ביטוח אי כושר עבודה בחברת ביטוח (בין ביטוח מקצועי ובין ביטוח עיסוקי) שמכסה קשת מקרים רחבה בהרבה.

*** הכותב הינו עו"ד המתמחה בדיני ביטוח ונזיקין**

מכתבים לכתובת שגוייה).
 ראוי להוסיף בהקשר זה כי התקשורת עם הקרן קשה בהרבה מאשר עם חברת הביטוח ונתקלנו בלא מעט מקרים בהם מבוטחים/עמיתים איבדו את זכויותיהם בקרן היות ותביעה שהגישו או שאלה ששאלו לא זכתה למענה, אלא (ואם בכלל) לאחר חודשים רבים.

באותו אופן קיים הבדל מהותי הנוגע להליך יישוב תביעות אובדן כושר העבודה. כאשר מדובר בתביעה מכח פוליסת ביטוח, המבוטח או הסוכן נמצאים בקשר שוטף את נציג חברת הביטוח שנדרש, לא אחת, להפעיל שיקול דעת בבואו להכריע בתביעת מבוטח. כך יכול המבוטח להציג בפני נציג המבטחת מידע שיש בו לשכנע את נציג המבטחת להכיר בתביעה ולשלם אותה במידה והתיעוד שהוצג בפניו אינו משכנע דיו. מאידך, בתביעה מול קרן פנסיה אין תקשורת מהותית בין העמית לבין נציגי הקרן ולמעשה, המועד היחיד בו העמית יכול להביא את עניינו

תוך מספר שבועות או חודשים ותביעתו תתיישן לחלוטין לאחר שלוש שנים מיום האירוע שגרם לו לאובדן הכושר. כך, למשל, צידד בית הדין האזורי לעבודה בתל אביב בעמדת הקרן וקבע שיש לדחות לחלוטין תביעת אי כושר היות והיא הוגשה לקרן לאחר שלוש שנים ממועד תאונת הדרכים שעבר העמית וזאת, למרות שהעמית נותר עם נכויות קשות וצמיתות, ולמרות שהוא שילם כל חייו גמולים לקרן.

כמו כן, במצב בו לא שילם העמית גמולים/פרמיות לקרן במועד (או ששילם פרמיות חלקיות), היקף הכיסוי הביטוחי שלו עלול להיפגע, ומניסיונו - מצב זה מועד להתרחש דווקא עת העמית נקלע למחלה או לתאונה. גם כאן, חוק חוזה הביטוח (שמגן על מבוטחים מפני ביטול הביטוח ודורש מחברת הביטוח לעמוד במספר תנאים טרם הביטול) אינו חל על עמית בקרן פנסיה שזכויותיו עלולות להיפגע, דרמטית, מבלי שיהיה ער לכך (לדוגמא במקרה בו נשלחו

סיני
 סוכנות לביטוח בע"מ

הבית של הסוכנים

מגוון פתרונות ומסלולים לסוכנים עצמאים
 בתחום ביטוח אלמנטארי, חיים, בריאות ופיננסים.
 פעילות ישירה מול חברות ביטוח מובילות.
 תפעול מלא או חלקי של תיק הסוכן.
 רכישת תיקי סוכנים.

עו"ד מיכאל ישיל, מנכ"ל סיני סוכנות לביטוח
michaely@sinai.co.il | 052-4436436 | 03-9251144



משבר הריסקים - האמת העצובה

במהלך המשבר אף אחד לא ניסה לברר את הסיבה לכמות הביטולים הגדולה בביטוחי חיים • כך היה צריך לפעול המפקח על הביטוח ולא בפתרון הקל - להסכים לבקשת החברות על התחשבות ביטולים למשך 6 שנים

ידע ואחריות? זמן, תוכנות שונות, דלק, רישיון סוכן, רישיון סוכנות, אגרת חברה, ביטוח אחריות מקצועית, הנהלת חשבונות ועוד ועוד. אלה הוצאות שלמוכרנים טלפוניים ללא רישיון - אין. ומה עם זה שלא בכל פגישה מצליחים למכור? יש מקרים שלצורך השלמת המכירה נפגש עם הלקוח פעמיים ואפילו שלוש פעמים. לשם כך זקוק הסוכן לעמלת שיווק.

על מנת שהסוכנים יחזרו למכור ביטוח חיים למקרה מוות, חברות הביטוח במסגרת המבצעים שלהם, חייבו את הסוכנים באחוז לא קטן של מכירות ריסקים - והסוכנים חזרו למכור כדי לזכות במבצע.

האם לקחתם בחשבון, סוכנים יקרים, שבהחזר עמלת ההיקף תשלמו יקר על המבצע שבו המרוויחים הגדולים הם המנהלים השונים בחברות הביטוח? האם המנהלים ומנהלי המכירות שמתוגמלים ונוסעים בזכות המכירות שלנו, גם צריכים להחזיר את אותם בונוסים במקרה של ביטולים של 3 או 6 שנים?

לסיכום, אני קורא למפקח על הביטוח: במקום להתערב בעניין ההכנסות של סוכני הביטוח, לקבוע הוראה חד משמעית לחברות הביטוח: הנחות בביטוח חיים למקרה מוות יהיו קבועות ולכל תקופת הביטוח. הנחה של 15% בגיל 50 שווה ללקוח הרבה יותר מהנחה של 50% בגיל 25.

בינתיים, על לשכת סוכני הביטוח לדרוש מכל חברות הביטוח, שבצד כל מסלול הנחות בביטוחי חיים למקרה מוות - החברה תידרש לציין את מסלול ההחזר במקרה של ביטול. שקיפות היא לא מילה גסה.

ואנחנו הסוכנים, עלינו לעשות עבודה מקצועית ולדאוג שליותר ויותר לקוחות יהיה ביטוח חיים למקרה מוות (לא רק למשכנתה), כך נעזור להציל יותר משפחות בישראל.

הגיע הזמן ששוק הביטוח יפסיק להיות שוק ויהפוך לענף הביטוח.

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

30% ואף יותר מהלקוחות עשו את הצעד הזה. הם גם קיבלו טלפונים ממוקדים שונים (ברובם של חברות הביטוח עצמן) שהציעו ללקוח את הדיל המשתלם הזה.

החברות בנו על אותם 70% מהלקוחות שעשו ביטוח ו"שכחו" ממנו. אלה הלקוחות "הטובים" מבחינת חברות הביטוח, ששילמו מחיר יקר כשהתבגרו. ללקוחות אלה, "השקטים", המפקח על הביטוח היה חייב לדאוג.

אלה הלקוחות ה"שבויים" של חברות הביטוח. המפקח על הביטוח היה יכול לפתור את הבעיה בהחלטה אחת פשוטה: לחייב את חברות הביטוח שהנחות על ביטוחי החיים למקרה מוות, יהיו הנחות קבועות ולכל חיי הפוליסה.

דרך אגב, בחודשיים שלפני הרפורמה, החברות לא התביישו ונתנו הנחות שהגיעו עד 50% לכל חיי הפוליסה ושילמו לסוכנים עמלה רגילה עם התחשבות ביטולים למשך שנה אחת בלבד.

ועכשיו, אחרי שהרפורמה נכנסה לתוקף, כשהתעריפים ירדו - במקום לתת בכל שבוע מסלול הנחה חדש, היה יותר פשוט לכל הענף שחברת ביטוח תאשר הנחה של 15% או 20% לכל חיי הפוליסה. העניין הוא שהחברות מעדיפות להמשיך לבלבל את הסוכנים ואת הלקוחות: הנחה גבוהה בשנה הראשונה, היא לרוב על חשבון הסוכן, מכיוון שעמלת ההיקף מחושבת על פרמיית שנה ראשונה. בנוסף, היום הלקוח מקבל הודעה כל שנה שבה יש שינוי בגובה ההנחה, מה שמגדיל את הסיכוי לביטול וכך גם עמלת ההיקף המוקטנת של הסוכן תוחזר.

בעניין עמלת ההיקף - המושג הזה מוטעה לחלוטין. העמלה הזאת היא למעשה עמלת שיווק. השיווק עולה לנו כסף רב ובלי עמלת שיווק לא נוכל למכור נכון, כפי שדורש בצדק הפיקוח על הביטוח.

קריאה למפקח על הביטוח

תהליך מכירה נכון כולל בדיקה ב"הר הביטוח", קבלת חומר מהמסלקה, ברור והתאמת צרכים. ומה עם שאר ההוצאות של סוכן שמוכר נכון במכירה פרונטלית ולא על ידי מוקדנים חסרי

לפני שנה, כשמשבר הריסקים היה בשיאו, סוכני הביטוח נמנעו כמעט לחלוטין מלמכור את המוצר החשוב הזה. לאט לאט חזרו הסוכנים למכור ביטוחי חיים. הם התבשרו שהמשבר נפתר, נאלצו לעזור ללקוחות שלהם שנטלו משכנתה, וגם רצו להשתתף במבצעי החברות שמכירות הריסקים היו חלק הכרחי למבצע. ו... חברות הביטוח שמחות ומרוצות.

הסוכנים מוכרים היום ביטוחי חיים מבלי שהם יודעים כיצד ובאיזה מסלול חברת הביטוח תחשב להם את הביטולים. החברות מפרסמות מסלולי הנחות רבים וממשיכות להטעות את הסוכנים. אף אחד (גם בחברות) אינו יודע האם במסלול הנחות מסוים התחשבות הביטולים תהיה במשך 6 שנים או 3 שנים.

אני קורא כאן לחברות הביטוח שמפרסמות מסלולי הנחה בביטוחי חיים לציין ליד כל מסלול, כיצד תתחשבה עם הסוכנים בעניין הביטולים. גם על לשכת סוכני הביטוח לעמוד על העיקרון הפשוט הזה.

מדוע משבר הריסקים לא נפתר? אני יודע שכשיש בעיה, הדרך הנכונה לפתור אותה היא קודם כל לבחון את מקור הבעיה, ממה היא נובעת? לצערי, במהלך המשבר אף אחד לא ניסה לברר את הסיבה לכמות הביטולים הגדולה בביטוחי חיים. כך היה צריך לפעול המפקח על הביטוח ולא בפתרון הקל - להסכים לבקשת החברות על התחשבות ביטולים למשך 6 שנים.

מקור הבעיה נובע מכך שביטוח חיים למקרה מוות הוא מוצר פשוט. כשחברת הביטוח, על מנת לקחת את העסק נותנת הנחה מדורגת כגון: 40% שנה ראשונה ויורד ל-30%, 20%-10% - הלקוח המחושב מבין שאחרי שנה-שנתיים, אם מצבו הבריאותי תקין, הגיוני שיחליף את הביטוח, יבטל את הביטוח שהנחה בו הסתיימה, וירכוש ביטוח עם הנחה חדשה. כל לקוח שמבין קצת בחשבון, מבין שכך יחסוך הרבה כסף וינקוט בצעד כזה.

הלקוחות "השבויים" של חברת הביטוח

למעשה, מה שקרה עד פברואר 2016, בסביבות

חדש

סוק ביטוח מהיום רישיון אלמנטארי בקלות ובמהירות

קורסים דיגיטלים

אתה קובע את השעות ואת קצב הלמידה
חומרי לימוד מותאמים למבחן



גמר תאונות



גמר רכוש

מכללת **עדיף**
כלים להצלחה



רדיולוגיה פולשנית בתחום האונקולוגיה: קדמה ואיכות החלמה

להרחבות של הפוליסה הוותיקה יש חשיבות רבה • בפוליסה האחידה רופא בהסדר יהיה בכיסוי מלא, אבל לא בכל החברות יש הסדר עם רופא בתחום מסוים • במקרה שלפנינו מדובר ברופא תחום רדיולוגיה פולשנית במצב אונקולוגי

לאחר הדחיה של הקופה פונים למימוש הזכויות בביטוח הפרטי.

מהו SIRT?

SIRT הינו טיפול מקומי על ידי צנתור בעזרת הזרקה של חומר רדיואקטיבי שמוזרק לאזור שאליה החומר אמור להגיע כדי לרפא את הגידול, זאת ללא צורך במרדים ובאשפוז.

קיימים מצבים בתחום האונקולוגיה הניתנים לטיפולים מקומיים שונים, תהליך שמוכיח קדמה רצינית.

הרופא מעוניין לנצל את המערכת הטבעית של הגוף דרך העורקים, זהו תהליך צנתור לעורקי הכבד. ניתן לצננתר בחומר רדיואקטיבי, בחומר כימותרפי ובחומרים שהם חלקיקים קטנים שהמגמה שלהם לסגור עורק קטן כדי שיקטין את הגידול.

בסיום הפעולה הראשונה, על המבוטח לעבור מיפוי שבעזרתו תיראה מערכת העורקים כמפת עורקים. זו הדרך שהרדיולוג יחדור בטיפול השני. לכבד מזריקים חומר רדיואקטיבי ולחלק מהאיברים, כמו ריאה, ישבן, בית החזה - כאשר מאובחנת sarcoma, באבחנה DESMOID.

המודעות מאוד נמוכה לתהליך היות וחסרים רדיולוגים פולשניים במערכת הבריאות הישראלית ולכן פחות עוסקים ברדיולוגיה בתחום האונקולוגיה, אך מצד שני קיימת בחוק בריאות ממלכתי האפשרות לטיפול בכפוף להתוויה כמובן.

כיצד מתכננים לפעולה?

שלב א'

קיימת היערכות מיוחדת לטיפול על ידי צוות בית החולים, במקרה הזה **אסותא מרכזים רפואיים** ברמת החייל.



ורדה לבקוביץ עם ד"ר אלדד אלנקה

לאור האמור לעיל, למרות ההבנה והאמפתיה, לא ניתן לאשר הטיפול הנ"ל במקרה הנדון. סל השירותים מגדיר את המצבים בהם מאושר השירות, אך אפשרות הרופא להמליץ על השירות במצבים אחרים אם הוא חושב שהדבר נכון מבחינה רפואית. עם זאת, אין בהמלצה זו כדי לחייב את קופת החולים לממן את השירות המבוקש.

צר לי כי אין באפשרותנו לסייע לך במקרה הזה. באיחולי בריאות...". משמעות הדחיה עבור אדם שאין בידו ביטוח בריאות פרטי היא גזר דין מוות.

אזכיר בקצרה מקרה עליו כתבתי בכתבה הראשונה שלי בנושא שכותרתה "כשחולה פוגש בחוק ההסדרים" (מגזין עדיף, גיליון 74, נובמבר 2018), בטרם נעבור למקרה השני.

בשנת 2018 עבר המבוטח כריתת גידול בסגמנט אזור של הכבד וכיס מרה, עקב כבד שחמתי. הניתוח עבר בשיטה לפרסקופית, ביולי 2019, בזמן תהליך המעקב נמצאו ב-MRI שני נגעים קטנים בסמוך לאזור הכריתה בגודל 1 ס"מ - חשודים ל-HCC גרורות (סרטן כבד).

המבוטח נשלח להתייעצות אצל ד"ר **אלדד אלנקה** - רופא אשר עוסק בתחום רדיולוגיה פולשנית במצב אונקולוגי. ד"ר אלנקה בדק והחליט שהמבוטח מתאים לטיפול בכבד (SIRT).

המבוטח פנה באופן טבעי לקופת חולים לקבלת התייעצות וקיבל מענה שלילי, בטענה: "פנייתך בדבר בקשה לאישור הבדיקות הנדונות (טיפול קרינתי פנימי SIRT בטיפול כבד באמצעות Y90).

שירותי הבריאות ... כמו שאר הקופות פועלות בכפוף לחוק בריאות ממלכתי אשר קובע את שירותי הבריאות והתרופות שעל הקופות לספק למבוטחיהן ובהתאם לכך מוקצים המקורות הכספיים לכל קופה וקופה.

ההמלצה עוברת בחינה על ידי רופא מומחה יועץ הדמיה.

טיפול קרינתי פנימי SIRT - הטיפול כלול בסל רק באינדיקציות הבאות (התוויה):

- 1 לגידולי ראשוני בכבד.
- 2 כקו ראשון לחולים עם PORTALVEINTHROMBOSIS בהם CHEMOEMBOLIZATION אינה אפשרית.
- 3 כקו טיפול מתקדם עבור חולים לאחר טיפול/ים מקובלים אחרים.

ערכתי חישובים שונים כדי להגיע לתוצאה סופית.

מי ישלם? מי יפצה? מהו שכר המנתח? מה סכום הוצאות נחסכות? מהי תקרת השתלים בכל פוליסה? וכל מה שניתן לממש מהפוליסה, אך הייתי חייבת סיוע, היות ומדובר בסכומים גבוהים. כאן המקום לציין לשבח את **חני ביטורן** מחברת **הראל וחני לנציאנו וורד אטיאס** מחברת **כלל ביטוח**. ניכר מאוד רצונן לעזור למבוטח ובעבודה משותפת ידענו איך לטפל בתשלומים.

אל נשכח את המנהלות **מיכל ממון** מהראל ו**נאוה מנדלסון** מכלל, אשר הביעו רצון עז לעזור ללקוח במימון הניתוח בשיתוף של שתי חברות ביטוח. פשוט תענוג לי כסוכנת ביטוח.

אז מי דאג למימון הטיפול הכל כך יקר? והאם המילה כפל ביטוח זו הטעיה רצינית כאשר לא מכירים כיצד בנויה הפוליסה, ובאלו פרקים נמצא הפתרון? למבוטח הנ"ל זה קרה פעמיים, שבזכות שתי הפוליסות הוא לא נשאר בחיסרון כיס. בפעולה האחרונה המבוטח נשאר עם 1,000 שקלים פיצוי בנוסף לכל מה ששולם בכל התהליך, בזכות שילוב שתי החברות.

גובה השתלים הוא כ-100,000 שקלים, ומה עם אשפוז שכר מנתח וכל הנדרש מעבר? לכן אני מאמינה בהרחבות של הפוליסה הוותיקה ולעיתים עדיף שהיו שתי פוליסות ותיקות ולא אחת אחידה.

בפוליסה האחידה, אם הרופא בהסדר, יהיה כיסוי מלא לפעולה, אך לא כך המצב היות ולא בכל חברות הביטוח יש הסדר עם רופא רדילוג לפעולה שבנדון. לתשומת לבכם, חסרים רדילוגים וניסיון לפעולה הנדונה אשר מעניקה איכות חיים בהחלמה. האם קלדנית תמצא את הדרך לשביל הזהב למימוש הזכויות של המבוטח ברגע הקובע? התשובה היא לא. רק סוכן/ת ביטוח בעל רישיון הוא הפתרון בשעה זו. עולם של בריאות לכולם.

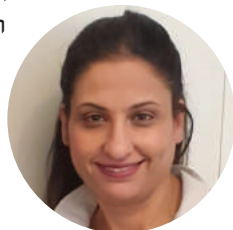
*** הכותבת הינה מומחית בתחום בריאות וסיעוד, חברה במועדון סוכנים בכירים MDRT, מנכ"ל משותף בחברת עולם הבריאות**



חני ביטורן



ורד אטיאס



חני לנציאנו

מהו תפקידנו כסוכני ביטוח?

כסוכני ביטוח עלינו לדאוג לממש את הזכויות שעומדות לרשות המבוטח בפוליסות השונות, וחשוב לציין שבכל שנותיי בענף לא טיפלתי בתביעה כזו. ברשות המבוטח יש שתי פוליסות ותיקות - אחת משלימת שב"ן בהראל והשנייה פרטית לעובד שפרש לגמלאות מחברת כלל ביטוח.

❖ בפרק ניתוחים משלים שב"ן יש לנו דחיה מהקופה, לכן זו פוליסה משקל ראשון.

❖ פרק השתלים: סכומי ביטוח שונים (השתלים הם המימון הגדול בטיפול המדובר).

❖ אשפוז זהה. ❖ פיצוי שונה בין החברות בכפוף לתנאים השונים.

❖ שכר מנתח שונה (רופא שאינו בהסכם ניתן לבחור עד התקרה רק בפוליסה ותיקה).

❖ תביעה מעל 200,000 שקלים.

בטיפול הראשון מוזמן חדר צנתורים (אנגיו) וחומר שמוטס מאוסטרליה אשר מחזיק 72 שעות בלבד.

קיים טיפול הכנה - מזריקים חומר שממפה את העורקים אשר דרכם יחדור החומר וכך נדע היכן העורק פתוח ולהיכן להחדיר את החומר ללא תקלות וסתיות. דמיינו מיפוי על ידי הוויז שמוביל אותנו למחוז חפצנו.

החומר אינו הורג תאים, אלא רק מוכיח האם ההזרקה של החומר גורמת לחלקיקים להגיע למטרה.

תהליך זה מונע פגיעה באזור שאינו נגוע כגון: קיבה, בלבב, שלפוחית השתן. זאת להבדיל מטיפולים אחרים שכן יש בהם סכנת פגיעה של האיברים הבריאים.

שלב ב'

לאחר שמיפנו את האזור והדרך ידועה, מתחיל שלב הטיפול. מחדירים את החומר שמטרתו להקטין את הגידול וכך יושלם תהליך הטיפול. בטיפול השני מוזמן חדר צנתורים וחומר שמוטס מאוסטרליה (זו למעשה ההוצאה הכספית הכבדה בתהליך). לאחר הטיפול המבוטח מתאושש ונשאר ללילה להשגחה בבית החולים.



חני שפיס

ביטוחי פרט במשקפיים פנסיוניים

בשנים האחרונות, בתי אב רבים מעדיפים לרכז את ביטוחי הסיכונים בידי גורם מקצועי אחד • גורם זה הוא פעמים רבות סוכן הביטוח • אז איך ניגשים לביטוחי סיכונים פרטיים, ומה ההבדלים ביניהם?

במסגרת שיחה פנסיונית לשכיר / עצמאי:

"פנסיית נכות / א.כ.ע"	"פיצוי למחלה קשה"	מהו סכום הפיצוי המקסימלי שעובד יקבל בעת אירוע רפואי מורכב?
סכום פיצוי הנגר מהשכר המבוטח מוגבל ל-75% מההכנסה בפועל	סכום הוני, חד פעמי, עד 700,000 ש"ח בכל חברת ביטוח, ללא קשר לעיסוק או שכר העובד	אילו אירועים מבוטחים?
כל אירוע רפואי או תאונתי המזכה עפ"י חוות דעת רופא תעסוקתי מטעם קרן הפנסיה / חברת הביטוח (כולל תשלום חלקי)	רשימה סגורה של אירועים מורכבים המוגדרים בפוליסה, ניתן לרכוש ל-3 אירועים ומעלה	מהי תקופת הביטוח?
תחילת עבודה – גיל פרישה	0-75	מהי תקופת ההמתנה לקבלת הפיצוי?
90 ימי המתנה * בחלק מהתוכניות ניתן להקדים פיצוי ל-30 יום	כ-4 ימי הישרדות * לחלק מהאירועים תקופות המתנה ארוכות יותר	מי קובע את זכאותו של המבוטח?
אישור רופא תעסוקתי מטעם קרן הפנסיה / חברת הביטוח	אישור רופא מומחה מטעם המבוטח המגדיר את קיום המחלה / תאונה כפי שהיא מוגדרת בפוליסה	האם הביטוח תקף בתקופה של אבטלה או מעבר למעמד עצמאי?
תקף רק עם הוכחת הכנסה בפועל	הפיצוי אינו תלוי עבודה בפועל	מי משלם את העלות?
פנסיית נכות - חלק מתשלומי הפנסיה, עלות נמוכה יחסית	עלות אישית ע"ח העובד, המתייקרת לפי גיל, ניתן להקטין סכומים או לצמצם את הביטוח בגיל מבוגר	האם הפיצוי חייב במס?
כן	לא	האם ניתן להרחיב את הפיצוי למחלה/תאונה קשה לילדים מתחת לגיל 18?
הכיסוי ניתן לעובד בלבד	כן ניתן לרכוש את הביטוח לילדים מלידתם בעלות קבועה עד גיל 21 (אובדן הכנסה להורה)	

בשנים האחרונות, בהיות עוסקת ביעוץ אובייקטיבי לבתי אב בנוגע לביטוחי הפרט שברשותם, פגשתי מבוטחים רבים שהיו מעדיפים לרכז את תחום ביטוחי הסיכונים שברשותם (מחלה, תאונה, בריאות, ריסק) בידי גורם מקצועי אחד, ולא לפזר את תיקי הביטוח למספר רב של סוכנים.

להבנתי, ההפרדה המסורתית בין בחירת איש המקצוע המתכנן את המערך הפנסיוני לבין איש המקצוע המתכנן את מערך הסיכונים האישי של משפחה, כבר אינה נכונה ללקוח. לריכוז תיק הביטוח בידי גורם מקצועי אחד יש מספר תועלות:

❖ באירועים רפואיים/תאונתיים מורכבים נדרש איש מקצוע המלווה את המשפחה בסוגי ביטוחים שונים בו זמנית:

גם בתביעות מול קרן הפנסיה/חברת הביטוח-פנסיית נכות/א.כ.ע/ פנסיית שארים וגם בתביעות מול חברות הביטוח בפוליסות הפרטיות שרכש כגון: מטריה ביטוחית, פיצוי למחלה קשה נכויות, נכות תעסוקתית, ריסק הוני פרטי, ריסק משכנתא, הוצאות רפואיות פרטיות ועוד.

❖ **עלויות וחיתום:** מבוטח המרכז את כל הביטוחים שלו אצל ספק/סוכן אחד, עשוי לקבל הקלות חיתומיות והנחות משמעותיות יותר.

❖ **שירות:** משפחה המפזרת את הביטוחים שברשותה למספר גורמים מתקשה לעקוב אחר שינויים, עדכונים ועלויות, ונוצר סרבול בניהול התיק במהלך השנים.

הקשר בין ביטוחי הפנסיה לביטוחי הפרט

גילוי מחלה קשה, נכות תעסוקתית וביטוחי הבריאות יכולים לסייע כספית לעובד שחלה באירוע רפואי או תאונתי מורכב והוא מהווה למעשה "השלמה זמנית לאובדן הכנסה".

עובד יאלץ להתמודד עם הוצאות כספיות רבות בעת גילוי מחלה או תאונה קשה, הגדולות לאין שיעור ביחס לסכום המבוטח "בפנסיית נכות" (75% מהכנסתו המבוטחת). הוצאות אלה כוללות: טיפולים רפואיים, אבדן הכנסה

לבן הזוג וילדיו, זאת בנוסף לקצבה החודשית הניתנת מהביטוח הפנסיוני שלו. ביטוחי הבריאות הפרטיים מאפשרים לעובד להתמודד עם ההוצאות הרפואיות שעליו לשלם במקרים בהם קופת החולים אינה נותנת מענה הולם לטיפול המיטבי במחלתו. סוכן הביטוח בעידן החדש נדרש להיות יועץ הסיכונים של המשפחה. הוא מהווה נדבך משמעותי באינטגרציה בין הפוליסות השונות, התכנון המוקדם של רכישתם ואופן השימוש בהם בעת אירוע.

* **הכותבת הינה יועצת ומרצה בתחום ניהול סיכונים בריאות, בעלים ומנכ"ל של "מרכז שפיס-היימן"**

משמעותי של החולה או בן זוגו המלווה את המחלה, הוצאות נלוות, שינוע, מכשור רפואי, טיפולים פרא-רפואיים ועוד.

לדוגמה, פוליסת "מחלות קשות" מהווה למעשה השלמת פיצוי לכיסוי הניתן במסגרת "פנסיית נכות", סכום הוני מינימלי של 12 משכורות לעובד, בפוליסת פיצוי מסוג "גילוי מחלה קשה", יכול לסייע לעובד להתמודד עם ההוצאות הנוספות לטיפול במחלה.

ביטוחי החיים האישיים אמורים להיות משווקים על פי עיקרון השלמת סכום הוני "לפנסיית שארים", הניתנת כקצבה חודשית מוגבלת. רכישת ביטוחי חיים אישיים מאפשרת לעובד לתכנן נכון את מערך ביטוחי החיים של המשפחה בהתאם לרמת החיים ותכנון עתידי של סיוע



חברת הסוכנים הגדולה בישראל מעניקה לך
גב חזק ✓ שירות אליפות - בדגש על רווח ✓

תמיד
כ.י.

רשת מוסכים
ושרותי דרך



הצטרפו עכשיו: *6448
www.shlomo.co.il

מיפוי וניפוי כחלק משגרת סוכן הביטוח

האם לקוח שרכש מוצר ביטוחי חייב להיות לקוח לכל החיים? האם חייב לשמר אותו בכל מחיר? • התשובה לשאלות אלה תתגלה לאחר ביצוע מיפוי וניפוי לקוחות בתיק הסוכן, שגם יובילו להגדלת רווחים

אחד הפרמטרים היותר קלים ומהירים לאבחון הוא מיפוי הלקוחות על בסיס סך המוצרים שהם רכשו מהסוכן לאורך השנים, ואופן התשלום החדשי שלהם. על רמת חשיבות הלקוח להתבסס על "מדד הנאמנות", אשר משקף את מספר המוצרים שיש ללקוח אצל סוכנו. ככל שמדד זה גבוה, חשיבות הלקוח לסוכן עולה, ולהיפך. לצורך הגדלת מדד הנאמנות, יכול הסוכן להיעזר בהיכרותו האישית עם לקוחותיו, והבנתו את הפוטנציאל הגלום להתרחבות והגדלה ביחס למצב קיים בזמן הבדיקה.

אם כן, כבר בשלב ראשון עומדים לשירותנו שני כלים ליצירת תמונה כללית להמשך טיפול וטיפול הלקוח:

- ❖ "מדד נאמנות" קיים.
- ❖ פוטנציאל גלום אצל הלקוח להגדלת "מדד הנאמנות".

שני הפרמטרים הראשוניים הללו יכולים בהמשך להגדיל את כמות העבודה של הסוכן והרווחיות שלה. מנקודה זו מתחיל המיפוי של הלקוחות לעבור לרזולוציות יותר גבוהות, וכולל עבודה עם נתוני המסלוקה, "הר הביטוח", ניתוח מצב קיים, הצגתו ללקוח וקבלת החלטות משותפת.

במקביל לסימון הלקוחות להמשך פעילות, חשוב גם לסמן לקוחות אשר "מדד הנאמנות" והפוטנציאל הגלום שלהם נמוך, ולהחליט אם כדאי לשנות את דפוס הפעילות מולם או להפסיק את התקשורת לחלוטין.

סוכנות הביטוח היא עסק כלכלי בסופו של יום, ואין סיבה כי מה שנהוג בהרבה עסקים אחרים בכל הקשור להתנהלות מול הלקוחות הקיימים לא יהיה גם נהוג במשרדו של סוכן הביטוח.

לצערך, חלק מהסוכנים עדיין מתנהלים מול לקוחותיהם בצורה אחידה, ומכאן נובע הכשל בניהול הנכון, בבניית יחידות רווח נכונות במשרד וכיו"ב.

חומר למחשבה.

* הכותב הינו מנכ"ל משותף ארנון את וינשטוק



של סוכן הביטוח הוא תיק הלקוחות שלו, שכן כל לקוח הוא יחידת רווח כלכלית. בשורה התחתונה, כל אחד מהמבוטחים צריך להיות מוגן כראוי, והסוכן נדרש לספק לו ליווי מתמשך לאורך השנים. האם זה אומר שכל המבוטחים שווים? שכולם תורמים אותו דבר? שכולם צורכים את אותה תשומת לב? שכולם אכן תורמים באופן שווה לעסק של הסוכן?

רוב סוכני הביטוח לא מנהלים את הלקוחות שלהם, אלא יותר מנוהלים. אבל אם הם יתחילו לנהל את הלקוחות, למפות וגם לנפות, יתגלה עולם שלם של אפשרויות, שיחד עם דיגיטציה נכונה וזמינה, יאפשר לעשות פלאים בכלל תיק של סוכן.

איך עושים זאת באופן פרקטי ומיידי?

ברוב משרדי הסוכנים יש כיום תוכנות ניהול עצמאיות. בנוסף, חברות הביטוח יכולות לספק פילוחים שונים על בסיס פרמטרים שנקבעים, ואפשרויות מרוב הרווח.

בארגונים כלכליים שהמודל שלהם הוא מְרוּב הרווח, מבצעים בדרך כלל שתי פעולות במקביל: הראשונה היא הרחבת סל המוצרים של לקוחות הארגון באופן שיטתי, והשנייה היא ניפוי לקוחות שאין להם פוטנציאל התפתחותי או שמוסר התשלומים שלהם גרוע.

פעולות אלה מתבצעות באופן תמידי, שיטתי ותוך בקרה על התהליך. לקוח המקבל הטבה במסגרת עסקית עלול למצוא עצמו מועבר למחלקה "רגילה" כי לא צרך מספיק שירותים, ובמקרים מסוימים אף להפסיק לקבל שירותים כלל, לרוב בשל התנהלות כספית קלוקלת.

לעומת זאת, לקוח אשר מראה סימני התפתחות וגידול בצריכה יהיה יותר מחוזר, יקבל עוד הטבות ורמת השירות מולו תשודרג. דוגמה מצוינת לתהליכים אלה ניתן לראות במועדוני הטיסה השונים של חברות התעופה, ובאופן בו הן מתנהלות מול לקוחות אשר צורכים הרבה טיסות, להבדיל מהתנהלותן מול לקוחות מזדמנים עם בנק טיסות נמוך. המודל קיים בעוד ארגונים דוגמת בנקים וקופות חולים. גם הבנק העולמי פועל באותו האופן, ומדינה אשר מציגה תוצאות יפות יכולה לקבל דירוג גבוה ולהזויל את הריבית על הלוואותיה, ולהיפך. בנוסף לגודלה של המדינה, איכות התנהלותה הכלכלית תופסת גם היא חלק כביר ביחס הבנק אליה.

מה קורה בתיק הסוכן ובהתנהלות שלו מול לקוחותיו?

לדאבוני, רוב סוכני הביטוח אינם עוסקים בניהול תיק הלקוחות שלהם על בסיס פרמטר של רווח/הפסד. הדבר נובע מחוסר ידיעה, חוסר מודעות, אמוציות הגוברות על רציונליות ועוד סיבות כאלו ואחרות. אצל חלק מהסוכנים, "לפטור" לקוח נתפס כטראומה גדולה, והם מעדיפים להימנע ממנה. וזאת על אף שבמקרה ההפוך, לקוח בדרך כלל "יפטור" סוכן בקלות, כאשר הוא יקבל הצעה זולה יותר.

חשוב לזכור כי המשאב היחיד העומד לרשותו

דרכים

כל הדרכים מובילות לבייתן של דרכים



**שירותי דרך
וגרירה**



**שירותי זגגות
לרכב**



**מרכזי שירות
פחחות וצבע**



HI SERVICE





ניצחונה של העבודה המאורגנת בדמות תופעת הפיצויים המוגדלים

כוחן של התארגנויות העובדים יצר מצב בו מעסיקים נאלצים לשלם פיצויי פיטורים בסכומי עתק • זוהי מציאות עסקית בעייתית, המגבילה את מרחב הפעולה של המעסיקים • האם בעידן של מוביליות וחידושים טכנולוגיים יש מקום להתערבות חיצונית שכזו?

ארגון העובדים, שיכולים להתנגד לפיטורים. בהסכמים שונים יש מנגנונים שונים, אבל המכנה המשותף לכולם הוא שאין פיטורים חופשיים רק על פי רצון המעסיק, ולארגוני העובדים יש השפעה חשובה על כל המהלך.

בעקבות זאת, התפתחה תופעה בה על מנת לסיים העסקת עובדים, נדרש המעסיק לשלם פיצויי פיטורים מוגדלים. אפשר לקרוא לזה חבילת פרישה, או הסדר פרישה מרצון, אבל בסופו של דבר השורה התחתונה ברורה - ההסכם הקיבוצי ויכולת השליטה של הוועדים על התהליך גרמו לכך שהמעסיק נדרש לשלם יותר על מנת להשתחרר מעובדים.

לפעמים המעסיק נגרר לכך בחוסר רצון בולט, אבל לפעמים יש גם למנהלים תרומה לא מבוטלת לכך שפיטורים עולים היום יותר. לעיתים, על מנת לקנות שקט ולפעמים מתוך אדישות ואולי זלזול בקופה הציבורית, מונח מצב מעוות של תשלום לעובד הרבה מעבר למה שמקנה לו החוק. המעסיק משלם פרמיה על מנת להתאים את מצבת כוח האדם שלו לתנאי המציאות המשתנים.

גם כאשר מדובר בעובדים שהתרומה שלהם למקום העבודה נמוכה, וגם כאשר מדובר בעובדים שחוקים, התוצאה היא אותה תוצאה - עלות פיטורים יקרה יותר בחסות מערכת יחסי העבודה הקיבוצית. האמת חייבת להיאמר, פיטורי עובדים איננה משימה קלה בכלל. יש אנשים שעומדים מאחורי המספרים ולהם יש משפחות וסיפורים אישיים. יש לא מעט מנהלים שלא ישנים לפני ואחרי פיטורים, כי הם יודעים עד כמה הם משמעותיים לעובדים ואיזה שינוי נכפה על כל עובד שנאלץ לסיים את דרכו. ייתכן

ואין פוצה פה ומצפצף. נכון, החוק לא מחייב את המעסיק לחתום על הסכם, אלא "רק" לנהל משא ומתן, אבל כבר נשמעות דעות לפיהן אי חתימה על הסכם לאחר ניהול משא ומתן מהווה התנהלות בחוסר תום לב. צריך עוד לזכור את פסק הדין של נשיאת בית הדין הארצי לעבודה, נילי ארד, מינואר 2013. פסק דין פלאפון המפורסם, שלמעשה סתם למעסיקים את הפה בכל מה שקשור להתארגנות עובדים, ואסר עליהם להתבטא. ברגע שמדובר בהתארגנות, אין למעסיק חופש ביטוי. כן, גם פסיקה כזו עברה ותוקפה בבית המשפט העליון במדינה שנחשבת למדינה דמוקרטית.

פיצויים מוגדלים - נזק לתפקוד המיטבי של העסק

כתוצאה ממחאת יוקר המחייה והמטוטלת שעתה נמצאת בצד ההתארגנות (כמו שבעבר היה גל של חופש מהתארגנות), שטף גל של התארגנויות את המשק כמעט בכל ענף, לרבות ענפים שבעבר התארגנות במסגרתם הייתה בחמת מדע בדיוני. תקשורת, ביטוח, היי-טק, פיננסים, מסחר, שירותים ועוד ועוד. מה שחלחל לתודעה היה שרק דרך התארגנות אפשר לשפר תנאים.

עולם העבודה המודרני מאופיין במוביליות. רוב האנשים לא נמצאים במקום עבודה הראשון שבו החלו את דרכם בעולם התעסוקה ועד לפנסיה. אנשים עוברים מקומות עבודה ויש לא מעט דינאמיות.

בהסכם קיבוצי המעסיק מוותר במידה לא מבוטלת על האפשרות לסיים את העסקת העובדים בעצמו. הוא מכניס שותף לתהליך, נציגי

עבודה מאורגנת היא בחירה של המעסיק. הוא זה שיודע כיצד לנהל את עסקו בצורה הטובה ביותר, ואיזו מערכת יחסים עם העובדים היא המיטבית ביותר עבורו: האם חוזים אישיים או הסכם עבודה קיבוצי לכלל העובדים, או שיטה מעורבת שבה על חלק מהעובדים חל הסכם קיבוצי וחלק מהעובדים מוצאים מתחולתו וחלים עליהם חווי עבודה אישיים.

עבודה מאורגנת בראי מערכת המשפט בישראל

החוק בהקשר של העבודה המאורגנת איננו ניטרלי. הוא מעודד יצירת מערכת יחסים קיבוצית ומתערב בליבת הפרווגטיבה הניהולית של המעסיק. כך למשל, חוק הסכמים קיבוציים קובע כי מעסיק שלא מאפשר כניסה של נציגי ארגון עובדים לתוך שטח העבודה מסתכן בקנסות שנעים בין 50 ל-200 אלף שקלים. חֲשֵׁבו על זה שוב: על המעסיק מוטלת החובה לאפשר לנציגי ארגון עובדים להיכנס לתוך שטח מקום העבודה על מנת לעודד עובדים לעבור לשיתת העסקה של הסכם קיבוצי. נציגי העובדים מיומנים ויודעים את העבודה וברוב המקרים יצליחו לשכנע את העובדים שכדאי להם לעבור למערכת יחסים קיבוצית. כלומר, אלו באים לעשות מהפכה ביחסי העבודה והחוק דורש מהמעסיק לתרום את קניינו לשם ביצוע אותה הפיכה.

יתר על כן, החוק גם מחייב את המעסיק לנהל משא ומתן עם ארגון עובדים. האם מישהו היה מוכן לקבל דרישה לפיה עליו לנהל מו"מ על מנת למכור את רכבו? את ביתו או אפילו את שולחן הסלון בביתו? לא, נכון? אבל כשזה מגיע למעסיקים, שלילת וכרסום זכויותיהם עוברות,

הוא מעסיק שישלם. מה שלא לוקחים כאן בחשבון הוא שהטבות שניתנות לפורשים היום באות לעיתים קרובות על חשבון אפשרות לתגמל את העובדים של מחר. מי שייפגע מריקון הקופה של המעסיק הם העובדים שנשארים במקום העבודה, שכן העוגה תהיה מצומקת יותר. אי אפשר להחזיק את המקל בשני קצותיו. העובדים החזקים לא צריכים את ארגון העובדים על מנת לדאוג לזכויות שלהם.

תהליכי המיכון והאוטומציה לרבות הרובוטים כבר כאן. לרובוטים לא צריך לשלם תנאים סוציאליים ואין להם דרישות לימי מחלה או חופשה וגם לא לתשלום של ימי הבראה. ככל שהטכנולוגיה תייצר פתרונות שיחליפו בני אדם, הצורך בעובדים בני אנוש יפחת. לא לכל המעסיקים תהיה אפשרות להיענות לדרישות של ארגוני העובדים לחבילות פרישה מוגדלות. אין תוכנית פרישה שהיא בגדר סוד. המידע עובר בין ארגוני העובדים ואף אחד לא יהיה מוכן לקבל פחות ממה שקיבל חברו במקום עבודה אחר.

על פניו, הסכם קיבוצי הוא פרי הסכמות והבנות בין הצדדים. כל צד מתפשר ובסוף מגיעים לתוצאה שכל צד יכול לעמוד בה. זה בתאוריה. במציאות, כמעט תמיד ההסכמים מוטלים לטובת העובדים. עלות העבודה עולה והמעסיק נדרש לתמך בעולם סופר תחרותי, כאשר יש אלטרנטיבות במסגרת ייבוא אישי עם משקלות של הסכם קיבוצי.

לצערי איני איש בשורות. חוקי העבודה תמיד נוטים לטובת העובדים. לא זכור לי כמעט חוק מהותי אחד שבא להגן או לעגן על זכויות המעסיקים. מה שלא מבינים כאן הוא שהמעסיקים הם אלו שמייצרים מקומות עבודה ואי אפשר להעמיס עליהם עוד ועוד ועוד. גם מבתי הדין לעבודה לא תגיע הישועה, שכן לרוב אלו רואים בעובד, כמעט כל עובד, כצד החלש יותר. בפעם הבאה שאתם רואים תמונה מלאת חיוכים אחרי עוד חתימה על הסכם קיבוצי, תבינו מי באמת השיג כאן הישגים ומי משכן את עתידו ויותר על זכויות בסיסיות בתמורה לעוד קצת שקט, שתמיד מופר.

*** הכותב הינו מומחה ליחסי עבודה דיני עבודה וניהול סיכונים בעולם העבודה. לשעבר היועץ המשפטי ומנהל המחלקה למשפט עבודה בהתאחדות התעשיינים בישראל**



יוכלו להתכונן לתחרות הצפויה משני נמלי הים החדשים שמוקמים בימים אלה, נדרשה המדינה לערוב לביטחונם התעסוקתי של עובדי הנמלים הקיימים. המדינה במשך שנים לא הסכימה לתת כל ערובה, עד שבסוף נכנעה והעניקה לעובדים הישג חסר תקדים - ביטחון תעסוקתי לתקופה לא נתפסת של 15 שנים. ברכבת סוכם על ביטחון תעסוקתי של 10 שנים וכאן המדינה, שבהתחלה לא הייתה מוכנה לשמוע על ביטחון תעסוקתי, היטיבה עם העובדים וקבעה שיא. יש לציין כי התנאים שניתנו לעובדי הנמלים, יהיו הבסיס לכל רפורמה עתידית, אם במשק החשמל או בשווקים אחרים שהמדינה תהיה מעוניינת לפתוח לתחרות.

לטעמי, הסכם קיבוצי לא יכול להפקיע מהמעסיק את היכולת לפטר עובדים. אני כן חושב שאפשר להיוועץ בארגון העובדים, להיות שקופים ולומר תמיד את האמת, ועם זאת לא להגיע למצב בו אחת מהפרוטיבות החשובות ביותר של המעסיק ניטלת ממנו, ומועברת לגורם חיצוני שלא תמיד מבין את הצרכים האמיתיים של העסק. מעסיק שלא יכול לפטר עובדים הוא מעסיק מסורס. מעסיק שנדרש לשלם "אקסטרויות" מפליגות תמורת הסכמה לפיטורים הוא במידה רבה מעסיק שנשחט, מעסיק חסר אונים. מעסיק שחושש משביתה,

שחלק מההיענות לדרישות התשלום המופרזות נועד למרק את המצפון של אותם מנהלים ולהעביר את המהלך בצורה חלקה יותר. למעשה במציאות בחסות העבודה המאורגנת יש לנו חוק פיטורים "דה-לוקס" שמשמעותו משכורות נוספות עבור כל שנת עבודה בפונקציה של ותק שהסכום והגובה הם בהתאם לאיתנותו של הגוף המשלם. חלקם על חשבון הקופה הציבורית, קרי כספי מסים של כלל משלמי המסים בחברות ממשלתיות כגון חברת חשמל ונמלי הים. מישהו הרי בסוף צריך לשלם על התענוג.

אגב, התופעה כמעט לא קיימת בחברות המעסיקות עובדים מוחלשים כגון חברות ניקיון, שמירה והסעדה. מסתבר שגם לסוג העובדים יש קשר לתופעה.

איזון הוא הפתרון

לסימיוזה הלא מובנת שנוצרה בשנים האחרונות בין חלק מארגוני המעסיקים לבין הסתדרות העובדים הכללית, ארגון העובדים הגדול במשק, יש מחיר. כמובן שלא העובדים משלמים אותו. גם המדינה נכנעת לא אחת להסדרים שערוורתיים מול ארגוני העובדים. כך למשל, במסגרת הרפורמה החשובה בנמלי הים, על מנת ששני הנמלים הקיימים באשדוד ובחיפה



הקשר בין שכיר בכיר וכפל מס

הגעת למעמד של שכיר בכיר? מזל טוב ובשעה טובה, אך זה הזמן לשים לב למקלטי המס • על היתרונות הסוציאליים הרבים המגיעים עם המעמד, מעיב נושא כאוב בקרב בכירים רבים - מיסוי כפול • אבל הוא אינו גזירת גורל, וניתן להימנע ממנו

בתלוש היחיד כ- "זקופת שווי פיצויים". אז איך נמנעים מכפל מס ליחיד?
המלאכה לפנינו מרובה ובעלי הרישיון הפנסיוני, יועצים, מתכננים, סוכנים ומשווקים - אתם נקראים לדגל!

לתת את הדעת ולהסדיר את התיק הפנסיוני של העובד, לשקף ולהנגיש את המידע, גם אם הוא מורכב וקשה, והכי חשוב - לבנות לשכיר הבכיר תיק נכון, אשר נמנע מכפל מס כבר בשלב ההפקדה.

"קטימת שכר" הינו מושג שחלף משפתותינו, בעלי הרישיון הפנסיוני, וחשוב להחזירו ללקסיקון, גם אם לא יוצא לפועל. הרי חשוב ששכירים בכירים יקבלו החלטה באם נכון להם לשלם את המיסוי הגבוה ברמת ההפקדה ו-"ליהנות" מנטו זעום.

ישנם פתרונות רבים לשכירים בכירים במשק הישראלי מעבר לקטימות שכר, וכולם מתחילים בשיח החשוב הזה. בפגישותינו עם העובדים, אנו מרוכזים בתשואות ודמי ניהול ואם קצת נשנה את השיח למיסוי, לשיקולי הפקדה ולתכנון נכון, הריי שמובטח לנו לקוח להרבה שנים - הוא וכל הקולגות שלו.

עולם הבכירים הוא עולם מרתק ומאתגר לכשעצמו, שכן לאחר בחינת השיקולים המיסויים יש להתמודד מול הגופים המוסדיים, תיק הניכויים, פוליסות ותיקות עם הגבלים כאלה ואחרים והרבה עשייה. אז עלות תכנון פנסיוני נכון לבכיר, הינה עלות מכובדת ונכונה לבעל הרישיון, ויכולה לחסוך לעובד מאות אלפי שקלים של מס בפרישה.

אני מזמינה אתכם לעולם הבכירים - עולם מקצועי ומאתגר, כי אם פה הצלחתם, הרי שהעולם פרוש לפניכם. אתם מוצבים ברף העליון של בעלי הרישיון הפנסיוני.

* הכותבת הינה מנכ"ל קפיטל ניהול פרישה והסדרי תגמול בכירים



בחודש. רק 616 שקלים יקבלו הטבת "זיכוי" של 35% במעמד התלוש, והשאר יצא מהנטו. משרד האוצר מרגיע את ההמון ומסביר כי לא יהיה "כפל מס" - הרי שהיצרן מחויב בסוף שנה במסגרת הדוח השנתי לבדל בין ה-616 שקלים, "קצבה מזכה" (כסף שקיבל הטבות מס), לבין הדלתא שיהווה "קצבה מוכרת" - יפה מצדם. אך מה קורה אם מנהל התיק אצל מנהל ההסדר הפנסיוני טרח לפצל לו את התיק לשני יצרנים או שני תיקי ניכויים - קרן פנסיה חדשה וביטוח מנהלים?
נכון, כל יצרן יצבע את הכספים שמגיעים אליו וכפל המס הוא וודאי.

שיח אינפורמטיבי הוא המפתח

אז דיה צרה בשעתה, אומר מס הכנסה. עד אז המסלקה תדע לצבוע את הכספים נכון. אבל עכשיו? מה קורה עכשיו? מה קורה עם אותו בכיר שלא מבין את השלכות ההפקדה עד תום? להפרשות הסוציאליות נוספים תגמולי המעסיק, המוכרים עד גובה של 7.5% מפעמיים וחצי שכר ממוצע במשק, ומשתקפים בתלוש הלקוח כ- "זקופת שווי תגמולים", וכן פיצוי מעסיק מעבר ל-32,000 שקלים שכר שנתי, המופיעים

"תהיה תמיד שכיר בכיר, בני היקר", כך אמר אביו של אחד המנכ"לים הנחשקים במשק הישראלי, לקוח שלי, וזה דאג לצטט ולהסביר לי - "אתה לא סוחר ואתה לא בן של סוחר - תמיד תהיה שכיר!".

ובכל זאת, למה לא כדאי להיות שכיר בכיר?

בשעה טובה חציתי את גיל ה-45 ולצד תסמיני הגיל הנפלאים, כאבי הגב והכולסטרול, אף קודמתי לתפקיד בכיר בחברה. ההתרגשות גדולה, ואפילו שכר היסוד גדל. נזכרתי שבחווה העבודה החתימו אותי על "הפרשות סוציאליות מלאות", הכוללות פיצויים, תגמולים, קה"ש... נפלא!

מאושר וטוב לי, מחכה אני ל-1 בחודש לראות את תלוש השכר היפה שלי והפלא ופלא - משכורת הנטו שלי קֶטְנָה. איך? מיסוי בכירים, יקירי. נושא כאוב לבכירים שכירים. יועצים ומתכנני פרישה מטפלים ומלווים את היחיד באשר לסוגיות ומקלטי המס בסיום העסקה, אך מעטים מאיתנו נותנים את הדעת למקלטי המס במעמד ההפקדה.

משרד האוצר קיבל החלטה כבר בינואר 2000, במסגרת חוק ההסדרים החדש, להגביל את "היחיד" בתקרות הוצאה מוכרות לצורך "זיכוי" במס עבור הפקדות סוציאליות שוטפות. היחיד ישלם מס במעמד ההפקדה על כל הדלתא שמעבר לתקרת ההפקדה המוכרת. אגב, למעסיק מלוא ההפקדה תוכר כהוצאה - תגמולי המעסיק עד כ-7.5% ופיצויים עד 8.33%. בפועל, היחיד ישלם משכר הנטו את כל הפקדת "תגמולי העובד" מעבר לתקרת ההוצאה המוכרת. כ-7% מתקרת הכנסה מזכה 8,800 שקלים - סך של 616 שקלים בחודש בלבד. כלומר שכיר בכיר המרוויח ברוטו של 50,000 שקלים ומקצה מידיי חודש כ-6% לקופ"ג תגמולי עובד, ירדו ממשכורתו כ-3,000 שקלים

מערכות המיגון והאיתור של POINTER המתקדמות והאיכותיות בישראל

מערכות המיגון והאיתור של POINTER מבוססות מיקום לווייני ותקשורת סלולרית משולבת RF, מספקות את הפתרונות המתקדמים ביותר בתחום האיתור והשבת כלי רכב גנובים, בשילוב בינה מלאכותית AI להגנה מאקסימלית.



POINTER
by PowerFleet®



חיישני
תאונה
מובנה



מיקום לווייני
וסלולרי



בינה
מלאכותית



איתור והשבת
כלי רכב
גנובים



פיקוח על
נהג
צעיר



מוקד שירות
ומבצע
24/7



אפליקציית
iPointer



רשת
בפריסה
ארצית



POINTER
by PowerFleet®

פוינטר. עליונות טכנולוגית.
www.pointer4u.co.il *9444

אחריות המעסיק, מקצועיות הסוכן: כך תורמת חובת הדיווח לפיתוח העסקי שלך

המצב החדש יוצר שינויים גם בעבודתו של הסוכן - ובצידם הזדמנויות גדולות: במציאות מורכבת זו, הסוכן של המעסיק יכול למנף את כוחו בארגון - שכן הערך המוסף שלו רב



בפתחה של שנת 2020, כמעט והושלמה רפורמת הדיווח בממשק אחיד של התשלומים הפנסיוניים: כל החברות שלהן מעל 10 עובדים מקבלי הפרשות פנסיוניות מחויבות בדיווח הממוכן, ובמהלך החודשים הקרובים יצטרפו עוד כמה עשרות אלפי מעסיקים להם 5-10 עובדים מדווחים. כאשר לוקחים החשבון גם את כ-260,000 העצמאים - מגיעים לכיסוי כמעט מלא של המשק הישראלי.

לחובת הדיווח בממשק אחיד נוספו הוראות נוספות, שהבולטת בהן הינה החקיקה מאפריל 2019 שמבטלת את הסכמי הרבים אשר היו קיימים עד כה, וקרנות הפנסיה "ברירת מחדל" המאפשרות לצרף עובד באופן אוטומטי, גם בלא החתמתו (אם אין לו קופה ידועה).

אין ספק שהחקיקה שהועברה בשנים האחרונות יצרה רצף של שינויים בעלי השפעה מהותית על כל מי שמעורב בהליכים הפנסיוניים: **המעסיק** - שאחראי על הטיפול בתשלומים הפנסיוניים של עובדיו, כולל תיקון הליקויים שהתגלו; **העובדים** - שמגלים שהחוק מאפשר להם את זכות הבחירה, אך לא תמיד יודעים מה לעשות עמה; **והסוכן**, שהפרדה של הגבייה והתפעול מפעילותו אצל המעסיק אמנם משחררת לו זמן לשיווק ולייעוץ - אך ממשיך לחוש אחריות לכך, ובצדק.

המצב החדש יוצר שינויים גם בעבודתו של הסוכן - ובצידם הזדמנויות גדולות: במציאות מורכבת זו, הסוכן של המעסיק יכול למנף את כוחו בארגון - שכן הערך המוסף שלו רב!

המעסיק שמכיר את הסוכן וסומך עליו, יודע שהסוכן יכול להעניק לו "שקט תעשייתי" בכל הקשור לחיסכון הפנסיוני של עובדיו.

קלריטי באה לעזרתו של הסוכן בעולם החדש ומציע לו כלים ממוכנים ומגוונים, אשר הוא יכול להיעזר בהם במסגרת הפעילות עם העובד, אצל המעסיק. כלים אלו מקיפים את כל תהליך החיסכון הפנסיוני ומוודאים שהוא נעשה נכון,

❖ "אצבע על הדופק": כאיש קשר במערכת הסוכן מכיר את התנועות, המשובים והתשלומים שבוצעו - הכל בזמן אמת, ותוך עמידה בקשר ישיר עם הרפרנט האישי של המעסיק

❖ מיזעור תלונות עובדים וצמצום העיסוק של הסוכן ב"כיבוי שריפות"

❖ שיוך תשלומי הפנסיה "בדחיפה" מאפשר תשלום של עמלת הסוכן בלא עיכוב

❖ חיסכון בעלויות לסוכן, וכפועל יוצא - גידול ברווח

באופן זה העובד יוכל לממש את זכות הבחירה באופן מיטבי, המעסיק נהנה מ"ראש שקט" והסוכן מגלה שחובת הדיווח הפכה לפלוס גדול עבורו.

* הכותב הינו סמנכ"ל שיווק ומכירות בקלריטי

ולא מסתמך רק על הצהרת העובד (שלעיתים איננה תואמת את המציאות). כך, למשל, ניתן באמצעות המערכת לקיים תהליך "טרם ייעוץ", כלומר בדיקת זכאות (נספח א' למסלוקה הפנסיונית). **קלריטי** מאפשרת גם איסוף מידע מ-"הר הביטוח" (על מנת לתת לעובד פיתרון כולל, הן בחיסכון הפנסיוני והן בביטוחי הבריאות והפרט שלו) - והתוצר הוא פגישה איכותית של הסוכן עם העובד, אליה הסוכן יגיע מוכן.

היתרונות לסוכן משיתוף הפעולה עם קלריטי - רבים, ובהם:

❖ עבודה מדויקת וצמצום תקלות בתהליכי הדיווח והסליקה

❖ שימור תיק העובדים אצל המעסיק והרחבתו - "זכות סירוב ראשונה" לפגישה עם עובד חדש

❖ ברירת העובדים שהסוכן מעוניין לעבוד עמם ומיקסום הפוטנציאל

ישראל על המפה בתכנון פיננסי



EFA

EFP

European Financial (EQF 5) Adviser TM

תשאול לקוח ובחינת צרכים
ורצונות, ניתוח תיק לקוח, התאמת
תיק לקוח לצרכים ורצונות,
התייחסות להיבטי מיסוי רלוונטיים,
תכנון פרישה

European Financial (EQF 6) Planner

ניתוח מעמיק של מצב קיים, צרכים ומטרות, תכנון
פריסת השקעות ומציאת פתרונות מותאמים
למטרות התייחסות להיבטי מיסוי רלוונטיים
לפריסת הנכסים וסוגיהם ליווי מתמשך להתאמת
התיק לשינויים ולתמורות בעולם

ההסמכה פותחת פתח לפעילות ושיתופי פעולה פיננסיים
בכל העולם ואפשרות לעסוק בייעוץ השקעות באירופה



מכללת **עדיף**
כלים להצלחה

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



עו"ד ג'ון גבע עו"ד שלומי הדר

בידי מי ההחלטה על הרכב המוצר הפנסיוני?

פסק דין של בית המשפט העליון מתחילת השנה קבע כי העובד זכאי לבחור את המוצר הפנסיוני המתאים לו ביותר, גם כאשר מוצר זה אינו קרן פנסיה מקיפה • איזו מראה מציב בפנינו פסק הדין, ומה משמעותו?



אך עם זאת הודגש, כי רכישת ביטוחים אלה באה על חשבון סכומי הצבירה לקצבה, וישנם מצבים ונסיבות בהם האינטרס של העובד עשוי להצדיק ויתור על ביטוח כאמור לטובת הגדלת הצבירה הפנסיונית.

הסוגיה שעמדה לפני בית המשפט, יחד עם שורה ארוכה של מקרים שנבחנו על ידינו וחלקם מנוהלים בערכאות שונות, מחדדת את היחסים המורכבים שנוצרו בין מעסיקים, עובדים, סוכני ביטוח וקרנות פנסיה או תאגידי ביטוח. מחדל של מי מהמעורבים בתהליך קליטת עובד וצירופו למוצר פנסיוני, יחד עם אירוע ביטוחי של המבוטח (טרם צורף למוצר הפנסיוני או כאשר היה כשל בצירוף) מוביל לכדור שלג שגורר עמו את כל הצדדים הנוגעים לדבר להליכים משפטיים מורכבים ובהיקפים משמעותיים ובמקרים הרעים גם לפירוקים או לפשיטות רגל. מציאות זו מחייבת את כל השחקנים הרלוונטיים למקצועיות, לדקדוק בתהליכי קליטת עובדים או בצירוף מבוטחים למוצר פנסיוני ולתיעוד התהליך, ההמלצות המקצועיות ועמדתו של המבוטח-העובד אשר לאור פסק הדין האוטונומיה להחליט ולבחור נתונה בידינו.

*** הכותבים הם עורכי דין ממושרד ג'ון גבע, הדר עורכי דין ומגשרים**

עוד הוסיף היועץ המשפטי לממשלה, כי סעיף 20 לחוק, אשר נחקק לפני צו ההרחבה, לא מחייב את העובד לרכוש ביטוח אבדן כושר עבודה או ביטוח שאירים, ואין בהוראות צו ההרחבה כדי להטיל חובה כזו. היועץ המשפטי לממשלה, שעמדתו נדרשה בהליכים אלו, הדגיש כי סעיף 20(א) סיפא לחוק, קובע במפורש שחופש הבחירה של העובד יחול "אף אם נקבע אחרת בדין או בהסכם".

בג"ץ קבע אם כן, כי לא נפלה "טעות משפטית מהותית", או בכלל, בהכרעתו של בית הדין הארצי, שכן פרשנותו של בית הדין הארצי את סעיף 20 לחוק וכן צו ההרחבה, מעוגנת היטב בלשון החוק והצו בתכליתיהם - כפי שעלה מהנמקת בית הדין הארצי לעבודה ומעמדת היועץ המשפטי לממשלה - וממילא אין הצדקה להתערב בה. וביתר פירוט, החוק וצו ההרחבה קובעים זכות לעובד וחופש בחירה מלא של סוג המוצר הפנסיוני בו יופקדו הכספים עבורו, וכנגדם הוטלה חובה על המעביד לכבד את בחירתו של העובד.

עם זאת, בפסק הדין הודגש, כי קיים אינטרס כללי לכאורה של ציבור העובדים להיות מבוטחים בקרן מקיפה, הכוללת לצד צבירה פנסיונית, גם ביטוח אבדן כושר עבודה וביטוח שאירים. זהו לכאורה גם אינטרס של המדינה.

בבית המשפט העליון בשבתו כבית משפט גבוה לצדק, ניתן בתחילת העשור החדש פסק דין מפי כבוד השופט נ' סולברג, כבוד השופט מ' מזוז, וכבוד השופט ג' קרא בעתירתה של הסתדרות העובדים הכללית החדשה (להלן: "ההסתדרות") אשר נותן תוקף נוסף לפסק דין של בית הדין הארצי לעבודה בעניינה של העובדת ליליאן לנדסברג (להלן: "ליליאן").

הסוגיה שהוכרעה הייתה בשאלה האם רשאי עובד לבחור מוצר פנסיוני שאינו קרן פנסיה מקיפה, הכוללת גם ביטוח נכות וביטוח שאירים, ובהמשך לכך, האם מוטלת חובה על המעסיק לבטח את עובדו בקרן פנסיה מקיפה אף אם העובד בחר להיות מבוטח במוצר פנסיוני אחר, שאינו כולל את הביטוחים המשלימים האמורים. בית הדין הארצי לעבודה (שעל פסק דינו הוגשה העתירה) פסק, כי לעובד נתונה אוטונומיה מלאה בבחירת המוצר הפנסיוני שלו, והמעסיק אינו יכול להתערב בבחירתו של העובד, גם אם הבחירה של העובד היא בביטוח פנסיוני המכונה "ביטוח מנהלים", ללא כיסוי של אבדן כושר עבודה. בעקבות כך, הוגשה העתירה כאמור.

ההסתדרות טענה, כי העובד רשאי לבחור את המקום בו הוא יבוטח, אך אין הוא רשאי לבחור בהסדר פנסיוני שאינו כולל ביטוח אבדן כושר עבודה וביטוח שאירים. עוד טענה ההסתדרות, כי "צו ההרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק, 2008" (להלן: "צו ההרחבה") קבע חובה קוגנטית (חובה שלא ניתן להתנות עליה בהסכם בין העובד למעסיק), לפיה המוצר הפנסיוני חייב לכלול גם ביטוח נכות ושאירים.

מנגד, היועץ המשפטי לממשלה טען, כי סעיף 20 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (להלן: "החוק") מבטא עיקרון של חופש בחירה מלא של העובד לבחור בסוג המוצר הפנסיוני בו הוא מעוניין להפקיד את הכספים המופקדים לטובתו, את מסלול ההשקעה בו ינהלו הכספים ואת החברה שתנהל את הכספים. כלומר, לעובד נתונה אוטונומיה מלאה בבחירת המוצר הפנסיוני ואין המעסיק יכול להתערב בבחירתו של העובד.



ייפוי כוח לביצוע פעולות בחשבון השקעות אינו מהווה תעודת ביטוח

אדם ששימש כמיופה כוח של משקיעים לביצוע פעולות בחשבון ההשקעות שלהם חויב בפיצוי בגין הנזק שנותר להם
עקב הפסד השקעותיהם • למשקיעים יוחס אשם תורם

השקעה ספקולטיבית העלולה לגרום לאבדן
סכום ההשקעה במלואו, כפי שאכן קרה.

התביעה התקבלה בחלקה

בית המשפט קבע כי היתממותו וניסיונו של
מתן לפרוק מעליו את ההתחייבות שנטל על
עצמו בעת החתימה על ייפוי הכוח, לפיה לא
יפעל בניגוד להוראות חוק הייעוץ וכל דין, אינה
מקובלת, וכי אף ללא ההתחייבות האמורה,
ניתן להטיל עליו את חובות הדין, הן מכוח דיני
השליחות, הן מכוח הוראות חוק הייעוץ שאין
להתנות עליהן והן מכוח דיני הנזיקין. לכן נמצא,
כי יש לחייב אותו בסך 85,000 שקלים בגין הנזק
שנותר לשטגר עקב הפסד השקעותיהם.

עם זאת, נקבע כי יש לייחס לשטגר אשם תורם
בשיעור של 50%, וזאת מכיוון שהם סמכו על
משה לב, אשר הודה כי הציג בפניהם מצגים
כוזבים ביחס למצב חשבון ההשקעות וכיוון שלא
בדקו בזמן אמת אי התאמות בין המצגים שהציג
להם לבין דוחות שקיבלו, למרות שלא הייתה כל
מניעה לפנות לאקסלנס לצורך קבלת דו"ח על
מצב תיק ההשקעות בזמן אמת.
עוד נמצא, כי שטגר לא הוכיחו שנגרם להם נזק
בגין מניעת רווח, ובהתחשב בכך שלא היו בקשר
עם מתן, הרי שאין מקום לחייב אותו בפיצוי בגין
עוגמת נפש.

סיכום ומסקנות

פסק הדין מחזק את המסקנה, כי הענקת יפוי
כוח אינה מהווה תעודת ביטוח למשקיעים בגין
הפסד, וכי עליהם להמשיך ולהיות מעורבים
ולעקוב אחר השקעתם באופן שוטף, ולכל
הפחות, אחת לתקופה.
ת"א (ת"א) 2014-03-14 (ניתן ביום 28.11.19).

* **הכותב הינו שותף במשרד עו"ד בן חיים, כהן,
גאליס, טרבולסי ומתמחה בליטיגציה וביטוח**

הושקעו 250,000 שקלים

פרופ' זאב שטגר, באמצעות בתו, הגב' דליה
שטגר, וחברת ד.ז. שטגר (שטגר) התקשרו עם
מר משה לב, אשר היה מטופל של פרופ' שטגר,
וחברה שבבעלותו (משה לב) בהסכם לפיו
העביר שטגר למשה לב סך של 250,000 שקלים,
אותם השקיע משה לב בניירות ערך באמצעות
חשבון שנפתח עבור שטגר אצל אקסלנס.
לימים ביקש שטגר לקבל לידי את כספי
ההשקעה והרווחים. משה לב הבטיח להעביר
את הסכום שלכאורה היה בחשבון, באקסלנס,
אולם בפועל, ולאחר דחיות חוזרות ונשנות, לא
הועברו לשטגר כספי ההשקעה. בנסיבות אלו
הוגשה תביעה להשבת ההשקעה (250,000
שקלים), לקבלת פיצוי בגין אובדן רווחים בסך
40,000 שקלים ובגין עוגמת נפש בשל רמאות,
הונאה והשפלה בסך 100,000 שקלים.
ואולם, לפני מספר שנים פשט משה לב את הרגל
וההליך כנגד אקסלנס הסתיים בפסק דין שנתן
תוקף להסדר פשרה אליו הגיעו הצדדים במהלך
שנת 2015.

טענה לעצימת עיניים ושיתוף פעולה במרמה

שטגר תבע גם את מתן לב, אשר החל לעבוד
בחברה שבבעלות משה לב. לטענת שטגר, מתן
לב היה מיופה כוחם לביצוע פעולות בחשבון
שלהם באקסלנס, אולם הוא לא פעל לטובתם
ובכך הפר את כל חובותיו כמיופה כוח, לרבות
חובות האמון והזהירות כלפיהם. זאת הוא עשה
תוך שהוא שיתף פעולה עם מערכת המרמה
כנגדם, ולכל הפחות ניתן לראותו כמי שפעל
ברשלנות ובעצימת עיניים נוכח המתרחש.
עוד במסגרת התביעה נטען ע"י שטגר, כי הוא
ובתו חסרי מושג קלוש ביותר במונח "אופציה"
וכי במשך הזמן הוצגו בפניהם דוחות המעידים על

יתרת השקעה בהיקף העולה על סכום ההשקעה
ואף מגיע לסך של כ-290,000 שקלים, וכי במשך
הזמן התגלו פערים עצומים בין הדוחות שקיבלו
ממשה לב לדוחות שקיבלו מאקסלנס, וכי בפועל
דוחות משה לב היו דוחות כוזבים.

מתן הכחיש טענות שטגר וטען כי הוא עבד
כמבצע פעולות מסחר בלבד, וביצע פעולות ע"פ
הוראות שטגר שהועברו אליו ע"י אביו, משה לב.
עוד הוא טען, כי מעולם לא חתם על הסכמים
כלשהם עם שטגר, לא הכיר אותם ולא העביר
להם דוחות, ואף לא יכול היה לדעת שהועברו
להם דוחות כוזבים.

לטענתו, כ-70% מתיק ההשקעה הופסד
בתקופה שבין 15.3.2011 ועד 31.3.2011, כאשר
משה לב "לקח פוזיציה" בתחילת חודש מרץ 2011
וביום 15.3.2011 "התפוצצו הכורים האטומיים
ביפן", ובאותו היום הבורסות קרסו בכ-6%,
באופן שהוביל לירידה של עשרות אחוזים בתיקי
אופציות. משה לב "הימר" כנראה (כך לטענתו)
על חוסר התנדויות בתחילת החודש בה פתח
את הפוזיציה, ונוכח האירועים האמורים, חשש
משה לב "שהכל הולך לקרוס" והורה למתן
לבצע פעולות שבדיעבד נראה כי גרמו להפסד
של כ-70%.

עוד הוסיף וטען מתן, כי שטגר יכולים היו בכל
נקודת זמן להיכנס לחשבון שלהם באקסלנס,
לבדוק מה מצב תיק ההשקעות שלהם, ולאחר
אירוע קיצוני שכזה, ברור היה שתהיה השפעה על
שערי הבורסות ברחבי העולם. כמו כן, לטענתו,
הדוחות באקסלנס היו פשוטים וברורים ושטגר,
"זוג רופאים מכובדים" יכולים היו להבין מהו
הסכום הנמצא בחשבון ההשקעה שלהם בכל
נקודת זמן, כך שיכלו לקבל החלטות מושכלות,
לרבות החלטה לסגור את החשבון אם וככל שסוג
ההשקעה לא תאם את צרכיהם או ציפיותיהם.

כמו כן, הוא הוסיף וטען כי שטגר ידעו
שההשקעה בחשבונם אצל אקסלנס היא



מבחוץ ומבפנים - כלים לניהול נכון של סוכנות הביטוח

סוכני ביטוח רבים מתמודדים מדי יום עם השאלה "איך מנהלים נכון את הסוכנות?" • המלצה על צעדים ניהוליים שישפרו הן את ההתנהלות החוץ-ארגונית, והן הפנים-ארגונית

מעסיק, מנהל סוכנות ביטוח, סוכן ביטוח - חשוב להבין כי העסקת עובדים היא לא רק שכר תמורה עבודה. יש בה גם מקום של ביטחון, פרנסה מכבדת, העצמה אישית ועוד. ניהול הוא שליחות בעיני. מנהל, בכל תחום, הוא דמות חינוכית באופן כזה או אחר. זו הזדמנות להשפיע. עשו זאת בתבונה!

ניהול זמן: תחום זה מתייחס לקביעת סדרי עדיפויות לפעילויות השונות. לדוגמה: מענה טלפוני למבוטחים בסוכנות ביטוח הוא קריטי וצריך להיות ראשון בסדר העדיפויות. מבוטח שמתקשר זקוק לעזרה כלשהי, וחשוב שיינתן לו מענה טלפוני מיידי. טיפול במיילים חשוב גם הוא, שכן חלק מהמבוטחים מעדיפים להעלות על כתב את בקשותיהם, וזמינותם של עובדי הסוכנות חייבת להיות גבוהה. יש כמובן לשקול כל התנהלות בכל סוכנות לגופה בהתאם לסוג הלקוחות ודרכי התקשורת המועדפות עליהם.

תעודף וניהול משימות: חשוב שסדר הטיפול במשימות יהיה ברור וידוע לכולם. לעיתים, המבוטח מציג את דרישתו כבהולה, אולם לאמיתו של דבר, נושא הטיפול אינו בהול, גם לא דחוף. תגובת הסוכנות צריכה להיות מיידי - כלפי המבוטח - קבלנו את פנייך, נטפל בה בהקדם ונעדכן. לאחר מכן, בהתנהלות הפנים-ארגונית, נתעדף אותה בהתאם.

ישנם נושאים נוספים שאפשר להמליץ ככלים ניהוליים לניהול משרד הסוכן, כדוגמת: ישיבות צוות חודשיות, עדכונים ודיווחים על פעילויות, קביעת יעדים, קיום פגישות עבודה אישיות ועוד. לכן, מומלצת פגישה אישית עם בעל מקצוע מתחום הייעוץ הארגוני כדי להכיר את הארגון מקרוב ולהתאים לו את הפתרונות הנכונים לו.

* הכתבת הינה יועצת ארגונית

המקצועי. אפשר לנצל את ההזדמנות גם לחשיבה עתידית באילו תחומים אנו מבקשים לחזק מקצועית את הצוות, ולקדם הדרכות בנושא. הדרכות אלה יכולות להתקיים בגופים חיצוניים (חברות ביטוח, בתי תוכנה וכד'), או בתחומי הסוכנות, על ידי הזמנת הדרכות למשרד (לעיתים בתשלום). כך, כל צוות המשרד נהנה מההדרכה המרוכזת. את פירות ההדרכה ניתן לראות מיד לאחר ההדרכות. הידע המקצועי משתפר, והדרך להשבת ההון האנושי קצרה. מנסיוני בעבודה עם סוכני וסוכנויות ביטוח, עובדים שמקבלים הדרכה מרגישים שמשקיעים בהם ומשביחים אותם ובהתאם, תרומתם המקצועית לארגון גדלה תוך זמן קצר.

תחומי פעילות פנים-ארגוניים

נהלי עבודה: ביטוח הוא ענף משתנה, ושינויים רגולטיביים תכופים דורשים עדכון שוטף של הנחיות העבודה. לכן, מומלץ לכל ארגון לכתוב נהלי עבודה התקפים לכל העובדים, ובשיתוף פעולה עמם. לאחר כתיבת נהלי העבודה, אפשר "ליישר קו", ולוודא כי שיטות העבודה זהות בין כל העובדים. מכאן, הדרך לבקרה על נהלי העבודה קצרה יותר. מחובתנו של כל מנהל לבצע בקרות. הדבר נכון ביתר שאת בתחום הביטוח, שכן מדובר בכספי המבוטח ו/או ברכושו.

הגדרות תפקיד: ניהול נכון כולל הגדרת תפקיד לכל עובד. לכל עובד תחומי אחריות, סמכויות וגזרת פעילות עליה הוא אמון. כשלא מוגדרים גבולות, יש נטייה לזליגה - הן בפן החיובי והן בפן השלילי. לדוגמה: עובדים שלא הוגדרו סמכויותיהם, יכולים לפתח "סמכויות" ולהכפיף אליהם עובדים חדשים או חלשים, דבר העלול ליצור מרידות אצל שני הצדדים. מצד שני, יש עובדים המעדיפים להישאר באזור הנוחות שלהם, ולבצע את הדברים הקלים והנוחים להם.

תחומי פעילות חוץ-ארגוניים

מכירות: החלק החשוב ביותר בפעילות הסוכנות. מכירות מבוססות על טיפול במבוטחים קיימים, בדיקת התיק שלהם וכן ווידוא כי למבוטח יש את הכיסויים הנדרשים לו. לצורך כך, יש להשקיע זמן בניית תיק, בהבנת מצבו של המבוטח ובבדיקת הצרכים שלו, על מנת שניתן יהיה להציע לו מוצרים וכיסויים תואמים. מבוטח אשר סוכן הביטוח שלו מתחזק עמו קשר רציף, ישתף פעולה בבדיקת והעלאת צרכים, בהתאם למצבו המשפחתי, בריאותי וכיו"ב. סוכן שאינו מתחזק קשר שוטף עם מבוטחיו, מותיר אותם ללא מענה מלא לצרכיהם, וסביר שיהיה עד לעזיבתם לטובת סוכנים אחרים, שהיו בזמן וברגע הנכון והציעו פתרונות מתאימים למבוטח.

שיווק: סוכן חייב להקצות זמן לפגישות עם לקוחות חדשים ולטיפול בלידים המגיעים מלקוחות קיימים. לעיתים נדרשת חשיבה מחוץ לקופסה כדי להגיע למקומות חדשים, וחשוב מאד להקדיש זמן קבוע לכך.

התמקצעות: חשוב מאוד לשים דגש על עדכונים והתפתחויות מקצועיות בתחום הביטוח. הרגולציה מתקדמת וחלה על כולם, ועל כן כל עובד חייב להתעדכן בשינויים ולפעול בהתאם להם. לצורך כך, אני ממליצה לעודד מחויבות אישית של כל עובד בסוכנות ללימוד והתפתחות מקצועית. ניתן לעשות זאת באמצעות הגדרת בנק שעות חודשיות/רבעוניות המוקדשות לנושא. מומלץ לבצע מעקב אחר השתלמויות כלל העובדים בטבלת אקסל (Excel) מרכזת, ולכלול בה: נושא, מספר שעות לימוד ומעביר ההשתלמות. כך נוכל לבחון מדי רבעון/חצי שנה אילו השתלמויות ולימודים הרחיבו את סל הידע

הפניות עסקיות כצינור החמצן של סוכן הביטוח

סוכני ביטוח רבים נמנעים מלבקש הפניות מלקוחות קיימים, זאת על אף היותה שיטה יעילה ביותר להרחבת קהל הלקוחות • מדריך ראשוני לבקשת ובישול הפניות

ללקוח זה, מאחר והוא כבר שמע אתכם מזכירים את הנושא מספר פעמים.

כיצד לוקחים הפניה וכיצד "מבשלים" אותה?

סכמו את הפגישה בבקשה מהלקוח שיספר דבר טוב שהוא לקח מהפגישה. בקשה זו מכינה את הקרקע לכך שהלקוח ידבר עליכם, על השירות או על המקצועיות שלכם בחיוב. לקוח שמדבר בחיוב עליכם ישמח גם לתת הפניה אם יתבקש. השיבו והחמיאו ללקוח על הפגישה הנעימה, על כך שבחר בכם ונתן בכם אמון. כשמחמיאים למישהו, נחה עליו הרוח והוא נעתר לבקשות. לאחר חלוקת מחמאות הדדית - הוכשר הזמן לבקש את ההפניות. סביר להניח שהבקשה תגרום ללקוח לומר "אני אחשוב על משהו ואצור איתך קשר..." (והרי אנחנו יודעים שגדולים הסיכויים שלא יזכור לעשות זאת). לכן, חשוב לגרום ללקוח לחשוב על אדם ספציפי, בדרך כלל אחד שמתאים לתחומי עיסוקו או תחומי העניין שלו. למשל: "אני עובד עכשיו עם עורכי דין" או "חבר ממועדון הגולף שאתה משחק בו". באופן זה תגרום ללקוח לחשוב על אדם ספציפי. אל תהססו לבקש בזמן אמת את הטלפון של המופנה ושל עוד שניים לפחות. על מנת "לבשל" את ההפניה, אמרו ללקוח שאינכם מתכוונים להתקשר להפניה בשבוע הקרוב. בקשו ממנו שיתקשר למופנה, ושיספר עליכם. שיכין אותו לקראת השיחה. באופן זה, כאשר תתקשרו לאותו אדם, הוא כבר יכיר את שמכם ואף יצפה לשיחה.

שערו בנפשכם שמכל לקוח שאתם פוגשים במהלך השבוע, הייתם מבקשים שלוש הפניות (מקסימום יגיד "בסדר"). תארו לכם כמה הפניות היו לכם מידי שבוע, וכמה עסקאות חדשות מדי יום. צינור החמצן של העסק שלכם הוא ההפניות העסקיות שאתם אוספים מידי יום, וזה אפילו לא עלה לכם שקל. בהצלחה.

* הכותב הינו מאמן עסקי, יועץ ארגוני ומגשר, מומחה בהעברת עסקים משפחתיים מדור לדור

משיחת הפניה לא נופלת מ-60%. שיעור ההגעה הוא כ-80%, ושיעור סגירת עסקה כ-60%. הסטטיסטיקה של מכירת פגישה משיחת הפניה "מבושלת", כלומר כזו בה המפנה יידע והמליץ למופנה לתאם פגישה עם הסוכן בטרם השיחה עמו, לא נופלת מ-80%. כ-90% שיעור הגעה, וכ-75% שיעור סגירת עסקה.

על פי נתונים אלו, ניתן לראות בבירור כי שיעור הפגישות המתקיימות בפועל ושיעור הסגירות מהפניות "מבושלות" גבוהה לאין שיעור מכל פנייה אחרת ללקוח פוטנציאלי. רוב סוכני הביטוח חושבים שאת ההפניה צריך לבקש לאחר שנסגרה עסקה. אולם אם נדייק, את תהליך איסוף ההפניות אני ממליץ להתחיל כבר בשיחת הטלפון הראשונה. המטרה היא להרגיל את הלקוח כבר מההתחלה שהוא עתיד להתבקש לתת הפניה. לכן, בשיחת ההיכרות הטלפונית, נציין "הגעתי אליך דרך פלוני, אנחנו עובדים בשיטת חבר מביא חבר...".

ההזדמנות הבאה "לטפס" ללקוח את נושא ההפניות תתרחש במהלך הפגישה הראשונה. בתחילתה של הפגישה, בשלב ההיכרות, מומלץ לציין בפני הלקוח כי הפגישה דיסקרטית משני טעמים: האחד משום שמדובר בהתעסקות בחומר פיננסי, בריאותי ואישי, והשני - מכיוון שבסוף התהליך הוא יתבקש להפנות אתכם לאנשים נוספים, כאלה שהוא קרוב לוודאי מכיר. לכן, הדיסקרטיות מחייבת אתכם.

מתי אם כן נכון לבקש את ההפניות?

ניתן לבקש הפניות בכל עת, והתזמון תלוי בדינמיקה וברוח הטובה הקיימת ביניכם לבין הלקוח. ובכל זאת, ההזדמנויות הנוחות ביותר לבקש הפניות הן לאחר שעסקה נסגרה והלקוח בחר בכם להיות אנשי אמון, או לאחר טיפול בתביעה כשהלקוח מעריך את השירות שנתתם לו. חשוב לנהל את זמן הפגישה באופן שישאיר לכם 15 דקות לשיחה על הפניות. אני ממליץ להכין את הלקוח לכך שבסוף הפגישה תקדישו רבע שעה לטיפול בנושא הזה. כך, כאשר תגיעו לסוף הפגישה ותבקשו הפניה, הדבר לא יהיה

רבות מדברים על חשיבות השיווק, על הקדשת זמן לטובתו במסגרת הלו"ז הצפוף ועל דרכי ואמצעי שיווק מתוחכמים. בעידן הדיגיטלי, חברות שיווק המציעות קידום בפייסבוק, בגוגל וברשתות חברתיות אחרות, צצות כפטריות אחרי הגשם. סוכני ביטוח מכירים בחשיבות השיווק והצורך שלו לקידום העסק, ולעיתים משקיעים כספים רבים לשם כך, זאת על אף ההבנה ששיווק מפה לאוזן מהווה את צורת השיווק האפקטיבית והזולה ביותר, שכן הוא אינו עולה כלל כסף.

אם כן, מדוע רוב סוכני הביטוח לא מקבלים הפניות עסקיות?

משום שאינם מבקשים. סוכני ביטוח המספקים שירות אישי, מקצועי, בעל ערך ומשמעות פיננסית מרחיקת לכת עבור לקוחותיהם, אך טבעי שיבקשו ויקבלו בשמחה הפניות מלקוחותיהם המרוצים. אם כן, מדוע על סוכני הביטוח לעבוד כל כך קשה כדי להשיג כל לקוח ולקוח? מדוע סוכני ביטוח ותיקים עוסקים בעיקר במחזור התיק הביטוחי שלהם וממעטים לצרף לקוחות חדשים?

המאמר לא יעסוק בהיבטים הפסיכולוגיים של סוכני הביטוח המסבירים מדוע אינם מבקשים מלקוחותיהם הפניות, אלא יתמקד במשמעות העצומה של איסוף הפניות, ובדרכים הנכונות לבקשן.

תהליך עבודה שגרתי של סוכן ביטוח הוא תיאום פגישה ראשונית לצורך בירור צרכים, איסוף מידע לעיבוד וניתוח תיק הביטוח של הלקוח וכן לקביעת פגישה שניה לצורך מתן המלצות ומכירה. למעשה, כל פגישה ראשונה שנקבעת מהווה מכירה של אותה הפגישה.

קצת נתונים סטטיסטיים

הנתונים נלקחו מסקר שערכתי בעצמי על פני מאות מקרים:

הסטטיסטיקה של מכירת פגישה משיחה קרה (שיחה לאדם זר) לא עולה על 10%.

שיעור ההגעה לפגישה עומד על כ-30%, כמו גם שיעור סגירת עסקה.

לעומת זאת, הסטטיסטיקה של מכירת פגישה

על לברון ג'יימס, רונאלדו, מסי וביטוח

מה הקשר בין לברון ג'יימס לביטוח? • מה שווי הרגל של דיוויד בקהאם? • ואיך אלי אוחנה, רוני רוזנטל ושלום תקווה הסעירו מדינה שלמה?

בסוף שנת 2014 תמורת 3 מיליון יורו, כדי שבמקרה והוא ייפגע בידי, הוא והמועדון שלו יהיו מכוסים.

8 איקר קסיאס מריאל מדריד, אחד השוערים הטובים ביותר בזמננו, ביטח את ידיו תמורת 7.5 מיליון יורו ליחידה. הוא בחר לבטח אותן במקרה של פציעות שייגרמו לו במגרש או מחוזה לו. פעם נרמז כי לא משנה איזה חלק מגופו נפצע, הוא תמיד יעמיד פנים שזו ידו.

9 כששחקן הבייסבול האגדי מארק מקגוויר נפצע בשנת 1998 במהלך משחק, הוא נאלץ לבטח את קרסולו מפני פציעות עתידיות. פוליסת הביטוח שלו כללה סעיף שהכתיב את סוגי התרופות שמקגוויר יצטרך להמשיך לקחת כדי להיות מכוסה במסגרת הפוליסה. אחת התרופות הייתה סטרואיד שמאוחר יותר ספג ביקורת לא מבוטלת על נטילתו.

10 לכדורסלן נרלנס נואל לא שיחק המזל כשקרע את הרצועה הצולבת שלו בקנטאקי, אלא שלמזלו הוא היה מבוטח בסכום פעוט של 10 מיליון דולר. כבר אמרנו שביטוח הוא עניין חשוב, לא?

11 בשנת 1990 סערה המדינה בעקבות החלטת שלושה שחקני כדורגל בכירים דאז: אלי אוחנה, רוני רוזנטל ושלום תקווה - אשר שיחקו בחו"ל באותה תקופה - שלא להתייבב למשחק כדורגל של נבחרת ישראל נגד ברית המועצות שנחשבה אז לאחת הנבחרות הטובות בעולם. הכל בגלל שההתאחדות לכדורגל לא סידרה להם ביטוח אשר היה אמור לפצות אותם, אם חס וחלילה הם ייפצעו במהלך המשחק ויפסידו כתוצאה מכך חוזים עתידיים.

* **המאמר נכתב על ידי צוות מחברת WeSure**



היטב (!). רגליו של כוכב הכדורגל הפורטוגלי כריסטיאנו רונאלדו מבוטחות בסכום של כ-144 מיליון דולר, נתון שממשיך לעלות באחוז קטן מדי שנה.

5 לפי מקורות המקורבים לשחקן הזהב, לינול מסי משלם לשתי חברות ביטוח שונות בין 300,000 ל-450,000 דולר מדי שנה על מנת לבטח את קרסוליו ורגליו לצורך טיפול במקרה של פציעה.

6 כשאתה נהג מרוץ מקצועני, האגודלים בכפות הידיים שלך חיוניים ביותר לצורך אחיזת ההגה. אצל פרננדו אלונסו הם שווים שתי אליפויות עולם, מרוצי גראנד פרי חשובים ועלייה על לא מעט פודיוםים. אגודליו הפכו זה מכבר לסמל המשמש לחגיגת ניצחונות ומצביעים על כך שהוא מצליח, מה שמעמיד את שווי פוליסת הביטוח - זו שמשאירה את אצבעותיו מכוסות - על סכום צנוע של 13.3 מיליון דולר, שזה אומר יותר מ-6 מיליון לכל אגודל (!).

7 השוער הגרמני מנואל נוייר, שנחשב לאחד השוערים הטובים בעולם, ביטח את ידיו

ביטוחי ספורט מקצועני נועדו בראש ובראשונה לכסות מפני נזקי גוף של המבוטח עצמו, ובמקרים מסוימים לכסות נזקי גוף של ישי ולרכוש. במקרים רבים עיסוק בספורט מקצועני הוא עיסוק נחשק ומסעיר, אך יחד עם זאת טומן בחובו לא מעט סיכונים. חברת הביטוח הדיגיטלית האמיתית הראשונה WeSure מספקת הצצה ועובדות על המספרים הגדולים שמאחורי השחקנים המובילים בעולם הספורט.

1 בשנת 2003 כשלברון ג'יימס, שנחשב לכדורסלן הטוב בעולם, היה בתיכון, הוא הוזמן למשחק אולסטאר תיכונים. ג'יימס, שחשש שהמשחק הזה עשוי להסתיים בפציעה שתגמור לו את הקריירה המקצועית שרק ממש החלה, ביקש וקיבל ביטוח בהיקף של 10 מיליון דולר למשחק.

2 בשנת 2006 דיוויד בקהאם, אז כוכב הכדורגל האייקוני ביותר בעולם, חיפש מעט הגנה נוספת. העסקה שעלתה 100 מיליון ליש"ט נחשבת בעיני רבים לפוליסת הביטוח האישית הגדולה ביותר בתולדות הספורט - היא הייתה כה גדולה, עד כי השמועה טוענת כי היא חולקה בין כמה חברות. המדיניות הגנה מן הסתם על רגליו היקרות, כפות רגליו ועשר אצבעות הרגליים.

3 פוליסת אובדן קריירה היא הפוליסה המקובלת בעולם עבור שחקן. היא מכסה אובדן כושר משחק בעיסוק בספורט הספציפי, ואת אי יכולתו של השחקן לעסוק בספורט הנקוב בפוליסה כתוצאה מתאונה או ממחלה כלשהי, אם כי סעיף המחלה מייקר את הפוליסה במעט.

4 כאשר איבריך הם מקור ההכנסה העיקרי שלך, כדאי שתבטח אותם ותבטח אותם

PassportCard Business

הכניסה שלך לעולם העסקי בביטוח נסיעות לחו"ל

לפרטים נוספים pcbusiness@passportcard.co.il



עובר מותג

באמצעות פספורטקארד ישראל סוכנות לביטוח כללי (2014) בע"מ, החברה המבטחת - הפניקס חברה לביטוח בע"מ, בכפוף לתנאי הפוליסה, הריגיה וסייגיה ותנאי תוכנית PassportCard Business, בכפוף לחיתום רפואי, ללא השתתפות עצמית בשירותים רפואיים בחו"ל באמצעות הכרטיס, ובכפוף למגבלות השימוש בכרטיס, עמלות משיכה ומגבלות נקודתיות בכספומטים השונים.



אליפות זה הישג, אבל זה מרשים

לקחת טריפל זו מקצוענות



מקום 1

גמל להשקעה מסלול כללי³



מקום 1

פנסיה מקיפה מסלול תלויי גיל²



מקום 1

השתלמות מסלול כללי¹

LEADgily



• הנתונים לקוחים מתוך אתר גמל נט ופנסיה נט של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון נכון ליום 31/01/2020. ההשוואה מתייחסת לתשואה נומינלית ברוטו ממוצעת שנתית ללא ניכוי דמי ניהול של קרן ההשתלמות במסלול הכללי של החברה נכון לחודשים 1/2020-2/2019 ביחס לכל קרנות ההשתלמות במסלול הכללי הגדול הפתוח לציבור בשוק בתקופה זו שסך נכסיהם עולה על 500 מיליון ש"ח. ההשוואה מתייחסת לתשואה נומינלית ברוטו ממוצעת שנתית ללא ניכוי דמי ניהול של קרן הפנסיה המקיפה של החברה במסלולים תלויי גיל עד גיל 60 בתקופה שבין 1/2020-2/2019, ביחס לכל קרנות הפנסיה המקיפות במסלולים תלויי גיל עד גיל 60 בשוק בתקופה זו שסך נכסיהם עולה על 500 מיליון ש"ח. ההשוואה מתייחסת לתשואה נומינלית ברוטו ממוצעת שנתית ללא ניכוי דמי ניהול של קופת גמל להשקעה של החברה במסלול הכללי בתקופה שבין 1/2020-2/2019, ביחס לכל קופות הגמל להשקעה במסלול הכללי בשוק בתקופה זו שסך נכסיהם עולה על 500 מיליון ש"ח. אין באמור לעיל להוות תחליף ליעוץ ו/או שיווק פנסיוני אישי המותאם לצורכי הלקוח. אין באמור לעיל התחייבות של החברה להשגת תשואות ואין במידע על תשואות שהושגו בעבר להעיד על תשואות שתושגנה בעתיד. אין בדירוגי העבר כדי להבטיח דירוג דומה בעתיד.