

מוסיפים לך ערך הוועידה ה-20

מהדורה חגיגית

לסיכום אירועי הוועידה

ינואר 2021



אלפי צופים בוועידת עדיף ה-20: מוקירים את התעשייה, ממשיכים את המסורת

ראשי ענף הביטוח, החיסכון והפיננסים נפגשו ליומיים של הרצאות, רבי שיח וראיונות | במהלך שידורי הוועידה הוכרזו נבחרי השנה של עדיף לשנת 2020 | בוועידה שורטטו המגמות החמות בערוצי ההפצה ובהשקעות ונערך מושב מיוחד בנושא החם - הסייבר



לדברי הפתיחה של הוועידה - לחצו על התמונה <

רוני ויינברגר, העורך הראשי של עדיף

מנחה הוועידה, מנכ"ל עדיף כפיר לוי

"אל תשכחו מי אתם, גם כאשר הפיתוי במירכאות עשוי להיות גדול. כי בסופו של דבר הקורונה תחלוף, או שתישאר איתנו בקונסטלציה כזו או אחרת ונלמד לחיות עמה, אבל הענף יישאר וגם הלקוחות יישארו. איזה ענף יישאר אחרי תום המשבר? למצוא תשובה, עד כמה שניתן, לשאלה הזו, זו אחת המשימות העיקריות שהצבנו לעצמנו כאשר בנינו את סדר היום לוועידה הזו. השירות כבר השתנה ועוד ימשיך להשתנות. גם המוצרים כבר השתנו בחלקם - בכל התחומים. מהאלמנטר שנאלץ להתאים עצמו להשבתות ולסגירת העסקים. דרך החיסכון ארוך הטווח שמתמודד עם מיליון מובטלים ועם תנודתיות בשווקים. ועד הברירות שאת תוצאות המגפה עוד נרגיש בשנים הבאות. גם היחסים בין ערוצי ההפצה ליצרנים ולרנטלור לא יראו אותו הדבר בשנים הקרובות", ציין ויינברגר.

במהלך ימי הדיונים נערך מושב ייעודי שהתמקד בנושא החם ביותר בענף הביטוח - הסכנה מפני התקפות סייבר על מוסדות פיננסיים. במושב הוצגו עמדות ודרישות המדינה מהפעילים בתעשייה, וכן הוצגו פתרונות שיכולים לסייע להתמודד עם מתקפות האקרים הן על הגופים המוסדיים והן על זרועות ההפצה השונות.

עוד במליאת הפתיחה פרס הממונה על שוק ההון את משנתו במגוון תחומים, נערך פאנל מנכ"לים מיוחד ונאום של נשיא לשכת סוכני הביטוח, **ליאור רוזנפלד**, לצד הרצאה של **גיא קריגר**, מנכ"ל מנורה מבטחים פנסיה וגמל.

רוני ויינברגר, העורך הראשי של עדיף, אמר בדברי הפתיחה לוועידה כי "הטכנולוגיה והדיגיטל הם לא חזות הכל. בדיוק כפי שהמחיר הוא לא חזות הכל. הם האמצעי ולא המטרה".

"בוודאי שהעולם כולו וגם הענף שלנו צריכים לצעוד קדימה. אין על כך עוררין. אך אסור לנו לשכוח את המהות המוצרית ואת האנשים אשר צורכים ומשתמשים במוצרים ובטכנולוגיות המוצעים להם. עלינו לוודא כי אף אחד לא נשכח מאחור מצד אחד, ומן הצד השני לוודא כי גם מי שמעדיף את החוויה הדיגיטלית, מבין היטב את כל זכויותיו וחובותיו, ויכול בכל שלב לעצור ולבקש סיוע מאיש או אשת מקצוע, ולא משנה באיזה ערוץ הפצה הוא בוחר להשתמש. יצרנים וגם סוכנים, תהיו דיגיטליים, הטכנולוגיה תעזור לכם בתהליכים ובתביעות וכלל הנראה בעתיד הקרוב, הקרוב מאוד, גם בחיתום ובאקטואריה. אבל אל תהפכו אותה למטרה", הוא הוסיף.

שנת 2020 הסתיימה ולא הייתה במה טובה יותר לסכם את האתגרים וההזדמנויות שהיא יצרה מאשר **ועידת עדיף השנתית**, שנערכה ב-23-24 בדצמבר בפעם ה-20. ראש רשות שוק ההון, ד"ר **משה ברקת**, שניים מסגניו הבכירים, מנכ"לי חברות ביטוח, בתי השקעות וקרנות פנסיה, נשיא לשכת סוכני הביטוח, ראשי סוכנויות ובתי סוכן ועוד ועוד השתתפו השנה בוועידה, סיכמו את השנה המאתגרת שעמדה בסימן התפרצות הקורונה, ושרטטו מגמות שיהפכו את השנה הבאה לשנה מוצלחת יותר.

במהלך שני ימי הוועידה צפו בהרצאות, ברבי השיח ובראיונות אלפי פעילים בענף. בין ההרצאות שולבו ההכרות על הזוכים בדירוג נבחרי השנה לשנת 2020, כאשר בגופים מוסדיים רבים נפתחו מתחמי צפייה מיוחדים (כמובן שבהתאם להוראות משרד הבריאות), בהם צפו העובדים יחדיו בשידור הוועידה, אותה הנחה מנכ"ל עדיף **כפיר לוי**, סקרה את המגמות החמות הן בפן המוצרי והן בפן של זרועות ההפצה השונות. היא נפתחה במליאת פתיחה בה הוענק פרס מפעל חיים ל**אודי דגן**, יו"ר טאצ', על תרומתו רבת השנים לענף הביטוח ועל תרומתו להתפתחות עולם ביטוח דיגיטלי בישראל.

משה ברקת: להגדיל את קופות הגמל להשקעה ל-200 אלף או 250 אלף שקלים

הממונה על שוק ההון הוסיף כי אסור להילחם בפוליסות חיסכון, אלא יש למצוא את הדרך להרחיב את היצע המוצרים שמהווים תחרות אמיתית למערכת הבנקאית על שירביט אמר ברקת: התמודדות הירוואית של החברה לחזור לפעילות

אלא ל-200 או 250 אלף שקלים כמו שדוחף לכך סגן השר הרב יצחק כהן, שבזכותו יש לנו את הכלי הנהדר הזה לחיסכון של משקי בית. בגלל זה אנחנו צריכים לא להילחם בפוליסות חיסכון אלא למצוא את הדרך להרחיב את ההפצה שלהן, ולהרחיב את היצע המוצרים שמהווים גם תחרות אמיתית למערכת הבנקאית ותכניות החיסכון או פיקדונות הציבור. זה המנוע של שוק ההון. מי רוצה לכבות אותו?"

"רואים כבר את הפירות של הכנסת ישארכט ומקס לתחום התיווך"

"כניסתן של ישארכט ומקס מבשרת את רפורמת הסוכן האובייקטיבי שעתידיה לשנות את ענף הביטוח ולהבטיח ייעוץ אובייקטיבי ללקוחות ולא ייעוץ מוטה יצרנים. לצד זה אנחנו מפתחים רישיון ייחודי לסוכנים בתחום הבריאות, כשגם רישיון זה יהיה לסוכן אובייקטיבי. המודל הזה יביא לרווחה גם אצל הסוכנים וגם אצל הציבור ואנו מעריכים שהציבור יצביע ברגליים. מגה רפורמה שנמשך לקדם השנה היא פנסיה 2025, שנועדה לאפשר לשחקנים נוספים להיכנס לשוק הפנסיה ובכך תאפשר לה להגדיל את ההתחרות על ידי הסרת חסמי כניסה תפעוליים. הרפורמה עתידה להגביר משמעותית את התחרות בתחום הפנסיה, ולהוביל להזלת עלויות וטיוב משמעותי של תהליכים. מדובר בפרויקט גדול ומשמעותי שהרשות תקדם בשנים הקרובות.

"השנה נפעל לקידום רפורמה נוספת בתחום דמי הניהול. הרפורמה מתחלקת לשתיים, כאשר חלקה הראשון שם דגש על רווחת ציבור החוסכים וחלקה השני מתייחס להגברת איחוד האינטרסים בתחום ההשקעות בין הגוף המוסדי לחוסך.

"הראשונה הינה רפורמת 'דמי הניהול הדיפרנציאליים' המבססים פרקטיקה שגורה בניהול ההשקעות בעולם, לפיה קיימת הלימה בין כמות המשאבים הנדרשת לניהול מסלול ההשקעה לבין דמי הניהול המשולמים עבור השקעה זו. כך, תתאפשר גביית דמי ניהול נמוכים על אפיקי השקעה פסיביים או סולידיים וגביית דמי ניהול גבוהים יותר עבור מסלולים עם ניהול השקעה אקטיבי.

"רפורמה שנייה הינה רפורמת 'דמי הניהול המשתנים' שנועדה לאפשר מסלולי השקעה בעלי מנגנון תגמול המגדיל את הזיקה בין מנהל ההשקעות לבין החוסך, במטרה להגדיל את התשואה נטו לחוסך תוך בקרת התמריצים על נטילת הסיכון. כמובן שמסלולים אלו יתאפשרו לצד מסלולים בעלי דמי ניהול קבועים".



לצפייה בדבריו של הממונה על שוק ההון - לחצו על התמונה >

ד"ר משה ברקת

הדרך. זה טוב שנהיה אופטימיים, אבל אסור שנהיה שאננים, ואסור שנהיה עצלנים. מה שעשינו זה בסדר, אבל זה לא מספיק. אסור למערכת שלנו להיות שלוהה ושמנה. לסמוך על כך שמגיע כסף, שמגיעות עסקאות. לא לראות את האיומים על המערכת, שבאים מכיוונים שונים. המערכת המוסדית חייבת להיות תחרותית, חייבת לשפר את השירות, את היכולות הטכנולוגיות, את היכולות להתמודד עם סיכונים ואיומים. אחרת היא תפגע, מבית ומחוץ.

הנה היה לנו מקרה של שירביט, לא ארחיב. התמודדות הירוואית של החברה לחזור לפעילות. אני מעריך את זה ואת הבעלים ששמרו על העסק שלו. אבל בעסק שלנו אנחנו לא יכולים לסמוך על נסי חנוכה ועל הירוואיקה. ניהול סיכונים, לקוחות, שיפור תחרות, חדשנות - כל אלו דורשים השקעה".

"החיסון הכלכלי הוא בידיים שלכם"

"יש לנו אולי חיסון בריאות, אבל אף אחד לא ימציא עבורנו חיסון כלכלי - החיסון הכלכלי הוא בידיים שלכם. אנחנו צריכים להמשיך ולשמור על יציבותו ואיתנותו של שוק ההון הישראלי, והמפתח לשם הוא החזרת הצמיחה למשק. בגלל זה אנחנו צריכים להגדיל את קופות הגמל להשקעה לא ל-70 אלף

"אני אפשר לסכם את שנת 2020 מבלי להתייחס למגפה העולמית שהתפרצה השנה וללקחים ממנה. משברים כאלו מעמידים את כולנו במבחן, גם ברמה האישית וגם ברמה הלאומית", כך פתח הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון, ד"ר משה ברקת, את נאומו בוועידת עדיף ה-20. "ראשית אומר כי אנחנו ראינו התנהלות תקינה והירתמות מהירה של הגופים לטיפול במשבר והתמודדות עמו. יש לתת את הקרדיט לחברות הביטוח, בתי ההשקעות, הסוכנים, היועצים וכל הגורמים שדאגו להבטיח כי גם בשעה המורכבת הזו העסק עבד. הפקדות בוצעו, תגמולים התקבלו, ותביעות שולמו", אמר ברקת.

"אני רוצה להודות למיליוני המבוטחים והחוסכים שסמכו עלינו, שפעלו באופן מושכל ושקול, גם כאשר מסביב אי הוודאות גבר, שהבינו את החשיבות של החיסכון לטווח ארוך ונתנו אמון במערכת המשבר הוכיח את אמון הציבור במערכת הפיננסית הישראלית, עלינו להתמיד בעבודה על שמירת האמון הזה, ואף להגבירו. זוהי המשימה העיקרית של כולנו", הוסיף הממונה.

"אסור שנהיה שאננים ועצלנים"

"אני סבור, בניתוח שאחרי, שאת האתגרים הראשוניים צלחנו בצורה שנוטעת בי את האמונה והתקווה כי נוכל לצלוח גם אתגרים נוספים בהמשך



פרס מפעל חיים בוועידת עדיף לאודי דגן: "אוהב את הענף, לא יכול להגיד לא ללקוח"



לצפייה בסיקור פועלו של אודי דגן - לחצו על התמונה >

מימין: עופר נוריאל, אודי דגן, כפיר לוי ורועי ויינברגר

לא יודע להגיד לא. כבעלים של חברת ביטוח קטנה ומתחילה, לא יכולתי לתת את זה. זה לא אני", השיב דגן.

לאחר מכן עלה דגן לנאום הזכיה, בו הודה למשפחתו - "אשתי עדי ושלושת הנסיכים ארז, אלון ואלה, אליהם מצטרפים צוות העובדים והמנהלים שאיתי שנים רבות והפכו לימים לאנשים שקרובים אלי כמו משפחה ממש". הוא הודה גם לכל מי שליווה אותו בחייו המקצועיים ומסר מילות חיוזק לבעלים ולהנהלת שירביט, אשר עוברים ימים קשים.

את דבריו סיים בתקווה לקראת השנה החדשה. "בתקופת הקורונה, כשאנחנו פחות נפגשים, קל לשכוח שמאחורי כל מסך בזום יש בן אדם. אבל זה בעצם הסוד שלנו כענף הביטוח - האנשים! אני מאחל לכולנו שבשנת 2021, וגם הלאה, נזכור להיות בני אדם, גם ללקוחות, גם בדיגיטל, גם בעבודה וגם במשפחה. כי זה מה שעושה את ההצלחה שלנו", אמר דגן הנרגש.

לשמוע את צרכיהם כדי שיוכל להמשיך להעניק להם את הטיפול המיטבי והמקיף ביותר".

בריאיון חגיגי למגזין עדיף, אשר פורסם במהלך אירועי ועידת עדיף, דגן סיפר כי הוא גאה בתהליך בו החל לקבלת רישיון להפעלת חברת ביטוח, ואינו מצטער על כך שמכר את החברה לאמיל וינשל וניצן צעיר-הרים. "הסיבה שלא רציתי להפעיל את חברת הביטוח שהקמתי הייתה שבחברת ביטוח, עם מוצר אחד בענף הרכב והמוון רגולציה מסביב, אני לא יכול לטפל באמת בצרכן. לא רציתי להיות במשחק הזה כי אני אוהב את השירות והמכירות, אני אוהב את הלקוחות שלי ואת הענף שלי. אם הייתי צריך להיות בעלים של חברת ביטוח הייתי מפסיק לאהוב את הענף שלי".

כאשר נשאל מדוע, תשובתו ממחישה באופן הטוב ביותר מדוע דגן קיבל את פרס מפעל החיים. "אני לא יכול להגיד ללקוח לא. אם לקוח רוצה לבטח את חיית המחמד שלו או לשדרג את ביטוח הבריאות שלו, אני

אודי דגן, מאושיות ענף הביטוח בישראל, פורץ דרך בתחום ביטוחי האופנועים, האיש שעומד מאחורי תהליך הקמת חברות הביטוח הדיגיטליות החדשות ויו"ר ברוקר הביטוח הדיגיטלי **טאצ'**, זכה להוקרה על תרומתו רבת השנים לענף הביטוח ועל קידום עולם ביטוח דיגיטלי בישראל.

את מגן ההוקרה ואת זר הפרחים הוא קיבל מידיהם של **עופר נוריאל**, יו"ר ומייסד עדיף; **כפיר לוי**, מנכ"ל עדיף; **הדס דזור**, סמנכ"לית התוכן של עדיף ו**רועי ויינברגר**, העורך הראשי. במהלך הטקס הוקרן סרטון מיוחד שהופק לרגל האירוע, בו בירכו את דגן הממונה על שוק ההון לשעבר, **דורית סלינגר**, אשר סייעה לו בתהליך הקמת החברה הדיגיטלית, ועו"ד **נין גבע** שמלווה את דגן מזה שנים ארוכות.

ויינברגר אמר בדברי הברכה מטעם עדיף כי "במשך השנים הוכיח אודי דגן כי הוא אינו מסתפק רק בקיים ובנגיש, ולא הפסיק לחפש את האתגר הבא, תוך שהוא מקפיד להישאר קרוב למבוטחים על מנת



ועדות מקצועיות שפגשו את המועמדים כדי להתרשם מהמוצרים והפיתוחים החדשניים ויותר מ-1,200 מצביעים בסקר הקהל הרחב - כך נבחרו הזוכים

בכירי הגופים המוסדיים וספקי השירות הציגו פעילותם בפני הוועדות המקצועיות המדרגות את נבחרי השנה 2020 - בהתאם למגבלות שנכפו בשל מגפת הקורונה | העיתונאים והקהל הרחב השלימו את ההליך

הוועדות המקצועיות היה 70%, למעט בקטגוריות עם ניתוח כמותי, אז עמד משקל הצבעת הוועדה על 50% ומשקל הניתוח הכמותי על 20%. עיתונאי הביטוח והפיננסים הצביעו גם הם, וקולם היווה 20% מסך ההצבעות.

בין חברי הוועדה לחיסכון ארוך טווח ופיננסים (לפי סדר א-ב) **אבי רוזנבאום, אודי חברוני, אופירה אליאב, אייל פז, אילה אבני, אילנית גולדפרב, בני שיקף, ברק אצילי, גיל יניב, דורית טנא פרצ'יק, דני גיגי, יובל ארנון, יוסי כהן, ניר וטנר, עמיר טל, רועי אופיר ורועי כרמון.**

בוועדה שבחנה את הפעילות בביטוח כללי חברים בין היתר **איציק מליק, אלעד נווה, גיל ספיר, דני פינקלשטיין, חיים אטקין, יעקב קיהל, מורלי דורי ושחר רון.**

בוועדה שבחנה את הפעילות בבריאות חברים איגור מורי, עו"ד **איילת ערוסי, איציק משה, גבי נקבלי, דורון איתן, דורון הורנפלד, ורדה לבקוביץ, עדי בשן, עו"ד רבקה אדלין ושי אופז.**

בנוסף, השתתפו בוועדות לאורך כל היום אנשי מקצוע המעורים בכל תחומי הפעילות, בהם **אודי כץ, אלכס קפלון, אריה אברמוביץ, בועז ליננברג, יוסי מנור, נאוה חרובי, עמיעד בן מאיר, צבי ורדי, רם אמית, גיא עולמי, אבי מויאל ואריק אלמגור.**



מפגש חברי הוועדה המקצועית לדירוג נבחרי השנה בתחום הבריאות

לצד המצגות של המתמודדים גם תוצאות ניתוח כמותי שערך אנליסט הביטוח, רו"ח **מאיר סליטר**, לנתונים הכמותיים שהגישו המועמדים בקטגוריות הרלוונטיות.

עם התכנסות הוועדות פתחה עדיף את ההצבעה בקטגוריות השונות לבחירת הקהל הרחב. משקל הצבעת הציבור עמד על 10%, בעוד משקל

כמעט 50 אנשי מקצוע בכירים בתעשיית הביטוח, החיסכון ארוך הטווח והפיננסים התכנסו למפגש דיגיטלי מיוחד של הוועדות המקצועיות שהקימה **עדיף** לדירוג נבחרי השנה לשנת 2020 שהוכרו באירועי **ועידת עדיף ה-20**. השנה, בצל הקורונה, נערך המפגש באמצעות אפליקציית זום, ואל מול חברי הוועדות הציגו מנכ"לים של חברות ביטוח, קרנות פנסיה ובתי השקעות, לצד בכירים אחרים בגופים המוסדיים וספקי שירות, את הפעילות שלהם בשנה האחרונה.

אווירת התחרות ניכרה היטב באוויר, כאשר כמעט כל הגופים שהופיעו בפני הוועדה הגיעו מצוידים במצגת מושקעת המגובה במספרים, בהשוואות ובמסרים חדים שנועדו לגרום לחברי הוועדות להצביע עבורם, בשלושת התחומים עליהם נשען הענף - חיסכון ארוך טווח ופיננסים, ביטוח כללי וביטוחי בריאות וסיעוד. תחילה התכנסה הוועדה לחיסכון ארוך טווח ופיננסים והשקעות אלטרנטיביות. לאחר מכן התכנסה הוועדה המתמחה בביטוח כללי ולאחריה הוועדה המורכבת מאנשי מקצוע העוסקים בביטוחי בריאות וסיעוד. לאחר מכן הוצגו הפעילות של בתי הסוכן (קטגוריה חדשה) ומנהלי הסדרים.

פרופ' **זיו רייך**, דיקאן בית הספר לביטוח, המכללה האקדמית נתניה, שימש גם השנה כיו"ר ועדת הביקורת על התהליך, הסביר טרם תחילת הצגת המועמדות על הליך הבחירה, **ורועי ויינברגר**, העורך הראשי של עדיף, ו**כפיר לוי**, מנכ"ל עדיף, ניהלו את סדר היום. בפני חברי הוועדה הוצגו



מגן הוקרה מיוחד ניתן בטקס נבחרי השנה לחן עמיר, בנו של עו"ד **גיל עמיר** ז"ל, ששימש כסוכן ביטוח רב פעלים במשך עשרות שנים ונפטר השנה.



מגדל מובילה את עולם ההשקעות החדש

מגדל היא החברה הגדולה הראשונה בישראל שמאמצת את מדיניות ESG של אחריות חברתית וסביבתית לניהול כלל תיק ההשקעות.

- מגדל תפעל להשקיע למעלה מ-3 מיליארד ש"ח בשנה להשקעות NET POSITIVE.
- מגדל תצא מהשקעות שאינן תואמות את מדיניות ה-ESG בקצב של לפחות 10% בשנה.

[לפרטים נוספים הקליקו >>](#)



הוקרה לענף הביטוח והפיננסים

<p>חברת השנה בענף הביטוח הכללי מבין החברות הביטוחיות</p>	<p>חברת השנה בענף הביטוח הכללי</p>	<p>חברת השנה בענף ביטוחי הבריאות</p>	<p>חברת השנה בענף ביטוח החיים</p>	<p>קבוצת הביטוח והפיננסים של השנה</p>	
<p>מהלך השנה בענף החיסכון ארוך הטווח פסגות NEXT</p>	<p>קרן הפנסיה של השנה בבעלות בית השקעות</p>	<p>קרן הפנסיה של השנה בבעלות חברת ביטוח</p>	<p>גוף הגמל וההשתלמות של השנה</p>	<p>בית ההשקעות של השנה</p>	
<p>מוצר השנה בענף ביטוחי הבריאות מדגל תור מהיר</p>	<p>מוצר השנה בענף החיסכון ארוך הטווח כלל ריסק אישי</p>	<p>עדיף מברכת את נבחרי השנה 2020</p>	<p>מהלך השנה בענף הביטוח הכללי שלמה ביטוח שווי שוק</p>	<p>מהלך השנה בענף ביטוחי הבריאות הקמת דיויד שילד</p>	
<p>חדשנות בענף ביטוחי הבריאות</p>	<p>חדשנות בענף ביטוחי הבריאות שירותים לסוכן</p>		<p>חדשנות בענף חיסכון ארוך הטווח אפליקציית בסט אינווסט</p>	<p>מוצר השנה בענף הביטוח הכללי הפניקס דרייב</p>	
<p>מערך הייעוץ הפנסיוני בבנקים</p>	<p>בית השנה של הסוכן קוואליטי</p>		<p>סוכנות השנה בענף החיסכון ארוך הטווח</p>	<p>חדשנות חוצת תחומים הלחצן של כלל</p>	<p>חדשנות בענף הביטוח הכללי פריזבי חידושים</p>
<p>סוכן השנה בענף החיסכון ארוך הטווח</p>	<p>סוכן השנה בענף הביטוח הכללי</p>		<p>סוכן השנה בענף ביטוחי הבריאות והסיעוד</p>	<p>סוכן השנה בענף הפיננסים</p>	<p>המתכנן הפיננסי של השנה</p>



**צפו בטקס
הענקת
הפרסים
לנבחרי
השנה 2020**





קבוצת הביטוח והפיננסים של השנה

הפניקס



הנימוקים לזכייה

הפניקס רשמה בשלושת החודשים שנבחנו את הרווח הגבוה ביותר בענף - 494 מיליון שקלים. כמו כן, רשמה הקבוצה את התשואה להון הגבוהה ביותר מבין קבוצות הביטוח שהנישו מועמדות, והציגה את הגידול בנכסים המנוהלים הגבוה ביותר, כ-2%.

מנכ"ל הפניקס אייל בן סימון (מימין) עם רועי ויינברגר העורך הראשי של עדיף

"הקורונה טלטלה את שוקי ההון וכשאנחנו מסתכלים על מערך ההשקעות של הפניקס, רואים שהוא מאוד חזק"

אייל בן סימון, מנכ"ל הפניקס, מסביר כיצד למרות משבר הקורונה הגיעה הקבוצה לתוצאות מרשימות | אבל לא רק בהשקעות. בן סימון מציין גם את השדרוג בשירות וההשקעות בטכנולוגיה ובדיגיטציה בשעת המשבר

בזמן המשבר, שאמנם היה קשה בהמון תחומים, אבל בסופו של דבר הוא גם הזדמנות, ואנחנו לא רצינו לפספס את הזדמנות. לכן השקענו עכשיו, כדי שנוכל לצאת הרבה יותר מחוזקים".

בוא נסתכל הלאה. הצגתם לפני שלושה שבועות לבורסה את האסטרטגיה שלכם לשנים הבאות, ויש לכם תכניות מצוינות. ספר לנו כיצד תפתחו את הפניקס בשנים הבאות?

"כפי שראיתם, העמדנו את האסטרטגיה על ארבע רגליים מרכזיות. רגל אחת של צמיחה, רגל שנייה של השקעה בשירות ובטכנולוגיה - הרגל התשתיתית - תשתית שירותית, טכנולוגיות ושל שותפים עסקיים. הרגל השלישית היא צמיחה של החברות הבנות שלנו והרגל הרביעית היא ההון העצמי - כיצד באמצעות ההון הגדול, שמהווה אחת מהתשתיות החזקות שלנו, נשביח את הקבוצה. זו אסטרטגיה שמתווה דרך מאוד ברורה לאן אנחנו לוקחים כל רגל, כיצד אנחנו צומחים וכיצד נפתח את המוצרים. האסטרטגיה נבנתה בשנה של הקורונה באמצעות חברה בינלאומית מובילה

אי אפשר להתעלם מהקורונה. כיצד התמודדתם ברבעון השלישי עם המשבר והנעתם לתוצאות כה מרשימות?

"גם הרבעון השני וגם הרבעון השלישי היו פנטסטיים. נתחיל מהשקעות - הקורונה טלטלה את שוקי ההון וכשאנחנו מסתכלים על מערך ההשקעות של הפניקס, רואים שהוא מאוד חזק. הוא נבנה במשך הרבה שנים ועשינו המון כדי לשים את המערך הזה במקום הנכון. זהו מערך מגוון וגדול אשר יוביל אותנו קדימה. התשתית החזקה והמקצועית הזו אפשרה להפניקס להסתכל על המשבר בגובה העיניים ולמרות הקשיים והפחדים, בסופו של דבר, הצלחנו להגיע למקום הרבה יותר טוב.

"אבל לא רק בהשקעות. זו הייתה שנה שבה הצלחנו לשדרג את השירות. זה לא מהלך שנוצר אתמול, אך עכשיו הוא פשוט נותן את הפירות, לדוגמה במקומות הראשונים במדד השירות של רשות שוק ההון. גם בטכנולוגיות, כשאנחנו מתכנסים בתוך עצמנו זה לא כדי להתגונן אלא כדי לבנות את הדור הבא, למען מתן שירות טוב יותר. השקענו בטכנולוגיה ובדיגיטציה

"הפניקס עשתה קפיצת מדרגה משמעותית. אמנם הייתה לנו שנה מאתגרת, אבל הפניקס היא קבוצה דינמית שחותרת להצלחה, רואה קדימה, רואה מטרות ורוצה להשיג אותן בצורה טובה", מתאר **אייל בן סימון**, מנכ"ל הפניקס, את הלך הרוח בקבוצה שהביא אותה לזכות בתואר קבוצת הביטוח והפיננסים של השנה לשנת 2020, בדירוג נבחר השנה של עדיף.

בריאיון **רועי ויינברגר**, העורך הראשי של עדיף, לרגל זכייתה של הפניקס בתואר, מבקש בן סימון להודות ראשית לכל מי שתמך בקבוצה. "הפניקס נשענת על תשתית מאוד חזקה של עובדים נאמנים ומסורים והנהלה מחויבת הממוקדים ברצון לצעוד קדימה ולשים מטרות ויעדים מאתגרים ומצד שני תשתית מאוד חזקה של סוכנים, עובדים, שותפים עסקיים ודירקטוריון מכובד. זה הדבק, זה הפנטס שהצליח לנו השנה ואני מעשה הכל כדי לשמר את היכולות האלה גם בשנה הבאה. אשמח כל שנה לשבת כאן, ובשנה הבאה אני מקווה שזה יהיה בפני קהל רב", אמר בן סימון.

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

הפניקס

קבוצת הביטוח והפיננסים של השנה

משמעותיים ואנחנו ראינו בהם קבוצה טובה שיכולה לעבוד בשיתוף פעולה מלא עם הפניקס, שמצדה יכולה ליהנות מהנכסים ומהעובדים. יחד עם היכולות של הפניקס, אני מאמין שנצמח למקום הרבה יותר גדול".

החיסונים כבר בארץ אז בוא נסיים עם קצת אופטימיות. איך אתה רואה את האתגרים ואת ההזדמנויות של השנה הבאה?

"אני בן אדם מאוד אופטימי. כשאני מסתכל קדימה אני מעדיף לראות את העולם בוורוד. זה לא שאני לא רואה אתגרים וקשיים בדרך, אבל אני מעדיף להסתכל בצורה אופטימית. כאשר החלו החיסונים, זו באמת סיבה לאופטימיות, אמנם זהירה, ואנחנו רוצים לראות שהחיסון מטפל במשבר בצורה מיטבית ושהמשק יתפתח. אבל כשאני מסתכל קדימה, למרות האתגרים, אני בהחלט רואה מקום לאופטימיות. אני רואה את הפניקס צומחת, את כל תעשיית הביטוח שעוברת טרנספורמציה מדהימה וממשיכה לצמוח, את ההתפתחות של הסוכנים, ואת הפניקס אותה אני רואה ממשיכה להוביל את עולם הביטוח והפיננסים".

ההשקעה האמריקאית, סנטרברידג' ולגלטי פוינט, אשר רכשו את השליטה בקבוצה. בן סימון מתאר כיצד נראה ניהול החברה תחת משקיע חדש, לא כל שכן בעל שליטה זה.

"התגלה לי עולם מדהים. אלה קרנות מאוד מקצועניות, בעלות ראייה גלובלית, שמבינות את שוק ההון ואת עולם הביטוח, לצד הבנה נרחבת בניהול. הניהול האמריקאי הוא מאוד מדויק, החלטי, נחוש ומקצוען. הפניקס למדה להעריך את היתרון שבחיבור לקרנות אמריקאיות, והן מצדן נותנות לנו גיבוי. המיזוג בין החוצפה והתעוזה הישראלית לבין היכולות של קרנות זרות, עם היכולות והניסיון, הוא בהחלט שילוב מדהים שאני מאמין שיעזור להפניקס לצמוח ולגדול".

דיברת על תמיכה של בעלי השליטה במהלכים האחרונים. המהלך הגדול האחרון הוא הרכישה של הלמן-אלדובי. היכן ההזדמנויות במהלך הזה?

"הרכישה הזו מתכתבת עם האסטרטגיה שהצגנו, לפיה אחד היעדים המרכזיים הוא להגדיל את הנכסים המנוהלים. הלמן-אלדובי היא קבוצה מצוינת. הם הצליחו לקחת את הגוף הזה למקומות מאוד

בתחום הייעוץ האסטרטגי והיא תלווה אותנו בשנים הקרובות. הצבנו יעדים מאתגרים, אך זו אסטרטגיה ייחודית ומאוד פורצת דרך".

"המיזוג בין החוצפה והתעוזה הישראלית לבין היכולות של קרנות זרות הוא שילוב מדהים"

הכרזתם על שנת 2021 כשנת הסוכן בהפניקס. יש לנו קהל גדול שמחכה לשמוע כיצד ההכרזה הזו תבוא לידי ביטוי באסטרטגיה שלכם וכיצד הסוכנים משתלבים בה?

"הסוכנים הם שותפים טבעיים של הפניקס. הם נכס עבור קבוצת ביטוח ופיננסים, הם מלווים אותנו, הם אלה שמייצרים את הקשר עם הלקוחות וביחד איתם כשותפים אנחנו מוכרים את כל מוצרי הביטוח שלנו. הסוכנים מעניקים שירות ללקוחות שלנו ואנחנו הולכים להשקיע בטכנולוגיה שתשרת את הקשר עם הסוכן ובאמצעות זאת את הקשר עם הלקוח. הסוכן היה, עודנו, וימשיך להיות תשתית מרכזית, זרוע הפצה ושותף נאמן ומחויב, וגם אנחנו מחויבים עבורם".

הפניקס סגרה בימים אלו שנה ראשונה תחת קרנות





קוואליטי

בית הסוכן של השנה

על פי תחרות נבחרי השנה של עדיף 2020



תודה לסוכנים המקצועיים והמוצלחים שלנו. אתם השותפים שלנו לאורך כל הדרך, והזכייה הזאת כולה שלכם! אתם מעניקים ערך מוסף משמעותי, שבזכותו כולנו יחד מצליחים יותר. הרבה יותר.



הראל ביטוח ופיננסים חברת השנה בענף ביטוח החיים

כאן השירותים הדיגיטליים המתקדמים שלנו אפשרו ללקוחות תגובה מהירה למצב, ללא צורך ביצירת קשר.

"החל מחודש מאי, בהדרגה, ראינו את הפעילות חוזרת לעצמה ובתחומים מסוימים אף למעלה מכך. במקביל, גם שוק ההון התאושש והביטוח והוודאות חזרו אט אט למבטוחים".

כיצד נערך האגף שבראשו אתה עומד לפעילות בתקופת המשבר?

"ההיערכות של הראל לפעילות מרחוק של עובדיה ולהעמדת שירותים דיגיטליים מתקדמים לסוכנים וללקוחות, היערכות שעומלים עליה בהראל שנים מספר, הוכיחה את עצמה. במקביל, אנחנו באגף, העובדים והמנהלים, הבנו מהר מאוד שהיכולת לתת שירות ולהיות נגישים ללקוחות ולסוכנים למרות מגבלת המרחק ולמרות חוסר היכולת להיפגש ולהשתמש בכל אמצעי הקשר הרגילים, היא המפתח לצלוח את התקופה הזו בהצלחה. בהקשר זה חשוב לי לציין כי עובדי אגף ביטוח חיים בהראל, שעל אף המגבלות והקשיים שחלקם חוו בהתמודדות עם המצב, ועל אף הקושי שבעבודה מרחוק, פעלו בצורה מעוררת הערכה לתת את המענה הטוב ביותר לסוכני החברה וללקוחות.

"בנוסף, ביצענו מספר פעולות ממוקדות שנועדו להקל על המבוטחים אשר נקלעו לקושי בעקבות המצב. כך למשל, אפשרנו ארכות בתשלום לפוליסות שוטפות, כך גם להחזרי הלוואות מבוטחים ואפשרנו ריסק זמני ללא גביית עלות למבוטחים שיצאו לחל"ת בפוליסות מנהלים".

כיצד תסכם את שנת 2020 בתחום ביטוח חיים ומה התחזית שלך ל-2021?

"ביסומו של דבר זו הייתה שנת מבחן משמעותית בכל תחומי הפעילות אשר עברה בהצלחה. תחום ביטוח החיים הוא תחום ליבה כי הוא מעניק מענה אמיתי לצורך מרכזי אמיתי הן בהיבט של פוליסות הסיכונים והן בהיבט של המענה הפנסיוני. אני סבור שהשנה התחדדה ההבנה בכל השוק שהמטוטלת צריכה לשוב מעט חזרה מהנקודה הקיצונית אליה היא הגיעה ושיש צורך אמיתי להשיב את ביטוחי המנהלים למרכז הבמה כמוצר



אופיר רוטשילד צילום: יח"צ

נוסף לצד הפנסיה. שני המוצרים בשילוב נכון יכולים להעניק מענה שלם ומגוון לצרכים הפנסיוניים ולסיכונים הפנסיוניים של הציבור.

"גם פוליסת החיסכון היא מוצר מצוין שנותן ערכים מוספים משמעותיים ביחס למוצרי חיסכון אחרים. ביחד עם שירותים מתקדמים כפי שיש למוצר זה בהראל, שעוד ילכו וישתכללו, ראוי ונכון שמוצר זה יוסיף ויטמע בשוק גם בקרב קהלים שטרם נהנו ממנו. אני מאמין שגם נושא זה יוסיף ויתפתח בשנת 2021".



דרור גינת, מנהל חטיבת חיסכון ארוך טווח בהראל ביטוח ופיננסים

הנימוקים לזכייה

הראל רשמה בתקופה שנבחנה את הפרמיות הגבוהות ביותר בענף ולצד זאת גם הציגה רווחיות גבוהה מתוך אותן הפרמיות. למרות שבכל השוק נרשמה ירידה בפרמיות, אצל הראל נרשמה הירידה הקטנה ביותר.

"השנה התחדדה ההבנה שיש צורך אמיתי להשיב את ביטוחי המנהלים למרכז הבמה כמוצר נוסף לצד הפנסיה"

אופיר רוטשילד, מנהל אגף ביטוח החיים, מסביר: "שני המוצרים בשילוב נכון יכולים להעניק מענה שלם ומגוון לצרכים הפנסיוניים ולסיכונים הפנסיוניים של הציבור"

ביטוח חיים, הן בעולם מכירות הסיכונים, הן בעולם פוליסות החיסכון והן בביטוחי המנהלים, תחומים בהם חווינו השנה הצלחות משמעותיות. הפרמטר האחרון הוא תפיסת שירות בלתי מתפשרת שרואה את הלקוח במרכז ושמעניקה הצעות ערך אמיתיות שנותנות מענה לצרכים אמיתיים של מבוטחים. בעידן שבו התחרות כל כך חריפה, זה במידה רבה מה שעושה את ההבדל".

כיצד התבטא אפקט הקורונה בתחום ביטוח חיים?

"כמו בכל ענפי המשק חוסר הוודאות ששרר עם פרוץ המגפה הביא בשלב הראשון להאטה בפעילות העסקית ולדאגה של ציבור החוסכים מירידות השערים החדות. ייאמר לזכותו של הציבור שעל אף החששות, ראינו פחות פדיונות מאשר במשבר של 2008, ושימוש של רבים מהחוסכים באפשרות המעבר למסלולי ההשקעה הסולידיים על מנת להפחית סיכון ולהתמודד עם החשיפה הגבוהה. גם

מה ייחד את הראל שהוביל לזכייתה בתואר חברת השנה בענף ביטוח חיים?

"זו הייתה שנה מאתגרת במספר מובנים. תחום ביטוח החיים ניצב בפני אתגרים משמעותיים שהעמידה לו הרגולציה והמדיניות של רשות שוק ההון בשנים האחרונות. בפתחה של השנה זה אמור היה להיות המוקד של ההתמודדות שלנו. אלא שאז באה מגפת הקורונה והעמידה את כלונו בפני מציאות מורכבת, מתגלגלת ולא פשוטה שחייבה אותנו להתמודד עם סיטואציות ומבחנים מסוג אחר לגמרי.

"אני חושב שישנם שלושה פרמטרים מרכזיים שעשו את ההבדל מבחינת הראל בשנה זו. הראשון הוא ההיערכות המצוינת שלנו להתמודדות עם המשבר, הן מבחינת היכולת לעבור בצורה יציבה ומהירה לעבודה מרחוק בהיקפים כל כך גדולים והן מבחינת היכולת שלנו להפעיל שירותים דיגיטליים מתקדמים לציבור מבוטחינו וסוכנינו, יכולת שבנתה הראל בשנים האחרונות בכל תחומי פעילותה ושבה לידי ביטוי במלוא העוצמה בשל מגבלות המגפה. השני, הדומיננטיות של הראל בכל תחומי הפעילות של



תודה לכם!

על האמון ועל הבחירה בנו לחברת השנה

בביטוח חיים
בביטוח כללי
ובחדשנות בענף ביטוחי הבריאות ונסיעות לחו"ל





חברת השנה בענף ביטוחי הבריאות **מנורה מבטחים**

הנימוקים לזכייה

תחום ביטוח הבריאות של מנורה מבטחים הראה בשלושת הרבעונים הראשונים של 2020 צמיחה מרשימה, גבוהה יותר מאשר זו של המתחרים, צמיחה שבאה לידי ביטוי הן בתחום הבריאות והן בתחום הסיעוד, בין היתר בעקבות הזכייה במכרז של קופות החולים לאומית ומאוחדת שהחל השנה להראות תוצאות. תחום הבריאות במנורה מבטחים, בהובלת אורית קרמר, זוכה למחמאות בקרב כל הסקטורים הרלוונטיים.



אורית קרמר

"את הספינה הגדולה של מנורה מבטחים ידענו לנווט במהירות למצב החדש שנוצר בשוק ולכיוון הנכון"

אורית קרמר, משנה למנכ"ל, מנהלת תחום ביטוח בריאות, על פעילות החברה בתקופת הקורונה • "הקורונה חיזקה את ההגדרה שביטוח בריאות אינו בגדר NICE TO HAVE אלא MUST HAVE"

הקלפים יכולים להיטרף ברגע אחד. לכן, חשוב מאוד להיות גמישים וזריזים על מנת להתאים את עצמנו למציאות החדשה. אני חושבת שקבוצת מנורה מבטחים הוכיחה מעל ומעבר שיש חשיבות עצומה לגודל ושאת הספינה הגדולה של מנורה מבטחים ידענו לנווט במהירות למצב החדש שנוצר בשוק ולכיוון הנכון. בנוסף, שיתוף פעולה עם הסוכנים המצוינים שלנו תרם לנו מאוד בעזרה ללקוחות להתגבר על הקשיים בתקופה זו".

אילו מגמות צפויות בענף ביטוחי הבריאות והסיעוד ב-2021?

"אני מקווה שהתכניות לשנת 2021 יתממשו והקורונה תהיה נחלת העבר, כי הולכת להיות שנה של שינויים בתחום הבריאות. אני בטוחה שנדע לקחת את השינויים הרגולטוריים שמחכים לנו ולמנף אותם לטובת לקוחותינו. "מנורה מבטחים זכתה בפרסים בתחום הבריאות גם השנה, ביניהם ניתן לציין את חברת ביטוחי הבריאות של השנה וזאת בזכות מאמצים רבים שהנהלת אנף הבריאות ועובדי השקיעו ומשקיעים על מנת לעמוד מאחורי ההבטחות לשירות מעולה, לגמישות ולזמינות.

"אנחנו כאן כדי שלקוחותינו ידעו שהבריאות שלהם בידיים הכי טובות, מקצועיות ומנוסות שיש".

HAVE אלא MUST HAVE. כי בימים שבתי החולים היו עסוקים בטיפול ובמיגור המגפה, הפתרון הזמין והנכון היה רפואה פרטית, התייעצויות באונליין, התייעצויות פרונטליות עם רופאים מומחים, ניתוחים בבתי חולים פרטיים, בדיקות אבחנתיות כמו CT ו-MRI במכונים פרטיים ועוד".

אילו שינויים ביצעה מנורה מבטחים כדי להתאים את הפוליסות למצב המשתנה בתקופת המשבר?

"מנורה מבטחים נערכה להתמודדות עם הקורונה בצורה טובה מאוד. הגענו מוכנים וזה בא לידי ביטוי, בראש ובראשונה, בתפקוד מלא של העובדים במתכונת של עבודה מהבית שאפשרה לנו המשכיות עסקית מלאה בכל התחומים וכלה בזמינות מלאה 24/7 (יותר מתמיד) הן לקהל סוכנינו והן ללקוחותינו. כפי שציינתי, השקנו בין היתר את השירות רופא אונליין המותאם לקורונה והקמנו את מוקד הקורונה שסייע רבות לסוכנים וללקוחות".

2020 לא הייתה שנה פשוטה. מה הסיכום שלך מבחינת מנורה מבטחים ומבחינת הענף כולו?

"2020 אכן הייתה שנה מאתגרת שלימדה אותנו שגם אם אנחנו מתכננים את צעדינו בקפידה, כל

מה מייחד את מנורה מבטחים ב-2020 לעומת החברות האחרות בתחום ביטוחי הבריאות?

"בתחום ביטוח הבריאות הוכחנו במנורה מבטחים כבר מהימים הראשונים של הקורונה, שאצלנו מתן שירות מהמעלה הראשונה, המתבטא בזמינות 24/7 ונגישות, מתקיים כתמיד, גם בימים של חוסר ודאות.

"כמו כן, ההתארגנות המהירה שלנו לעבודה מהבית והיענות של המנהלים להגעה למשרדים כדי לנהל את האירוע המורכב אליו נקלענו, אפשרו לנו להמשיך להעניק שירות מנצח כפי שאנחנו רגילים ואף יותר מכך. אחת הדוגמאות לכך היא הקמת מוקד קורונה שהעניק מענה ושירות מידי הן ללקוחות והן לסוכנים בכל הקשור להתפרצות נגיף הקורונה. בנוסף, יצאנו עם שירות חדש בתקופה זו והוא רופא אונליין מותאם לקורונה המותאם לפלטפורמות דיגיטליות. כמו כן, קיימנו הדרכות דיגיטליות מותאמות לסוכנים, וזאת על מנת שבינו את השפעות נגיף הקורונה עליהם ועל המבוטחים".

עד כמה חיזדה מגפת הקורונה את חשיבות ביטוח הבריאות הפרטי?

"ביטוח בריאות היה מאז ומתמיד בגדר חובה לכל משפחה ולשמחתי הרבה הקורונה חיזקה את ההגדרה שביטוח בריאות אינו בגדר NICE TO HAVE



בבריאות

מספר

מנורה מבטחים זוכה במקום הראשון בתואר
חברת ביטוחי הבריאות של השנה!

בואו להיות חלק ממשפחת סוכני מנורה מבטחים

דברו איתנו: INBARSHE@MENORAMIVT.CO.IL

ענבר שרה, מנהלת מכירות הגנות ארצית.

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





הראל ביטוח ופיננסים חברת השנה בענף הביטוח הכללי

הנימוקים לזכייה

הראל הציגה בתחום הביטוח הכללי את הפרמיות הגבוהות ביותר בענף וגם שמרה על רוח גבוה ביחס למתחרות. החברה רשמה נתונים טובים גם ביחס המשולב וכן שיפור ראוי לציון ביחס המשולב.



שגי'א יוגב

"מההבנה ומההפנמה שאנו נמצאים בעידן מואץ של שינויי התנהגות צרכנית, מיקדנו חלק ניכר מהמשאבים הקיימים והחדשים בצורכי הלקוח"

שגי'א יוגב, מנהל חטיבת הביטוח הכללי: "השינויים הובילו אותנו להתאמות הן ביכולות התמחור הפרסונליות לכל לקוח, הן בהתאמת המוצרים ללקוחות השונים והן בנגישות ובהתאמת יכולות ההתקשרות עם הלקוח בערוצים השונים"

מדי יום תוביל אף היא ליכולת להתאמת מוצרי הגנה וביטוח פרסונליים יותר מהקיים היום".

מה הסיכום שלך לשנת 2020 מבחינת הראל ובענף הביטוח הכללי בכלל?

"שנת 2020 הייתה מהמאתגרות שחוונו בענף הביטוח. היא נפתחה במשבר מקומי ועולמי אך הוכיחה וחיידה את חשיבות ומשקל חברות הביטוח, בפרט בענף הביטוח הכללי, בתמיכה ובחיזוק גלגלי התעשייה והכלכלה הישראלית. הוכחנו כי אנו קשובים לקהל לקוחותינו, מסוגלים לייצר פתרונות בטווח זמנים קצר ועומדים איתנים נוכח משברים ארציים ובינלאומיים".

מה הכיוון אליו אתה שואף להוביל את התחום בהראל בשנת 2021?

"אנו נמשיך להוביל את שוק הביטוח הכללי בישראל תוך מיקוד בלקוחות, ומתוך שיתוף פעולה עם סוכני הביטוח שותפיו העסקיים, וזאת באמצעות פיתוח כלים טכנולוגיים מתקדמים והתאמת מוצרי ביטוח בהתאם להתנהגות וצורכי הלקוח".

אילו מוצרים של הראל נתנו את הטון בתחום בשנת 2020?

"בתחום הפרט, המוצר המוביל הינו הראל סוויץ' אשר הושק עוד טרם מגפת הקורונה, אך קיבל חשיפה משמעותית לאופן בו מוצרים מותאמים פרסונלית צוברים תאוצה. כמו כן, יכולתיה של הראל בתחום העסקי על שלל מוצריו ומתן פתרונות הוליסטיים גם למערכים מורכבים ביותר, תרמו רבות להצלחה בשנה זו.

"חשוב לציון בהקשר זה, כי מעבר למוצרים עצמם, אופן הנגשת המוצרים, בין היתר בערוצים דיגיטליים מתקדמים, היוו נדבך משמעותי של הראל בתחום הביטוח הכללי".

האם המגמה בביטוח הכללי להציע מוצרים פרטניים שיוזרים לרזולוציות קטנות, תימשך ותתרחב?

"ככל שחולף הזמן, המגמה של התאמת המוצר למאפייני ההתנהגות וצורכי הלקוח באופן ממוקד, תמשיך ותתפוס חלק גדול יותר בסל מוצרי הפרט. אנו מניחים כי הטכנולוגיה הקיימת וזו המתפתחת

מה הוביל לזכייתה של הראל בתואר חברת השנה בענף הביטוח הכללי?

"מההבנה ומההפנמה שאנו נמצאים בעידן מואץ של שינויי התנהגות צרכנית, מיקדנו חלק ניכר מהמשאבים הקיימים והחדשים בצורכי הלקוח. השינויים הובילו אותנו להתאמות הן ביכולות התמחור הפרסונליות לכל לקוח, הן בהתאמת המוצרים ללקוחות השונים והן בנגישות ובהתאמת יכולות ההתקשרות עם הלקוח בערוצים השונים.

"כמו כן, הבחירה בשותפים עסקיים מהמעלה הראשונה, ובמיוחד סוכני הביטוח המצוינים איתם אנו עובדים, מעניקה לנו יתרון בהשגת יעדינו העסקיים תוך מתן הצעות מעולות עבור המבוטחים. זאת, לצד עובדי הראל המעניקים שירות מקצועי ואדיב, אשר מחוברים לערכים ולחזון האסטרטגי של חברתנו ומהווים גורם משמעותי להצלחתנו.

"אנו מבינים שהשקעה בהון האנושי, שיפור תהליכים תוך מיקוד בצורכי הלקוחות, חתירה למצוינות והתאמת שביצענו במוצרי החברה, הם אלה שהביאו להצלחתנו בשנה זו".

פתוח לכולם

יום ד' | 24.02 | 2021
כנס דיגיטל
ניהול סיכונים | רגולציה | תפעול | הפצה



כנס אלמנטר

הכנס השנתי ה-15
בענף הביטוח הכללי

עדיף

מוסיפים לך ערך



כנס אלמנטר ה-15

SAVE THE DATE

נושאים בכנס

מנהלים סיכונים: טיפול בקטסטרופות ביטוחיות

מלחמת עולם דיגיטלית: אתגרי הסייבר – סיכונים וסיכויים

בצל הקורונה: השינויים בשוק הביטוח העולמי והשלכותיהם על השוק הישראלי

תביעות ביטוח – כיצד מתייעלים בניהול ובטיפול?

חדשנות מוצרית מול חדשנות צרכנית

ריידרים – חוזרים לקדמת הבמה או נשארים מאחור?

להרשמה לחצו כאן



חברת השנה בענף הביטוח הכללי (מבין החברות הבינוניות)

שלמה חברה לביטוח

הנימוקים לזכייה

שלמה ביטוח היא ללא ספק החברה הצומחת ביותר בתחום הביטוח הכללי, או למעשה היחידה מבין המתמודדות שרשמה צמיחה בפרמיות בתשעת החודשים שנבחנו, הן ברכב (רכוש+חובה) והן בתחומי פעילות אחרים בענף הביטוח הכללי. החברה הציגה שיפור מרשים גם ביחס המשולב והיא מחזיקה ביחס המשולב הגבוה ביותר.



גובי שמלצר מבעלי שלמה חברה לביטוח (מימין) ומנכ"ל החברה אורי אומיד

"ההפסדים של מבטחי המשנה הקשורים בנזקי הקורונה ישפיעו מאוד על נכונות מבטחי המשנה לתמוך בשוק הביטוח הישראלי"

המנכ"ל אורי אומיד במבט ל-2021 • על הזכייה: "ניתן להסביר את ההישג בעובדה שאנו מנהלים מדיניות חיתום זהירה, אנו זוכים לתמיכה גדולה של סוכני הביטוח שמצטרפים לאורך כל הדרך, ובעיקר עומדים לרשותנו עובדים מסורים המחוברים ליעדי החברה"

במודל דיגיטלי שיקלו עליהם מאוד את הניהול השותף של תיק המבוטחים שלהם. בהחלט ניתן לציין כי אירועי הקורונה האיצו וקידמו תהליכים שהיו לוקחים עוד מספר שנים".

מה צפוי בשנת 2020 בענף הביטוח הכללי - בחברה ובכלל?

"בתחום הביטוח הכללי חשוב שנדע ששוק הביטוח הישראלי נסמך על תמיכת מבטחי משנה באופן חריג ביחס לשווקים אחרים. נראה לי שהשפעות ההפסדים של חברות מבטחי המשנה הקשורים בנזקי הקורונה ישפיעו מאוד על נכונות מבטחי המשנה לתמוך בשוק הביטוח הישראלי. עובדה זאת תהיה דומיננטית במהלך כל הפעילות בשנת 2021. בנוסף, נראה לי שתהיה האצה בפיתוח מערכות הדיגיטל והנגישות שנעניק לסוכנים בעבודה מול שלמה ובעבודה מול מבוטחיהם. גורם נוסף שישיע להערכתי על תוצאות הפעילות יהיה הרווחיות שפיק משוק ההון. חשוב לזכור, 2020 הייתה שנה שחונה בשיעור הרווחיות שפיק משוק ההון, בעיקר בתיק השכיר. להערכתי, 2021 תפצה את החברות בשוק ההון בעיקר בשוק השכיר".

מה ייחד השנה את החברה? 2020 הייתה שנת קורונה שאילצה את החברות לשינויים תוך כדי תנועה. כיצד זה בא לידי ביטוי בשלמה ביטוח?

"שנת 2020 התאפיינה בהיקפי פעילות שהלכו וגדלו. ניתן להניח שההתארגנות המוקדמת והנכונה שלנו הביאה לכך שיותר ויותר סוכנים מצאו שאנו ערוכים למודל של עבודה מהבית, עובדה שגרמה להרבה מאוד סוכנים להגדיל את שיעור הפעילות של שלמה בתיק שלהם לעומת שנים קודמות. ההיערכות הנכונה גם האיצה הצטרפות של סוכנים רבים שהתרשמו מהנחות והיעילות בעבודה איתנו, כאשר שורת סביבת קשה ומציאות מורכבת".

האם משבר הקורונה האיץ תהליכים בתחום הביטוח הכללי והאם במקביל הוא גם גרם לשינוי חשיבה?

"המציאות החדשה שנכפתה עלינו בהחלט שינתה לנו סדרי חשיבה, אנו ערוכים ועובדים היום כשחלק גדול מהשירות לסוכנים ולמבוטחים מתבצע מהבית. בנוסף, העברנו חלק הולך וגדל מהשירות למודל של עבודה דיגיטלית. מזה מספר חודשים אנחנו מעמידים לרשות הסוכנים מערכות שיווק והפקה

זו השנה הרביעית ברציפות שהחברה זוכה בתואר. מה הופך חברה למצטיינת בתחום מסוים לאורך זמן רב?

"זכייה כחברת השנה בפעילות הביטוח הכללית זו השנה הרביעית ברציפות, היא אולי ההוכחה המובהקת לכך ששלמה ביטוח פיתחה התמחות ייחודית לה ושומרת על מצוינות ויעול מתמיד בפעילות העסקית שלה בתחום הביטוח הכללי.

"חשוב לזכור שהפרמטרים לבחירה הינם פרמטרים מדידים, כמו שיעורי צמיחה וגידול כולל בשיעורי הרווחיות ושיעור התשואה ליום. פרמטרים אלה הינם ברי השוואה בין כלל החברות, ולנו זה יותר מכבוד שבכל שנה ידענו להתייצב בשורה הראשונה בכל אחד מהפרמטרים.

"נדמה לי שבמקרה של שלמה ביטוח, ההישג אף בולט יותר בהתחשב בהיסטוריה של החברה. נראה לי שניתן להסביר את ההישג בעובדה שאנו מנהלים מדיניות חיתום זהירה, אנו זוכים לתמיכה גדולה של סוכני הביטוח שמצטרפים לאורך כל הדרך, ובעיקר עומדים לרשותנו עובדים מסורים המחוברים ליעדי החברה".



תקראו לנו מרובעים...
אבל זו הפעם הרביעית ברציפות
שאנחנו זוכים!

שלמה ביטוח גאה על הבחירה, שנה רביעית ברציפות, בתואר:
חברת השנה בענף הביטוח הכללי לשנת 2020!

תקראו לנו פרפקציוניסטים, תקראו לנו חדשניים, תקראו לנו מצוינים, אבל גם מרובעים!...
למה? כי זו כבר הפעם הרביעית ברציפות שזכינו בתואר חברת הביטוח הכללי של פורטל "עדיף".
אז תודה גדולה לכל עיתונאי הביטוח והפיננסיים וכמובן לכל הסוכנים והלקוחות שבזכותם
אנו ממשיכים כל שנה ובאופן עקבי לקבוע את הסטנדרטים בענף הביטוח!
בטוחים ומאמינים ש- 2021 תהיה טובה ואופטימית יותר.



shlomo-bit.co.il
ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ





אלטשולר שחם בית ההשקעות של השנה

בשיא המשבר, הציבור פדה סכומי עתק מתעשיית קרנות הנאמנות ומאפיקים נוספים. מעבר לבהלה ה'נורמטיבית' למצבים כאלו, היו בתעשייה קרנות נאמנות סולידיות אשר ספגו הפסדים בלתי סבירים לאופיין הסולידי המוצהר. זה מצב שמסכן את אמון המערכת ובעיקר את אמון בבתי ההשקעות. כתוצאה מהתערבות הבנקים המרכזיים וההתאוששות המהירה של השווקים, נמנעה התממשות סיכון כזה. "אנחנו באלטשולר שחם נותנים משקל גדול מאוד לניהול סיכונים ולניהול המוצרים בהתאם לאופיים. ביצועי ההשקעות של המוצרים השונים שלנו התנהלו ב-2020 בהתאם וזכינו כתוצאה מכך לאמון הציבור, כך שבכולם סיימנו את השנה עם גידול בהיקף הנכסים.

"עוד לפני הסגר הראשון, החברה נערכה ברמה גבוהה מאוד לעבודה מהבית וכתוצאה מכך, לאורך כל התקופה רמת התפקוד שלנו בכל המישורים הייתה גבוהה ואפשרה ניהול תקין ושוטף".

היכן הרגשת במשבר הקורונה את החוסן של אלטשולר שחם וכיצד זה בא לידי ביטוי בפעולות שנקטתם?

"תקופת הקורונה מתאפיינת באי ודאות גדולה של הציבור בכל הקשור ליציבות מקור הפרנסה שלו. רמת האבטלה זינקה וכמויות עצומות של עובדים הוצאו לחל"ת. באלטשולר שחם לא הוצאו עובדים לחל"ת והעיסוק ברווחתם ובצרכים הייחודיים לתקופה לא נפסק. הנכס החשוב ביותר של החברה הוא המשאב האנושי. זה מורגש כל הזמן. כתוצאה מכך קיים חיבור חזק של העובדים אשר עושים את המיטב למען הלקוחות והחברה".

כיצד תתאר את התנהגות הלקוחות בתקופות הקורונה ועד כמה הם היו קשובים לעצות שלכם?

"לקוחות שאנו מלווים לאורך שנים, כבר עברו אתנו טלטלות בעבר, ולכן על פי רוב עברו את התקופה עם פחות קשיים. לקוחות חדשים דרשו יותר יד מלווה, ואני מאמין שלאור ההמלצות שהם קיבלו מאתנו, הם יעריכו את העצות שלנו וכמובן את התוצאות. בכל הזדמנות ובמה שניתנה לנו, המלצנו לגלות איפוק ולהסתכל מעבר לאופק. גילעד אלטשולר הופיע בכל אמצעי התקשורת גם כאשר הערפל היה סמיך, והוא שיתף מניסיונו".

האם אפשר לשחרר אנחת רווחה ולהביט לעבר 2021 כאילו לא פרצה המגפה?

"לא. גם אם החיסונים יתפקדו כמצופה ונחזור לשגרה הישנה והטובה - זה ייקח יותר ממספר חודשים בודדים. חברות רבות (לאו דווקא ציבוריות) נקלעו לקשיים, חובות של ממשלות טיפסו, השווקים יחסית חמים, וזה אומר שמי שחושב לטווח קצר מסתכן בתנודתיות. מנגד, מפת האלטרנטיבות למשקיעים עם מטרת ארוכת טווח, לא מותרת הרבה בחירות אלא להקצות להשקעות במניות".



שי ירון (מימין) עם רועי ויינברגר העורך הראשי של עדיף

הנימוקים לזכייה

השיפור המתמשך בתוצאות הוביל את חברת הגמל והפנסיה של אלטשולר שחם לבדה לשווי של יותר מ-3.1 מיליארד שקלים בחודש אוגוסט האחרון, רגע לאחר שיא משבר הקורונה. את הרבעון הראשון של 2020, שכלל את חודש התפרצות הקורונה בישראל, סיימה חברת הגמל עם זינוק ברווח הנקי של 34%.

"השווי בתחום בתי ההשקעות מגיע מניהול הכסף... גילעד אלטשולר קם כל בוקר ומה שהוא חושב זה איך להרוויח יותר לחוסכים שלו. בזה הוא מתמקד והמספקים מדברים בעד עצמם", אמר אנליסט בתחום לאחד מכלי התקשורת בקיץ האחרון.

"למרות המציאות הרועשת, סביבת העבודה באלטשולר שחם מאוד ממוקדת ומלווה בסוג של שקט פנימי"

שי ירון, מנכ"ל קרנות נאמנות וסמנכ"ל מכירות ניהול תיקים באלטשולר שחם: "זו תוצאה של ערכים שמתווים לנו את הדרך לאורך כל השנים ואמונה שהמודל העסקי הנכון הוא ניהול כספי הלקוחות בצורה הכי טובה שאנו יודעים. נקודת המבט שלנו היא לטווח הארוך".

מה הן הסיבות העיקריות שהובילו את אלטשולר שחם לזכייה בתואר?

"העבודה בשוק ההון מאופיינת בחיבור אונליין למתרחש בכל העולם, לכמות אין סופית של מידע שיכול להיות רלוונטי לתפקוד שוק ההון. זה משפיע על האקוסיסטם, מייצר ציפיות ומשפיע על השיפוט. הכל מדיד: מה התשואה שלך, כמה גייסת ואיפה אתה בתחרות של ה-100 מטרים האחרונים.

"למרות המציאות הרועשת הזו, סביבת העבודה באלטשולר שחם מאוד ממוקדת ומלווה בסוג של שקט פנימי. זו תוצאה של ערכים שמתווים לנו את הדרך לאורך כל השנים ואמונה שהמודל העסקי הנכון הוא ניהול כספי הלקוחות בצורה הכי טובה שאנו יודעים. נקודת המבט שלנו היא לטווח הארוך. ההסתכלות הזו לא משתנה כל רגע וזה חוסך

אנרגיות מיותרות.

"התשוקה להצליח ולעשות את הטוב ביותר לא פוחתת עם הצמיחה, רק תחושת האחריות צומחת במקביל. אין לי ספק שהזכייה בתואר משקפת את ההערכה להתמדה שלנו בדרך הזו".

עד כמה משבר הקורונה היווה איום על הפעילות של בתי ההשקעות, כיצד זה בא לידי ביטוי באלטשולר שחם ומה היו המהלכים שנקטתם להתמודדות עם האיומים?

"נשמתי אפם של בתי השקעות הוא אמון הציבור בשוק ההון, במכשירי השקעה ובמומחיות מנהלי ההשקעות. משבר הקורונה הוא מגה-אירוע כלכלי אשר הגיע כמעט ללא הכנה ובעוצמה מיידית, אשר ערער מיידית את ביטחון הציבור בשוק ההון.



גאים להיות נבחרי השנה שלכם גם ב-2020!



תודה על האמון והבחירה בנו בכל יום מחדש

יחד נמשיך לחדש. לשנות. להצליח



על פי דירוג נבחרי השנה של עדיף ועיתונאי הביטוח והפיננסים לשנת 2020 • אין באמור כדי להוות תחליף ליעוץ ו/או שיווק פנסיוני אישי המותאם לצורכי הלקוח • אין באמור כדי להבטיח תשואה עודפת ו/או דירוג דומה בעתיד



מור קופות גמל

גוף הגמל וההשתלמות של השנה

בשוק ההון ומחלקת מחקר גדולה הכוללת אנליסטים המתמחים בתחומם. התיאבון שלנו להצליח, של כולנו - הוא יתרון משמעותי. "כגוף חדש בעולם החיסכון ארוך הטווח, שמגיע עם ניסיון עשיר, אנחנו יודעים שעל כתפינו אחריות רבה ואנו פועלים יחד לעמוד בהתחייבות זו".

מה הסיכום שלך לפעילות של מור בשנת 2020? מה הייתה מידת ההשפעה של משבר הקורונה על הפעילות?

"בינואר 2020 התחלנו לבנות את מערך ערוצי ההפצה החיצוניים, גיוס עובדים, הכשרתם, הטמעת תהליכי עבודה, בניית הסכמי התקשרות ולמעשה כל מה שנדרש על מנת לקיים מערך הפצה בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

"בחודש מרץ 2020 התכנית קיבלה תפנית משמעותית ולמעשה לא יכולנו עוד לגייס עובדים לטובת איוש עמדות מענה לסוכנים, לא נציגי דסק או מפקחים. חשוב לציין שבשלב זה כבר עמדנו על מצבת סוכנים לא קטנה, הקשר האישי ההדוק אליו כיוונתי מול הסוכנים לא יכול היה להתקיים לאור מגבלות הקורונה וזה ללא ספק הקשה עלינו. נאלצנו לבנות 'חלופות קשר' בעלות אופי טכנולוגי ומרוחק. בשורה התחתונה האלמנט האישי נפגע. "מבחינת תפעולית, התחלנו לעבוד עם מערכת תפעול חדשה (FMR) ולא מול מערכת בנקאית כפי שנהוג אצל יתר היצרנים. בנוסף, התמודדנו עם אתגר היעדר כוח אדם בתקופות הסגר מתוך רצון וחובה לשמור על בריאות כולם.

"יחד עם זאת, הצלחנו לתת מענה לכל סוכן ולקוח, בכל שעה ועל כל דבר, לשדרג באופן קבוע את מערכות התפעול והשירות שלנו. עבדנו מסביב לשעון, מי במשרד ומי מהבית, והיום כשאני מסתכלת על מה שעברנו עד לנקודה הזו, בסך הכל כמה חודשים לאחור, אני רואה הצלחה אדירה וכנגד כל הסיכויים ובטח שכנגד כל התחזיות שלנו".

מה התכניות לשנה האזרחית שבפתח מבחינת פיתוח מוצרים ו/או התמקדות במוצרים קיימים?

"נמשיך להשקיע במחלקת המחקר וההשקעות שלנו, במטרה לאתר את ההזדמנויות שיש בשווקים תוך ניהול סיכונים שקול ואחראי, וכמובן בשירות שלנו לסוכנים ולעמיתים. בנוסף, אנו צפויים להיכנס לתחום ההלוואות לעמיתים".

אילו מגמות ושינויים צפויים בשוק הגמל וההשתלמות ב-2021?

"לדעתי, המגמה המרכזית תהיה מתן דגש על מציאת הזדמנויות השקעה ויצירת תשואה לעמיתים. בעולם של ריבית ותשואות אג"ח נמוכות מאוד, מסתמן שצפויה הגדלה בחשיפה המנייתית וההשקעות האלטרנטיביות".



שרון אגוזי, סמנכ"ל חיסכון ארוך טווח ואורי קרן, שותף ומנהל השקעות ראשי במור קופות גמל

הנימוקים לזכייה

מור קופות גמל הובילה השנה בפער ניכר את התשואות מבין הגופים שהתמודדו וזכתה על כך לציון גבוה. החברה קיבלה גם את תואר החברה הצומחת ביותר בנכסים, בגמולים ובצבירה.

"התיאבון שלנו להצליח, של כולנו - הוא יתרון משמעותי"

שרון אגוזי, סמנכ"ל חיסכון ארוך טווח במור קופות גמל, מספרת על הסיבות שהובילו לזכייה בתואר ומבשרת: "אנו צפויים להיכנס לתחום ההלוואות לעמיתים"

למה את מייחסת את הזכייה בתואר?

"לפני ארבע שנים לערך, קיבלו במור בית השקעות החלטה אסטרטגית להיכנס לעולם החיסכון ארוך הטווח. במשך תקופה ארוכה נעשתה עבודת מטה מקיפה על מנת לעשות זאת בצורה הטובה ביותר. בשנת ההרצה הראשונה, 2019, בחרנו לפעול 'מתחת לרדאר' - לבדוק שהכל עובד כמו שצריך ברמה התפעולית.

"בזכות ניסיון מאוד משמעותי של למעלה מעשור בנייה של כספי לקוחות, מערך מחקר גדול ומקצועי וצוות עובדים מנוסה שגויס להובלת חברת הגמל, הצלחנו בתקופה קצרה מאוד (בנוסף למצב שוק חריג מאוד, קורונה) לענות על הצורך שהיה קיים בשוק לשחקן דומיננטי נוסף, והקמנו חברת גמל שהצליחה לתת מענה הן ברמה המקצועית (תשואות) והן ברמה השירות/תפעול. "חשוב לציין, שמהרגע הראשון בו החליט מור בית

השקעות להיכנס לפעילות זו, היה ברור שערוץ ההפצה של הסוכנים יהיה ערוץ ההפצה הדומיננטי והמשמעותי ביותר. החלטה זו מחייבת בניית תהליכי עבודה, הקמת מערכי שירות, תפעול ברמה הגבוהה ביותר והכל תוך זמן קצר מאוד.

"הזכייה בתואר הזה מייצגת מעל לכל את העובדה שהצלחנו לייצר הן עבור הסוכנים והן עבור העמיתים שלהם סטנדרט שירות ותפעול ברמה גבוהה ביותר, ואנחנו מתרגשים מכך מאוד".

מהן נקודות החוזק של מור קופות גמל?

"מנקודת המבט של מור בית השקעות, מיום היווסדה, ההשקעה המשמעותית שלנו היא ההון האנושי. יש לנו צוות עובדים מסור עם מח"מ ארוך מאוד, וצוות ההנהלה קיבל החלטה משמעותית לחלק אופציות לכל העובדים, מה שמייצר מחויבות אדירה. בנוסף, המקצוענות בהשקעות באה מניסיון



מור גמל נבחרה על ידי "עדיף" כגוף הגמל
והשתלמות של השנה ע"י ועדה מקצועית
שכללה בכירים בענף וכן הצבעות קהל.
אולי היינו צריכים להגדיל משמעותית את
הטקסט ולשלב סימני קריאה מתלהבים
**אבל אנחנו לא עושים את מה
שכולם עושים.**

MORE | קופות
גמל

עושים את הדבר הנכון ✓

074-7811111

moreinvest.co.il/gemel

האמור אינו מהווה שיווק פנסיוני או הצעה או הזמנה לשיווק פנסיוני ואין בו כדי להוות תחליף לייעוץ/לשיווק בידי בעל רישיון לפי דין המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל אדם. מור קופות גמל בע"מ ("מור גמל") היא חברה המנהלת קופות גמל והיא עוסקת בשיווק פנסיוני באמצעות בעלי רישיון שיווק פנסיוני המועסקים על-ידה.



מנורה מבטחים

קרן הפנסיה של השנה בבעלות חברת ביטוח

הנימוקים לזכייה

עבור קרן הפנסיה של מנורה מבטחים זו הזכייה העשירית ברציפות בתואר, הישג שקשה להאמין שיושג בקטגוריה אחרת. מנורה מבטחים הינה קרן הפנסיה בעלת הצבירה נטו הגבוהה ביותר וכן הצומחת ביותר בנכסים, אך היא גם החברה הרווחית ביותר וגם זו שרשמה את השינוי הגדול ביותר במספר העמיתים.



יעל גרינולד

כיצד תסכמי את שנת 2020 בתחום קרנות הפנסיה - בשוק בכלל ובמנורה מבטחים בפרט?

"שנת 2020 הייתה שנה מאתגרת לכל הדעות. התפרצות נגיף הקורונה הציבה לכל השחקנים המרכזיים בשוק הפנסיה מציאות חדשה שטרם נראתה כמותה, שכללה תנודות חדות בשוק ההון בארץ ובעולם שהשפיעו על היקף הנכסים של הציבור, לצד משבר תעסוקתי עצום שהביא להוצאתם של מאות אלפי עובדים לחל"ת לצד פטורים נרחבים של אחרים.

"העוצמות של קרן הפנסיה הגדולה בישראל באו לידי ביטוי בהסברה ובמתן פתרונות מותאמים אישית לתקופת הקורונה עבור השותפים העסקיים שלנו, הסוכנים והעובדים, כגון: האצת והשקת תהליכים דיגיטליים חדשניים בכל הקשור לביצוע פעולות באופן עצמאי בקרן הפנסיה, ההשתלמות וקופת הגמל לצד הוספת תהליכים חדשניים באתר המעסיקים.

"כל אלה, בשילוב החוזקות הפיננסיות, הטכנולוגיות והארגוניות של מנורה מבטחים, אפשרו לנו לקיים המשכיות עסקית, כמו בימים כתיקונים, ולהעניק מתן שירות מן המעלה הראשונה. כל זאת תחת הישמעות קפדנית לכללי משרד הבריאות".

כיצד אתם נערכים לשנת 2021 מבחינת מוצרים ומסלולים חדשים? האם מדובר בהיערכות שונה לעומת שנים קודמות?

"השנה החלטנו לשים דגש רב על הגדלת המודעות והחשיבות של החיסכון הפנסיוני והמתכנן והסוכן הפנסיוני. בנוסף, השקנו מגוון קמפיינים העוסקים בחשיבות התכנון הפנסיוני כמו קמפיין הבייסיק וקמפיין האיזו צ'יק אפ שזכו להצלחה רבה.

"אנחנו שמים השנה במוקד את 'החינוך לפנסיה', כי אנחנו מאמינים שידע שווה כסף. כלומר, ככל שהלקוח יידע יותר בכל הקשור לחסכון הפנסיוני כך הוא יוכל להתאים את הפנסיה לצרכיו האישיים ובמהלך החיים ולחסוך לא מעט כסף.

"בנוסף, אנחנו מתכננים בשנת 2021 להשיק מסלולי השקעה חדשים, בקרן הפנסיה, בקרן ההשתלמות ובקופת הגמל להשקעה. אז יש הרבה למה לצפות ב-2021. מה שבטוח זה שגם השנה נמשיך להעניק ללקוחותינו, כמו תמיד, את השירות הטוב ביותר".

"אנחנו שמים השנה במוקד את 'החינוך לפנסיה', כי אנחנו מאמינים שידע שווה כסף"

יעל גרינולד, משנה למנכ"ל ומנהלת אגף שיווק ומכירות, מפרטת את התכניות של מנורה מבטחים לשנת 2021 • את הזכייה העשירית ברציפות בתואר היא מייחסת לעוצמות הכלכליות והדיגיטליות לצד המשאב האנושי של הקבוצה

זו שנה עשירית ברציפות שמנורה מבטחים זוכה בתואר. מה ההסבר שלך להישג הזה ומה יש ללמוד מכך?

"ה-DNA של קבוצת מנורה מבטחים מורכב משלושה דברים: עבודה מקצועית, התמדה והצלחה. תמיד זה עובד לנו, וגם הפעם זה עבד. הדוגמה הכי טובה שאני יכולה לתת לך לכך היא יציבות ותפקוד החברה בשנה האחרונה, בעיקר בתקופת הסגרים, בה כל אנפי החברה עבדו ללא רבב במתכונת של עבודה מהבית ובזמינות של 24/7. זאת, במטרה להעניק ללקוחותינו, לסוכנים ולמתכננים הפנסיונים את התחושה כי הם נמצאים בידיים טובות גם בעת משבר.

"כמו כן, הבחירה בנו כקרן הפנסיה של השנה בפעם העשירית ברציפות מלמדת כי העוצמות הכלכליות והדיגיטליות לצד המשאב האנושי של קבוצת מנורה מבטחים מוכיחים את עצמם גם הפעם, ובזכותם אנו נמשיך לספק ללקוחותינו את התמיכה הנדרשת תמיד באופן נגיש, זמין ומהיר שלא קיים באף חברה מתחרה".

כיצד מנורה מבטחים נערכה לקדם את פני משבר הקורונה - מבחינת לקוחות, סוכנים ועובדים?

"קבוצת מנורה מבטחים הגיעה מוכנה מאוד

למשבר הקורונה וזה בא לידי ביטוי, כאמור, בזכות תפקוד מלא של העובדים במתכונת של עבודה מהבית שאפשר שמירה על מתן מענה מהיר ואיכותי לצד שדרוג והעלאת מגוון שירותים דיגיטליים הן לציבור לקוחותינו והן לסוכני הביטוח של החברה והן למתכננים הפנסיונים, כגון: פדיונות דיגיטליים מלאים בקרנות הפנסיה, ההשתלמות ובקופות הגמל ללא מעורבות נציג וללא כל צורך בבירוקרטיה; הוספת מגוון תהליכים חדשניים באתר המעסיקים, קיצור משמעותי בקבלות הלואאות ממגוון מוצרים פנסיונים לצד שינוי מסלולי השקעה לשם הורדת רמות הסיכון שבהם.

"בעקבות המשבר שפרץ, השכלנו להבין לעומק את צרכי הלקוחות, הסוכנים והמתכננים הפנסיונים, הספציפיים לתקופה הנוכחית, ועל כן יצרנו מגוון פתרונות דיגיטליים מלאים בכל הקשור לפנסיה, וכך יצאנו מחוזקים יותר ממה שהגענו למשבר, בהיבט של דיגיטציה בפנסיה. כמו כן, היתרון המשמעותי של קבוצת מנורה מבטחים כקרן הפנסיה הגדולה בישראל לצד השימוש במשאב האנושי שלה, אפשר לנו להעניק הן לשותפים העסקיים שלנו והן ללקוחותינו את הידיעה והתחושה שכספם מנוהל בבטחה תמיד, גם בעת משבר".



בפנסיה!

מנורה מבטחים זוכה
בפעם העשירית ברציפות
בתואר קרן הפנסיה של השנה

בואו להיות חלק ממשפחת סוכני מנורה מבטחים
דברו איתנו: NAAMACO@MENORA.CO.IL
נעמה כהן, מנהלת מכירות פנסיה ארצית.



בדירוג 'נבחרת השנה' של מגזין עדיף ועיתונאי הביטוח והפינסים.



אלטשולר שחם קרן הפנסיה של השנה בבעלות בית השקעות

הנימוקים לזכייה

אין ספק שקרן הפנסיה של אלטשולר שחם היא המנצחת הגדולה בקרב קרנות הפנסיה של בתי ההשקעות. קרן הפנסיה הובילה בתקופת הבחינה על מתחרותיה מבחינת צמיחה בנכסים, צמיחה בצבירה (נטו) והשיגה את התשואות הגבוהות ביותר ואת הביצועים הטובים ביותר בשלושת הרבעונים שנבדקו. בתוך שנה בלבד (רבעון שני 2019 מול רבעון שני 2020), מספר העמיתים בקרן הפנסיה של אלטשולר שחם זינק ב-137% והנכסים זינקו ב-100% בפרק זמן זה.



ענת כנפו תבור

"הציבור מבין שאיכות ניהול ההשקעות הוא פרמטר מרכזי וחשוב בניהול הפנסיה"

ענת כנפו תבור, סמנכ"ל קרן הפנסיה ותפעול באלטשולר שחם גמל ופנסיה, מסבירה את הבולטות של קרן הפנסיה גם ביחס לקרנות המנוהלות בחברות הביטוח

אלטשולר שחם דורג במקום הראשון במדד השירות של רשות שוק ההון בתחום הפנסיה. האם זה יעד שבית ההשקעות סימן לעצמו?
"שירות טוב הוא כמובן בעל חשיבות ראשונה במעלה. החברה בחרה להתמקד ביעול ובשיפור השירות בכל המגזרים - סוכנים, מעסיקים, מתפעלים ולקוחות. אנחנו משתדלים כל הזמן לחדש ולהתאים את עצמנו למגמות ולשינויים בשוק, במטרה לייצר את הערך הטוב ביותר עבור לקוחותינו. כמובן שבעידן הנוכחי, לערוץ הדיגיטלי יש חשיבות הולכת וגדלה ואנחנו פועלים באופן שוטף להרחבתו ושיפורו".

מה לא הספקתם לעשות ב-2020 בגלל הקורונה שתיישמו ב-2021 ואילו תכניות נוספות ישנן בתכנון?
"כפי שצינתי, ההיערכות המהירה של החברה לשינויים בשוק אפשרה לנו להמשיך וליישם את תכניות העבודה לשנת 2020. במהלך השנה השקנו רכיב ביטוחי בקרן הפנסיה הכללית ואף פתחנו מסלולי השקעה חדשים. בנוסף, עיבדנו את הפעילות בתחום הקצבה המידית והמשכנו לספק הרצאות מקצועיות והדרכות לציבור הסוכנים. "לצערנו, אף שנערכנו לצורך יישום האפשרות לניוד פנסיונרים, התהליך נעצר במישור החקיקתי. אנחנו מקווים שב-2021 נוכל לממש גם את החזון הזה".

"פנסיה הינה מוצר חיסכון ארוך טווח, ואין ספק שהיציבות של הגוף המנהל גם בתקופות משבר תורמת רבות לאמון ולתחושת הביטחון בקרב העמיתים. בהתאם, מאז תחילת משבר הקורונה אנחנו רואים דווקא גידול בהיקפי ההפקדות ובהצטרפות עמיתים לקרן. "בהיבט זה חשוב לציין גם את ההתאמות שביצעה רשות שוק ההון בנושאים כגון הארכת הריסק הזמני וההתייחסות להיבטי הפחתת שכר, אשר ללא ספק תרמה ליציבות ואפשרה לציבור הרחב להמשיך ולשמור על החיסכון הפנסיוני שלו".

בולט במיוחד הזינוק במספר העמיתים בקרן ברבעון השני של 2020 - דווקא בתקופת המשבר. מה הסיבות לכך?
"באופן כללי, בתקופות משבר כדוגמת המשבר הנוכחי, אנשים נוטים לבחון את העתיד ובאופן טבעי מחפשים יציבות וביטחון כלכלי. הצמיחה המשמעותית בקרן נובעת בעיקר מבחירה אקטיבית של עמיתים בקרן הפנסיה של אלטשולר, הרבה באמצעות הסוכנים, אשר השכילו גם הם להתאים את אופן העבודה למגבלות הקיימות וסייעו לעשרות אלפי עמיתים לקבל החלטות מושכלות בגין פתרונות ההשקעה הנכונים עבורם".

מה ההסבר שלך לבולטות של קרן הפנסיה של אלטשולר שחם על פני הקרנות של בתי ההשקעות?
"קרן הפנסיה של אלטשולר שחם בולטת ביחס לכלל קרנות הפנסיה בשוק - הן אלה המנוהלות בבתי ההשקעות והן אלה המנוהלות בחברות הביטוח. ראשית, מכיוון שהיום, הרבה יותר מבעבר, הציבור מבין שאיכות ניהול ההשקעות הוא פרמטר מרכזי וחשוב בניהול הפנסיה. זה כמובן מגדיל את היקפי הבחירה האקטיבית של הלקוחות בגוף המנהל, כאשר קרן הפנסיה של אלטשולר מספקת ערך במישור הזה, כמו גם בתנאי הצטרפות אטרקטיביים של קרן נבחרת. שנית, גם בהיבט השירותי אנחנו מציעים ערך מוסף, ולראיה דורגנו במקום הראשון במדד השירות בפנסיה לשנת 2019 של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון".

מה היו עיקר הקשיים בפעילות של הקרן בתקופת הקורונה?
"עם תחילת המשבר השכלנו לבצע התאמות מהירות לצורך עבודה מלאה מהבית ועיבוי של הערוצים הדיגיטליים, כך שהצלחנו לאפשר לציבור הלקוחות והסוכנים להמשיך ולהנות משירות זמין, מהיר ונוח מכל מקום".

למקצוענים בביטוח מנוי עדיף

שומר אותך
מעודכן ומקצועי
בכל מקום ובכל זמן

מוסיפים לך ערך

עדיף TV

מתחם תוכן המרכז שידורי
לייב, תכני יידאו ופודקאסטים

הנחות והטבות על כל מוצרי עדיף

שבועון עדיף

סרטיב ומעמיק נושאים
אשר על סדר היום

עדיף עכשיו

שירות סבזקים בנושאים
ותחומים על פי בחירה

ניוזלטר יומי

מרכז את אירועי היום

עדיף ב-WhatsApp

קבלת מידע מקצועי ועדכונים חשובים בזמן אמת

גישה לפורטל עדיף

איתור מידע מקצועי

דוחות, חוזרים והנחיות, פסקי דין ועוד...

מרכז מומחים משיבים

מומחים עונים על שאלות מקצועיות שלכם

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



פסגות מהלך השנה בענף החיסכון ארוך הטווח - פסגות NEXT

הנימוקים לזכייה

מהלך השנה מוענק לפסגות על קריאה נכונה של המפה בתקופת המשבר שהביא להאצה דיגיטלית, מתן מענה מהיר באמצעות פלטפורמה חדשנית ונגישה לחיסכון ועל קמפיין הסברה שמעודד את החיסכון במיוחד על רקע אתגרי התקופה.



סמנכ"ל שיווק קרן ברנע ברגר ומנכ"ל פסגות ראובן קפלן

"אנו שוקדים על הרחבת מגוון המוצרים שלא נמצאים בקורלציה לשוק ויכולים להגן על התיק בתקופות משבר"

גיל שרם, סמנכ"ל סוכנים והפצה בנקאית בפסגות גמל ופנסיה, על הזכייה: "השקת פסגות NEXT גמל להשקעה מגלמת את תפיסת העולם של פסגות - מתפקידנו לספק כלים יעילים לטובת שותפינו העסקיים והציבור הרחב"

האם בכוחו להשפיע על הענף? באיזה אופן?

"מחקר של אוניברסיטת בן גוריון מלפני כשנתיים מראה שהקצבה החודשית הצפויה בפנסיה תנוע סביב 35% מהשכר, אצל נשים אפילו פחות. ממצא זה ממחיש את הצורך לחסוך באופן עצמאי לפרישה. קופת גמל להשקעה היא מכשיר



גיל שרם
צילום רמי זרנגר

חיסכון אולטימטיבי גם למטרה זו שכן היא מאפשרת, החל מגיל 60, לקבל קצבה חודשית שתהיה פטורה לחלוטין ממס הכנסה וממס רווח הון. "למעשה, הנגשת פסגות NEXT גמל להשקעה לציבור הרחב מאפשרת להגדיל את ההפקדה לרכיב הפנסיוני. לשמחנתנו, מאז השקת הקמפיין ניכר גידול בהפקדות למוצר בכל התעשייה."

האם משבר הקורונה שינה דפוסי חשיבה בקשר לפיתוח מוצרים בתחום החיסכון ארוך הטווח?

"לצד מוצרי בסיס כמו קופת הגמל להשקעה, אנו שוקדים על הרחבת מגוון המוצרים שלא נמצאים בקורלציה לשוק ויכולים להגן על התיק בתקופות משבר ואף להביא להצפת ערך משמעותית עבור העמיתים. כחלק מכך, אנו פועלים בימים אלה להקמת קרן גידור חדשה, 'פארטו אקוויטי', בנוסף לקרן הקיימת 'פארטו אופטימום'. "נמשיך לעמוד לצדכם מקצועית ולהרחיב את סל הפתרונות לטובת לקוחותינו המשותפים."

תפיסת העולם של פסגות - מתפקידנו לספק כלים יעילים לטובת שותפינו העסקיים והציבור הרחב. "עם יציאת הכספים ממוצרי ההשקעה והחיסכון לטווח קצר- בינוני עלה חשש כי נראה משיכות גם מאפיקי החיסכון הפנסיוני. על כן פסגות לקח על עצמו להדגיש את חשיבות

החיסכון גם בעתות משבר ולהנגיש מוצרי חיסכון בעלי פוטנציאל תשואה בממשק דיגיטלי נוח. בחרנו בפסגות NEXT גמל להשקעה שכן מדובר במוצר שיכול להוות חיסכון פנסיוני משלים, אך בעת הצורך הכספים ניתנים למשיכה ללא קנס. המוצר נהנה מפוטנציאל תשואה של שוק ההון, מאפשר לחסוך גם מסכומים קטנים ומציע הטבות מס."

מה מיוחד וחדשני במוצר?

"מגפת הקורונה האיצה את הנכונות של הציבור הרחב לאמץ את השימוש בכלים דיגיטליים, גם בתחום הפיננסיים. לאור זאת, פעלנו במהירות להקים תהליך הצטרפות דיגיטלי מלא ואינטואיטיבי בשלושה שלבים מהירים. חשוב להדגיש כי הכלים הדיגיטליים נועדו לסייע בבירוקרטיה ולפנות את הסוכן להתמקד ביעוץ המקצועי. הדיגיטל לא יכול להחליף את השקט הנפשי שמעניק גורם אנושי."

מה הסיכום שלך לשנת 2020 ולאיזה כיוון אתה רואה את התחום הולך ב-2021?

"שנת 2020 הייתה מטלטלת. אמנם השווקים הגלובליים השתקמו מהר למדי, אך עם זאת חוינו חוסר ודאות כלכלי שבא לידי ביטוי בתנודתיות גבוהה בשוקי ההון.

"בתקופות משבר ניכרת חשיבותו של הגורם האנושי. העמיתים זקוקים לכם, אנשי המקצוע, שמלווים אותם באופן שוטף ומציעים הכוונה וכלים. הנתונים מראים שהצלחתם: בעוד שבאפיקים אחרים נרשמו בחודש מרץ פדיונות שיא, בחסכונות לטווח ארוך נשמרה יציבות יחסית. עזרתם ללקוחות להימנע מקיבוע הפסדים ומפגיעה אפשרית בהיבטים של ביטוח, מיסוי וזכויות נוספות.

"עם פריסת החיסונים, נראה שאנו מתקדמים לעבר התאוששות כלכלית ואנו מעריכים שהיא תימשך בשנה הקרובה. בשווקים אנו צופים זרימת כספים משמעותית לאפיקי החיסון, בהיעדר אלטרנטיבה בסביבת הריבית הנוכחית.

"בפנתח 2021 תפקידנו המשותף לסייע ללקוחות לעדכן את תמהיל הנכסים באופן שיגדיל את פוטנציאל התשואה. זאת, כמובן, כתלות בצרכים ובמאפיינים הייחודיים של כל חוסך."

איזו תפיסת עולם עומדת מאחורי השקת פסגות NEXT גמל להשקעה?

"השקת פסגות NEXT גמל להשקעה מגלמת את

ככה חוסכים היום!

מהלך השנה
בענף חיסכון ארוך טווח
פסגות NEXT
גמל להשקעה

עדיף
מוסיפים לך ערך
הוועידה ה-20

סוכני הביטוח, עיתונאי הביטוח והפיננסים ומגזין "עדיף",
תודה שבחרתם בהשקת פסגות NEXT גמל להשקעה כמהלך השנה!
נמשיך לספק פתרונות חדשניים גם בשנת 2021.

במסגרת נבחרי השנה של עדיף נכון ל-23.11.20.

פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ. אין באמור לעיל כדי להוות תחליף לייעוץ / שיווק פנסיוני בידי יועץ / משווק פנסיוני בעל רישיון ע"פ
דין המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל אדם. האמור אינו מהווה ייעוץ מס על ידי יועץ מס.
פסגות קופות גמל ופנסיה בע"מ עוסקת בשיווק פנסיוני (ולא בייעוץ פנסיוני) ולה זיקה למוצרים הפנסיונים המנוהלים על ידה. ט.ל.ח.

פסגות

מאז 1963 | בית ההשקעות הגדול בישראל

מרכז פסגות לסוכנים: 1-700-707-610 | psagot.co.il | [f](https://www.facebook.com/psagot) | [You Tube](https://www.youtube.com/psagot) | [in](https://www.linkedin.com/company/psagot)

קרנות נאמנות | קרנות סל | ניהול תיקי השקעות | גמל | השתלמות | פנסיה | טרייד | קרנות גידור



מהלך השנה בענף ביטוחי הבריאות - הקמת דיויד שילד חברה לביטוח

דיויד שילד

הנימוקים לזכייה

לא בכל שנה נוסדת חברת ביטוח חדשה, ובוודאי שלא כזו העוסקת בתחום הבריאות. במהלך ינואר 2020 קיבלה קבוצת דיויד שילד רישיון להפעלת חברת ביטוח חדשה בישראל - דיויד שילד חברה לביטוח בע"מ. חברת הביטוח תביא לשוק את כל המרכיבים הטכנולוגיים הקיימים בקבוצה לצד ידע נרחב וניסיון של עשרות שנים בניהול תוכניות ביטוח בריאות בכל העולם, עם לקוחות ביותר מ-120 מדינות.



יו"ר קבוצת דיויד שילד אייל בן שלוש [מימין] ומנכ"ל דיויד שילד חברה לביטוח רן מזרחי

"עם שוך המגפה, נשיק מוצרי ביטוח בריאות בינלאומי חדשים אשר ישרתו מגזרי שוק שלא זכו להתייחסות עד עתה"

המנכ"ל רן מזרחי: "כל זמן שרכישת ביטוח תהיה מבוססת על אמון, סוכני הביטוח יהיו חלק בלתי נפרד מפעילות החברה. אין תחליף לאמון שקיים בין הסוכן לבין המבוטח"

סוכני הביטוח יהיו חלק בלתי נפרד מפעילות החברה. אין תחליף לאמון שקיים בין הסוכן לבין המבוטח.

"אנו מסתכלים על המגמה באירופה ועל מהפכת הסוכן האובייקטיבי שמתחוללת שם ומבינים, שבשנים הקרובות מעמדו של הסוכן רק ילך ויתחזק. רק סוכן ביטוח יפרוש מול הלקוח את מגוון המוצרים הקיימים בשוק וייתן לו עצת איש מקצוע.

"לקבוצת דיויד שילד למעלה מ-20,000 סוכנים (כולל סוכנים בחו"ל) - השירות המצטיין ושיעור הציון הלקוח תלוי בהם".

מה להערכתך יקרה בשנת 2021 בתחום ביטוחי הנסיעות לחו"ל?

"חיסון אוכלוסיות נרחבות ברחבי העולם וגם בישראל צפוי להוביל להתעוררות מחודשת של שוק התיירות ובתוך כך גם בתחום ביטוחי הנסיעות לחו"ל. אנו מחכים בקוצר רוח לראשונה המחוסנים שיוכלו לנסוע ללא מגבלות. להערכתנו, בפסח הקרוב תורגש תנועה ערה ובקיץ נהיה עמוסים בעבודה".

דיגיטליים לבין הצרכים האנושיים של המבוטחים. אנחנו תמיד נהיה מצטיינים בשירות דיגיטלי ואנלוגי - זה ה-DNA שנותן לנו יתרון יחסי בולט".

האם אתה מצפה שהחברה תשפיע על הענף ובאיזה אופן?

"בהחלט. עם שוך המגפה, אנו נשיק מוצרי ביטוח בריאות בינלאומי חדשים אשר ישרתו מגזרי שוק שלא זכו להתייחסות עד עתה. תנאי השקת הפעילות היו בלתי אפשריים ומן הסתם עיכבו מספר רב של מהלכים. השקנו את הפעילות בזום כש-700 עובדי הקבוצה עובדים מבתיים. גם במהלך השנה הזו שהייתה מורכבת לכולם, ידענו ובחרנו להשיא ערך לבעלי העניין שלנו ובהם הסוכנים והלקוחות תוך הצבת הסטנדרט הכי גבוה של שירות ומידע. אני מחכה לרגע שהמגפה תהיה מאחורינו - נפשי ל שרוולים ונפרוץ קדימה".

מה מקומם של סוכני הביטוח בפעילות של החברה?

"כל זמן שרכישת ביטוח תהיה מבוססת על אמון,

איזו ייחודיות וחדשנות מביאה עמה חברת הביטוח החדשה?

"חברת הביטוח דיויד שילד קמה על בסיס וזכות השילוב בין ניסיון ארוך השנים של הקבוצה בשוקי הביטוח הבינלאומיים והשקעה אדירה שנעשתה בטכנולוגיות פורצות דרך. כל אלו, בשילוב בעלי מניות שאפתניים השולטים ברשת של חברות ביטוח בעולם, יבטיחו שחברת הביטוח תהפוך בתוך שנים ספורות לאחת מהחברות המובילות בשוק הישראלי ובעולם.

"הייחודיות שלנו נובעת מכך שאנו לא שוכחים שמעבר לכלים הדיגיטליים, נמצאים אנשים. היכולת הטכנולוגיות של החברה מאפשרות לנו לייצר חברה דיגיטלית ב-100% אבל אנחנו לא מעוניינים בכך.

"ביטוח הוא מוצר עדין ומורכב הכולל בתוכו מרכיבים סוציאליים ומרכיבים רגשיים. זהו מוצר שפוגש אנשים בשעתם הקשה - אף ממשק דיגיטלי לא יצליח לתת מענה ראוי לאדם שמתמודד עם מחלה קשה או עם אשה שנמצאת בטרומסטור השלישי וממתמודדת עם תיאום תור ללידה קיסרית.

"דיויד שילד ופספורטכארד תמיד ידעו לאזן בין טרנדים

për
yksi 하나
один un 一 uno
um eitt 一 אחד
uñk eins
aon واحد
thi ainja
één one
εἷς אחד
en 零 EIS
یک zεδεν

ua 一 ett едно moja
ēt 一 एक бир eyns
→ 一 一 一 一 → viens ēw

נרגשים לזכות בקטגוריית "מהלך השנה"
על הקמת חברת הביטוח "דיויד שילד"

**שמחים וגאים לשרת אתכם,
לא משנה איפה תהיו בעולם.**

תודה!

DavidShield



דיויד שילד
חברה לביטוח בע"מ





שלמה חברה לביטוח מהלך השנה בענף הביטוח הכללי - שווי שוק

הנימוקים לזכייה

שלמה ביטוח העלתה על סדר היום הציבורי את נושא ביטוח החסר במבנה דירות בבתים משותפים ואת המודעות של סוכניה ושל מבטחיה בדבר הצורך של בעלי דירות המתגוררים בבית משותף לרכוש סכום ביטוח נוסף למקרה של הרס הבית המשותף, ובכך להעניק כיסוי ביטוחי מלא למבטחים בנוגע לנכס הכלכלי המשמעותי ביותר שלהם. זאת, מתוך אמונה שמחובתה ומחובת סוכני הביטוח שלה להבטיח את מוכנות המבוטח לתרחישים קשים ולעת צרה, ולוודא שאם חלילה יתרחשו, תוכל להעניק למבוטח פיצוי שיגן עליו באופן הטוב ביותר, ולכן הינה מקדמת ומעלה למודעות ולסדר היום את הכיסוי.



מימין: רינה חממה מנהלת מחוז יהלום, טובי שמלצר מבעלי שלמה חברה לביטוח, גלית יאיר מנהלת מחוז ספיר והמנכ"ל אורי אומיד

"עצם המהלך הוא במיתוג מחדש, הנגשת המידע לציבור והסוכנים בצורה טובה יותר והבהרת חשיבות הכיסוי בפוליסת הדירה"

טובי שמלצר, מבעלי שלמה חברה לביטוח, מציין כי בטרם השקת המוצר, היקף רכישת הסעיף שווי קרקע בפוליסות ביטוח הדירה היה נמוך מ-10% וכיום, מספר חודשים לאחר ההשקה, המוצר שווי שוק נרכש ביותר מ-50% מפוליסות הדירה

האם ביטוח שווי שוק הוא מוצר שיכול לעורר את שוק ביטוחי הדירות?

"אין לי ספק שעצם יוזמת השיח בנושא ודיבור גלוי על סכנות כמו רעידות אדמה, או אש כל תרחיש קיצון ריאלי מה או אחר, מעורר לקוחות שנמצאים כיום ללא ביטוח דירה (כ-50%), חושף אותם לסיכונים הפוטנציאליים והשלכותיהם האפשריות וגורם לרבים מהם להתעניין ולרכוש ביטוח, שמוצע במחירים מאוד זולים יחסית בישראל. לאחר מכן, קל יותר ללקוח לקבל את ההחלטה להוסיף את כיסוי שווי שוק של שלמה ביטוח אשר מוצע בהנחה של כ-60%".

אילו מוצרים חדשים מתכננת החברה לשנת 2021?
"רק לפני חודש יצאנו עם מוצר חדש בתחום הדירות - שלמה MORE. המוצר החדש מציע לסוכן שקיפות מרבית בפוליסה ועמלות מהברוטו, באופן שמאפשר לו 'לשחק' עם העמלות ובמקרים מסוימים אף להרוויח יותר מפוליסה רגילה. בנוסף, כאשר הסוכן מוסיף לפוליסה את כיסוי שווי שוק, הוא מקבל בונוס נוסף בעמלה".

כיצד הגיבו הסוכנים למוצר?

"אחוז הרכישה הגבוה של המוצר בפוליסות הדירה והעלייה המתמדת בהיקף הרכישה בפוליסות ביטוח דירה חדשות מראות באופן חד משמעי שהמהלך חלחל עמוק לסוכני הביטוח והם מבינים טוב מאוד את חשיבות הכיסוי ומנגישים זאת ללקוחות הקצה בכל עסקה.

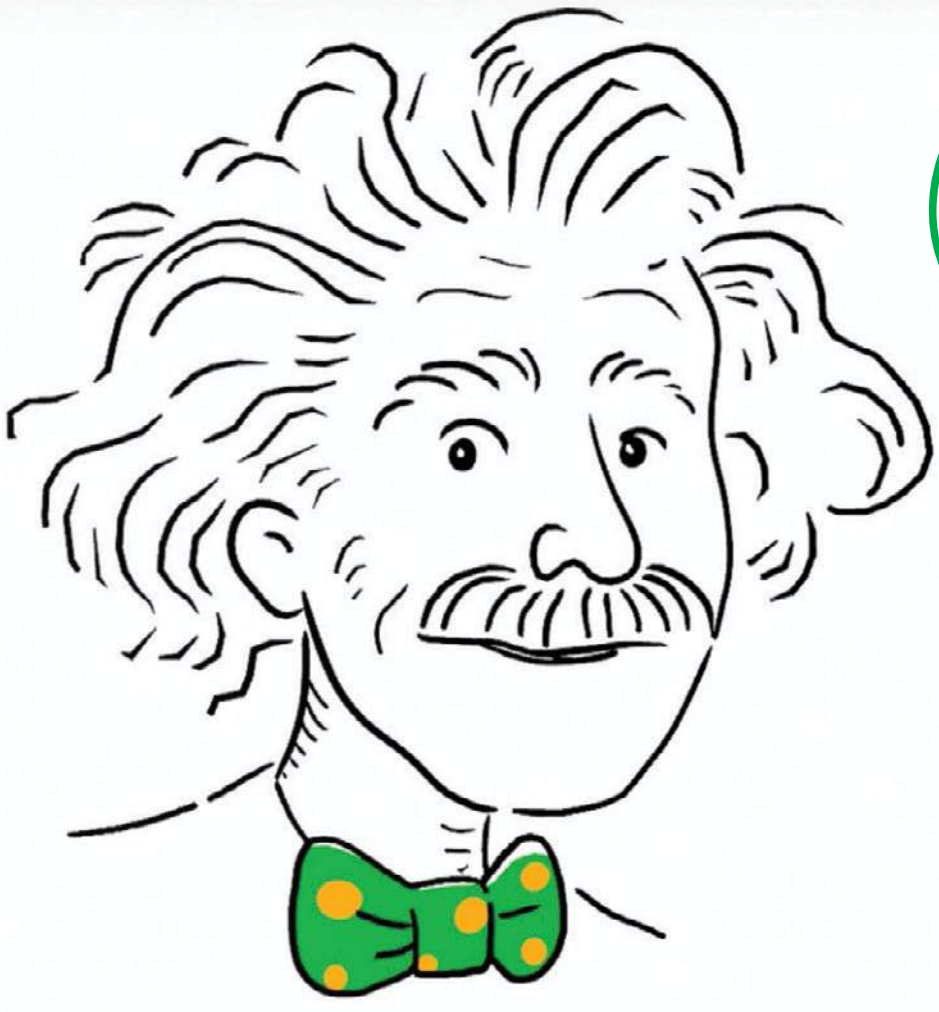
"בקרוב כל אזרחי ישראל רווחת ההבנה שרעידת אדמה משמעותית בישראל היא רק עניין של זמן. ברגע שזה יקרה, אותם מבטחים שיהיו ללא כיסוי שמה וחלילה הנכס שלהם יפגע, עלולים להיות בבעיה משמעותית וללא כל פתרון רלוונטי רטורואקטיבית. אנחנו מסבירים כל הזמן לסוכנים שגם הם עשויים למצוא עצמם חלילה בבעיה, אם לא יציעו למבטחים את הכיסוי ויסבירו להם את המשמעותיות שלו לעומק מבעוד מועד. המהלך שעשינו הוא הדרך שלנו לסייע לסוכנים שלנו להיות המקצועיים ביותר ולוודא שישקפו ללקוחות את הפתרונות שהכי מתאימים להם, למשפחתם ולנכס שלהם".

מה הרעיון שעומד מאחורי המוצר ביטוח שווי שוק שהוביל לזכיית החברה בתואר?

"בשווי שוק של שלמה ביטוח בעצם לקחנו כיסוי ביטוחי מוכר - שווי קרקע, כיסוי ביטוחי קיים אשר מוצע על ידי חברות ביטוח כבר שנים, וניסינו לפשט אותו ולהנגיש אותו לציבור על ידי מיתוג מחדש בצורה שונה וברורה יותר, תחת שם חדש, במחיר שיווק נגיש יותר ובליווי הדרכה והסבר מתאים שהיו חסרים עד כה בשוק. עצם המהלך הוא במיתוג מחדש, הנגשת המידע לציבור והסוכנים בצורה טובה יותר והבהרת חשיבות הכיסוי בפוליסת הדירה".

עד כמה לקוחות מבינים את הצורך במוצר הזה אחרי שהם נחשפים אליו?

"טרם השקת המוצר, היקף רכישת הסעיף המדובר בפוליסות ביטוח הדירה היה נמוך מ-10%. כיום, מספר חודשים לאחר השקת המוצר החדש, בזכות הסוכנים שמבינים את חשיבות המוצר ומנגישים זאת ללקוח, בלמעלה מ-50% מפוליסות הדירה, נרכש המוצר שווי שוק".



מההתחלה
ידענו שזה פשוט
מהלך גאוני...!

”שווי שוק” של שלמה ביטוח זוכה בתואר: מהלך השנה בענף הביטוח הכללי לשנת 2020!

יש מהלכים שברגע שאתה מתחיל אותם אתה בטוח שעלית על משהו חכם. כזה היה מהלך ביטוח ”שווי שוק” שלנו. מהלך שהציף בעיה בשוק ביטוחי הדירות ובו בעת נתן מענה אפקטיבי, חכם וחדשני. ביטוח המפצה לא רק על ערך הבנייה אלא גם על ערך הקרקע. תודה לפורטל ”עדיף”, עיתונאי הביטוח והפיננסים וכמובן לכל הסוכנים והלקוחות שזיהו ונתנו לנו קרדיט על המהלך.





מוצר השנה בענף החיסכון ארוך הטווח - כלל ריסק אישי

כלל ביטוח ופיננסים

כולם. בראש ובראשונה הלקוח, אשר מקבל שקט נפשי ויכול לתכנן את העתיד כך שעלות הביטוח לא תפתיע אותו, ובנוסף נהנה מקיבוע פרמיה וגם משמירה על סכום הביטוח שרכש למשך שלוש שנים מהגיל שבחר לקבע (בתקופת ההטבה). "הסוכנים, אשר מקבלים פה מוצר מנצח, המאפשר להם להעניק ללקוחותיהם תכנון נכון יותר של ביטוח החיים, תוך התאמה אמיתית לצרכים וחסכון בתשלום הפרמיה, וכתוצאה מכך לטפח לקוחות מרוצים ולהפחית את שיעור הביטולים. "והחברה, כלל ביטוח ופיננסים - אשר זוכה ללקוחות נאמנים לאורך תקופה ארוכה, שלא נדרשים יותר למצוא את עצמם משלמים פרמיית ביטוח שלא תואמת את צרכיהם".



משה ארנסט

כיצד תסכם את שנת 2020 בתחום החיסכון ארוך הטווח?

"שנת 2020 הייתה שנה מפתיעה לטובה בכלל ביטוח ופיננסים. למרות כל השלכות הקורונה, הצליחה כלל לצמוח באופן משמעותי הן בעולם הסיכונים, הן בעולם הפנסיוני והן בעולם הפיננסי. על אף היציאה המסיבית לחל"ת, קיטון בכמות גיוסי העובדים במשק ומפולת בשווקים, הצלחנו לעמוד ביעדים המתאגרים שלקחנו על עצמנו. "זו הייתה שנה מוצלחת מאוד גם בהיבט של פיתוח מוצרים חדשניים - השקנו מוצר ריסק אישי חכם שתואר לעיל, ביטוח 'שוהם מקיף', שהינו ביטוח משכנתה שמצורף אליו, ללא תשלום, כיסוי שחרור מתשלום פרמיה במקרה של אבדן כושר עבודה, חבילת 'הגנה מביטחה' שכוללת סל מוצרים ללקוח הפנסיוני הנותן לו כיסוי מקיף 360, מודל דמי ניהול ועמלות חדש בקרן המשלימה ועוד ועוד. "2020 הייתה שנה מוצלחת במיוחד גם בגלל שלל זכיות ופרסים. השנה זכינו במקום הראשון בסקר הסוכנים בכנס הפיננסים של לשכת סוכני ביטוח, ובמקום הראשון מבין החברות הגדולות בסקר הסוכנים בכנס חיסכון ארוך טווח של לשכת סוכני ביטוח. זאת ועוד, אנחנו כבר שנתיים ברציפות זוכים במקומות הראשונים במדד השירות של משרד האוצר בתחום הפנסיה".

מה צפוי בתחום זה ב-2021?

"לקחנו על עצמנו יעדי צמיחה משמעותיים בכל התחומים - הסיכונים, הפנסיוני והפיננסי, ואנחנו מתכוונים לעמוד בהם. בכל שנה אנחנו פועלים להמציא את עצמנו מחדש - להביא מוצרים חדשים שתואמים כמו כפפה ליד לצרכי הלקוחות. עשינו זאת עם פנסיה מביטחה ועם ריסק אישי חכם ועם מגוון מוצרים חדשניים אחרים, וגם בשנה הבאה נעשה זאת בגדול. "במקביל, יש לנו אתגרים רגולטוריים הנגזרים מתכנית 2025 של רשות שוק ההון. אנו מקדמים את האתגרים הללו בברכה ומתכוונים למנף אותם לצרכינו העסקיים".

הנימוקים לזכייה

ריסק אישי חכם מבית כלל ביטוח מהווה מהפכה בתחום ביטוח החיים. המוצר הינו חלק מהתפיסה בכלל ביטוח ופיננסים שנועדה לייצר שקיפות מול הלקוח, ותיאום ציפיות לאורך כל הדרך בגין המוצר שרכש, בכך שהיא משחררת אותו ממעקב אחר גובה הפרמיה שהוא עתיד לשלם ומונעת ממנו תשלומי פרמיות גבוהות ומיותרות. באמצעות ריסק אישי חכם, עוזר הסוכן ללקוח לקבל החלטה בעת רכישת הביטוח על ידי כך שהוא מאפשר ללקוח להבין בעת הרכישה את עלות הפרמיה העתידית שצפויה לו, ולקבל החלטה מושכלת, המשלבת את העלות העתידית עם הצורך האישי של המבוטח בכיסוי הביטוחי.

"המוצר מציע פתרון חדשני ומיטבי לסיטואציה האישית והמשתנה של המבוטחים במהלך השנים, ומבטא ניהול סיכונים מותאם אישית"

משה ארנסט, משנה למנכ"ל, מנהל החטיבה לחיסכון ארוך טווח: "מדובר במוצר שהוא WIN-WIN-WIN עבור כולם. הלקוח מקבל שקט נפשי, הסוכנים מקבלים מוצר מנצח והחברה זוכה ללקוחות נאמנים לאורך תקופה ארוכה"

מה מייחד את המוצר כלל ריסק אישי?

"ריסק אישי חכם הוא מודל ראשוני וייחודי מסוגו בישראל, המביא בשורה ממשית למבוטחים ולסוכני החברה ומהווה מהפכה בתחום ביטוח החיים. מדובר, למעשה, בביטוח חיים למקרה מוות בהתאמה אישית המאפשר למבוטחים לקבוע את הגיל בו עליית הפרמיה תיעצר, כדי שעלות הביטוח לא תפתיע אותם בעתיד".

מה מידת השפעתו של המוצר על הענף?

"מוצר זה הוא ייחודי מסוגו בענף, והוא חלק מתפיסה חדשנית וכוללת של מוצרי חסכון ארוך טווח בכלל ביטוח ופיננסים, המציע פתרון חדשני ומיטבי לסיטואציה האישית והמשתנה של המבוטחים במהלך השנים ומבטא ניהול סיכונים מותאם אישית.

"בישל יתרונות המוצר ובשל החדשנות אותה החברה שמה במוקד, כלל בנתה לנוחות הסוכנים מחשבון דיגיטלי מהיר, המסייע להם להמחיש למבוטחים באופן קל ומהיר את השתנות הפרמיה לאורך השנים לצד סכומי הביטוח. בדרך זו, הסוכן והלקוח יחד, יכולים לתכנן בצורה מושכלת את הכיסוי הביטוחי שלו כבר במעמד ההצטרפות".

המוצר הושק לפני כשלושה חודשים. כיצד הוא התקבל בציבור?

"המהלך זכה להתייחסות ציבורית ועניין רב בקרב הסוכנים ובעיתונות הכלכלית, לאור העובדה שהוא מציב תפיסה חדשנית ומאתגר את מודל ביטוח החיים המסורתי. "מדובר במוצר שהוא WIN-WIN-WIN עבור

לקחנו ריסק, וזכינו!



ריסק אישי חכם

זוכה בדירוג נבחרי השנה של עדיף 2020
בקטגוריית מוצר השנה **בענף החיסכון ארוך הטווח**

אכלל
ביטוח ופיננסים





מגדל

מוצר השנה בענף ביטוחי הבריאות - מגדל תור זהב

115% בכמות הייעוצים אצל רופאים שבהסכם התחומים המובילים לייעוץ: אורתופדיה, עור, עיניים, קרדיולוגיה, גסטרוולוגיה.

בריאות נגישה ומהירה אונליין: מעניק תור מהיר לרופאים מומחים גם באונליין אצל מגוון הרופאים המומחים הרחב ביותר בישראל, עם 29 התמחויות שונות. רשימת המומחים כוללת מומחה אחד לפחות שהוא פרופסור, סגן/מנהל מחלקה או סגן מנהל יחידה. **בריאות נגישה ומהירה בבית:** כולל בדיקות מעבדה, בדיקות רנטגן ואולטרסאונד וכן טיפולים שונים, לרבות טיפולי פיזיותרפיה, טיפולים לילד, רפואה משלימה ואפילו ייעוץ הנקה".

האם אנו צפויים להמשיך מגמה של שירותים אונליין כמנוף לתחרות בין החברות בתחום הבריאות והסיעוד?
"התחרות בענף סובבת סביב מתן פתרונות בריאותיים חדשניים ללקוחות בהתאמה אישית ומענה הטוב והמדויק ביותר למצבו הבריאותי, בין אם השירות הרפואי מבוצע באמצעי דיגיטלי אונליין או במרפאת הרופא.

"שירותי האונליין הפכו להיות השנה רלוונטיים מתמיד בתקופה בה צו השעה הורה על כולנו להימנע מלצאת מהבית ככל האפשר, ובמיוחד למוסדות רפואיים, בכדי לא לחשוף ולהיחשף לחולים ולמחלות ולהעמיס עוד על המערכת הרפואית הנמצאת במצב חירום ומשבר.
"אני מאמינה שמבוססים שהתרגלו לקבל שירותים מבלי לצאת מהבית ובזמינות גבוהה ביותר, ימשיכו לחפש פתרונות אלו גם הרבה לאחר שנתגבר על מגפת הקורונה, במיוחד בתחום האמבולטורי הכולל שירותים הנדרשים להם בחיי היום יום, ושיעורי השימוש גבוהים במיוחד".

מה הסיכום שלך לשנת 2020?

"השנה הבהירה לנו שוב, שמרכז החיים הינו הבריאות ובמקרה של סכנה בריאותית כל יתר המערכות קורסות. מגפת הקורונה שפרצה בתחילת השנה המחשיה יותר מכל את החשיבות של קיום מערכת בריאות פרטית איכותית, הפועלת ונותנת מענה ופתרון יעיל ומהיר באותם המקומות שהמערכת הציבורית כשלה או שאין ביכולתה לספק, במיוחד בעת משבר.
"כמנהלת תחום בריאות ואחראית גם על פיתוח המוצרים, השנה חיידה עבורי יותר מתמיד את השליחות ומשמעות התפקיד והיכולת של מגדל להגן על הלקוחות ולייצר להם ולסוכני הביטוח רשת הגנה ומענה יצירתי בעולם משתנה ולא צפוי".

מה חסר בשוק הבריאות והסיעוד שהיית מצפה שיהיה ב-2021 ולא היה כיוון ילך תחום זה?

"כולי תקווה שבשנת 2021 נוכל לתת פתרון לביטוח סיעוד פרטי ואיכותי, החשוב כל כך, שייתן מענה לצורכי האדם הסיעודי, תוך שמירה על איכות חייו".

הנימוקים לזכייה

התור המהיר לבדיקות מומחים שהתווסף לנספח האמבולטורי של מגדל מעניק למבוטחי הבריאות של מגדל ביטוח בריאות מהיר במיוחד. עוד לפני עידן הקורונה, מערכת הבריאות הציבורית חוות משבר שהתבטא בחוסר בתקציבים, בכוח אדם, במרפאות ובבתי החולים. תקופת הקורונה אף החריפה את המשבר הזה, כשמשאבים רפואיים רבים כמו מחלקות מתמחות בבתי חולים וכוח אדם, הוסטו לצורך טיפול במשבר הקורונה. לקוחות הבריאות של מגדל יכולים עתה לפגוש רופא מומחה תוך 3 ימי עסקים בלבד והשירות המהיר לרפואת מומחים ניתן ללא תוספת פרמיה, ובלי לגרוע מיכולות הבחירה שלהם לקבל החזר כספי בגין קבלות.



שרונה תושייה-פישר

"כאשר המבוטח צריך אותנו, אנחנו שם בשבילו בדיוק עם מה שהוא צריך, תוך ליווי צמוד לאורך כל הדרך"

שרונה תושייה-פישר סמנכ"לית, מנהלת תחום בריאות במגדל: "המוצר האמבולטורי של מגדל, הינו המוצר היחיד בענף שמעניק למבוטחים את זכות הבחירה הרחבה ביותר לקבל שירותים רפואיים, בדרך הנוחה והנכונה ביותר עבורם, משלב האבחון, הייעוץ וקבלת הטיפול, וזאת אף מבלי לצאת מהבית"

מתוך מה נולד הצורך למוצר?

"למגדל תפיסת בריאות חדשה וייחודית בענף שנקראת 'מעגל הבריאות של מגדל' שמלווה את כל המוצרים שלנו, מתוך הבנה שכאשר המבוטח צריך אותנו, אנחנו שם בשבילו בדיוק עם מה שהוא צריך, תוך ליווי צמוד לאורך כל הדרך. אנו במגדל לוקחים חלק פעיל בשמירה על בריאות המבוטחים, בחיי היום יום, במניעה ואבחון מוקדם ובעת מחלה או תאונה, ממועד הגילוי או האירוע הרפואי ועד שלב ההחלמה.

"הניסיון שלנו מלמד כי הזמן הוא חלק חשוב בטיפול בבעיה הרפואית וככל שנקדים לטיפול בה, כך יגדלו סיכויי ההחלמה. חשוב לנו לייצר מענה רפואי מהיר ללקוחותינו, על מנת לסייע להם לטפל בבעיה הרפואית שלהם ולהגיע להחלמה מלאה כמה שיותר מהר. מתוך תפיסה זו וברוח השעה, השקנו השנה את שירות התור המהיר המאפשר למבוטח בפוליסת הבריאות במגדל:

- לקבל הכוונה לבחירת הרופאים המומחים בתחום הבעיה הרפואית ממנה הוא סובל.

- להיפגש עם רופא מומחה שבהסכם עם מגדל בתוך 3 ימי עסקים.
- לבצע בדיקה אבחנתית (כגון אולטרסאונד, MRI או C.T) תוך 2 ימי עסקים וקבלת פיענוח תוך 2 ימי עסקים נוספים. בכך יכול מבוטח מגדל לאבחן ולטפל בבעיה הרפואית בזמן הקצר ביותר שניתן".

מה מייחד את המוצר ממוצרים דומים בענף?

"המוצר האמבולטורי של מגדל הינו המוצר היחיד בענף שמעניק למבוטחים את זכות הבחירה הרחבה ביותר לקבלת שירותים רפואיים בדרך הנוחה והנכונה ביותר עבורם, משלב האבחון, הייעוץ וקבלת הטיפול, וזאת אף מבלי לצאת מהבית.
"מבוטח מגדל יכול לבצע ייעוץ, בדיקות וטיפולים במרפאה בתור מהיר או לחילופין לקבל את השירותים באמצעים דיגיטליים (אונליין) או על ידי מטפלים המגיעים עד אליו. לרשות מבוטח מגדל:

בריאות נגישה ומהירה פרונטלית: באמצעות תור מהיר למומחה ובדיקה אבחנתית. במהלך השנה, מאז השקת התור המהיר, היינו עדים לעלייה של



עם תורים כל כך מהירים זה היה רק עניין של זמן

מגדל גאה לזכות בתואר מוצר השנה בקטגוריית
בריאות על המוצר: **תור מהיר לרופא מומחה**
ומתחייבת לעשות הכל כדי שתמשיכו
לבחור בה גם בשנה הבאה

גם בביטוח בריאות טוב שיש מגדל מאחוריך

מגדל חברה לביטוח בע"מ.

בדומה/שורלו





הפניקס מוצר השנה בענף הביטוח הכללי - הפניקס DRIVE

הנימוקים לזכייה

הפניקס DRIVE הוא מוצר דיגיטלי לחלוטין הנרכש באמצעות אפליקציה ייחודית, בתהליך הצטרפות קל ופשוט. המסלול כולל תשלום פרמיה בסיסית לכיסוי מפני נזקים אשר עלולים להתרחש לרכב בשעת החנייה כגון גניבה, נזקי טבע, נזקים לצד ג' וכו' ופרמיית מקיף לפי שימוש - לא נסעת, לא שילמת. באמצעות האפליקציה יכול הנהג לבצע שינויים בפוליסה דוגמת עדכון פרטים והוספת נהגים, לצפות בנתוני הנסיעות, בפוליסה ובמסמכים הנלווים, בחיובים ועוד. כל נסיעה מזוהה על ידי הרכיב ומשתקפת באפליקציה והחיוב על פי השימוש מבוצע בתחילת כל חודש על נסיעות החודש שחלף.



ג'ונתן קוזמן, סמנכ"ל, מנהל המטה והפיתוח העסקי, תחום ביטוח כללי בהפניקס

"הפניקס דרייב מסייע לסוכן להגיע לקהלי יעד שלא הגיע אליהם עד היום וכן להגן על ניווד של לקוחות הסוכן למתחרים הדיגיטליים החדשים"

מוטי מור, מנהל תחום הביטוח הכללי בהפניקס, על חשיבות במוצר לסוכן הביטוח וכן ללקוחות: "במיוחד בשנה כזו עם סגרים, ריחוק חברתי ועבודה מרחוק, הפניקס דרייב נותן מענה מיטבי לצורכי המבוטחים"



מוטי מור

הסגר הראשונה, נתן פתרון ויתרון תחרותי לסוכנים. סוכנים שמכרו את הפניקס דרייב מיקמו עצמם בחזית המהפכה הטכנולוגית ואפשרו ללקוחותיהם ליהנות משירות דיגיטלי מתקדם וכן מליווי של סוכן ביטוח מקצועי. מעגל הסוכנים המוכרים את המוצר מתרחב כל העת ואנו מאמינים כי המענה המשולב שיוכל להציע הסוכן לבחירת המבוטח של ביטוח רכב מקיף לפי שימוש או ביטוח רכב מקיף מוגדר מראש, הוא המענה המיטבי."

מה הסיכום שלך לשנת 2020, המאתגרת, בתחום הביטוח הכללי, ומה צפוי בתחום ב-2021?

"בתחילת שנת 2020 היו לנו הרבה תכניות והקורונה לא הייתה אחת מהן. יחד עם זאת, ניתן לומר שלמרות הקורונה ולפעמים גם בזכותה יישמנו את רוב המשימות המתוכננות, ואף הצלחנו לייצר צמיחה איכותית שפירותיה יבואו לידי ביטוי בשנים הקרובות.

"היעד המרכזי שלנו לשנת 2021 הוא המשך חיזוק הקשר עם סוכני הפניקס באמצעות מובילות במוצרים ובתהליכי העבודה".

מספקת כלים חדשים בפלטפורמה דיגיטלית מתקדמת היכולים להקטין את הוצאות התפעול במשרד הסוכן, לשפר את חוויית המבוטחים ולתת מענה תחרותי מיטבי. המוצר נתמך באפליקציה שמאפשרת תפעול מלא של הביטוח עם רמת שקיפות גבוהה ללקוח".

מה מקומו של המוצר בעבודתו של סוכן הביטוח?

"הפניקס דרייב מסייע לסוכן להגיע לקהלי יעד שלא הגיע אליהם עד היום וכן להגן על ניווד של לקוחות הסוכן למתחרים הדיגיטליים החדשים. לשם כך, הוספנו במסך הכניסה של האפליקציה את שם הסוכן על מנת לחזק את תחושת השייכות של הלקוח לסוכן. אני מאמין שפתיחת הדלת הזו תסייע לאותו הסוכן למכור גם מוצרים נוספים ללקוח".

ההשקה של המוצר הייתה בחודש יוני 2020. מה הסיכום שלך מבחינת שיווק המוצר וקליטתו בשוק?

"ההשקה של המוצר אצל סוכני הביטוח של הפניקס הייתה הצלחה. המענה החדש המותאם במיוחד לצורכי המבוטחים בשנה הזו מיד לאחר תקופת

מה מייחד את המוצר הפניקס דרייב שזיכה אותו בתואר מוצר השנה?

"הפניקס דרייב הינו ביטוח רכב מקיף חדשני ודיגיטלי, המבוסס שימוש. בעזרת רכיב חכם המותקן ברכב, נהגים הנוסעים מעט יכולים להפחית בצורה משמעותית את פרמיית הביטוח. הביטוח כולל תשלום חבילת בסיס ראשונית לכיסוי מפני גניבה, נזקי טבע וכו', ותשלום פרמיית מקיף לפי שימוש בשיטת 'לא נסעת - לא שילמת'.

"הפניקס דרייב שפותח בשיתוף פעולה עם חברת הסטרטאפ במבי דיינמיק, נתמך בטכנולוגיות המתקדמות ביותר הקיימות היום ומבוסס על שימוש בענן. המוצר בנוי על פלטפורמה דיגיטלית מלאה, שאינה בהכרח תלויה במערכת ההפקה של חברת הביטוח. סוכן הביטוח הנהג מתהליך צירוף לביטוח פשוט ומהיר והמבוטח נהנה מתמחור פרסונלי ותחרותי.

"במיוחד בשנה כזו עם סגרים, ריחוק חברתי ועבודה מרחוק, הפניקס דרייב נותן מענה מיטבי לצורכי המבוטחים".

עד כמה המוצר מתכתב עם מגמת התחרות בענף ביטוחי הרכב?

"בסביבה התחרותית כשהמרווחים נפגעים, הפניקס

הפניקס DRIVE מוצר השנה בענף הביטוח הכללי

גידען עמית / Yes® מאטאמאטאמא



אתם
עומדים
מאחורי
הזכייה
שלנו

הפניקס DRIVE ביטוח רכב דיגיטלי מתקדם
המאפשר לשלם את הביטוח המקיף לפי שימוש.
לא נסעת - לא שילמת*



*ההצטרפות ל"הפניקס DRIVE" כרוכה בתשלום עבור חבילת בסיס הכוללת כיסוי לנזק שלא בעת נהיגה ובכפוף לתנאי הפוליסה



חדשנות בענף החיסכון ארוך הטווח - אפליקציית בסט אינווסט

הכשרה חברה לביטוח

הנימוקים לזכייה

האפליקציה החדשה של בסט אינווסט מבית הכשרה חברה לביטוח מספקת ללקוח מבט מהיר ומיידי על השקעותיו, מציעה אופציות השקעה במספר מסלולים מגוונים וכן את גולת הכותרת - מעבר בין מסלולי ההשקעה אונליין, ללא צורך בשיחה עם נציג שירות. כמו כן, תהליכי הקניה והמכירה מהירים וביצוע הפקדות ופדיונות נעשה בכל עת וללא עלות. הלקוח יכול דרך האפליקציה לצפות בפרטי הפוליסות, לעדכן פרטים אישיים, להפיק דוחות ומסמכים ולעקוב אחר ביצועי הפוליסה, באופן ישיר וללא תלות בנציג.



זיו ורטהיימר

"היתרון המשמעותי של האפליקציה הוא המעבר הפשוט בין מסלולי ההשקעה בכל עת ללא עלויות ובאמצעות כלים דיגיטליים מובילים וחדשניים"

זיו ורטהיימר, ראש אגף פיננסים: "הפלטפורמה החדשנית מעניקה נזילות מלאה שהיא חשובה במיוחד בתקופה הנוכחית המתאפיינת בחוסר ודאות בשווקים, חוסר יציבות תעסוקתית ונתונים פיננסיים מבלבלים בבורסות העולם"

מבלבלים בבורסות העולם".

אם מתקשים להחליט?

"אם מתקשים להחליט או שנתקלים בבעיה טכנית, אפשר לפנות לחברה גם באמצעות וואטסאפ בצ'אט. באתר הכשרה או במוקד הטלפוני של החברה".

כיצד משתלבת פעילות סוכני הביטוח עם האפליקציה?

"החברה עובדת עם כ-1,200 סוכנים פיננסיים, שמספרם עולה כל הזמן. התשואות הגבוהות שהציגה בסט אינווסט באופן רציף במהלך שלוש השנים האחרונות, בהחלט מסבירות את הבחירה בהשקעה בבסט אינווסט.

"יש לציין לטובה את הסוכנים הפיננסיים שעובדים בבסט אינווסט. סט הכלים שיצרנו בפוליסת החיסכון בסט אינווסט מאפשרת לסוכנים לנהל את תהליך השימור בעת משבר הקורונה בצורה טובה ומדויקת. הסוכנים מעבירים ללקוחות את הקישור של אפליקציית בסט אינווסט וכל לקוח יכול לבצע את הפעולות שהוא מעוניין בהן ולקצר ולייעל את הזמן שלו. הטכנולוגיה היא כלי עזר, שאם נעשה בה שימוש נכון היא יכולה להיות עזר כנגדנו".

עומדת בתקני אבטחת מידע מחמירים ומתעדכנת בהתאם והיא מיועדת ללקוחות בסט אינווסט אישי קיימים".

מה המודל שעומד מאחורי הפיתוח שלה?

"שקיפות מלאה, אפשרות מעבר פשוטה בין בתי השקעות מהמובילים בענף, בליווי אנליסטים הטובים ביותר ובין מגוון מסלולי השקעה, אפשרות להפקיד בכל חודש בהתאם ליכולות הפיננסיות שלכם. אין קנסות במשיכה, מעבר נוח וקל בין בתי השקעות ו/או מסלולי השקעה לפי בחירת החוסך והכל בקלות ובנוחות באמצעות האפליקציה שפיתחנו.

"האפליקציה, ששומרת על התקנים המחמירים ביותר בתחום אבטחת המידע, מאפשרת למשקיע, בין היתר: להתעדכן בכל זמן נתון בתיק ההשקעות שלו, לקבל מידע על ביצועי כל בתי השקעות המובילים. בנוסף, המשקיע יכול לבצע פעולות באופן עצמאי, בקלות ובנוחות כגון: שינוי מסלול השקעה, הפקדה, משיכה ועוד, ולבנות פוליסת חיסכון מותאמת אישית תוך שליטה מלאה בתיק. הפלטפורמה החדשנית מעניקה נזילות מלאה. נזילות מלאה חשובה במיוחד בתקופה הנוכחית המתאפיינת בחוסר ודאות בשווקים, חוסר יציבות תעסוקתית ונתונים פיננסיים

איזו בשורה מביאה עמה האפליקציה?

"תחום הביטוח הוא תחום שמתקדם בכל שנה בצעדי ענק אל עבר העולם הדיגיטלי. לקוחות הביטוח מבינים בדיגיטל ומבקשים להקל על עצמם בביצוע פעולות פשוטות באופן עצמאי, ללא המתנה לנציג שירות במינימום זמן ומקסימום שירותיות. עבורם יצרנו את אפליקציית בסט אינווסט.

"האפליקציה החדשה מספקת מבט מהיר ומיידי ללקוחות המוצר, מציעה אופציות השקעה במספר מסלולים מגוונים וכן את גולת הכותרת - באמצעותה ניתן לעבור בין מסלולי ההשקעה אונליין, ללא צורך בשיחה עם נציג שירות. ניתן בכל זמן ומכל מקום לצפות דרך האפליקציה בפרטי הפוליסות, לעדכן פרטים אישיים, להפיק דוחות ומסמכים ולעקוב אחר ביצועי הפוליסה, באופן ישיר וללא תלות בנציג.

"היתרון המשמעותי של האפליקציה הוא המעבר הפשוט בין מסלולי ההשקעה בכל עת ללא עלויות ובאמצעות כלים דיגיטליים מובילים וחדשניים. מדובר בפלטפורמה חיונית ויעילה לציבור המשקיעים. האפליקציה עוצבה בדגש על עיצוב חדשני, בצבעי הצלחה חמים. השימוש באפליקציה ידדוטי ונוח למשתמש. האפליקציה



חדשנות מנצחת

אפליקציית BEST INVEST

הזוכה במקום הראשון בטקס נבחרי השנה של "עדיף"
ועיתונאי הביטוח והפיננסים, בקטגוריית:
חדשנות השנה בענף החיסכון ארוך הטווח

סוכנים יקרים, נמשיך לתת לכם כלים מתקדמים כדי
שלקוחותיכם יוכלו ליהנות מניהול מגוון אפיקי השקעה



חדשנות בענף ביטוחי הבריאות - הראל שירותים לסוכן

הראל ביטוח ופיננסים

מתפיסת השירות המחייבת בביטוחי בריאות וכל זאת ללא עלות נוספת. החדשנות הטכנולוגית בשירותים אלו, מעלה את רף השירות שניתן עד כה בתחום. בהתאם, אנו צופים כי גם ברמה הענפית תימשך המגמה של יצירת כלים דיגיטליים חדשים לסוכן ולמבוטח בביטוח בריאות, תוך ניסיון לייצר מענה מקיף ומקצועי ללקוח, ואנו מברכים על כך".

האם הם מביאים עמם בשורה צרכנית?

"הראל ממשיכה להשקיע בכלים דיגיטליים במטרה לייצר למבוטחים אשר בחרו בנו ולסוכנינו פתרונות פשוטים, יעילים ועדכניים, מתוך מחויבות לערכי חדשנות ומענה לסביבה המשתנה. לצד זאת, אנו ממשיכים לקדם את ערכי המקצוענות והמחויבות, אשר הינם אבן היסוד בתחום ביטוחי הבריאות ובדגש על התאמה לצרכים המשתנים, במיוחד בעת הזו. "החדשנות והבשורה מתבטאת גם בתפיסת העולם של הראל, כך שביטוחי נסיעות לחו"ל הנם במהותם כסיו לטיפולים רפואיים ועל כן יש להתייחס לתחום זה כחלק אינטגרלי עם אותה מחויבות הנדרשת בכיסויי הבריאות, הכוללת גם את השירותים הדיגיטליים החדשים לסילוק תביעות, ובהתאמה הורחבו השירותים הרפואיים הניתנים במקרה של צורך בהמשך טיפול רפואי בארץ, לצד השירות חדש להעברת תשלום מראש ללקוח באמצעות אפליקציית bit".

כמי שעומדת בראש אגף תביעות בריאות בהראל, מה הסיכום שלך ל-2020 בתחום והאם ניתן להשליך מכך לגבי 2021?

"שנת 2020 הייתה שונה משנים אחרות אותן סיכמנו בהראל. ירוס הקורונה שהתפשט ברחבי העולם שינה את דרך ההתנהלות שלנו ביום יום בכל המישורים. השנה הזאת הדגישה בעיני עד כמה חשוב להיות מבוטח בחברת ביטוח מנוסה, משמעותית ויציבה, שיוזעת לייצר פתרונות לכל אירוע רפואי, גם המורכב ביותר וגם אם הוא מתקיים בקצה העולם. היכולת הזאת היא המשמעותית ביותר בתחום הבריאות.

"שנת 2020 הראתה לנו עד כמה חשובה ההתפתחות הדיגיטלית המאפשרת טיפול במבוטח 24/7 בכל מקום בעולם. אך יותר מכל, השנה הזאת חיזקה את מה שתמיד האמנו בו. הדבר החשוב ביותר בביטוח בריאות הוא היחס האישי והמחבק ועד כמה סוכני הביטוח הם השותפים המלאים שלנו בטיפול במבוטח. יש להם משמעות כל כך גדולה בטיפול במבוטחים. מרגש אותי לראות כל פעם מחדש את הדאגה והאכפתיות של סוכני הביטוח בטיפול במבוטחים. יש לזה ערך מוסף כל כך משמעותי גם למבוטחים וגם לסוכנים".

"לקראת שנת 2021 יש לנו עוד תכניות והפתעות רבות בתחום. אבל הדבר הכי חשוב, שנמשיך לעשות מה שאנחנו יודעים הכי טוב והוא מתן פתרון מקצועי לכל בעיה רפואית או צורך רפואי שיהיה למבוטחים בארץ ובכל רחבי העולם".



מירי זילכה

הנימוקים לזכייה

הראל השיקה במהלך השנה האחרונה שירותים חדשים המתייחסים למנגנון טכנולוגי ממוכן של סילוק תביעות ולא רק להגשת תביעה דיגיטלית כפי שקיים בחלק מחברות הביטוח, שירותים שהינם ייחודיים וחדשניים. השירותים הבלעדיים מאפשרים להראל ולסוכניה לייצר מערך ליווי משותף, בשילוב נכון בין העולם הדיגיטלי והצרכים הפרסונליים של המבוטחים, והם באו לידי ביטוי במגוון כיוונים, בהם נסיעות לחו"ל, תרופות ואמבולטור.

"השירותים שהושקו מחזקים את הראל כחברת ביטוח מובילה בשימוש בטכנולוגיות דיגיטליות בתחום ביטוח הבריאות לטובת שיפור השירות למבוטחיה וסוכניה"

מירי זילכה, מנהלת אגף תביעות בריאות וחו"ל: "הראל ממשיכה להשקיע בכלים דיגיטליים במטרה לייצר למבוטחים אשר בחרו בנו ולסוכנינו פתרונות פשוטים, יעילים ועדכניים, מתוך מחויבות לערכי חדשנות ומענה לסביבה המשתנה"

היכן השירות בא לידי ביטוי בהעלאת הערך של הסוכנים בעיני לקוחותיהם?

"השירות מאפשר לסוכן טיפול מידי, מדויק וסופר-שירותי תביעות המבוטחים על ידי פתיחת התביעה בעצמו או שליחת לינק מתאים למבוטח להגשה. השם של סוכן/סוכנת הביטוח שטיפלו בתביעה מופיע בכל הודעות אישור התביעות ומבחינת המבוטח הטיפול המידי והמדויק בוצע על ידי סוכן הביטוח וללא ספק הדבר מדגיש את פועלו ואת חשיבות סוכן הביטוח בניהול וליווי פוליסת ביטוח הבריאות של מבוטחיו".

עד כמה לשירותים החדשים יש השפעה מבחינה ענפית?

"השירותים שהושקו מחזקים את הראל כחברת ביטוח מובילה בשימוש בטכנולוגיות דיגיטליות בתחום ביטוח הבריאות לטובת שיפור השירות למבוטחיה וסוכניה. למעשה, מדובר בערך מוסף משמעותי לכל מוצרי הבריאות בהראל, כחלק

מה מיוחד ב'הראל שירותים לסוכן' שהוביל לזכייה בתואר?

"השירותים שהושקו מתייחסים למנגנון טכנולוגי ממוכן של סילוק תביעות ולא רק להגשת תביעה דיגיטלית כפי שקיים בחלק מחברות הביטוח - הינם ייחודיים וחדשניים. השירותים החדשים והבלעדיים מאפשרים להראל ולסוכניה לייצר מערך ליווי משותף, בשילוב נכון בין העולם הדיגיטלי והצרכים הפרסונליים של המבוטחים. לדוגמה, בביטוחי נסיעות לחו"ל ובביטוחי בריאות מתן האפשרות בתהליך קצר, להגיש תביעה ולקבל תשלום מהיר - הנו הקו המחבר בשירותים החדשים שניתנים בהראל כחלק מהשירות בביטוחי בריאות ובביטוח נסיעות לחו"ל, וכל אלו ללא עלויות נוספות למבוטח. "שירותים אלו מהווים ערך מוסף חדשני ובלעדי בהראל, אשר מתייחס לממשק המלא של הסוכן והמבוטח, החל מקרות אירוע רפואי ועד מימוש הזכאות על פי הפוליסה בכלים דיגיטליים ייחודיים - תוך יצירת מענה אופטימלי".

ישראל על המפה בתכנון פיננסי



EFA

EFP

European Financial (EQF 5) Adviser TM

תשאל 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**



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



חדשנות בענף ביטוחי הבריאות MediWho

עובדי משרדו. אז נכון, באמצעות 'הר הביטוח' הסוכן יכול להוציא מידע אודות ביטוחי הבריאות הפרטיים וביטוחי החיים שיש ללקוח, אבל לא מאפשר לקבל תמונת מצב מקיפה על הביטוחים החסרים ללקוח, הביטוחים הכפולים, ביטוחי קופות חולים, שב"ן וביטוח ממלכתי.

"עם Medi-ins הסוכנים יכולו לתת מענה יעיל ומהיר שישפר את השירות. באמצעות לחיצת כפתור להוציא דוחות כפל/חסר בצורה מהירה, ויזואלית, ברורה ובחינם; קבלת אינדיקציה מיידית איזה ביטוחים/כתיבי שירות לא קיימים כלל ללקוח וביטוחים בהם יש חפיפה וכפל; ניהול ומעקב אחרי התנהלות התביעות בכל רגע נתון; שימוש במערכת לאיתור כל פתרון לו נזקק הלקוח, כמו מציאת תרופה, הזמנה וקידום תורים, החזרים כספיים עד שלוש שנים אחורה, חוות דעת שנייה ממומחה, טיפולים ועוד. תפקיד המערכת הוא להעניק שירות, ידע ומידע, ולתפעל את בקשת הלקוח בקופות החולים, בביטוח הלאומי ובביטוח הפרטי.

"חלק ניכר מסוכני הביטוח כבר עובדים עם המערכת ומציינים, כי חסכנו להם הרבה זמן יקר והם מגיעים הרבה יותר אטרקטיבים לפגישה, עם תוצאות דיגיטליות מעוצבות ומוסברות נכון. דבר שלא היה להם עד כה, זה ניתוח הכיסויים מקופות החולים והשב"ן, דבר המשקף עוד יותר ללקוח את הזכויות שלו ואת המוצרים החופפים והחסרים. הצגת הנתונים ללקוח בצורה מקצועית, שקופה וברורה, משרה תחושת ביטחון ובונה יחסי אמון בין הלקוח לבין סוכן הביטוח".

איזה יתרון יש למערכת בכל הקשור לתביעות ביטוח?

"ההבנה של מדיהו בהליך התביעות והראייה הרחבה על כל הכיסויים של הלקוח דרך המערכת, מעניקים יתרון משמעותי בהכונה, בסיוע הגשת התביעות והתנהלות מול חברות הביטוח (קופת חולים, שב"ן, ביטוח פרטי וביטוח לאומי). ברמה הפרקטית, מבוסס שמועמד לניתוח, יקבל ממדיהו שירות VIP מאג"ף ועד ת"י. מדיהו תגיש תביעה בשמו ותדאג להתחייבות למנתח ולחדר הניתוח, תדאג להחזר כספי במידה והלקוח ביקר אצל רופא מומחה לייעוץ לפני הניתוח, תדאג לזיכוי המבוטח במידת הצורך באביזרים הקשורים לניתוח, שליחת דוח סיכום ניתוח לחברת הביטוח עבור החזר כספי ובסופו של תהליך לקבוע לו תור לייעוץ מומחה שלאחר הניתוח. עכשיו כל שנותר לו הוא להחלים ולהבריא מהניתוח מבלי לדאוג לטופסולוגיה ובירוקרטיה".

מדיהו הושקה לפני כארבעה חודשים. האם הפעילות היא בהיקף שציפית לו ומה היעד שלך לשנת 2021?

"בינתיים, הכל לפי התכנית שהצבנו לעצמנו ואנחנו נאים על כך. מדיהו תמשיך לכבוש יעדים גם בשנת 2021 אין לי צל של ספק, צפו להפתעות".



נציגי מדיהו (מימין): המנכ"ל מיקי קופל, משנה למנכ"ל יועצת משפטית סנפיר נוי, מנהלת מוצר יעל קלינגר וסמנכ"ל טכנולוגיה ותפעול נבות פלד

הנימוקים לזכייה

לא פעם אנו שומעים את הקושי והתסכול של אזרחים רבים בקביעת תור לרופא או לבדיקה במכון רפואי. במדיהו ניתן לאתר באופן פשוט את כל הרופאים שעומדים לרשות המטופל, להבין איך להגיע לרופא המתאים עבורו ולקצר את התור, בין אם מדובר בבדיקה או בתור לרופא מומחה. בנוסף מדיהו יעזור לסוכן ולמטופל לנתח את התיק הביטוחי הרפואי, כולל הביטוח המשלים בקופות החולים, יאתר עבור הלקוח כפילויות וחסרים כדי שהכיסוי יותאם בשבילו וזלא עלויות מיותרות.

"מדיהו משנה את כל מה שידעתם על הזכויות הרפואיות שלכם"

המנכ"ל מיקי קופל על הפלטפורמה האינטרנטית: "כל מטרתה לספק ללקוח את מה שמגיע לו מכל ביטוחי הבריאות שלו" ו"לעזור לסוכן הביטוח לתת את השירות המקיף ביותר ללקוח שלו"

מהן הסיבות שהובילו להקמת מדיהו?

"את מדיהו הגיתי לפני שנתיים, כשהבן שלי נפצע במהלך אימון כדורגל. קבעו לו תור בכלית MRI- לעוד שלושה וחצי חודשים. באבחון התברר שהילד מסתובב עם קרע ברצועות הברך. לא ידעתי איך בוחרים רופא, איך בוחרים מנתח, איך יודעים האם כדאי להפעיל את קופת החולים או את הביטוח הפרטי ואיך בכלל ניגשים לכל הדבר הזה. מדיהו הוקמה מתוך כוונה לעזור לכם להתנהל מול מערכת הבריאות שהולכת ומסתבכת ובמטרה להעניק שירות חדש וייחודי בישראל, המתבסס על טכנולוגיה דיגיטלית המציעה ידע נרחב בתחום הבריאות".

מה המשמעות של המוצר עבור סוכני הביטוח וללקוחות?

"המערכת באה לעזור לסוכן הביטוח לתת את השירות המקיף ביותר ללקוח שלו. כיום סוכן הביטוח משקיע משאבים בהכנה לפגישת לקוח הכרוך בעלויות כספיות, זמן, ידע והמקצועיות של הסוכן ושל

מה מייחד את המוצר ואיזו בשורה חדשנית הוא מביא עמו?

"מדובר על פלטפורמה אינטרנטית חדשה הנחשבת לסטרטאפ כחול-לבן בתחום שירותי הבריאות, שכל מטרתה לספק ללקוח את מה שמגיע לו מכל ביטוחי הבריאות שלו (קופות החולים, שב"ן, ביטוחי בריאות

MediWho

כל מה שמגיע לכם בבריאות



אנו מודים על זכייתנו בדירוג נבחרי השנה 2020

בקטגוריית חדשנות השנה בענף ביטוחי הבריאות



בחירת עדיף ועיתונאי הביטוח והפיננסים



עדיף

מוסיפים לך ערך

*6465

mediwho.com



באפי

חדשנות בענף הביטוח הכללי - פריזבי חידושים

על הצרכים של הסוכן או על הסתכלות על רכישה כמו על שירות. אז נאלצנו להתחיל לבנות תהליך מאפס".

מה מייחד אותו ואיזו חדשנות הוא מביא?

"חדשנות מתחילה עוד ברמת החשיבה על הדברים והתפיסה שלהם, ליצור ערך מוסף באמצעות פתרון יצירתי לצורך אמיתי שקיים שם בחוץ. פריזבי חידושים משנה את תהליכי העבודה הקיימים בתחום ומשפרת משמעותית את חוויית הלקוח. המערכת גם תיצור בטווח הארוך טרנספורמציה בכוח העבודה, כי היא תאפשר קיצור תהליכים משבועות לשעות, ובקרת נתונים וקבלת החלטות ברמה העסקית באופן מתוכנן.

"ההשפעה הענפית משמעותית גם עבור לקוחות הקצה. ממשק דיגיטלי לחידוש מול הלקוח שעובד בשקיפות, מספק את ההצעה המשתלמת ביותר לפי החוקה העסקית של הסוכן ועומד בחזון צירוף".



עומר אלפסי, משנה למנכ"ל תחום תפעול והטמעת מערכות, והמנכ"לית מורן זיסר

כיצד פריזבי חידושים מחבר בין שלוש הצלעות

- חברות ביטוח, סוכני ביטוח ולקוחות קצה?

"מעטים הכלים שמייצרים בתוך האקוסיסטם הקיים של חברה-סוכן-לקוח שמירה על האינטרסים של כל הצדדים. פריזבי פיצחה את האניגמה, ועל ידי כך מביאה בשורה הן צרכנית והן ענפית.

"כל תהליך מקביל כיום מתמקד רק באוכלוסייה אחת בצלעות של משולש הזהב - או חברות הביטוח או סוכן הביטוח או לקוח הקצה. פריזבי חידושים בא ומסתכל על המשולש הזה כעגול, כי בעולם הביטוח אי אפשר לדבר על אוכלוסייה אחת מבלי להיות תלוי באחרת. פריזבי מאפשר לעבוד בסנכרון, שיתוף פעולה ושקיפות לאורך כל תהליך העבודה".

איזו השפעה מביא עמו המוצר לתחום הביטוח הכללי?

"פריזבי חידושים מעביר לידיים של סוכנויות הביטוח בענף את השליטה. יש היום משתנים חיצוניים קיימים שאינם בשליטת הסוכן: רגולציה, מדיניות עסקית של חברות הביטוח, תנודות השוק, מכירה ישירה, שחיקת עמלות. גם תהליך החידושים במשך שנים התנהל כמעט כמו משתנה חיצוני שאינו בר שליטה. התחום הכריח את הסוכנויות לעבוד ימים ארוכים בתהליך המורכב מעשרות שלבים שרובם ידניים וסיזיפיים. פריזבי חידושים הופך את תהליך החידושים למשתנה פנימי שניתן לשליטתו של הסוכן.

"סוכנויות ביטוח שיטמיעו תהליך דיגיטלי של פריזבי יעלו את העבודה במשרד וצפויה להם התייעלות בשורת ההוצאות, הגדלה בשורת ההכנסות - ורווחיות יותר גבוהה. ולא ניתן להמעיט מחשיבות המשפט האחרון, שכן - עסק מניב רווחי מייצר עסקים בריאים בתחום ולקוחות מרוצים, מוגנים ומטופלים כהלכה. אם עד היום היינו רגילים לגזור דשא במספרים, מהיום עובדים עם מכסת דשא".

הנימוקים לזכייה

הייחודיות של פריזבי חידושים נעוצה בכך שבעת שכל תהליך או פתרון מקביל הקיים כיום בתחום מתמקד רק בפן אחד של הדברים - יעול השירות ללקוח קצה או מכירה ללקוח בצורה אופטימלית. צמצום המשאבים בתהליך בסוכנות או מיקסום העמלות. חווית לקוח שקופה ופשוטה או עמידה ברגולציה ובחוזרי צירוף. פריזבי חידושים הפך את כל אלו למקשה סינרגטית אחת שלמה. בנוסף, בעת שכל תהליך מקביל הקיים כיום מתמקד רק בסוג אחד של אוכלוסייה בצלעות של משולש הזהב - חברות הביטוח או סוכן הביטוח או לקוח הקצה, פריזבי חידושים הסתכל על המשולש הזה כעגול, כי בעולם הביטוח אי אפשר לדבר על אוכלוסייה אחת מבלי להיות תלוי באחרת.

"פריזבי חידושים מעביר לידיים של סוכנויות הביטוח בענף את השליטה"

מורן זיסר: "המערכת גם תיצור בטווח הארוך טרנספורמציה בכוח העבודה, כי היא תאפשר קיצור תהליכים משבועות לשעות, ובקרת נתונים וקבלת החלטות ברמה העסקית באופן מתוכנן"

מה הן הסיבות שהובילו לפיתוח המוצר?

"בתוך תהליכי העבודה בסוכנויות, תהליך החידושים הוא נקודה מאתגרת לסוכנים. זה תהליך שצורך משאבים וזמן עבודה יקר, ידע מקצועי, כלים טכנולוגיים, אינטראקציה עם המבוטח, עמידה בחוזר צירוף, הפעלת שיקול עסקי ועוד. כל סוכן מכיר את האתגר הנלווה לתהליך הסיזיפי שנמשך ימים, של בדיקות והשוואות מחיר לטובת לקוחותיו. "ניוסף לזה את העובדה שהסוכן מקפיד לשמור על איזון במערכת היחסים עם חברות הביטוח ששמות דגש על יחס החידושים, עניין הפקת שירותי דרך בתוך או מחוץ לפוליסה, וכל זה - מבלי לוותר על רווחיות.

"אז פריזבי חידושים לוקח את התהליך הקיים כיום

END TO END, החל משלב איסוף ויבוא המידע, דרך העיבוד המורכב של הנתונים ועד לקצה - החידוש מול הלקוח, וכל זאת בכלי שמכיל גם מערכת ניהול לסוכן וגם ממשק לקוח ממוקד חוויית משתמש. "בוא לא נשכח - מדובר על תחום שבסופו של דבר מטפל בכ-4 מיליון כלי רכב בישראל, כשסוכני הביטוח מהווים קרוב ל-80% מערוצי ההפצה והחידוש מול אותם נהגים.

"כשהחלטנו לצאת למסע הזה, הסתכלנו ימינה ושמאלה ולא היה את מי לחקות. אין מערכת שהטמיעה מוצר זהה. מערכות שנמצאות בשוק, נוצרו על ידי חברות ביטוח עבור מרוכלות וברובן מתרכזות בצד של השבחת המכירות ולא בצד של צמצום ההוצאות שמועמסות על הסוכן. אין פוקוס



הבית הטכנולוגי של סוכני הביטוח

שנת 2020 היא אולי השנה המתגרת ביותר שהכרנו, שנה לא פשוטה שאילצה את כולנו להתמודד, להסתגל ולהמציא. ננצל את ההזדמנות בפיתחה של שנה, לומר לכם -

תודה!

- תודה על האמון שאתם נותנים בנו • תודה שבחרתם לעבוד איתנו • תודה על הסבלנות
- תודה על האנושיות • תודה על ההערכה שאתם מפגינים כלפינו • תודה שהייתם שותפים לעשייה • תודה שאתם מחבקים טכנולוגיה • תודה על המקצוענות והמקצועיות שלכם
- תודה על הזכות להיות בית התוכנה שלכם • תודה על הפירגון • תודה שעזרתם לנו להתפתח • תודה שהייתם שותפים לעשייה • תודה שאתם מחבקים טכנולוגיה.

תודה שבחרתם בנו לשאת את התואר המחייב - הזוכים בחדשנות בענף הביטוח לשנת 2020!

נאסף להמציא אג 83מינו מחזק -
גמיז 82ורכס.

משפח זאפי.





כלל ביטוח ופיננסים

חדשנות חוצת תחומים - הלחצן של כלל

הלקוחות ולראיה, תוך פחות משנה ממועד ההשקה, האפליקציה הגיעה ליותר מ-140 אלף הורדות וזהו הישג פנומנלי, גם ביחס לאפליקציות של תחומי שירות אחרים בישראל. זאת ועוד, רוב הלקוחות שהורידו את האפליקציה גם משתמשים בה, ואחוז ניכר מהם משתמשים לעיתים תכופות".

כיצד תסכמי את פעילות האגף שבראשו את עומדת בשנת 2020 שהייתה שנה מאתגרת ויוצאת דופן?

"ללא ספק שנה מאתגרת ולא צפויה אך כלל ביטוח ופיננסים, כארגון פיננסי מוביל במשק, מתרגלת סימולציות של אירועי משבר בשגרה, ואני שמחה לומר שהיינו מוכנים היטב. לצד זה, עוד לפי המשבר הטמענו תשתיות מתקדמות לעבודה מרחוק וזה אפשר לנו להמשיך לתת שירות מצוין, גם ללא נוכחית פיזית מלאה של העובדים במשרדי החברה, כך גם עשינו בתחומי האחריות שלי.

"לצד האתגרים, זו הייתה שנה רוויית עשייה - התמקדנו בחיזוק מותג כלל ביטוח ופיננסים, תמכנו בהמשך הצמיחה העסקית של החברה על ידי פיתוח ממשקי שירות ומכירה לסוכנים וללקוחות ועל ידי פיתוח של כלים לאופטימיזציה של המידע הרב שיש בידינו, השקנו מוצרים ושירותים חדשים, קיימנו הדרכות והכשרות במגוון תחומים באפליקציות זום וליווינו את סוכנינו בעולמות המקצועיים לאורך כל השנה.

"בצד החיובי של השנה המאתגרת שעברנו, אפשר לציין גם את התפתחות השימושים הדיגיטליים בקרב האוכלוסייה בישראל. הטמעה שהייתה לוקחת לנו שנים עקב חסמי שימוש של אוכלוסיות מסוימות, קרתה במהירות והאיצה תהליכים טבעיים שהיו מתפתחים ממילא, מה שמאפשר לנו להמשיך ולהינות מהתשתית הדיגיטלית שפיתחנו בחברה בשנים האחרונות, ולהגדיל עוד יותר את השימושים, גם בעתיד הקרוב".

האם ההיערכות לשנת 2021 שונה מההיערכות לשנים חדשות שהיו בתקופה של טרום קורונה?

"אין שוני בהיערכותנו לשנת 2021. אני צופה שנמשיך להתמודד עם השפעת הקורונה בחודשים הראשונים ומקווה שעם התרחבות החיסונים בארץ ובעולם נוכל לחזור לשגרה. בימים אלה, סיימנו את אישור תכניות העבודה שלנו ל-2021, וצפויה לנו שנה רוויית עשייה, השקת של מוצרים ושירותים חדשניים, המשך דיאלוג עסקי איכותי עם סוכנינו, המשך הדרכה מקצועית והטמעה של כלים דיגיטליים ועוד ועוד.

"יעדי צמיחה ששמנו לעצמנו לשנה הקרובה מאתגרים ואין לי ספק שנעמוד בהם בהצלחה, תוך שאנו מחזירים את כלל להוביל את ענף הביטוח והפיננסים בישראל".



גלי שבד

הנימוקים לזכייה

כלל ביטוח ופיננסים פיתחה אפליקציה חדשנית ומתקדמת "הלחצן של כלל", המעניקה למבוטחים מענה מידי, 24/7, במקרים דחופים כגון: תאונת דרכים, נסיעות לחו"ל (מחלה בחו"ל/איחור כבודה), נזקי צנרת והצפה בדירה, והכל בלחיצת כפתור. כמו כן, האפליקציה מאפשרת התייעצות עם רופא אונליין וקבלת אבחון מרחוק, וכן שולחת התראות ללקוחות אודות אירועי מזג אוויר קיצון הצפויים להתרחש במטרה שיוכלו להיערך כראוי. "הלחצן של כלל" הוא שירות ביטוחי חדשני שטרם הושק בענף הביטוח, המרכז את כל השירותים הדחופים הנדרשים למבוטחי החברה.

"אפליקציה פורצת דרך המרכזת את כל השירותים הדחופים הנדרשים ללקוחות"

גלי שבד, משנה למנכ"ל, מנהלת אגף שיווק ואסטרטגיה: "במסגרת המהפכה שעשינו בתחום השירות, הן לסוכנים והן ללקוחות הקצה, מיפינו את הצרכים המרכזיים שיש ללקוחות בבואם לקבל שירות, וזיהינו את הצורך לקבל שירות מידי"

אזור של מידע אישי עם אפשרות לבצע מגוון פעולות בחשבון האישי, כגון הגשת תביעה ובדיקת סטטוס תביעה, שינוי מסלולי ההשקעה ועוד".

מה מייחד את הפיתוח לעומת אפליקציות מאותה משפחה של חברות אחרות?

"כלל ביטוח ופיננסים היא החברה היחידה בענף שפיתחה אפליקציות חירות לשירותים דחופים הנדרשים ללקוחות, במגוון תחומי הביטוח ובמקום אחד. אנחנו נותנים באמצעות הלחצן שירות דחוף במקרה של תאונה, בביטוח נסיעות לחו"ל - בעת צורך בהתייעצות עם רופא בעברית ובמקרה של איבוד כבודה, בביטוח סייבר למשפחה במקרה של אירוע סייבר, בביטוח דירה במקרה של נזקי צנרת ועוד, זאת לצד צפייה בנתונים וביצוע פעולות נפוצות, בתיק האישי".

השקת המוצרים השונים תחת הלחצן של כלל לוותה בקמפיין נרחבים. עד כמה הקמפיין השיג את המטרה?

"הלחצן של כלל זוכה להצלחה רבה בקרב

מה עמד מאחורי הרעיון לפיתוח האפליקציה הלחצן של כלל?

"במסגרת המהפכה שעשינו בכלל ביטוח ופיננסים בתחום השירות, הן לסוכנים והן ללקוחות הקצה, מיפינו את הצרכים המרכזיים שיש ללקוחות בבואם לקבל שירות וזיהינו את הצורך לקבל שירות מידי, בלחיצת כפתור, בקרות מקרה ביטוח, כשהמצוקה עולה. על הצורך הזה עונים קודם כל הסוכנים, אך לצד זה ישנן הזדמנויות בהן הלקוח פונה אלינו ישירות, ובמקרים האלה חשוב לנו להיות זמינים ושירותיים באופן מקסימלי.

"ביעיד דיגיטלי בו אנו חיים, כשהטלפון הנייד צמוד אלינו כל הזמן, זה היה מתבקש למצוא פתרון שייתן מענה איכותי לצורך הזה, תוך שאנו נהנים מכל השירותים הייחודיים שמאפשרת לנו אפליקציה.

"הלחצן של כלל" הוא אפליקציה פורצת דרך המרכזת את כל השירותים הדחופים הנדרשים ללקוחות, בקרות מקרה ביטוח בתחומי הרכב, הדירה, הסייבר ועוד, במקום אחד נגיש, באמצעותה יכולים הלקוחות לקבל מענה דחוף 24/7 מנותני השירות של החברה. בנוסף, שילבנו באותה הפלטפורמה גם

לזכיה לחץ כאן >>



אודד חומסקי & ורשבסקי אצ"א

כלל ביטוח ופיננסים גאה על זכייתה בדירוג נבחרי השנה של עדיף
בקטגוריית חדשנות חוצת תחומים: הלחצן 2020

כלל |
ביטוח ופיננסים





שקל סוכנות לביטוח

סוכנות השנה בענף החיסכון ארוך הטווח

הנימוקים לזכייה

עבור שקל זו הזכייה השנייה ברציפות בתואר סוכנות הביטוח של השנה בתחום החיסכון ארוך הטווח. מבין מנהלי ההסדר שהגישו מועמדות, שקל הציגה השנה צמיחה בכל האינדיקטורים הכלכליים ובהם צמיחה יוצאת דופן של 37% במספר לקוחות הפרט וצמיחה של 46% במספר הסוכנים העצמאיים. לאורך תקופת הקורונה טיפלה שקל באלפי עובדים שהוצאו לחל"ת או הופחת שכרם וסייעה להם בשמירה על זכויותיהם. בשנה האחרונה הקבוצה רשמה השקעה ניכרת בטכנולוגיה ואף השיקה אתר חדש עם פורטל מבוסס ופורטל מעסיקים מתקדמים.



עמית קינן, סמנכ"ל ומנהל חטיבת הלקוחות, ומנכ"לית קבוצת שקל קרן שמיר

"נדרשנו לקבל החלטות אמיצות, מהירות ומושכלות לגבי המשך התנהלותנו"

קרן שמיר מסבירה על ההתמודדות עם אתגרי מגפת הקורונה ומציינת: "לצד ההסתגלות מהירה, המשכנו ליישם את אסטרטגיית הצמיחה וההשקעה הטכנולוגית"

זו שנה שנייה ברציפות ששקל זוכה בתואר למה את מייחסת את ההישג?

"השנה, יותר מבכל שנה, אנחנו גאים בהישג ומודים לעובדי החברה על מסירות אין סופית והשתדלות מעוררת הערכה - ההישג הזה הגיע בזכותם. הייחודיות המבדלת אותנו מסוכנויות אחרות הינה ההון האנושי האיכותי הקיים בקבוצה. חשוב לי להוקיר תודה לעובדי החברה על האמון, העבודה הקשה וההשקעה הרבה. בזכות המוטיבציה של העובדים והרצון הבלתי מתפשר להעניק שירות איכותי, מקצועי ומהיר ללקוחותינו - התואר הזה הושג."

"קבוצת שקל חרטה על דגלה את הערכים של מקצוענות מובילה, מקצועיות בשירות, חדשנות טכנולוגית ושקיפות. שילוב של הון אנושי איכותי ויישום הערכים הללו בעבודתנו, הוא זה שהביא אותנו למקום הראשון."

"השנה עמדנו מול אתגרים רבים וחדשים ובראשם מגפת הקורונה שהפכה למשבר עולמי ומקומי. נדרשנו לקבל החלטות אמיצות, מהירות ומושכלות לגבי המשך התנהלותנו בהיבטים עסקיים, טכנולוגיים, שינוי סביבת העבודה ועוד."

"זו הייתה שנה בה המבוססים שלנו הבינו את משמעות הסלוגן 'שקל, יש מי שדואג לך תמיד', משום שעורנו לאלפים מהם לשמור על הכיסוי הביטוחי שלהם בעקבות הוצאה לחל"ת, פיטורים

חדש של קבוצת שקל לאוויר, יחד עם פורטל מבוסס חדשני ומלא בתוכן רלוונטי לכל אחד ממבוססיה. שדרגנו את פורטל המעסיקים עבור לקוחותינו וכן פיתחנו מערכת לימוד ועבודה פנים ארגונית המשפרת את תהליכי העבודה ויעילותם."

איזו פעילות מיוחדת ביצעה שקל בשנת 2020 למען הסוכנים וענף הביטוח בכללותו?

"בשנת 2020 הקמנו בית סוכן נוסף את בית הסוכן שלנו Nova, בית סוכן חדש שנדל במהירות ומספק בית לצמיחה אישית מהירה לסוכני ביטוח מנוסים. "הפקנו כנס לקוחות וירטואלי עם פאנל מומחים שונים בנושאי ביטוח, חדשנות כלכלה ומיסוי. יצרנו סרטונים רבים אודות השפעת הקורונה על הצד הביטוחי: מה עובדים צריכים לעשות במידה והוצאו לחל"ת או פוטרו, ובכלל מה כדאי לחוסכים שצריכים כסף נזיל לעשות עם החסכונות השונים שלהם. הסברנו הן למבוססים (השכירים והעצמאיים) והן למעסיקים כיצד להתמודד עם השלכות הקורונה והשפעות השינויים על תחום הביטוח והפנסיה - בעינינו זו שליחות של ממש".

מה הסיכום שלך לשנת 2020 בתחום החיסכון ארוך הטווח?

"בעיני, מעסיקים נמצאים בימים אלו תחת מכש לחצים אדיר בעקבות משבר הקורונה והשינויים במשק. אני מציעה שילווח אותם מנהל הסדר יציב וגדול שייתן להם ראש שקט בכל הקשור בניהול הסדרי הפנסיה והביטוח של עובדיהם. "למנהל הסדר כמונו יש הרבה מאוד יתרונות. הראשון בהם הוא יתרון הגודל: יש למנהלי הסדר פנסיוני מערכת תפעול חזקה ומיומנת, עם מומחיות של שנים וניסיון בטיפול במעסיקים מכל הסקטורים והעובדים במגוון רמות שכר, הסכמי העסקה ואפשרויות חיסכון. יש גם יתרון טכנולוגי עצום של מערכות מידע מתקדמות וחדשניות, סנכרון מידע מהמעסיק והעובד ושירות מותאם אישית לימים המתגרים האלו."

"בשנה עם כל כך הרבה חוסר ודאות ושינויים, יש למנהלי הסדר שליחות מקצועית ושאיפה בלתי מתפשרת להעניק את השירות הטוב ביותר, לעדכן את הלקוחות בכל שינוי הקשור בתחום הביטוח והפנסיה ולהציע להם כל הזמן את מסלולי החיסכון בהתאם למצרים הקיימים בשוק".

אילו יעדים הצבת לקבוצת שקל ב-2021?

"המטרה שלנו היא להמשיך לצמוח, להתקדם, לשמור על רמת השירות הגבוהה שלנו ולהנגיש עוד ועוד שירותים ומידע פנסיוני ללקוחותינו. אנו שואפים להמשיך ולהוביל בענף הביטוח ולהיות מנהל ההסדר הטוב ביותר גם בשנה הבאה. ברצוני לאחל לעובדי קבוצת שקל ולענף כולו הצלחה וברכה בעשייה, וכמובן בריאות איתנה וחזרה מהירה לשגרה".

או הפחתת שכר בשל משבר הקורונה. דאגנו לעדכן אותם על האפשרויות העומדות בפניהם ולהתיר על הסכנות במצב הביניים החדש אליו נקלעו. "ב-2020 הענקנו סיוע רב למעסיקים שלנו, הלקוחות ומנהלי החברות שבחרו לבטח את העובדים שלהם דרכנו. דאגנו ליידע אותם בשינויים התכופים הקשורים במשבר הקורונה, דאגנו לעובדים שלהם ועורנו להם לצלוח את אתגרי התקופה ולהקל עליהם בכל הקשור לתחום הביטוח והפנסיה".

אילו פיתוחים עצמאיים וחדשנות הצגתם במהלך השנה האחרונה?

"כבר בתחילת הדיווחים על הגעת המגפה ועוד בטרם התחיל הסגר, קבוצת שקל הייתה מוכנה טכנולוגית, עסקית ופרסונלית לעבודה מרחוק בזכות צוות קורונה ייעודי שהוקם."

"מה עשינו? התשתיות הטכנולוגיות שלנו שודרגו וכל עובד ועובדת קיבלו מחשב אישי. בזמן קצר מאוד מערך השירות ללקוחות עבר לעבוד מרחוק ומערך ההפצה שלנו עבר לנהל את כל הפגישות שלנו בווידאו. מאז חודש מרץ ניהלנו כך עשרות אלפי פגישות."

"לצד ההסתגלות מהירה, המשכנו ליישם את אסטרטגיית הצמיחה וההשקעה הטכנולוגית. ב-2020 השקענו בצורה ניכרת בטכנולוגיה והנגשת המידע ללקוחותינו וקהל מבוססיה. העלנו אתר



סוכנות לביטוח (2008) בע"מ
מקבוצת הפניקס

קבוצת שקל מודה על בחירתה בתואר

סוכנות השנה בענף החיסכון ארוך טווח בשנה השנייה ברציפות

גם בשנת 2021 נמשיך להוביל,
לצמוח ולהתפתח על מנת
לשרת את מאות אלפי לקוחותינו.

שקל יש מי שדואג לך. תמיד.





קוואליטי

בית הסוכן של השנה

קיצוני לצד ירידות חדות בבורסות, הלקוחות צריכים אותנו יותר מתמיד ולא ההיפך ועל כן פעלנו במסירות רבה עם מחויבות ואחריות לטיפול בלקוחות ובזכות אלה גם סייענו לסוכנים שלנו להגדיל את הפעילות העסקית שלהם.

"בנוסף, אנחנו מאמינים בערך של שותפות הוגנת מול הסוכנים שלנו ועל כן הגדלנו את ההוצאות מיד עם פרוץ הקורונה על מנת לאפשר ולתמוך בסוכנים ולתת להם כלים שיאפשרו להם לצלוח את המשבר בהצלחה יתרה. כלים אלו באו לידי ביטוי בין היתר בהכשרת מיומנויות טלפוניות, הכשרת תקשורת בכלים דיגיטליים כגון זום, הרחבת מאגר לידיים באינטרנט ופעולות נוספות אשר ביצענו, כאמור, מתוך ראיית מחויבות להצלחת השותפים שלנו כפי שאנו מאמינים שנדרש מאתנו בזמנים אלו. אנו שמחים לראות שבזכות הערבות ההדדית הזו והשותפות ההוגנת, הסוכנים שלנו הצליחו בצורה פנומנלית בתקופת הקורונה".

מה האני מאמין שלכם בקשר לקידום מעמד הסוכן ויעול עבודתו?

"קוואליטי הוקמה מתוך הצורך לתיקון כשל שוק במודלים של בתי סוכן אשר לא נתנו מענה ראוי לדעתנו בשיטת עבודת הסוכן, זאת לאור תמורות שחלו בשנים האחרונות בתחומי הרגולציה ובהתנהגות הצרכנים. כל אלה יצרו את מה שאנחנו מכנים - העולם החדש של סוכני הביטוח. על כן, הבשורה הייחודית שהבאנו לציבור הסוכנים מבוססת על שיפור דרמטי ביעילות עבודת הסוכן ויצירת מודל עסקי בר קיימא לסוכן הביטוח מהדור החדש. אנו חושבים שהסוכן צריך להקדיש את עיקר זמנו בפגישת לקוחות ולא בבזבז זמן לאיתור הלקוחות ורק כך סוכן של הדור החדש יכול להצליח עסקית ולקיים מודל עסקי בר קיימא".

מה התחזית שלכם לשנת 2021 באשר לפעילות הסוכנים בכלל וקוואליטי בפרט?

"יש לנו תכניות גדולות לשנת 2021. אנו מתכננים להמשיך לצמוח בצורה משמעותית ולהוביל את הסוכנים שלנו להצלחות חסרות תקדים. בנוסף, בכוננתנו להקים השנה חברה שתהיה 'הבית לכל השירותים הפיננסיים בישראל', חברה שתיתן את כל השירותים הפיננסיים שלקוח בישראל צריך ולהוביל מהפיכה נוספת עם בשורה צרכנית חסרת תקדים. "בבסיס התפיסה של הקמת השירותים האלו עומד סוכן הביטוח שעליו מבוסס המודל והוא יהיה הגורם מול הלקוח לקבלת כל סוגי השירותים הפיננסיים שקיימים. בכך, נאמנות הלקוח לסוכני קוואליטי תהיה הגדולה ביותר בישראל וגם סוכני קוואליטי ייהנו מהסינרגיה של לקוחות חדשים ממגוון רחב של שירותים פיננסיים חדשים. אנחנו מתכוונים להוביל את סוכן הביטוח מהדור החדש להיות הגורם שיעניק שירות פיננסי מקיף ומלא לכל לקוח במדינת ישראל".



מנכ"ל קוואליטי לירון בריל (מימין) והיו"ר איתי ברדה

הנימוקים לזכייה

בית הסוכן קוואליטי בנה מודל עסקי ייחודי אשר מבטיח לכל סוכן בבית הסוכן היקף פעילות של פגישות עם לקוחות חדשים במגוון ערוצים, לידיים, פגישות פרט, פגישות עם מעסיקים ועוד. באמצעות מודל זה סוכני קוואליטי יכולים להתרכז בפן המקצועי ובקיום פגישות שיווק במקום בהשגת לקוחות חדשים וכך להיות סוכנים יעילים יותר ולבנות עסק יציב ואיתן פיננסית. לא במקרה קוואליטי גם הציג את הצמיחה הגבוהה ביותר בפרמיות, הצמיחה הגבוהה ביותר במספר העובדים והסוכנים והכי חשוב, את הצמיחה הגבוהה ביותר במספר המבוטחים.

"קוואליטי הביאה עם הקמתה בשורה של מודל עסקי ייחודי שנותן ערך מוסף משמעותי לסוכן"

איתי ברדה: "קוואליטי הוקמה מתוך הצורך לתיקון כשל שוק במודלים של בתי סוכן אשר לא נתנו מענה ראוי לדעתנו בשיטת עבודת הסוכן, זאת לאור תמורות שחלו בשנים האחרונות בתחומי הרגולציה ובהתנהגות הצרכנים"

פגישות, קבלת לקוחות פוטנציאלים, מעסיקים פוטנציאלים ודרכים רבות שמיצרות תעסוקה. הסוכן אצלו ממקסם את הזמן שלו באופן יעיל על ידי ניצול מרבי של הזמן שלו בפגישות עם לקוחות פוטנציאלים ובניית תיק לקוחות מגוון. קוואליטי גם מנהלת באמצעות מתודולוגיה ניהול בסטנדרטים הגבוהים ביותר בענף. אנחנו גם מאמינים במודל ה-360 אשר מאפשר לסוכן להציע סל מוצרים רחב ומקיף. כל אלו ביחד מובילים ליעילות מקסימלית ולכך שהסוכנים של קוואליטי מצליחים יותר, הרבה יותר".

מה ייחד ובידל את קוואליטי מבתי סוכן אחרים בשנת 2020 שהייתה שנה קשה ומאתגרת מאוד?

"לדעתנו, הבידול של קוואליטי משאר הסוכנויות בתקופת הקורונה בא לידי ביטוי בגישה ובמחויבות שלה לערך השותפות ההוגנת לסוכנים שלנו שהיו צריכים אותנו יותר מתמיד בתקופת הקורונה. קוואליטי ראתה הזדמנויות רבות במקומות שאחרים ראו איומים, זיהינו צורך אמיתי של לקוחות בזמן שאחרים ראו חסמים, האמנו שבעת משבר בריאות

שלוש שנים בלבד אחרי שנוסדה וכבר זכייה בתואר. למה אתם מייחסים את ההישג?

"ההישג בראש ובראשונה הוא בזכות השותפים שלנו - סוכני הביטוח שמרכיבים את קוואליטי. קוואליטי הביאה עם הקמתה בשורה של מודל עסקי ייחודי שנותן ערך מוסף משמעותי לסוכן. הסוכנים של קוואליטי הם שותפים שלנו לכל דבר ועניין והחברה פועלת כמו משפחה אחת גדולה. לכן ההישג הגדול הוא בזכות השותפים שלנו, הסוכנים, וגם העובדים והמנהלים האיכותיים שלנו שהם אנשי מקצוע מהמעלה הראשונה - וביחד הובילו את קוואליטי להישגים שאינם מובנים מאליהם בתקופה כל כך קצרה ומאתגרת".

אילו שירותים מוצעים לסוכנים ובמה מתרכז המודל העסקי?

"הקמנו מודל עסקי ייחודי וחדש בענף. קוואליטי הוא לא בית סוכן שרק עוזר בצמצום ההוצאות לסוכן, אלא בית סוכן שגם נותן ערך מוסף שמגדיל את ההכנסות בצורה משמעותית. קוואליטי מסייעת לסוכן בהזדמנויות מכירה, אם זה על ידי סיוע בתיאום

להיות מקצוען בקליק

 **מצטרפים לעדיף ב-WhatsApp**

ומקבלים מידע מקצועי ועדכונים חשובים, ללא עלות!
העדכונים יסייעו לכם להיות מקצוענים בתחומי הביטוח, הפנסיה והפיננסים

איך מצטרפים?

שולחים הודעת וואטסאפ למספר 03-9076010

*יש לשמור קודם באנשי הקשר

עדיף
מוסיפים לך ערך



בנק דיסקונט מערך הייעוץ הפנסיוני בבנקים

הנימוקים לזכייה

מערכי הייעוץ הפנסיוני בבנקים חוו לא מעט טלטלות בשנים האחרונות והשנה קיבלו בשורה, והם יוכלו לייצע ללקוחות גם בטלפון ובאמצעים דיגיטליים, לפחות עד תום משבר הקורונה. בינתיים, הבנק שבלט בייעוץ השנה הוא דיסקונט, שהיה הבנק שביצע את מספר השיחות הגבוה ביותר, שמר על מספר הסניפים המייעצים הגדול ביותר וגם הציג את יתרות הנועצות הגבוהות ביותר ולא פחות חשוב הצומחות ביותר.



יוחאי יגור, מנהל המחלקה המקצועית - ייעוץ פנסיוני ומירי אמר, מנהלת יחידת ייעוץ פנסיוני בבנק דיסקונט

"יש להאיץ את אישור חוק ההסדרים ובנוסף לאשר לבנקים להיכנס לעולם הביטוח גמל ההשקעה"

"על אף כוונת המחוקק ליצור שוק הוגן ותחרותי, לצערי בעוד שליועצים בבנקים קיימת מגבלת התניידות, ליתר בעלי הרישיונות אין מגבלה למתן ייעוץ בבית הלקוח. זה פוגע בשירות ללקוח ובתחרות. הצעד הנכון מבחינת הלקוחות הוא לאפשר שוק מפותח של בעלי רישיון שיש להם מגבלות זהות. כך יוכל הלקוח לבחור במי שנותן לו את השירות הטוב ביותר".

עם אילו קשיים נוספים מתמודדים הבנקים בתחום החיסכון ארוך הטווח וממה הם נובעים?
 "ישנם נושאים רבים שטרם הוסדרו. בשונה מהציפייה, הבנקים טרם קיבלו אישור הפצה על מוצרי ביטוח וגמל להשקעה או על מוצרי IRA. הדרישות מיועץ בנקאי מחמירות מדרישות מסוכן. לדוגמה, האוצר לא הסכים ליצור מודל הפצה התואם לכל מוצר, למשל מודל פנסיה שמשלב עמלה מהפקדה עם עמלה מצבירה.

"כל עוד לא יעבור חוק ההסדרים בכנסת, לא נוכל להתחיל לתת ייעוץ דיגיטלי ללקוחות. וכמובן המגבלה שכבר ציינתי של מתן ייעוץ פנסיוני בין כותלי הסניף".

בהמשך לשאלה הקודמת, מה יש לעשות כדי לשנות את המצב?

"יש להאיץ את אישור חוק ההסדרים ובנוסף לאשר לבנקים להיכנס לעולם הביטוח גמל ההשקעה".

מירי אמר מפרטת את הקשיים שמערימה הרגולציה על פעילות הבנקים בתחום הייעוץ ומבהירה: "זה פוגע בשירות ללקוח ובתחרות"

רשות שוק ההון אישרה בתחילת דצמבר לבנקים להעניק ייעוץ פנסיוני גם מחוץ לסניפים, כל עוד מתקיימות הגבלות קבלת קהל בשל מגפת הקורונה. בימי שגרה הייעוץ מחוץ לסניפי הבנקים אסור. עד כמה זה פוגע בכם, באיזה אופן והאם את מבינה את ההיגיון של הרשות?

"תחילה אציין כי הרשות טרם אישרה לבנקים לתת ייעוץ מחוץ לסניפים. היא התירה לתת ייעוץ טלפוני ללקוחות קיימים בתקופת הקורונה. בימי שגרה האפשרות היחידה לתת ייעוץ פנסיוני ללקוחות הינה באמצעות ייעוץ פרונטלי בין כותלי הסניף, מה שמצמצם את מספר הלקוחות המגיעים לייעוץ. משבר הקורונה העצים את הבעיה וניכר שקיים קושי של הגעת לקוחות לסניפים, בעיקר ללקוחות מבוגרים.

"צריך לזכור שחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים חוקק ב-2005 ומאז התקדמנו לעולם דיגיטלי. רוב הפעולות שמבצעים כיום הלקוחות הינם בערוצים הדיגיטליים, מופע הקהל הולך וקטן וכן כמות הסניפים בבנק. הציפייה של הלקוח כיום היא שנאפשר לו לקבל שירות בכל ערוץ שיבחר.

למה את מייחסת את הזכייה בתואר?

"בראש ובראשונה להנהלת הבנק אשר נותנת רוח גבית ומקום מרכזי לתחום הייעוץ הפנסיוני. לאגף השקעות ובנקאות פרטית המנהל את היועצים הפנסיונים באופן ישיר. כמו כן, לאגף הייעוץ שנותן לנו מענה מקצועי, עסקי ותפעולי.

"הזכייה בתואר היא בזכות מערך היועצים הפנסיונים שלנו שנותנים שירות מקצועי ואישי ללקוחותינו. כולנו שואפים להיות מספר אחת בשירות ללקוחות שלנו וזה מתבטא יום יום, שעה שעה, בעשייה מחויבת מצד כל השותפים לתחום".

במה הייעוץ שמוענק בדיסקונט עדיף על ייעוץ שניתן בערוצים אחרים?

"הייעוץ הפנסיוני שאנו מעניקים הינו ייעוץ כוללני ומקיף והכי חשוב אובייקטיבי. פיתחנו מערכת ייעוץ מתקדמת אשר נותנת מענה מלא ללקוח בקשר לחיסכון הפנסיוני שלו ומתאימה את התכנית הטובה ביותר עבורו. הנתונים מוצגים ללקוח בערוצים הדיגיטליים. יש לנו פריסה ארצית של אנשי מקצוע מעולים שנותנים שירות איכותי".



זכינו לתת לכם ייעוץ!

מערך הייעוץ הפנסיוני של דיסקונט זכה
במקום הראשון
בתחום הייעוץ הפנסיוני לשנת 2020

דיסקונט





המתכנן הפיננסי של השנה אמיר יצחק



אמיר יצחק

"המתכנן הפיננסי צריך להיות מנהיג שיוביל וינחה את הלקוח ולא ייגרר לפעולות שהוא לא מאמין בהן בגלל לחץ וכפחד של הלקוח"

אמיר יצחק מסביר את החשיבות הרבה של המתכנן הפיננסי ועל האופן שעליו לפעול כדי להצליח: "המתכנן צריך שיהיה קר רוח ומשימתי. אוטוידקט שילמד ויחקור בעצמו שווקים ואפיקים חדשים וילמד לבחון ולנתח עסקאות לעומקן לטובת לקוחותיו"

השיגו את תשואת המטרה שנקבעה. הניסיון שלנו והרכב הנכסים המוטה להשקעות אלטרנטיביות יצר הגנה משמעותית לנכסי הלקוחות."

האם יש משהו מיוחד שתיקח אותו מהשנה החולפת?

"הבנה אמיתית מהו אירוע קיצון ובלתי צפוי - ועד כמה אתה חשוב בפאזל החיים של הלקוחות שלנו וכמה הם סומכים עלינו.

"גם התאהבות חדשה במקצוע שלי, הבנה עד כמה הוא משנה לאנשים את החיים ונותן להם ביטחון ברגעים קשים, וכמובן חשיבות ההשתייכות לגוף מקצועי אמין וגדול כמו אדר פיננשיא ששם את הלקוחות שלו בכל יום במקום הראשון."

בחירת עדיף בשיתוף איגוד המתכננים הפיננסיים

משמש גם פסיכולוג וגם מנטור פיננסי."

אילו כישורים נדרשים כדי להיות מתכנן פיננסי?

"המתכנן הפיננסי צריך להיות מנהיג שיוביל וינחה את הלקוח ולא ייגרר לפעולות שהוא לא מאמין בהן בגלל לחץ וכפחד של הלקוח. המתכנן צריך להיות קר רוח ומשימתי, אוטוידקט שילמד ויחקור בעצמו שווקים ואפיקים חדשים וילמד לבחון ולנתח עסקאות לעומקן לטובת לקוחותיו."

האם משבר הקורונה שינה מגמות את הלקוחות? כיצד זה בא לידי ביטוי בעבודה עמם?

"אין ספק שמשבר כה עוצמתי, כה מקיף וכה מפתיע, גרם לחוסר ביטחון אצל חלק מהלקוחות. נדרשנו את חלקם להרגיע ולחלקם לשנות אסטרטגיה. הרוב הגדול נשמע לעצות שלנו ובסוף השנה הנוכחית

מה מסמלת עבורך הזכייה?

"אומרים שאיש מקצוע טוב נמדד ברגעים הקשים ביותר, כי כאשר 'הכל ירוק' (כמו שאומרים בתחום שלנו) אז כולם רגועים והכל בסדר, אבל לזכות בתואר הזה דווקא בשנה בה אנו חווים את אחד המשברים הגדולים ביותר שידעה האנושות, זו גאוה ענקית וזכות אדירה, לא רק שלי אלא של כל פירמת אדר פיננשיא והעומד בראשה, מורי ורבי ארז לוי."

מה החשיבות של מתכנן פיננסי עבור הלקוחות?

"מתכנן פיננסי מחויב לשמור על האינטרסים של הלקוח ולבנות את החוסן הכלכלי שלו, תוך שהוא מסייע לו להשיג את יעדי חייו ולהימנע מלבצע טעויות פיננסיות מהותיות. מתכנן פיננסי הוא מנהל סיכונים, הוא יודע לבצע אסטרטגיות פיננסיות תוך לקיחה בחשבון של אירועי קיצון. המתכנן הפיננסי הוא איש אמונו של הלקוח, הוא



רשות שוק ההון בדקה ומצאה:
**חברת הביטוח
הכי מתחשבת בעסקים
בזמן משבר הקורונה: מגדל**

מתוך מדד הסולידריות של חברות הביטוח 8.12.20

במקור: ישראל

בין הפעולות שנבחנו:

- ✓ הגדלת הנחות במועד חידוש הפוליסה
- ✓ הנחה למבוטח שנדרש בבידוד
- ✓ מתן אפשרות הקפאה וצמצום כסויים של הפוליסה
- ✓ גמישות מול צרכי בית העסק המשתנים
- ✓ מתן הדרכה למבוטחים בנושא הגשת תביעות

**מגדל מתחייבת להמשיך לסייע ללקוחותיה
העסקיים והפרטיים גם בתקופות קשות.**

טוב שיש מגדל מאחוריך.



אלה הם סוכני השנה 2020



לצפייה בהכרזה על הזוכים - לחצו על התמונה <

מימין: ליאור רוזנפלד, אורי אומיד, מאיר רוטברג, ערן בר, תדהר סאטובי ורועי ויינברגר. בתמונה בעיגול - עדי בר-און



כך נבחרו סוכני הביטוח של השנה

בחירת סוכני השנה של עדיף הינה בשיתוף לשכת סוכני הביטוח ובחסות שלמה חברה לביטוח. השנה הזמנו להגיש מועמדות לתואר סוכנת או סוכן השנה כל חברות וחברי לשכת סוכני הביטוח. טפסי הגשת המועמדות של כל מגישה ומגיש הועברו לוועדות המקצועיות שלשכת סוכני הביטוח, ובחירת אותן ועדות היוותה 90% ממשקל ההצבעה. הקהל הרחב היווה את 10% הנותרים. את מגני הזכייה העניקו רועי ויינברגר, עורך ראשי עדיף; ליאור רוזנפלד, נשיא לשכת סוכני הביטוח ואורי אומיד, מנכ"ל שלמה חברה לביטוח.



עדי בר-און

סוכן השנה בענף ביטוחי הבריאות והסיעוד



"סוכן ביטוח לא יכול להתפרנס מגביית שכר טרחה בלבד והמודל שמומלץ יגרום לכאוס ולקריסה של ענף שלם"

אלינו לצורך התייעצויות וכתובת חוות דעת והתוצאות בפסקי הדין, שהינן טובות מאוד, גורמות לפרסום שמתגלגל מעצמו, ללא צורך בפרסום אקטיבי."

מה דעתך על הכוונה להנהיג 'סוכן אובייקטיבי' בענף הבריאות?

"ההמלצה לשנות את מודל התגמול לסוכנים עקב חשש לשיווק פוליסות יקרות שאינן מתואמות לצרכיהם של המבוטחים, הזויה בעיני. תגמול סוכני הביטוח בימים אלו, לאחר כל התהפוכות, הרפורמות, הרגולציות, הינו מביש והביא למקום בו לא ניתן להתפרנס בכבוד כסוכן ביטוח, שהינו בעל ערך מקצועי משמעותי ורב עבור הלקוח.

"ברשות מציינים כי הפתרון הוא איסור על הסוכן לקבל תגמול מחברת הביטוח, ובמקום זאת יש להביא לכך שהתגמול שהוא יקבל יהיה ישירות מהלקוח, אבל גם הם מודים שמדובר בפתרון בעייתי ליישום. סוכן ביטוח לא יכול להתפרנס מגביית שכר טרחה בלבד והמודל שמומלץ יגרום לכאוס ולקריסה של ענף שלם. ברשות מתעלמים מהערך המוסף העצום של הסוכן ולא מבינים שביטוח בריאות ללא סוכן - ריק מתוכן ומאבד את כל ערכו."

חבר כבוד, לכל החיים, במועדון הסוכנים הבכירים העולמי MILLION DOLLAR ROUND TABLE.

"כך, כשפנו אלי מביט המשפט על מנת שאכתוב חוות דעת מומחה, הרגשתי בשל לתפקיד מבחינה מקצועית. כמומחה בנושאי ביטוח בבתי המשפט וממונה כמומחה מטעם בתי המשפט, הקמתי גוף שמסייע לתובעים לממש את זכותם במסגרת פוליסות ביטוח שברשותם. היום אני יועץ של לשכת סוכני הביטוח בתחום חוות דעת מומחה בביטוח וניהול משא ומתן מול חברות הביטוח בעת תביעות ביטוח.

"כתובת חוות דעת הינה חוויה מיוחדת ושונה משיווק פוליסות ביטוח. מדובר בעניינים מקצועיים מאוד, משפטיים, כניסה לדקויות, ניסוחים, פרשנויות ועוד. קיים היבט פרקטי, של מה נהוג אצל מבטח סביר, מה מקובל. זהו ערך עצום שלנו, סוכני הביטוח, מה שאף אחד אחר לא יכול לעשות. רק אנחנו.

"עורך דין יכול לטעון טענות שונות, אבל רק אנחנו יכולים להוכיח אותן בצורה ברורה וחד משמעית. מכאן, שתיביעה שמוגשת ללא חוות דעת של מומחה ביטוח, מאבדת את כוחה ואיננה מבוססת כראוי על ראיות פרקטיות מהשטח.

"היום הגענו למצב של מיתוג. עורכי דין רבים פונים

ספר על פעילותך כמומחה מטעם בתי המשפט ומה אתה לומד ממנה.

"נכנסתי לענף הביטוח לפני כ-30 שנה כמפקח רכישה בחברת ביטוח ולאחר כ-5 שנים הפכתי לסוכן ביטוח עצמאי. תמיד האמנתי בהתמחות בנישה ולא במכירת מכלול מוצרים. האמנתי במיתוג. כך, התמחיתי בתחום ביטוחי הבריאות והסיעוד ובמוצרי סוכנים נוספים. אני מאמין גדול במוצרי ריסק/בריאות, כיוסיים למצב קטסטרופה. אני באמת ובתמים מבין, שיש מקרים, שאם אין לך ביטוח, נזר דינך נוראי. היה חשוב לי להיות סוכנות בוטיק, להשקיע את מיטב מרצי וכישורי בלקוחות ולכן לא צירפתי אלי סוכני משנה.

"לאורך השנים השתלבתי כמרצה בכיר בביטוח וניהול סוכנים, בקורסים שונים מטעם המכללה לביטוח, המכללה לפיננסים וביטוח, מכללת עדיף, לשכת סוכני ביטוח, פורומים שונים של חברות, מפעלים ועוד. כתבתי מאמרים מקצועיים רבים בכל נושאי הביטוח.

"כבר בשנתי הראשונה כסוכן עמדתי בקריטריונים של מועדון MDRT. בהמשך הגעתי ל-TOP OF-THE TABLE - בכירי הבכירים של הסוכנים - והפכתי

תדהר סאטובי

סוכן השנה בענף הפיננסים



"עולם הפיננסים הוא צלע עיקרית בכל משרד סוכן וגם עתיד הענף"

הלוואות אם דרך קופות עם גרייס או דרך חברות אלטרנטיביות, שינוי מסלולי השקעה והכוונה נכונה. "הפתרונות שהעניקו סוכני הביטוח לכלל ציבור המבוטחים היה ההבדל הגדול שנתן אפשרות לצלוח את התקופה הקשה הזו בקלות יחסית ולפעמים גם הפתרון היחיד."

מה התחזית שלך לענף לשנת 2021?

"המשבר הקיים ילווה אותנו גם בשנה הקרובה לנוכח הריבית הבנקאית הנמוכה בעולם והחשש ממשבר בענף הנדל"ן. האלטרנטיבה היחידה תישאר שוק ההון לחוסכים, ללווים, שיתחילו אט אט להתאושש - ידרשו פתרונות אשראי. לכן, לסוכני הפיננסים יש עוד הרבה מה להציע בתחום.

"ובנימה אישית לכל מי שעוד לא נכנס לתחום - זה הזמן. אם אין לכם את הידע, תירשמו לקורסים, תלמדו, תשכילו, תשלבו סוכנים שעוסקים בתחום במשרדכם. עולם הפיננסים הוא צלע עיקרית בכל משרד סוכן וגם עתיד הענף."

אילו יתרונות מעניק התחום לסוכנים שפועלים בו?

"כיום רק 25% מסוכני הביטוח במדינת ישראל עוסקים בפיננסים, מרביתם סוכנים צעירים. היתרונות של סוכן צעיר שפועל בתחום הפיננסים, במיוחד בתחילת דרכו, שהוא יכול לתפעל תיק גדול יחסית ללא עלות של פקידה או משרד, מה שמאפשר לו לצמוח במהירות ולבסס את העסק שלו."

האם משבר הקורונה אתגר את הסוכנים בענף הפיננסים ובאיזה אופן?

"משבר הקורונה אתגר את כל המשק ובתוכו גם את סוכני הפיננסים. דווקא פה זו הייתה שעתם היפה של העוסקים בתחום, נוכח הוראת השעה שאפשרה משיכה חלקית מקרנות ההשתלמות, מתן

מה המשמעות של הזכייה בתואר? האם הופתעת מהבחירה?

"הבחירה בעיני היא סמל למציאות בתחום מבחינת ידע וכן מבחינת תרומה לכלל הסוכנים בהעשרה בתחום. לא הופתעתי מהבחירה. זו לא פעם ראשונה שאני מתמודד. אני חושב שבלטתי בתרומה ובעשייה שלי מעל האחרים."

מה מייחד את עבודתו של סוכן בתחום הפיננסים?

"תחום הפיננסים הולך וגדל נוכח הגידול של האוכלוסייה בשני מישורים הר הכסף מצד אחד ומהצד הנגדי החוב של הציבור. לסוכני הביטוח יש פתרון לשני המצבים. זה תחום שגדל ולא מצריך תפעול רב בניגוד למוצרי הביטוח שהם עתירי שירות."



מאיר רוטברג

סוכן השנה בענף החיסכון ארוך הטווח



"סוכן ביטוח של המאה ה-21 חייב להציף ערך. ללא זאת, מה התועלת והיתרון בסוכן?"

גאה בחוסר ביצוע פדיונות מוחלט על ידי לקוחות משרדי בזמן הקורונה. לכל לקוח נמצא הפתרון המתאים, ואיש מהם לא פדה את חסכונותיו."

לאיזה כיוון מתפתח ענף החיסכון ארוך הטווח מנקודת מבטו של הסוכן?

"ערך. כאן מגיע הערך שלנו לידי ביטוי. הענף הולך לכיוון שציינתי מזה שנים - יותר מקצועיות עם שילוב דיגיטלי לחיסכון בזמן עבודה, קרי, הקטנת הוצאות והגדלת רווחיות.

"אחת הבעיות הקשות לטעמי בענף חיסכון ארוך הטווח הנו סטגנציה, כלומר קיפאון. אנו לא רואים מוצרים חדשים מזה שנים, הענף כולו מתכנס לפנסיה. איני מחווה דעה אם פנסיה זה טוב או רע, אני מצין שענף שמתבסס רק על מוצר אחד הנו בעייתי. על היצרנים לשנס מותניים ולהמציא עצמם מחדש עם מוצרים נוספים. זה אפשרי. באחד הפאנלים דיבר על כך מנכ"ל כלל ביטוח יורם נוה."

איילו מוצרים חסרים לדעתך שייטיבו יותר עם החוסכים?

"יש אפשרות לכניסת מוצרים נוספים לענף הביטוח בדמי ניהול נמוכים ומחירים תחרותיים. בניגוד לאלו שרואים שחורות בקשר לעתיד הסוכן העצמאי - סוכן שישכיל לפתח בידול ויכולות מקצועיות משולבות בדיגיטציה לא רק "ישרוד" אלא יפרח."

מה הזכייה בתואר מסמלת עבורך? האם הופתעת מהבחירה?

"הזכייה בתואר סוכן השנה בהחלט מסמלת עבורי ציון דרך בהישגים הנדרשים בניהול הסוכנות שלי, דרך שהוותתה מהיום הראשון - השאיפה התמידית למצוינות, לחדשנות. המרדף התמידי והמענג יש לציין, להיות תמיד בחוד החנית, ראש וראשון ביכולות, בפתרונות, בדיגיטציה, ביכולת לתת עוד משהו בעל ערך ללקוח.

"סוכן ביטוח של המאה ה-21 חייב להציף ערך. ללא זאת, מה התועלת והיתרון בסוכן? הרי מערכות 'טיפשות' דיגיטליות יש לכל, כולל לבנקים. הלמידה, המקצועיות וההתמקצעות, הן אלה הנותנות ערך ללקוח לפנות אליך ולא לחפש את החצי שקל פחות בדמי ניהול.

"לאור חשיבה זו ופעילות רבת מעשים, כולל סיוע מתמיד לחברי הקולגות בעצה טובה ובמתן פתרונות, אכן שילמה את עצמה ומאות מחברי,

כולל מספר מנכ"לים של חברות ביטוח, המליצו עלי לתואר נחשק זה."

עם איילו אתגרים מקצועיים התמודדת בתקופת משבר הקורונה?

"אנו בתקופה של מגפה, האתגרים הנם עצומים, עסקים נסגרים חדשות לבקרים ולקוחות מאבדים את מקור פרנסתם ואין ביכולתם להמשיך ולשלם את הביטוחים. "לקוחות בחל"ת ששמעו על רעיונות מזעזעים של האוצר לפדות את כספי פנסיה ללא מס וכדומה, ובאים אליך על מנת לבצע זאת. אנו נדרשים להסביר לכל לקוח מהי המשמעות האמיתית בפדיון זה ואת הפגיעה המשמעותית בעתידו הפיננסי, ומציאת פתרונות חלופיים למימון ביניים.

"הקורונה הפכה אותנו ביתר שאת מאנשי אמון של לקוחותינו, להיות גם משענת עבורם לעת מצוקה. אני רואה בכך הזדמנות פז להגדיל את ביטחון לקוחותיי בהיותי צוק איתן עבורם בעת סערה. אני

ערן בר סוכן השנה בענף הביטוח הכללי



"ראינו שאפשר לבצע הרבה יותר בפחות זמן, ויש לכך משמעות כלכלית לכל עסק"

מבוטחים שכל שנה חונים בסוכנות אחרת, הם לא ללקוחות. אלו שמעריכים אותנו ואת העבודה שלנו, יישארו גם בפער של מחיר. הידע שלנו עבורם שווה כסף רב ורואים זאת בעיקר בתחום העסקי. הענף יתאים את עצמו והעוסקים בתחום יסתגלו."

מה התחזית שלך לענף לשנת 2021?

"חשוב ליצור סקרנות אצל הלקוחות שלנו, הסקרנות תביא אותם לצפות למסרים מאיתנו, לכן כדאי לעדכן אותם באופן שוטף בתכנים מקצועיים. תחשבו עם הלקוחות בקול רם, הם יעריכו את זה ולאורך זמן. "תחום הביטוח העסקי ופתרונות ייחודיים יגבר, כגון: תחום ביטוחי הסייבר, נושאי משרה ופוליסות מורכבות. הענף ימשיך להתפתח, אומנם פרמיות ביטוחי פרט ירדו, ובמשחק המחיר הזול ביותר והרזה יותר מנצח, אכן מחיר לשירות הסוכנות.

"הזמן מאפשר לנו להפוך לטובים יותר באמצעות לימוד מתמיד וגיוס אנשי עבודה מקצועיים, שירותיים וטובים. ככל שנפנים שהתפקיד שלנו הוא ניהול סיכונים ומשברים, ואנחנו מנצחים על התזמורת העסקית שלנו, הלקוחות יראו ויקבלו אותנו לא רק כמוכרני ביטוח, אלא כאנשי אמון.

"רבים מחברותיי וחבריי לענף הם אנשים מעולים, בעלי ידע נשגב ורחב בשוק, לומדים באופן קבוע. אך אסור לנוח על זרי הדפנה. צריך להיות מוכנים לשינויים כל הזמן וכמה שיותר מהר. כך העסק של כל אחד ואחד מאתנו יסתגל מהר יותר."

מה הזכייה בתואר מסמלת עבורך? האם הופתעת מהבחירה?

"קודם כל הערכה ומקצועיות. זכייה זו עבודה קבוצתית של הסוכנות ורעיון שלהם בתקופה בריאותית לא קלה עבורי באופן אישי. זו הוכחה שמקצועיות ולמידה מתמדת מפתחת אותנו ומביאה להישגים ואני שמח על הבחירה בנו. נדבר נוסף בבחירה הוא התנדבות ומציאת זמן לאחר. את זה למדנו מהשיך המקצועי ב-MDRT - האדם השלם, מציאת איוון בין העבודה, המשפחה והתרומה לקהילה."

איילו שינויים היו בענף הביטוח הכללי כתוצאה ממשבר הקורונה?

"בתחילה היה נראה שתהיה נסיגה בתחום, בעיקר עסקים שחדלו לפעול. נוצרו פתרונות יצירתיים לרכבים שפתאום נסעו קילומטרים בודדים במשך

תקופה ארוכה. נחשפנו לעבודה מרוחקת תוך חשיפה לנזקי סייבר עקב סיסמאות קלות והוספת עמדות מרוחקות, צמצום עובדים."

האם השימוש הגובר שעשו החברות בדיגיטציה בשל המגפה השפיע על הסוכנים ובאיזה אופן?

"בוודאי, הוא האיץ את התפתחות הסוכן לאפיקי מכירה חדשים, הדרכות מקצועיות וזמינות, פגישות עם לקוחות ממוקדות ללא נסיעות וחיפוש חנייה. מי שטרם הפנים את השינוי - רצוי שיתרגל, ילמד וישאר על המפה, אחרת זה יהיה זר נוסף לצמצום הענף. ראינו שאפשר לבצע הרבה יותר בפחות זמן, ויש לכך משמעות כלכלית לכל עסק."

לאיזה כיוון מתפתח ענף הביטוח הכללי מנקודת מבטו של הסוכן?

"תמיד יהיה מי שיבחן אותנו במחיר השקל. אלו




עדיף
 מוסיפים לך ערך הוועידה ה-20

דיוני הוועידה: כל ההרצאות,
 רבי השיח והראיונות





יורם נוה: אין לי ספק שביטוחי המנהלים יחזרו, זו שאלה של הבשלת התנאים

פאנל מיוחד בוועידת עדיף הפגיש 3 מנכ"לי גופים מוסדיים | בן אסאייג: הפחתת דמי הניהול לפנסיונרים תפגע בייעוץ להם, אנחנו תמיד ממהרים לעשות דברים | קפלן: לא צריך לבזר עצמנו לדעת ולהכניס 7,000 מתחרים לשוק



לצפייה בפאנל - לחצו על התמונה >

מימין: רועי ויינברגר, יורם נוה, יהודה בן אסאייג וראובן קפלן

מההתפתחות של מוצרים אלטרנטיביים לא מפותחים שמוצעים לציבור הרחב. צריך להזיהר, אבל זה בהחלט תחום שאובר עניין".

יהודה, מנורה מבטחים היא קרן הפנסיה הגדולה בישראל. רשות שוק ההון רוצה כעת לפתוח את עולם הפנסיה גם לגופים נוספים כמו אנליסט ומור, אבל מצד שני לא בטוח שיהיה מכרז ברירת מחדל נוסף. כיצד אתה רואה את כל השינויים בשוק הפנסיוני בשנה הקרובה?

בן אסאייג: "אני תוהה למה צריך לחשוב שהשוק לא מספיק מבזר ותחרותי. לראייה, דמי הניהול הולכים ויורדים. יש כאלה שטוענים שהבעיה במיעוט שחקנים בשוק ההון היא שאין מספיק דעות מגוונות, אבל אפשר לייצר את זה גם בלי להביא מנגנון תחרותי שיביא לכשל שוק. יש סכנה שאורבת

יורם נוה, מנכ"ל כלל ביטוח ופיננסים, חיזק את דבריו של בן אסאייג, אך ציין כי יש ערך ביצירת סטנדרטיזציה. "היא נותנת מקום לתחרותיות על מחיר ועל שירות ומקצועיות. בשנה האחרונה כלל עשתה מהלך משמעותי בשירות אצל כל הסוכנים והענפים וזוהי דרך לבדל את עצמך. בצד המוצרי עדיין, בתוך הניסיון לאחד את כולנו כל אחד מנסה למצוא את הטוויסט המוצר והחדשנות שלו ולכן זה מתקיים אחד לצד השני. זהו בהחלט אתגר גדול ואני מבין את הרצון של הרגולטור לשקיפות וגם את הרצון שלנו להביא את החדשנות ללקוח".

ראובן קפלן, מנכ"ל בית ההשקעות פסגות, הוסיף כי "בעולם הפיננסי יש מקום לחדשנות ומוצרים אלטרנטיביים, כלומר בהחלט יש איפה לצמוח, בעוד שבעולם הביטוח עושים סטנדרטיזציה לחלק מהמוצרים".

בשלב זה ציין נוה כי הוא, באופן אישי, "מוטרד

בשנים האחרונות אנו עדים ל'טרנד' של צמצום במוצרים הנמכרים בשוק המסורתי - ביטוחי הסיעוד נעלמו, חלק מהחברות כבר החליטו לצאת מעולם ביטוחי התאונות האישיות, כחלק מתהליך שהופך את השוק למבוזר פחות במוצרים.

לדברי **יהודה בן אסאייג**, מנכ"ל מנורה מבטחים, הבעיה מתחילה מכך שמנתבים את הפעילים בענף לעולם של מעט מאוד מוצרים. "צריך להיות מוצר בסיסי, שראוי לכל האוכלוסייה, ומעליו רבדים נוספים של מוצרים שונים ומגוונים שיתנו לכולנו בענף לחדש, להביא דברים אחרים ומקוריים, כדי לייצר מגוון רחב ומגוון של מוצרים פיננסיים. ההשתבללות למוצר אחד גנרי תזיק לענף כולו ולמשק בכלל", אמר בן אסאייג בפאנל שנערך בוועידת עדיף ה-20, אותו הנחה העורך הראשי של עדיף, **רועי ויינברגר**, תחת הכותרת "זירת הביטוח והחיסכון - תחרות, רוחניות ומאזן הכוחות".

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

מודעים לצורך הזה לייצר מצב שבו הסוכן ירצה לעבוד עם הלקוח לאורך זמן, עם ייעוץ מלווה מקצועי והוגן. שילוב נכון של המערכות יכול להיות מודל שיאפשר קיום הרמוני, מערכת שבה נדע שטובת הלקוח היא זו שעומדת לנגד עיני הסוכן".

קפלן: "הסוכנים נותנים ייעוץ אובייקטיבי רובם ככולם ובאים לטובת הלקוחות שלהם. בסופו של דבר, אולי יש בודדים שיכולים לשבת מול לקוח ולהגיד לו דברים שהם לטובתו, אבל זה לא עולם הסוכנים. ממה שאני למדתי בסופו של דבר סוכן שיושב מול הלקוח רוצה את טובת הלקוח".

ראובן, בעולם בו יש הטוענים כי ביג דאטה הופך מאמצעי למטרה, כיצד פסגות כבית השקעות מתמודד מול שירותי ההפצה כאשר אין לו את כל המוצרים שיש לחברות הביטוח להציע?

קפלן: "אנחנו יודעים לעשות הכי טוב פיננסים, ויש גם עניין של התמחות בסופו של דבר. יש מקום לבתי השקעות, בין השאר בעולם הפיננסי, כמו שיש סוכנים שמתמחים בפיננסים או בריאות. אני מרגיש מאוד נוח להציע את המוצרים ולהיות מומחה לעניין הזה והכי טוב בתחום".

יורם, יש סיכוי שנראה חזרה לשני מוצרים דומיננטיים בעולם הפנסיוני - קרן פנסיה וביטוחי מנהלים?

נוה: "אני מאמין שגם בפקוח רואים את הערך המוסף של ביטוח המנהלים. גם כשמדברים היום בפנסיה, מיום שאדם יוצא לפרישה, קרן הפנסיה מתאימה את עצמה לתוחלת החיים. בסוף, סיכויי הריבית ותוחלת החיים קיימים במוצר, ונשאלת השאלה איך מחלקים את זה בין הלקוח ליצרן, וכמה הלקוח משלם. מה שהפריע בעבר זה התמחור, הצדדים לא הגיעו להסכמות כי החברות ראו את זה אחרת מאשר המפקח. אם נחזור למה שנאמר פה לגבי הגיוון של המוצרים, זה מתבקש. בעולם יש מוצרים שמשלבים היסכון וביטוחי סיעוד למשל, אין ספק שיש צורך ויש ביקוש ויש וואקום בשוק. זה יקרה, אני חושב שזה שאלה של הבשלה של התנאים - מבטחי המשנה צריכים לראות מה מתאים להם והרגולטור צריך להרגיש נוח עם התמחור אבל אין לי ספק שהמוצר יחזור".

בן אסאייג: "למוצר ביטוח המנהלים צריך להיות תפקיד ברובד השני בחיסכון הפנסיוני. צריך לזכור שבפנסיה אתה מוגבל בגובה השכר, ולכן יש את הפנסיה המשלימה או ביטוח מנהלים. כלומר, צריך לאפשר בביטוח מנהלים יצירתיות ותחרותיות, כדי לייצר מגוון אפשרויות חדשות. מצב של מוצר אחד הוא לא בריא בשום תחום, וכאן צריך להכניס את התבלינים הנוספים למוצרים".

קפלן: "בסופו של דבר ביטוח המנהלים תופס את

קפלן: "חלק מהבתים ניצלו את זה לרעה ולקחו דמי ניהול גבוהים ואז הרגולטור מתערב, איפה שיש סיבה מספיק טובה. אנחנו אף פעם לא העלינו את דמי הניהול לפנסיונרים, ומשם הכל התחיל. אני חושב שכן צריך להסתכל על הפנסיונרים לא כעל הזדמנות לקחת מהם עוד כסף, אלא למצוא את האיזון של לתת להם מחיר הוגן ולאפשר לסוכן לעבוד ולתת ייעוץ כמו שצריך".

בן אסאייג: "הייתה תקרה של 0.5% והתחרות הייתה מובילה לירידה הדרגתית מסודרת של דמי הניהול, אלא שלא נתנו לעניין הזה הזדמנות לקרות. לא נתנו לנושא להזדחל לתוך המהלך העסקי הרגיל שהיה צריך להתנהל וכפו מיד הפחתה נוספת".

הירידה הזו באמת הייתה מתרחשת?

בן אסאייג: "בסופו של דבר זה היה קורה. קרנות הפנסיה החדשות התחילו לפני שני עשורים והיה צריך לתת לנושא הזה להתעבות, אבל אנחנו כמו תמיד ממחרים לעשות דברים ולא נותנים למציאות הכלכלית לחלחל למהלך של דמי הניהול".

נוה: "הנושא של דמי הניהול ודמי הייעוץ מחייב עוד חשיבה. המערך הבנקאי קיבל הנחות מאוד משמעותיות וזה לא השתרש עדיין להפחתת דמי הייעוץ הבנקאי. יש מקום לחשוב על זה מחדש ככל שרוצים שבסופו של דבר היצרן יהיה לו את כל הנדרש לקיים את העסקים בצורה ראויה".

"הנחת המוצא שהסוכן כבר היום נותן ייעוץ מקצועי בצורה אובייקטיבית"

אחת הרפורמות המרכזיות, שתשפיע גם היצרנים בשנה הקרובה, היא רפורמת הסוכן האובייקטיבי, שעתידיה לחייב את הסוכנים לעבוד לפחות עם ארבעה יצרנים ותייצר עמלה אחידה בין הגופים המשווקים אותם מוצרים.

אתם כבר נערכים לרפורמה הזו?

נוה: "הנחת המוצא שהסוכן כבר היום נותן ייעוץ מקצועי בצורה אובייקטיבית, לכן לא צריך להיערך לזה. במידה רבה אני חושב שאין ספק שהעולם מוביל לשם וזה יקרה מתישהו בצורה כזו או אחרת. האופן שבו זה ייעשה, על ידי גילוי והסכמים, היא כמובן שתגדיר איך נעבוד וכיצד צעד הזה ישפיע. אנחנו לא מוטרדים מהרגולציה הזאת, בסופו של דבר ככל שנצפה מהלקוח לשלם מכיסו זה יפגע באוכלוסיות היותר חלשות, אני לא רואה בזה שינוי כל כך דרמטי".

בן אסאייג: "אין ספק שטובת הלקוח צריכה לעמוד לנגד עיני הסוכן וגם העמלות והתגמול. לרגולציה יש חלק לא קטן בעתיד שצריך להיווצר. גם הסוכנים

כל ניסיון לדחוף לענף הזה מתחרים חדשים קטנים, צריך לשקול ולהיזהר לאיזה כיוון הוביל את הענף ולהיות זהירים בהחדרת שחקנים חדשים, כי האפשרות יכולה להיות פגיעה בעמיתים".

קפלן: "אני חושב שיש מקום לברירת המחדל, והמספרים מדברים בעד עצמם. העמיתים זכו להוריד את השוק למטה, אך גם נכון שיש לבחור סלקטיבית את קרנות ברירת המחדל ולא כל קרן קטנה נכנסת למשחק. הביזור צריך להיות במידה, אנחנו לא צריכים לבזר עצמנו לדעת ולהכניס 7,000 מתחרים".

נוה: "לגבי ברירת המחדל, תמיד יש את המוטטלת בין תחרות ואיכות. הבעיה הקשה במרכז הייתה שהדבר היחיד שהיה בו הוא מחיר. ראינו כמה זה חשוב בנושא של קרנות פנסיה, דווקא הרגולטור הוביל קו של שיפור בשירות, במערכות, בהגנה, ולא יכול להיות שיהיה מרכז שיהיה רק על מחיר. זו לדעתי הייתה תקלה במרכז הקודם ואני מקווה שבעתיד ינתן משקל אמיתי להיבטים האלה שהם לא פחות חשובים".

מבחינת מחיר, דמי הניהול כבר הגיעו לתחתית? יש מקום להעלות את הרף?

בן אסאייג: "ירידה נוספת בדמי הניהול עשויה להביא חלק מהגופים למצב לא רק של איזון אלא הפסד, והפסד משמעותי. הדבר השני זה התחרות שיש, שיכולה להביא לרמות הרבה יותר נמוכות. ראינו ענפים אחרים עם מלחמה של דמי הניהול ולכן הם יכולו להגיע. יכול להיווצר כאן כשל שוק אם לא תהיה מערכת איזונים".

הממונה על שוק ההון מתכוון לקבוע שגם בקרנות שהן לא נבחרות דמי הניהול למקבלי קצבאות יעמדו על 0.3%. אפשר לתפעל פנסיה במחירים כאלו?

נוה: "אם מסתכלים בעולם, רף של 0.5% דמי ניהול הוא מקובל וסטנדרטי. צריך לזכור שהקצבה של אדם פוחתת לאורך זמן, יש שם זנב שבו ההיקפים וההכנסות הן מאוד קטנות, היה צריך לקבוע לפחות רף מינימום מסוים, וזה היה יוצר איזון. הרגולציה מדברת גם על הפנסיה וגם על ביטוח מנהלים ובעיניי אלו שני דברים שונים. הרגולטור התבטא בעבר ואמר שהוא חושב שצריך מינונים שונים. צריך לשקול את זה בשים לב ולמצוא איזון וכרגע אני לא רואה שהוא נמצא".

בן אסאייג: "הפחתת דמי הניהול תפגע ביכולת לייעץ ללקוח שזקוק לשירות הזה. אני לא יודע מה אומרים נציגי הסוכנים, הקטנת דמי הניהול תבוא על חשבונם. לא תמיד זה ילך טוב לטובת הלקוח כי היכולת לתת ייעוץ נכון ולכוון את המבוטח לאפיק הפנסיוני שילווה אותו תלויה בייעוץ שהוא יקבל".

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

הנתונים צריך להישאר בגדר הכלי שאיתו אתה צריך להגיע למטרה. זו לא המטרה. צריך לאזן את ההתייחסות לממדים האלה, חשוב לכולנו להבין מה קורה להיות פתוח לחדושים אבל זה צריך להיות כלי, לא המטרה."

קפלן: "אני מסכים, לא באופנה עסקינה. ב-ESG מי שלא מתייחס לזה רק כאופנה אלא באמת עוסק בזה בסופו של דבר מביא גם תשואה לעמיתים שלו. אנחנו לא רצים אחרי טרנדים אבל אני כן חושב שאם תבחן את כל החברות שהשקעת בהן בעשר שנים האחרונות ותיתן להם ציון של ממשל תאגידי ותסתכל על התשואה תראה שיש קורלציה מלאה. זה כלים להשיג את המטרה שהיא התשואה לעמיתים, וכך גם הדיגיטל. בסופו של דבר אנחנו לטובת העמיתים. לילד שלי אם לא ניתן לו את האופציה לקנות ביטוח טוב ביותר ב-15 שניות, הוא יקנה במקום אחר. הוא לא יקנה אצל מישהו שישב אצלו בבית בסלון ויסביר לו."

בן אסאיי: "לכוון אותנו נכון במונחים האלה זו צריכה להיות הכוונה רגולטורית. זה יפתור לנו את הדילמות ואת הקונפליקטים שלנו כבעלי חברות לבין הצורך החברתי להתייחס לסוגיות האלה."

נוה: "אנחנו עושים קצת הכללה בין עולם הרכב מקיף וחובה לשאר מוצרי הביטוח. יכול להיות שבעולם הרכב ניתן לעשות רכישה יחסית מהירה, אבל בטח לא כמו שסוקן מלווה לקוח לאורך זמן בעולמות הבריאות, החיים והחיסכון. שם זו מערכת יחסים לאורך זמן והרכישה רק מתחילה את האירוע. זה נכון שהסוכנים צריכים לעבור שינוי ולתת חוויה דיגיטלית, אבל זה רק מתלווה לעבודה שלהם."

ראובן אתם הובלתם את נושא ההשקעות החברתיות, כיצד התקדם אצלכם התחום הזה?

קפלן: "ESG זו עבודה קשה להכניס את הנושא למנהלי ההשקעות, עבודה סיופית. אנחנו ארבע שנים מתעסקים בזה לילות וימים בשביל לעשות ESG ולהשיג את התשואה הטובה. הקורלציה בין ESG ותשואה קטנת מלבד על זה, אבל כל העניין של הדיגיטל והדאטה בביטוח ילך והתפתח, אין ספק. "לגבי העולם של האינשורטק, הוא עדיין מפגר, בטח אחרי הבנקאות. אם בסוכנים עסקינה גם הם יצטרפו לאמץ טכנולוגיות, כי הילדים שלי לא יקנו ביטוח כמו שאני קניתי, אין בזה ספק. הם יצטרפו כלים פשוטים, סוכנים שיציעו את הכלים האלה הם יהיו חזית הטכנולוגיה אז ישרדו, אחרים פחות ישרדו זו דעתי".

בן אסאיי: "הנושא של ESG קצת משעשע אותי, להפוך אותו למטרה של הארגון זו טעות. בואו לא נשכח, כולנו צריכים למקסם את התשואה לעמיתים שלנו. ESG אפשר לבוא אליו מההיבט החברתי, צריך להתחשב בו ולהנהל אותו ולגדר סיכונים. בנושא החברתי אתה פועל על פי קריטריונים שנראים לך נכונים והגונים לתקופה ולנורמות, אז לא להתבלבל, המטרה שלנו היא למקסם את התשואה לעמיתים. ESG במגבלות הנכונות אפשר לאמץ ואנחנו כמו כולם מנסים להביא לידי ביטוי עקרונות שקשורים למונח הזה, שהוא עדיין לא כל כך ברור. צריך קודם כל לדעת על איזה מדד אתה עובד. אין משהו שאפשר לקחת כמשימה ולהגדיר, די מביך אותי שאני רואה אחרים שעושים את זה.

"אסור להתבלבל, כל הבאזז סביב הדאטה וניתוח

המקום שבו הוא היה צריך להיות מלכתחילה. זה לא היה צריך להיות לכל אחד שמרוויח שכר מינימום במשק, זה צריך להיכנס לבעלי השכר הגובה, ולהיות שם סופר יצירתיים. אם כוחות השוק יביאו לכך שהפנסיה, היא מה שנמכר היום, וכאלה שמשתכרים יותר קונים גם וגם ושם צריך סוכן ביטוח שינתב לשם כדי לראות איך מחלקים את השכר. זה בדיוק תופס את המקום לשמו נולד ביטוח המנהלים."

בואו נדבר על השקעות. מצד אחד השקעות תפעוליות ומוצריות בפינטק ובאינשורטק, ומצד שני ב-ESG - אלו הטרנדים החדשים. איך אתם רואים את המגמות האלה? איפה נמצאים הגופים שלכם?

נוה: "נושא ה-ESG הוא טרנד עולמי מוביל. חד משמעית, גם אנחנו לוקחים את זה כחלק משיקולי ההשקעה שלנו. חשוב לזכור שבתוך ESG יש דברים שקל להטמיע, אך ב-S יש הרבה מוקשים. צריך לשים לב שיש קרנות אירופאיות בעולם שתחת הסעיף הזה לא משקיעות בדברים שאנחנו חושבים שהם ראויים אז אסור להסתכל על הכל ביחד. בצד של ההשקעות בהיבט המוצרי, אנחנו מכניסים כמה שיותר כלים מודרניים ושינוי של התנהגות ומדדים כאלה ואחרים, למשל כאלו שמגלים אם יש הצפה בבית או בעסק. אנחנו מעורבים בדברים האלה ומפתחים מוצרים. לצד ההשקעות יש לנו שותפות במספר קרנות, יש השקעות מובילות שעשינו, אין ספק שזה יהיה טרנד שעוד ילווה אותנו עוד הרבה שנים."

Content Marketing

שיווק באמצעות תוכן לפעילים
בענף הביטוח והחיסכון

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




לשיחת היכרות 03-9076000
www.Anet.co.il | info@Anet.co.il



ליאור רוזנפלד: אני לא מכיר עוד מקצוע שכל יום וכל היום דנים ובוחשים בהכנסות שלו

נשיא לשכת סוכני הביטוח: אף אחד מהגורמים בשוק ההון והביטוח לא מוותר על משכורתו בסוף החודש, גם לא סוכני הביטוח, שמעניקים ערך מוסף לציבור יותר מכל גורם אחר



לצפייה בנאומו של ליאור רוזנפלד - לחצו על התמונה <

ההשלכות ובראש ובראשונה השלכות לגבי הציבור. "החוכמה לא נמצאת אצל אף אחד, אף פעם לא במקום אחד. מול כל אלה נמצאת לשכת סוכני הביטוח בשנתה הרביעית לקדנציה, דרוכה מתמיד להעמיד את כל הכלים העומדים לרשותה כדי להבטיח שוק ביטוח שבו הסוכנים יישארו המרכזיים".

בסיום דבריו, אמר רוזנפלד: "אנחנו לא חיים בכותרות, אנחנו חיים ממיצאות ואת המציאות יוצרים סוכני הביטוח כל יום וכל שעה. גם בשינוי מציאות, לא ניתן להתעלם מהגוף המרכזי והיחיד שמייצג את סוכני הביטוח בישראל והוא לשכת סוכני הביטוח. שינויים כאלה ואחרים יהיו מחויבים לעבור חקיקה וחקיקה לא תעבור ללא השתתפות לשכת סוכני הביטוח. כך שאל לנו להתרגש מכותרות כאלה ואחרות, יש לנו לשכה חזקה ואנו כותמים עומדים מאחוריהם".

גם לא סוכני הביטוח, שמעניקים ערך מוסף לציבור יותר מכל גורם אחר".

"אנחנו מוכרים מעבר לשירות, לליווי, לטיפול, להכוונה, גם ידע וידע שווה כסף וחיוב להגיע ממספר ערוצים", ציין נשיא הלשכה והוסיף: "אני לא מכיר עוד מקצוע שכל יום וכל היום דנים ובוחשים בהכנסות שלו. אנחנו כאן כדי להישאר, להתעצם וכן גם להתפרנס".

נשיא הלשכה דיבר גם פעילות הסוכנים בתקופת הקורונה: "משבר הקורונה הוכיח שאין ענף ביטוח ללא סוכנים, שאין תחליף לאף אחד מאיתנו, אך המשבר הציב מולנו גם אתגרים רבים. באותה תקופה אנחנו מוצאים את עצמך בחזיתות נוספות, מכרות ישירות של חברות הביטוח, פרסומים מטעים, חברות אשראי והרצון של גורמים רגולטוריים לראות כאן שוק אובייקטיבי. השוק כבר קיים כאן אבל סיסמאות ופופולזים צריך לגבות בהיתכנות, בבדיקת

"מצוינות היא לא מילה גסה ואחת הדרכים לבודד את עצמנו ממוקדים, מוקדנים, מטלפנים ומוכרנים זה להדגיש את הערך המוסף שלנו ויש לנו את זה בענק. אנחנו הגורם המקצועי בענף, האוטוריטה הביטוחית, את זה אומר בכל יום הציבור הכללי - ובהחלט הדגש עליו אנחנו חוזרים מעל כל במה: סוכני הביטוח בישראל ובודאי שחברי לשכת סוכני הביטוח הם סוכנים מקצועיים הרואים תמיד הם טובת המבוטח לנגד עיניהם", הדגיש ליאור רוזנפלד, נשיא לשכת סוכני הביטוח, בפתיח דבריו. רוזנפלד הוסיף: "אנחנו לא צריכים ציונים על היותנו אובייקטיבים ולא צריך להזכיר לנו את חשיבות השקיפות. אנחנו לא זקוקים להטפה על דאגה למבוטח, אנחנו עושים זאת עשרות שנים ונעשה זאת בעתיד. אבל שאיש לא יטעה, אובייקטיביות לא באה על חשבון תגמול, אף אחד מהגורמים בשוק ההון והביטוח לא מוותר על משכורתו בסוף החודש,



גיא קריגר: מעריכים שהעדכון של הפנסיות באפריל 2021 אמור להיות קטן מאוד

מנכ"ל מנורה מבטחים פנסיה וגמל אמר בוועידת עדיף כי היציבות בקצבה בתקופה כה סוערת היא תעודת כבוד לענף | "הרוב המכריע של הפנסיונרים משתמש בכלים דיגיטליים - כדי להסתכל בתלוש הפנסיה שלהם וכדי לתקשר איתנו"

עדיין פנסיות מאוד יציבות. זה נובע מכך שמנגנון העדכון של התשואות הפיננסיות של הפנסיות מבוצע רק אחת לשנה, ב-1.4 בנין התוצאות של השנה הקודמת, וכך באופן שהייתי מגדיר אותו כאירוני, ב-1.4.20 בשיא משבר הקורונה עם חוסר ודאות אדיר בשווקים עדכנו את הפנסיות שיצאו מ-2018 ואילך, כלפי מעלה. שוב, בימים שבהם בכל יום השווקים נפתחים אדומים ואנחנו רואים ירידות של אחוזים, עודכנה הפנסיה של הפנסיונרים כלפי מעלה ב-0.3%, הוא אמר.

"הערכנו ואנחנו רואים שזה מתמשך נכון לסוף דצמבר - כמו אחרי כל משבר בשוק ההון תגיע גם ההתאוששות. אף פעם אי אפשר לדעת מתי בדיוק תגיע אותה התאוששות, מה יהיה הקצב שלה ולכן היא תגיע. לשמחתנו זה קרה באופן יחסית מהיר, כל התיקים שאנחנו מנהלים כרגע נמצאים בתשואה חיובית, גם תיקי הפנסיונרים, וזה אומר שנגיע לסוף השנה הנוכחית, בהנחה שלא יהיו הפתעות בשוק ההון, עם גירעון, ככל שיהיה, שהוא קטן מאוד", הוא חזה.

קריגר הזכיר כי הרגולציה קבעה שאם יש גרעון פיננסי בקרן פנסיה, והוא מחייב הפחתה של הפנסיה, אפשר לפרוס אותו על פני שלוש שנים, מתוך הנחה שבשלוש השנים האלה יגיעו תשואות טובות ויהיה אפשר לקזז חלק ממנו למול תשואות עתידיות חיוביות. "לכן אנחנו מעריכים שגם העדכון של הפנסיות שאמור להתבצע באפריל 2021 אמור להיות עדכון קטן מאוד. חשוב לזכור, פנסיה היא לא חיסכון שבו אנחנו משחקים על תשואות, היא מכשיר כלכלי, חודשי, שנועד לאפשר לפנסיונר להבטיח רמת קיום".

"הפנסיונרים של היום, שהגיל הממוצע שלהם הוא 70 ויותר מזה, הם לא הפנסיונרים של פעם. יש אמירה שלא כולם יודעים להשתמש בדיגיטל, אבל ההורים של כולנו כבר מתייחסים אחרת לדיגיטל, כמעט לכולם יש כביס מכשיר דיגיטלי מאוד מתקדם עם נגישות להרבה מידע. הרוב המכריע של הפנסיונרים משתמשים בכלים דיגיטליים, כדי להסתכל בתלוש הפנסיה שלהם, כדי לתקשר איתנו, רואים גם הגשה של טופס 101 באופן דיגיטלי. המהפכה הדיגיטלית הזאת שעוברת כחוט השני בכל מה שמנורה מבטחים עושה, לא פוסחת ולא תפסח והיא תמשיך ללוות גם את התחום הזה שהוא צומח ומתפתח של פנסיונרים בפנסיות זקנה. אנחנו נמשיך להעמיד לרשותם את הכלים באופן דיגיטלי מתוך אמונה שיום אחד כולנו נהיה פנסיונרים", הוא הבטיח.



לצפייה בהרצאתו של גיא קריגר - לחצו על התמונה >

"הסתכלנו על התפתחות הפנסיה הזו. הרי היא מעודכנת בהצמדה למדד חודש בחודשו ואפשר לראות איך הפנסיה מתפתחת על פני תקופה. אפשר לראות נתונים מתחילת 2018, אז נפתח התיק החדש של הפורשים לפי מנגנון העדכון שנקבע על ידי הרגולציה, ועד לנתון העדכני שיש לנו בדוחות הכספיים של ספטמבר 2020. אנחנו רואים שהיא גדלה בסדר גודל של 14 שקלים לחודש על פני התקופה הזו", הוא הסביר.

עם זאת, קריגר ציין כי הנתונים האלו מטעים כיוון שהם מתייחסים רק למיקרו. "כאשר מסתכלים על הפנסיה כולה, אני חושב שלענף הפנסיה הישראלי יש תעודת כבוד. גם לנו במנורה מבטחים, כמנהלי הפנסיה, יש תעודת כבוד. המטרה הראשונה של תשלום פנסיות זקנה, להבדיל מהחיסכון הפנסיוני בתקופת העבודה, היא לשמור על היציבות של הפנסיה ככל שניתן. הפנסיות מקבלות היום סבסוד ממשלתי בצורה של 60% אג"ח מיועדות, ואילו ה-40% הנוספים מנוהלים בשוק ההון, כאשר כדי לשמור על פנסיה יציבה יש תשואות מטרה שצריך להשיג אותה של 3.36% ריאלי לשנה. כולנו מכירים את התשואות שאנחנו יכולים לקבל על מכשירים שנושאים תשואה פחות או יותר מובטחת, אך כדי להגיע לתשואה יציבה של 3.36% ריאלי אנחנו מדברים על 4% ואפילו יותר לשנה. לכן, ברור שצריך להכניס אלמנטים של סיכון לתיק", ציין קריגר.

"בהקשר הזה, ויש לנו גם את משבר הקורונה בתוך הטווח שאני מציג במצגת, ולמרות זאת יש

מנכ"ל מנורה מבטחים פנסיה וגמל, גיא קריגר, ניתח בהרצאתו בוועידת עדיף ה-20 את התפתחות קצבת הזקנה בשנים האחרונות, בין היתר לאור משבר הקורונה, וחשף מעט מהמתרחש מאחורי הקלעים ועוד יתרחש בעתיד הקרוב. קריגר עסק בהרצאתו בפנסיות הזקנה שמשלמות קרנות הפנסיה החדשות, מה שלמעשה הינה המטרה שלשמה הוקמו הקרנות ולתכלית המרכזית שלהן.

בהרצאתו הוא סקר את קרנות הפנסיה בישראל והתייחס למספר מקבלי פנסיות הזקנה בקרנות. "אפשר לראות את החלוקה בין הקרנות של חברות הביטוח הגדולות - מנורה מבטחים, מגדל, הראל וכלל, והקרנות הקטנות יותר של הפניקס וברירת המחדל. הנתון הכי חשוב כאן הוא פנסיות הזקנה הממוצעת בענף, שעומדת על סכום חודשי של 1,490 שקלים. זו פנסיה מאוד נמוכה וזאת כמובן פנסיה שנובעת מתקופת חיסכון שהיא קצרה יחסית", אמר קריגר.

"זה קורה גם בקרנות היותר ותיקות, שנוסדו ב-1995 ובהתאמה אנחנו רואים לאיזו פנסיות זקנה עמיתים מגיעים כרגע. כאשר החיסכון ימשיך ויגדל, גם מספר הפורשים יגדל, וגם אז אנחנו לא צפויים להגיע למספרים מרנינים, והקצבה תהיה עדיין אלפי שקלים בודדים", התריע מנכ"ל מנורה מבטחים פנסיה וגמל.

בקשר לנושא עדכון הפנסיות, השתמש קריגר כדוגמה ב'פנסיה טיפוסית' של עמית במנורה מבטחים בגובה של 1,800 שקלים בחודש.



אייל סיאני: קרן הפנסיה מכסה מפני מקרי מוות

סמנכ"ל ומנהל מקצועי בפסגות גמל ופנסיה עושה סדר בקשר למי זכאי לקבל כספים מקרן הפנסיה לאחר מותו של עמית וכיצד מתחלקים הכספים | רשימת הזכאים מגוונת

סיאני הסביר שקרן הפנסיה תשלם פנסיות שארים בגובה של עד 100% מהשכר הקובע של העמית שנפטר. אם העמית הותיר אלמנה, היא תקבל פנסיות שארים בגובה של 60%. אם יש להם גם ילדים יתומים, הם יקבלו את יתרת ה-40% בחלוקה שווה. אם נותר יתום אחד, הוא יקבל את כל ה-40%. אם העמית שנפטר הותיר רק יתומים, ה-100% יתחלקו ביניהם באופן שווה. אם יש יתום אחד, הוא יקבל את כל ה-100%. בנוסף, הורה זכאי ל-20% וכן עם מוגבלות זכאי ל-40% לכל ימי חייו.

סיאני הסביר שכאשר עמית נפטר, הכסף שצבר אינו הולך לאיבוד. מקרה ראשון: עמית נפטר כאשר שכרו הקובע היה 10,000 שקלים. במקרה הזה האלמנה תקבל 60%, כלומר פנסיות שארים על סך 6,000. בכל חייה האלמנה הייתה צפויה לקבל חצי מיליון שקלים. אבל העמית ביום פטירתו הספיק לחסוך 1.5 מיליון שקלים. "כלומר, לכאורה הלכו מיליון שקלים. האמנם? התשובה היא לא. "תקנון קרן הפנסיה קובע שבמקרה כזה פנסיות השארים תוגדל באותו יחס. כלומר, אם פה היחס הוא פי שלושה, אזי במקרה הזה קצבת האלמנה תוגדל מ-6,000 ל-18,000 שקלים. למדנו שהכסף לא הלך".

מקרה שני: האלמנה החלה לקבל פנסיות שארים על סך 18,000 שקלים, אבל היא נפטרה לאחר שנה מדאבון לב, לאחר שהספיקה לקבל 216,000 שקלים. כלומר, לכאורה הלכו להם קרוב ל-1.3 מיליון שקלים. "התשובה היא שהכסף לא הלך, מכיוון שתקנון קרן הפנסיה קובע שהאלמנה תהיה זכאית ל-20 שנות תשלום קצבה. במקרה הזה מוטביה יקבלו את יתרת 19 השנים שהיא טרם הספיקה לקבל, אז הכסף לא הלך".

סיאני הסביר על מקרים נוספים. מה קורה אם העמית אינו מבוסס לפנסיות שארים? "שאריו עדיין יקבלו פנסיות שארים, אבל הפנסיה הזאת לא תהיה נגזרת של השכר, אלא של סכום הצבירה של העמית ביום פטירתו". מה קורה כאשר פקעה זכאותו של היתום? לדוגמה, ישנם כמה יתומים ואחד מהם הגיע לגיל 21: "במקרה הזה חלקו יחולק באופן שווה בין יתר היתומים".

"במקרה של פוליוגמיה", הסביר סיאני, "קרן הפנסיה תשלם את קצבת האלמנה באופן שווה בין האלמנות". ומה קורה כאשר השאר הרג בזדון את המבוסס? "במקרה הזה תישלל זכאותו לפנסיות שארים".

"למדנו שקרן הפנסיה מכסה מפני מקרי מוות. עם זאת, חשוב שכל אחד וכל אחת יבדקו האם יקריכם מכוסים כנדרש למקרה מוות חלילה וזאת למה? כי יש חיים אחרי המוות", סיכם סיאני.



לצפייה בהרצאתו של אייל סיאני - לחצו על התמונה >

משנה אם זה היה יום או עשרים שנה. השני הוא מי שהוכר כידוע בציבור אבל עליו לעמוד באחד משני התנאים הבאים: הראשון, הוא התגורר עם העמית שנפטר וניהל אתו משק בית משותף לפחות שנה לפני הפטירה. התנאי השני שיש להם ילד משותף". יש גם שני סוגים של יתומים. "הראשון הוא ילד עד גיל 21, השני הוא בן עם מוגבלות. למה הכוונה? ככלל, זה בן של נפטר שביטוח לאומי הכיר בו כזכאי לקצבת נכות כללית לאחר שהעמית הצטרף לקרן הפנסיה ולפני הגיע הילד לגיל 21. בהקשר הזה יש שאלה מאוד מעניינת: האם עובר נחשב יתום שיהיה זכאי לפנסיות שארים? התשובה היא כן. זאת למה? מכיוון שתקנון קרן הפנסיה קובע שכל ילד שיוולד לעמית שנפטר בתוך 300 ימים מיום פטירתו, יהיה זכאי לפנסיות שארים. השאר האחרון הוא הורה, ככל שזה הורה של העמית או של בן זוגו אשר סמוך על שולחנו של העמית שנפטר".

"ישנם כיום ארבעה מיליון עמיתים בקרנות הפנסיה החדשות שטרם החלו לקבל פנסיות זקנה. אחת השאלות הנפוצות היא מה קורה כאשר העמית נפטר? מי יהיה זכאי לקבלת הכספים וכיצד?". כך פתח **אייל סיאני**, סמנכ"ל ומנהל מקצועי בפסגות **גמל ופנסיה**, את הרצאתו בנושא "פנסיות שארים – יש חיים אחרי המוות".

"כאשר עמית בקרן הפנסיה נפטר, זכות הראשונים לקבלת הכספים היא לשאריו. השארים מוגדרים בתקנון קרן הפנסיה וככלל הם יקבלו את הכספים כקצבה פנסיונית שארים. במידה ולעמית אין שארים, מוטביו יקבלו את הכספים כסכום חד פעמי. במידה ואין לו מוטבים, אזי יורשיו על פי חוק יקבלו את הכספים", ציין סיאני.

הוא הסביר כי ישנם שלושה סוגים של שארים: אלמן, יתום והורה. בקשר לאלמן, ישנם שני סוגים: "מי שהיה נשוי לעמית וגר עמו טרם פטירתו וזה לא



עמיר טל: מתהליכים שעסקו בעיקר בהעברת אינפורמציה, נעבור למכלול של תהליך

מנכ"ל המסלקה הפנסיונית על השינויים המשמעותיים שמתוכננים בפעילות של המסלקה בקשר לשלבים שעובר עובד מרגע קליטתו בעבודה ועד לשלב הפנסיה



לצפייה בהרצאתו של עמיר טל - לחצו על התמונה >

מתקדמת כדי להבטיח שכל אחד יקבל את זכויותיו. טל: "ישבנו עם הרשות וניסינו להבין איך מממשים את התהליך הזה, איך לוקחים את התכנית 2025, את המציאות של הקורונה, הדיגיטציה ואיך הופכים את זה לפעולות ולשירותים".

התהליך אותו בונה הרשות, מבקש טל ליישם גם בפעילות של המסלקה: "גם במסלקה התהליך הזה הולך לעשות שינוי משמעותי. מתהליכים שעסקו בעיקר בהעברת אינפורמציה, נעבור להסתכל על מכלול של תהליך, בתוכו משולבים אותם מסלולי זרימת מידע והם קריטיים, אבל הם לא הכל. אנחנו נשאף לספק פתרונות בשנים הבאות שמסתכלים על מענה לתהליך מקצה לקצה, כולל זרימת המידע, אבל כולל גם תהליכי עבודה שמתבצעים - כולל העובדה שמשותפים מגוון רחב של סוגי משתמשים: סוכנים, מעסיקים, מוסדיים. כולם ניגשים למקום מרכזי אחד שבו מתבצע התהליך".

"אני מאמין שלאחר שהקורונה תיעלם, וזה יקרה בסופו של דבר, השוק הפנסיוני והעולם כולו יהיו בשלים יותר מתמיד לשלבים הבאים של רתימת טכנולוגיות מתקדמות לשימוש, האנשים יהיו פתוחים יותר ומוכנים יותר להיחשף לדברים האלה תוך שהם מבינים את הרווחיות שנובעת להם מזה. אנחנו במסלקה רוצים להיות בחזית התהליך הזה, להוביל אותו, להשתתף בו, ולהביא לכם את דור השירותים הבא", אמר טל בסיום דבריו.

בקשר למסלקה הפנסיונית אמר: "השנה האחרונה אילצה אותנו לעבור לשירותים כאלה ולמעשה בחודשים האחרונים לא הגיעו למסלקה, אלא עשו את הכל במערכת ייעודית שפיתחנו לכך מרחוק ובדיגיטל". לדבריו, הלקוחות היו אלה שחששו מהנושא והמציאות של סגרים ושל מחלקות שירות טלפוניות בהיקפים חלקיים, אילצה את המשתמשים והפכה אותם למנוסים ורגילים בהפקת אישורים שכאלה מתוך פורטלים.

טל ציין גם את הרחבת השימוש בטלפונים ניידים לא רק לצורך קבלת מידע, אלא גם לביצוע פעולות: "זו כבר לא נחלה בלעדית של צעירים, גם הדור המבוגר יותר אחרי שהחליט והצליח להוריד במאמץ לא קטן את המערכות להזמנת אוכל, האתרים של הבנקים וסדרה רחבה של אפליקציות ביצועיות, מנסה, מוכן ומעז להשתמש באפליקציות אלה". לדבריו, בחודש פברואר תעלה המסלקה את השירות הראשון שלה שמיועד להפעלה דרך טלפונים ניידים וציין כי ככל שהשירות הזה יצליח, השאיפה תהיה להרחיבו.

תכנית 'פנסיוני 2025' של רשות שוק ההון נועדה להבטיח את מיצוי הזכויות שמגיעות לכל חוסך מכוח החוק. לצורך כך, משרטטים ברשות את כלל התהליך שכל עובד עובר מרגע שהצטרף לשוק העבודה ועד לתקופת הפנסיה. לצורך כך בונה הרשות את התהליכים האלה מחדש ומניחה תשתית טכנולוגית

בפתח דבריו בוועידת עדיף, התייחס מנכ"ל המסלקה הפנסיונית, עמיר טל, לקורונה. "לא על מגפת הקורונה, אלא על מהפכת הקורונה", הדגיש טל והוסיף: "מגפת הקורונה הסירה חסמים רבים, חלקם פסיכולוגיים, בכל מה שקשור בשימוש באמצעים דיגיטליים. נוכחנו כי ניתן לבצע כמעט הכל באופן דיגיטלי, מרחוק. הקורונה אילצה אותנו וכך גם הוכיחה לנו, כי כולנו יכולים לפעול בהצלחה בסביבה דיגיטלית. בתוך פרק זמן קצר התרחש מהפך שבאופן טבעי היה אמור לקחת שנים. הקורונה ביססה הרגלים ויכולות לצריכת שירותים בדיגיטל. השינוי התבצע גם בקרב קהלים שמרניים יותר, כגון האוכלוסייה המבוגרת, אבל לא רק אצל הציבור, אלא גם בארגונים ומקבלי ההחלטות".

לדברי טל, חלק נכבד מהחוזרים שפורסמו בשנה האחרונה, שמאפשרים שימוש באמצעים דיגיטליים, מקורם בקורונה ובאילוצים שהיא הכתיבה. "בענף הפנסיוני חווינו שינויים משמעותיים בתהליכי עבודה, כמו פגישה עם לקוחות לצורך ביצוע תהליכי ייעוץ ומכירה בזום מרחוק. מי היה מאמין שזה יקרה? לפני שנה היו אומרים שהרגולטור יטיל קשיים, שהלקוח לא יהיה מוכן להיפגש ושלא נצליח למכור, כי זו לא הסביבה הטבעית שלנו ואין תחליף לראייה וליד על הכתף. מצד שני, היום זה דבר טריוויאלי וכולנו עושים את זה בהצלחה יתרה ומחפשים את הערכים הנוספים שאפשר להסיק מכך".



אוהד מעודי: הכיוון - הרישיון החדש לסוכני הבריאות - רק למי שירצה להתחיל לשווק ביטוחי בריאות

הסגן הבכיר לממונה, האחראי על תחומי הביטוח הכללי, סוכנים ומטה, ציין כי כדי לא לפגוע בסוכנים הקיימים תינתן תקופת מעבר, הקולות או פטורים | על הסוכן האובייקטיבי: העמלה תיגזר מהפרמיה הכוללת ברוטו ולא מכל פר



לצפייה בריאיון המלא - לחצו על התמונה <

מימין: רועי ויינברגר ואוהד מעודי

לתת סיוע מתי שצריך, לא רק בשלב התביעה אלא גם בשלב המכירה. הוא ישקף את זה ללקוח כיתרון שלו".

ויינברגר ציין בפני מעודי שברשתות החברתיות שורר זעם רב בנושא הסוכן האובייקטיבי, ושאל אם מאחורי הקלעים התמונה דומה. מעודי: "אנחנו נפגשים לא מעט עם סוכני ביטוח, קטנים, סוכנויות בינוניות וגדולות וגם עם נציגי הלשכה, לא כולם בהכרח זועמים, יש כאלה שמברכים על הדבר הזה".

מעודי התבקש להתייחס לנושא של רישוי סוכן הבריאות שברשות שוק ההון רוצים להנהיג בקרוב: "מי שמשווק היום מוצרי בריאות מבין שיש בזה צורך וזה הכרחי. מוצר בריאות הוא מורכב יותר. רישיון שניתן היום בביטוח כללי הוא גם למכור ביטוח רכב וגם מוצר בריאות שהוא יותר מורכב. נדרשת מומחיות יותר גדולה בתחום הזה וכשהלקוח מגיע לשלב התביעה, חשוב שהוא יוכל לממש את הזכויות שלו. שלב המכירה הוא מאוד קריטי. מי שמוכר צריך להבין את זה לעומק. כאשר נתקדם במסגרת ההוראות לקידום הרישיון, עדיין נמצא את האיזונים הנכונים. גם כאן נעשתה חשיבה על הסוכנים הקיימים. בשביל לא לפגוע בהם, לתת תקופת מעבר או הקלות או פטורים".

אז הרישיון עצמו כחותמת עם תעודה רק לחדשים?

"הכיוון הוא כן. כאשר ההוראה תיכנס לתוקף, אז כל סוכן חדש שירצה לקבל רישיון, ההוראה לגבי תהיה רלוונטית".

הרלוונטיות". מעודי ציין כי הנקודות הרלוונטיות הן מחיר הפוליסה, תנאי הכיסוי והשירות - והסביר: "אני כלקוח, המטרה היא שאהיה מודע לכל הזכויות ואבצע את הבחירה הטובה ביותר, כמובן לצד זה שהגורם ייתן לי את השירות הנכון ביותר".

ברשות שוק ההון החליטו להתחיל את המהלך בתחום הבריאות. מעודי ציין כי המטרה היא לייצר תשתית חקיקה לכל התחומים. בקשר ללוח הזמנים, אמר: "כדי לייצר חקיקה אנחנו צריכים ממשלה שתפעל במלוא המרץ. אנחנו מכינים את התשתית הנכונה, אחרי שביצעו ניתוח שוק ושמים את העקרונות. כשתהיה ממשלה שתוכל לקדם את החקיקה אנחנו נתקדם".

היתרון ללקוח הוא ברור, מה היתרונות לסוכן?

"אנחנו בוחנים לא מעט הסכמי הפצה שיש לחברות ביטוח עם סוכנים. גם העולם הזה הוא מורכב, וזה לא בהכרח משרת את הסוכנים. יש חברות ביטוח שמשלמות עמלה בהתאם לפרק כזה או אחר בפוליסה, בפרק אחד יש הנחה ובפרק אחד אין. בסוף זה גורם לסוכן אולי לקבל עמלה נמוכה יותר. גם שם סוכנים יכולים לא להציע לי כיסוי מסוים בגלל שהעמלה בנטו היא נמוכה. זה עיוות שאנחנו רואים והוא לא משרת גם את הסוכנים. אם העמלה תיגזר מהפרמיה הכוללת ברוטו זה יותר נכון".

מעודי הוסיף: "בהיבט של איש המקצוע, אם יש גורם שצריך לברך על הרפורמה זה סוכני הביטוח כי זה אמור לחזק את המעמד שלהם כגורם מקצועי שבא

"רשות שוק ההון מתכוונת ליישם שינויים מרחיקי לכת בעולם ההפצה בשנת 2021, חלק מהם ברורים כמו התיקון לחזור הציורף וחלק מעורפלים כמו רפורמת הסוכן האובייקטיבי", ציין רועי ויינברגר, העורך הראשי של עדיף, בפתח הריאיון שקיים בוועידת עדיף עם אוהד מעודי, סגן בכיר לממונה האחראי על ביטוח כללי, סוכנים ומטה ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

ויינברגר שאל את מעודי מה עומד מאחורי הדרישה מסוכני הביטוח לגילוי החברות איתן עובד הסוכן. "מה שעומד מאחורי הדרישה זו שקיפות. אנחנו מעודדים שקיפות בהרבה תחומים וגם בנושא הזה חשוב שתהיה שקיפות בשביל להראות ללקוחות ולהביא בפניהם את מלוא זכויותיהם", השיב מעודי והסביר: "יש מבוטחים שאין להם מושג, הם לא מצליחים להשיג כיסוי ביטוחי והם חושבים שאין לאן לפנות. כאשר אנחנו מבררים, אנחנו רואים שהם קיבלו הצעה רק מחברה אחת או שתיים ולא רואים את התמונה הכוללת שיש 15 חברות בשוק".

אתם מצפים גם שהסוכן יסביר ללקוח מה הערך המוסף שהוא מקבל מכל חברה או כל מוצר שהוא מציע לו. מה עומד מאחורי הדרישה?

"הדבר הזה מובן מאליו. אתה מוכר לי מוצר ביטוח שלא פשוט להבין אותו ואם אתה נותן לי הצעה, מובן מאליו שתסביר לי מה הערך המוסף לגבי הפרמיה, השירות, הכיסוי. כבר היום יש הוראה קיימת בחוזר צירוף - כשאתה בא להחליף לי פוליסה אתה צריך לתת לי את הערך המוסף ולהתייחס לנקודות



ברדה: המפתח להצלחת סוכני הדור החדש הוא יעילות בהכנסות, להקדיש את רוב הזמן לגיוס לקוחות חדשים

יו"ר קואליטי אמר כי התהליך שעוברים הסוכנים הוא אבולוציה בענף צעיר יחסית | אייזיק: השיווק הישיר הוא מפלצת שהולכת וגדלה | אומיד: כועס על סוכנים שלא לקחו החלטה בעניין חברות שמשווקות מולם



לצפייה בפנל - לחצו על התמונה <

מימין: צח קורן, אודי אלוני, איתי ברדה, אורי אומיד ושלמה אייזיק

בשילוב עם השמועות לגבי הורדת של עמלות ההיקף, בכלל יהיה עתיד לסוכן העצמאי להביא פרנסה הביתה?

אייזיק: "אין לי בעיה שבמקום עמלות היקף נקבל 100% עמלת נפרעים, אני צוחק, אבל יש תחליף לכל דבר ועם כל דבר אפשר להתמודד. אני בהגדרה חושב שזה לא מתפקידו של רגולטור להיכנס לצדדים המסחריים בינינו ובין חברות הביטוח או היצרנים השונים, זה צריך להישאר בנינו לבינם. נכון שהחברות מדי פעם הולכות לרגולטור על מנת למנף סיטואציה כזו או אחרת כדי לדכא את סוכני הביטוח, אנחנו מודעים לתופעות האלה. אגב מי שייצר את המוטציות האלה של מוקדים שמוכרים בצורה סיטונאית ללקוחות זה חברות הביטוח, והן אחרי זה הלכו למחוקק ואמרו יש להן בעיה והן צריכות עזרה כי הן לא יכולים להתמודד עם הסוכנים, והן ביקשו ממנו עזרה להחליף את מנגנון הביטולים כך שהוא יתחיל ב-6 שנים".

הנחה העיתונאי אודי אלוני.

"השיווק הישיר הוא המתחרה הגדול שלנו היום, זה האיום הכי גדול עלינו, זו מפלצת שהולכת וגדלה. זה שעושה איתך עסקים הוא גם זה שמתחרה בך, זו סיטואציה לא הגיונית, לא סבירה. אני טוען הרבה מאוד שנים שבחקיקת בכר נעשתה טעות קלה כשאפשרו לחברות הביטוח לשווק מוצרי ביטוח שלא באמצעות אנשים מורשים שקיבלו רישיון וזאת בעיה קשה מאוד", הוסיף אייזיק.

אתה מדבר על הטלפנים.

אייזיק: "גם נערים ונערות בחופשת הקיץ שיכולים לעבוד בחברת הביטוח ולמכור פוליסות ביטוח וכיסויים ביטוחיים".

אבל זה כבר נעשה, זה נמצא פה.

אייזיק: "זה ניתן לתיקון".

סוכני הביטוח עתידים לעבור מהפכה בשנת 2021, והפעם מהכיוון של הרגולציה, כאשר ראש רשות שוק ההון ד"ר משה ברקת מקדם את מודל הסוכן האובייקטיבי, עדיין לא ידוע מה יהיה המודל הסופי אבל חלק מהשמועות מדברות על ביטול עמלת ההיקף והשוואה של ענף הנפרעים לכלל המוצרים.

"הכוח המניע לתחרות בשוק הם סוכני הביטוח העצמאים. חשוב להבין שאם לא יהיו סוכני ביטוח עצמאים אז לא תהיה תחרות בשוק ולכן הרגולטור חייב לעודד כניסה של סוכנים חדשים לתעשייה ולעודד את הכדאיות של סוכני הביטוח להמשיך בפעילות. לצערי, אנחנו נתקלים במגמות שונות והפכות לגמרי שמתחילות בזה שהממונה גם מאפשר שונות ואפליה לרעה בנינו לבין השיווק הישיר של חברות הביטוח", הסביר שלמה אייזיק, מנכ"ל ובעלים של יונט, בפנל שעסק בזהות סוכן הביטוח 2021, פאנל אותו

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

במרץ, מה העצות שנתתם לסוכנים בעת הנפילות בבורסה?

קורן: "לא היינו צריכים לתת עצות לסוכנים, כי הם בסופו של דבר הסוכנים החזקים שקשורים ללקוחות שלהם. ראיתי את זה בקורונה, הייתי בשיחות של סוכנים עם הלקוחות, זה היה מדהים לראות שיש סוכנים שיזמו שיחות והתקשרו".

ראינו שהפדיונות היו יחסית נמוכות.

קורן: "חד משמעית שראיתי שלקוחות שלוו על ידי סוכנים נמנעו מלעשות תנודות וטעויות שחסכו להם עשרות אלפי שקלים".

לסיכום, עצה שאתם יכולים לתת לסוכן שצופה בנו לקראת השנה החדשה?

אייזיק: "הטיפ החשוב ביותר זה שאם אתה מאמין בעצמך ואתה מוכן להזיע, אל תפחד. תעשה את העבודה, גם אם אומרים לך לא, תלך ללקוח הבא ותייצר לקוחות בתיק שלך, ותהנה ממה שאתה עושה זה מאוד חשוב".

אומיד: "בענף הזה יש כל כך הרבה הזדמנויות, יש אופק כל כך רחב, למרות שנדמה שקשה אנחנו מצליחים ביחד לתת שירות למיליונים של בתי אב. אנחנו משלמים תביעות במאות מיליונים, מסתובבים בישראל אנשים שהענף הזה סייע להם ברגע הכי קשה, זה מה שעשינו כל כך הרבה שנים, אז מגיעות כל מיני אופנות והכי חמור שזה גורם לנו לא להאמין במקצוע שלנו. זה מקצוע מדהים. אני ממליץ לכולם, לי יש בן צעיר שבחר להיכנס לענף ואני מברך אותו והוא מברך כל יום. יש כל כך צעירים שרוצים להצטרף, כל מה שקורה מסביב זו אווירה".

ברדה: "עצה אחת לשלמה שקטונתי לעומת הניסיון שיש לו אבל שאלת אותו מה הטיפ, מה הדבר הראשון שיעשה אם יבחר לנשיאות לשכת סוכני הביטוח. אני חושב שהוא צריך לשלב את הסוכנים של הדור החדש, של הדור הצעיר, בפעילות הלשכה".

אייזיק: "זה בחמישייה הפותחת אצל".

ברדה: "אני חושב שזה המפתח להצלחה. הטיפ שלי לבעלי רישיון צעירים שמאמינים בעצמם - תצאו לעצמאות, חד משמעית, אל תפריעו לעצמכם או תקשיבו לרעשי רקע של רגולציה, מהפכה וכל מיני הפחדות. בעיני אלה אמירות שלא משקפות את השטח. כל שנה צומחים יותר בעלי רישיון סוכנים עצמאיים, הם מצביעים ברגליים".

קורן: "לסוכן העצמאי שיוצא היום הייתי מציע קודם כל לאמץ את השנייים כמו שאיתי אמר, להבין שאנחנו בענף שחוה הרבה שינויים, לדעת להפעיל את העסק שלו לאיפה שהגבנה באה, לתת ללקוח ללוות אותו בפניננסים, בבטיחות, לתת את הערך המוסף ללקוח, כל הזמן ללמוד, להתמקצע בחוזרים, ברגולציה".

יש המון חוזרים ויש המון מה ללמוד.

קורן: "כדי ללמוד משהו אתה צריך לאהוב את מה שאתה רוצה".

נתונים של רשות שוק ההון ש-70% מסוכני הביטוח מכניסים מתחת ל-500 אלף שקלים לשנה ו-50% מכניסים מתחת ל-250 אלף. רק אחוז קטן מאוד מצליחים. לכן המפתח להצלחה לסוכנים של הדור החדש זה יעילות בצד של ההכנסות, את רוב הזמן להקדיש לניוס לקוחות חדשים. מי שידע לעבוד במודל היעיל הוא יוכל להתפרנס בכבוד ולהצליח".

יש עתיד לסוכן העצמאי שעושה הכל לבד? גם להביא לקוחות קיימים וגם לתחזק לקוחות חדשים?

ברדה: "זה מוביל אותי לדבר שנקרא בתי סוכן, זה נולד בגלל השאלה הזאת. סוכן שיוצא לעצמאות בעולם החדש יותר מאתגר לו, הוא צריך לעשות את הדברים לבד, תפעול, שבסוף איתור לקוחות חדשים מצמצם וקשה לו להיות יעיל בהכנסות. לכן הרבה סוכנים בוחרים במודל של בתי הסוכן. אני מעריך שהם בעתיד יהיו המודל הדומיננטי ביותר ושם יהיו רוב הסוכנים העצמאיים. הסיבה שהולכים לשם כי אתה יכול לקבל ערכים נוספים מבית הסוכן ואתה מפנה את הזמן שלך ויכול בזמן הזה לפגוש לקוחות חדשים".

צח קורן, מנהל מכירות סוכנים בילין לפידות, העולם של שוק ההון, אולי בשונה מהביטוח האלמנטרי, עובר תהפוכה של דיגיטציה מאוד חדשה, למשל ניהול תיקים דיגיטליים. איך אתה חושב שהסוכן עם כל השינויים בעמלות ההפצה והדברים האחרים שנוספו לו עם כל מסמכי ההנמקה, יש לו זמן להתעמק בפניננסים וללמוד את היצרנים כמוכם ולתת את הערך המוסף?

קורן: "מנקודת מבטי ומתוקף תפקידי כמנהל מכירות בבית השקעות שעובד כבר כמה שנים עם צינור ההפצה של הסוכנים, אני רואה דרכי העבודה שלהם ושואל את דעתם לגבי העתיד בענף. רוב הסוכנים בסך הכל כן רואים עתיד ורוד לענף, רואים המשכיות למקצוע סוכן הביטוח".

אתה רואה הצטרפות של סוכנים לפניננסים?

קורן: "חד משמעית. יושבים פה אנשים שיכולים להעיד, אני רואה כוח אדם איכותי מגיע לפניננסים. אם בעבר היה סוכן שנגע רק במוצרי הביטוח או פניננסים, היום הסוכנים מבינים שהם צריכים לגעת בלקוח בהרבה נקודות ממשק וזה מהצד שלי מאוד יפה לראות את המקצועיות".

איזה איום אתה רואה?

קורן: "המוקדים שמשווקים מוצרי ביטוח בצורה ישירה ומשווקים. ערוצי ההפצה הישירים בחלק מהחברות יותר חזקים ועוצמתיים. בנוסף, עולם הדיגיטציה יצר מוצרים שמתיימרים להחליף את השירותים שבעבר הסוכן היה מבצע. בסופו של יום ברגע האמת אין תחליף לשירות ולסוכן הביטוח והפניננסי שנמצא עם הלקוח ומלווה אותו לפעמים לאורך 20, 30 שנה ונמצא איתו בצמתים החשובים".

אורי אומיד, מנכ"ל שלמה ביטוח, לכם הייתה שנה מצוינת. בניגוד למה ששמענו עכשיו לגבי המכירה הישירה, אתם לא עושים מכירה ישירה ובכל זאת אתם אחת החברות הצומחות בשוק.

אומיד: "זו תקופה מאוד מוזרה, וישבות יצרניות ביטוח בישראל שהגיעו לאן שהגיעו כי הסוכנים הביאו אותם לשם, אז נוצר תופעה מאוד מוזרה שהם הלכו אחת אחרי השנייה ואמרו בואו נחסל את ההוצאה המיותרת הזאת לסוכן, בעיקר בענף הרכב, ונייצר מנגנונים עצמאיים וישירים. יש גם חברות ישירות אבל הן לא פקטור, הבעיה זה החברות הקלאסיות הגדולות שהפכו להיות היברידיות. הן החליטו לעבור לשיווק ישיר בענף הרכב שזה מעל 50% מהכנסות הסוכנים. המטרה הייתה להוריד את ההוצאות של השיווק, קראו לזה בשם יפה דיגיטציה, בסוף של הדיגיטציה עומדים כמה ילדים במוקד ומוכרים בזול כי צריך להצדיק את הדיגיטציה".

מה הסוד שלכם? איך אתם הצלחתם?

אומיד: "אנחנו החלטנו החלטה עסקית, שקולה וקרה, לעבוד בערוץ הפצה אך ורק עם סוכני ביטוח. לנו זה הכי מתאים ויעיל והכי זול. הקולגות שלי בענף דוחפים אלינו את הסוכנים. אנחנו עובדים עם 1,600 סוכנים. המספרים של 2020 עוד לא מפורסמים, שלמה גדלה ב-20%. סוכנים לשמחתי החליטו לתמוך במי שלא מתחרה בהם. אבל לדעתי זה לא מספיק, אני כועס על סוכנים שלא לקחו החלטה בעניין".

אתי ברדה, יו"ר בית הסוכן קוואליטי מבית הלמן אלדובי, אתה מנהל בית סוכן גדול. מה כדאי לסוכנים לעתיד? להיות עצמאיים? להיות בבית סוכן או אולי לעבוד בחברת ביטוח?

ברדה: "צריך לשים את הדברים בפרופורציה, בשנים האחרונות כל פעם מישוהו זורק איזו אמירה 'לבטל עמלת היקף', כולם מתרגשים, קמים ויש דרמה, מהפכה, רגולציה, בסוף צריך להבין שזה תהליך אבולוציוני טבעי, סביר, לענף שהוא צעיר ומשתנה. "העולם היום לא דומה לעולם של פעם, לא צריך להספיד אבל העולם משתנה וכשהעולם משתנה צריך להתאים את עצמך. בטבע מי ששורד זה לא החזק אלא מי שיוודע להסתגל. הסוכנים הצעירים שיוצאים היום לעצמאות לא צריכים להסתגל, הם נולדו למציאות חדשה ולכן הרבה יותר קל להם להתאים את עצמם. במערכת היחסים בין הלקוח, המפיץ ליצרן, מי שהכי דומיננטי זה המפיץ. מה לעשות זה מובנה".

האם הסוכן צריך להתמקד בלהגדיל את כמות הלקוחות או להעמיק את היכרות עם הלקוח הקיים?

ברדה: "התשובה היא יעילות בצד של ההכנסות. אני שומע סיפורים שלפני 20 שנה מספיק שסוכן היה פוגש 4-5 לקוחות בחודש הוא יכול היה להתפרנס בכבוד. היום הוא צריך לפגוש 20 לקוחות. אני רואה



המשנה למנכ"ל הפניקס אקסלנס: "אין ספק שנדרש לייקר את תעריפי הנכות בקרנות, אנחנו בתהליכים מול הרשות"

גיל פישמן הוסיף כי גם מבטח המשנה סוויס רי, מבטח המשנה שמבטח את הקרנות בארץ, אינם שבעי רצון מהתעריפים הקיימים בפנסיית נכות | עמית שוורץ, כלל ביטוח ופיננסים: עם רוח גבית מרשות שוק ההון אני חושב שבמתכונת חדשה מוצר המנהלים יחזור למדף



מימין: גיל פישמן, אבי רוזנבאום, נדב טסלר ועמית שוורץ

תלוי מוצר וצרכים, דמי ניהול, ריסקים בתוך הפנסיה, זה לא פשוט לבטל את כל הנושא של הביטוחים המנהלים."

נדב טסלר, סמנכ"ל מקצועי בהלמן-אלדובי, איך אתה רואה את העובד העצמאי שנכנס למעגל העבודה - באיזה מוצרים נכון לו לבטח את השכר שלו? מה קורה ברובד השני? כן יש מקום לביטוח מנהלים?

טסלר: "המוצר המוביל היום בקרב החוסכים הוא קרן הפנסיה המקיפה. זה מוצר בתשומת לב. ברגע שיש מסלול כללי שהוא בתשומת הלב אז עליו יתן את הפוקוס. קרן הפנסיה, זה המוצר שהייתי רוצה להיות בו. לגבי הרובד השני זה נובע מהצורך של העובד, יש עובדים שירצו מסלול ביטוחי ביטוח מנהלים, ברגע שחברות הביטוח יעמידו מוצר שהוא מספיק אטרקטיבי ביחס לקופות הגמל המשלמות

מדברים המון על הערך הכלכלי של מקדם הקצבה בפוליסות. גיל פישמן, משנה למנכ"ל הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל, האם יש ערך כלכלי למקדם הזה בהשוואה לחלופה של קרן פנסיה ללא מקדם מובטח?

פישמן: "לכל מוצר יש את היתרונות והחסרונות שלו. בקרן פנסיה היתרון המרכזי הם דמי ניהול יחסית נמוכים. היום יש תחרות עזה על דמי ניהול, עלויות כסויים ביטוחיים מאוד נמוכות, ואגרות חוב של המדינה מאובטחות עם ריבית מובטחת של 4.86%. כנגד זה יש את הבטחת המקדם לגיל פרישה. הכל תלוי סימולציה וצרכים של המבוטח. צריך להצדיק את הצבירה בגיל פרישה בפנסיה לעומת צבירה בביטוח מנהלים וצריך לראות אם הפער בצבירה שאמור להיות גדול לטובת הפנסיה באמת שווה את זה שיש מקדם מובטח. אי אפשר להגיד באופן גורף ולעשות הכללות שפנסיה יותר טוב ממנהלים, זה

הוויכוח מה עדיף לחוסך - קרן פנסיה או פוליסת מנהלים, אינו חדש ואם נלך עשרות שנים אחורה נגלה שכבר אז היו מי שטענו שפוליסות מנהלים עדיפות על קרנות הפנסיה הוותיקות. היום מדובר על מוצרים שונים לחלוטין אבל יש עדיין חילוקי דעות בשאלה מה עדיף לחוסך. "בתוך הוויכוח יש דבר אחד עליו אין עוררין והוא מה עדיף לבעלי הרישיון הפנסיוני. יחד עם זאת אנחנו רואים שרוב המצטרפים החדשים צורפן לקרנות פנסיה מקיפות חדשות. המצאת המושג ביטוח מנהלים יצרה מלכתחילה הילה סביבו, אך במסגרת האפליה המתקנת ננסה לקרוא לקרן הפנסיה בשמה העדכני 'פנסיית מנהלים'", כך אמר אבי רוזנבאום, יו"ר ברוקר סוכנות לביטוח, שהנחה פאנל מיוחד בוועידת עדיף ה-20 שדן בשאלה מה עדיף לחוסך בהתחשב בקורונה - ביטוח מנהלים או קרן פנסיה.

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

הציבור ילך לשם, וראינו שחברות כבר הציעו מוצרים מעניינים כאלה בשנים האחרונות."

זה מוביל אותי לשאלה על הפוליסות החדשות החל מ-2013 שהן בלי מקדם מובטח. עמית שוורץ, מנהל מחלקת מכירות והסכמי סוכנים בכלל ביטוח ופיננסים, איך אתה רואה את זה למול המוצרים האחרים? איזה ערך יש במוצר הזה ואיזה דברים אתם מתכוונים בכלל ביטוח לעשות לגבי פוליסות מנהלים כדי לעודד את המוצר הזה ולהקטין את הפערים?

שוורץ: "השוק הפנסיוני הוא שוק שאנחנו רוצים אותו מגוון, מוצר המנהלים ומוצר הפנסיה הם לא דומים. נכון שאנחנו רואים את קרנות הפנסיה נותנות מענה לרבדי שכר הנמוכים, בהיבט דמי ניהול תחרותיים ועלויות הכיסויים הביטוחיים, אבל מהצד השני כלל ביטוח יצאה עם מוצר שנקרא פרופיל מאוחד אקטיבי לפני כמה שנים שלוקח בחשבון גם צבירות, ניוודים והפקדות שוטפות ומוריד את דמי הניהול ל-0.25%. גם למוצר הזה ברבדי שכר גבוהים יש מקום. יש מקום לשילובים בין מוצר הפנסיה למנהלים, כי בסופו של דבר מוצר המנהלים לא חשוף לשינויים אקטואריים כמו קרן הפנסיה וראינו שנים שהגרעון הוביל הפחתה בזכויות העמיתים. גם עם רוח גבית מרשות שוק ההון אני חושב שבמתכונת חדשה מוצר המנהלים יחזור למדף."

אנב גירעונות אנחנו רואים שבשנים האחרונות, או לפחות ב-2019 אחרי שהותאמו עלויות כיסוי הנכות, דווקא הקרנות הנבחרות או ברירות המחדל מציגות עודף אקטוארי והקרנות הגדולות מציגות גרעון. גיל, האם יש לזה איזשהו הסבר מעבר לנושא התמחור של פנסיית הנכות והאם יש חשיבות לשימוש במבטח משנה? גם כשהקרן היא יותר גדולה אפילו לקטסטרופות?

פישמן: "צריך לזכור שב-2014 הפיקוח חתך את התעריפים של הנכות ב-75%, ב-2018 תיקן את התעריפים באזור ה-30% ועדיין התעריפים בנכות הם לא מספיקים כדי לכסות את התביעות".

זאת אומרת נדרש לייקר את התעריפים.
פישמן: "אין ספק שנדרש לייקר, אנחנו בתהליכים מול הרשות, הגשנו מחקרים על כל הנושא של תביעות הנכות. צריך לזכור שמבחינת מבטחי משנה רובם עזבו את ישראל, נשארו רק עם מבטח אחד שמבטח את כל הקרנות שזה סוויסרי, גם הם לא שבעי רצון מהתעריפים הקיימים בפנסיית נכות. בתעריפים של הפנסיות שארים יש מאזן חיובי בכל הקרנות, אני בטוח שהרשות תיתן את הדעת שלה לכל הנושא של הנכות ויתקנו את התעריפים. מעבר

לזה אני לא רואה שיש בעיה אקטוארית בקרנות פנסייה".

טסלר: "אני מסכים עם גיל. אם אנחנו מסתכלים על הנתונים אנחנו מזהים את העודף האקטוארי במקרה מוות ואת הגרעון באבדן כושר עבודה. אני הייתי מאלה שחשבו ב-2016 ששנים לזה סוף והתבדיתי. מבטח המשנה ייתן מענה למצב של קטסטרופה, מחר גם קרנות ברירת המחדל יכולות לוותר על המבטח המשנה, גם אם מחר הפניקס או מנורה או כלל רוצים להקטין את הגרעון זה לא יהיה מבטח המשנה, זה טמון ברשות שוק ההון".

עם איזה מוצר נכון לי לפרוש ולקבל את הקצבה לכל ימי חיי? בהנחה ששוק הניוד לא יפתח בתקופה הקרובה. החל מינואר אנחנו צפויים בדמי ניהול אחידים לפנסיונרים, האם אתה גיל, מהניסיון שלך, רואה יכולת לנהל פנסיונר לאורך שנים בדמי ניהול של 0.3%? האם אנחנו צופים תחרות בענף הזה לפנסיונרים?

פישמן: "צריך לזכור שלפנסיה יש יתרון שאין לאף מוצר בשוק שזה 60% אגרות חוב לפנסיונרים, כאשר על ה-40% הנותרים צריכים להשיג תשואת יעד כדי לעמוד בפנסיה קבועה ויציבה לאורך זמן. בסביבת הריבית של היום גם להשיג את זה, זה לא כל כך פשוט. אנחנו משיגים את זה אבל נדרשים לכך הרבה מאוד משאבים שמושקעים בניהול ההשקעות, ניהול סיכונים, רגולציה, ההתנהלות מול המבוטחים ויש לזה מחיר".

התמחור של 0.3% מחזיק את הניחול הפנסיונרים?

פישמן: "השוק של 0.3 בקרנות ברירת מחדל נפתח רק ב-2018, וכדי לקבוע אם זה מהותי צריך לבדוק לאורך זמן. בשנה האחרונה יש תחרות עזה מאוד בין הקרנות על הפנסיונרים שהקרנות רוצים אותם וצריך לתת לשוק ואת הזמן לעשות את שלו ולקבוע מחיר בשיווי משקל".

נדב, לקבל היום את הקצבה - מקרן פנסיה או מפוליסת מנהלים? איפה נראה לך לחוסך נכון יותר?

טסלר: "בזכות אותן איגרות רוב מבטיחות תשואה ודמי ניהול של 0.3% אז קרן הפנסיה עדיפה לחוסך לאורך זמן. צריך לזכור חסרונות כמו התקרה, כך שאם אני במוצר פנסיוני אחר אני לא אוכל לנצל את התקרה המקיפה ואני צריך לבחור אלטרנטיביות. בביטוח מנהלים בדמי ניהול של 0.3% יכול להיות יהיה פתרון אלטרנטיבי לחסכון המשלים. נקודה שנייה זה אנשים שלא יכולים לממש את כל היתרונות של קרן הפנסיה מקיפה, הפתרון לחוסך שרוצה להבטיח את הכספים שתוחלת החיים שלו תהיה

קצרה יותר נמצא במוצר ביטוח מנהלים".
רוזנבאום: "אנחנו מדברים על מקרי קצה שהמסה המוחלטת כנראה יש לה עדיפות כן לקבל פנסיה מקרן פנסיה מקיפה".

לסיום, במילה על שלושה נושאים שדורשים שינוי לפתחם של רשות שוק ההון. הראשון הוא נושא המטריה הביטוחית שמגנה על החוסכים בפנסיה כאשר כל החברות יצאו עם מוצרים שונים, האם העובדה שלא ניתן לרכוש את הכיסוי מתוך התגמולים ומחייבים את החוסכים לרכוש את זה מעל הוא לא כשל שוק? נקודה נוספת היא עמיתים לא פעילים בקרנות הפנסיה שאין להם כיסויים ביטוחיים ועדיין חשופים למנגנון האיוון או העודף של הקרן, האם נכון להם להישאר בקרן פנסיה? הנקודה האחרונה היא שחרור קרן הפנסיה, בעבר היו הרבה מודלים שהיינו עושים ללקוחות עם פיצויים בלבד לקופת גמל, נכון להיום לאף חברת ביטוח אין מוצר של שחרור בלבד לקופת גמל, האם לא נכון להרים את הכפפה?

טסלר: "לגבי חוסכים לא פעילים צריך לזכור שקרן הפנסיה היא מוצר עם ערבות הודית שחלה על כל החוסכים לטוב ולרע, היא גם כן זכאית לתשואה מובטחת. במקרה של מוות אותו חוסך לא פועל בהתאם לקופת גמל אלא תשלום קצבה לשארים לכן אני ממליץ להעביר לקופת גמל. לעניין האיוון האקטוארי, השאלה אם צריך לשכפל את המודל הזה לקרן המקיפה, צריך לזכור שאותו חוסך לא פעיל יכול לתבוע אותנו, האם נכון לשחרר אותו מאיוון אקטוארי".
שוורץ: "בנושא המטריה בכלל אנחנו חושבים שפנסיה היא מוצר מורכב. הייתה ברכה של רשות שוק ההון שהביאה עלינו, על הקרנות הגדולות, שאנחנו צריכים להביא באמצעות פגישה של שיווק פנסיוני. אנחנו יצרנו חבילה שנקראת 360 מתוך הבנה שצריך לתת מענה למטריה, וגם מענה במקרה מוות כשהשלמה לשארים וגם אפשרנו רכישה שחרור גם על המטריה וגם על ביטוח חיים למקרה מוות. אני מכיר את הרעיון החכם והנכון לפוליסת פיצויים בפני עצמה, אך צריך לקחת בחשבון שקופת גמל לפיצויים יש לה גם חסרונות של דמי ניהול שהם יותר גבוהים. הרעיון של שחרור הוא מאוד מעניין והבאת את זה לפתחנו.

פישמן: "בשנה שעברה יצאנו עם המעטפת של פנסיה well, שמאגדת את כל הסיפור של מטריה ביטוחית, של דמי ניהול קבועים לכל חיי המבוטח, התנאי היחיד זה רק הפקדות שוטפות ובסוף בצבירות גבוהות מגיעים לדמי ניהול של 0.05%, דמי הניהול מפרמיה קבועים של 0.7%, בנוסף לזה אפשר להוסיף איזשהו ריסק מבחון, הכל לפי צרכי המבוטח. זה נראה לי פתרון מעולה, אחלה מוצר".



עולם הביטוח בעיני הלקוח: "הדיגיטל הוא כלי עזר אבל בסוף, כשתצטרך אותי, אני אענה לך לטלפון"

ג'קי מושקטל, מנכ"ל שחם, הסביר כי אנשי המקצוע חייבים לגרום ללקוח להתגבר על הדחף להחשיב את גובה הפרמיה כדבר החשוב ביותר שהם רוצים מהסוכן שלהם | "הלקוח צריך להבין את הערך כשהוא צעיר ולא בגיל 50"

תקבל 9,000 שקלים, אתה יכול להגיע לקראת 70% מהשכר הממוצע שלך".

לומר הוספת ערך ללקוח ויצרת בידול.

מושקטל: "זה משהו שצריך לעשות בתחילת הדרך ואי אפשר לעשות את אחר כך. חשוב שתפגוש אותי בהתחלה ולא בגיל 50".

בעצם מה שהגדרת עכשיו זאת המשימה של סוכן הביטוח.

מושקטל: "המשימה המרכזית של סוכן הביטוח מעבר למוצר שיש לכל החברות ולכל הסוכנים, לדעת לייצר את הערך. יש הרבה משפטים של סוכנים שאתה אומר אתה קונה אותי. מוצר יש לכולם והוא די דומה, אבל צריך לחדד את זה, כי זה כבר לא מספיק. אני, שממליץ לך ללכת בגיל צעיר למסלול מנייתי זה משנה. כאשר אני שם לך את כל חבילת ההגנות על השולחן ואומר לך זה מוצר שהוא מאסט כמו השתלות ותרופות, ולצורך הדוגמה נכעיס קצת, הכיסוי לניתוחים הוא אולי nice to have במקום שאין ברירה כי יש כסויים וזה בסדר, להשתלות ותרופות אין. אם יגיד לי סוכן 'עזוב רגע את הכיסוי לניתוחים' אבל ביטוח צד ג' ותכולה בדירה שהוא סיכון רכוש ואין לו פתרון במערכת הציבורית, כך שאם חלילה שרפתי את הדירה שלי ושל השכן התא הכלכלי הזה לא ימשיך להתקיים יותר, זה ערך שיוודע לייצר לי סוכן ביטוח".

לגבי ערך מתמשך, אנחנו שומעים את המושג חווית לקוח. עד כמה היא באמת עניין דיגיטלי?

מושקטל: "אנחנו בשחם מתלבטים בשאלה הזו כל הזמן. הייחוד שלנו זה שיש לנו את כל העולם הדיגיטלי, הוא פה והוא עוזר לנו, הוא מקל על הלקוח ועל כסוכן אבל בסוף אני צריך לגעת בך. אם אני לא נוגע בך ויודע מה חשוב לך ומה קורה עם אשתך והילד, אז אני עוד מישוה שיוודע לשווק לך מוצר מה או אחר. כל עולם הדיגיטל הוא כלי עזר שיעזור לנו לשמור על קשר אבל תזכור שבסוף כשתצטרך אותי אני אענה לך לטלפון, אני חייב לגעת ולהכיר אותך. אחרת זה לא שחם. מסע הלקוח שלנו מתחיל במפגש הראשון, העולם שלנו עוסף את כל כולך - הוא מתחיל כשאתה מצטרף לשוק העבודה, מלווה אותך כשאתה מחליף את מקום העבודה ומתחתן, אבל המסע לא מוגדר במערכת דיגיטלית אלא על ידי תכנון ומחשבה שלי, אני רוצה שתישאר בשחם 20, 30 שנה ותחווה את חוויית מתמשכת של יצירת ערך. אני רוצה שתנתק את הטלפון ותגיד מישוה חושב עלי שם".



לצפייה בריאיון המלא - לחצו על התמונה <

מימין: יובל נוריאל וג'קי מושקטל

אז איך הלקוח רואה את הסוכן היום? מה הוא מצפה ממנו?

מושקטל: "אם היית שואל אותי כלקוח, אני חושב שהדבר הראשון שהייתי רוצה הוא איש מקצוע שאני מאמין ומבין שהוא יכול ללוות אותי מכניסתי לשוק העבודה עד סוף הפרישה. זה פרק חיים בלתי אפשרי, אבל הייתי רוצה מישוה שיבין שהאחריות עליו היא כל כך גדולה שאי אפשר לתקן אחרי זה. לדוגמה, סוכן הביטוח מטפל בשני עולמות מרכזיים מאוד - הגנה על התא המשפחתי מפני קטסטרופה והסכנה השנייה זה חיים ארוכים. הגיע אדם לגיל הפנסיה אין יראו חייו? חיים ארוכים זה עניין מורכב מבחינה כלכלית וצריך לממן אותם. כשאני פוגש אותך בגיל 24 יצאת מהצבא, עכשיו הצטרפת למעגל העבודה, למדת, אתה פוגש אותי, היום כשמצטרפים במוקד או קרן ברירת מחדל או בלי תהליך ייעוץ מקצועי אז ב-95% מהמקרים הוא צריך אותך למסלול ברירת מחדל. הוא לא נכנס וחשב מה ההשפעה של מה שהוא עושה. אם אני ג'קי אפגוש אותך אני אסביר לך שבגלל שאתה בגיל צעיר אופק ההשקעה הוא ארוך והדבר הנכון זה מסלול מנייתי. אתה מאוד תיבהל, אבל אם אני אראה לך שתבחר עד גיל 60 ובגיל 60 נעבור למסלול מותאם גיל ונגדיל את החשיפה למניות, במקום שתקבל 6,000 שקלים כקצבה

אנחנו בתעשיית הביטוח רגילים לראות את המתרחש מהעיניים של הפעילים בענף. אבל איך נראה הענף בעיניים של הלקוח? בעידן הנוכחי שהלקוח יודע יותר, חשוף, הכל נגיש, במיוחד לאור הקורונה ג'קי מושקטל, מנכ"ל שחם, ממחיש בריאיון ליובל נוריאל, סמנכ"ל השירות של עדיף, כיצד הלקוח תופס את עולם הביטוח.

רוב הזמן אנחנו עסוקים בעצמנו סוכני הביטוח. יש לנו הרבה מאוד שאלות בנוגע לאיך לפתח את העסק ומה נכון לעשות, אך השאלה המרכזית היא כאשר נעבור לצד השני ונרכיב את המשקפיים של הלקוח נשאל את עצמנו מה הוא בעצם רוצה מאיתנו. כשאני אעבור עשרה לקוחות שונים ואשאל אותם מה היית רוצה מסוכן הביטוח הדבר הראשון שיעבור לו בראש זה להזייל את הפרמיה. עולם הסיכונים שהלקוח חשוף אליו הוא יותר מורכב, הוא אינסופי ומשתנה. אם היית צריך לשאול מה צריך לרצות הלקוח כשהוא פוגש סוכן ביטוח התשובה לא פשוטה. אם הלקוח היה משקיע טיפה מחשבה הוא היה מבין שהסוכן הוא הדמות הכי משמעותית שמלווה אותו בעולם הפיננסים כמעט לאורך כל חייו. אם נשים דגש מיוחד זו ההוצאה הראשונה או השנייה הכי גדולה שיש לו במהלך חייו, אמר מושקטל.



"בפוליסה החדשה צמצמו את היקף החריגים כמו שצמצמו את ההגדרה של תאונה"

עו"ד עדי בן אברהם משווה את המצב הנוכחי לזה שיהיה החל מה-1 בפברואר ומסביר מה חשוב כשממלאים טופס תביעה: לבדוק את הסיטואציה, לראות את ההחלטות, את הכיסוי ולדעת לתאר את המקרה



ללצפייה בהרצאתו של עו"ד עדי בן אברהם - לחצו על התמונה <

כמו שצמצמו את ההגדרה של תאונה. נכון, עדיין יש הגדרות מאוד יפות ומעניינות, יש אירועים וסיטואציות. המנעד של ההגדרה בהגדרות הישנות, קל וחומר בהגדרה הזאת, יוביל להרבה מאוד פרשנויות. לפני שממלאים טופס תביעה, החשוב ביותר הוא לדעת לבדוק את הסיטואציה ולראות את ההחלטות, את הכיסוי, את המקרים שיכולים להיות ליד ולדעת לתת את התיאור בטופס התביעה, בדיוק כמו בכל מקרה אחר שאתם נותנים את הדיווח. זה יכול לעזור לכם מאוד בטיפול מול מחלקת התביעות, שהתיאור הנכון יתאים להגדרות ולפרשנות של בתי המשפט שהיא רחבה מאוד".

עו"ד בן אברהם הסביר: "הסיפורים הם מדהימים בסוגיה של האם תאונה או לא תאונה, כי זה לא תמיד אותו דבר. לפעמים זו עקיצה של יתוש שיכולה להוביל לנכות מתאונה ובתי המשפט מכירים בכך. לכן בדברים האלה, המקצועיות שלכם היא זאת שתיביא לידי ביטוי את ההכרה בתביעה לעומת הדחייה שלה. כשאתם שמעתם את כל האפשרויות הקיימות ולאור ההגדרה המצומצמת שיש עכשיו בפוליסה החדשה, אתם צריכים לדעת גם לזהות את הכיסוי החדש, גם את הפוליסה בהגדרות הישנות, לדעת את ההשוואה ביניהם ולדעת לפני שממלאים את ההצעה, להגיד ללקוח בוא נראה בדיוק את הסיפור, נבין את המקרה כדי לעשות את הדברים האלה נכון, כי זה באמת ההבדל בין דחייה לאישור בפועל".

העין, הוביל למצב של נכות מתאונה. המקרה השני היה תביעה בבית משפט בקשר לילדה שנפטרה מחיידק שנכנס לריאות. נטען שהחיידק תקף באופן אלים ופתאומי והועלו עוד טענות כדי ליצר הגדרה לתאונה. "אבל בשני המקרים בית המשפט אמר שזו מחלה ולסיטואציות האלה גם לאותו אדם שנפגע מחיידק טורף וגם לאותה ילדה, זה עדיין לא היה מוות מתאונה כי כאן מדובר על מחלות", ציין בן אברהם. "צריך לשים לב למקרים המונחים לפניכם, כי לפעמים אתם תראו את זה בהגדרה. תשימו לב לנזק שנגרם כתוצאה ישירה מהמחלה. זאת אומרת תהיו ערניים", הסביר לצופים וציין: "כשהלקוח מגיע אליכם ואומר יש לי בעיה שהובילה לזה, התקף הלב נגרם ונפלתי מהסולם, עקב בעיה כזו או אחרת החלקתי ונפגעתי - תשימו לב שבהגדרות החדשות זה ייכנס פנימה".

עוד הוסיף: "ההגדרה החדשה אומרת - למעט נזק שנגרם כתוצאה ישירה. אם בתוצאה עקיפה - לנזק שנגרם יהיה כיסוי בפוליסה. אירוע פתאומי שלא תוכנן על ידי המבוטח וגרם לו נזק, זו התוצאה, למעט נזק שנגרם כתוצאה ישירה ממחלה ונזק שמכוסה בפוליסה. גם כאן חשוב להכיר את החריגים, הרבה פעמים יש הרבה חריגים שהלקוח לא תמיד מודע ומתרחשת תאונה ואז מסתבר שהפוליסה מוחרגת". בעניין זה הוסיף עו"ד בן אברהם: "אם תשימו לב, בפוליסה החדשה צמצמו את היקף החריגים

עו"ד עדי בן אברהם אשר מתמחה בתביעות ביטוח, בין היתר בתחום תאונות אישיות, התמקד בהרצאתו בנושא ביטוח תאונות אישיות, תוך השוואה של המצב הנוכחי לזה שיהיה אחרי הרפורמה.

"סעיף 53 לחוק חוזה הביטוח מראה שתאונה זו תאונה שקרתה למבוטח או לזולתו. לכאורה זה פשוט, תאונה זה אדם שרץ במדרגות החליק ונפל, לא תכנן, פתאומי ומפתיע. אבל בנושא הזה של תאונה ישנם רבדים נרחבים של פרשנויות למהי תאונה ועל זה אני רוצה לדבר. מה הן ההגדרות שיש היום ביחס למה שנראה ב-1 בפברואר", הסביר בן אברהם, המתמחה בייצוג מבוטחים כנגד חברות ביטוח וקרנות פנסיה. בעברו, נזכיר, היה עו"ד בן אברהם מנהל מחלקת תביעות ביטוח חיים בחברת ביטוח גדולה.

בן אברהם הסביר: "מה שיש היום זו חבלה גופנית, הפעלת כוח פיזי, אירוע פתאומי, חד פעמי, בלתי צפוי, הנגרם על ידי גורם חיצוני, גלוי לעין, ללא תלות בכל סיבה אחרת, הישירה והמיידית. תשימו לב שאלימות מילולית, לחץ נפשי, פגיעות זעירות - את זה מחריגים במסגרת ההגדרה של תאונה".

הוא סיפר על שני מקרים. האחד של אדם שנסע לחו"ל ונכנס למעיינות, לבריכת מים חמים, ושם חדר חיידק לתוך עדשות המגע. זה גרם לפגיעה בראייה ולאחוזי נכות גבוהים. הוא הגיש תביעה על נכות מתאונה ואמר שהחיידק הטורף והאלים שתקף את



גת מגידו: גם אם אתה אומר לעצמך יכולנו לעשות את זה אחרת, אני מאוד שלמה עם התהליכים ומאוד אופטימית

לסמנכ"לית ומנהלת השקעות ראשית בפסגות גמל ופנסיה, יחס אמביוולנטי לביצועי בית ההשקעות ב-2020: "לא, כי כשמסתכלים על הטבלה, התוצאות לא מספיק טובות. אבל בהחלט כן, כי אפשר לראות שבמחצית השנייה הגרפים מאוד חיוביים



לצפייה בריאיון המלא - לחצו על התמונה >

גת מגידו ושחר רון

באפליקציה שמנהלת את המלאי. דווקא אלה שהם לא הטכנולוגיה הטהורה, אלא נגזרות של טכנולוגיה לעסקים רגילים. זה משנה את המודל העסקי כמו שהכרנו. הקורונה העלתה את המודעות לכך והגדילה את התיאבון של המשקיעים. זה נותן למגמה רוח גבית, חברות מצליחות לגייס כסף. זה מקום שמאוד טוב להיות בו".

מנהלת ההשקעות הראשית בפסגות גמל ופנסיה ציינה בקשר לתחום ההשקעות האלטרנטיביות: "העולם האלטרנטיבי הוא כמו לקחת מניות ואג"ח ביחד. אתה יכול להשקיע באשראי, בנדל"ן, באגרייה ירוקה. אנחנו מאוד מנוסים בתחום ושנים שאנחנו משקיעים, יש לנו תשתות של סינון ומחקר ודאטה-בייס מאוד משוכללים. ב-2021 זה מאוד יתמוך בתיק כי זה מייצר הרבה פעמים תשואה שוטפת שנובעת מהרכיבים הללו והוא הרבה פחות תנודתי".

על תחום נכסים לא סחירים ציינה: "הטענה הייתה שבמיתון כלכלי הוא יתנהג טוב כי זה הכי פחות מסוכן בתוך עולם הנדל"ן וזה הוכיח את עצמו במשבר הקורונה".

בסיום הריאיון היה למגידו מסר לסוכני הביטוח: "שידעו שאנחנו עובדים מסביב לשעון כדי לרכוש את האמון שלהם ולהיות זכאים לו כל יום מחדש. בפסגות יש רוח חדשה, אנחנו נמשיך לעבוד קשה, אנחנו לשירותם של הסוכנים בכל עת ושתהיה לנו 2021 מוצלחת".

כאן המון פוטנציאל לשנה-שנתיים הקרובות". מנהלת ההשקעות הראשית בפסגות גמל ופנסיה סבורה בהחלט ששנת 2021 תהיה שנה של התאוששות: "צריך להיות מאוד סבלני. כמו שהיום פתאום יש מוטציה, זה לא קו אחד. יהיו רגרסיות, אבל בלונג-ראן ריביות נמוכות, אין תשואות באג"ח, הכסף בסוף יזרום לאפיקים שהם יותר מניית ונראה התאוששות כלכלית".

על האסטרטגיה של פסגות ב-2021: "כבר התחלנו ליישם את האסטרטגיה. היא יותר רכיב מניות ופחות אג"ח, הגדלנו את רכיב המניות והקטנו את האג"ח, גם ממשלתי וגם קונצרני. מנהל ההשקעות מסתכל על משוואת תשואה-סיכון והמרווחים בקונצרנים מאוד מצומצמים והסיכון גבוה. בסופו של דבר, מניות הן התשואה-סיכון היותר נכונות, וגם בהקשר של הסיכון של אינפלציה, שכל הזמן מדברים עליו, מניות בהחלט יכולות לפתור אותה".

מגידו התייחסה בין היתר גם לנושא ההשקעות בתחום הטכנולוגיה: "הטכנולוגיה זה מקום להיות בו והגדלנו את החשיפה. בתקופה האחרונה אנחנו עדיין נוכחים שם, אבל קצת הורדנו מהחברות הגדולות והמקובלות. צריך להסתכל על זה כנגזרת שנייה, זה לא רק חברות של שירותי ענן או אינטרנט, אלא דווקא ההבנה שיש היום המון עסקים שהטכנולוגיה משתלסת על המודל העסקי שלהם. דווקא המסורתיים, סופרמרקטים שמתמשים

"שנת 2020 מאתגרת לסיכומים, שנה מאוד קשוחה ומטלטלת", מציינת גת מגידו, סמנכ"לית ומנהלת השקעות ראשית בפסגות גמל ופנסיה, בריאיון לאקטואר שחר רון. "בנקודה זו, אנחנו עוד לא מחוץ למשבר, הדברים מתחילים להיראות יותר קרובים לדלת היציאה, אבל עדיין יש הרבה מאוד אתגרים". מגידו סבורה שהמשבר בשנת 2008 היה מטלטל יותר בהשוואה ל-2020, בין היתר בשל העובדה שהוא ירד במשך הרבה מאוד חודשים.

מגידו נשאלה אם הייתה עושה דברים אחרת בתחום ההשקעות וענתה: "עבודה של ניהול השקעות היא סופר סייזיפית. אתה נכנס להשקעה, זה מצליח, אתה אומר למה לא עשיתי כפול. בהשקעה לא טובה אתה אומר למה עשיתי אותה? אבל אני כן מאוד מאמינה בתהליכי העבודה שלנו, עשינו המון שינוי ברוח, בצורת חשיבה, בתעוזה. מנהל השקעות מקבל אלפי החלטות בשנה, גם אם אתה אומר לעצמך יכולנו לעשות את זה אחרת, אני מאוד שלמה בתהליכים ואופטימית".

בקשר למידת שביעות רצונה מהביצועים, השיבה: "כן ולא. לא, כי כשמסתכלים על הטבלה, התוצאות לא מספיק טובות. אבל בהחלט כן, כי כשמסתכלים בעין בלתי מזוינת אפשר לראות שבמחצית השנייה הגרפים הם מאוד חיוביים. להיכנס לתפקיד הזה בינואר ולקבל תיק כזה וקורונה, זה היה אתגר לא קטן, אבל אני מרגישה שלחלוטין השתלטתי על התיק והוא היום בנוי לתפיסת עולמי ובריאה שלי ויש



גילעד אלטשולר: החיים יחזרו את אט למסלולם, הדבר המפתיע שזה יכול להיות דווקא הסוף של שוק ההון

הבעלים והמנכ"ל המשותף של אלטשולר שחם, בתחזית לשנת 2021 | "ברגע שהציפייה תהיה שהריבית תתחיל לעלות, זה יכול להיות הסוף של השווקים, מפני שמה שתרם לשווקים שיעלו זו הריבית האפסית. זה יכול להתהפך"



לצפייה בריאיון המלא - לחצו על התמונה >

מימין: שחר רון וגילעד אלטשולר

חזרה. ברגע שהציפייה תהיה שהריבית תתחיל לעלות, זה יכול להיות הסוף של השווקים, מפני שמה שתרם לשווקים שיעלו זו הריבית האפסית. זה יכול להתהפך, הדבר המצחיק שהכלכלה חוזרת והשווקים יורדים זה בהחלט תרחיש שיכול לקרות". אלטשולר התייחס לקרנות הון סיכון ולנכסים אלטרנטיביים: "התופעה הזאת תלך ותגדל בהמשך. אין שום בעיה להשקיע בנכסים אלטרנטיביים, מה שהכי חשוב זה האיכות על הכמות בקטע הזה. הצעות להשקעות כאלה יש לנו בלי סוף ואנחנו צריכים לסנן אותן, רק 15% מההצעות שמגיעות אנחנו דנים בהן, הרוב נפסלות על הסף. אז בתחומים מסוימים כמו הון סיכון, ביוטק, יש פה יתרונות לגופים מסוימים שיש להם את הקרנות. גם פיתוח עצמאי של יכולות בבית. אנחנו צריכים לפתח יכולות בתחום התשתיות, זה יכול להיות דרך מיזמים, זה דבר שימשיך להתפתח בעתיד".

בסיום הריאיון נשאל אלטשולר אם יש לו הצעת זהב לסוכני הביטוח. "יש חברת השקעות שהיא הכי גדולה בעולם, הנשיא שלה אמר לי כל השנים שמה שהנחה אותו זה 'אל תדפוק את הלקוח שלך', תהיה בסדר איתו, תהיה ישר איתו, תיתן את העצה הנכונה - הוא יהיה איתך למאה שנה. וזה המפתח להביא את הלקוחות למקומות שהם מאמינים שהם יהיו הטובים ביותר, לתת את השירות הכי טוב, זה מנצח. הרוב עושים את זה כמובן", השיב.

תגדילו את הסיכון בתקופה הזאת". אלטשולר הוסיף: "העברנו מסרים מאוד ברורים בתקופה ההיא ליועצים ולסוכנים שבאמת ירגיעו את הלקוחות שלא יעשו שום דבר, שלא ישנו את המסלולים שלהם, שיתנו לנו להחליט עבורם מה לעשות בתיק ההשקעות ובקופות עצמן. ליועצים ולסוכנים היה מקום מאוד חשוב בנקודה הזאת". את האמבה שלו מהביצועים של אלטשולר שחם ב-2020 הוא אינו מסתיר: "אני מאוד לא מרוצה. זו האמת. אני מרגיש שזו שנה שהוחמצה אצלנו. זה נבע מכל מיני סיבות. אני בהחלט חושב שבאנו די מוכנים לקראת המשבר הזה, אבל בהחלט אני לא שבע רצון מהתוצאות שלנו. נעשו טעויות, כמובן בעיקר בתנועת V החדה הזאת. אז בשלב מסוים חשנו שזה טו-מאצ' והורדנו רגל מהגז ובנקודה הזו נפגענו - בשלב שהשוק כבר המשיך לטפס הלאה. זו בעיקר הייתה הטעות שלנו".

התחזית ל-2021: "אני מעריך שהחיים לאט לאט יחזרו למסלולם. הדבר המפתיע שזה יכול להיות דווקא הסוף של שוק ההון. כמו שהיינו מופתעים מכך שהכלכלה מתה והשוק טס לשמיים, דווקא שהמצב יהיה אולי בום כלכלי מסוים, כתוצאה מזה שכולם היו בסגר וחנוקים ורוצים לצאת החוצה - יכול להיות שתפתח אינפלציה מסוימת באיזשהו מקום. זה דבר שיכול לקרות, והבנקים המרכזיים בעולם, כמו שהם הורידו את הריביות, בגדול ייקחו את הפעולה

"2020 הייתה שנה בהחלט מאוד הפכפכה עם הרבעון הראשון שבו עם הופעת המגפה ראינו ירידות חדות. ההפתעה היותר גדולה הייתה החזרה. יהיה לנו מעניין בשנת 2021", מציין גילעד אלטשולר, בעלים ומנכ"ל משותף באלטשולר שחם, בריאיון שקיים עמו האקטואר שחר רון, בוועידת עדיף. לדברי אלטשולר, לכל משבר יש את הייחודיות שלו. "מרגע לרגע הדברים מתקצרים, השוק מגיב הרבה יותר מהר. האם ראיתי משהו דומה לזה אי פעם? לא. למשברים הקודמים לקח יותר זמן התאוששות, אבל כנראה בנקים ומשקיעים למדו את המשחק". אלטשולר מתח ביקורת על התנהלות התקשורת: "אני זוכר שמעל כל במה, ממש התחננו שהעמיתים בקופות הגמל ובקרנות ההשתלמות והפנסיה לא ישנו מסלולים. אני לא זוכר שאי פעם זה ניצח למכור בפניקה, והתקשורת לא עזרה לזה. אני מצר על העניין הזה. הייתי שם באולפן ורק מחפשים את הדם, לא מחפשים להעביר מסר לציבור. באתי להעביר מסר לציבור שלא יעשה שטויות, אבל שם חיפשו רק דם".

באשר להתנהגות הסוכנים והיועצים, הוא סבור שהיה להם חלק במיתון ההיסטריה. "מעטים מאוד זרעו פניקה אצל הלקוחות שלהם. אבל הרוב הגדול, אני חושב, המליצו ללקוחות לא לעשות שטויות, לא לעבור בין מסלולים, לא למכור תיקי השקעות, להישאר איפה שהם. מעטים אפילו אמרו להם אולי



קרן דנציגר: מוצר ניהול התיקים הוכיח שהוא הכי אטרקטיבי במדף בתקופת המשבר

המשנה למנכ"ל הראל פיננסים אמרה כי שיתוף הפעולה של המנהלים, העובדים והסוכנים מנע מהציבור לגעת בתיק | אודי אביטל הציג את הקרן שהקים וייעץ: "תבדקו את מסלול הכסף הלך וחזור ואת השקיפות של בחירת הנכסים



מימין: אודי אלוני, קרן דנציגר, אלון כץ ואודי אביטל

ההון הוא מקור הכסף, הם קובעים את המדיניות של הכסף וזה הוכח בקורונה. זה משמח אותי מאוד, זה אומר שלנו יש מקום חזק במגרש".

המדינה הכניסה הרבה מאוד כסף לשווקים.

אביטל: "בנק ישראל לא קונה דולרים, הוא לא מציל את השוק. שוק ההון עושה את העבודה שלו כמו שצריך, שוק ההון חזק. איך אומרים בענף שלנו? יש מישהו שבוכה תמיד יש מי שצוחק. אנחנו ניצלנו את תקופת הקורונה בנושא האלטרנטיבי, בנושא הנדל"ן, אנחנו חברת SMI זו חברה שעוסקת במגורי סטודנטים ומלונאות, אנחנו קונים נכסים יש לנו ארבע קרנות מסתובבות, מצאנו שם הרבה הזדמנויות בתקופה הזו ואנחנו מנצלים את המצב. היתרון היחסי שלנו בשוק הוא המעמד שלי באירופה אני יושב בדירקטוריון של המתכננים הפיננסים האירופאים כך שיש לי גישה לבנקים, לבתי המשפט. אנחנו קונים בזול ועושים רווח".

אנחנו רוצים את הקשר האישי, את האדם שישביר לנו דברים שפחות מובנים לנו. הקמנו חמ"ל, הארכנו את שעות העבודה, עבדנו בימי שישי, המטרה המרכזית שלנו הייתה לדבר עם כל הלקוחות. כל המנהלים נרתמו, רתמנו עובדים בעלי רישיון שיכולים לדבר עם לקוחות, הגענו לכל הלקוחות שלנו, הרבה שיתוף פעולה עם הסוכנים".

הייתה היענות?

דנציגר: "מאוד נבוהה. מרבית הלקוחות לא נגעו בתיק וזה פעל לטובתם".

אודי אביטל, מנכ"ל איכות, יושב ראש ועדת הפיננסים של הלשכה. איך התקופה הזו עברה עליך?

אביטל: "אני רוצה להמשיך את קרן ולחזק את הנושא. שוק ההון הוכיח בנרות פנומנלית בתקופה הזו של הקורונה. אני מתכוון לבתי ההשקעות, שוק

בחודש מרץ חווינו כלנו טלטלה בלתי רגילה של נפילות במדדי המניות והאג"ח הגדולים. אולם מאז החלה דהירה בלתי רגילה והשנה הסתיימה עם תשואות פנומנליות במדדי המניות בארה"ב, כאשר גם בישראל נרשמה התאוששות מאוד מרשימה.

קרן דנציגר, מנכ"לית חברת ניהול התיקים ומשנה למנכ"ל בהראל פיננסים, איך עברו עליך החודשים הכי קשים במשבר הקורונה?

דנציגר: "הרבה שעות במשרד ועם לקוחות. אם יש לי שתי מסקנות עיקריות זה קודם כל שמוצר ניהול התיקים הוכיח שהוא הכי אטרקטיבי במדף המוצרים הפיננסיים. בזכות הגילויים הייחודיים של המוצר הזה והיכולת להתאים לכל לקוח חליפה מדויקת, את ההתאמה לסיכון ותמהיל ההשקעות שהוא רוצה, חזר המוצר להיות חזק במגרש בעיקר בזכות השנה הזו. דבר נוסף, אנחנו תופסים את עצמנו בהיבטים מאוד טכנולוגיים אבל בתקופה של חוסר ודאות

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

אבל איך היה לך בתקופה של הנפילות?

אביטל: "הדבר הכי נפלא שקרה. הישראלים התגברו, החברות היותר ותיקות עשו עבודה שהקרינה על הסוכנים. מה שנשאר לנו כסוכנים זה להרגיע, החברות השקיעו, נתנו שירות יותר טוב בזמן הקורונה מאשר בדרך כלל".

אלון כץ, מנכ"ל BTB איך עברה עליך התקופה הזאת, בעיקר כשאנשים חוששים?

כץ: "אם מסתכלים על המשבר מהווה, אז יצא מאוד טוב. הוכחנו ש-BTB שזו פלטפורמה שמאפשרת לציבור להשקיע ולתת השקעות לעסקים שהם בעין הסערה בתקופה הנוכחית. לאחר שבע שנות פעילות של החברה תמיד שאלו אותנו איך תתמודדו עם משבר, והייתה לנו הזדמנות להוכיח את עצמנו. היום אנחנו רואים שהצלחנו לייצר תשואה חיובית של כ-0.5% בחודש כל חודש. זה נכון שהשוק הוא הרבה יותר בוגר לאחר המשבר של 2008, יש עם מי לדבר, הלקוחות הם יותר סבלניים. בסופו של דבר הירידות היו בשוק ההון, אך כשיש לך מוצר שמציג תשואה חיובית קבועה בכל חודש, לינארית, זה מנצח".

הצלחת להרגיע את הלקוחות שיותר חוששים?

כץ: "הייתה בקשה גבוהה מהרגיל של משיכה. יש מערכת שמוכרת את כל הרכיבים של התיק למשקיעים ללא עמלה או קנס וזה יתרון גדול, כך שעמדנו בהצלחה בבקשות. יחד עם זאת, הצלחנו לשכנע את רוב הבקשות של הציבור שישאירו את הכסף. הם הקשיבו לנו כי הם ראו שהתשואה ממשיכה להיות חיובית וקבועה. הלויים מצליחים להחזיר, זה משום שהלוויים של BTB הם לא הלויים שמיוצגים על ידי העסקים שרואים בתקשורת, מדובר בעסקים שעברו את הבדיקה שלנו שהיא מאוד מחמירה ובדוקת שיש להם יכולות החזר, עם ערבים טובים, מה שאומר שככל שמשקיע כיום בממוצע מפורז על 1,000 השקעות שונות לכל לווה יש ערב אחד או שניים וזה גורם לכך שכל מלווה יחזיר את ההלוואה. הצלחנו להציג אפילו ירידה באחוז ברירת המחלף שהיה לנו לפני הקורונה. בסיכום הכללי אנחנו גדלנו בכנסים".

אז בסוף הצלחתם לגייס יותר כסף מלפדות.

כץ: "בהחלט, היום אנחנו בקצב שיא, אנחנו מסיימים שנת שיא בגיוסים שלנו".

קרן, הכלכלה לא נראית דומה לשוק ההון, אנחנו שומעים בכלכלה שיש הרבה מאוד קשיים, עובדים שעדיין בחל"ת או פוטרו. איך אתם רואים את הכלכלה משתפרת לשנה הבאה ואיך אתם רואים את הכלכלה ב-2021? החיסון בטח עוזר לכם להיות אופטימיים.

דנציגר: "אנחנו מאוד אופטימיים. אנחנו חושבים שהכלכלה תטפס למעלה אחרי הצניחה עם הנגיף האלים. תהיה שונות בין האזורים, ככל שמדינה יש

לה נגישות לחיסון, נראה נתוני צמיחה טובים.

זה אומר להשקיע במדינה ששם החיסון הגיע מהר למשל בישראל.

דנציגר: "אנחנו חושבים שיש עוד הרבה אירועים מהותיים ב-2021, יש לנו את הסכם היציאה של בריטניה מהאיחוד האירופאי, מלחמות הסחר בין סין לארה"ב".

נשמע כמו סיפור קטן כרנע יחסית.

דנציגר: "מה שלמדנו בסין שבסוף הדבר שהכי משפיע על הכלכלה זו ההתמודדות עם נגיף הקורונה. יש עוד הרבה מאוד דברים בעולם, בישראל, אולי נלך לבחירות כאן, יש נשיא חדש בארה"ב, אבל חד משמעית הדבר שהכי ישפיע על הכלכלה גם ב-2021 זו ההתמודדות עם הנגיף ואנחנו חושבים שהממשלות והבנקים המרכזיים ימשיכו להתערב בכלכלה לפחות במחצית הראשונה של 2021".

ומה יקרה אחרי שיתנו את החיסון?

דנציגר: "אנחנו חושבים שהריבית תישאר ללא שינוי אבל אם נמשיך במגמות האלה נראה את הריבית מתחילה לטפס ב-2022".

אודי אביטל, תספר לי קצת על הקרן שלכם. ההזדמנויות שאתה מחפש הן בישראל או באירופה?

אביטל: "גם בישראל, אבל לא בקנה מידה שאנחנו מחפשים. כידוע לכם מיוגתי בתי השקעות. זה לא משנה לי איך קוראים לזה, לכסף יש אותו אורח. על הצפי של התשואה, אסור לי לדבר".

הקרן היא בעצם השקעה או יזמות?

אביטל: "הקרן בנויה כך: אם הקרן ביוון, יש לי שותף מקומי, תמיד חברה מקומית ותמיד יום מקומי. אצלי היום חייב להשקיע כסף אם לא הוא לא שותף איתי. החברה שאני עושה איתה שותפות חייבת להיות לפחות בת 10-15 שנה מינימום במלונאות ובצורה הזאת אני יוצר לעצמי רקורד. כאן נכנסים הקשרים האישיים שלי ובעצם כל מלון שני שאני לוקח מושכר לרשת גדולה לתקופה ארוכה".

מה מינימום ההשקעה שצריך?

אביטל: "50,000 יורו, כי הקרנות שלי הן קטנות ומפוזרות והן חברות בע"מ, כך שאני יכול לפתוח עוד במהירות. אתם על עסקים גדולים, אנחנו על עסקים קטנים, ביחד זו השתלבות ואני אוהב את זה. להראל יש קרן של עד 15 מיליון השקעות שמשקיעים בעסקים קטנים. אני אוהב את זה שיש תחרויות גם עם הגדולים, הקורונה יצרה לי הזדמנויות, קניתי בזיל הזול, השכרתי לתקופות ארוכות".

אלון, זכיתם לאחרונה בפרס, תספר לי עליו.

כץ: "עברנו חודש עם שרשרת פרסים. ראשית זכינו



במכרז של משרד הכלכלה ולראשונה פלטפורמת P2P אמורה לקבל בשנה הבאה כסף מהמדינה בהתאם לעמידה ביעדים שקבענו יחד. בנוסף, זכינו במקום ראשון בסקר לשכת סוכני הביטוח על השירות בחמש קטגוריות שונות, והדבר האחרון BTB קיבלה הזדמנות להופיע ולהשתתף בתחרות מאוד יוקרתית שמתרחשת מדי שנה באנגליה, זכינו במקום הראשון מבין בנקים מאוד מוכרים בארה"ב, באירופה ובאסיה על חלק מהטכנולוגיה - מערכת לפיזור סיכונים. יש לנו מערכת שסורקת מדי לילה את כל תיקי ההשקעות של המשקיעים ומפזרת אותם מחדש כדי שיהיה את הפיזור הטוב ביותר.

קרן, לסיים, מה הבשורה שאתם יכולים לתת למשקיעים ל-2021?

דנציגר: "הבשורה זו מחלקת לקוחות כשירים שהקמנו. לקוח כשיר כהגדרתו זה 12 מיליון שקלים זמינים או 30 פעולות בחודש שעבר, או שהוא פעיל בשוק ההון או שיש לו הון עצמי. אנחנו רוצים לתת את הפתרונות המסורתיים לצד האלטרנטיביים והראל הוציאו שתי קרנות אלטרנטיביות ללקוחות, ועוד רגע נצא עם קרן שלישית.

"כשאני פוגשת לקוח אני רואה את רמת הסיכון שלו, מה השימושים של הכסף ומה הנכסים שיש לו. הרבה לקוחות שואלים למה אין קרן גידור. אז לקחנו בעצם את היתרונות שיש בקרן גידור ופתרנו את החסרונות שיש בה, כלומר הבאנו מוצר עם ניהול השקעות דינאמי. כל מה שאנחנו יכולים לעשות בקרן גידור אבל נזיל כמו בתיק השקעות. היתרון המאוד משמעותי זה היתרון התזרימי, ישנה דחיית מס במקור והלקוח משתמש ברווחים רק כשהוא משתמש בתיק".

כץ: "דיברתם הרבה על מה יקרה עכשיו, לאחר כל המשבר. יש עדיין נגזרות שלא משתנות ביום אחד אבל אני חושב שהרע מאחורינו והטוב לפנינו. הממשל בארה"ב משתנה וזה הרבה יותר משמעותי ממה שקרה בעבר, זה ישפיע על הכל, כל הרוח עכשיו היא חיובית והיא טובה יותר ויראו את זה בכל עולמות ההשקעה ובכל עולם תוכן".

אודי, משפט לסיים?

אביטל: "כולנו מדברים שקרנות קמות כפטריות. אני רוצה לתת טיפ לצופים, תבדקו את מסלול הכסף הלוך וחזור. הדבר השני שצריך לבדוק היא השקיפות של בחירת הנכסים. כאשר מוציאים תשקיף כחברה גדולה רואים הכל, גם הלקוחות הכשירים שמשקיעים אצלה יודעים לקרוא, הלקוח הפשוט שמשקיע 50,000 אירו. חייבים לבדוק איך בוחרים את הנכס. אנשים צריכים לבדוק איך האנליסט מעיף 20 עסקאות ומשאיר אחת. אני מגן על הלקוחות שלי עם חברות אנשי מקצוע - יוצאי שב"כ בודקים הכל, השותף המקומי עושה את האנליזה ורק אז אנחנו יוצאים לציבור. אני רוצה לבקש מקרן, תתחילו להטמיע את הנושא של ניהול תיקים גם לסוכנים. הסוכנים מפחדים לדבר על כסף".



אסף בנאי: שוק ההשקעות האלטרנטיביות הולך להתפוצץ

מייסד ומנכ"ל משותף של פרופיט שירותים פיננסים, צופה שאחרי שהתחום יוסדר מבחינה רגולטורית יגיע המפץ | לסוכנים אמר: יש לכם הזדמנות להיות שחקנים מרכזיים



לצפייה בהרצאתו של אסף בנאי - לחצו על התמונה <

אם רק הייתי קופץ אז על ההזדמנות. כל כך הרבה סוכנים נשארו מחוץ לחקיקה המטורפת הזאת, הפעם אל תפספסו".

מנכ"ל פרופיט הסביר מה צריך לעשות. "תתחילו ללמוד, לייצר את השפה, תייצרו מעמד מומחה בתחום מול הלקוחות שלכם, תפגשו את הלקוחות, תהיו הפרסונה שהלקוחות פונים אליהם כדי להתייעץ. הלקוחות מבקשים לגנון את תיק ההשקעות".

בקשר לחברה שבראשה הוא עומד, אמר בנאי: "אצלנו בפרופיט ההתרגשות כמו שב-2006 חברה נוספת שנקראת מגדלור, בית להשקעות אלטרנטיביות. גייסנו צוות מדהים של מיטב המומחים, החלנו על עצמנו כללי רגולציה. כבר היום אנחנו מגלים באמצעות סוכנים מספרים מדהימים לעולם הזה, אבל זו רק ההתחלה. נשבע לכם, השוק הולך להתפוצץ ולכם יש הזדמנות להיות חלק ממנו, להיות שחקנים מרכזיים. אני מזמין אתכם לא לפספס את ההזדמנות, לקפוץ על העגלה ומאחל לכולכם הצלחה גדולה".

על כך ענה: "מה שקרה זו רפורמת בכר. ב-2005 היא פרצה לחיינו, רק שנתיים אחרי הרפורמה שהסדירה את אופן הפעולה בשוק שהותקנו תקנות הניוד והוסדר נושא ההפצה, מצאנו את עצמנו מניידים 65 מיליארד שקלים. למה ההקדמה הזאת חשובה? כי אני מאמין ואנחנו בפרופיט מאמינים שהרפורמה הבאה שתוביל את מנוע ההפצה של סוכני הביטוח זו הרפורמה בהשקעות אלטרנטיביות והיא יותר קרובה ממה שאתם חושבים".

בנאי הסביר: "ממש כמו שאז בניידים זה הלך וגדל בקטן, כאשר הרגולטור הבין שמתפתח שוק והוא נדרש להסדיר אותו, כך קורה גם היום. כולכם רואים את הצמיחה הגדולה בארץ ובעולם, שומעים על גופים וקרנות חדשים, ורואים את סוכני הביטוח נכנסים לתעשייה. אני מבטיח שהרגולטור לא יישאר אדיש לזה, מישוהו ייקח את הנושא הזה ויסדיר את הנושא. מניסיון של רפורמת בכר, ברגע שהנושא יוסדר, אנחנו נגיע לאותו מפץ, לאותה קפיצה מטורפת של מגרש משחקים ענק והפעם אל תפספסו. אני פוגש בכל יום סוכני ביטוח שאומרים

אסף בנאי, מייסד ומנכ"ל משותף של פרופיט שירותים פיננסים, דיבר בוועידת עדיף ה-20 על מה שהוא הגדיר "ההזדמנות הבאה של סוכני הביטוח, עולם ההשקעות האלטרנטיביות".

בנאי חזר לשנת 2001, לימים הראשונים שבהם התחיל לשווק קופות גמל וקרנות השתלמות. "זה היה עולם אחר, שנשלט על ידי הבנקים באופן מוחלט. עולם שנייד קופות הגמל היה קורה פעם בחודש, שהייתה ריבית קופה, שכל פעם שרצית לנייד זה היה מלווה עם שיחת שימור של מנהל סניף. עולם אחר לחלוטין, כאשר רק התחלתי".

"החלום שלי היה להגיע לתיק של מאה מיליון שקלים, חשבתי שזו פסגת השאיפות וגם זה היה נראה חלום מופרע. באותה תקופה בקושי זזו בין כל הגופים המנהלים חמישה מיליארד שקלים. היום בפרופיט אנחנו מניידים, השנה, קרוב לשישה מיליארד שקלים. אתם מבינים את השינוי הדרמטי? מה קרה בין החלום הזה שהתחלתי לעבוד בעולם הגמל וההשתלמות לאותה קפיצה של שישה מיליארד שקלים בשנה?", הציף בנאי את השאלה.



צפריר זנזורי: כשיפרסמו את המכרז הבא נשקול אם לגשת, אלטשולר שחם יכולה להמשיך בצמיחה מבלי להיות קרן נבחרת

סמנכ"ל השייווק והמכירות באלטשולר שחם פנסייה וגמל מסביר כי ההצלחה של בית ההשקעות בשנת הקורונה הפתיעה גם אותו | "הזדמנות להגיד תודה לאלפי סוכנים ויועצים שמדי בוקר קמים, מגיעים ללקוחות ונותנים בנו את אמונם"

מקרה פנסייה. זה ישפיע להם על הקצבה, אני חושב שדמי הניהול אמנם נמצאים בתחתית, אבל הדבר המרכזי שישפיע על החסכון הוא ניהול ההשקעות - התשואה, ועל כן קרן הפנסייה זה מוצר פיננסי לכל דבר ופיננסי זה בית השקעות. כך היה ויהיה בעתיד".

קרן פנסייה היא המוצר הפנסיוני העיקרי שמשווק עכשיו. איפה אפשר לגבות אותו במוצרים נוספים?

זנזורי: "יש מוצרים שנולדו לאורך השנים האחרונות, המטריות שחברות הביטוח מציעות יכולות להיות פתרון, אבל קרן הפנסייה לרוב מספקת את שלוש ההגנות שהעמית צריך - אם זה נכות, מוות או היציאה לפנסייה. לא סתם רוב השוק הולך לשם וזה הפך להיות המוצר המוביל בשנים האחרונות".

אנחנו נכנסים לשנה האחרונה של המכרז הנוכחי של הקרנות הנבחרות. אם יהיה מכרז נוסף, אתם תיגשו?

זנזורי: "רב הנסתר על הגלוי לפחות בעת הזו. אני חושב שנפעל כמו שפעלנו בשני המרכזים הקודמים, בחנו אותם, קיבלנו החלטה בפעם הראשונה לא לגשת ובפעם השנייה כן. אני עדיין לא יודע לומר, כשיגיעו ההוראות נלמד ונקבל החלטה מושכלת. אלטשולר שחם כקרן המובילה היום בשוק יכולה להמשיך בצמיחה מבלי להיות קרן נבחרת".

מה הישג הגדול שלכם בשנה החולפת, כאשר אנו נמצאים בימים האחרונים של 2020?

זנזורי: "זו שנה מלאה בהישגים, אבל אם אני צריך להצביע על הגדול ביותר זה עצם העובדה שבשנת הקורונה שאפיינה טלטלות גדולות, עצם העובדה שאף עובד לא יצא לחל"ת, שלא הפעלנו תכניות התייעלות כאלה ואחרות, שבעלי הבית נתנו להנהלה את כל הסמכות לשמור על העובדים ולעשות את כל המאמצים, אותי ברמה האישית מאוד משמח להשתייך לארגון כזה שזו החשיבה וזו ההסתכלות על העובדים".

"בפן העסקי יש הרבה הישגים שאפשר להתגאות בהם. אנחנו מסכמים שנה פנטסטית בכל קו המוצרים והפעילויות של בית ההשקעות. אם אני צריך להצביע על משהו קטן בצד העסקי זה הצמיחה בקרן הפנסייה ששנה נוספת הכפילה את עצמה, לפני כמה ימים פורסמו הנתונים ואני רואה שגם באוקטובר ובנובמבר אנחנו נמצאים במקום הראשון מעבר לכל קרנות הפנסייה של חברות הביטוח, ואני מקווה שבשנת 2020 אולי התחלנו לעורר את העם. הציבור להתחיל להשקיע בקרן הפנסייה שלהם".



לצפייה בריאיון המלא - לחצו על התמונה >

מימין: רועי ויינברגר וצפריר זנזורי

קמים, מגיעים ללקוחות שלהם ונותנים באלטשולר שחם את אמונם".

אתם עדיין רואים בסוכנים זרוע הפצה עיקרית שלכם?

זנזורי: "אין שאלה בכלל. אלטשולר שחם הוא בית השקעות של סוכנים ואין שינוי מדיניות אצלנו. זה הוכיח את עצמו בעשור האחרון. הסוכנים מהווים את החוט המקשר בין הצרכן לבין הגופים המוסדיים ואין תחליף לאיש מקצוע שיושב אצל הלקוח, מאתר את צרכיו, מתאים לו פתרונות. אני רק רוצה להמשיך לחזק את הקשרים הנהדרים שיש לנו עם אלפי הסוכנים שעובדים איתנו".

אתם זכיתם גם השנה בקרן הפנסייה בבעלות בית השקעות. במהלך הליך הדירוג של נבחרי השנה של עדיף קראת השנה לאחד את הקטגוריה של קרנות הפנסייה בין חברות הביטוח לבתי ההשקעות. אתם חושבים שאתם בכיוון הזה לצמצם את הפערים?

זנזורי: "אנחנו מגדירים את עצמנו כארגון מאותגר, אנחנו שחקן לטווח ארוך וכמו שאנחנו מנהלים את ההשקעות כך גם העסק מתנהל. ייקח זמן, נתחרה עם הטובים ביותר וגם שם נצליח. הקריאה שלי הגיעה לאו דווקא בשאלה אם נזכה או לא. אחד האירועים המרכזיים של השנה הוא סוג של התעוררות שקורית בשוק הפנסייה, כאשר קרן הפנסייה הפכה להיות מוצר החיסכון הפנסיוני המרכזי ואני לא רואה הבדלים מהותיים בין אלה שמנוהלות בבתי השקעות או חברות הביטוח. מעבר להגנות הביטוחיות, קרן הפנסייה היא מוצר פיננסי והרוב המוחלט של החוסכים לפנסייה יצאו לגמלאות

אלטשולר שחם זכו השנה שוב בתואר בית ההשקעות של השנה ולאורך משבר הקורונה היה נראה לא פעם שהנניף לא הגיע אל בית ההשקעות. צפריר זנזורי, סמנכ"ל השייווק והמכירות באלטשולר שחם פנסייה וגמל, הסביר בשיחה עם רועי ויינברגר, העורך הראשי של עדיף, איך רואים בתוך בית ההשקעות את התקופה הנוכחית.

"מובן שהקורונה הגיעה לאלטשולר שחם. היא הגיעה והביאה עמה אתגרים לא פשוטים, שהצריכה אותנו כהנהלת חברה לבצע שינוי בחשיבה, לזוז מהמוכר והידוע. אני זוכר איך בחודש מרץ 2020 התעשתנו והפכנו להיות חברה שעובדת יום יום מהבית, נדרשת במציאת פתרונות ועושה ישיבות של הנהלה. אחד הדברים שהצלחנו לבצע כבר אז, במהירות, היה להעביר עובדים לבצע את עבודתם מהבית", אמר זנזורי.

"אני אפשר להגיד שהקורונה לא הגיעה אלינו כי בסופו של דבר כולנו חווים את הקורונה. היו הרבה מאוד עובדים שהיו במגע עם חולה, וגם כאלו שנדבקו, ואלו חלק מהאתגרים שהיינו צריכים להתמודד איתם ואני חושב שהתמודדנו בהצלחה", הוא הוסיף.

"כאשר מסתכלים על הפן העסקי, באמת נדמה שהיא לא הגיעה אלינו. יש הישגים נהדרים בשנה הזו והם המשך ישיר של העבודה הקשה שלנו בשנים האחרונות, בגיוסים, בכל קו המוצרים, אבל זה בכלל לא ברור מאליו. אם בחודש מרץ היית שואל אותי איך תסתיים השנה לא הייתי חושב שנגיע להישגים האלה. אני חושב שהתעשתנו טיפה יותר מהר מהאחרים, יצאנו לשטח, קיימנו אינסוף שיחות עם היועצים והלקוחות, היינו נוכחים וזה נתן לנו יתרון על המתחרים. אני חושב שזו הזדמנות טובה להגיד תודה לאלפי סוכני ביטוח ויועצים שמדי בוקר



יוסי פיצ'חדזה: הפיזור של קרן ברקאי מאפשר להקטין את הסיכון ונזילות יותר טובה

מנכ"ל ומייסד קרן ברקאי, התראיין בנושא אשראי מגובה נדל"ן | "אנחנו עובדים עם גופים גדולים ומוכרים. למעשה זו מעטפת הגנה למשקיע שגם דואגת לו לשקיפות וגם שומרת עלינו מול המשקיעים"



מימין: רועי ויינברגר ויוסי פיצ'חדזה

צפייה בריאיון המלא - לחצו על התמונה <

למה לא להשקיע ישירות בקרנות האלה?
 "יש יתרונות בהשקעה מקרן כזו. כמו שאדם לא משקיע במניה אחת, הוא תמיד מפזר, כנ"ל בעולם הקרנות. כשמשקיעים בקרן אחת, תמיד יכול להיות סיכון, אבל כשיש פיזור - הסיכון קטן ואפשר להשקיע בסכום יותר קטן ולקבל ביחד חשיפה להרבה יותר קרנות, זה מאפשר גם נזילות יותר טובה. יש לנו משחק בין הקרנות עצמן".

תסביר גם לנו, לסוכנים וגם למשקיעים, על הבטוחות שאתם נותנים והשקיפות שאתם מאפשרים למשקיעים?

"בטוחות הן הנדל"ן עצמו. אנחנו עובדים רק עם קרנות שהבטוחות הן נדל"ן. הלכנו על הנכס הכי מוכר וחזק שאנחנו מכירים שזה נדל"ן. לא רק אנחנו, יש היום היצע של קרנות שעושות את הפעילות הזאת. מבחינת הבטוחות למשקיעים, היות שאנחנו עובדים עם גופים גדולים ומוכרים, למעשה זו מעטפת של הגנה למשקיע שגם דואגת לו לשקיפות וגם שומרת עליו מבחינת ההתנהלות השוטפת מול המשקיעים".

איזה משקיעים אתם מחפשים?
 "משקיעים כשירים. על פי התקנון הם יכולים להיכנס לקרן בסכום כניסה מאוד מופחת. הקטנו את סכום הכניסה כדי לעודד משקיעים להיכנס לקרן".

עצמו ולמכור אותו. אותו דבר באשראי חוץ בנקאי - בהנחה שהלווה לא מחזיר את הכסף, הנכס עומד לרשות הקרן או המלווה".

אז לכם יש את קרן ברקאי, למה זו חלופה לאג"ח ולא למניות?

"קרן ברקאי היא קרן שמשקיעה בחמש קרנות אשראי מגובות נדל"ן. למעשה היא משקיעה בכולן במקביל ורק בקרנות שנותנות אשראי מגובה נדל"ן בארה"ב. זה שוק מאוד צומח".

אז למה בארה"ב דווקא?

"זה שוק מאוד ותיק. למעשה, משנת 2008 מאז המשבר הגדול חלו מגבלות מאוד גדולות על הבנקים והם למעשה כבר לא שחקן מרכזי בשוק הזה. בתחום הזה נכנסו חברות אשראי חוץ בנקאי שנותנות אשראי. זה כבר עומד על 500 מיליארד דולר בשנה. גם בארץ גופים מוסדיים גדולים הבינו את הכיוון, פתחו קרנות שכל הפעילות שלהן זה לתת אשראי מגובה נדל"ן בארה"ב ביחד עם שותפים מקומיים בארה"ב".

ראיתי את קרן המגן של הראל?
 "נכון, קרן ברקאי משקיעה בקרן של הראל, של הפניקס. אנחנו בהחלט עובדים על שיתוף פעולה עם קרנות נוספות. היום יש לנו כבר חמש קרנות ואנחנו כל הזמן בוחנים שיתופי פעולה נוספים".

הריאיון שערך רועי ויינברגר, העורך הראשי של עדיף, עם יוסי פיצ'חדזה, מנכ"ל ומייסד קרן ברקאי, סיפק למשתתפי ועידת עדיף ה-20, מבט לתחום של אשראי מגובה נדל"ן.

"מלבד המניות יש מוצרים פיננסיים שמתבססים גם על סחורות אחרות, למשל אג"ח, אפילו אג"ח לא סחיר, ציין ויינברגר בפתח הריאיון וביקש מפיצ'חדזה להסביר על המוצרים האלטרנטיביים ומה שסחיר בבורסה. פיצ'חדזה: "זה אומר שברמת המוצר לא ניתן לקנות או למכור אותו בבורסה. אפשר להשוות את זה למשכנתה. הבנק נותן משכנתה ומצפה לקבל חזרה את הקרן פלוס הריבית. כמו שיש משכנתה, יש גם מוצרים אחרים בעולם האלטרנטיבי, אשראי חוץ בנקאי לדוגמה".

אז אתה מדבר בעצם על אשראי או אג"ח, האם אנחנו מדברים בעצם על השקעה בנדל"ן?

"לא. אפשר להשוות את זה למניות. בהשקעה בנדל"ן המשפיע חשוף למחיר הנכס, ובהשקעה בחוב המשקיע מצפה לקבל עם ריבית. מי שחשוף לאג"ח עצמו, למעשה יש לו בטוחה שהיא הנכס עצמו, בעוד שמשקיע נדל"ן יכול להפסיד את כל כספו אפילו אם יש ירידה נמוכה בשווי העסקה".

אז יש איזשהו ביטחון ללקוח?

"בהחלט. הבטוחה זה הנכס עצמו. במידה והלווה לא מחזיר את ההלוואה, הבנק יכול לקחת את הנכס



עמית גל: האחריות בסיכוני סייבר מתחילה מלמטה, מהגוף המוסדי והסוכן

סגן בכיר לניהול סיכונים וסולבנסי ברשות שוק ההון: הם אלה שעומדים בקו הראשון למול הלקוחות, הם אחראים לבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי להבטיח שמירה על כסף ופרטיות

חמקמק, גם בזיהוי הסיכונים יכול להיות מורכב. מהן מערכות ההגנה שמפעיל המבוטח? לאילו מתקפות הוא חשוף? האם מתקפה אחת יכולה להשפיע על כמה מבוטחים במקביל? כאשר כבר קרה אירוע סייבר, האם ברורה זהות התוקף? כמה זמן נמשך האירוע? האם הנזק מכוסה? האם הוא ברור?" לדבריו, "כמו שסיכון סייבר משתנה בקצב מהיר, כך גם התפיסה לגבי ביטוח סייבר. יותר חברות עסקיות, מבטחי משנה, ברוקרים, סוכנים, מבינים שביטוח סייבר הוא חלק בלתי נפרד מהצורך הביטוחי. גם תעשיית הביטוח הבינלאומית מתמודדת עם המאפיינים הייחודיים של הסיכון, שהוא גלובלי, שקשה לפזר, עם פוטנציאל נזק גדול מאוד. כל הגורמים המעורבים, רגולטורים, חברות ביטוח, מבטחי משנה - כולם צריכים להמשיך להיערך וללמוד את הנושא, כי הסיכון הוא מהותי והוא כאן כדי להישאר. אז למי זה חשוב? לכולנו. מנהלי הגנת הסייבר, מנהלי סיכונים, דירקטוריון, סוכנים, יועצים, נותני אשראי. ההגנה על הארגון ועל הלקוחות שלו תלויה בכולם, כי מתקפה יכולה להגיע מהרבה מקומות והארגון צריך להיות ערוך. כמו שהמנכ"ל מכיר את הלקוחות שלו, הוא צריך להכיר את המערכות הטכנולוגיות שלו".

גל הדגיש: "גם בסיכוני הסייבר למדינה יש תפקיד חשוב בהגנה על האזרחים, אבל האחריות מתחילה מלמטה, מהגוף המוסדי והסוכן. הם אלה שעומדים בקו הראשון למול הלקוחות, הם אחראים לבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי להבטיח שמירה על כסף ופרטיות. לרמת ההגנה על חסכונות הציבור יש משמעות בתחושת הביטחון. על ההנהגה הבכירה לעמוד בסטנדרט הגבוה ביותר".

באשר לפעילות של הרשות, אמר גל: "הרשות מתכוונת להמשיך ולפעול על מנת להבטיח את העמידה מול סיכוני הסייבר. סיכון סייבר הוא מהותי וצפוי להישאר כזה גם בעתיד, הוא חלק בלתי נפרד מחיי היומיום שלנו ומלווה אותנו בכל פעילות עסקית. כיום כולם צריכים להבין את המשמעות של סיכוני סייבר, זה לא רק עניין של אנשי טכנולוגיה, או עניין שאפשר להשאיר אותו רק למומחים, ניהול סיכוני סייבר הוא דבר הכרחי בהתנהלות בעולם המודרני. זה דורש משאבים ותשומת לב ניהולית, זה לא אזור הנוחות של כולנו, אבל עוצמת הסיכון והמורכבות שלו מחייבת ניהול סיכון אפקטיבי, ובמיוחד בעולם הפיננסי האחריות של כולם היא כפולה. הרשות מחויבת להמשיך ולוודא שניהולי סיכוני סייבר מתבצע ברמה גבוהה אצל כל הגורמים בשרשרת. סיכוני סייבר זו לא שאלה של האם זה יקרה, אלא מתי זה יקרה. האחריות שלנו היא לוודא שאנחנו ערוכים ויודעים להתמודד עם האירוע כשיגיע בצורה הטובה ביותר".



לצפייה בהרצאה של עמית גל - לחצו על התמונה <

קבלת מסמכים מלקוחות, פעילות מול ספקים או מחשב עם סיסמה פשוטה מדי, מידע אישי, רפואי, החסכונות של העמיתים, תשלום של קצבאות - כל אלה הם נכסים שעלינו להגן עליהם. סיכוני סייבר הם סיכונים גלובליים. תוך זמן קצר מגפה שינתה את פני העולם כולו וככה גם סיכוני סייבר. מתקפות סייבר יכולות לחצות גבולות בלחיצת כפתור, לתוקפים קל להסתתר ולטשטש עקבות ולפעמים גם מתקפות סייבר יכולות להתפשט. ראינו מתקפות סייבר על ארגונים ספציפיים וגם מתקפות שהתפשטו על ארגונים נוספים".

"האיומים כל הזמן משתנים", הסביר גל, "התוקפים הם יצירתיים ומנסים לחשוב צעד אחד קדימה. למה זה חשוב? הנוק של אירוע סייבר יכול להיות כבד מאוד גם לארגון וגם לזכויות המבוטחים והעמיתים. מחיקה של מידע, שיבוש או פגיעה בתפקוד תקין ורציף של מערכות מידע, יכולים לגרום לנזק כבד לנכסים של חוסכים, לפרטיות שלהם ולתחושת הביטחון שלהם. חשובה היערכות מתמשכת, קפדנית ומקיפה. אנחנו חיים בסביבה מקושרת שבה מערכות מידע תלויות אחת בשנייה ואנו מסתמכים יותר ויותר על תשתיות טכנולוגיות ומתקדמות, המערכות שלא היו קיימות לפני כמעט עשרים שנה הופכות להיות קריטיות לתפקוד של כל גוף עסקי, כולל מוסדיים".

גל הציף שאלות בעניין: "איך נתמודד עם יום אחד שבו אין חיבור לאינטרנט? סיכון סייבר עלול להיות

"ביעידן הזה יותר פעולות עוברות למרחב הדיגיטלי, המידע האישי שלנו, החסכונות שלנו, התמונות והזיכרונות שלנו, גם התקשורת שלנו אחד עם השני ועם חברת הביטוח הופכת לדיגיטלית ותלויה במערכות טכנולוגיות", ציין עמית גל, סגן בכיר לניהול סיכונים וסולבנסי ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, בפתח הרצאתו על סיכוני סייבר בוועידת עדיף ה-20.

"רשות שוק ההון, בתור הרגולטור של גופים מוסדיים, של סוכני וסוכנויות ושירותים פיננסיים, בוחנת את הסיכונים אליהם חשופים העמיתים והגופים. גם הרשות זיהתה את סיכון הסייבר כאחד מהסיכונים המשמעותיים ביותר לגופים מוסדיים ולעולם הפיננסי", שיתף גל.

בהתייחסו למגפת הקורונה, אמר: "ברור שהמציאות החדשה עם משבר הקורונה מגדילה עוד יותר את הסיכונים. יותר פעולות נעשות מרחוק, עבודה, מפגשים חברתיים ועסקיים, פעולות פיננסיות והתייעצות רפואית, כל זה מגדיל את המורכבות בשמירה על ביטחון המידע, הפרטיות והרכוש שלנו". גל פירט על סיכוני הסייבר ומקורם. "כשאומרים סייבר, חלקנו חושבים על האקר, גאון מחשבים שיושב במרתף חשוך וחוזר לסודות הגרעין של מדינת אויב. המציאות קצת יותר מורכבת. במציאות היומיומית סיכוני סייבר נובעים מכל פעולה דיגיטלית שאנחנו עושים. התחברות של עובדים למערכות,



"לא בטוח שיש מישהו בעולם שיגיד שניתן למנוע מתקפות סייבר, אבל ככל שמשקיעים משאבים אפשר לבלום חלק מההתקפות"

עו"ד נוי ארז ניפץ בפאנל מיוחד מיתוסים לגבי מתקפות סייבר | אלי פטל, מערך הסייבר הלאומי: הדרך להתייחס לסייבר היא כליבה של כל העסק, משהו ששייך לכלל החברה, ברמת המנכ"לים | מיכל שלמה: השעות הראשונות הן קריטיות ולכן חשוב לדווח על אירועים כאלה מיד כשמגלים אותם

יש חשיבות מאוד גדולה, ככל שהעסק משתמש ברשת או בטכנולוגיות קצה אז הביטוח הוא מאוד חשוב לנביו. הדבר הבא שמסתכלים זה הגנות ותכנית יציאה ממשבר, שני דברים מאוד חשובים. ככל שמדובר בארגון קטן כל מה שאנחנו צריכים הן ההגנות הבסיסיות, אנטי וירוס, גיבויים, חומת אש, אך ככל שאנחנו מתייחסים לארגונים גדולים יש חשיבות למבנה של הארגון, איפה יושבת מחלקה כזו או אחרת, האם המערכות מופרדות ביניהן ועוד. כל זה במטרה שבאירוע סייבר יהיה ניתן לתחום את המקום הנגוע וכך כשיש את הביטוח, להמעיט בנזקים. הדבר השני זה תכנית יציאה ממשבר, ארגון קטן לא צריך תכנית יציאה ממשבר, כי מדובר בבן אדם אחד או שניים ואפשר להתגבר באמצעות שיחזור. בארגונים גדולים יש חשיבות מאוד גדולה לתכנית יציאה ממשבר, צריך לדעת מי מנהל אותו, מי מטפל במדיה, מי מטפל מול ארגוני חוץ שיבואו ויתנו ייעוץ וחייבת להיות תכנית סדורה לכל ארגון. כשזה מגיע לפתחו של חתם ברגע שזה לא מקיים את תנאי הסף התיק נדחה או שאנחנו מחכים עד שהגוף יגיע לתנאי הסף יקיים אותם ואז מתקדמים."

עו"ד נוי ארז, מנכ"ל משותף בקריטיקל אימפקט המתמחה בניהול משברים, על פי מה שפורסם באירוע שירביט לא שולם כופר כלל, וזה העלה את השאלה האם נכון לשלם כופר להאקרים? תוכל להתייחס לדילמה מכל היבטיה וגם האם מראש ניתן למנוע אירוע כופרה?

ארז: "אני שומע הרבה פעמים את הקולות שאסור לנהל משא ומתן ולשלם לטרוריסטים. להגיד את האמת אני לא יודע אם יש תשובה, אני חושב שבעולם אוטופי באמת לא צריך לשלם, בעולם אוטופי שהאקרים לא מחריבים חברות ושהמדינה מגינה ביתר, שלכולם יש ביטוחי סייבר וגם עשו את מערך המוכנות וההגנה שלהם, בעולם הזה לא צריך לשלם כופר."

"אבל אני רוצה לחזור למציאות ואנחנו לא חיים בעולם אוטופי, אם היית בעלים של חברה והיית צריכה לקבל דילמה האם לקבל כסום כסף מסוים, חלקו אולי מכוסה על ידי הביטוח, ובסכום הזה להציל את החברה שלך או לדבוק בעקרונות שלא משלמים, עמדתי ברורה. אני מציל חברות, זה התפקיד שלי למקסם את הערך. "בעניין הזה אני רוצה לתקן מיתוסים קיימים, אם כבר



לצפייה בפאנל - לחצו על התמונה <

מימין: ריטה בעל-טכסא, שלומי הדר, אודי צחר, מיכל שלמה, נוי ארז ואלי פטל

מאמינים שלנו זה לא יקרה' ואנחנו לא מעביינים, אז אני מסבירה שלא צריך שיהיה לנו מידע מעניין, ארגוני הטרור והמאפיה עברו לעבור ברשת ומתקפות קורות כל הזמן. בנוסף, ומעל לכל, יש פה רצון לחסוך בעלויות. המקום שלנו הוא לעודד את המודעות לסיכון ולפתרון הביטוחי שהוא לא תחליף לניהול הסיכון. אנחנו נמצאים לצד ניהול הסיכון, בסוף אנחנו נותנים עזרה, ייעוץ וליווי במהלך הדרך."

אודי צחר, חתם סייבר וחבויית בקופר נינוה, איזה סוג של עסקים חוץ מהמגה עסקים שאנחנו שומעים עליהם בחדשות זקוקים לביטוח סייבר? וכן, מה השיקולים שמנחים את חתם הסייבר בזמן שהוא הולך לקבל עסק?

צחר: "כל עסק ששולח ומקבל מיילים צריך ביטוח סייבר. כ-75% מההתקפות מתבצעות דרך מיילים, זו הסטטיסטיקה ממה שאנחנו יודעים בארה"ב. כל חנות אינטרנטית או כל משרד עורכי דין, כל מפעל תעשייה גם כאלה שעושים ייצור פיזי או שימוש בתוכנה הם אלה שזקוקים לביטוח סייבר."

"כחתם שמסתכל על עסקים חשוב לי להבין קודם כל את גודל העסק ומה מהות הפעילות שלו. הגודל מורכב מהגודל הפיזי, כמות העובדים, איפה העסק יושב, אם יש לו פריסה, מיהם הלקוחות שהוא עובד איתם. זה בדרך כלל נגזר ממחזור הפעילות של הלקוח. הדבר השני היא מהות הפעילות וכאן

"מנהל אבטחת המידע צריך לשבת היום צמוד למנכ"ל ולא בדרגים נמוכים. זה היחס שצריך להיות בין מקבלי ההחלטות - משלב הפיתוח עד ליישום, שם צריך להיות עולם הסייבר", כך אמר אלי פטל, ראש מרכז אסדרה במערך הסייבר הלאומי בפאנל ששם את סיכוני הסייבר במרכז ונערך בוועידת עדיף ה-20.

הוא הוסיף כי עולם הסייבר צומח יותר ויותר וכך גדל גם עולם הדיגיטציה. "אנחנו רוצים את הכל עכשיו ומיד ולתת ללקוחות את השירות הטוב ביותר. הקורונה רק האיצה את התהליכים והדרך להתייחס לסייבר היא כליבה של כל העסק, משהו ששייך לכלל החברה, ברמת המנכ"לים", הוסיף פטל בפאנל אותו הנחתה עו"ד ריטה בעל-טכסא, מגשרת ומומחית לביטוח סייבר ודירקטורים.

מיכל שלמה, סמנכ"לית ביטוח מסחרי ב-AIG ישראל, מה לדעתך הסיבה ששיעור העסקים שרכשו ביטוח סייבר נמוך וכיצד ניתן לעסקים לעודד לרכוש את הביטוח?

שלמה: "אני מלווה את עולם ביטוחי הסייבר מספר שנים ומנסה לפתח את האתגר למה המוצר הזה לא נפוץ יותר, למה יותר עסקים לא רוכשים ביטוח סייבר. יש הרבה סיבות כמו היעדר מודעות, כי עד לאחרונה אירועי סייבר היו מתחת לראדר וישנו גם חוסר מודעות לביטוח סייבר. כולנו ישראלים,

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

"הייתי רוצה לחלק את זה לשלושה סוגים של אתגרים. פעם אחת האתגרים האופרטיביים, ברור לכולם שהאתגר הוא טכנולוגי לבלום את ההתקפה ולמנוע את התפשטותה. יש לא מעט צוותים שעוסקים בכך. גם ערוץ המשא ומתן - לנהל את הדיאלוג למוח המערכת היריבה, אם מישהו חושב שאפשר לנהל משא ומתן ככה זו טעות חמורה. זו מערכת שצריך לבנות אותה עוד הרבה לפני העסקה, צריך להגן עליה, אין להעליב ולהיעלב מהאקר, זו מערכת יחסים שמאפיינת כל משא ומתן במיוחד בתחום הסייבר.

"התחום השני הוא הניהולי - להגיע לחברה מאת בסופו של דבר זה כאוס לא נורמאלי, יש הרבה מאוד אנשים, יש להם בהכרח ניסיון בניהול הערכות מצב מסודרות, אלה אתגרים ניהוליים מאוד חשובים. התחום השלישי זה כל מה שקשור למעגל החיצוני, הדיאלוג עם הרגולטור, זה הרבה מעבר לעדכון. עם המבטח, בעלי מניות, משקיעים, לקוחות, ספקים, עובדים. האיורעים האחרונים הראו שזה משחק מאוד מורכב מול התקשורת. בקצרה, בשעת לחץ נורא קשה לרכוש פוזיציה, לא מכירים את הארגון והנפשות הפועלות. כל הנושא של ניהול משבר סייבר הוא בסופו של דבר ניהול אנשים, ככל שהחברה יודעת להתקשר, להכיר צוותי ייעוץ טכנולוגי ומשא ומתן, מכירים אותם, וכשהם באים חלילה לאירוע זה ההבדל".

שלומי, כיצד חוק הגנת הפרטיות עוזר לנו להיות חסינים יותר או פגיעים יותר?

עו"ד דר: "ב-2018 עבר בקריאה ראשונה חוק הגנת הפרטיות, בו יש עדכון של הגדרה שרלוונטיות לתקופה שלנו. פרטיות זה חלק מהמידע שאנחנו מכירים אותו במתקפות סייבר. החקיקה המעודכנת, המודעות גם של המערכות המשפטיות והגופים השונים, לאט לאט זה מחלחל פנימה וזה עשוי להגיע גם לתביעות בבתי המשפט של לקוחות שהמידע שלהם דלף. כל הדברים האלה יביאו למודעות ויעשו יותר טוב בעולם של אבטחת המידע.

רשות הגנת הפרטיות פרסמה לפני מספר ימים התייחסות לתפקיד שנקרא ממונה על הגנת הפרטיות. זה תפקיד שקיים באיחוד האירופי, מכוח הרגולציה, אך בארץ מדובר בהמלצה. למנות אדם שימונה בכל ארגון ויבחן את דרכי ההתנהלות של העסק עצמו בהיבטים של הפרטיות. יש דבר שנקרא עיצוב הפרטיות, מתחילת הפעילות של העסק, מהסכמים שהעסק עצמו חותם בין אם זה מול הלקוחות, הצרכן הסופי, מול ספקים, לתת את הדעת לדברים וממש להיות ממוקדים לנושא הזה. הם העמידו את התפקיד הזה מעל למומנים לאבטחת מידע בארגונים, חשוב לתת את הדעת על התפקיד ולשקול בחיוב מינוי של אדם כזה. יש גם התייחסות בהמלצות של הרשות להגנת הפרטיות של הזהות של האדם הזה, מה הכשרה שצריכה להיות פה".

"מה חשיבותו של ביטוח הסייבר לפעילות השוטפת של העסק?"

צחר: "רוב העסקים פועלים במרחב הדיגיטלי, הסולר והאינטרנט והרבה פעילויות מסורתיות עברו לרשת. אפשר להגיד על הפעילות הדיגיטלית שהיא עושה טוב לעסקים, מקצרת מרחקים, אתה כבר לא צריך לטוס רחוק על מנת להיפגש עם היצרן שלך. השיוק הוא הרבה יותר מאסיבי באמצעות האינטרנט ואתה מגיע לקהלים יותר גדולים, זה מייצר לך ערך מאוד גדול. אני כבר לא מדבר על השימוש במיילים שזו גם כן דרך מבורכת. "מדי יום יותר מ-300 מיליארד מיילים נשלחים ומתקבלים. אנחנו מבינים שזה מייצר ערך ומצד שני כל הרשת זה אזור שהוא פרוץ, מסוכן וצריך להיערך אליו. מעבר להגנות שאנחנו כבר עושים בעסק שלנו עדיין יש את הרובד השני שהוא חשוב, וזה נושא הביטוח. בסופו של דבר ביטוח הוא מנגנון של העברת סיכון. הביטוח מאפשר לעסק א' לקבל את הייעוץ המקצועי בעת משבר, מאפשר לקבל את הפיצוי הכספי הנדרש במידת הצורך ולאפשר לעסק לחזור כמה שיותר מהר לעסקים כרגיל".

מיכל, אנחנו מבינים שיש צורך בביטוח אבל לא כולם מכירים את המוצרים שאפשר לקבל. תוכלי לפרט?

שלמה: "ביטוח הסייבר שמעמידות חברות הביטוח למבטחים עוזר להם להתמודד עם אירוע המשבר. מרבית הפוליסות מטפלות בשלושה אזורים, אחד זה נזק צד א', פגיעה בהכנסות, אובדן מוניטין וטיפול באירועי כופר. הצד השני זה כיסוי לצדדים שלישיים, נזק שנגרם לצד שלישי לדוגמה דליפת מידע. המרכיב השלישי זה עמידה לצד המבוטח בהתמודדות עם אירוע. אנחנו מעניקים למבוטח ליווי על ידי מומחים מטעמנו או מטעמו, לפי בחירתו, ליווי משפטי, ליווי יחסי ציבור, ניהול משא ומתן עם התוקפים אם צריך וכל הדברים האלה סופר חשובים. "פוליסת הסייבר היא כבר לא ציק שאני רושמת למבוטח שנגרם לו נזק, אלא באמת הליווי שלו מהיום הראשון של האירוע ועד האחרון. השעות הראשונות הן קריטיות ולכן חשוב לדווח על אירועים כאלה מיד שמגלים אותם. AIG פעילה בעולם, היא מחלוצי הסייבר, אנחנו מלווים מועמדים מאותו הרגע של אירוע סייבר, ניהולו בשנים האחרונות אירועי סייבר, אנחנו גאים בשירות שאנחנו יכולים לתת למבוטחים שלנו".

נוי, מהם האתגרים הגדולים ביותר בניהול אירוע סייבר? האם זה מספיק שהחברה מתקשרת עם צוות החירום למשא ומתן בקרות אירוע או שאלו דברים שצריכים להכין קודם ולתרגל?

עו"ד אר: "כאשר פותחים את התיבה שקוראים לה אתגרים בניהול אירוע סייבר הרצון האדיר הוא לגרום לכם לבוא ולבקר בחמ"ל של ניהול אירוע. זה הדבר הכי מרתק, הכי מרגש, הכי מפחיד.

החלטת לא לשלם חלק מהאנשים טועים ואומרים אם אנחנו לא משלמים אנחנו לא מנהלים משא ומתן וחשוב לי להדגיש, משא ומתן זו הדרך היחידה להרוויח זמן. זה גם ערוץ מסוים לקבל מידע שחסר ואם הולכים לכיוון עסקה זו הדרך היחידה להבטיח את העסקה.

המיתוס השני הוא שהאקרים אינם מקיימים עסקאות. ככל שמדובר בארגוני פשיעה המטרות שלהן הן כספיות, המודל העסקי הוא ברור, אם תשלמי תקבלי את מה שהוסכם ואם לא תשלמי הם יממשו את מלוא האיום שלהם. שאלת האם אפשר למנוע, אני לא בטוח שיש היום מישהו במדינת ישראל או בעולם שאומר שניתן למנוע, אבל ככל שיש השקעה של משאבים אפשר לבלום חלק מההתקפות, בוודאי הפשוטות. אבל ההתקפות הולכות להיות יותר מתוחכמות. כדי לענות לכולם הייתי אומר שישנם שני רבדים, הרובד הראשון שאי אפשר להתעלם ממנו הוא הרובד של הגנה, תרגול, מודעות, התקנת כלים. הרובד השני מתייחס לקו ההגנה מתפרץ ולכן צריך להיות בכל מקרה מוכן לאירוע שהוא קורה למרות ההגנות".

עו"ד שלומי דר, תוכלי לפרט על הביקורת שנערכה על ידי רשות הגנת הפרטיות בקרב סוכנויות ביטוח שאותם אתם מלווים?

דר: "הביקורת של רשות הגנת הפרטיות התחילו לפני כשנה. הביקורת כללה שאלונים נרחבים לגבי מידת היערכות של סוכנויות ביטוח בישראל והעמידה שלהם בתקנות הגנת הפרטיות. בימים האחרונים יש פנייה שונה מרשות שוק ההון לסוכנויות ביטוח עם שאלון מקוצר יותר, גם במטרה לנסות לברר את מידת היערכות של סוכנויות ביטוח. כנראה שזה לאור המתקפות האחרונות בענף. המודעות, גם של הגופים, גם של הרשויות, גם של גופים שונים בענף הביטוח מתחילה לעלות ועם זה גם הביקורת, הפניות והצורך להיערך".

מה עוד ניתן לעשות על מנת להגן על הארגון?

פטל: "חלק מההשקעות נתנו על ידי העמיתים שלי, הן במוכנות, בביטוח, בהיערכות. אנחנו יודעים שארגון בנוי משלושה אזורים ואבני יסוד - תהליכים, טכנולוגיה ואנשים. בכל אחד מהדברים האלו אפשר לעשות הרבה דברים, במודעות, בהגנה על מערכת, בתהליכים של מה נכון ומה לא. לדוגמה אם יש תהליך של גישה מרחוק ויש עובד שעוזב ולא מחקנו לו את היוזר אז הנה עוד חוק קטן שהצלחנו לצמצם. אנחנו יכולים להתייחס לזה כמו קורונה, להיזהר מצד אחד. אצלנו באתר של מערך הסייבר הלאומי יש מלא נושאים שאפשר להוריד, הן איך מגינים על הארגון, יש גם אצל הרגולטור, ואילו הדברים שאפשר לעשות".



"פרסונליזציה זה העתיד" - בין הדיגיטל לאדם, בין הסוכן ללקוח הקצה

פאנל מיוחד שעסק בחדשנות טכנולוגיות ריכז 4 בכירים בחברות הביטוח לדון בשימוש בדיגיטל בעולם החדש: "הלקוח הדיגיטלי מבין איפה הוא חי, הוא מעריך שקיפות, הוא מחפש זמינות של 24/7 בתהליכים"



מימין: ירון פלד, טל לנגביץ, יריב ינאי, יעל פאר-סגל ותומר רובינשטיין

יעל פאר-סגל, סמנכ"לית ומנהלת אגף שיווק ותקשורת באיילון, איך אתם רואים את החלוקה?

פאר-סגל: "איילון היא חברת סוכנים, היא החברה היחידה שהיא כזו הלכה למעשה, זה משהו שמורש אצלנו. במהות שלנו אנחנו מפתחים כלים דיגיטליים מתוך ראייה לתת ערך מוסף לסוכן כדי לשרד את היתרון שלו בענף. אנחנו החברה היחידה שלא יכולים לקנות ממנה באופן ישיר מוצרים כי אנחנו באמת מאמינים בערך המוסף של הסוכן. הפעילות הדיגיטל שלנו היא מאוד רחבה, אנחנו מפתחים מוצרים עבור הסוכנים."

בסופו של דבר אנחנו מוכרים להם איזשהו מוצר. אתם באיילון התאמתם את המוצרים לאורך התקופה, את יכולה לתת לנו דוגמה אחת?

פאר-סגל: "השקנו כבר לפני שלוש שנים ביטוח דירה פרסונאלי, חבילות מותאמות. אנחנו רואים ביקוש מהשטח לקנות מוצרים שהם יותר הוגנים ומדויקים צרכים של הלקוח. ברוח התקופה עם כניסתה של הקורונה

אתה רואה את המעבר הזה שבמוצרים מסוימים הלקוחות יפנו אליכם ולא לסוכנים?

רובינשטיין: "במוצרים הפשוטים יכול להיות שזה באמת יקרה, זה תהליך. במוצרים המורכבים אנחנו עדיין רואים את החשיבות, היעוץ וההכוונה שהסוכן נותן ללקוח ואני לא חושב שזה ישתנה בשנים הקרובות."

בוא נתייחס לפרסונליזציה, שני משפטים על איך זה במגדל.

רובינשטיין: "פרסונליזציה זה העתיד. אני עושה פרסום וטלוויזיה והכל בסדר, אבל העבודה השיווקית הנכונה והחכמה זה לגעת בלקוח בנקודה שהוא באמת צריך לפי טריגר הפעולה. זה לא קמפיין 'שגר ושכח', אלא לאורך זמן. יש לנו מערכת שמחוברת לכל הסושיאל, גוגל, והאתר שלנו בענף, אני מחובר לכל הערוצים הדיגיטליים וה-CRM והרשתות החברתיות ומערכת סקרים שמאפשרת לי לעשות מסע לקוח. בכל יום אני יודע להמשיך ולתקשר עם האנשים, לתת להם ערך מוסף ולסייע להם במה שחשוב להם לעשות בנקודה הזאת בה הם נמצאים."

"כל הדיבור על מי הסוכן או מי לקוח קצה לא רלוונטי. לא צריך את הדיכטומיה הזאת כי אפשר גם וגם, כשאני מפתח כלים דיגיטליים והלקוח מגיע לאתר של מגדל ורוכש באמצעותם, הוא יכול לבחור סוכן אם הוא רוצה, כך שאין פה או זה או זה, אפשר גם וגם", כך אמר תומר רובינשטיין, סמנכ"ל שיווק דיגיטל וחדשנות במגדל, בפאנל שעסק בחדשנות טכנולוגית בוועידת עדיף ה-20. בתגובה לשאלת מנחה הפאנל, ירון פלד, שעסקה בשאלה כיצד חברת ביטוח משווקת לשני סוגי לקוחות שונים ואיך היא מעמידה פתרונות לשניהם, הוסיף רובינשטיין: "אנחנו אוספים הרבה לידים מדי חודש, בחלקם אנחנו מטפלים בעצמנו ואת חלקם מעבירים לסוכן, תלוי באיזה מוצר ובמי הלקוח. צריך לעשות את הפרסונליזציה ולדעת מה יותר נכון, הדברים האלה חיים ביחד - הסוכנים מעבירים אלינו לידים כדי שאנחנו נמכור עבורם מוצרים שהם לא רוצים למכור, הסינרגיה הזו קיימת ועובדת. כלומר יש לראות באיזה ערוץ לפנות ללקוח, באיזה ערוץ לפנות לסוכן והפוך."

המשך בעמוד הבא <<<



המשך מעמוד קודם <<<

אני אשמח שתתני לנו קצת מספרים, מה היה במנורה בעקבות הקורונה? והאם זה השפיע, האם הייתה ירידה בעומסים במוקדים?

לנגביץ: "אני חושבת שהקורונה הוכיחה שחייבים דיגיטל, אם היו לפני כן סימני שאלה וספקות. בציר הסוכנים היה חשוב לנו לשמור על הביזנס שלהם כך שיוכלו למכור כרגיל, אז פיתחנו עבורם במהירות תהליכים כדי שיוכלו לעבוד מול הלקוחות שלהם. בציר הלקוחות הם רצו לצרוך תוכן, לקבל תשובות ולפזר את הערפל בהרבה מאוד נושאים. הבאנו את מיטב המומחים שיתנו את התשובות בשפת לקוח כי היו שלקחו החלטות פחות נכונות לתקופה.

"מעבר לזה, בציר הפעולות מנורה מבטחים המשיכה אסטרטגיה של הנגשת פדיונות בדיגיטל. פיתחנו פדיון גמל להשקעה ומה שיפה בתהליך הוא שהוא משלב ההגשה עד שלקוח מקבל את הכסף בבנק ללא מגע יד אדם. זה תהליך דיגיטלי מלא ומה שהיה חשוב לנו שהתהליך המורכב יהפוך להיות פשוט. השתמשנו בהמון טכנולוגיות וידע שלנו כדי להנגיש ללקוח את כל המידע שידע לקבל את ההחלטות הנכונות לו. במספרים תוך חודש מהיום שהעלינו את זה לאוויר, 84% מפדיונות מנורה מבטחים נעשו בתהליך הדיגיטלי, זו ממש הצלחה".

הדיגיטל, אנחנו כבר יודעים להתאים את חווית השירות, שהיא די דומה למה שהלקוח מקבל בבנקים או באמזון. הרעיון הוא להתאים ללקוח את היכולת הנעימה בהתאם לצרכים שלו, כך שהשאלה צריכה להיות איך אתה מתייחס ללקוח הדיגיטלי בתהליך הזה ולהתאים את אליו את התהליך. אין ספק שהתחום עצמו הוא כל הזמן חורג ואנחנו מחפשים את ההזדמנויות החדשות להגיע ללקוח, אם זה פרסונליזציה או שירות נכון, כאשר הרעיון לראות איך אנחנו נותנים ללקוח את הערך המוסף בתהליך הזה".

טל לנגביץ, סמנכ"ל, מנהלת תחום דיגיטל וחדשנות במנורה מבטחים, בינה מלאכותית, כיצד היא עובדת אצלכם?

לנגביץ: "עובד יפה ומוטמע אצלנו בהרבה מאוד תהליכים - גם בשירות הלקוחות וגם בציר התביעות. יש לנו שיתוף פעולה שעשינו עם Digital Owl לכל עולם התביעות דבר שיצר יעילות תפעולית וקיצור תהליכים אל מול הלקוח. בלי שיתוף פעולה נכון להיום זה עדיין מאתגר, כשיש חיבור לסטראפיים זה מאפשר לנו לעשות קפיצת מדרגה. זה על השולחן תמיד".

זיהינו מאוד את נושא הסייבר. ביטוח סייבר לעסקים זה מוצר שיש לנו כבר כמה שנים אבל יש חינוך שוק שצריך לעשות, להעלות את המודעות, ובהיבט הזה עשינו פעילות מאוד משמעותית לטובת ענף הביטוח בארץ. חברנו למרכז הסייבר בישראל ולפני חודשיים התקיים קמפיין ארצי של מרכז הסייבר הישראלי ולצד בוק וחברות נוספות פעלנו לטובת הגברת המודעות בנושא, גם באמצעות תוכן והמון מידע שסיפקנו ללקוחות הקצה, לסוכנים, לעובדים שלנו.

יריב ינאי, מנהל פיתוח עסקי וחדשנות בהכשרה, אתה מסכים לייצר ערוץ אחד רק לסוכנים?

ינאי: "אני רואה את זה שהיום בעולם הדיגיטל יש לקוח דיגיטלי ולקוח מסורתי. אם הייתם שואלים לקוח מסורתי איפה הוא מבוטח הוא היה אומר את שם הסוכן. הלקוח הדיגיטלי מבין איפה הוא חי, הוא מעריך שקיפות, הוא מחפש זמינות של 24/7 בתהליכים. לצערנו או לשמחתנו הסקטורים האחרים הקדימו אותנו ונתנו חווית שירות מאוד מעניינת".

זה מחלחל לביטוח?

ינאי: "בהכשרה גו אנחנו כבר ארבע שנים בתחום

איך מצטרפים?

שולחים הודעת וואטסאפ
למספר 03-9076010

*יש לשמור קודם באנשי הקשר

עדיף
מוסיפים לך ערך

קליק וזה עובר

מצטרפים לעדיף ב-WhatsApp

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



"מדיהו זו קדמה, חדשנות ושפה אחידה"

המנכ"ל מיקי קופל הציג את הפלטפורמה המציגה את כלל הכיסויים הרפואיים של כל לקוח ופירט את מעלותיה בקשר לסוכני הביטוח



לצפייה בהרצאה של מיקי קופל - לחצו על התמונה <

הפוליסות. אין את זה בשום מקום, כי במדיהו אנחנו תמיד חושבים סוכני ביטוח, לקוחות, חברות ביטוח, ואנחנו רוצים שבכל הפרק הזה, מהיצרן ועד הלקוח הסופי, כולם ידברו את אותה שפה. היום אין שפה אחידה."

קופל סיכם: "בסופו של דבר אנחנו לוקחים את מדיהו לעולם של תרבות בריאות. כל מה שמגיע ללקוח בבריאות נמצא במקום אחד. הוא לא יודע מה מגיע לו, לא יודע להפעיל את זה, לא יודע לדבר עם קופות החולים ועם ביטוח לאומי וגם עם חברות ביטוח. יש הרבה לקוחות שאין להם סוכני ביטוח, הם קנו ביטוח במוקדים ישירים והם צריכים מקום שייתן להם תפעול, שייתן את הפתרון בלהקדים MRI, סטי, אולטרסאונד, בדיקות היריון. סוכן הביטוח יוכל להקים לקוחות במדיהו ולהרשים את הלקוח בדיגיטציה, להגיע ללקוח מוכן לפגישה. בעצם, מדיהו מכינה את הפגישה ואת שיחת הטלפון עם הלקוח לשפה אחידה ונותנת את קיצור הדרך והזמנים ותמונה גם מאוד מדויקת על לקוח ספציפי. נוכל להוסיף גם ילדים, משפחה, הורים, לתת תמונה מאוד מסודרת ברמת המשפחה. ברמת דף הבית נוכל לראות את כל המוצרים שהלקוח יוכל להשתמש במדיהו. סוכני הביטוח יוכלו לקנות מנויים עבור הלקוחות, 18 שקלים בחודש כולל מע"מ. ככל שאתה מוסיף לקוחות, תוכל לקבל הנחה עבור הלקוח ולזכות בעמלה. לסיים, מדיהו זו קדמה, חדשנות ושפה אחידה. כל מה שמגיע לכם בבריאות נמצא במדיהו."

לקוחות להיות מנויים במדיהו ומקבלים על זה עמלה. אתם יכולים גם לרכוש בנק של דוחות ב-80 שקלים. תקבלו עשרה דוחות, כאשר בכל דוח תקבלו את כל הנתונים של הלקוחות בביטוח הפרטי, בממלכתי, בשב"ן ובביטוח לאומי. אחרי שתזמינו לקוחות, אתם תראו כמה מהם בחברת ביטוח כזו או אחרת, בדיוק כמו שמבקר המדינה רוצה שתהיה שקיפות. אם אני סוכן ביטוח ויש לי אלפיים לקוחות, אני אראה את הפילוח שלהם בלחיצת כפתור - באיזה חברות ביטוח אני כסוכן שמתן אותם, אני אראה באיזה קופות חולים הם נמצאים, אני יכול לעשות כל חתך שלי בדוח סוכן שלי. אני אראה כל אופציה אפשרית במערכת, אני אוכל להזמין לקוחות. ברגע שאתה מזמין לקוח, המערכת שולחת מסמך A, הלקוח חותם דיגיטלית ואתה מקבל אותו על מגש של כסף לשיחת טלפון, לפגישה או אפילו מכירה."

עוד הוסיף בקשר ליעילות: "בדקתי סוכן ביטוח שמכין את עצמו לפגישה. זה בין שלוש לחמש שעות, 500-1,000 שקלים, להכין משפחה שלמה לפגישה לדבר על ביטוח בריאות. אנחנו קיצרנו לכם את הדרך ואת הזמנים וגם חסכנו לכם הרבה כסף. קיבלת דוח על לקוח אחד, עשרה דפים, תלוי כמה מוצרים יש לו, הלכת לפגישה, תגבה שכר טרחה בהתאם להוראות."

בקשר לפירוט שניתן בדוח ציין קופל: "בקרב נוכל לקבל את סכומי הביטוח, החריגים, ההנחות וגם את

מיקי קופל, הבעלים של קבוצת סטארט, הציג בוועידת עדיף את MediWho, הפלטפורמה שמאפשרת הצגת תמונה מלאה של כלל הכיסויים הרפואיים - ביטוחים פרטיים, קולקטיביים, שב"ן וביטוח בריאות ממלכתי.

"האזרח משלם המון כסף על ביטוחי בריאות. הוא לא יודע מה יש לו. הוא לא נכנס בכל חודש, רבעון, שנה, למערכת ומסתכל כמה ביטוחים יש לו. אנחנו יצרנו חינוך שוק, מותג, תרבות שאותו לקוח, אותו סוכן וחברת ביטוח יכולים להיכנס ולהסתכל באתם משקפיים על תיק הלקוח ולראות מה יש לו, מה חסר לו, מה חופף ומה כפול", הסביר קופל שמשמש גם כמנכ"ל מדיהו.

קופל הרחיב על המענה שנותנת הפלטפורמה ללקוח: "זה לא סוד שהרבה מאוד מוקדים מוכרים כפל ביטוח, בעיקר תאונות אישיות. אם יש כפל או ביטוח חופף, אתה תראה אותו מייד. זה בסדר למכור כפול אם הלקוח יודע, אם הוא הסכים לשלם ורצה את זה. אבל אנחנו המקצועיים, כולל סוכני הביטוח, יודעים להתאים את החלופה, את החבילה, את הביטוח הרפואי הבריאותי לאותו לקוח. גם אם זה כפול וגם אם זה חופף - זה בסדר בהתאם לגיל הלקוח, לצרכים, למצב הרפואי שלו."

קופל התייחס לפעילות סוכני הביטוח במדיהו וציין כי לאחר הרישום יש לסוכן אפשרות לטעון את הלוגו שלו ופרטים נוספים שיופיעו בראש העמוד של הדוח שיישלח ללקוח. "אתם מזמינים

דע

את זכויותיך וחובותיך בביטוח הלאומי

6 מפגשי און ליין
מתאים לקהל הרחב

מכללת **עדיף**
כלים להצלחה

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



התרגשנו גם מאחורי המסכים

תודה לאלפי הצופים באירועי ועידת עדיף ה-20

תודה למרצים, לדוברים ולנותני החסויות ובעיקר תודה לכל הפעילים בענף הוכחנו יחד שהתרבות והמסורת בתעשיית הביטוח והפיננסים תמיד מנצחת

