

## להרוויח את הערך

בעידן הנוכחי, נכון להתמקד בניהול הסיכונים המתרבים, ולא רק בשאלת המחיר



גיליון מיוחד

**לרגל** כנס ביטוח חיים ופנסיוני 2017  
של לשכת סוכני הביטוח

### הכל מקצועי

מומחים ואנשי מקצוע מקרב כלל הפעילים בענף מנתחים לעומק את השוק הפנסיוני וניהול הסיכונים

42

### מכון מטרה

אלון אבן חן, יו"ר MDRT ישראל הנכנס, פורש את יעדיו, תוך חיזוק הקשר בין הסיף הישראלי לארגון העולמי

38

### תפקיד מרכזי

יו"רי הוועדות המקצועיות שלשכת סוכני הביטוח מספרים על האתגרים, המאמץ והסיפוק שבעבודת ההתנדבות ומעניקים כלים להגדלת הרווחיות

16

### מעז יצא מתוק

רענן שמחי, מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח, מתאר את ההתחדשות הביורוקרטית בלשכה לצד המיזמים התומכים בהמשכיות המקצוע

10

יש חדש באוויר.  
בקרב בשלמה ביטוח.



עולם העסקים עומד להשתנות, אתה כסוכן מחוייב להכיר בסיכונים הרבים בפניהם עומדים בתי העסק של לקוחותיך. עליך להכין את הלקוח לכל מקרה וכל סיכון שיעמוד בדרכו. סטייה אחת לא נכונה מהכוון יכולה לגרום להפסדים עצומים לעסק.

בקרב- שלמה ביטוח לעסקים, כל הפתרונות לביטוח גם למשרדים ובתי עסק במקום אחד!

**שלמה Easy Biz**

פוליסת ביטוח למשרדים ובתי עסק קטנים

**שלמה BUSINESS**

פוליסת ביטוח לבתי עסק

שלמה ביטוח  
shlomo-bit.co.il





# לתת יותר

**עדיף**

מוסיפים לך ערך

# מבוטחים ממליצים על PassportCard

"זקקתי לקבלת טיפול רפואי במהלך שהותי בארה"ב.  
הטענת הכרטיס בוצעה באופן מיידי, ללא בירוקרטיה והכל תקתק  
כמו שכתוב. היה פשוט תענוג לקבל מהם שירות."

המבוטחת: קארין עסיס  
ישוב: תל אביב  
סוכן: דורון הורנפלד



ענבר מרחב 68

PassportCard



**משתמשים בכרטיס, בלי להוציא כסף מהכיס!**

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

# הפניקס <sup>שוב</sup> במקום הראשון

**גם ב-12 החודשים האחרונים**  
**גם ב-3 השנים האחרונות**  
**וגם ב-5 השנים האחרונות**



בתשואות ביטוחי מנהלים פוליסות משתתפות ברווחים - קרן י'

לקוחות הפניקס מרוויחים יותר, **תבדוק שיש לך הפניקס.**

בתשואות ביטוחי מנהלים - פוליסות שהופקו בין השנים 1992-2003 - קרן י' ב-12 החודשים האחרונים (02/2016-01/2017) מכלל חברות הביטוח לפי אתר האוצר. כל התשואות הינן נומינליות ברוטו לפני ניכוי דמי ניהול. אין במידע על הדירוג והתשואות שהושגו בעבר בכדי להצביע על הדירוג והתשואות שיושגו בעתיד או התחייבות לתשואה כלשהי. המידע לעיל אינו מהווה ייעוץ פנסיוני, חוות דעת או המלצה ואינו מהווה תחליף לייעוץ המתחשב בנתונים ובצרכים המיוחדים של כל אדם. תשואה ממוצעת שנתית 02/2014-01/2017, תשואה ממוצעת שנתית 02/2012-01/2017 וסטיית תקן במונחים שנתיים 02/2012-01/2017 בהתאמה: הפניקס - 5.64%, 7.49% ו-4.61%. הראל - 5.16%, 7.08% ו-4.36%. מגדל - 4.74%, 6.81% ו-4.33%. מנורה - 4.62%, 6.84% ו-4.50%. כלל - 4.27%, 6.72% ו-4.57%. מספר גוף מוסדי 520023185. קוד אוצר: 0011. הפניקס חברה לביטוח בע"מ.

9 | קורה בין השורות  
רועי ויינברגר

10 | "הדלת פתוחה – אם אתם רוצים להשפיע בואו, שבו סביב השולחן"  
ראיון עם רענן שמחי

16 | **ראשים מדברים** פרויקט מיוחד  
שאלנו את כל ראשי הוועדות המקצועיות בלשכת סוכני הביטוח 4 שאלות זהות. מה הם ענו?

34 | "יש לבטל חלק מרפורמת בכר – המפרידה בין יעוץ לבין תיווך"  
אורי צפריר

38 | "תרומת MDRT לסוכנים הפנסיוניים: ידע ומידע, העצמה, מקצועיות, אתיקה, שייכות"  
ראיון עם אלון אבן חן

42 | האם המחיר הוא המשתנה היחיד?  
שלומית יהב

43 | טכנאי ביטוח או מהנדסי ביטוח?  
רון קשת



44 | חרב הפיפיות של רצף הקצבה האוטומטי  
רו"ח אמיר גבאי

46 | פיצויים ללא מקלט  
שלומית יהב

48 | קופות מרכזיות לפיצויים – הזדמנות עסקית לזמן קצוב  
שלומית יהב

50 | ביטוח אובדן כושר עבודה, לא על ההגדרה לבדה  
שלומית יהב

51 | האם ניתן לקבל תגמולי אובדן כושר עבודה עד גיל 95?  
עו"ד ג'ון גבע

52 | השמירה על האינטרס הציבורי היא גם השמירה על סוכן הביטוח  
אודי כץ



58  
נתוני פרודוקציה באמצעות המסלקה הפנסיונית

# 68

דיגיטציה לסוכן?  
מחוץ לתחום!



- 66 | הזדמנויות צמיחה בתפעול מוצר פנסיוני  
דן ארו
- 67 | כיצד מסייע מודל ה-SWOT לקראת תהליך העברה בין דורית?  
רוני קרמר
- 68 | דיגיטציה לסוכן? מחוץ לתחום!  
יוסי ורסנו
- 69 | מגדילים את ההפקדה לפנסיה בקופת הגמל להשקעה  
נדב טסלר
- 70 | חיסכון לכל ילד – המדריך המלא  
אייל סיאני
- 72 | עשרה צעדים למציאת "הגבינה שזזה" לסוכני הביטוח  
רם אמית
- 74 | המוטב או היורש – מי גובר?  
עו"ד יניב גל

# 65

ידע וניסיון = רווח



- 54 | חוק פנסיה חובה לעצמאים – איום או הזדמנות?  
אוהד וייגמן
- 58 | נתוני פרודוקציה באמצעות המסלקה הפנסיונית  
עמיר טל
- 60 | התארגנות מוקדמת לפרישה – חובה או המלצה?  
מירה בר
- 62 | כך תגן על משפחתך במקרה של אסון  
רפי דורפמן
- 63 | מדוע מהלך הפרדת התפעול מהשיווק טוב לסוכנים?  
מיקי קופל
- 64 | מחדל הפנסיה – הפקדת פיצויים חלקית לתכניות הנמכרות ביותר  
יובל ארנון
- 65 | ידע וניסיון = רווח  
גיל ורדי

**קבוצת שחר מברכת  
את באי כנס  
ביטוח חיים ופנסיוני 2017  
בברכת כנס פורה ומהנה!**

**שירותי הקבוצה:**

- שירותי דרך וגרירה
- מרכזי שירות לרכב
- ניהול תביעות רכב
- תיקון מכשירי חשמל ביתיים
- תיקון ושיקום נזקי מים
- שירותי בריאות ורפואה מתקדמת
- ניהול מועדוני לקוחות
- שירותי אחזקה למוסדות ציבוריים
- שירות "ירוק עד הבית"
- שירותי נוחות לבית, לעסק ולרכב
- שירותי חירום לבית



**קבוצת שחר**

כל פתרונות השירות  
תחת קורת גג אחת

**קבוצת שחר, אתם בידיים טובות!**



**דרכים**  
שירותי דרך וגרירה



**דרכים**  
מרכזי שרות לרכב



Assistance



Link



Hi Service



ש.ת.ב.



**אמינות**  
אקספרט



שחר צנרת



## קו פרשת המים

"ברגע האמת - סוכן ביטוח" זהו הסלוגן בו בחרה לשכת סוכני הביטוח על מנת להדגיש כמה חשוב שברגע בו הם זקוקים לעזרתם המקצועית יותר מכל, יהיה ללקוחות מי שיעמוד לצדם. בימים אלו מגיע רגע האמת של הסוכנים, כאשר הגופים המוסדיים נמצאים בישורת האחרונה לקראת הצגת מודל עמלות חדש, הצפוי לקבוע כיצד יראו הסוכנים בעוד כחצי שנה. לתוצאות המהלך, שאם טרם הפך לשיחת היום לפני הכנס בוודאי יהיה כזה ככל שה-1 באפריל יתקרב, צפויות להיות השלכות כבדות משקל, על הסוכנים וגם על הדמויות המרכזיות המעורבות בתהליך:

■ שלהי כהונתו של נשיא הלשכה, אריה אברמוביץ, כבר נראים באופק. בשלוש השנים וחצי בהן הוא עומד בראש הפירמידה, מיצבה עצמה הלשכה כגוף שאי אפשר להתעלם ממנו. הוא בנה תשתית להתנהלות תקינה של הלשכה לשנים ארוכות, הקים ועדה מכובדת לבחינת עתיד הענף ונלחם כאריה על תדמית הסוכן. אך חשוב לזכור כי הלשכה גם היתה הרוח החיה מאחורי החקיקה שקבעה את הפרדת דמי הניהול מהתגמול. לכן, המודלים שיציגו חברות הביטוח ובתי השקעות בתחילת חודש אפריל יקבעו רבות כיצד תיזכר הקדנציה של אברמוביץ. מודלים שיבטיחו עתיד רווחי לסוכנים יבטיחו גם את המורשת שלו. מודלים קצת פחות טובים והתמונה עלולה להשתנות.

■ מיד לאחר שהמפקחת על הביטוח, דורית סלינגר, פרסמה את ההצעות שלה למודלים החדשים, ערכנו בעדיף סקר סביב השאלה מהו המודל המועדף. הרוב המוחלט בחר באופציה של עמלה קבועה מההפקדות ומהצבירה, אך לא פחות מעניין, שתי האפשרויות הפחות פופולריות הציגו שהעמלה תמשיך להיגזר מדמי הניהול - במודל הקיים או במודל אחר. כלומר, הסוכנים הפנימו שדרוש שינוי. זהו ניצחון הן לאברמוביץ שזוכה לתמיכה מהשטח לדחיפה לכיוון של חקיקה בנושא, והן למפקחת על הביטוח שהציבה את הפחתת דמי הניהול כמטרה עליונה והסירה עוד מכשול, אשר היה עלול לשמש את היצרנים בהתנגדותם להפחתה, בדרך ליעדה.

■ רפורמת קרן ברירת המחדל והוזלת דמי הניהול שהיא הביאה עמה, הציבה את הגופים המוסדיים בפני בעיה עצומה - כיצד לשלם עמלות למפיצים מדמי ניהול כה נמוכים. חלק ממנהלי גופי הפנסיה הודיעו, עוד לפני הפרדת התגמול מדמי הניהול, כי אין בכוונתם וגם לא ביכולתם להמשיך לשלם עמלות במתכונת הנוכחית. השילוב של שתי המהפכות הללו יכול ליצור שלל תוצאות, שינועו, בהתאם למודלים שיתגבשו, בין פיתוח מערכי השיווק הישיר של היצרנים (חלק מהיצרנים החלו בכך עוד לפני הרפורמות), לבין חיזוק הקשר עם סוכנים, עד כדי האצת המאמצים להרחבת מצבת המפיצים.

■ החקיקה הנוכחית עוסקת אמנם בעמלות השוטפות, אך ברקע עולים קולות הקוראים לטפל גם בעמלות ההיקף. ברשות שוק ההון אמנם העלו בנייר ההתייעצות שנשלח לציבור עקרון אחד הנוגע לעמלת ההיקף, אך לפי שעה הוא נראה יותר כנספח למודלים מנתקי עמלות מדמי ניהול מאשר עקרון המוגדר כ"יהרג ובל יעבור". ימים יגידו אם זה השלב הבא, אך בינתיים יהיה מעניין לראות אם וכיצד הגופים המוסדיים יטפלו בעמלות ההיקף במודלים החדשים שהם מפתחים.

אמנם הענף נמצא בימים של חוסר ודאות, אך המגזין שלפניכם מראה כי הוא גם חי ותוסס יותר מאי פעם.

קריאה מהנה,  
רועי ויינברגר  
עורך משנה

# "הדלת פתוחה - אם אתם רוצים להשפיע בואו, שבו סביב השולחן"

מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח משבח בראיון מיוחד את התקנון החדש ("נותן מענה טוב עדכני"), ומספר על המהמורות בדרך לכינונו | וגם: מה הנזק שגרם פרסום טיוטת דוח הביקורת ללשכה? האם ההרכב הדמוגרפי של הלשכה משתנה וכיצד הוא מתכוון לסוף הקדנציה של הנשיא אריה אברמוביץ?



מבחינתי כמנכ"ל מה שנכתב לפני 17 שנים לא רלוונטי. בגאווה גדולה אני אומר שהיום יש נהלים עדכניים לשנת 2016. מי שחושב שאפשר לכתוב נהלים בתוך שבוע, לא חי את המציאות. זה פרויקט מורכב שנמשך יותר משנה. לכתוב, לקרוא, לאשר, לתקן שוב. זה תהליך מייגע וסיזיפי".

#### 98% הצביעו בעד התקנון החדש.

הכנסת מבקר פנים למסדרונות הלשכה היא לא השינוי הביורוקרטי הבולט היחידי שהובילו לאחרונה אברמוביץ ושמחי. בחודש ינואר 2017 אישרה האסיפה הכללית של לשכת סוכני הביטוח את התקנון החדש, שנגע בלא מעט נושאים בפעם הראשונה.

"הלשכה עשתה כברת דרך והתבגרה. היה תענוג לראות את התהליך שהיא עברה", מתגאה מנכ"ל הלשכה, ומסביר כי התקנון החדש הועבר לאישור רשם העמותות, ועד שזה לא יתקבל, התקנון הישן הוא עדיין התקף. "התקנון הישן מורכב מטלאי על טלאי, שבכל פעם הוסיפו עוד נוהל, אבל זה לא באמת תקנון אלא בליל של תקנות עם נהלים והנחיות. הלשכה החליטה לעשות סדר בעניין. עו"ד אריה אופיר, יו"ר ועדת תקנון, לקח על עצמו את הנושא והיו מעורבים



**"הבחירות לנשיאות הלשכה בפתח, והן בהחלט ייצרו גלים, גם לפני הבחירות וגם קצת אחריהן. אבל אנחנו יודעים לשחות היטב ולא נבהלים מגלים"**

**"לפני שנה וחצי נשיא הלשכה שכר מבקר פנים במטרה שיהפוך כל אבן. אנחנו לא מפחדים משום דבר. לי, כמנכ"ל, זה יצר הרבה עבודה כי היום אני 'נאלץ' לעסוק ולפתור בעיות בנושאים שבעבר לא עסקו בהם, אבל כשאני מסתכל אחורה אני רואה שעשינו כברת דרך"**

פחות טובים ושם אנחנו נשתפר. אנחנו ארגון לומד ואני לא מתכחש לבעיות", הוא אומר. "נכון להיום השבתי תשובות מלאות לכל ההערות של המבקר. חלק מההערות תוקנו, חלק מתוקנות בימים אלו וחלקן יתוקנו. כך לדוגמה, לפני שנה העיר המבקר על שאין שליטה לאורך תהליך בניית כנס על הכספים שיוצאים ונכנסים עד למועד קיומו. מאז היו שלושה כנסים ובכל רגע יש שליטה אד הוק כמה כסף יוצא ונכנס".

"עם זאת, חשוב לזכור כי מבקר בא לבצע ביקורת ואומר מה לדעתו צריך לקרות. אבל בסופו של דבר האחריות היא שלי ושל נשיא הלשכה ומי שלוקח את ההחלטות בסוף זה אנחנו ולא אף אחד אחר, כי אנחנו גם אלו שנישא בתוצאות. אני לא מסיר אחריות. קיבלתי את הדוח ואני בונה בעקבותיו תכנית עבודה שלי ושל העובדים שלי, כדי באמת לשפר".

כאמור, אחת ההערות של המבקר נגעה לכך שלא היו נהלים בלשכה. "היו נהלים ישנים, אבל

בסתיו האחרון געשה לשכת סוכני הביטוח לאחר פרסום חלקים מטיטוט דוח הביקורת של משרד רואי החשבון וקסלר, קודנצ'יק, אנוך ושות', אשר נשכר על ידי הלשכה לבצע ביקורת אודות המתרחש בתוכה. "כשהמבקר ראה את שיתוף הפעולה שלנו וכי אנו פועלים ומתקנים, הוא הבין שיש עם מי לעבוד ולא צריך לנגח אותנו. לצערי היו מי שחשבו שאפשר לעשות מהביקורת הון פוליטי וזה עשה לא טוב, מבחינה מורלית, לארגון. לא לי או לנשיא הלשכה, אריה אברמוביץ, אלא לארגון", אומר מנכ"ל לשכת סוכני הביטוח, רענן שמחי, בראיון מיוחד לעדיף.

**בין השאר עלו מטיטוט הדוח טענות על חריגה של 800 אלף שקלים בתקציב ביחס לתכנון ודובר בו על מחסור בנהלים. מה הראה הדוח הסופי ומה השתנה מאז בכל הנוגע לנהלי התקשרות ותשלום לספקים?**

"אין עדיין דוח סופי, אך בכל מקרה, אני טוען שמעז יצא מתוק. ממשוהו שחשבו שהוא 'וואו' בסוף התברר שלא כצקתה. ראשית, אומר ביושר שאף אחד לא חף מטעויות. שנית, אין מערכת שעובדת ולא טועה בדרך. החוכמה היא שהמערכת תזהה בעצמה את התקלה, או שיעירו לה והיא תתקן אותה. הבעיה היא אם המערכת לא תיקנה את עצמה".

שמחי מזכיר כי במשך שנים הלשכה פעלה ללא מבקר פנים כלל. "לפני שנה וחצי נשיא הלשכה שכר מבקר פנים במטרה שיהפוך כל אבן. אנחנו לא מפחדים משום דבר. לי, כמנכ"ל, זה יצר הרבה עבודה כי היום אני 'נאלץ' לעסוק ולפתור בעיות בנושאים שבעבר לא עסקו בהם, אבל כשאני מסתכל אחורה אני רואה שעשינו כברת דרך. לכן אני מברך על הביקורת הזאת, כי היא ממנפת את הארגון ומבהירה היכן אנחנו

נכון. ארגונים גדולים מעבירים סדנאות שלמות לעובדים שלהם לקראת פרישה, אבל לסוכן עצמאי אין את הפריבילגיה הזאת. כאן נכנסת הלשכה ומציעה פלטפורמה להתכונן לפרישה. לכן, כאשר משלבים בין מיזם הסניורים למיזם הבין דורי, מקבלים את הניצחון האמיתי. אלו מעוניינים לפרוש ואלו מעוניינים להיכנס לתחום, והרי לנו חתונה".

### האם רואים כבר השפעה של קידום הסוכנים הצעירים על שיעור החברים בלשכה?

"חד משמעית כן. היום ישנה עליה מתמדת ללשכה בכניסת סוכנים שלא היו חברים. אני מנהל מעקב אישי צמוד על כמות המצטרפים ומחמם את הלב לראות בין 40 ל-50 סוכנים חדשים שמצטרפים מדי חודש, יותר מ-70% מהם צעירים. אנשים רעבים שרוצים לשנות. לאחרונה נפגשתי עם סוכנת צעירה שאמרה שהיא רוצה להיכנס לוועדות הלשכה כדי להיות פעילה ולהשפיע. כיף לראות את הדור הבא, הוא אנרגטי, באמת רוצה לשנות ולא רק דואג לעצמו. המשק לא פשוט וצריך לזכור שהם צעירים עם תיק קטן אשר עובדים מאוד קשה, וזו בהחלט בשורה טובה. לשכת סוכני הביטוח לא נחה על זרי דפנה אבל בהחלט יכולה להתגאות בכך שהיא שמה דגש על הדור הצעיר".

### לא בורחים מסוגיות לא נעימות

בלשכת סוכני הביטוח פועלים רבות כדי לחזק את תדמית הסוכנים, יצאו בקמפיין גדול ומדווחים על הצלחות. מדי פעם מתגנבים לתקשורת דיווחים על סוכנים שפוגעים



היית רוצה להמשיך?  
"זו שאלה טובה. אני איש של עניין והלשכה מאוד מעניינת. מי שמכיר אותי יודע שברגע שאיבדתי עניין אני כבר לא נשאר. עושים דברים נהדרים בלשכה וכשעושים דברים חדשים - אני פורח"

## "ארגונים גדולים מעבירים סדנאות שלמות לעובדים שלהם לקראת פרישה, אבל לסוכן עצמאי אין את הפריבילגיה הזאת. כאן נכנסת הלשכה ומציעה פלטפורמה להתכונן לפרישה. לכן, כאשר משלבים בין מיזם הסניורים למיזם הבין דורי, מקבלים את הניצחון האמיתי. אלו מעוניינים לפרוש ואלו מעוניינים להיכנס לתחום, והרי לנו חתונה"

שייכות אלא גם אופציית השפעה. הם יכולים עתה להיכנס לוועד המנהל ואינם ממודרים".

### "להראות לצעירים שיש אופק כסוכן ביטוח"

בעיה משמעותית עמה מתמודדת לשכת סוכני הביטוח בשנים האחרונות היא גילם ההולך ומתבגר של חבריה. הקדמה הטכנולוגית והפיתוחים הדיגיטליים ממחישים את הצורך להישאר עם יד על הדופק מחד ולהזרים דם צעיר ללשכה מאידך. בין הפתרונות שעלו מפעילה הלשכה את המיזם הבין דורי, שמחבר סוכנים צעירים עם סוכנים ותיקים.

### מצד מי ההיענות גבוהה יותר למיזם - מצד

#### הוותיקים או הצעירים?

"זהו אחד המיזמים הטובים יותר שנערכו בלשכה והוא קורם עור וגידים באופן יפה ומכובד. אנחנו רוצים להראות לצעירים שיש אופק בענף, בטח אופק כסוכן ביטוח. אני מודה שבאופן אישי הייתי מאוד סקפטי, מכיוון שלא ראיתי את השילוב הזה מצליח, ואני שמח שנוכחתי ששני הצדדים באמת נענו לכך. הראשונים שנענו היו הצעירים, שראו שיש כאן הזדמנות, ואנחנו רתמנו את המבוגרים".

"באותה נשימה אדבר על מיזם הסניורים, פרויקט בהנהגתו של סו"ב יוסי אנגלמן, מוותיקי הלשכה. זו פלטפורמה לסוכן הוותיק שנועדה לסייע לו להוריד הילוך ולהתכונן לפרישה באופן

ביצירתו ותיקי הלשכה לדורותיה. החל מהנשיא הנוכחי, דרך נשיאים שכיהנו בעבר, חברי ועדת התקנון כמובן וממלאי מקום נשיא הלשכה. שמענו גם עורכי דין, כאשר מי שהוביל את הנושא מבחינה משפטית היה עו"ד עמירם בוגט, רשם העמותות לשעבר, שאת שירותיו שכרנו כמי שכבר פגש תקנון אחד או שניים בחייו, כדי שיעניק את זווית הראיה שלו", מתאר שמחי את התהליך שעברה הלשכה, תוך שהוא מבהיר כי התקנון החדש ייכנס לתוקפו רק בקדנציה של נשיא הלשכה הבא.

"הדרך הייתה רצופה מהמורות, לא עשו לעו"ד אופיר חיים קלים, אבל בסופו של יום הגענו לתקנון טוב הנותן מענה עכשווי וענייני ללשכה כפי שהיא היום ולא ללשכה כפי שהייתה לפני 20 או 30 שנים. אם לא יהיו תיקונים עתידיים, ואני יודע שיהיו תיקונים עתידיים (שגם זה בסדר), בסך הכל יש כאן מבנה יצוק, הגיוני, שאני רק יכול לברך עליו. מגיעה בהחלט מילה טובה לנשיא הלשכה, שמצד אחד מפקח על כל התהליכים אבל מצד שני נותן למי שהוא סומך עליהם לעבוד ונותן להם כר פורה להתפתח".

### מה הסעיף שאתה רואה כחשוב ביותר בתקנון, כהישג שלכם?

"כל התקנון הוא חדש. לא תיקנו את התקנון הישן. אנשים ביקשו מאיתנו לראות את התקנון החדש אל מול הישן, והשבנו שמדובר בשני דברים שונים, נעשתה פה עבודה יפהיפיה". לשאלתכם, המבנה של הוועד המנהל השתנה וזה הדבר החשוב. זו החלטה לא פשוטה שהתקבלה. התקבלו פה החלטות אמיצות ואני מברך על כך. נפתח פתח לראשי הסניפים והמחוזות להיות חלק מהוועד המנהל, כי זו הייתה טענה שבאה מהשטח ונלקחה בחשבון בעת כינון התקנון. זו אמירה שהדלת פתוחה - אם אתם רוצים להשפיע בואו, שבו סביב השולחן, ותראו מה הדילמות איתן אנו מתמודדים".

### כיצד התקבל המהלך בקרב חברי הלשכה?

"ערב ההצבעה באסיפה הכללית, היו כאלה שהיו סקפטיים ולא האמינו שהתקנון החדש יעבור. אבל כשהגיע רגע ההצבעה, 98% הצביעו בעד השינוי. השטח באמת היה צמא לשינוי הזה. אני חושב שהוא יעשה טוב גם לנשיא הבא וגם לכל הלשכה, כי החברים ירגישו לא רק יותר

# גם בדרך לאילת, בשירותי דרך אין בעורר רק שלריר

הסדר עם חברות הביטוח:



שלריר

## כיצד מתחלקים התפקידים ביניכם בכל הנוגע לסמכויות ולקבלת החלטות?

"לאריה ולי, מעבר לתפקידים המוגדרים, יש בינינו מערכת יחסים מאוד חברית. מאוד עמוקה. הרבה החלטות הן החלטות משותפות. עם זאת, אריה בסופו של דבר הוא נשיא הלשכה והוא הפוסק. אבל לזכותו יאמר שהוא לא פוסק לפני שהוא שומע, מתווכח איתי ומשכנע אותי כדי שאני לא אקבל את עמדתו כצו אלא כמשהו הבנתי. אריה אדם חושב ואני אדם חושב ולא תמיד אנשים חושבים אותו דבר, וזה בסדר. אזלנו תמיד הכל על השולחן כי אז השולחן תמיד נקי. מבחינת חלוקת תפקידים, אריה עוסק בנושאי החוץ בדרך כלל ואני בנושאי הפנים. זה התיאום המוצלח והוא עובד מצוין. אבל אם יש משהו בענייני חוץ שחשוב לי ואני מיידע אותו על כך, הוא מצרף אותי בשמחה רבה. לצערי אני כה עמוס בנושאי פנים שאני שמח שהוא עוסק בנושאי החוץ."

**מסופק?**  
"מאוד".

פה מי שיעניק לה את כל המעטפת."

## היית רוצה להמשיך?

"זו שאלה טובה. אני איש של עניין והלשכה מאוד מעניינת. מי שמכיר אותי יודע שברגע שאיבדתי עניין אני כבר לא נשאר. עושים דברים נהדרים בלשכה וכשעושים דברים חדשים, אני פורח (להרחבה - ראה ידיעה נפרדת).  
"הלשכה נמצאת במקום מצוין וגם העובדים מרגישים טוב. אני תמיד אומר שאני בא לתת להם אנרגיות ושואב מהם אנרגיה. הם חדורי מוטיבציה ומפרגנים. שוחחתי עם חבר שגם הוא מנכ"ל בארגון. הוא אמר שאינו רוצה שכולם סביבו יהיו תותחים ושאל אותי מה דעתי. השבתי שאני רוצה שכל אחד סביבי יהיה אריה או לביאה, כי בסופו של דבר המנכ"ל יהיה מלך האריות. היום יש לנו צוות מנצח. אני רוצה להגיד מילה טובה לדובר הלשכה **לירן וייס** על שיתוף הפעולה. חשוב שיהיה מי שיבין את העסק וידע לרוץ בין הטיפות. וגם לנשיא הלשכה שנותן לי לעשות מה שאני רוצה, ואני מקווה שאני מספק את הסחורה."

במאמצים אלו על ידי פעולות פליליות, ואף נענשים על כך.

"עבירה פלילית היא לא עניין של תקנון, למרות שבתקנון בהחלט מוזכרת הסוגיה של נהלי עבודה בסיסיים", אומר שמחי, "אבל תקנון במהות שלו הוא שלד שנועד להסביר כיצד ארגון צריך לעבוד. על השלד מורכב הגוף - הנהלים. מי שבודק שהגוף והשלד צריכים לעבוד ביחד זו ועדת האתיקה. יש לנו ועדה פעילה מאוד בראשות עו"ד **חיה פרידמן** שעושה עבודה נפלאה. מגיעות אלינו תלונות של סוכנים, בסוגיות שבינם לבין עצמם ובינם לבין החברות, ואנחנו עושים דין צדק. אנו לא בורחים כי אנחנו מאמינים שכל זמן שהארגון יתנהל בשקיפות מוחלטת, עם דין אחד לכולם, זו זכות קיומנו."

לדברי שמחי, אם ישנן סוגיות הנמצאות באזורים אפורים או שאינם ברורים, יש ללשכה יועצים משפטיים המסייעים לחברה באופן שוטף. "היום הלשכה נותנת מענה במגוון צבעי הקשת, בכל תחום בעולם הביטוח, כשירות חינם אין כסף לחברי הלשכה. בין השירותים האלה ישנם היועצים המשפטיים הפרוסים בצפון, במרכז, בדרום ובירושלים, כדי למנוע מהם להסתכן, בידועין או שלא. לכן אנחנו אומרים לסוכנים - אם יש ספק תשאלו, זה לא עולה לכם כסף. תכתבו מייל ליועצים ותקבלו תשובה."

## "רוצה להיות מלך האריות"

שמחי נכנס למשרד מנכ"ל הלשכה לפני כשנתיים, כמינוי של אברמוביץ, אשר מסיים בעוד כמה חודשים את כהונתו.

## מהי משמעותה של הגעת הקדנציה של אריה לסופה באשר אליך?

"כשהתחלתי את התפקיד אמר לי אריה שמאוד חשוב לו שתהיה המשכיות גם לאחר שהוא יעזוב, ושאעזור לו להעביר את השרביט, כדי שבהמשך לא יתבלבלו בדרך. אי אפשר לשגע את כל הסוכנים. אני חושב שהשלד המקצועי שנבנה פה, עובדי הלשכה והמכללה שלנו שצומחת בצורה מדהימה, יעזור לקדנציה הבאה להיכנס במינימום תקלות ושאלות, מכיוון שיהיה

## משולחן המנכ"ל מה עומד על הפרק בשנת 2017?

"2017 הולכת להיות מבחינתי שנה של קפיצת מדרגה בהרבה מישורים. קודם כל, אני רוצה להתחיל להרגיל את הארגון לעבוד לפי נהלים חדשים. לדוגמה, ביקשתי מאחת העובדות לבצע משהו והיא אמרה לי 'רענן, זה לא לפי הנהל'. אמרתי לה שאם היא היתה לידי היא היתה מקבלת חיבוק. כל הכבוד. מבחינתי זו הגשמת החלום וזה מראה שהנהלים מתחילים לחלחל."

"בנוסף, אנו רוצים לקדם אתרי אינטרנט חדשים למכללה וללשכה, לצד מערכות CRM חדשות וטכנולוגיה מוגשת לסוכנים. נטפח בשנה הקרובה את כוח האדם בלשכה. יש כאן אנשים מצוינים ועכשיו נשאר רק להכשיר ולמקצע אותם על ידי קורסים והשתלמויות."

"הבחירות לנשיאות הלשכה בפתח, והן בהחלט ייצרו גלים, גם לפני הבחירות וגם קצת אחריהן. אבל אנחנו יודעים לשחות היטב ולא נבהלים מגלים."

"לגבי הסוכנים עצמם, נעביר כנסים מקצועיים, נפעיל קורסים והשתלמויות במכללה וננגיש אותם לסוכנים בכל הארץ, כאשר בכל הקורסים החדשים נשלב את עולם המניעה. אנו מאמינים שסוכן המחר חייב להיות מומחה בעולם המניעה ויש לנו שיתוף פעולה עם עדיף בנושא."



# אנחנו רואים יותר אתם דואגים פחות

מיגון משולב  
גיאוגרפי וכרונולוגי  
ליצירת מעטפת  
מיגון הרמטית יותר

מיגון כרונולוגי  
להתרעה  
על נסיעה  
בזמנים חריגים

מיגון גאוגרפי  
להתרעה  
על נסיעה  
לאזור חריג

פריצת דרך חדשנית במרכז  
הבקרה המבצעי של איתוראן  
**3 שכבות הגנה חדשות**  
הלומדות את שגרת התנהגות  
הרכב ומספקות התרעה מדויקת  
בזמן אמת

תחום שיווק ביטוח | 03-5571717

איתוראן  
איתן לאורך כל הדרך



שאלנו את יושבי ראש הוועדות המקצועיות בלשכת סוכני הביטוח 4 שאלות זהות. לקראת הכנס הם מספרים על האתגרים שהציבו לעצמם, על המאמץ הרב שהם משקיעים בעבודתם ההתנדבותית לטובת סוכני הביטוח, כל אחד בתחום עיסוקו, ועל ההזדמנויות הרבות להגברת הרווחיות שמוצעות לסוכנים | ראשים מדברים - פרויקט מיוחד

# הוועדה לשירותך



שוש כהן גנון, מיכל יונצר



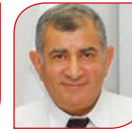
יוסי ורסנו



שי שדה



דביר רפ



עוזי ארגמן



ראובן רפ



אשר סייפר



יואל-זי



אריאל מונין



יובל ארנון





# "לקשר האינטימי שיש לסוכן עם לקוחותיו אין תחליף"

כך קובע יובל ארנון, יו"ר הוועדה לחיסכון פנסיוני, "סוכני הביטוח צריכים להיכנס לנוהל קבוע ושיטתי של פגישות שירות קבועות עם הלקוחות על פני ציר הזמן"

**כיצד הוועדה לחיסכון פנסיוני מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?**

"הוועדה בודקת כיום כמה וכמה מוצרים המשיקים לתחום הפיננסי, אשר סוכני הביטוח יוכלו לשווקם במסגרת פגישותיהם עם לקוחותיהם. זאת בנוסף למעבר לניהול סיכונים משפחתי והתמקדות בשיווק הגנות מתאימות ללקוחות והתאמת מוצרים חדשים ומשוכללים בתחום הפרט".

**מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?**

"סוכני הביטוח צריכים להיכנס לנוהל קבוע ושיטתי של פגישות שירות קבועות עם הלקוחות על פני ציר הזמן. לקשר האינטימי שיש לסוכן עם לקוחותיו אין תחליף. מכיוון שהסוכן למעשה מחזיק במשרת אמון מטעם לקוחותיו, חלה עליו חובה לעדכן באופן קבוע את לקוחותיו על שינויים בתחומים כגון מיסוי, מוצרים חדשים, פעילויות נוספות של משרדו ועוד".

ארנון. "הסוכן הינו איש אמון של לקוחותיו"

## אתגרי הוועדה

תגובה מקצועית לחומרים המגיעים מהרגולציה וקיום דיונים בנושאים אלו. הטמעת השינויים הנדרשים בקרב חברי הלשכה באמצעות השתלמויות מקצועיות ומאמרים שונים. קידום תחום הפיננסים על כל קשת המוצרים הקיימת בקרב חברי הלשכה.

## סוכן ביטוח הוא...

איש אמון של לקוחותיו. הוא אחראי לניהול מערך ההגנות והמניעה עבור לקוחותיו, ובמעשה זה הוא מקיים שליחות שאין חשוב ממנה ואין לה תחליף אצל אף איש מקצוע אחר.



# "הנגשת לידס - שוק חדש לסוכנים"

כך אומר אריאל מונין, יו"ר הוועדה לביטוח כללי, "פתחנו בפניהם שוק גדול שלא היה מוכר ונגיש להם. אנו קוראים לציבור להשתמש בכלי זה"



מונין, "שיתוף פעולה הוא המפתח להצלחה בעתיד"

## כיצד הוועדה לביטוח כללי מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?

"אנו נרצה להחזיר את הסוכנים למסלול המכירות. גם באלמנט יש מוצרים שלא נמכרים מספיק, כביטוחי דירות, ונשאף להטמיע לסוכן את ההבנה כי מוצר הביטוח הינו מוצר דחיפה. יציאה אל השטח בביטוחי עסקים תביא לעריכת ביטוח נכונה יותר וקביעת סכומי ביטוח נכונים. סוכנים צריכים לשם את הלקוח במרכז, ולהתחיל בעזרת שותפים עסקיים לעטוף אותו בדברים נוספים: החיבור בין סוכנים בינם לבין עצמם, מיזמי הלשכה השונים, החיבור הבן דורי, פרויקט הסניורים, פרויקט הפרישה, ייעוץ המשכנתאות - כל אלו יאפשרו לסוכנים הרחבת סל המוצרים שהם מוכרים. כמו כן, באלמנט הנגשת הלוידיס לסוכנים - פתחנו בפניהם שוק גדול שלא היה מוכר ונגיש להם. אנו קוראים לציבור להשתמש בכלי זה שהלשכה העניקה".

## מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?

"להסתכל על ההוצאות ולא רק על צד ההכנסות, מה ניתן לייעל. כמובן הכנסת טכנולוגיה, לצד בדיקת נהלי עבודה ורענונם, שיאפשרו לסוכן להיפרד מהרגלים שאינם יעילים כיום. שיתופי פעולה כפי שהזכרנו חשובים לצורך התייעלות ויכולת הצלחה מיטבית של מכירות רבות יותר על תיק הלקוח. שיתוף פעולה הוא המפתח להצלחה בעתיד, וזה מתחיל בהבנה האישית של כולנו שבשוק הזה אי אפשר הכל לעשות לבד, אי אפשר להתמחות בהכל, ונכון לוותר על אגו ולשתף פעולה עם קולגות או שותפים עסקיים אחרים".

## אתגרי הוועדה

עדיין קיימים פערי ידע בציבור בנושאי רגולציה. אנו נערכים לסבב ימי עיון בנושא שבמהלכם נסקור את השינויים שקרו, נעבור יחד עם המשתתפים על עיקרי החוזרים וניתן דגשים בנושאים שהשתנו.

אנו מקווים כי מבקר המדינה יתחיל לבדוק את נושא התנהלותן של חברות הליסינג אל מול תקנות משרד התחבורה, שאינו אוכף את ההנחיה שנתן בעצמו, ובכך לשפר דרמטית את התייחסות חברות הליסינג אל נפגעי המבוטחים שלנו בתביעות צד ג'.

חוזר השרברבים, העוסק בשינוי התפיסה של נזקי המים, יעסיק אותנו רבות השנה. נידרש לראות כיצד הוא בא לידי ביטוי ומהן ההשלכות החדשות ממנו. ריבוי התביעות ואי יכולת המבוטח להשיג מחיר הוגן מעסיקה אותנו, ואנו מקווים שנוכל להביא פתרונות יצירתיים אל השוק.

## סוכן ביטוח הוא...

מנהל התא המשפחתי ואינו מתווך (למרות שזו הגדרתו בשוק). הוא מלווה את המשפחה לאורך שנים רבות, נמצא איתה בצמתים קריטיים ומסייע לה בהתנהלות תקינה בהיבטי ניתוח הסיכונים, סיכוני הרכוש, החיים וסיכונים פיננסיים. על הידע שיש לנו לקוחות ירצו וידעו לשלם, כל עוד אנחנו נדע למכור להם את השירותים שלנו בצורה הגונה ושקופה.



# "חובה ללמוד לעומק את השינויים שעובר ענף הבריאות"

כך מדגיש יואל זיו, יו"ר הוועדה לביטוח בריאות וסיעוד, השינויים הנעשים בקופות החולים ומשפיעים על מימוש במסגרת הפוליסה הפרטית, פותחים חלון הזדמנויות לשיווקה"

**כיצד הוועדה לביטוח בריאות וסיעוד מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?**

"ועדת הבריאות יוזמת הדרכה וקורסים ברמות שונות. החל מימי עיון והרצאות ועד לקורס חיתום מקיף ורחב, הנמשך תשעה חודשים, שבמסגרתו נרכש ידע רב בענף הרפואה והביטוח".

**מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?**

"חובה על סוכני הביטוח העוסקים בענף הבריאות ללמוד לעומק את השינויים שענף הבריאות הכולל עובר. מדובר בשינויים הנעשים בקופות החולים ומשפיעים באופן מיידי ומלא על מימוש במסגרת הפוליסה הפרטית. בשל כך הם מחייבים ידיעה מקיפה של פתרונות ויתרונות של הפוליסה הפרטית ופיתוחים חלון הזדמנויות לשיווקה".

## אתגרי הוועדה

התמודדות עם הטמעת השינויים הרגולטורים ותוצאות הרפורמה, בקרב סוכני הביטוח, כמפורט להלן: בעקבות הרפורמה בענף הבריאות שנכנסה לתוקף בפברואר 2016, נוצרה אי ודאות לגבי הצורך והשימוש של ביטוחי הבריאות הפרטיים לעומת כל מערכת הבריאות הציבורית ושירותי הבריאות הנוספים הנלווים אליה. חוק ההסדרים בענף הרפואה הציבורית, שנכנס לתוקף ביולי 2016, גרם לזעזוע עמוק בתוך מערכת הבריאות הכוללת, בלבול בקרב הרופאים מצד אחד ובקרב חברות וסוכני הביטוח מצד שני. כאשר על כולם מעיבה ההחלטה הבלתי סבירה בעניין הפסקת שיווקם של כתבי השירות בצמוד לפוליסות הבריאות.

הקשיחות במסגרת חוק ההסדרים, כשעל הרופאים במערכת הרפואה הציבורית לתת שירותים פרטיים לציבור המבוטחים הפרטיים, גרמה לקשיחות בהגדרת הזכאות במסגרת שירותי הרפואה הנוספים של קופות החולים, דבר שמשפיע בסופו של דבר על סוכני הביטוח וגורם ללחץ מצד המבוטחים, הנפגעים הראשונים.

## סוכן ביטוח הוא...

בעל ייעוד של שליחות. עיסוק בענף זה הינו שליחות לטובת הציבור, ו"כל המציל נפש אחת, מציל עולם ומלואו".

זיו. "להיות סוכן ביטוח זו שליחות לטובת הציבור"



# "כל סוכן צריך להתמקצע בתחום מסוים"

כך קובע **אשר סייפר**, יו"ר המכללה לפיננסים וביטוח, "עליו ללמוד נושא ספציפי בצורה יסודית, וכך יוכל לקבל שכר טרחה בגין השירות המסופק ללקוח"



סייפר. "להיאבק במגמת השבלוניזציה של הענף"

**כיצד המכללה מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?**

"הגברת מגמת ההתמקצעות וההתמחות בנושאים ספציפיים הועילו ללא ספק לכל העוסקים בענף, ויספקו פתרונות הוליסטיים לציבור הלקוחות. סוכני הביטוח יוכלו להשתלם בנושאים שונים, בין היתר טיפול ראשוני בביטוח לאומי, הכשרה מקיפה כיועצי פרישה, ייעוץ במשכנתאות וכו', וכך יוכלו להגדיל את הכנסותיהם".

**מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?**

"כל סוכן צריך לבחון היטב באיזה ענף מתוך הענפים השונים המרכיבים את התעשייה הוא צריך להתמקצע. לבחון ביתר מרץ ורצינות את נושא המיזוגים והתארגנות לפעולה משותפת של כמה סוכנים ביחד, האמורים להוביל להוזלת עלויות, ללמוד נושא ספציפי בצורה יסודית, וכך יוכל לקבל שכר טרחה בגין השירות המסופק ללקוח".

## אתגרי המכללה

לצקת תוכן מותאם להתפתחויות בשוק הביטוח המשתנה ברמה העולמית והמקומית, שיאפשר לכל בעלי הרשיון לספק את השירות הפרטני לו זכאי הלקוח, האזרח. להיאבק במגמת השבלוניזציה של הענף, כפי שמתחילים להפנים כל העוסקים בענף הביטוח - יצרנים, סוכנים ויועצים ורגולטורים. מתוך ידיעה כי היעדר במקצועיות ושימוש בסטנדרטים שבלוניים פוגעים בפיתוח והתאמה לזמנים חדשים, וכמובן בציבור. להיערך בהתאם על ידי בחינה מודלים חינוכיים חדשים, הכוללים בין היתר שיתופי פעולה עם גורמים אקדמאיים וגם עם מכללת "עדיף".

**סוכן ביטוח הוא...**

לב התעשייה



## חלוי סרטן לא צריכים להיאבק ב-2 חלזיות בו זמנית

**מגדל מזור לסרטן - ביטוח למחלות קשות המעניק פיצוי כספי עם גילוי המחלה ומאפשר לחולה לשמור על שגרת החיים ולהתמקד בהחלמה**

- פיצוי בסכום מלא, כולל בעת הישנות מחלת הסרטן
- אפשרות לרכישת סכום הביטוח הגבוה ביותר
- פיצוי במקרה של גילוי סרטן מוקדם בהגדרה הרחבה ביותר
- אפשרות לצרף שירותים נוספים על גבי טופס מקוצר, כולל אבחון מהיר, ליווי רפואי, אמבולטורי, ייעוץ אונליין ורפואה משלימה.

**פרטים נוספים אצל המפקחים**

**גם בביטוח בריאות, טוב שיש מגדל מאחוריך**

מגדל חברה לביטוח בע"מ  
כל המידע האמור הוא מידע כללי בלבד. התנאים המחייבים והמלאים הם תנאי הפוליסה בלבד.  
האמור בפרסום זה אינו תחליף לייעוץ המתחשב בצרכים המיוחדים של כל אדם.



# "אימוץ כלים דיגיטליים יאפשר לסוכני הביטוח לייעל את עבודתם"

מסביר ראובן רפ, יו"ר ועדת טכנולוגיה, "סוכן ביטוח אישי, מקצוען וטכנולוגי עדיף ללא כל ספק על כל נציג מכירות של חברות הביטוח"

**כיצד ועדת טכנולוגיה מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?**

"הגדלת הרווחיות מלווה, במקרה שלנו, גם בהפחתת ההוצאות. אנו מתכוונים לסיים בזמן הקרוב מהלך בניית הסכם שירות לתחזוקת מערכות המחשבים במשרד הסוכן מול ספקי שירות מכל הארץ. הסכם זה יביא לסוכנים שירות רחב יותר במחיר טוב יותר. ממש בימים אלה הפצנו לציבור הסוכנים הסכם מול חברה לעריכת חשבוניות ומסמכים באינטרנט. ההסכם מבטיח מחיר נמוך לשלוש שנים ונותן לסוכן כלי ניהולי ממדרגה ראשונה וחיסכון גדול בזמן. לסוכנים שכבר גובים שכר טרחה באמצעות ויזה כאל פוס מאפשרת המערכת הפקת חשבונית באופן מיידי עם ביצוע הסליקה. כמו כן, אנו בוחנים כלי טכנולוגי חדשני לחתימה מרחוק על כל מסמך. שילוב אמצעי זה בעבודת הסוכן יכול לאפשר לו עבודה נוחה יותר מול לקוחותיו תוך כדי חיסכון גדול בזמן ובהוצאות. אנחנו בודקים שימוש בטכנולוגיות קיימות למחוללי הצעות ושילובם באתרי האינטרנט של הסוכן לצורך מכירת ביטוח באתר און ליין".

**מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?**

"אימוץ כלים טכנולוגיים דיגיטליים יאפשר לסוכני הביטוח לייעל את עבודתם ולהגיע לקהלי יעד חדשים. אנחנו נמצאים כעת בתקופה שבה חלק מהלקוחות מעדיפים לרכוש מוצרי ביטוח ולקבל הצעות מחיר בשעות עבודה שאינן מקובלות. אימוץ כלים טכנולוגיים יאפשר לתת מענה גם לקהל יעד זה ויאפשר הגדלת תחומי הפעילות מעבר למפגש הפרונטלי המסורתי והשיחה בטלפון. סוכן ביטוח אישי מקצוען וטכנולוגי עדיף ללא כל ספק על כל נציג מכירות של חברות הביטוח".



רפ. "הגדלת הרווחיות מלווה בהפחתת ההוצאות"

## אתגרי הוועדה

הוועדה שמה לה למטרה לאתר אמצעים וכלים טכנולוגיים שיאפשרו לסוכני הביטוח לייעל את עבודתם ובמיוחד מול הלקוחות וחברות הביטוח. האתגר הגדול של הוועדה הינו הטמעת אותם כלים בעבודה השוטפת של הסוכן והשגת שיתוף פעולה גדול יותר של חברות הביטוח בתחום הטכנולוגי, מתוך נקודת מבטו של הסוכן.

## סוכן ביטוח הוא...

נאמן הביטוח של לקוחותיו.



# המכלול שלי

## דיגיטל עבורך, לשנים של צמיחה

b17396/17670



# "הסוכנים חייבים להתאים את עצמם לכוחות השוק"

כך אומר עוזי ארגמן, יו"ר ועדת רווחה, "בעולם דינמי ומשתנה עליהם להתמקצע וללמוד את השינויים שהרגולטור מחייב"



ארגמן, "דואגים לרווחת הסוכנים בכל תחום כלכלי אפשרי"

## כיצד ועדת הרווחה מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?

"ועדת הרווחה רואה לנגד עיניה את טובת הסוכנים וכל העת דואגת לרווחתם בכל תחום כלכלי אפשרי, כלומר הוזלת עלויות בכל תחום. לדוגמה: דאגנו שלוחות השנה שהסוכנים הורגלו בכל השנים לרכוש ביחד דרך חברות הביטוח, יופקו דרך הלשכה ובעלויות נמוכות בהרבה מאשר גבו חברות הביטוח. המצב הגיע לידי כך שחברות הביטוח נקלעו למצב מביך ונאלצו ללחוץ ולשכנע את הסוכנים להזמין דרכן, תוך הוזלה משמעותית או אף בחלק גדול מהמקרים גם ללא כל תמורה. דאגנו שלחברי הלשכה יהיו כרטיסי אשראי ישראלים ללא כל עלות חודשית ובמגוון רחב של הטבות. הקמנו מועדון צרכנות בשיתוף עם ישראלים ואנו מספקים כל העת מגוון של מוצרים במחירים תחרותיים. הגענו להסכמות עם בנק יהב וחברי הלשכה יכולים לפתוח חשבונות בנק ללא דמי ניהול חשבון ועם שלל הטבות והלוואות בתנאים ייחודיים לחברי הלשכה. אנו דואגים לפני החגים לארגן לחברי הלשכה תווי קניה. לדוגמה גיפט קארד של ויזה לאומי בהנחות של 17.5%, הוזלה שרק גופים גדולים במשק זוכים לה. אנו מסייעים לדור ההמשך במשרדי הסוכנים לקבל מלגות ללימודי ביטוח, וזאת בשיתוף ובתרומה של משפחת המבורגר וקבוצת הראל".

## מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?

"לדעתי בעולם דינמי ומשתנה כל העת סוכני הביטוח חייבים להתאים את עצמם לכוחות השוק ולבצע שינויים מחויבי המציאות. כולל שינוי דרכי הפעולה שלהם וכניסה מוחשית לתחום הדיגיטלי, יש להתמקצע וללמוד את השינויים שהרגולטור מחייב".

## סוכן ביטוח הוא...

ממלא תפקיד מרכזי במשק הישראלי, מאז ועד היום. ללא סוכן ביטוח לא ניתן לבצע מגוון רחב של פעילויות, וחברות הביטוח מודעות לכך. לפיכך תפקידנו בלשכה הוא להמשיך ולחדד נקודה זו.

# בכלל ביטוח שומרים על המשפחה

"מדיכלל מחלות קשות 32 | 2016" של כלל ביטוח מאפשר קבלת פיצוי של עד 600,000 ₪, בקרות אחד מ-32 מחלות או אירועים רפואיים קשים



✓ פיצוי במלוא סכום הביטוח שנרכש גם במקרה ביטוח שני

וזאת לאחר 180 יום בלבד מקרות האירוע הראשון

✓ פיצוי נוסף בגובה 25% מסכום הביטוח שנרכש בגין מקרה סרטן שני

✓ פיצוי בגובה של 15% מתגמולי הביטוח ועד 50,000 ₪ במקרה של "סרטן מוקדם"\*

✓ מספר המחלות בקרות מקרה הביטוח הראשון המביא לביטול הפוליסה,

הנו הנמוך ביותר מבין המתחרים

לפרטים נוספים פנה/י למפ"ע שלך בכלל ביטוח



# "שיתוף פעולה בין הסוכנים הוותיקים לצעירים הינו הכרחי"

כך מציין דביר רפ, יו"ר ועדת סוכנים צעירים, "הידע שיש לוותיקים הוא בלתי נדלה וחייב לעבור הלאה. זהו דור שיש לו ידע עצום שכבר קשה מאוד ללמוד אותו"

## כיצד ועדת סוכנים צעירים מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?

"העמקת הידע המקצועי והשתתפות בכנסים המקצועיים שעורכת הוועדה, בהשתתפות מיטב המומחים והמרצים, תסייע להם בכך. סוכני הביטוח הצעירים מלאי אנרגיות, רעבים ללמוד, מאוד ממוחשבים ודיגיטליים, אבל עם זאת חייב להיות חיבור עם הדור הוותיק. הידע שיש לוותיקים הוא בלתי נדלה וחייב לעבור הלאה. זהו דור שיש לו ידע עצום שכבר קשה מאוד ללמוד אותו. אני דור המשך, כבר 20 שנה בענף ויש לי אבא בעל ידע עצום שרק למעטים יש. סוכנים צעירים המגיעים לענף לא מכירים אותו ויהיה להם קשה גם לדעת אותו. אני חושב ששיתוף הפעולה בין המבוגרים לצעירים הוא הכרחי."

## מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?

"לרכוש ידע מקצועי נרחב, להיות יותר דיגיטליים וטכנולוגים, להתחיל בגביית שכר טרחה עבור שירותים שונים. סוכן צעיר חייב כל הזמן להתמקצע וללכת קדימה, על מנת להיות גם מעודכן מקצועית וגם מותאם לשוק. אדם שלא יתקדם, לא יהיה מקצוען, לא יהיה דיגיטלי ומחובר לשינויים. אפילו לא יעמוד במקום אלא ילך אחורה וייעלם. אני חושב שאנחנו כל הזמן חייבים לדחוף לא רק את הוותיקים אלא גם ובמיוחד את הדור הצעיר, שמשתלב בענף במשרדים הקיימים וגם פותח משרדים חדשים."



רפ. "סוכן צעיר חייב כל הזמן להתמקצע וללכת קדימה"

## אתגרי הוועדה

קידום המקצועי של סוכני הביטוח הצעירים חברי לשכת סוכני הביטוח, תוך שילובם בעשייה ובמשרדים. קידום פרויקט המנטורים שבא לסייע לסוכנים הנמצאים בתחילת חייהם המקצועיים, ואין להם עם מי להתייעץ בסוגיות שאפילו המפקח שלהם בחברה לא יודע להשיב, ובכך למנוע מהם את חוסר האונים. הענקת ידע באמצעות השתלמויות, סדנאות והרצאות בכל תחומי הביטוח הפנסיה והפיננסים, כדוגמת הכנס הנוכחי שבו אפילו הוצאנו תכנית מקוצרת ומוזלת לצעירים.

## סוכן ביטוח הוא...

האדם הקרוב ביותר ללקוחותיו, ששומר עליהם, דואג לבטחונם ועומד לרשותם בכל עת. הפסיכולוג ושומר הסף של הלקוח. מקצוע סוכן הביטוח הוא מקצוע העתיד.



אתה טובע בניירת  
והעסק תקוע?

את נמצאת יותר מידי  
זמן במשרד?

כשהפרנט מקצוען  
העסק שלך עובד

תני לרפרנט כלים  
והשתחררי מהכבלים



## קורס רפרנט אלמנטארי / פנסיוני



### הדרך לפיתוח קריירה מאתגרת בעולם הביטוח

בשישה חודשי לימוד פרקטיים, יהיו לך הכלים לעסוק באחד  
התפקידים המבוקשים ביותר בעולם הביטוח ולהתקדם בסולם המקצועי.

המכללה לפיננסים וביטוח  
על שם שלמה רחמני ז"ל

לשכת סוכני ביטוח בישראל

מכללת אדיף  
ביטוח, שמאות, פיננסים ויזמות

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



## "יצאנו במיזם בין דורי מהפכני"

מכריז **שי שדה**, יו"ר תת ועדת גיוס חברים, "השותפויות החדשות מביאות לגדילה ולהצלחה כמעט מיידיות לשני הצדדים"



שדה. "הסוכן צריך לגבות תשלום בגין הידע הרב שלו"

**כיצד תת ועדת גיוס חברים מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?**

"לאחרונה יצאנו עם המיזם הבין דורי בשיתוף הוועדה לסוכנים צעירים. במיזם אנחנו מחברים בין סוכני ביטוח צעירים ללא דור מייסד לבין סוכני ביטוח ותיקים שאין להם דור ממשיך. כל זאת על מנת לייצר שיתופי פעולה ושותפויות חדשות, מחד להמשיך את משרד הסוכן הוותיק ומאידך לייצר מקום עבודה ועסק עבור הצעיר.

מדובר במיזם שהוא לא פחות ממהפכני, מפני שעד היום לסוכני הביטוח היתה האופציה למכור את התיק או להתמוג לסוכנות ענק ולאבד את המגע האישי עם הלקוחות. כאשר אנחנו דואגים להכניס סוכן או סוכנת צעירה עם אנרגיות חדשות, עם גישה טכנולוגית, עם עולמות תוכן אחרים - הגדילה וההצלחה יכולות להיות מיידיות ובצורה כמעט אין סופית לשני הצדדים."

**מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?**

"סוכני ביטוח צריכים להבין ולהפנים שהעולם משתנה במהירות גדולה. הטכנולוגיה תופסת מקום מאוד גדול, גם הפיקוח לוקח אותנו לעולמות הללו, של מחשבוני, השוואות און ליין, רכישה בצורה מקוונת. כמו כן פערי המידע הולכים וקטנים וסוכן שלא יידע להיות מקצוען, סופר שירותי ומתקדם ימצא את עצמו מהר מאוד מאחור. בנוסף הידע שלנו שווה הרבה מאוד כסף. צריך להפסיק לתת אותו בחינם ולהתחיל לגבות תשלום בגין פעולות שהחוק מתיר, ולא לעבוד כמו שהדור הקודם הורגל בחינם וללא תמורה."

### אתגרי הוועדה

תת ועדת גיוס חברים עובדת כל הזמן על גיוס חברים חדשים ללשכה ועסוקה גם בשימור החברים. האתגרים הם רבים, החל מאיתור הסוכנים שאינם חברים ועד הסבר ורישום ללשכה. רוב הסוכנים המצטרפים הינם חברי צעירים שעליות נוספות כמו חברות בלשכה לעתים לא קלות להם, ואנחנו מוצאים את הפתרונות הרלוונטיים עבורם.

### סוכן ביטוח הוא...

- איש אמון משפחתי. אנחנו מחזיקים במידע על לקוחותינו, שהם בעצמם לא תמיד יודעים.
- אנחנו יודעים כמה הם מרוויחים (דרך ביטוחי המנהלים או הפנסיות)
- אנחנו יודעים איפה הם גרים וכמה הדירה שלהם שווה (דרך ביטוח הדירה והמשכנתא)
- אנחנו יודעים מה המצב הבריאותי שלהם (דרך ביטוחי הבריאות והחיים)
- אנחנו יודעים מה המצב המשפחתי שלהם.
- אנחנו יודעים כמה פעמים בשנה הם נוסעים לחו"ל (דרך ביטוח הנסיעות לחו"ל)
- אנחנו יודעים באיזה רכב הם נוסעים.
- בקיצור יודעים רבות, אבל אנחנו צריכים גם לדעת לעשות עם המידע הזה דברים טובים. להיות למשפחה העוגן המקצועי שיידע לנווט אותה בין שלל הדברים הללו. לתת את ההמלצה הנכונה, את השירות הנכון, תוך הסתכלות רחבה על הדברים.

# שקט בתפעול, יעזור לך בשיווק

סוכן יקר,  
האם לקוחותיך המעסיקים כבר התאימו את התשלומים  
לגופים המוסדיים בהתאם לרגולציה ?

## מה חדש ברגולציה ?

סוכנים מחוייבים לדווח על שירותי תפעול אשר ניתנו למעסיקים החל מינואר 2016.  
במסגרת דיווח זה יופחתו דמי הניהול ועמלת הסוכן בהתאם, לפי גובה דמי התפעול שנגבו מהמעסיק בפועל בשנה האחרונה. כל זאת לא פחות מהקבוע בחוק (ש10.5 או 0.6% מהפרמיה הכוללת לכל עובד לפי הגובה מביניהם). נובמבר 2016



- ◀ טיפול בהפקדות וסליקת כספים
- ◀ אל מול הגופים המוסדיים
- ◀ טיפול ובקרה בדוחות ההיזון אל מול המעסיק
- ◀ פעילות אל מול ממשק המעסיקים

- ◀ טיפול בקליטת עובדים חדשים
- ◀ טיפול בעזיבת עבודה (161)
- ◀ טיפול ושירות מקצועיים
- ◀ שירותים נוספים לרווחת העובד



מעסיקים להם 50 עובדים ויותר מחוייבים להעביר את הנתונים באמצעות ממשק אחיד ובקבצי XML החל מינואר 2017 !!!  
צור קשר עכשיו וקבל את הפתרון שיתן לך שקט



# "הסוכן הפנסיוני מלווה את המשפחה בכל צומת פיננסית"

מציין יוסי ורסנו, יו"ר תת הוועדה לפיננסים, "סוכן הביטוח צריך ללמוד שלא לבסס את הכנסותיו רק על סמך עמלות מיצרנים, אלא לשלב בשורת הכנסות שכר טרחה על שירותיו המקצועיים"

**כיצד תת הוועדה לפיננסים מתכננת ב-2017 לסייע לסוכני הביטוח בהגדלת הרווחיות?**

"מאז כניסתי לתפקיד יו"ר הוועדה במאי 2016, ביצענו שורה של פעולות פורצות דרך. בנוסף הבאנו לשינוי גישה אשר ממצבת את הסוכן הפנסיוני כמי שמלווה את התא המשפחתי בכל צומת פיננסית. על כן, אנו שוקדים בימים אלו על הקמת מרכז לייעוץ משכנתאות בלשכה, כמו גם מיום למתן הלוואות לכל מטרה שלא באמצעות חברות הביטוח ובתי ההשקעות. זאת במסגרת הרגולציה על שוק האשראי, כפי שמתהווה מוועדת שטרם, ובכך אנו מייצרים כלים חדשים לרשות הסוכנים."

**מצד הסוכנים, אילו שינויים והתאמות עליהם לעשות כדי שהשנה הקרובה תהיה שנה מוצלחת מבחינתם?**

"סוכני הביטוח חייבים לפזר את התחומים בהם הם מעניקים פתרונות ללקוחותיהם, תוך כדי מעבר לשירות דיגיטלי. בנוסף סוכן הביטוח, כבעל מקצוע חופשי ועתיר ידע, צריך ללמוד שלא לבסס את הכנסותיו רק על סמך עמלות מיצרנים, אלא לשלב בשורת הכנסות שכר טרחה על שירותים מקצועיים שהוא מעניק ללקוחותיו."



ורסנו. "פיננסים כפעילות הליבה בסוכנויות"

## אתגרי הוועדה

תחום הפיננסים הינו תחום "צעיר" בעולמם של סוכני הביטוח ובתפיסה הציבורית כי סוכני הביטוח בעלי רשיון פנסיוני הינם כתובת מקצועית לפתרונות בתחום הפיננסים. התחום הפיננסי שולב בעולם הביטוח רק ב-2005 עם חקיקת בכר. מאז רוב סוכני הביטוח עדיין מתקשים לראות בתחום כפעילות ליבה ביחס לענפים המסורתיים מעולם הביטוח.

האתגר שלנו כוועדה מקצועית, הרואה לנגד עיניה את כל סוכני הביטוח, היא לחבר את סוכני הביטוח לתחום הפיננסים. כך שתחום זה יהווה את פעילות הליבה ברוב סוכנויות הביטוח בארץ.

## סוכן ביטוח הוא...

קוסם. עלינו להתמצא בתחומים רבים ומגוונים כגון מיסוי, רפואה, שוק ההון, מימון, שמאות, משפט ועוד, תוך התמודדות מול גופי ענק, על מנת שלקוחותינו יהיו שבעי רצון מפועלנו עבורם.

# מובילים בכל דרך



## שלמה Sixt רשת מוסכים ושרותי דרך

מתחייבת להמשיך ולהוביל את עולם שירותי הדרך בישראל ובדגש,  
בקרוב סוכני הביטוח!  
סוכן, מקומך עם הטובים ביותר!



כהן-גנון ווינצ'ר. "הרווח שלנו כפול - גם עשינו טוב לקהילה וגם קעקענו את הסטיגמה השלילית שמנסים להדביק לסוכני הביטוח"

לקחו בחשבון את הסיכון בפגיעה ברכב יוקרה. אנו תקווה שבעקבות השתתפות בהרצאה, המצב ישתנה. הפידבקים טובים, במיוחד על רקע עמידתנו על כלל חשוב - באנו להעניק מידע ולא למכור."

**האם אתן נכנסות לוואקום שממנו נעדרת**

**רשות שוק ההון בכל הנוגע לחינוך הציבור?**

"הקהל רוצה לראות פנים ולשאול שאלות בהרצאות פרונטליות, נוצר אמון המאפשר את קידום של התחומים. לא ראינו כל פעילות של הרשות, ואיננו מתכוונות להחליפה. אנו אמהות לילדים וסבתות לנכדים, ואף אחד מהם לא קיבל חינוך פיננסי. הגיע הזמן שהמידע הזה יהיה נגיש, ולכן הרצאות נעשות בשפה פשוטה וקלילה. הרווח שלנו כפול - גם עשינו טוב לקהילה, בהתנדבות מלאה, וגם קעקענו את הסטיגמה השלילית שמנסים להדביק לסוכני הביטוח."

**מהו הרווח שיכול סוכן להפיק מהעברת**

**הרצאה בקהילת?**

"סוכנות וסוכנים שיתאימו וירצו להשתלב בהרצאות יוכשרו לכך ביום השתלמות מרוכז שנערוך בלשכה, ולאחר מכן יקבלו את מלוא הסיוע. זו אחת הדרכים להעביר את המסר לציבור הרחב שסוכנות וסוכני הביטוח הם הכתובת המקצועית לטפל בסיכוני המשפחה ובתחום הפיננסיים שלה."



# "קיים צמא בציבור לקבל מידע אודות ביטוח"

כך קובעות שוש כהן-גנון, סגנית נשיא הלשכה, ומיכל וינצ'ר, יו"ר הוועדה לפעילות וקשרי קהילה בלס"ב, בנוגע למיזם ההרצאות החדש שהן מקיימות לאחרונה. "נדהמנו לגלות חוסר ידע בנושאים חשובים"

גופים הסובבים סביב אוכלוסיה שלרוב תימנע מביטוח ללא הבנה של ההשלכה העתידית על המשפחה. בנוסף פנינו לעיריות כדי להציע להן הטבה לתושבים. עד כה התקיימו הרצאות בפני 40-80 אנשים."

**מה עולה מתוך האינטרקציה עם משתתפי ההרצאות?**

"למרות שהפריקט עדיין בשלבים ראשוניים, אין ספק שיש צמא לקבל מידע. לא הופתענו לגלות שאנשים רואים בתלושי השכר שלהם תשלומים לחברות ביטוח, לקרנות פנסיה, ולא עולה בדעתם שהם רשאים לפנות לסוכן/נת הביטוח ולשפר את תנאי הפוליסות. מנגד הופתענו לגלות תהיות רבות בתחום של ביטוחי הבריאות והסיעוד ואי עמידה על ההבדלים בין הקיים בעולם הביטוח לבין קופות החולים. בעיקר נדהמנו לגלות חוסר ידיעה בביטוחי רכב. כולם יודעים שצריך לעשות ביטוח חובה. יש מי שעושים ביטוחי מקיף או צד ג' ויש כאלו שמוותרים מחוסר יכולת כלכלית, אולם רבים לא

בעידן המידע הדיגיטלי עדיין חלק גדול מהמבוטחים עושים ביטוח כמעט ללא הבנה לגבי הצרכים שלהם. "למעשה חלק ניכר מהפונים אינם מבינים איזו חליפה תואמת את מידותיהם. כשמתחילים להסביר על ביטוח, פנסיה ופיננסיים הם עוברים לדום ולא מבינים דבר", כך אומרות שוש כהן-גנון, סגנית נשיא הלשכה, ומיכל וינצ'ר, יו"ר הוועדה לפעילות וקשרי קהילה בלס"ב, העומדות מאחורי מיזם הסברתי חדש.

**מהי מטרת המיזם?**

"הנגשת מידעים לקהילה, על ידי סוכנות וסוכני הביטוח, על מנת להביא להרחבת מעורבותנו לכלל הטיפול בכלכלת המשפחה וסיכוניה. ההרצאות יועברו על ידי סוכנות וסוכני ביטוח שעברו הכשרה מקצועית."

**כיצד אתן יוצרות קשר עם קהל היעד, ומהי רמת ההיענות?**

"בחרנו לפנות לקהלים שפחות נמצאים ברשת ויותר זקוקים לעזרה. יצרנו קשר עם מרכזים קהילתיים, מתנ"סים, מרכזי נעמ"ת ומרכזי ויצ"ו,

## "סוכני הביטוח משאירים בכל מקום חותם לעשייה ולישראליות טובה"

מיכל וינצ'ר, יו"ר הוועדה לפעילות וקשרי קהילה בלס"ב, פורשת את קשת הפעילויות בהתנדבות שמקיימת הוועדה, כחלק מנושא הנתינה שמקדמת לשכת סוכני הביטוח

בשיתוף פעולה של עשרות פעילים חברי הלשכה עם גופים נוספים כמו משטרת ישראל, צה"ל, חברת החשמל, משמר הגבול, הבורסה ליהלומים, חברת קווים, דן ועוד. סוכני הביטוח משאירים בכל מקום חותם לעשייה וישראליות טובה, וזה המקום להודות לחבריי לוועדה: **ארז שחר, טליה נוימן, מרי בכר, שרה שטיינמן, טלי ריבק ואורנה יחזקאל.**

בסיכון וילידי החינוך המיוחד, שיפוץ מרכזים קהילתיים, גני ילדים ובתי ספר. כמו כן המשכנו את פעילותנו המשותפת עם עמותת גיבורים קטנים, זוכת אות נשיא המדינה על מפעל חיים, שאותה יזמנו, הקמנו ומנהלים בעלי ד"ר **יריב וינצ'ר** ואני. כדי להימנע מניגוד עניינים, מונתה סגנית **טליה נוימן** כמנהלת הפריקט המשותף של גיבורים קטנים ולשכת סוכני הביטוח. מדובר

**אילו מיזמים ופעילויות נמצאים על סדר יומה של הוועדה?**

"התמקדנו במיזם החברתי להעברת הרצאות בקהילה, בשיתוף חברתי סגנית נשיא הלשכה **שוש כהן-גנון** (ראו ראיון בעמוד זה). לשכת סוכני הביטוח חרטה על דגלה את נושא הנתינה, ובשל כך קיימנו פרויקטים לטובת אוכלוסיות שונות, עם שותפתנו חברת איתוראן. בהם ימי כיף לנוער

# הכלים שלך להצלחה



## ביטוחי אחריות מקצועית

לסוכני ביטוח, עורכי דין,  
מהנדסים וממוני בטיחות



## חובה לעשות באיילון!

תעריף ביטוח חובה מנצח  
לכל שכבות הגיל ולכל הרכבים



## איילון בריאות

יתרון מהותי למבוטחי איילון:  
בחירת הרופא המנתח  
והחזר כספי\*



## ביטוח משכנתא

תכנית אטרקטיבית לביטוח  
חיים ומבנה הדירה



## יתרונות לעסקים

ביטול סייג אחריות המוצר בפרק  
צד ג'\*\*, פוליסה מובילה לביטוח  
מוסכים ועוד



## כלים מקצועיים

מערכת תביעות נט,  
עסקים אקספרס ופורטל חדשני

להצטרפות, אגף שיווק ומכירות: 03-7569874 | [marketing@ayalon-ins.co.il](mailto:marketing@ayalon-ins.co.il)



# "יש לבטל חלק מרפורמת בכר - המפרידה בין ייעוץ לבין תיווך"

**אורי צפרי, סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח, טוען שההפרדה במודל התגמול אינה טבעית ומציג את התגמול המועדף עליו | את ההנחה על חשבון עמלה בביטוח הכללי הוא מכנה מס לא הגון, הבא לעקוף את התחייבויותיהן של החברות כלפי הסוכנים**

לסוכן בשלושה דברים. הראשון - עמלת שיווק, הבאה בעיקרה לכסות את ההוצאות. "כל פעולת השיווק הראשונית עולה הרבה מאוד כסף. חייבים לפצות את הסוכן לפחות בעלויות הנגזרות מכך. אפשר לקרוא לזה עמלת היקף, עמלת שיווק".

צפרי מציין גם את אחוז הצבירה, אולם מבהיר כי אצל לקוחות חדשים שאין להם עדיין צבירה "מדובר בגרושים. לכן עבור השוטף יש לקבל נפרעים, כלומר תגמול שנגזר מההפקדות החודשיות". בעניין זה הוא מציין "שכל חברה תעשה את החשבון שלה ונשאר את המשחק לכוחות השוק. אנחנו לא רוצים להגיע למצב של קרטל, שכולם עושים אותו דבר. אולי אחרי תקופה של שנים, כשיצטבר משהו, לא יהיה צורך בנפרעים". לדבריו, במצב הנוכחי מי שייפגע בסופו של דבר יהיה רק הסוכן. "אני לא רואה פגיעה בלקוח מאחר שהיום יש הגבלת דמי הניהול, בגלל קרנות ברירת מחדל הקובעות רף שאי אפשר לברוח ממנו".

צפרי מדגיש בעניין קרנות ברירת המחדל כי אינו מאמין שהחברות שיש להן קרן ברירת מחדל יוכלו לעמוד בכך לאורך זמן בשל דמי הניהול שהן גובות. בסופו של דבר מי שישלם את המחיר הם הלקוחות. "הם לא יקבלו שירות. אי

## מהציבור להתייחס לנושא התגמול?

"נראה שהמפקחת נמצאת במבוכה. בשביל מה היא צריכה להתערב בנושא? יש חוק - אז שהמוסדיים יפעלו על פי החוק. מדובר בהחלטות עסקיות וכל חברה תחליט מול סוכניה מהו מודל התגמול המתאים. לא צריך את התערבות הרגולטור כל עוד שהחברה עומדת בדרישת החוק, שהתגמול אינו פונקציה של דמי הניהול. אני רואה את ההתערבות בחומרה. זו התערבות ביחסים עסקיים שאין להם כלל השלכה על הלקוח ולכן אין להם מקום".

## מהו מודל התגמול המועדף?

"כסוכן מהשורה ולא כמ"מ נשיא הלשכה (הריאיון התקיים בטרם דנה הלשכה בנושא לצורך קביעת עמדתה - א.פ.), אנחנו צריכים לעשות שינויים בחוק חוזה הביטוח ולבטל חלק מרפורמת בכר, המפרידה בין ייעוץ לבין תיווך. זה לא טבעי. למה סוכן לא יכול לקבל עמלה גם מהמוסדיים, ללא קשר לדמי הניהול, וגם לקבל תגמול מהלקוח, במידה והלקוח מוכן לשלם עבור הייעוץ?".

לדעתו האישית של צפרי ולא לדעת הלשכה הוא מבקש להדגיש, הוא רואה את התגמול

הכנס השנתי של לשכת סוכני הביטוח מציב במרכז סדר היום את סוכני הביטוח, מתוך מטרה להציג פתרונות שיסייעו להם להתמודד בעולם הביטוח המשתנה. אולם השינויים אינם רק במהות התפקיד אלא בעיקר מאיימים או לכל הפחות מגדירים מחדש את עתידם הכלכלי של הסוכנים, כפי שבא לידי ביטוי בדמי הניהול ודמי התגמול. **אורי צפרי, סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח, דן בראיון בהשלכותיהם על הסוכנים ומעניק להם כלים לסחוט מהלימון לימונדה.**

## כחודש לפני תאריך היעד, כיצד אתה מסביר את חוסר ההיענות של המוסדיים להציג מודלי תגמול, או שהם כן הציגו ובפיקוח לא אישרו זאת?

"המוסדיים כביכול ביחד, אבל כל אחד חושד בשני. אף חברה לא יוצאת במודל. ברגע שהיא תצא במודל, ואחר כך תצא חברה אחרת, היא לא תוכל לתקן לא למעלה ולא למטה את המודל שלה לפי חברות אחרות, כי אז ייחשב 'קו פעולה'. היא עלולה למצוא עצמה מול הרגולטור השני, הממונה על ההגבלים העסקיים. כאן זה מאוד חמור כי מדובר למעשה בעבירה פלילית".

**מה דעתך על הבקשה של רשות שוק ההון**

להם למעשה בוננוזה בדבר מרכזי אחד בתחום הביטוח. הדברים האחרים פחות עניינו אותם. כך היה גם עם הסוכנים שהתמקדו בתחומים מסוימים אשר מהם יכלו להתפרנס, ולעתים להתפרנס היטב", מסביר סגן ומ"מ נשיא לשכת סוכני הביטוח.

"היום אין בוננוזה בענף - לא לחברת הביטוח ולא לסוכן הביטוח. שניהם צריכים לשווק מוצרים רבים, כאשר הרווח מכל מוצר קטן. אי אפשר להתמקד היום במוצר אחד ולהתפרנס ממנו. מרוויחים קצת מכל ענף. אין ענף שמייצר - לא לחברת הביטוח ולא לסוכן - מקור הכנסה עיקרי, בלעדי. לכן סוכני הביטוח צריכים להרחיב את סל המוצרים שלהם ולהיות המנטור המשפחתי בתחום הכללי-פיננסי של המשפחה".

#### מה צריכות חברות הביטוח לעשות למען הסוכנים שלהן?

"אני מצפה מחברות הביטוח הטוענות שהסוכנים שותפים שלהן, שיתנו להם כלים, שיתחוו את התיק שלהם וימקדו אותם במוצרים המתאימים לשיווק ללקוח מסוים. כיום לסוכן הממוצע יש ארבעה כובעים במשרדו: הוא צריך גם למכור, גם לתת שירות, גם לנהל את המשרד, גם להקפיד על הוראות הרגולציה - והכל נופל על הכתפיים שלו. זאת בשונה מחברת הביטוח שיש לה בעלי תפקידים רבים העוסקים ברגולציה - כל אחד בנושא אחר, כך שהנטל מתפזר בין כולם. אצל הסוכן, הרגולציה של הפנסיה, של האלמנטרי, של הבריאות - הכל נופל רק עליו, וזה גוזל ממנו זמן רב".

#### כיצד הלשכה פעלה מול הפיקוח כדי לסייע לסוכנים?

"כלשכה ניהלנו מאבק עיקש מול הפיקוח בנושא המוכרנים. המאבק נשא פרי. הצלחנו לשכנע את הפיקוח לערוך בחוזר המוכרנים שינויים קרדינליים שבאו לידי ביטוי בטיטה החדשה, שינויים שבאו לידי ביטוי בדרישה שלנו. אותה רגולציה שיש על סוכנים המפעילים מוכרנים צריכה להיות כגזירה שווה על חברות הביטוח. דרשנו גם להוציא את תחום האלמנטר, כך שההנחיות לא יחולו על תחום זה, שכן המשא ומתן היומיומי שיש בין סוכן לבין הלקוח הוא כזה שבלתי אפשרי ליישם את החוזר. כמו כן דרשנו שהחוזר יחול רק על מוצרים ארוכי טווח ורק כאשר היוזמה לשיווק נעשית על ידי הסוכן, ולא כאשר הלקוח עצמו יזום את המהלך. גם כאן הפיקוח קיבל את העמדה שלנו".

אחת עם מרבית החברות, והיא נושא ההנחה על חשבון עמלה, בתחום הביטוח הכללי. "החברות קובעות תעריף גבוה כשמראש ברור להן שלא זו הכוונה, שכן הן רוצות להגיע למחירי הרבה יותר נמוך. כשניתנת ההנחה זה מחייב את הסוכן להוריד באחוזים מעמלתו לעומת ההסכם הספציפי שיש לו עם אותה חברת ביטוח. אלה כללי משחק שאנחנו רואים בלשכה כמס לא הגון הבא לעקוף את התחייבויותיהן של החברות כלפי הסוכנים שיש להם הסכם ספציפי מול כל חברה. כך החברות לא צריכות לפתוח את ההסכמים מחדש ולגרום להתמרמרות".

### העולם משתנה, גם זה של הסוכנים

יותר ויותר ברור כיום כי כושר ההישרדות של סוכן הביטוח ייגזר בעיקר מיכולתו להסתגל לשינויים בעולם הביטוח הדינמי. "כמו במקצועות אחרים העוברים שינויים, השינוי לא פוסח על סוכן הביטוח", מסביר צפרייר ומציג כללים שיסייעו לסוכן לשמור על פרנסתו בעתיד. "הוא חייב לייצר לעצמו ערך מול לקוחותיו ולמקם את עצמו כמומחה למבוטח ולבני משפחתו בתחומי הביטוח והתכנון הכלכלי. כמו כן, על הסוכן לרתום את הדיגיטציה לפעילות שלו, על מנת להיות בקשר, לפחות ברמה של מידע ראשוני עם לקוחותיו, מה שיתווה לו את הדרך לשווק להם מוצרים על פי צרכיהם. עליו גם להיות זמין ללקוח כמעט 24 שעות באמצעות הכלים הדיגיטליים".

#### מה השינויים המקצועיים שעל הסוכנים לעשות כדי להצליח?

"כמשנה למנכ"ל קבוצת כלל ביטוח בעבר, אני זוכר פעילות בתוך חברת הביטוח שנועדה להרחיב את המוצרים כי הם היו מוטים לביטוחי מנהלים, אשר לרוב נעשו לעובדים בכירים עם משכורות גבוהות ועם פרמיות גבוהות, ונושא כמו בריאות עם פרמיה של 100 שקלים בחודש לא עניין אותם. הם לא ראו בזה מקור רווח. היתה

אפשר לכסות את הוצאות השיווק באותם דמי ניהול, שלא לדבר על השירות השוטף", לטענתו.

#### עד כמה הסוכנים נפגעו מכניסתן של קרנות ברירת מחדל?

"אנחנו לא רואים נהירה מטורפת לקרנות ברירת מחדל", משיב צפרייר ומציף בעיה שבפניה ניצבים הסוכנים: "גם כך חברות הביטוח אימצו לעצמן את נושא קיטום. ככל שדמי הניהול יורדים מהמקסימום, כך נשחק תגמולו של הסוכן. בתנאים של השוק היום, גם לפי ההסכמים הקיימים הסוכן למעשה מקבל אולי שני אחוזים. אם הסוכן מוכר פנסיה ומקבל את התגמול המוצע, הוא לא מכסה את ההוצאות הראשוניות".

### אמנת הסוכן: הסכם בשתיקה עם החברות הגדולות

נושא היחסים בין המוסדיים לסוכני הביטוח הוביל את הלשכה לזיום מהלך של חתימה על אמנת הסוכן בינה לבין הגופים המוסדיים. עד כה, רק ארבע חברות חתמו עם הלשכה על האמנה ובהן איילון, הכשרה, שלמה והלמן אלדובי.

#### מדוע החברות הגדולות לא חותמות על אמנת הסוכן?

"יש הסכמים בשתיקה. יש הסדרים דומים, לא בחתימה, עם חברת הראל. היא היתה הראשונה שהתחייבה בכתב שלא לפנות ללקוחות הסוכנים בהצעות שיווקיות כלשהן אלא רק באמצעות הסוכן או בהסכמתו". לדברי צפרייר, לכל חברה יש את הטיועונים שלה - "הגיוניים או לא הגיוניים" - אבל אי אפשר להכריח אף אחת. עם זאת הוא מציין כי "קיימות הבנות בלתי כתובות עם החברות מבלי לחתום על האמנה. אני באופן אישי הגעתי אליהן עם החברות, מכיוון שניהלתי את כל נושא השיווק הישיר של החברות. ישנן הבנות בעל פה שלא פונים ללקוחות הסוכנים. נכון שמנסים לשפר את השירות ולייעל דברים בלי להתחייב". צפרייר מסביר שיש ללשכה בעיה מרכזית

צפרייר מדגיש בעניין קרנות ברירת המחדל כי אינו מאמין שהחברות שיש להן קרן ברירת מחדל יוכלו לעמוד בכך לאורך זמן בשל דמי הניהול שהן גובות. בסופו של דבר מי שישלם את המחיר הם הלקוחות. הם לא יקבלו שירות. "אי אפשר לכסות את הוצאות השיווק באותם דמי ניהול, שלא לדבר על השירות השוטף", לטענתו

**מקום ראשון  
בתשואות**

# להוביל זה

## BEST INVEST

מבית הכשרה חברה לביטוח



### מסלול השקעה

הכשרה  
מסלול כללי

אלטשולר שחם  
מסלול כללי

פסגות  
מסלול כללי

מיטב דש  
מסלול כללי

ילין לפידות  
מסלול כללי

הכשרה  
אג"ח ממשלת ישראל

אלטשולר שחם  
אג"ח ממשלת ישראל

פסגות  
אג"ח ממשלת ישראל

מיטב דש  
אג"ח ממשלת ישראל

ילין לפידות  
אג"ח ממשלת ישראל

הכשרה מניית

אלטשולר שחם מניית

פסגות מניית

מיטב דש מניית

ילין לפידות מניית

שקלי טווח קצר

מסלול הלכה

# ריכוז התשואות והרכב נכסים של מסלולי BEST INVEST (נכון ל-31/12/2016)

מכירת הכשרה חברה לביטוח

תיאור המסלול	מצטברת 12 חודשים אחרונים	תשואה נומינלית ברוטו			שארפ 5 שנים אחרונות	באלפי ש"ח צבירה	הרכב נכסים
		מצטברת 3 שנים אחרונות	מצטברת 5 שנים אחרונות	מוצגות שנחית 3 שנים אחרונות			
ניהול גמיש של אפיקי ההשקעה השונים בהתאם למדיניות החברה. המסלול כולל השקעה של עד 46% במניות בארץ ובח"ל וכן אג"ח קונצרני וממשלתי.	2.81%	10.07%	32.41%	5.78%	1,690,002	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 17.6%</li> <li>מניית בח"ל 21.5%</li> <li>אג"ח ממשלתי 21.6%</li> <li>אג"ח קונצרני 27.5%</li> <li>נד"כ קטן 3.9%</li> <li>אחר 7.9%</li> </ul>	
ניהול גמיש של אפיקי ההשקעה השונים בהתאם למדיניות החברה. המסלול כולל השקעה של עד 46% במניות בארץ ובח"ל וכן אג"ח קונצרני וממשלתי.	5.92%	12.67%	37.24%	6.54%	513,223	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 15.1%</li> <li>מניית בח"ל 20.8%</li> <li>אג"ח ממשלתי 28.4%</li> <li>אג"ח קונצרני 34.4%</li> <li>אחר 8.6%</li> </ul>	
ניהול גמיש של אפיקי ההשקעה השונים בהתאם למדיניות החברה. המסלול כולל השקעה של עד 46% במניות בארץ ובח"ל וכן אג"ח קונצרני וממשלתי.	2.75%	10.65%	29.98%	5.38%	119,374	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 18.5%</li> <li>מניית בח"ל 21.1%</li> <li>אג"ח ממשלתי 23.7%</li> <li>אג"ח קונצרני 34.4%</li> <li>אחר 1.7%</li> </ul>	
ניהול גמיש של אפיקי ההשקעה השונים בהתאם למדיניות החברה. המסלול כולל השקעה של עד 46% במניות בארץ ובח"ל וכן אג"ח קונצרני וממשלתי.	2.69%	**	**	**	102,296	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 24.2%</li> <li>מניית בח"ל 21.4%</li> <li>אג"ח ממשלתי 22.4%</li> <li>אג"ח קונצרני 31.7%</li> <li>אחר 0.3%</li> </ul>	
ניהול גמיש של אפיקי ההשקעה השונים בהתאם למדיניות החברה. המסלול כולל השקעה של עד 46% במניות בארץ ובח"ל וכן אג"ח קונצרני וממשלתי.	7.38%	****	****	****	665,682	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 20.2%</li> <li>מניית בח"ל 21.1%</li> <li>אג"ח ממשלתי 22.4%</li> <li>אג"ח קונצרני 30.5%</li> <li>אחר 6.5%</li> </ul>	
לפחות 75% באג"ח ממשלת ישראל והשאר בנכסים אחרים, כדוגמת אג"ח קונצרניות, צמודות מדד ושקליות.	1.22%	5.41%	16.71%	3.14%	272,321	<ul style="list-style-type: none"> <li>אג"ח מדינה שקל 35.8%</li> <li>אג"ח מדינה צמוד מדד 31.3%</li> <li>אג"ח קונצרני 19.8%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 3.5%</li> <li>מק"מ 9.6%</li> </ul>	
לפחות 75% באג"ח ממשלת ישראל והשאר בנכסים אחרים, כדוגמת אג"ח קונצרניות, צמודות מדד ושקליות.	1.28%	6.58%	19.40%	3.61%	282,564	<ul style="list-style-type: none"> <li>אג"ח מדינה שקל 18.4%</li> <li>אג"ח מדינה צמוד מדד 32.9%</li> <li>אג"ח קונצרני 21.9%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 1.7%</li> <li>מק"מ 25.2%</li> </ul>	
לפחות 75% באג"ח ממשלת ישראל והשאר בנכסים אחרים, כדוגמת אג"ח קונצרניות, צמודות מדד ושקליות.	1.27%	5.74%	18.26%	3.41%	116,762	<ul style="list-style-type: none"> <li>אג"ח מדינה שקל 41.3%</li> <li>אג"ח מדינה צמוד מדד 34.9%</li> <li>אג"ח קונצרני 21.9%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 1.9%</li> </ul>	
לפחות 75% באג"ח ממשלת ישראל והשאר בנכסים אחרים, כדוגמת אג"ח קונצרניות, צמודות מדד ושקליות.	1.35%	**	**	**	52,677	<ul style="list-style-type: none"> <li>אג"ח מדינה שקל 57%</li> <li>אג"ח מדינה צמוד מדד 20.7%</li> <li>אג"ח קונצרני 21.6%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 0.7%</li> </ul>	
לפחות 75% באג"ח ממשלת ישראל והשאר בנכסים אחרים, כדוגמת אג"ח קונצרניות, צמודות מדד ושקליות.	1.35%	****	****	****	269,371	<ul style="list-style-type: none"> <li>אג"ח מדינה שקל 41.6%</li> <li>אג"ח מדינה צמוד מדד 36%</li> <li>אג"ח קונצרני 18.6%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 2.6%</li> <li>מק"מ 1.3%</li> </ul>	
לפחות 75% משווי נכסי המסלול ישקעו במניות בארץ ובח"ל.	2.57%	10.03%	41.65%	7.21%	36,539	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 43.9%</li> <li>מניית בח"ל 50.1%</li> <li>אג"ח ממשלתי 2.7%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 3.2%</li> </ul>	
לפחות 75% משווי נכסי המסלול ישקעו במניות בארץ ובח"ל.	8.65%	20.24%	63.49%	10.33%	85,458	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 30.1%</li> <li>מניית בח"ל 51.1%</li> <li>אג"ח ממשלתי 21%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 16.2%</li> </ul>	
לפחות 75% משווי נכסי המסלול ישקעו במניות בארץ ובח"ל.	3.79%	16.07%	45.20%	7.74%	22,943	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 45.4%</li> <li>מניית בח"ל 52%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 2.6%</li> </ul>	
לפחות 75% משווי נכסי המסלול ישקעו במניות בארץ ובח"ל.	3.40%	**	**	**	13,589	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 47.1%</li> <li>מניית בח"ל 49%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 3.9%</li> </ul>	
לפחות 75% משווי נכסי המסלול ישקעו במניות בארץ ובח"ל.	13.47%	****	****	****	59,537	<ul style="list-style-type: none"> <li>מניית ישראל 44.1%</li> <li>מניית בח"ל 45.4%</li> <li>אג"ח ממשלתי 1.4%</li> <li>אג"ח קונצרני 7%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 3.5%</li> </ul>	
לפחות 75% ישקעו בנכסים שאינם צמודים כגון: פקדונות שקליות, אג"ח ממשלתי שקלי, הלוואות ושקליות, שמשך החיים הממוצע שלהם אינו עולה על שנה.	0.08%	****	****	****	18,460	<ul style="list-style-type: none"> <li>מק"מ 97.2%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 2.8%</li> </ul>	
עד 90% מנכסי המסלול ישקעו באג"ח ממשלתי. שיעור החשיפה למניות לא יפחת מ-20% ולא יעלה על 40%. החשיפה למניות חושב באמצעות רכישת אופציות וחוזים עתידיים. השאת התשואה במסלול מוגבלת בכך שההשקעות בו כפופות לכללי ההלכה היהודית.	****	****	****	****	2,913	<ul style="list-style-type: none"> <li>אג"ח מדינה שקל 34.2%</li> <li>אג"ח מדינה צמוד מדד 24.3%</li> <li>מוטמן ופיקדונות זמן קצר 30%</li> <li>מק"מ 11.3%</li> <li>מניית 33%</li> </ul>	

\* התשואות הן נומינליות ברוטו לפני ניכוי דמי ניהול. אין מדד על התשואות שהושג בעבר כדי להצביע על התשואות שתושגנה בעתיד. אין באמור לעיל כדי להוות ייעוץ או המלצה או חוות דעת מכל סוג שהוא לרכישה או הצטרפות למוצר והוא אינו מהווה תחליף לייעוץ אישי הניתן בכפוף להוראות הדין. מסלולי מניית בח"ל לפעול ביוני 2014. \*\*\* תקופת המסלול אינה עולה על חמש שנים ולכן מדד השארפ אינו מפורסם. \*\*\*\* מסלולי יילן לפידות החלו לפעול בחודש יולי 2015. \*\*\*\*\* מסלול שקל קצר החל לפעול בחודש פברואר 2015. \*\*\*\*\* מסלול הלקה החל לפעול בחודש פברואר 2016.



# "תרומת MDRT לסוכנים הפנסיונים: ידע ומידע, העצמה, מקצועיות, אתיקה, שייכות"



יו"ר MDRT ישראל, **אלון אבן חן (CLU)**, מספר על החודשים הראשונים בתפקיד ("אני משוכנע שעשיתי את הצעד הנכון"), על המטרות אליהן הוא מכוון ועל התרומה המקצועית של הסניף הישראלי לארגון העולמי | לסוכן הפנסיוני הוא מייעץ כיצד לפעול כדי לשפר את הרווחיות ויש לו דעה מוצקה על הרגולציה

אבל התמיכה ושיתוף הפעולה שאני זוכה להם מחברי להנהגת הסניף הישראלי של MDRT מפריכים זאת ובגדול. השעות שאני מקדיש לפעילותי הציבורית באות בעיקר על חשבון משפחתי. תודה גדולה ואהבה לאשתי אתי ולילדי מיה ודור, המקבלים זאת בהבנה ובאהבה".



יש מסקנות ראשונות מהתקופה הזאת: "הערכתי שתפקיד יו"ר MDRT ישראל חשוב ומשמעותי לפני שנכנסתי אליו - עכשיו אני משוכנע שעשיתי את הצעד הנכון. התפקיד מחייב אותי לראות את המציאות של עולם הביטוח הפנסיוני ברזולוציה גבוהה מבעבר, ומעניק לי תובנות וכלים, לא עצומים, אבל ממשיים, לסייע לעמיתיי לפעול טוב יותר במציאות זו. "אומרים שאנחנו לא חיים בחברה מפרגנת,

לא בקלות הסכים **אלון אבן חן** CLU לקחת על עצמו את תפקיד יו"ר MDRT ישראל. בעבר הוא ויתר כמה פעמים, מסיבות אישיות, על התפקיד שהוצע לו על ידי יו"רים קודמים. עד שהגיעה ההצעה מהמטה העולמי בשיקגו למנותו ליו"ר ללא הליך בחירות. רק אחרי שהתייעץ עם בני המשפחה והחברים הוא נענה בחיוב להצעה המחמיאה. מאז הוא מכוון מטרה. כחצי שנה לאחר שהחל לכהן בתפקיד, לאבן חן

# POINTER MOTO

הופך את האופנוע להרבה יותר מוגן

**POINTER MOTO** הינה מערכת ייעודית למיגון ואיתור כלי רכב דו גלגליים מבית פוינטר. המערכת מספקת הגנה והתראה מפני נסיון גניבה או גרירה של כלי הרכב ואף פועלת לאיתורו והשבתו בשיתוף המוקד המבצעי וצוותי האכיפה של **POINTER**.

## תכונות המערכת:

- ללא לוח מקשים
- אטומה למים
- בעלת צריכת זרם נמוכה המותאמת לדו גלגלי
- שולחת התראות ישירות לטלפון הנייד (מייל או sms) עבור מגוון מצבים כגון:

✓ גרירה      ✓ ניתוק מתח מצבר      ✓ פתיחת סוויץ'

כולל את אפליקציית **iPOINTER** הייעודית לדו גלגלי ומאפשרת:

- ✓ הצגת מיקום האופנוע וציר התנועה
- ✓ ניווט אל האופנוע
- ✓ מצב מתח מצבר
- ✓ קודנית וירטואלית
- ✓ יצירת פוליוגון
- ✓ יצירת קשר ישירות עם מוקד פוינטר



לפרטים נוספים חייג עכשיו: 073-22-777-64



**POINTER**

פוינטר. עליונות טכנולוגית.  
www.pointer4u.co.il \*9444

משתתפים. אנחנו מביאים את נקודת המבט והניסיון הייחודי שלנו שהם תוצר של הקשר והיסטוריה. מעבר לנושא המקצועי, אי אפשר להתעלם מן הנושאים הפוליטיים והבינלאומיים. דווקא עתה, כאשר רוחות רעות של חרם כלפי ישראל מנשבות בעולם, כולל ארצות הברית - חשוב שלא נוותר ונופיע במלוא עוצמתנו”.

## מעמד הסוכן

**כמי שמעורה בנעשה בעולם, מה מעמדם של הסוכנים בישראל לעומת עמיתיהם בחו”ל? היכן תמקם את הפעילות הרגולטורית בארץ לעומת הנעשה בחו”ל?**

”אם מדובר במעמדו של הסוכן בעיני המדינה, מצב הסוכנים בישראל טוב יותר מאשר עמיתיהם בבריטניה, שם הרגולציה הקדימה אותנו בעשר שנים, שם הבנקים נמצאים עמוק בענף הביטוח. כנראה שבאבו דאבי, שם אין רגולציה ויש מעט סוכנים, מעמדם מצוין וטוב משל הסוכנים בארץ. אם מדובר במעמדו בעיני הצרכן והלקוח - חושבני כי מעמדנו איתן, וגם שנים של מה שעלול היה להיתפס לכאורה כהתנכלות ממשלתית ותחרות מבוה מצד גורמי שיווק ישיר - לא פגעו במעמד של סוכן הביטוח.

”לעניין הפעילות הרגולטורית, איני יכול ואיני חפץ להשוות את הפעילות הרגולטורית בארץ למקומות אחרים כי אני חי בחלקה הקטנה שלי והיא המעניינת אותי. הרגולציה בתחום הביטוח והפיננסיים, קשה, תכופה, מונחנת, לעתים ביזארית ובעיקר לא עושה שימוש הולם דיו בדיאלוג עם השחקנים בתחום הביטוח ובראשם הסוכנים. ההנחות חדשות לבקרים לא מאפשרות התארגנות נכונה של סוכני הביטוח, ולטעמי בחלקן אינן משרתות את הצרכן”.

קרה במקומות אחרים. הארגון מספק לנו את הידע והמידע הזה.

■ **העצמה:** האמונה במסוגלות האישית והמקצועית והדחיפה להשגת מטרות מקצועיות ואישיות.

■ **מקצועיות:** ההתחככות הישירה עם המובילים בתחומים שלנו בעולם. ללמוד מן הגדולים ביותר.

■ **אתיקה:** לפעול לפי נורמות מקצועיות שמשרתות את הלקוח, הסוכן, והקהילה המקצועית.

■ **שייכות:** תאמר לי מה החברים שלך ואומר לך מי אתה - החברים ב-MDRT הם 'הקרם של הקרם' של תחומי הביטוח והפיננסיים. הם החברים שלי ושל עמיתי בסניף הישראלי ואני רוצה שיהיו חברים של סוכנים רבים אחרים בישראל”.

**כנס MDRT העולמי יתקיים השנה באורלנדו, פלורידה, בין ה-4 ל-7 ביוני. מה הנושאים שידונו בהם?**

”התכנית המפורטת לא פורסמה עדיין. אוכל לומר כי התכנית בנויה על כמה מרכיבים: במה מרכזית המאכלסת בעיקר מרצים שאינם מן התחום שלנו שמטרתם להעצים, להשכיל ולייצר מוטיבציה. לצד הבמה המרכזית אני רוצה לציין שני פורומים נוספים: הראשון הוא MDRT SPEAKS שבו הארגון מקדם בבמה המרכזית רעיונות יצירתיים בתחום העסקים במגוון של פורמטים. מחוץ לבמה המרכזית יש את מפגשי המיקוד אשר עוסקים בנושאים מוגדרים וספציפיים כגון מכירות, שיווק, ניהול פרישה, האדם השלם ועוד. אחרון זה מה שקרוי החלפת דעות, שבו חברי הארגון חולקים מניסיונם ומהצלחותיהם עם אלפי עמיתיהם. מה אומר לך? מדובר בכינוס מופלא, מגוון, מעשיר ומעצים ברמות”.

**כמה סוכנים ישראלים נוסעים לכנס ומה הערך המוסף שלו לארגון בישראל?**  
”בשנה שעברה נסעו 22 סוכנים מישראל. אני חותר כמובן להגדיל את מספר המשתתפים בכנס”.

**מה תהיה התרומה של המשלחת הישראלית לכנס?**  
”ראשית, הסניף הישראלי הוא הסניף הגדול והמוביל באירופה. ה-MDRT מכיר את היכולות והתרומה שלנו. יש לנו תרומה בכנס והדבר בא לידי ביטוי בכל סדנה ופעילות בהן אנו

**אחרי ההיכרות עם התפקיד, מה המטרות שאתה מכוון אליהן, באופן כללי וב-2017 בפרט?**

”הגדרתי בכניסתי לתפקיד את המטרות שלי והן נותרו כפי שהיו: אני אפעל בקדנציה שלי להגדיל את מספר החברים בסניף הישראלי של MDRT, להעצים ולגוון את השירותים המקצועיים שמקבלים מהמועדון, לקדם את המותג של MDRT בקרב חברות הביטוח ולהזריק לחברי בלשכת סוכני ביטוח בישראל מן האיכויות המקצועיות, האתיות והקהילתיות שהן אבני היסוד של MDRT”.

**זו תקופה שבה דמי הניהול נשחקים. היכן יכול הסוכן הפנסיוני להתפתח בתחום כדי לשמור על הרווחיות שלו?**

”סוכן הביטוח הפנסיוני צריך לתור ולפתח אפיקים נוספים שמהם יוכל להפיק אמצעים לצמיחתו. מדובר כמובן בתחומים הפיננסיים למיניהם, שהפכו למגוונים מאוד בביטוחי הבריאות, ובעתיד אולי גם בתחומים 'נושקי פיננסיים' הקשורים לנדל”ן. התפיסה צריכה להיות, ואני דוגל בזאת ברוב חיי המקצועיים, לראות את המבוטח בראייה הוליסטית וכוללת ולהעניק לו מעטפת מגוננת ומטיבה בתחומים הביטוחיים והפיננסיים”.

**אחרי כניסתה של רפורמת קרנות ברית מחדל, מעסיקים עדיין עורכים מכרזים עצמאיים או שמפנים עובדים לקרנות שבחירה המדינה? מהם הכלים של הסוכן למשוך מעסיקים - כן ללכת על מכרזים עצמאיים?**

”אין לי מתכון אחד ואחיד שעליו אוכל להמליץ. אני מאמין כי בנושא זה כל סוכן חייב לעשות את חשבון הנפש המקצועי והחשבון העסקי שלו ולבחון בראייה כלכלית אמיתית אם יש לו עניין וכדאיות, בדמי הניהול הקיימים, להתמודד במכרזים אלו. התשובה אינה פשוטה ואחידה ושונה לגבי סוכנים, תמהילים ומאפייני עסקים שונים. לא מדובר בהחלטה פשוטה”.

**”לפעול לפי נורמות מקצועיות”**

**מהי התרומה של הארגון של ראשו אתה עומד לסוכנים הפנסיוניים החברים בו?**  
”אני יכול לסכם את התרומה של MDRT בהגדרות הבאות: ידע ומידע, העצמה, מקצועיות, אתיקה, שייכות:

■ **ידע ומידע:** חשיפה למה שקורה בעולם בו אנו חיים. חלק גדול ממה שקורה לנו כבר

## המטרות שאבן חן מבקש לקדם:

- הגדלת מספר החברים.
- העצמה וגיוון השירותים המקצועיים שמקבלים הסוכנים מהמועדון.
- קידום הסותג MDRT בקרב חברות הביטוח.
- להעניק לחברי לשכת סוכני ביטוח מהאיכויות המקצועיות, האתיות והקהילתיות שהן אבני היסוד של MDRT.

אנו יושבים את האים והצוות...



אצלנו מקבל יותר...

הבטחת הכנסה  
לסוכן הביטוח "בגיל  
השלישי" לזמן ארוך

תפעול תיק  
הביטוח של הסוכן

מציאת פתרונות  
לסוכן הביטוח לפי  
צרכיו ומידותיו

עזרה לסוכן בעולם  
הביטוח...ועוד...

רכישה חלקית  
של תיקי ביטוח

פלטפורמה לסוכן  
הצעיר והחדש, אנו  
נעזור בהתפתחותו  
של הסוכן

צפונית סוכנות לביטוח הינה סוכנות חיתום מהגדולות בענף. מנוהלת ע"י אורי צפריר שהיה בעבר מנכ"ל חברות הביטוח אררט ואיתן. משנה למנכ"ל קבוצת כלל ביטוח. במסגרת הקבוצה פועלים עשרות סוכנים עצמאיים. הסוכנות מייצגת 10 חברות ביטוח ופועלת בכל ענפי הביטוח, כלים ייחודיים ומיוחדים אשר מביטיחים פרנסתכם והמשך התפתחותכם למרות המציאות הקשה בה פועלים סוכני הביטוח. אני פונה אליך בהצעה להצטרף אלינו ל"קבוצת צפירדים".  
אורי צפריר

חתמים וסוכני ביטוח ❖ אתיאום פזישה אלא פנה לנייד האישי שלי 054-4498585

חיפה, מרכז העסקים בנין אורן, שד' פל-ים 2, 3309502, ת.ד. 337676, 3133701, טל': 04-8682040, פקס: 04-8682050  
תל אביב: בית עמגר, רח' ריבל 7, מיקוד 6777840 טלפון: 03-6894000, פקס: 03-6894040



שלומית יהב

## האם המחיר הוא המשתנה היחיד?

דווקא עכשיו, יותר מתמיד, כאשר הסיכונים מתרבים וגודל החשיפה של כל אחת ואחד רק גדלים, הלקוח זקוק לאיש מקצוע שיסייע בידיו ויכוון אותו למענה הנכון לחשיפות שלו, ולא לאיש מכירות המשווק לו מוצר מדף במחיר הנמוך ביותר

התמונה, ואף על פי שהסיכונים הם אותם סיכונים הרי שגודל החשיפה שונה לגמרי. הסיכונים ואומדן החשיפה במקרה התממשותם אינם נחלת הרכוש בלבד ו/או הביטוח הכללי, כי אם קיימים בכל אחד מתחומי החיים.

אף המחוקק, המודע לצורך בהתאמת המוצר ללקוח, מצא לנכון להגדיר בסעיף 12 לחוק הייעוץ: "בעל רשיון יתאים את הייעוץ הפנסיוני או השיווק הפנסיוני שהוא נותן ללקוח לצרכיו של כל לקוח, ויבחר את סוג המוצר הפנסיוני, את המוצר הפנסיוני ואת הגוף המוסדי, המתאימים ביותר ללקוח, לאחר שברר עם הלקוח את מטרות החיסכון שלו באמצעות מוצר פנסיוני, את מצבו הכספי דרך כלל, את החיסכון הקיים שלו באמצעות מוצרים פנסיוניים ואת שאר הנסיבות הצריכות לעניין"

אם כך, מדוע השוק מצוי רק בשאלת המחיר ולא בשאלת המהות? התשובה פשוטה למדי: כי נותנים לו להיות שם.

דווקא עכשיו, יותר מתמיד, כאשר הסיכונים מתרבים וגודל החשיפה של כל אחת ואחד רק גדלים, נכון הוא להתמקד בניהול הסיכונים עבור הלקוח ולא רק במכירת המוצר ללקוח במחיר תחרותי.

הגיע הזמן לחזור למסלול המקורי!  
**הכותבת הינה מנכ"לית מכללת עדיף**

הוא לנהל את סיכוני הלקוח. על מנת לעשות זאת עליו קודם כל לאבחן יחד עם הלקוח את הסיכונים הרלוונטיים לו, ולדעת לחשב את ההשלכות להתממשותו של סיכון זה או אחר. בהתאם לכך יוכל הסיכון לכוון את הלקוח לרכוש את הכיסוי הביטוחי הרלוונטי הנחוץ לו.

למשל: מהן החשיפות של זוג צעיר השוכר דירה בקומה הראשונה בבניין משותף? כמובן שנמצא כי קיים סיכון של: אש, רעידת אדמה, שיטפון, נזק מים, פריצה ועוד. ומהן ההשלכות למקרה ומתממש סיכון כלשהו? נזק ישיר לזוג עצמו, כמו למשל אובדן מקום המגורים והציוד בדירה, ונזק עקיף כמו למשל הצורך בהשקעת זמן בטיפול בנזקים, פיצוי המשכיר והשכנים בגין נזק שאירע להם ועוד.

אך האם אבחון הסיכונים מספק בכדי להעניק לו את השירות והמוצר הנכון? בוודאי שלא, התממשותו של סיכון זה או אחר משפיעה באופן שונה על כל אדם, בהתאם למשתנים הרלוונטיים אליו.

למשל: מספר הדיירים בבניין הינו משתנה מהותי לחישוב גובה הפיצוי לצד ג', שהרי שאם נשרף הבניין כולו יהיה צורך לפצות יותר דיירים. אך האם רק מספר הדיירים הוא משתנה חשוב? ומה לגבי סוג הדיירים? ומה אם אחד הדיירים מנהל שם קליניקה ומקבל פציינטים? או שדווקא באותו בניין מתגורר גם שגריר מדינה זרה? כל אלה משנים את

שאלת המחיר, הנדונה בכל ערוץ אפשרי, הפכה להיות העיסוק המרכזי ולעתים אף הבלעדי בשגרת יומו של הסוכן ו/או היועץ. עם זאת, העיסוק בשאלת המחיר במקום בעשייה עצמה הוא בדיוק כמו העיסוק בתזוזת הגבינה מאשר בגבינה עצמה.

אכן מדובר בשאלה מהותית ביותר ובהחלט יש לתת את הדעת על עלויות השירותים והמוצרים השונים שאנו מקבלים. אולם האם זו השאלה המרכזית שיש לעסוק בה כאשר מדובר בביטוח?

ביטוח אינו עוד מוצר כי אם מענה כלכלי למקרה התממשותו של סיכון. רכישת ביטוח מכל סוג אמורה להיות פעולה תוצאתית לאחר איתור הסיכון וחשוב מימדי החשיפה. אך, משום מה, המוצר הפך להיות המוקד ומכך שההשוואה מתמקדת במוצר ובמחירו ולא במהות הביטוחית - הסיכון.

ומה עם ניהול הסיכונים עצמם? ומה עם איתור וחשוב החשיפה עצמה? אלה נדחקו לקרן זווית ומטופלים באופן חלקי, אם בכלל. האדם הממוצע אינו עוסק בחיי היום יום שלו בסיכונים סביבו ולא אחת אף אינו ער להם אלא בעת התממשותו של סיכון זה או אחר בקרבתו.

### אבחון וניהול הסיכונים על פי סוג הלקוח

תפקידו המוסף של בעל רשיון בביטוח

## מיסוי פנסיוני ולפרישה

| סוגיות מורכבות, מותאם לתקנות 2017 | הפקדה פטורה מול הפקדה חייבת | צמצום נטל המס בפרישה | סימולציות כלכליות | מיסוי ריבוי דירות | חברות ארנק | פתרונות חכמים בתפעול פשוט לבעיות מיסוי מורכבות

**משך ההשתלמות: 10 מפגשים בני 6 שעות אקדמאיות**

| מיסוי אישי | תקרות מס הכנסה | מדרגות מס | שכיר, עצמאי, בעל שליטה | מיסוי הכנסות נוספות | מיסוי נדל"ן | מס רווחי הון | מיסוי ועזיבת עבודה | זכויות פורש | חישוב פיצויים | פיצויים חייבים | פיצויים פטורים | פיצויים מוגדלים | תכנון ועזיבת עבודה | מילוי טופס 161 | תיקון 190 | קופת גמל להשקעה | רצפים: רצף פיצויים, רצף קיצבה | חישוב כדאיות מיסוי | מס ריבוי דירות | חברות ארנק | תרגולים מורכבים | השוואה בין משיכת פיצויים פטורים, פיצויים חייבים עם פריסה לבין רצפים, מתי כדאי למשוך פיצויים חייבים



adif@adif-college.co.il | 073-7966655

מכללת עדיף  
ביטוח, שמאות, פיננסים ויזמות



# טכנאי ביטוח או מהנדסי ביטוח?



טכנאי הביטוח יקבל את ההכנסות שלו בעיקר מהיצרנים הפיננסיים או הפנסיוניים | מהנדס הביטוח לעומתו יתוגמל מלקוחותיו, בדומה לרואה חשבון או יועץ מס, שכיום מקבלים ריטיינר חודשי ישירות מלקוחותיהם

המקצועיות, בדומה לרואה חשבון או עורך דין המעמידים את זמנם לטובת הלקוח באופן מקצועי וקר וגובים על כך את שכר טרחתם. תהיות אלו מובילות אותנו לשלב הבא, בדיקת הערך הפנימית של סוגי הלקוחות שיש לכל אחד בתיק שלו. ישנן דרכים רבות למיין לקוחות לסוגיהם: על פי הרווח, כמות המוצרים, צריכת הזמן ופרמטרים נוספים. מכאן ניתן ללכת להחלטה הבאה שגם היא ערכית - איזה סוג של חבילת שירות אנחנו נותנים לכל אחד מסוגי הלקוחות הללו. ללא ספק שמהנדסי הביטוח יתמקדו במתן שירות והכנסותיהם יהיו בעיקר מגביית שכר טרחה קבוע, בדומה לרואי חשבון או ליועצי המס.

בהקשר הזה אני נשאל מדי פעם האם הלקוחות יהיו מעוניינים לשלם, והתשובה היא לא! בדיוק כפי שהתקציב המשפחתי לפני 20 שנה לא היה ערוך להוצאה כמו סלולר ושנים אחדות לאחר מכן לספקי האינטרנט. אם כך, תפקידנו לייצר את ההבנה שישנו ערך קשיח שבגינו שווה לשלם לנו. לצורך זה עלינו בראש ובראשונה להאמין בעצמנו, וכאן לדעתי האתגר העיקרי שבגללו הזכרתי את החידה למעלה.

באשר לפתרון החידה שעיימה פתחתי, הציטוט שיידך לנשיא לשכת יועצי המס **ירון גינדי**, אשר התייחס להוצאה שלי שנערכה בכנס השנתי בסתיו. הוא כאמור מאמין שמגיע לנו, אז למה אנחנו לא מאמינים בעצמנו?

**הכותב הינו מנכ"ל קשת פיננסים ומנהל מרכז הפרישה, לשכת סוכני הביטוח**

על פי המגמה של הריבון (משרד האוצר, הפיקוח על הביטוח).

בעולם החדש החבילה הזאת (הפוליסה) תגיע לביתנו של הלקוח עם ספר הוראות שקוד ההפעלה יהיה אצל שני סוגי מפעילים: המפעיל הפשוט, שנקרא לו לצורך ההמחשה טכנאי ביטוח, ידע לתת הסברים פשוטים וימשיך במכירת מוצרים. המפעיל המתחכם יותר, מהנדס הביטוח או בשפתנו המתכנן הפיננסי יהיה היועץ המלווה של המשפחה ויהיה אחראי על ההתוויה של התכנית המשפחתית הכלכלית בכל התחומים, תוך העמדת מטרות ויעדים ובחינה תקופתית של העמידה בהם. טכנאי הביטוח יקבל את ההכנסות שלו בעיקר מהיצרנים הפיננסיים או הפנסיוניים ואילו מהנדס הביטוח יתוגמל מלקוחותיו, בדומה לרואה חשבון או יועץ מס שכיום מקבלים ריטיינר חודשי ישירות מלקוחותיהם.

## כרטיסי ברכה או שירות מקצועי?

כתוצאה מזה אני סבור שאנשי המקצוע צריכים לשאול את עצמם שאלות אמיתיות ולפעמים כואבות, המתחילות מהאני מאמין ומתפסות המקום שלהם בעולם החדש. למעשה מדובר כאן בשאלות של קיום עסקי, או נכון יותר לומר סוג של מתן ערך.

האם אני כבעל מקצוע הולך לטפל במוצרים פשוטים יחסית ולשים דגש על השירות שאני מבקש לעטוף את לקוחותיי, כולל קשר רציף משלוח של כרטיסי ברכה וכל מה שיגרום ללקוחות תחושה טובה מתוך תקווה שיישארו נאמנים לאורך זמן? או אולי לשים דגש על

נתחיל בחידה שהמענה עליה בסוף הכתבה. מי אמר? "אני חושב שסוכני הביטוח צריכים לעשות שינוי בדיסקט, אני לא רואה שום הבדל בין יועץ מס שהוא הכרחי לבין זה שסוכן ביטוח נותן לי יועץ בביטוח. לא פחות חשוב. לדעתי אף חשוב יותר. ולכן אתם זכאים לבקש ולקבל עמלה (שכר טרחה). אתם אנשי האמון של הלקוח, אתם נותני שירותים ואנשים צריכים לשלם עבורו. כפי שאמר רון קשת בהרצאתו אתמול. אנחנו נמצאים בכלכלת ידע; מי שידע יהיה מקצועי ויקבל את שכר הטרחה מהלקוח - זה הכיוון שאתם צריכים ללכת אליו. זה לא פשוט אבל אפשרי". מי שלא התאפק והלך לסוף הכתבה לבדוק, שיקום.

## שינוי בדפוסי הפרנסה בעולם הביטוח

חזרה למציאות של ימינו, מרכזי הרווח ממכירת מוצרים הולכים ומצטמצמים באופן חד. די אם נראה מה קרה בעשור האחרון לרווחים ממכירות ביטוחי מנהלים ופנסיות ולירידת הרווחיות בניהול תיק פיננסיים. מאוד ברור, כפי שזה קיים במקומות אחרים בעולם, שפרנסתם של העוסקים בענף שהיתה מורכבת כמעט באופן בלעדי מתוצאות המכירות החדשות שלהם, בתוך פרק זמן קצר תהיה מהשירות ומהליווי המקצועי של הלקוחות. בעיקר לאור החוק שעבר על ההפרדה בין דמי הניהול והעמלות המגיעות לסוכנים נראה שהיצרנים הפנסיוניים יספקו את המוצר הפנסיוני תוך כדי ניהול הכספים הללו, חברות הביטוח יספקו את הכיסוי הביטוחי במוצרים פשוטים ככל האפשר



# חרב הפיפיות של רצף הקצבה האוטומטי

החקיקה החדשה בתחום המיסוי מקלה על העובד העוזב את מקום העבודה ומפחיתה את העומס במשרדי פקידי השומה | עם זאת, קיים מחיר שהעובד עלול לשלם במידה ויחזור בו מבחירתו

ככלל, בעת עזיבת מקום עבודה עובד יכול לבחור בין חלופות שונות למיסוי כספי פיצויי הפיטורים ומענקי הפרישה. החל מרצף זכויות פיצויים, רצף קצבה, מימוש פטור ממס על כספי פיצויי פיטורים ומענקי פרישה או תשלום מס מלא על אותם הכספים תוך כוונה לממש בעתיד, עם הגעתו לגיל הזכאות את הפטור ממס על הקצבה החודשית ועד לשילוב בין החלופות השונות, בכפוף למגבלות שנקבעו.

במסגרת חוק ההתייעלות הכלכלית לשנים 2017-2018 אישר המחוקק חלופה נוספת, אותה אנו מכנים רצף קצבה אוטומטי. חלופה חדשה זו נקבעה כברירת מחדל המוגבלת בתקרה.

"... יראו עובד שפרש והסכומים העומדים לזכותו במרכיב הפיצויים בכל קופות הגמל לקצבה בשל עבודתו אצל אותו מעביד אינם עולים על 360,000 שקלים או על תקרת הפיצויים כהגדרתה בסעיף 3(3ה)(2) לכל שנת עבודה - לפי הגבוה, כאילו הודיע למנהל, בעת פרישתו, על רצונו להמשיך ולהשאירם למטרת תשלום קצבה, אלא אם כן הודיע למנהל אחרת", סעיף 9(א7)(11) לפקודת מס הכנסה. תקרת הפיצויים - "משכורת העובד ביום ההפקדה או 32,000 שקלים (נכון לשנת 2017), לפי הנמוך".

ככל שכל כספי הפיצויים של העובד נצברו בקופות גמל לקצבה והעובד אכן מעוניין להחיל הסדר של רצף קצבה על כל כספי הפיצויים, חלופה זו, בכפוף לתנאים שנקבעו, בהיותה ברירת מחדל, מייטרת את הצורך בפניית העובד לפקיד השומה לצורך המצאת אישור לרצף קצבה לקופות לקצבה. בכך היא מקלה על העובד העוזב את מקום העבודה ומפחיתה את העומס במשרדי פקידי השומה.

אמנם בחירה פסיבית של העובד בחלופה זו רק דוחה את קבלת ההחלטה - בנוגע למימוש כספי הפיצויים שנצברו בקופות לקצבה כתשלום חד פעמי או כקצבה חודשית עם יציאתו לפנסיה - ואינה שוללת מהעובד את זכותו, בהמשך הדרך, למשוך את אותם הכספים במזומן. עם זאת עולה השאלה -

## האם העובד עלול לשלם מחיר על דחיית קבלת ההחלטה?

כל עוד העובד לא יחזור בו מבחירתו הפסיבית ברצף קצבה הרי שלא ייגרם לו כל נזק. אף אפשר לומר כי הוספת חלופה זו וקביעתה כברירת מחדל, בהשוואה למצב קודם, מיטיבה עם עובדים המעוניינים להחיל הסדר של רצף קצבה על כל כספי הפיצויים (בהנחה שנצברו בקופות גמל לקצבה) אך לא יודעים כי (עד לשינוי זה בחוק) נדרש לכך אישור מפקיד השומה.

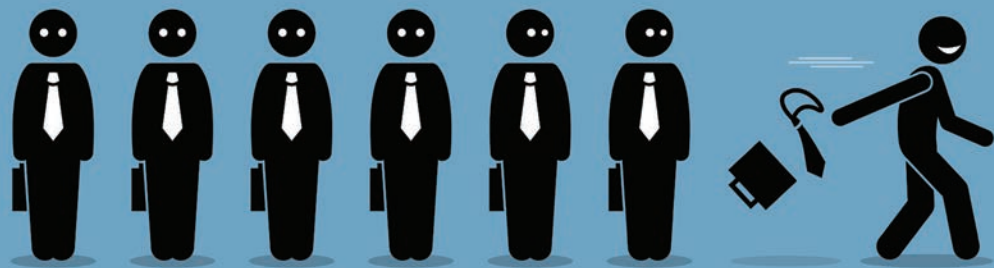
ואולם, נכון למועד כתיבת מילים אלו, כל עוד לא יחול שינוי בהוראות פקודת מס הכנסה ובהנחיות רשות המסים הנוגעות לחרטה מרצף קצבה, ניתן לומר כי ייתכנו מצבים בהם העובד, יצא נפסד מדחיית קבלת ההחלטה.

עובד העומד בקריטריונים שנקבעו לרצף קצבה אוטומטי אך אינו מעוניין ברצף קצבה על כל כספי הפיצויים -

### אין אנו ממליצים לדחות את הפנייה לפקיד השומה ביום אחד!

להלן שתי דוגמאות להשלכות שליליות לקבלת החלטה למשוך כספי פיצויים במזומן, במועד מאוחר יותר ממועד עזיבת מקום העבודה, במסגרת חרטה מרצף קצבה:

- לפי הוראות סעיף 3 לחוזר מ"ה מס' 3/2011 אופן הטיפול בחרטה מרצף קצבה לפי סעיף 9(א7)(ז) לפקודת מס הכנסה במידה והעובד מעוניין לפרוס קדימה את הפיצויים החייבים במס, תתאפשר פריסה רק למשך יתרת שנות המס שלגביהן ניתן היה לבצע פריסה ביום עזיבת מקום העבודה!



## מיסוי כספי פיצויים כבר בשלב ההפקדה בקופה יביא לכך שיותר יותר עובדים העוזבים מקום עבודתם, כבר במעמד עזיבת מקום העבודה, יבקשו למשוך במזומן את כספי הפיצויים עליהם כבר שילמו את המס

בריאות במהלך תקופת העבודה (עד לתקרה לתשלום דמי ב"ל) לעומת פטור מתשלום דמי ביטוח לאומי ומס בריאות במהלך תקופת הפנסיה החל מגיל הפרישה או לעומת היעדר החיוב בדמי ביטוח לאומי ומס בריאות הכנסה ממענק פרישה או מפיצויי פטורים. מעבר לכך, נטל המס כתוצאה ממיסוי כספי הפיצויים בשלב ההפקדה - בהשוואה לנטל המס במצבים בהם יכול היה העובד לממש, בהמשך דרכו, פטורים שונים כמו לדוגמה במקרה של נכות או יכול היה העובד לבחור לפי העדפתו, בחלופות מיסוי אחרות ביום עזיבת מקום העבודה, כמו לדוגמה פרישה או רצף זכויות פיצויים - לרוב גדול יותר.

לעניות דעתי, מיסוי כספי פיצויים כבר בשלב ההפקדה בקופה יביא לכך כי יותר ויותר עובדים העוזבים מקום עבודתם, כבר במעמד עזיבת מקום העבודה, יבקשו למשוך במזומן את כספי הפיצויים עליהם כבר שילמו את המס.

עבור עובדים צעירים, הכורעים תחת נטל המשכנתא ודאגתם נתונה למחר בבוקר, האפשרות לקבל קצבה "מוכרת" בעוד שנים רבות (עם יציאתם לפנסיה) אינה מהווה תמריץ ממשי להשאר הכספים הנזילים בקופה בעת עזיבת מקום עבודה. לבטח כאשר חלק מהם מובטל מעבודה לתקופה ממושכת עד למציאת מקום עבודה חדש. כמו כן, בשל תחושת אי הוודאות (האובייקטיבית או הסובייקטיבית, זה לא משנה) השוררת בקרב עובדים צעירים בקשר לעתיד החיסכון הפנסיוני שלהם ואיתנותו, חדשות לבקרים אני שומע את המשפט הבא: "עדיף שהכסף יהיה אצלי מאשר אצלם...". על כן זהו צעד המקטין עוד יותר את חיסכון הציבור לפנסיה, נקודה.

**במסגרת המאמר מובאת דעה אישית בלבד של כותב המאמר. בכל מקרה אין לראות באמור לעיל משום ייעוץ, המלצה או חוות דעת.**

**הכותב הינו מומחה למיסוי ופרישה**

(משכורת מבוטחת או 32,000 שקלים (נכון לשנת 2017), הנמוך שבהם) תחויב במס בשלב ההפקדה.

■ השלמת פיצויים אפשרית גם במועד הפרישה מהמעסיק וניתן לייעד אותה לקצבה (רצף קצבה).

## "פטור" על כספי פיצויים ששולם עליהם המס בשלב ההפקדה וחייב במס של הרווחים שנצברו בגינם

כספי הפיצויים ששולם עליהם המס כבר בשלב ההפקדה בקופה, במקרה שהעובד יבקש למשוך אותם מקופת הגמל במועד עזיבת מקום העבודה ולאחריו, יהיו "פטורים" ממס (לא ימוסו פעם נוספת). אולם הרווחים שנצברו בגינם, ככלל, יחויבו במס בשיעור של כ-15%. במקרה מוות של עובד (כאשר מדובר בפטירה של העובד תוך תקופת העבודה, להבדיל ממקרה שהעובד הותיר את הכספים בקופת הגמל ובחלוף הזמן, לאחר שנותקו יחסי עובד-מעסיק, הלך לעולמו), גם הרווחים יהיו פטורים ממס, בידי שאירי העובד, סעיפים 9(א7) (א) ו- (ב) לפקודת מס הכנסה.

## פטור על קצבה מוכרת מכספי פיצויים ששולם עליהם המס בשלב ההפקדה והרווחים שנצברו בגינם

כספי הפיצויים ששולם עליהם המס בשלב ההפקדה, בדומה לכספי תגמולים ששולם עליהם המס בשלב ההפקדה, גם הם נכללים כעת בהגדרה "תשלומים פטורים" בסעיף 9א לפקודת מס הכנסה, כספים מהם ניתן לקבל, בכפוף לכל התנאים, קצבה מוכרת הפטורה ממס.

## מדוע פטור על קצבה מוכרת או מיסוי הרווחים בלבד, במקרה של משיכת הכספים במזומן, אינו מהווה פיצוי ראוי על מיסוי כספי הפיצויים בשלב ההפקדה?

די בכך ששווה את שיעור המס השולי של העובד במהלך תקופת העבודה לעומת שיעור המס השולי שלו, המשוער, במהלך תקופת הפנסיה בה הכנסתו צפויה להיות קטנה יותר; די בכך שנוכיר את החיוב בדמי ביטוח לאומי ומס

■ גרוע מכך, במסגרת סעיף 1.5 לאותו החוזה, רשות המסים חוזרת ומבהירה כי חרטה מרצף קצבה מחייבת ביצוע התחשבנות עם פקיד השומה לצורך חישוב המס לתשלום, בגין כל כספי הפיצויים העומדים לרשות העובד שהופקדו על ידי אותו מעביד. דהיינו, ככלל, אין חרטה חלקית מרצף קצבה!

מוטב היה לו רשות המסים היתה יוזמת חקיקה המכוונת את העובד לקחת אחריות על עתידו ולקבל ייעוץ מקצועי בצמתים חשובים של החיים, במקום להנחותו לנקוט בגישה פסיבית לאורך כל הדרך.

## פיצויי פטורים - תקרה להפקדת מעסיק

במסגרת חוק ההתייעלות הכלכלית לשנים 2017-2018 קבע המחוקק תקרת מיסוי להפקדה שוטפת של מעסיק על חשבון מרכיב הפיצויים בקופת הגמל של העובד ותקרת מיסוי להפקדה חד פעמית של מעסיק על חשבון השלמה לפיצויים, סעיפים 3(ה) (א1), (ב1) ו- (2) לפקודת מס הכנסה.

ככלל, הפקדה מעבר לתקרה תישב להכנסת עבודה של העובד כבר בשלב ההפקדה בקופת הגמל, תמוסה ותגרוך אחריה גם חיוב בדמי ביטוח לאומי ובמס בריאות (עד לתקרה לתשלום דמי ב"ל).

■ תקרת ההפקדה השנתית לפיצויים שאינה חייבת במס: 32,000 שקלים לשנה (נכון לשנת 2017) או משכורת חודשית מבוטחת, הנמוך שבהם.

■ (הפקדה חודשית בסכום של 2,667 שקלים נכון לשנת 2017 או 8.33% מהמשכורת החודשית המבוטחת, הנמוך שבהם).

■ המעסיק יזקוף לעובד בתלוש השכר שווי הטבה לצרכי מס בסכום שבו עלתה ההפקדה למרכיב הפיצויים על התקרה.

■ חריג לכלל: עובד שהופקד בעבורו לקרן ותיקה סכום העולה על התקרה, לא יחויב במס בשלב ההפקדה. אולם אם היתה ההפקדה נוספת לקופה שאינה קרן ותיקה, יחויב במס בשלב ההפקדה - ההפרש שבין מלוא הסכום שהופקד בקופת הגמל לגובה מבין התקרה או הסכום שהופקד בקרן ותיקה.

■ השלמת פיצויים הינה השלמה עד גובה המשכורת החודשית המבוטחת כשהיא מוכפלת בתקופת העבודה בניכוי הסכומים הצבורים בכל קופות הגמל.

■ הפקדה מעבר לתקרת ההשלמה לפיצויים



שלומית ייב

הכל מקצועי



# פיצויים ללא מקלט

## החל מראשית 2017 מחשבים מסלול מחדש ביחס להפקדות לתכנית פנסיונית מעל 2.5 ש"ח ממוצע במשק | בשל זקיפת המס שעל העובד לשלם בעת ההפקדה, מצטמצמת כדאיות העובד בהפקדות המעסיק מעל התקרות הנקובות בחוק באופן משמעותי ביותר

- החזר מס בגובה 35% מההפקדה). הווה אומר ש-1,884 שקלים מההפקדותיו הם מהנטו שלו. בשל זקיפת המס שעל העובד לשלם בעת ההפקדה, מצטמצמת כדאיות העובד בהפקדות המעסיק מעל התקרות הנקובות בחוק באופן משמעותי ביותר.

לנוכח חוסר הכדאיות הכלכלית (בטווח הקצר) לעובד אל מול מחויבות המעסיק ביחס לכספי פיצויים ו / או הסכם עבודה, או הצורך של העובד בכיסוי ביטוחי למקרה אובדן כושר עבודה ו / או הצורך בהשגת קצבת מטרה בתכנית הפנסיונית - מתעוררת דילמה המחייבת בחינה מדויקת לכל לקוח בנפרד. בדיקה זו מתבססת על כלל המשתנים, כולל ניהול סיכונים הלקוח הביט של אובדן כושר עבודה ושחרור מתשלום פרמיה בגין ההפקדות.

היה וקצבת המטרה של העובד מושגת באמצעות הפקדות נמוכות יותר, לא מן הנמנע לבצע תכנון מחדש של ההפקדות בתיאום מלא מול העובד והמעסיק. לדוגמה, נניח שהמעסיק והעובד מסכימים ביניהם כי שכרו הפנסיוני של העובד יוקטן עד לתקרת פעמיים וחצי שכר ממוצע במשק: 24,183 שקלים. הן המעסיק והן העובד נחשפים לסיכונים (ראה טבלה 2).

### הפתרונות לחשיפות אלו במקרים של הקטנת השכר המבוטח לעומת השכר ברוטו:

1. שינוי הסכם העבודה והתאמתו לפתרון האפשרי.

ישלם מיסים כבר בחודש ההפקדה, כאילו שכרו עומד על סך 41,852.68 שקלים. שיעור המס השולי של עובד זה עומד על 47%, ע"כ ישלם סך של 870.76 שקלים מס הכנסה בגין הפקדות המעסיק בסך 1,852.68 שקלים. מכיוון שהכנסתו נמוכה מ-43,240 שקלים הוא ישלם בגינם גם 7% לביטוח לאומי ו-5% למס בריאות - ומשכך, ינוכו מהעובד עוד 222.32 שקלים לטובת הביטוח לאומי ומס בריאות. יוצא שבגין הפקדות המעסיק בסך 1,852.68 שקלים ינוכו מהעובד 1,093.08 שקלים = 222.32 + 870.76 שקלים, כלומר 59% מסך ההפקדה. נוסף לזקיפת המס, עובד זה אינו מקבל הטבות כלשהו בגין הפקדותיו העולות על 516 שקלים (בגין הפקדותיו עד 516 שקלים הוא נהנה מזיכוי

על פי התקנות, החל מ-1.1.2017 הפקדות של כספי פיצויים /או השלמת חוב ותק פיצויים לקופת גמל, שאינה קרן ותיקה (משכר העולה על 32 אלף שקלים, מכלל המעסיקים יחדיו), תהיינה חייבות במס בעת הפקדתן. חבות מס זו, על הפקדות לפיצויים, מתווספת לחבות המס על הפקדות המעסיק לתגמולים, על שכר העולה על פעמיים וחצי השכר הממוצע במשק (24,183 שקלים).

### המשמעות בפועל

ניקח לדוגמה עובד המשתכר 40 אלף שקלים בחודש (ראה טבלה 1). הפקדות המעסיק בסך 1,852.68 שקלים (666.4 שקלים לפיצויים ו-1,186.28 שקלים לתגמולים) יזקפו לשכרו של העובד. בפועל

### טבלה 1

נושא	סכום	פיצויים	תגמולי	תגמולי עובד
מעסיק	תגמולי	8.33%	7.5%	6%
עובד	40,000	3,332	3,000	2,400
שכר מבוטח	40,000	3,332	3,000	2,400
תקרה לפיצויים	32,000	2,665.60		
תקרה לתג' מעסיק	24,183		1,813.73	
הכנסה מזכה	8,600			516.00
זקיפת מס או הפחתה מהנטו		666.40	1,186.28	1,884

## לכאורה פתרון מושלם, אולם נותרו חשיפות ספורות שלא קיבלו מענה

1. המעסיק אינו זוכה לממש את סעיף 14 (במידה וישנו) על השכר מעל השכר המבוטח.
2. גם אם נרשמו הסעיפים הרלוונטיים בהסכם, עדיין קיים סיכון (גם במידה וקטן) לכך שבמקרה סכסוך, המעסיק לא ימהר להשלים פיצויים (שנצברו בקופת היסכון של המעסיק) לעובד.
3. במקרה אובדן עבודה, השחרור מתשלום פרמיה חל רק על ההפקדות שבוצעו לתכניות בעלות שחרור מתשלום פרמיה. זאת ניתן לתקן באופן חלקי: אם העובד יפקיד את מלוא הסכומים (מלבד הפיצויים) לקופות עם שחרור מתשלום פרמיה.

לסיכום, מומלץ לבחון את התיקים הפנסיוניים של עובדים בעלי שכר העולה על התקרות להפקדות המעסיק ובמקרה הצורך להציג פתרונות מותאמים לקוח. יש לעשות זאת תוך שימת לב לצרכיו, מצבו הרפואי של המבוטח וסוג התכנית הפנסיונית שלו. במהלך הבחינה יש להתייחס לתכניות מבטיחות תשואה ו / או מקדם ולערך חישוב כלכלי הלוך בחשבון את אובדן ההבטחה הקיימת בפוליסה למול האלטרנטיבות בהן ישקע הכסף החדש.

**לתשומת לב:** כל הנ"ל אינו חל על קרנות פנסיה ותיקות, מכיוון שאין תקרות להפקדות מעסיק לקרנות אלה.

הכותבת הינה מנכ"לית מכללת עדיף

חשיפת המעסיק	חשיפת העובד	הקטנת הפקדות
אינו יכול לנצל סעיף 14 על השכר הלא מבוטח	סיכון באי השלמת פיצויים במקרה עזיבת עבודה	לפיצויים
יתרון - מקטין עלויות	מפסיד את ההפקדה	לתגמולים
	לא נהנה מהתשואה	כללי
	במקרה א.כ.ע אין שחרור על כספים שלא הופקדו ומשכך הקצבה שלו תהיה נמוכה יותר	

פי השכר המבוטח. למשל, במקרה הצורך רוכשים ביטוח א.כ.ע על מלוא השכר ולא רק על השכר המבוטח וכדומה.

5. העובד פותח קופת תגמולים לעצמאים, ואליה מפקיד לסעיף 45, בגין השכר הלא המבוטח ועד תקרת הכנסה מוכה (מותר לו, הרי הוא ניצל רק תקרה אחת) ונהנה מזיכוי בגובה 35% מהפקדה זו. כמובן שיש לרכוש גם שחרור מתשלום פרמיה להפקדות אלה.

6. בהתאם לחישוב הצרכים שבוצע ללקוח, ניתן ורצוי להפקיד את יתרת ההפקדות שלא הופקדו לתכנית הפנסיונית (הפקדות מעסיק ועובד לתגמולים, בניכוי ההפקדות לטובת תגמולים לעצמאים) לקופת גמל להשקעה עם שחרור מתשלום פרמיה.

### היתרונות:

- 6.1 במקרה הצורך, העובד משלים את הקצבאות שלו לאחר פרישה באמצעות מסלול זה בקצבה מוכרת (פטורה ממס), ללא חבות מס רווחי הון.
- 6.2 שומר על נזילות הכספים ובמקרה הצורך רשאי לפדות את הכספים כסכום הוני, תוך תשלום מס רווחי הון.

2. הפניית התקציב לפיצויים - מעל השכר המבוטח - לקופת היסכון כלשהי ע"ש המעסיק
- 2.1 הפקדות אלה לא תזכנה את המעסיק בהטבת מס כלשהי בעת ההפקדה והרווחים בגינה יהיו חייבים במס.
- 2.2 בעת סיום מערכת יחסי עובד-מעסיק, המעסיק פודה את הכספים שנצברו עבורו בקופה זו ומשתמש בהם לצורך תשלום כספי פיצויים לעובד ואז ההוצאה תותר לו במלואה.
3. הפניית התקציב לתגמולי מעסיק - מעל השכר המבוטח - לשכרו של העובד.
- 3.1 הגדלת השכר מגדילה את מחויבות המעסיק לפיצויים, אך ניתן לערוך חישוב מדויק (הקטנת הסכום על חשבון העלייה בהתייבות).
- 3.2 העובד משלם מס מלא - בדיוק כמו במקרה שכספים אלו יופקדו לקופה הפנסיונית שלו.
4. בבניית התיק הפנסיוני של העובד עורכים חישוב סיכונים מותאם לקוח, בהתייחס להכנסתו המלאה ולא רק המבוטחת, ורוכשים כיסויים ביטוחיים על פיהם ולא על

# ניתוח ובניית תיק לקוח / השתלמות סדנאית

משך ההשתלמות: 5 מפגשים בני 6 שעות אקדמאיות

הבנה מעמיקה של פוליסות מסורתיות (מעורב, גמלא, חסכון, כל החיים), פידיון, סילוק, איתור נספחי קצבה, האם ניתן לשנות מסלול בביטוח מסורתי? | תרגול (חובה מחשבון פננסי) סוגי ביטוחי חיים, חישובי כדאיות: האם לסלק, לבטל או להמשיך? | פוליסות עדיף + 2001/4, פוליסות עידן השקיפות, פוליסות העידן החדש, מקדם קיצבה, ריסוק מול היסכון ודמי ניהול, חישוב כדאיות מ- 72/78 ל- 100% היסכון, נספח הון / קצבה, ניתוח תכנים, מה לחפש ואיפה? | נתונים חסרים, טבלה מסכמת לפי תקופות, השפעת הרפורמות: 2000, 2004, 2008, איזה מקדמים מתקיימים ומתי? |



# קופות מרכזיות לפיצויים הזדמנות עסקית לזמן קצוב

המהירים משנים את היוצרות והופכים את החשיפה להכנסה מניבה, ומנהלים עבור המעסיק את ההליך כולו | הרי גם למעסיק וגם לרואה החשבון אין את הכלים לנהל הליך מורכב זה, המשפיע באופן שוטף על התשלומים לכל התכניות הפנסיוניות של כלל העובדים / מאת: שלומית יהב

לפיצוי פטורים, שלא הוכרו לו כהוצאה ולא יוכרו לו גם בעת סיום יחסי עובד ומעסיק, בפועל זו "תקלת מס" שנופלת תחת אחריותם של מנהל / סמנכ"ל הכספים ורואי החשבון של החברה.

מעסיקים המבקשים להימנע מ"תקלת מס" זו, יהיו חייבים לערוך שינוי במערך התשלומים שלהם לביטוחים הפנסיוניים של עובדיהם. משימה זו עלולה להתגלות כקשה עד בלתי אפשרית, ללא גורם מרכזי וקשר ישיר עם מערך הגבייה של הגורם המתפעל.

החל משנת 2017, ניהול הגבייה בארגונים - שיש בהם עובדים שהחלו לעבוד לפני 2008 ונצברו עבורם כספי פיצויים בקופות מרכזיות

ב-25.12.2016 פרסמה רשות המיסים את חוזר 7/2016 - יתרות צבורות בקופה מרכזית לפיצויים. בחוזר זה נקבע כי לא תותר הוצאתו של המעסיק על הפקדות לפיצויים, על כלל עובדיו, באם ימצא כי היתרות בקופה המרכזית לפיצויים עולות על 110% מהחבות שלו לעובדי 2007 (עובדים שעבדו בחברה לפני 1.1.2008 והופקדו בגינם כספי פיצויים לקופה המרכזית).

בחוזר זה נקבעו הפעולות והכללים שיש לנקוט בהם כדי לוודא שהיתרות בקופה המרכזית לא יחרגו מהתקרה הנקובה בחוק, ובין היתר הותרה העברה של הכספים העודפים לקופות האישיות של כלל עובדי החברה. מעסיק שאינו ממלא אחר הוראות החוזר, עלול למצוא את עצמו עם יתרות חריגות

## קופה מרכזית לפיצויים - תפעול הגבייה

למעסיק קופה מרכזית לפיצויים? ייתכן והתשלומים שלו לפיצויים לא יוכרו לו כהוצאה

משך ההשתלמות: מפגש אחד בין השעות 9:30 - 14:00



adif@adif-college.co.il | 073-7966655

מכללת אדיף  
ביטוח, שמאות, פיננסים ויזמות

## מה כולל ניהול האירוע ?

ריכוז המידע הרלוונטי לחישוב עתודה מול יעודה:

- חייבים לשלוף באופן שוטף נתונים, הן מהקופה המרכזית לפיצויים והן מהתכניות הפנסיוניות של עובדי 2007 - הדרך הקלה והמהירה: מינוי והעברת טיפול בקופות אלה, לפחות של כל עובדי 2007.
- קליטת שכר העובדים וחישוב ההתחייבות כלפיהם חודש בחודשו והשוואה למול הצבירות.

### העברת עודפים לקופות העובדים:

- הפקת מסמך מסכם למעסיק ורואה חשבון.
- רואה החשבון מפנה מכתב לקופה המרכזית.
- העברת הכספים לקופות העובדים כולל פירוט מקור הכסף - הקופות תקבלנה כספים משני מקורות: קופה מרכזית לפיצויים בגין הפקדות לפיצויים ומהמעסיק - בגין תגמולים וא.כ.ע והשלמות להפקדות לפיצויים אם ישנן כאלה.

### הזמן דוחק והמלאכה מרובה

מעסיקים ורואי חשבון רבים אינם מודעים להוראות החוזר ומשמעויותיו, ומשכך עדיין לא החלו בהליך הבחינה הנדרש. דחיית הטיפול בסוגיית הפיצויים העודפים בקופות הפיצויים המרכזיות עלולה לגרור תשלום מס עודף. זאת במקרים בהם יתברר כי היתרה העודפת עולה על סך הסכומים השוטפים שנותר להעביר לסעיף הפיצויים עד לסופה של אותה שנה.

על כן, עדיף ורצוי לפעול מהר ככל האפשר ולהימנע מקושי בהמשך. ככל שנקדים לבחון את המספרים, יוותרו לנו מספיק חודשים עד לסוף השנה לטפל ביתרות העודפות. במקרים בהם יתברר כי אין יתרות עודפות בקופה המרכזית, עלולים לטעות ולהמשיך להתנהל בשוטף כבימים האתמול.

אך לא כך הם פני הדברים, שכן בהחלט תיתכן סיטואציה שבשלב כלשהו כן תיווצר חריגה ו / או אז, כשתתגלה החריגה, זה עלול להיות מאוחר מדי וההוצאה לאותה שנה לא תותר. על כן, אף אם נראה שהיתרות אינן חריגות, יש לערוך בחינה מעת לעת בכדי למנוע "תקלת מס" שניתן היה למנוע.

הכותבת הינה מנכ"לית מכללת עדיף



יש צורך בתפעול צמוד של התכניות הפנסיוניות לעובדי 2007 כמו גם של הקופות המרכזיות לפיצויים - זוהי ההזדמנות העסקית של בעלי רשיון שהם גם מתפעלים.

המהירים משנים את היוצרות והופכים את החשיפה להזדמנות עסקית המניבה הכנסה לאורך זמן: מנהלים עבור המעסיק את ההליך כולו, כי רצי גם למעסיק וגם לרואה החשבון אין את הכלים לנהל הליך מורכב זה המשפיע באופן שוטף על התשלומים לכל התכניות הפנסיוניות של כלל העובדים.

### מהי ההזדמנות?

המעסיק צריך גורם שינהל את האירוע וזו ההזדמנות של כל בעל רשיון שהוא גם מתפעל.

לפיצויים - אינו יכול להתבסס רק על ממשק מעסיקים, כפי שהוא כיום, ובוודאי שאינו יכול להיעשות באותן שיטות שהיו עד לפני שבועות ספורים.

החל משכר ינואר 2017, יש לחשב עתודה מול יעודה, של כל עובדי 2007, חודש בחודשו. מכך שיש להפיק דוח יתרות בכל חודש, הן מהקופה המרכזית לפיצויים והן מהתכניות הפנסיוניות של העובד.

היה וסך היתרות הצבורות (יעודה) עולה על סך ההתחייבויות לעובדים אלה (עתודה), יש לבצע העברת כספים מהקופה המרכזית לתכניות הפנסיוניות של העובדים (במקום התשלום השוטף לסעיף הפיצויים), עד לסיום מלא היתרה העודפת.

מכך, שבכדי למנוע "תקלת מס" למעסיק,



## ביטוח אובדן כושר עבודה, לא על ההגדרה לבדה

הירידה הדרסטית ברמתו הכלכלית של המבוטח מערערת את המאזן המשפחתי | בכדי לגשר על הפערים יש לאפשר רכישת כיסוי ביטוחי המספק מענה מלא לחשיפה / מאת: שלומית יהב

ביטוח אובדן כושר עבודה נועד לספק מענה כלכלי ראוי התואם את צרכיו של המבוטח במקרה ואיבד את יכולתו לעבוד בשל תאונה או מחלה. בחוק הייעוץ הוקדש סעיף 12 להתאמת המוצר ל"מצבו הכספי דרך כלל" של הלקוח. אך בפועל רוב המבוטחים מצויים בתת ביטוח, וקיים מרחק בין מצבם הכלכלי בעת עבודה לבין מצבם הכלכלי באובדן כושר עבודה, ולא רק בשל מצבם הרפואי וההוצאות הנגזרות ממנו, כי אם בעיקר בשל רכישת כיסוי נמוך מדי. מאז פרסום חוק הייעוץ פורסמו חוזרים וטיטות לרוב וביניהם גם טיטות "קווים מנחים לעניין תכניות לביטוח מפני אובדן כושר עבודה", בה נכתב שגובה הכיסוי למקרה אובדן כושר עבודה יוגבל לכדי 75% מהשכר המבוטח. הגבלת גובה הפיצוי ל-75% מהשכר המבוטח נוגדת את העיקרון בניהול סיכונים ומותירה את המבוטח בחשיפה לא מבוטלת של סיכון. במקרה של אובדן כושר עבודה, גודל החשיפה מתייחס לאי היכולת לממן את ההוצאות השוטפות של האדם ומימון תכניות העתידיות, המותאמות לרמתו הכלכלית בתקופת עבודתו. על מנת לחשב את גובה החשיפה, יש לערוך

**תכנית תקציבית מפורטת המבוססת על תשאול, הנסקר באופן מקיף ביותר, המחייב היכרות מעמיקה עם כלל משאבי המשפחה.**

אף ללא ביצוע תחשיב מדויק של החשיפה, ניתן לשער כי כאשר מדובר במשפחות צעירות וברמות שכר של עד 12 אלף שקלים ברוטו, הן בדרך כלל מנצלות את רובה המוחלט של הכנסתן למימון הוצאותיהן השוטפות ומעט מזה למימון הוצאות עתידיות הקשורות בחינוך ו/או בדירה. על כן, להבהרת תת הביטוח שנגרם בשל הגבלת הכיסוי לכדי 75% מהשכר המבוטח, אשתמש בדוגמה עם שכר 12 אלף שקלים. להלן דוגמה: עובד שכיר ששכרו הבסיסי עומד על סך 12 אלף שקלים וכל שכרו מבוטח בביטוח פנסיוני ובקרן השתלמות ומעסיקו הצמיד לו רכב לצרכי עבודה, המשמש אותו גם לצרכי הפרטיים, ומממן עבורו ארוחות בשווי של 800 שקלים נטו בחודש. רמתו הכלכלית של העובד מבוססת על ההכנסות וההטבות כמפורט להלן:  
■ נטו בבנק: 8,032 שקלים ■ ארוחות: 800 שקלים ■ רכב צמוד: 1,500 שקלים ■ סך הכל

רמה כלכלית חודשית: 10,332 שקלים ■ סך הכל שווי דמי הבראה: כ-1,800 שקלים לשנה ■ סך הכל תוספת צבירה קרן השתלמות: 94,772 שקלים לאחר שש שנים, ממוצע תוספת של כ-1,316 שקלים לחודש ■ סך הכל חיסכון ברכישת רכב בשווי: 120 אלף שקלים אחת לחמש שנים, ממוצע תוספת של כ-1,000 שקלים בחודש (בניכוי הערך הבסיסי של הרכב). מכך שרמתו הכלכלית של המבוטח מבוססת על כ-12,800 שקלים נטו בחודש. בפועל, העובד מבוטח בביטוח א.כ.ע על סך 75% משכרו (12 אלף שקלים): 9,000 שקלים, המניבים לו נטו בסך 7,881 שקלים (בהנחה שאינו זכאי להטבות מס ו/או קצבת נכות מהביטוח הלאומי), הנמוך מהנטו שהיה רגיל אליו בתקופת עבודתו, נוסף לכך הוא כבר לא יהיה זכאי לארוחות, רכב, הבראה והפקדות לקרן השתלמות.

**פועל יוצא כי במקרה אובדן כושר עבודה רמתו הכלכלית תרד קרוב ל-40% ביחס לרמתו הכלכלית בתקופת עבודתו, וזאת אף על פי שנדמה שרכש את מלוא הפיצוי.** הירידה הדרסטית ברמתו הכלכלית של המבוטח, דווקא בעת הצורך, מערערת את המאזן המשפחתי, מה גם שבמקרה אובדן כושר עבודה נוספו לו הוצאות לא מתוכננות. בכדי לגשר על הפערים, יש לאפשר רכישת כיסוי ביטוחי המספק מענה מלא לחשיפה, לאפשר לבטח גם שווי כסף ולבטל את ההגבלה ל-75%. מנגד ישנם מקרים בהם הכיסוי הביטוחי עולה על החשיפה באופן משמעותי ביותר ורכישתו נובעת רק מההרגל שיש לרכוש 75% מהשכר/הכנסה. בכדי למנוע מקרים של תת ביטוח ו/או עודף ביטוחי, יש לערוך לכל מועמד לביטוח ו/או מבוטח תחשיב סיכונים מפורט. **הכותבת הינה מנכ"לית מכללת עדיף, מומחית ביעוץ לפרישה**

## ניהול סיכונים אישי ומשפחתי

ביטוח = פתרון כלכלי להתמושתו של סיכון | סוכן/יועץ ביטוח = מנהל סיכונים לקוח

משך ההשתלמות: 5 מפגשים בני 6 שעות אקדמאיות

| ערכו הכלכלי של האדם | מהות ניהול סיכונים לקוח ברמה משפחתית | מהו הסיכון? | סוגי סיכון | זיהוי סיכון | גידור סיכונים | תקופת החשיפה | סכום החשיפה | פתרון כלכלי | סדנת איסוף מידע | ניהול סיכונים משפחתיים | סוגי צרכים וסדרי עדיפויות



# האם ניתן לקבל תגמולי אובדן כושר עבודה עד גיל 95?



מבוטח בעל פוליסה המשלבת שני ביטוחים, שאיבד את יכולת השתכרותו, תבע מהמבטחת המשך תשלום עד לסוף ימי חייו | בית המשפט: פרשנותו של המבוטח אינה עולה בקנה אחד עם תכליתו של החוזה

לעניין תשלומי הפרמיה עד גיל 95 נקבע כי התשלומים הם בגין שני הביטוחים המשולבים יחדיו. בית המשפט הסתמך על פסיקה של בית המשפט העליון וקבע כי פרשנותו של המבוטח לא סבירה ואינה עולה בקנה אחד עם תכליתו של החוזה. לפיכך דחה בית המשפט את טענת המבוטח לקבלת התגמולים עד הגיעו לגיל 95. בית המשפט דחה גם את הטענה לפיה המבוטח זכאי לכל הפחות לתגמולים עד לגיל 75. נקבע כי פרשנותה של המבטחת היא הנכונה, כלומר עליה לשלם את התגמולים עד הגיעו של המבוטח לגיל 65. קביעה זו התבססה על כך שגיל 65 היה גיל הפרישה החוקי של גברים נכון למועד עריכת הפוליסה ולאור ההוראה המפורשת בה, כי הפיצוי החודשי ישולם למבוטח, לכל המאוחר, עד הגיעו לגיל זה. עיינו הרואות כי ציפיה לקבל תגמולי ביטוח בגין אובדן כושר עבודה עד גיל 95 אינה סבירה, לפחות לעת הזאת (תוחלת החיים הולכת ועולה כל הזמן). אולם ניתן לקבוע כי תגמולים אלו ישולמו (בכפוף ללשון הפוליסה) גם לאחר הגיעו של המבוטח לגיל הפרישה הקבוע בחוק (כיום גיל הפרישה לגברים הינו 67 וקיימים עיסוקים שונים, למשל שפיטה, בהם גיל הפרישה הינו 70).

**הכותב הינו מומחה בביטוח ונזיקין, הבעלים של משרד עורכי דין ג'ון גבע ומשמש, בין היתר, כיועץ המשפטי לחברי לשכת סוכני הביטוח**

המשפט. התובע טען שהואיל והתחייב לשלם פרמיה בגין הפוליסה עד לשנת 2046 (עד גיל 95), אזי על המבטחת לשלם לו תגמולים עד למועד זה. לכל הפחות עליה לשלם לו תגמולי ביטוח עד הגיעו לגיל 75. המבוטח הסתמך על פסיקה קודמת של בית המשפט העליון, שעסקה בקריטריונים בעניין גיל הפרישה אשר מהם ניתן היה להסיק כי לאור נתוני האישיים גיל פרישתו הינו 75. המבטחת טענה כי הפוליסה מורכבת משני ביטוחים נפרדים המשלמים זה את זה. בחלקה הראשון, המתייחס לאובדן כושר עבודה, צוין חד משמעית כי התגמולים ישולמו למבוטח עד הגיעו לגיל 65. כמו כן, בדף פרטי הפוליסה של המבוטח ניתן לראות בבירור כי ישולמו תגמולים בגין אובדן כושר עבודה או בגין צורך סיעודי. ציון המילה "או" מחזק את הטענה כי אין אפשרות לקבל תגמולים בגין אובדן כושר עבודה בנוסף לתגמולי ביטוח סיעודי. לבסוף נטען כי מבחינת גובה הפרמיה, קיים הבדל תהומי בין פרמיה בגין אובדן כושר עבודה עד גיל 65 לבין פרמיה בגין אותו ביטוח עד גיל 95.

## דחיית הטענות בבית המשפט

בית המשפט בחן את המסמכים וקבע כי מדובר בשני ביטוחים המשולבים בפוליסה אחת, כך שתקופת הביטוח הכוללת היא אכן משנת 1994 ועד לשנת 2046. התקופות שבהן ישולמו למבוטח פיצויים חודשיים בגין אובדן כושר עבודה, או בגין צורך סיעודי, הינן שונות ומוגדרות בבירור במסמכי הפוליסה. בנוסף,

אובדן כושר עבודה הינו מצב שבו מאבד אדם את היכולת לעבוד ולהשתכר למחייתו עקב תאונה או מחלה. על פי הכיסוי הביטוחי הקיים תשלום חברת הביטוח למבוטח פיצוי חודשי קבוע, המיועד להבטחת הכנסה כתחליף להכנסה מעבודה שהיה יכול לבצע אלמלא האירוע. תגמולים אלו ישולמו למבוטח כל עוד הוא מצוי במעמד של אובדן כושר עבודה ובכפוף לתנאים שבפוליסה ולתקופת הכיסוי שבה. מכך עולה כי יש לעיין בתנאי הפוליסה על מנת לבחון עד איזה גיל ישולמו למבוטח התגמולים. בשנת 1994 רכש מ' ("המבוטח"), בהיותו בן 43, פוליסת ביטוח חיים שכללה גם כיסויים לאובדן כושר עבודה וסיעוד ("הפוליסה") מחברת ביטוח ("המבטחת"). ביום 01.02.2006 התרחש אירוע ביטוחי למבוטח במסגרת הפוליסה ("האירוע"), ובהתאם הוא קיבל תגמולים חודשיים מחברת הביטוח בגין אובדן כושר עבודתו. ביום 25.03.2015 שלחה המבטחת מכתב למבוטח ובו נכתב כי בהתאם לפוליסה, בקשתו להמשך תשלום פיצוי חודשי ולשחרור מתשלום פרמיה אושרה עד לתום הכיסוי הביטוחי בגין אובדן כושר עבודה שחל ביום הולדתו ה-65. לאחר תאריך זה עליו לשלם את הפרמיה כסדרה. ביום 15.04.2015 השיב המבוטח למבטחת במכתב כי בהתאם לפוליסה עליה להמשיך לשלם את התגמולים החודשיים עד לשנת 2046, קרי עד הגיעו לגיל 95. המבטחת דחתה על הסף את טענות המבוטח. לאור הדחייה הגיש המבוטח תביעה לבית



# השמירה על האינטרס הציבורי היא גם השמירה על סוכן הביטוח

כל כלי דיגיטלי או מודל תפעולי יכולים במקרה הטוב לתרום או להוסיף | לעולם הם לא יחליפו את הקשר האישי אלא ימשיכו להצדיק את נחיצותו



שלא תועיל לציבור, אלא תפגע בו יותר ויותר. בלי סוכן הביטוח הציבור ימשיך לנסות את מזלו בלי ביטוח דירה, ימשיך ויחסוך סכומים לא מספקים לפנסיה, ימשיך וימשוך כספי פיצויים שייפגעו בהכנסתו לעת פרישה, ימשיך וייסע לחו"ל ללא ביטוח מתאים, ימשיך ויהיה חשוף לקטסטרופות כלכליות עקב מצבים בריאותיים שונים... ולמעשה, ימשיך ויצדיק את ההפך: את נחיצותו הגוברת של סוכן הביטוח.

יואילו המומחים מקומה 6 בבניין האוצר בירושלים להבין אחת ולתמיד כי השמירה על האינטרס הציבורי היא גם השמירה על סוכן הביטוח ועל יכולתו לתת מענה לדרישות ולצרכים הגוברים של הלוקחות. כל כלי דיגיטלי או מודל תפעולי יכולים במקרה הטוב לתרום או להוסיף, אך לעולם לא יחליפו את הגורם האישי והאנושי. אז לאן אנחנו הולכים מכאן? אינני בטוח שאני איש בשורות ביחס לרגולציה. זו תמשיך ותחתור ליצירת עולם ביטוח ופנינסים חדש, לכאורה. רק לכאורה. הרי בסופו של יום הדברים נמדדים במבחן המציאות, זוכרים? ובמבחן הזה סוכן הביטוח היה ויישאר גורם מרכזי ומשמעותי בענף.

**הכותב כיהן בעבר כנשיא לשכת סוכני ביטוח בישראל**

המתוחכם של הבית הותיר את הדיירים חסרי אונים אל מול צרכים פרקטיים, פונקציונליים, שלא קיבלו ביטוי. דמיונו של האדריכל, אם כן, הפליג למחוזות רחוקים, עד שהוא שכח כי מישהו גם צריך לגור בבית הזה. משל האדריכל כמוהו כמשל סיפור הרגולציה בתקופה זו. ולמה? הרגולציה רוצה מבנה שטוח שבו הסוכנים ילכו ויצטמצמו, ילכו ויהפכו להיות שקופים. אלא שהשוק בישראל אינו בנוי לכך.

## ללא הכוונה אנושית, הציבור חשוף לקטסטרופות כלכליות

צריך להכיר בעובדה בסיסית אחת: למעט סוגי הביטוחים בישראל שהם חובה על פי חוק, עוד לא קם בבוקר האזרח שירכוש מיוזמתו ביטוח או שירכוש הרחבות לכיסויי החובה שיש לו. לא מוצרי סיכונים כמון ריסק ובריאות, לא מוצרים המרחיבים את מקורות הכנסותיו לעת פרישה מהעבודה, לא בחינת מוצרים חדשים המאפשרים לו ליהנות מהגנות המתאימות לצרכים, למאפיינים ועד ליעדי חייו, ואפילו לא ביטוח סטנדרטי כמו ביטוח דירה.

כמחצית מבעלי הדירות בישראל אינם מחזיקים כיום הגנה ביטוחית למבנה ולתכולה של דירתם. מי שדואג לכל אותם צרכים ממשיים, העומדים במבחן המציאות, המבחן המעשי, הוא סוכן הביטוח. בלעדיו הציבור היה מעדיף שלא להוציא סכומי כסף על ביטוח ומה שיהיה - יהיה. אכן הפופולזים שולט והדימוי השלילי, המיותר, של סוכן הביטוח הוא הבון טון. אבל איפה פה טובת הציבור? רמיסת הסוכן לא רק

שנת 2016 היתה שנה קשה, מאוד קשה. אולי השנה המאתגרת ביותר שעמה התמודדו גורמי ענף הביטוח, הפנסיה והפינסים בישראל, נוכח ההוראות הרגולטוריות שנחתו בקצב שכמוהו אינני זוכר. אמרה אחת, מיני רבות, של הממונה על רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, **דורית סלינגר**, זכורה לי במיוחד. היה זה באומרה כי "החוויה של רכישה באמצעות סוכן היא ארכאית ולא מתפתחת". בין אם הציטוט, שפורסם במספר כלי תקשורת, מדויק יותר או פחות, רוח הדברים ברורה: הממונה איננה מאמינה בקיומו של ערוץ הפצה ושירות בדמותו של סוכן הביטוח. הממונה, יחד עם גורמים נוספים מתוך הרשות, מציינים את רוח הדברים בנוגע לסוכן הביטוח באותה נשימה עם מסר נוסף, שמלווה את התבטאויותיהם, לפיו: "מטרתנו בשמירה ובהגנה על טובת ציבור המבוטחים והחוסכים". אני מאמין להם. באמת. ואני חושב שהמטרה שלהם היא נכונה וצודקת.

## השוק הישראלי אינו בנוי לצמצום תפקיד הסוכן

השאלה היא בנוגע לדרך או בהקשרנו: למיקומו של סוכן הביטוח בעולם החדש על פי סלינגר. אותי לימדו לבחון את הדברים לפי מבחן המציאות, המבחן המעשי. שלא יובן לא נכון: אני בעד בחינת תיאוריות או מציאות אוטופית ככל שתהיה, אבל אני גם מפוכח ובעיקר ריאלי. הדבר דומה לאדריכל מבריק המתכנן בית חלומות. בית המושך אליו התעניינות ואהדה מכל כיוון. אבל לצערנו הדיירים הפוטנציאליים לא יכולים לגור בבית הזה. ממש לא יכולים. התכנון

# אחראים לפיתוח ולקידום פעילותך בכל תחומי הביטוח

בית סוכן.

מסלולי פרישה לסוכנים תוך שילוב דור המשך.

מערכת הדרכה מקצועית ופיתוח אישי בקבוצות קטנות.

פיתוח שת"פ בין סוכנים על בסיס התמחויות.

טכנולוגיות מתקדמות לרשות הסוכנים.

מחלקת עסקים מהגדולות בארץ.

מסגרת משפחתית אשר נמצאת תמיד עבור הסוכן.

הסוכן הוא האקווא שלנו.



ארנון את וינשטוק סוכנות לביטוח (1989) בע"מ

יובל ארנון 0544-289639 / שלמה וינשטוק 0544-929439



# אוק פנסיה מוזנה לעצמאים - איך או פנסיה?

## עבור מרבית בעלי העסקים הקטנים והבינוניים מדובר ב"מס" נוסף | גם חוק זה ממשיך להנציח את הפערים האדירים בין השכירים לעצמאים | אבל למי שכן יבחר להפקיד ממתנה הטבה משמעותית

לא תעלה התוספת על 50% מהקצבה). סכום זה לבדו גוזר על הגמלאי, שאין לו פנסיה נוספת, לחיות בעוני, ומחייבת את החברה לתמוך באוכלוסייה זו בהשלמת הכנסה. כבר היום מדי שנה מדווח המוסד לביטוח לאומי על גרעון שוטף של כ-3 מיליארד שקלים בשנה, וצופה שבשנת 2036 הקרן תתרוקן. מצב שיחייב את המוסד לביטוח לאומי להוריד קצבאות דרמטית. מחלקת המחקר של המוסד לביטוח לאומי צופה שעד שנת 2060 יתרת הקרן תגיע לגרעון של 1.3 טריליון שקלים. המשמעות היא שלמדינה אין כל יכולת להתמודד לבדה עם השינויים הדרמטיים הצפויים, ועל העצמאי להבין שלא חיסכון משמעותי הירידה הצפויה ברמת חייו תהיה הרסנית. כשמתחשבים גם בעלייה הצפויה בתוחלת החיים כבר ברור שהבעיה הופכת מיום ליום "פצצת מתקתקת שתפוצץ לכולנו בפנים".

מאות חוקים חדשים שהיטבו עם העובדים השכירים בישראל, כולם התקבלו בשמחה ותשואות על ידי העובדים השכירים - רובם המכריע של חוקים אלו ממומן במלואו על ידי המעסיקים. ואם אחרי כל זה חשבתם, נו מילא, הרי העצמאים מרוויחים יותר מהשכירים - הנה נתון שידהים אתכם: בעוד שהשכר הממוצע במשק לשכירים בישראל הינו 9,543 שקלים לחודש, הרווח הממוצע במשק לעצמאים בישראל עומד על כ- 8,549 שקלים לחודש בלבד.

### שיעור תחלופה הרסני לעצמאים

קצבת הזקנה הבסיסית ליחיד עומדת בשנת 2016 על 1,531 שקלים בלבד (לסכום זה יש להוסיף תוספות ותק, בשיעור של 2% מהקצבה הבסיסית שלך, בעד כל שנת ביטוח מלאה שלאחר 10 שנות הביטוח הראשונות. בסך הכל

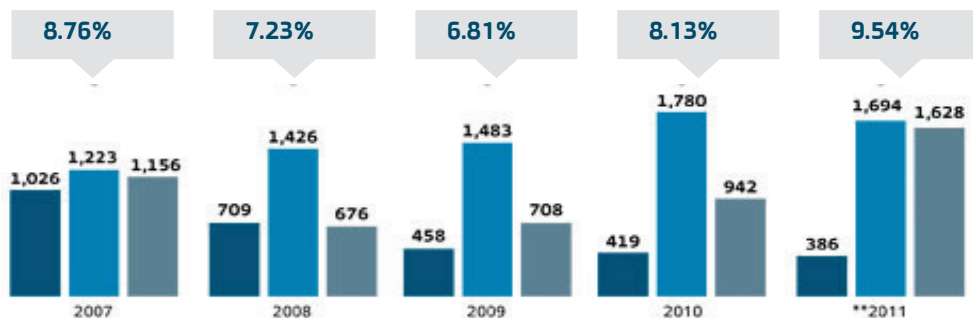
חוק פנסיה חובה לעצמאים עבר בחוק ההסדרים 2017-2018 וסביבו עדיין מחלוקת רבה. עבור מרבית העצמאים החוק הפך את הזכות לחיסכון פנסיוני לחובה והם רואים זאת כמעין "מס" נוסף. העצמאי מממן את הפנסיה של עצמו ו-2/3 מהפנסיה של העובדים שהוא מעסיק בבית העסק, כפי שהוא מממן את הביטוח הלאומי של עצמו ומחצית מהביטוח הלאומי של עובדיו.

החוק מנציח את הפערים האדירים בין השכירים לעצמאים בישראל. בעוד שבעבור השכיר מופקדים 18.5% לתכנית הפנסיה, עצמאי (על פי החוק) יפקיד במוצק 8.5%, עם זאת החוק גם מהווה הזדמנות גדולה גם לעצמאים וגם לבעלי המקצוע המייעצים להם.

### שכירים נהנים מתנאים טובים יותר

בישראל כיום יש כ-524,000 עסקים קטנים ובינוניים. כ-254,377 עצמאים שאינם מעסיקים עובדים = 50.4%. כ-178,000 מעסיקים 1-4 עובדים (רובם עצמאים) = 35.2%. כלומר מרבית העסקים במשק מנוהלים על ידי עצמאים, על-ן 107,178 שהם גם שכירים וגם עצמאים. על פי הסטטיסטיקה, 33% מהעסקים שנפתחים אינם שורדים את השנה השנייה לפעילותם, 51% מהעסקים אינם שורדים את השנה החמישית לפעילותם.

בכנסת התקבלו בשבע השנים האחרונות



## 18 שאלות - גלויה

### האם תוטל סנקציה נוספת על עצמאי שלא הפקיד מעבר לקנס?

עצמאי שלא יפקיד באופן מלא את כל ההפקדה על פי חוק יקבל קנס של 500 שקלים לכל שנה שלא הפקיד באופן מלא. מעבר לכך אין סנקציה נוספת. לדעתי יש עצמאים שיבחרו לשלם את הקנס ולא להפקיד. בטיטות החוק הראשונית משרד האוצר הציע לבטל הכרה בהוצאה בגובה פעמיים ההפקדה השנתית, שהיה צריך העצמאי להפקיד. אולם במהלך המשא ומתן מול ארגוני העצמאים (בראשות **ירון גינדי**, נשיא לשכת יועצי המס), משרד האוצר הסכים לוותר על הדרישה והיא נמחקה מהחוק הסופי.

### אז איך עושים זאת נכון?

החיסכון מוכר בשלושה מוצרים: קרן פנסיה, ביטוח מנהלים (תגמולים לעצמאים) וקופת גמל. לכל אחד מהם יש מאפיינים שונים, יתרונות וחסרונות. חשוב להתייעץ עם בעל רשיון לבחירת המוצר המתאים ומאפייניו.

### כמה צריך להפקיד עצמאי שהוא גם שכיר?

עצמאי שהוא גם שכיר צריך להפקיד על הכנסתו לפני מס עד השכר הממוצע במשק ובניכוי השכר המבוטח כשכיר. לדוגמה: עצמאי בעל הכנסה של 5,000 שקלים כשכיר ו-5,000 שקלים כעצמאי יפקיד על הכנסה לא מבוטחת של  $9,673 - 5,000 = 4,673$  שקלים, סך של 203 שקלים בחודש.

### האם ניתן להפקיד בסוף שנה או רק באופן חודשי?

החוק מאפשר הפקדה במהלך כל שנת המס, גם בסוף השנה. אולם תקנות קופות הגמל קובעות שהפקדה לקצבה צריכה להיות חודשית. טכנית אנו יכולים להתמודד עם כל בקשה של לקוח בנושא זה, אולם מומלץ לשלם באופן חודשי סכום משוער (כמו במקדמות מס הכנסה) ולהשלים בסוף השנה. במקרה של הפקדות אחת לשנה חשוב מאוד לזכור כי הכיסויים הביטוחיים נפגעים ויש לטפל בכך בנפרד.

כיום תוחלת החיים עומדת על כ-81 שנים. כלומר העצמאי הממוצע יצטרך למצוא מקורות מחייה למשך 13 שנים (17 שנים לנשים). תרחיש האמצע מדבר על כך שתוך 46 שנים העצמאי יצטרך לדאוג למקורות מחייה למשך 22.5 שנים (25.4 שנים לנשים). תרחיש הקיצון מדבר על כך שתקופת הזקנה תעמוד על 26.5 שנים לגברים ו-31 שנים לנשים.

### הישרדות יומיומית במקום חיסכון לפנסיה

עד כה המדינה והעוסקים בתחום לא הצליחו להבהיר לעצמאים את המצב העגום אליו הם מתקדמים, ורמת החיסכון בקרב אוכלוסיה זו רק הולכת ויורדת. הסיבות העיקריות הן:

1. לעצמאי אין מעסיק המפקיד יחד איתו.
2. ביטול החיסכון ההוני (החיסכון לקצבה לגיל פרישה בלבד) ומכירת קופות הגמל על ידי הבנקים גרמו לעשרות אלפי עצמאים להפסיק לחסוך.
3. עצמאים נאבקים כדי לשרוד בשגרה היומיומית. בדירוג התחרותיות ישראל ירדה למקום ה-21 מתוך 61 כלכלות מפותחות ונמצאת במקום 50 ביוקר המחייה. בכל שנה נפתחים 48 אלף עסקים קטנים אבל 40 אלף נסגרים.

כתוצאה מכך כיום כ-50% מהעצמאים בישראל אינם חוסכים לפנסיה. בעיקר בעלי ההכנסה הנמוכה, למרות שלהם הבעיה

העתידיית חמורה יותר. מעט העצמאים החוסכים מפקידים כ-50% מהשכירים, כלומר בממוצע כ-900 שקלים לחודש.

### כיצד העצמאי יכול בכל זאת להרוויח מההפקדות לחיסכון?

החוק מחייב את העצמאי להפקיד מכיסו לחיסכון לפנסיה, ובכך מקטין את ההכנסה הפנויה. אולם חלק גדול מההפקדה מתקבל בחזרה על ידי הקטנת דמי הביטוח הלאומי (ל-90% מהעצמאים) והטבות המס הנוספות שמקבל העצמאי בעקבות ההפקדה, זאת בניגוד לכל תכניות החיסכון ואפיקי ההשקעה האחרים שאינם מזכים את החוסך בהטבות מס.



תנאים	שכירים	עצמאים
ימי חופשה ודמי הבראה שנתיים	המעסיק משלם	מכיסים הפרטי
הפקדות לפנסיה ולקרן השתלמות	המעסיק משלם	מכיסים הפרטי
הודעה מוקדמת ופיצויי פיטורים	מקבלים	לא מקבלים
ביטוח לאומי ומס בריאות	על כל שקל שמשלם השכיר, מוסיף המעסיק עוד כ-1.5 שקלים (חבות מעסיקים)	מכיסים הפרטי
תאונת עבודה	המעסיק מממן 12 ימי אי כושר ראשוניים והיתר - ביטוח לאומי	12 ימי אי כושר עבודה ראשוניים מכיסים הפרטי, ומיום 13 - ביטוח לאומי

## מה אנחנו חוק פנסיה אוהבה?

■ **אופן משיכת כספי המענק: בפרשיה** - בסכום הוני אחד. בסגירת עסק - בפרשיה שלושה תשלומים (מינימום לתשלום 5,000 שקלים). לדוגמה 1/3 מיתרת הקרן הצבורה הוא 100,000 שקלים: תשלום 1 - 90,000, תשלום 2 - 5,000, תשלום 3 - 5,000.

■ **הקטנת דמי הביטוח הלאומי** - מחלק ההכנסה שעד 60% מהשכר הממוצע (5,804 שקלים) - ישלם 2.87% במקום 6.72%.

■ מחלק ההכנסה שמעל 60% השכר הממוצע ועד למקסימום ההכנסה החייבת בדמי ביטוח - ישלם 12.83% במקום 11.23%. כלומר עד הכנסה לפני מס של כ-21,000 שקלים מדובר על הקטנת דמי הביטוח הלאומי התעדכנו ב-1.1.2017 לכל העצמאים ללא תלות בהפקדה לפנסיה.

■ **עיצומים וקנסות לעצמאי שלא מפקיד באופן מלא על פי הכנסתו (בשומה)** - רשות המסים תעביר למרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות, עד יום 31 בדצמבר בכל שנה, מידע לגבי עצמאים שחלה עליהם חובת הפקדה לקופת גמל לקצבה, אשר הכנסתם מעל לשכר המינימום (מינואר 2017 - 5,000 שקלים), ושלא הפקידו בשנת המס הקודמת תשלומים לפי החוק לקופת גמל לקצבה.

לא הפקיד בשנה מסוימת, עצמאי שחלה עליו חובת הפקדה לקופת גמל לקצבה, את הפקדת המינימום לעיל, ישלח לו המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות התראה לאחר קבלת מידע מרשות המסים, ולפיה אם לא יפקיד את התשלומים כאמור, בתוך 90 ימים ממועד משלוח ההתראה, יוטל עליו קנס בגובה 500 שקלים.

העצמאי יפקיד את סכום התשלום שפורט בהתראה בתוך התקופה להפקדת התשלום, וימציא למרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות אסמכתה לביצוע ההפקדה. ההפקדה תוכר לניכויים וזיכויים באותה שנת מס בה הופקדה בלבד = כפל קנס.

■ **הגדלת הטבות המס לפנסיה והשתלמות** - גם תוספת של חצי אחוז בזיכוי ממס (במידה ולא נדרש ניכוי בשל א.כ.ע) וגם הסרת חסם בהכרת ההוצאות בקרן השתלמות (אין צורך להפקיד את ה-2.5 אחוזים כתנאי בהכרה של ה-4.5 אחוזים). כלומר בהשתלמות יתקבל ניכוי מקסימלי בגובה 4.5% והשאר יוכר רק למס רווח הון על פי התקרות.

**הפקדות** - כל עצמאי בין הגילאים 21 ל-60 (גיל פרישה מוקדמת) יפקיד לקופת גמל לקצבה בשיעורים הבאים:

■ על חלק ההכנסה החייבת שאינו עולה על מחצית השכר הממוצע במשק (4,837 שקלים) יפקיד 4.45% = 215 שקלים.

■ על חלק ההכנסה החייבת העולה על מחצית השכר הממוצע במשק (4,837 שקלים) ואינו עולה על השכר הממוצע במשק (9,673 שקלים נכון ל-2017) יפקיד 12.55% = 607 שקלים.

■ לעניין זה "הכנסה חייבת בהפקדה" הינה הכנסה לפי סעיפים 2 (1) או 2 (8) לפקודת מס הכנסה לאחר הניכויים שהותרו ממנה ולפני הקיזוזים.

לעצמאי שהכנסתו מעל השכר הממוצע במשק מדובר בהפקדת מינימום של 822 שקלים ובממוצע 8.5%.

■ **חריגים שלא חייבים להפקיד** - עצמאי שבמועד תחילת החוק היה מעל גיל 55 (כלומר כל מי שנולד לפני ה-31 בדצמבר 1961). כמו כן עצמאי שפתח עסק לא חייב בהפקדה בחצי השנה הראשונה לפתיחתו.

■ **חיסכון לאבטלה** - מהסכום שמפקיד עצמאי לקופת גמל לקצבה, בשנת מס, ייוחס 33% למרכיב חיסכון לסגירת העסק (ומקסימום 12,200 שקלים לכל שנת הפקדה) בהפחתת הסכומים שנמשכו בעבר על פי סעיף זה. צביעת הסכום למרכיב האבטלה תבוא רטרואקטיבית על כל הכספים שהפקידו עצמאים עד כה לקופות.

■ תנאים לפדיון חד פעמי: במצב שבו עצמאי חדל לעסוק במשלח יד או סגר את עסקו, או מצב שבו הגיע העצמאי לגיל פרישה ואין לו הכנסה חייבת בהפקדה.

■ תנאי סף למשיכה בעת סגירת עסק או סיום משלח יד: הפקדה לקופת גמל לקצבה בעבור שנתיים לפחות מתוך שלוש שנות המס שקדמו למועד המשיכה.

■ תנאי סף למשיכה בעת פרישה: הפקדה לקופת גמל לקצבה או לקופת גמל לתגמולים עבור שתי שנות מס לפחות מתוך ארבע שנים שקדמו למועד הפרישה.

כלומר לוודא הפקדה מינימלית בכל השנים גם אם יש הפסד אחרת הכספים יהיו לקצבה בלבד.

בכל מקרה במידה ו-1/3 מהקרן הצבורה נמוך משלוש פעמים שכר מינימום, יהיה ניתן למשוך סכום זה לפחות במידה ולא היו יותר משתי משיכות בעבר.

אם יפקיד את החובה יקבל 4,807 שקלים בשנה מהמדינה ואם לא יפקיד יקבל קנס שנתי של 500 שקלים ולא יקבל מהמדינה הטבות מס.

**הכותב הינו MBA, CMC, מנהל שותף קבוצת WE, משנה ליו"ר התאגדות העסקים הקטנים בישראל**

שקלים לחודש (9,866 שקלים לשנה). על פי החוק ישלם החל מ-1/1/17 140 שקלים פחות דמי ביטוח לאומי, ובמידה ויפקיד 822 שקלים יקבל 261 שקלים הקטנה והחזר מס. כלומר חלק המדינה בהפקדה לחיסכון הינו 401 שקלים וחלק העצמאי בהפקדה הינו 421 שקלים בחודש.

כלומר חלק נכבד מההפקדה הוא על חשבון המדינה. כמו כן כל הרווחים על ההפקדות לתכניות פנסיוניות עד התקרה פטורים ממס רווח הון. מדובר בפטור ששווה מאות אלפי שקלים בפרשיה.

לדוגמה: עצמאי שהכנסתו לפני מס היא 10,000 שקלים מחויב על פי חוק להפקיד 822



**עדיף**

מוסיפים לך ערך

**כולנו קהילה**

**מודל המנויים החדש של עדיף**

**פרטים בקרוב**



# נתוני פרודוקציה באמצעות המסלקה הפנסיונית

בעידן של תחרות, בו סוכן הביטוח נמדד על שירות ומתן ערך מקצועי אמיתי, חשוב שיהיו בידיו הכלים להעניק ללקוחותיו את השירות שהם מצפים לקבל | הבסיס למתן ערך מקצועי הוא מידע עדכני, מלא, אמין וזמין

המסלקה אל סוכן הביטוח או היועץ הפנסיוני מועבר באמצעות קבצי "אחזקות", קבצים זהים לאלו הנשלחים לסוכן במענה לבקשת "פשינג". הסוכן יכול להגיש את הבקשה ולקבל את המידע באמצעות פורטל המסלקה (לרבות הורדת קבצי XML) או דרך משלוח וקבלת קבצים בכספות. את הקבצים ניתן לטעון למערכות התפעוליות של הסוכן כך שיוכל לספק מענה מידי לפניות ושאלות של לקוחות, להריץ תהליכי בקרה אוטומטיים על מוצרי הלקוחות, להכין תיקי לקוח עדכניים לקראת פגישה, להעלות מידע עדכני אל אתר האינטרנט של הסוכן, לספק מידע למעסיק על מצב מוצרי עובדיו ועוד. כל זאת, ללא צורך בפניה חוזרת אל היצרנים או באיסוף פרטני של מידע בגין כל טיפול.

בעידן של תחרות, בו הסוכן נמדד על שירות ומתן ערך מקצועי אמיתי ללקוח, חשוב שיהיו לסוכן הכלים להעניק ללקוחותיו את השירות שהם מצפים לקבל. הבסיס למתן ערך מקצועי הוא מידע עדכני, מלא, אמין וזמין לסוכן, המועבר ללקוח בתוך זמן קצר.

## באיזה אופן מקבלים דוחות ובאיזה תדירות מתקבל המידע?

בכדי להתחיל ולקבל את הדיווחים, על בעל הרשיון להגיש באופן חד פעמי בקשה באמצעות המסלקה. כל בקשה מיועדת למוסדי מסוים,



אחרת על פי בקשתם), מהגופים מהם ביקשו לקבל את המידע.

בחודשים האחרונים ביצעה רשות שוק ההון כמה עדכונים בחקיקה הקיימת, במטרה לשפר את היקף המידע הנמסר לסוכנים (ראה טבלה).

המידע הנשלח מהגופים המוסדיים דרך

העברת קבצי פרודוקציה מהיצרנים לסוכנים וליועצים הפנסיונים מתבצעת כיום באמצעות המסלקה הפנסיונית. גופים רבים - בהם בנקים, סוכנויות הסדר, סוכנויות, סוכנים ויועצים עצמאיים - כבר עושים שימוש בשירות ומקבלים, לאחר הקמה ראשונה של הבקשה, את המידע באופן אוטומטי מידי חודש (או בתדירות

## מהם עיקרי השינויים בחקיקה וכיצד הם משפיעים על הסוכן?

- נגישות קלה ונוחה לקבלת המידע, לרבות לסוכנים וליועצים הקטנים.
- אפשרות לקבלת המידע מכל הגופים המוסדיים הפועלים בישראל.
- קבלת מידע מרוכז וסדור על כל לקוחות הסוכן ועל כל המוצרים שלהם, לרבות קבלת מידע על עמלות הסוכן ברמת כל מוצר בנפרד החל מ-11.2017.
- קבלת המידע בפורמט ממוכן, אחיד ומוכר.
- בקרה על עמידת הנתונים המדווחים בכל התקנות וכללי המערכת שהוגדר לממשק אחזקות.
- בקרה על עמידת הגופים המוסדיים בחובת המענה ועל משלוח המידע במועד.
- טיפול מסודר, מתועד, בפיקוח רשות שוק ההון, של המסלוקה מול הגופים המוסדיים, בכל בעיה או תקלה במשלוח המענה הנדרש, לרבות בעיות חוסר מענה, דחיית בקשת מידע, תכולת המידע, בעיות איכות המידע, עמידה בלוחות הזמנים המחויבים בחוק ועוד.
- עמידה בכל הוראות אבטחת המידע הנדרשות להעברת מידע רגיש זה.
- קידום והרחבת תכולת ואיכות השירות הניתן לסוכן לאורך השנים הבאות.

בחדשים האחרונים משקיעה המסלוקה, בשיתוף עם קבוצות משתמשים שונות ובליווי של רשות שוק ההון, מאמצים ניכרים לזיהוי, בדיקה והכוונה של הגופים המוסדיים ביחס לשלמות ואיכות המידע הנשלח על ידם למפיצים.

### מחיר, מחיר, מחיר

רבות דובר על נושא עלויות קבלת הפרודוקציה. חשוב להבין שהשירות והמידע אשר ניתנים באמצעות המסלוקה הינם שונה מהמידע שהועבר עד היום באמצעות צינורות אחרים - ברמת האיכות, הפירוט, זמני המשלוח והפיקוח על העברתו. יחד עם זאת, בעקבות פניות והערות שעלו מן השוק בנוגע למחיר השירות המקורי שנקבע על ידי האוצר, בנתה המסלוקה חבילות אשר מותאמות לסוכנים. כיום היא מציעה, באמצעות מוקד השירות של המסלוקה, רכישת חבילות פרודוקציה חודשיות במחיר קבוע לתעודת זהות, בהתאם לגודל תיק הלקוח.

**הכותב הינו מנכ"ל המסלוקה הפנסיונית**

השינוי	המשמעות
ביטול ההגבלה על דיווח באמצעות המסלוקה לייפוי כוח שנחתמו בתקופה 3/2011 - 5/2013	החל מ-1.3.2017 המוסדיים מחויבים לדווח את כל הלקוחות ואת כל המוצרים של הסוכן להם קיים ייפוי כוח בתוקף, ללא קשר לתאריך בו נחתם. לא יתקיים יותר דיווח מפוצל שחלקו עובר דרך המסלוקה וחלקו מועבר באופן ישיר.
חובת דיווח מידע גם ללא הסכם חתום בין הגוף המוסדי לסוכן	החל מ-1.12.2016 כל הגופים המוסדיים בישראל חייבים להשיב במידע על בקשת פרודוקציה של סוכן, לרבות מוסדיים שאין להם הסכם עם אותו הסוכן ולרבות מוסדיים שלא שלחו עד היום מידע מאחר ולא שיווקו מוצרים דרך סוכנים (כגון: קרנות הפנסיה הישנות, קופות גמל מפעליות וסקטור אילנות וכו').
דיווח נתוני עמלה ששולמה לסוכן בגין הפוליסה (בשלב זה פורסם כטיטת חוזר)	החל מחודש 11.2017 דיווח הגוף המוסדי לסוכן, לכל פוליסה/ חשבון המדווחים בממשק הפרודוקציה גם את נתוני העמלות ששולמו בפועל לסוכן בגין אותה הפוליסה. זאת תוך הפרדה בין סכומי נפרעים, הוצאות משרד, שונות וקזוזים, תוך פירוט העמלה החודשית, השנתית מצטברת, והשנתית (שנה קודמת).
אפשרות להחתמת לקוח על ייפוי כוח ב-2 ללא צורך בחתימה "פיזית" של הלקוח	החל מ-1.12.2016 יכול סוכן להחתים לקוח על ייפוי כוח ב-2 דרך אתר האינטרנט המאובטח שלו או על בסיס זיהוי טלפוני המושתת על מידע קודם שיש לסוכן על הלקוח. הסוכן לא נדרש יותר להעביר מסמך ייפוי כוח חתום למוסדי, וניתן להסתפק במשלוח המידע על תוכן ייפוי הכוח למוסדי.

בביצוע פעולה יזומה נוספת מצדו. כאשר יתקבלו הדיווחים, בכל אמצע חודש, הם ימתנו לו בשולחן העבודה בפורטל המסלוקה (ללקוחות העובדים בממשקי B2B ישלחו הקבצים ישירות לכספת).

### היתרונות שבשימוש במסלוקה הפנסיונית

במקביל לחובת השימוש החלה על העברת ממשקי הפרודוקציה דרך המסלוקה בלבד, מבקשת המסלוקה להביא לשוק בכלל ולסוכנים וליועצים בפרט ערך מוסף ויתרונות מקצועיים ועסקיים הנובעים מהשימוש בה. המסלוקה הפנסיונית מספקת סביבת שירותים ופתרונות הכוללת את כלי העבודה הנדרשים, תשתיות התקשורת, פורמט דיווח, כללי עבודה אחידים ותהליכי פיקוח ובקרה, המספקים למשתמשים בשירותי הפרודוקציה את היתרונות הבאים:

כאשר ניתן להגדיר גם מעסיק מסוים. במידה ונבחר מעסיק מסוים יישלחו נתוני מוצרים המסומנים במערכות היצרן כמוצרים השייכים למעסיק זה בלבד.

בכל בקשה חדשה יש להגדיר גם את תדירות קבלת המידע המבוקשת. ניתן לבקש כי המידע יתקבל בתדירות חודשית/רבעונית/חצי שנתית/שנתית או באופן חד פעמי.

בהתאם להגדרת התדירות יתקבל הדיווח באופן שוטף - כלומר מרגע הגשת הבקשה ואילך, המידע ישלח מהגופים עד ל-15 לחודש, נכון ליום העסקים האחרון של החודש הקודם לחודש המשלוח.

לדוגמה: אם סוכן א' מעוניין בקבלת דיווחי פרודוקציה בכל חודש מהגופים: הפניקס, הראל ומגדל - אזי לאחר הגשת הבקשה (בקשה חד פעמית שנתית) פעילה במערכת עד לביטול יום על ידי הסוכן) יקבל הסוכן בכל חודש שלושה דיווחים, מכל גוף אליו פנה, וללא צורך



# התארגנות מוקדמת לפרישה - חובה או המלצה?

סוכן ביטוח שישכיל להיכנס לעולם החשוב של תכנון הפרישה, בין אם באמצעות לימוד מעמיק של הנושא ובין אם באמצעות הפניית לקוחות, יוכל ליהנות מתגמול משמעותי בגין הערך שניתן ללקוחותיו

בשנים האחרונות נושא תכנוני הפרישה הוא עניין חם הזוכה לתשומת לב רבה. עקב העלייה במודעות לשלב הפרישה ולהתארגנות אליו, עולה בהתאמה גם כמות קורסי הכשרה שונים המעניקים כלים מקצועיים לטיפול בפורשים ולהכוונתם.

קיימים גורמים רבים המשפיעים על הצורך בהתארגנות מקצועית ונכונה לקראת פרישה, וביניהם:

- העלייה בתוחלת החיים.
- סביבת הריבית הנמוכה.
- מורכבות התיק הפנסיוני של המבוטחים, לרבות קיום מוצרים מבטיחי תשואה ומקדמי תוחלת חיים.
- כללי מיסוי משתנים ומורכבים.
- צרכים משתנים של המבוטח והתא המשפחתי.
- שיעורי תחלופה נמוכים, אשר כתוצאה מהם צפוי פער משמעותי בין רמת ההכנסה בשנות העבודה לבין הקצבה הצפויה לאחר פרישה.
- ריבוי מעסיקים במהלך שנות התעסוקה.
- מצבו הרפואי של הלקוח.
- נכסים נוספים של הלקוח וכיוצ"ב.

## כיצד לא נעמוד בפני שוקת שבורה בעת הפרישה?

בעבר היה נהוג להתייחס לגיל 55 כאל הגיל בו ניתן (ואף מומלץ) להתחיל לתכנן את הפרישה, אולם בחלוף הזמן התבהר לנו כי ראוי ואף מומלץ שההתארגנות הפיננסית לקראת שלב זה תחל עוד הרבה קודם לכן (למעשה מיום כניסתנו למעגל העבודה).

אחד הדברים שגילינו היה שבמקרים רבים מבוטחים המגיעים לגיל הפרישה, ומבקשים להתחיל לממש קצבה מהכספים שלהם מהמקורות

השונים, עומדים לא אחת בפני שוקת שבורה. למעשה ביום בו הם מצפים להתחיל ולקבל קצבה, כאשר אין להם יותר הכנסות ממשכורת, מתעוררות בעיות רבות לגבי קופות שונות על שם, אשר בגינן טרם התבצעה התחשבות או שקיימים כספים שלא עברו לבעלותם וכיוצ"ב.

לעתים אף מתברר כי חלק מהמעסיקים שלהם מן העבר כבר אינם קיימים עוד, ויתרה מכך כי בגין שנות עבודה אלה טרם בוצעה התחשבות על הכספים ולא בוצעה העברה לידי המבוטח.

ומה עושים כשמגלים זאת? במקום להתחיל לקבל קצבה מן הכספים (ולהתחיל ליהנות מהפנסיה), פורשים אלה נאלצים להפשיל שרוולים ולפעול במלוא המרץ להשגת כל האישורים הדרושים. לעתים אף נתקלנו במצבים שבהם המבוטחים נשארו ללא הכנסה במשך כמה חודשים עד להסדרת העניין.

ישנם מבוטחים אשר אצלם מדובר בעניין קיומי.

בהתבסס על הניסיון הרב המצטבר, ובהתחשב בגורמים הרבים והמשמעותיים שצינתי קודם לכן, חשוב להבין את משמעות ההתארגנות המוקדמת.

טיפול במי העומד לקראת פרישה או המתכונן לה, באמצעות ליווי והדרכה, אינו מסתכם רק בטיפול מקצועי בהיבטי המס הצפויים.

טיפול ראוי ומקצועי נכון שיכלול כמה אלמנטים קריטיים:

- בירור צרכים אמיתי של הפורש ושל התא המשפחתי שלו כיום ובראיה עתידית.
- היכרות ובקיאיות עם המוצרים הפנסיונים הרבים, על יתרונותיהם וחסרונותיהם, לצורך קבלת החלטות מושכלות ואופטימאליות ליישום ההמלצות.
- איתור פערי הכנסה, עקב שיעורי תחלופה

נמוכים צפויים, ומציאת פתרונות חלופיים. ■ טיפול בכספים הצבורים בקופות השונות תוך סילוק מוקשים קיימים (לדוגמה כפי שצינתי לעיל).

■ ריכוז כספים הצבורים בקופות גמל שונות אל פוליסה אחת, המאפשרת שמירה על צבעי הכסף ומאפשרת קבלת מקדם קצבה מובטח (לבני 60 ומעלה) כבר בעת הכניסה עבור מגוון רחב של מסלולי קצבה. כל זאת תוך יכולת לדחות את קבלת ההחלטות לגבי אופן מימוש הכספים בעתיד.

■ מתן פתרונות מיסוי הן למבוטח והן למוטבי בהתאם לצורך.

■ טיפול בסוגיות היורשים אל מול מוטבים. ■ מתן פתרונות נכונים ומתחכמים להעברה בין דורית נכונה ומקצועית - אם בדרך של סכום חד פעמי או אם בדרך של קצבה.

## פתרונות מקצועיים ומוצרים

### תומכים

לסיכום, תהליך תכנון פרישה נכון יעניק למבוטח שקט וביטחון נפשי וכלכלי, ימזער את עלויות המיסוי ככל הניתן וימקסם את ההכנסה בידי המבוטח. לצד מתן הפתרונות המקצועיים ישנם מוצרים תומכים המעניקים כלים ופתרונות יעילים לטובת יישום ההמלצות העולות אגב הליך ההכוונה.

סוכן ביטוח שישכיל להיכנס לעולם החשוב של תכנון הפרישה, בין אם באמצעות לימוד מעמיק של הנושא ובין אם באמצעות הפניית לקוחות, יוכל ליהנות מתגמול משמעותי בגין הערך שניתן ללקוחותיו.

הכותבת הינה מנהלת פעילות הגיל השלישי ותכנון פרישה, מנורה מבטחים

# קורס תכנון פרישה

הקורס המקורי והמקיף ביותר

הנבנה ע"י מיטב אנשי מקצוע

בו לומדים את תורת ניהול וחישוב הסיכונים עליה מבוסס התכנון עצמו

פיתוח וניהול אקדמי: **שלומית ירב**, מנהלת מכללת עדיף

ניהול וחישוב סיכונים | תשאול מנחה | ניתוח תיק לקוח  
פנסיה ותיקה | מיסוי מורכב בפרישה | תכנון תזרים פרישה





# כך תגן על משפחתך במקרה של אסון

כיסוי ביטוח החיים אינו משמש אותנו ביומיום אבל ללא ספק מדובר ברשת ביטחון המשמעותית במקרה של אסון | כשנוספים לו כיסויים כדוגמת אובדן כושר עבודה, נכות תאונתית ותשלום כפל ביטוח במקרה של מוות תאונתי, הרי שמערכת ההגנה הבסיסית למשפחה הינה מיטבית

עם זאת בעולם מוכרים גם מוצרי "Credit Life", הפותחים אפשרויות נוספות. הכיסוי בתצורתו זו משמש, בעיקר במדינות אמריקה הלטינית, כרשת ביטחון לנטולי הלוואות, אשר הממשלה מעוניינת לעודד הלוואות לפתיחת עסקים קטנים.

## Micro-Finance Insurance

משווק על בסיס קבוצתי או פרטי, ומשולם (במקרה מותו של הלווה) לגורם המלווה וכך גם במקרה של נכות מוחלטת וצמותה. עולם התוכן של כיסוי זה אינו שונה מהותית ממה שמוכר כיום כביטוח חיים, אולם הוא מרחיב את היריעה לסוגים נוספים של הלוואות. כידוע, שוק ההלוואות הינו שוק המקבל בשנים האחרונות עידוד וכך גם בארץ (ע"ע הדיונים בוועדות הכנסת על הצעות החוק בעניין האשראי החוץ בנקאי).

שימוש פופולרי נוסף לכיסוי "מגן לעתיד" במקומות רבים בעולם הינו לטובת ההגנה על תכניות חיסכון; "Savings Defender" מבטיח כי בכל נקודת זמן בו ילך המפקיד לעולמו, ישולמו יתרות ההפקדות מתוך סכום הכיסוי למקרה מוות ובכך יובטח סכום החיסכון המיועד. כיום, לאחר שנים כה רבות של פעילות בענף, בארץ ובעולם, וממרומי גילי, אני יכול לומר כי הגדלת הכנסה על בסיס מכירת מוצר טוב ונחוץ, לא רק שאינה פסולה אלא אף נכונה וראויה. לכן, נוסטלגי שכמותי, מבקש ברשימה זו להזכיר את אותם הימים שבהם היינו ממוקדים ביצירת פתרונות הגנה למשפחה והיה ברור ששם ורק שם טמון מנוע הצמיחה האמיתי שהוא - □□□ Win למפיצים, ללקוחות ובוודאי לחברות ושאינו תלוי, רחמנא ליצלן, "בסביבת הריבית".

טוב לאין שיעור עם רכישת כיסוי בחסר מאשר בנייה של מערך כלכלי ללא הגנה ביטוחית כלל. קיים מוצר ריסק מצוין על בסיס קצבתי המבוסס על כיסוי למקרה מוות בתשלומים (אנונה) "מגן לעתיד הידוע גם בשמו הגנרי "הכנסה למשפחה", כיסוי זה מהווה אף הוא, מענה נאות ורשת ביטחון הולמת למשפחה. הכיסוי גם ידוע גם בשמו "מגן לעתיד", שהוא מוצר פורץ הדרך של הכשרה משלב בין ביטוחי מנהלים לבין קרן פנסיה ומעניק ערך מוסף משמעותי לתא המשפחתי; ביטחון מקיף לעתיד.



**להלן היתרונות הייחודיים של "מגן לעתיד" עבור התא המשפחתי:**

- שמירה על יציבות ברמת ההכנסה של המשפחה במקרה פטירה, תוך שמירה על הפנסיה המשפחתית בגיל הפרישה.
- במקרה של פטירת המוטב, הזכויות יעברו לילדים.
- שחרור כספי החיסכון הפנסיוני במקרה של פטירה ולא רק במקרה של אובדן כושר עבודה.
- אובדן כושר עבודה רחב ובהתאמה אישית.
- סכום הביטוח פטור ממס.
- 100% הגנה על הכנסות המשפחה.

מוצרי ההגנה בנושא הבריאות מספקים, ברוב המקרים, מענה נאות לצרכים בתחום הזה וכך גם כיסויי אובדן כושר העבודה. אולם בבואי לבחון את קשת המוצרים אשר על המדף כיום, בנושא ביטוח חיים, אני מוצא מגוון שמות המהווים למעשה מוצר אחד והוא מוצר "המגן" (ריסק, ריזיקו). השוני ביניהם מתבטא בתקופת שינוי התעריף, לאחר שנה או חמש שנים. לא בכדי בעולם מסווגות התכניות הללו תחת הכותרת Term Insurance (ביטוח זמני), שכן מטרתן הינה לאפשר למועמדים לביטוח לרכוש ביטוח זמני, אותו יכלו הפוך לביטוח קבע מה שלמעשה היה מאפשר הוספה של מרכיב חיסכון במסגרת תקופת הביטוח המקורית או אפשרה לרכוש ביטוח לכל החיים, שעדיין נחשב לאחד הכיסויים הנדרשים בארצות הברית ובמקומות אחרים בעולם, עם חיסכון ויכולת לקבוע עד לאיזה גיל תשלום הפרמיה.

במילים אחרות, זהו ביטוח חיים אמיתי המשמש רשת ביטחון מוחשית בשל העובדה כי ניתן בה מענה נאות לעניין משך הכיסוי (שהרי אין אדם יודע שעתו...). כשביטוח מסוג זה מלווה בהגנה במקרה של אובדן פרנסה למשפחה, הגנה בפני הנזקים הפיננסיים שגימרו למשפחה בעת פטירת אחד המפרנסים, הגנה למצב בו נדרשת מטריה פיננסית במקרים בהם נדרש טיפול רפואי יקר מדובר למעשה בפתרון מקיף וראוי.

הכיסוי וההגנה אינם משמשים אותנו ביומיום אבל ללא ספק מדובר בהגנה שחשוב שתהיה לכל אחד במקרה של אסון. כאשר מופק כיסוי מסוג זה, הגם שמדובר בתוכניות ריסק, עם כיסויים כדוגמת אובדן כושר עבודה, נכות תאונתית ותשלום כפל ביטוח במקרה של מוות תאונתי, הרי שמערכת ההגנה הבסיסית למשפחה מתקיימת ברמה מיטבית וכך מתקיים לו הכלל שפתרון של □□ טוב ונכון יותר על פני אי פתרון כלל. העובדה היא כי מצבן של משפחות

**הכותב הינו סמנכ"ל ראש האגף לביטוח חיים ופיננסים בהכשרה חברה לביטוח**



# מדוע מהלך הפרדת התפעול מהשיווק טוב לסוכנים?



שיוכל לגייס עוד לקוחות ולהפנות את משאבי התפעול לשיווק, לעולם לא נעקוף את סוכן הביטוח מול המבוטחים שלו שהם המעסיקים

## מה מבדיל את JOBBIT מגורמי תפעול אחרים?

כיוון ש-JOBBIT היא תולדה של קבוצת קופל גרופ או בוודאי שבאסטרטגיה היא חברת סוכנים. כל הפעילות שלנו מגיעה בשיוך המעסיקים לעבודה איתנו באמצעות סוכני הביטוח בישראל. מעבר לזה הדבר הבולט הוא שאין לנו רשיון סוכן ביטוח ולעולם לא נעקוף את סוכן הביטוח מול המבוטחים שלו שהם המעסיקים. יתרה מכך, אנו חותמים לסוכן הביטוח על אמנת סודיות משום שאנו מכירים גורמים מתפעלים האוספים בסיסי מידע למטרה שהיא לא רק תפעול, ושם היתרון היחסי שלנו.

## מיהו קברניט JOBBIT וצוותו?

מנכ"ל JOBBIT הוא **תומר קנצוקר** שהגיע אלינו מאילון חברה לביטוח עם רקע וניסיון של למעלה מ-20 שנים בתחום. עבד במגדל ובהכשרה ביטוח, ובעל ניסיון עשיר בעבודה עם סוכני ביטוח. לחברה יש רפרנטיות מובילות, בעלות ותק וניסיון רב בעבודה מול מעסיקים, המפעילות את מערכת המידע המזרימה את כל הדיווחים לגורמים הפיננסיים.

מרבית סוכני הביטוח אינם שולטים בפרטי החוזרים שהופצו בידי הפיקוח על הביטוח | סוכנים שבחרו לעבוד מול גורם מתפעל מצאו את משרדם פנוי יותר לשיווק ושימור לקוחות

הביטוח ובתי ההשקעות). רוב סוכני הביטוח לא נערכו בהתאם אך מאידך סוכנויות מנה ערוכות מבעוד מועד, כאשר שלחלקן הרב יש חברות תפעול. בחודשים האחרונים קמות חברות תפעול שהחלו לאסוף לקוחות, לתפוס נתח שוק ולהביא הביתה כמה שיותר מועסקים באמצעות מעסיקים.

## מהו גובה ההכנסות לגורם מתפעל?

0.6% מסך התשלומים שהעביר המעסיק, בגין כל עובד + מע"מ או 10.5 שקלים + מע"מ בגין כל עובד, נתון למו"מ. נציין שהעסקים הקטנים, המעסיקים פחות מחמישה עובדים, הם הגורם שעלות התפעול חייבת להיות גבוהה יותר כיוון שלתפעל שלושה עובדים בעסק זעיר זה כמעט ולא כלכלי ב-10.5 שקלים בתוספת מע"מ כחוק.

## מהי תמונת המצב בענף?

בעיקר פאניקה. מצאנו סוכני ביטוח שטרם ביצעו פעולות מול המעסיקים מתוך מחוסר מוכנות, עומס עבודה, חוסר הבנה ואי הסכמה לצורך. בצד המעסיקים מצאנו, במילים עדינות, ברדק אטומי: רשימות של עובדים לא מעודכנות, פוליסות לא מעודכנות, כספים לא משויכים, בלבול בין דיווח לחברות ביטוח ובתי השקעות. יש להשקיע מחשבה כיצד לגרום למעסיק לעבוד עם גורם מתפעל שסוכן הביטוח ממליץ עליו. סוכני ביטוח שבחרו לעבוד מול גורם מתפעל מצאו את משרדם פתאום פנוי יותר לשיווק ושימור לקוחות. ירד מהם לחץ אדיר ונוצר להם יותר סדר. אנחנו כגורם מתפעל במוצרים הפנסיונים ניצור שקט לסוכן הביטוח מול המעסיק על מנת

עד כה סוכני הביטוח בתחום ביטוח החיים והפנסיוני שיווקו והפעילו את המערכים ממשרדיהם. מרביתם נמנעו ונמנעים מגביית כספים מהלקוחות בגין שירותי תפעול, וכן הפעילו ומפעילים מערך פקידותי (בהתאם לגודלם) האמון על המערך מול המעסיקים שהם הלקוחות (המבוטחים) של סוכני הביטוח.

הפיקוח על הביטוח לא הבחין בין השיווק של המוצרים לתפעול המוצרים; המפקחת טענה במשך תקופה ארוכה כי סוכני הביטוח ייקרו את עלויות הביטוחים למעסיקים בגלל עלויות התפעול, אך יותר מכל טענה המפקחת כי אי הסדר הקיים בשיוכי הכספים לפוליסות ולהפקדות כל כך קיצוני עד שמיליארדי שקלים אינם משויכים נכון ו"הברדק חוגג".

## בצד המעסיקים מצאנו, במילים עדינות, ברדק אטומי

מרבית סוכני הביטוח אינם שולטים בפרטי החוזרים מטעם הפיקוח על הביטוח כיוון שהם מופצים ללא הדרכה והכוונה. רוב הסוכנים שאנו פוגשים לא מסוגלים לקרוא את החוזרים הרבים, מפאת חוסר הזמן והנגישות. החל מינואר 2017 על כל סוכני הביטוח להבין כי נושא התפעול של המוצרים הפנסיונים משתנה ועליהם, בשיתוף המעסיקים, למצוא פתרונות. מי שעשו זאת מבעוד מועד מבינים היום עד כמה נחסכו מהם כאבי ראש מיותרים והתפנה להם זמן יקר. מעסיקים לא נערכו מול גורמים מתפעלים / סוכני הביטוח / המסלקה הפנסיונית בהעברת מבנה אחיד באמצעות ממשק מעסיקים והן לעלויות התפעול. המפקחת על הביטוח מחייבת את סוכני הביטוח בישראל בהעברת דוחות גבייה עבור תפעול לשם קיזוז מעמלותיהם (מחברות



# מחדל הפנסיה - הפקדת פיצויים חלקית לתכניות הנמכרות ביותר

בעיה זו הינה רק חלק מהגורמים "מפחיתי הפנסיה" היוצרים שיעור תחלופה נמוך ועתיד עגום לפורשים | גם הקטנת דמי הניהול אינה באמת מספקת פתרון אלא אשליה

אלף שקלים אשר יכול להניב פנסיה, על בסיס מקדמים של היום, של תוספת של כ-620 שקלים לחודש. ללא קשר, מי יודע מה יעשה העובד עם הסכום החד פעמי שהוא יקבל מהמעסיק? האם יפנה אותו לפנסיה? האם יבזבזו בטויל סביב העולם? מי יודע? מה שבטוח שהקצבה שלו נפגעה בצורה לא קלה.

דרך אגב, בהערת שוליים, במוצר ביטוחי המנהלים היה נהוג לאורך כל השנים להפקיד 100% מכספי הפיצויים באופן שוטף, ולמעסיקים רבים זה נראה הגיוני ביותר. עניין זה יכול לשמש כרמז לדרכי הפעולה המומלצות עבור המחוקק כיום אם ברצונו לתגבר את קצבת הפנסיה למאות אלפי חוסכים.

מחדל הפנסיה העתידית הוא ודאי. אם ניקח את נושא הפקדת חלק מהפיצויים בלבד נוסף זאת על חוסר רציפות בהפקדות, ניידות גבוהה בין מקומות עבודה, משיכת כספי פיצויים, התחלה מאוחרת בהפקדה לפנסיה לאור טיול אחרי צבא או/ו לימודים גבוהים ועוד גורמים "מפחיתי פנסיה", הרי ברור לכולנו כי יחס ההחלפה בגיל הפרישה יידון רבים להזדקנות אומללה וברמת חיים ירודה ביותר. טובה שעה אחת קודם להתעורר ולטפל בעיה ולא רק דרך הקטנת דמי הניהול, אשר כנראה מצפונית יוצרים אשליה שבעיית הפנסיה נפתרה. מוגש כחומר למחשבה.

הכותב הינו יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני, לשכת סוכני ביטוח

האחרון). כלומר הצו מחייב הפקדה חלקית בלבד של כספי הפיצויים באופן שוטף לתכנית פנסיונית. למעשה רק 70% מהכספים מופקדים חודש בחודשו ונושאים תשואות וחלקם אף נהנים בקרנות הפנסיה מאג"ח יעודי עם ריבית מובטחת. במונחי השוק כיום ריבית זו, המובטחת באג"ח של המדינה, יכולה להיות משמעותית. אך הבעיה היא אף יותר אקוטית והרסנית מבחינת השפעתה על צבירת כספי הפנסיה. ברוב מקומות העבודה במדינת ישראל לא כל השכר המשולם לעובד מבוטח מבחינת תנאים סוציאליים, ולכן אין הפקדה לתכניות הפנסיוניות על כל רכיבי השכר אלא רק על חלקם, כאשר יש מקומות עבודה שמגיעים גם ל-40% שכר מבוטח בלבד.

**נתון מדהים:** אם ניקח שקל אחד על פני 37 שנים, בתשואה סבירה ובדמי ניהול הנפוצים היום בשוק נקבל כ-1,000 שקלים צבירה בסוף הדרך ולפני הפרישה. כלומר עובד עם שכר של 8,000 שקלים אשר במקום להפקיד לו מדי חודש סכום של 666 שקלים, מופקדים לתכנית הפנסיונית שלו רק 466 שקלים - הרי הפסיד צבירה של כ-200 אלף שקלים במסגרת התכנית הפנסיונית שלו.

נכון הוא שאותו עובד יקבל לידיו את ההפרש בערכים נומינאליים, אשר ביום העזיבה עומדים על כ-69 אלף שקלים. כלומר נוצר פער של כ-130

בעידן בו הפנסיות במדינת ישראל משנת 1995 מבוססות על צבירה ולא על זכויות, כפי שהיה בקרנות הוותיקות, הרי יש חשיבות רבה לכל שקל המופקד בתכנית הפנסיה, אשר בתוספת התשואה לאורך שנים ייצר קרן הונית שעל פיה יקבע גובה הפנסיה שנקבל. כל זאת לפי מפתח של מקדם שיהיה ידוע ביום הפרישה (בביטוחי מנהלים ניתן להגדירו כבר בגיל 60).

אין ברצוני להתייחס במאמר זה לשאר "החוליים" שיש בנושא הפנסיה במדינת ישראל ואשר משפיעים על גובה הצבירה בפרישה. הם לא מועטים, אך ברצוני להתייחס לנקודה אחת בעלת השפעה לא קטנה ואולי אף אקוטית על עובדים רבים במדינת ישראל, במיוחד מאות אלפי עובדים אשר צורפו להפקדות פנסיוניות החל משנת 2008 עת פורסם צו ההרחבה בנושא, הידוע יותר בשמו "פנסיית חובה".

## בעיה הרסנית ואקוטית המשפיעה על צבירת כספי הפנסיה

בצו זה הוגדרה הפקדה מינימאלית של המעסיקים לנושא הפיצויים העומדת של 6%. כאשר אחוז זה מצטרף לכספי התגמולים (ששיעורם שונה לאחרונה בשתי פעימות) וביחד ההפקדות הללו מייצרות את הצבירה, שכאמור ממנה נגזרת הפנסיה של אותם מאות אלפי עובדים (כמובן שהמעסיק מחויב להשלים לעובד בעת פרישתו או עזיבתו את מקום העבודה, הכל בהתאם לחוק פיצויי פיטורין, את שאר כספי הפיצויים, על סך 2.3%, לפי ותק השנים והשכר



אולם ניסינו בכל דרך לא רק להצהיר אלא גם ליישם, הלכה למעשה, הן בבניית המבנה הארגוני והן בתהליכי העבודה בסוכנות.

בניית צוות מקצועי ומיומן אפשרה לנו, הנהלת הסוכנות, להיות בטוחים כי מרגע הגעתו של נציג הסוכנות אל המבוטח, תהיה קיימת שביעות רצון מצדו.

האצלת סמכויות מלאה לעובדים אפשרה לי לא רק להתפנות לגיוס לקוחות חדשים אלא לדעת בוודאות כי כל מבוטח מטופל כראוי. בנינו מערכת שירות לקוחות אשר תתמוך באופן אמיתי באמירות שלנו בעת המכירות. יצרנו מערך ארגוני המסוגל להציע שירות לכל מבוטח באופן נאות, כך שגם העובד במשרד לא יסיים את יומו "ללא נשימה". לא העמסנו יותר מדי מבוטחים על אף איש צוות.

עם זאת, כל עובד ועובדת במשרד ידעו כי המגע הראשוני (לרוב טלפוני) עם המבוטח / הלקוח הוא קריטי ויש להקדיש לו את מלוא תשומת הלב.

### שמירה על הוגנות

לעולם לא נמכור מוצר ללקוח שאינו הטוב האפשרי, אשר לא היינו רוכשים אותו לעצמנו. אסרנו על צוות הסוכנות לעסוק בטוויסטינג (העברת מבוטחים מסוכן אחר), וגם התנגדנו לקבלת מינוי סוכן על חשבון סוכן אחר (למרות שעשרות רבות פנו אלינו במהלך השנים בבקשה שנהיה הסוכנות המטפלת).

לא פניתי לחברות אשר קיבלו שירות מסוכנות אחרת כדי להיכנס לנעלי הסוכנות האחרת. לא אפשרתי למבוטחים לבטל פוליסות טובות רק כדי שיעברו אלינו.

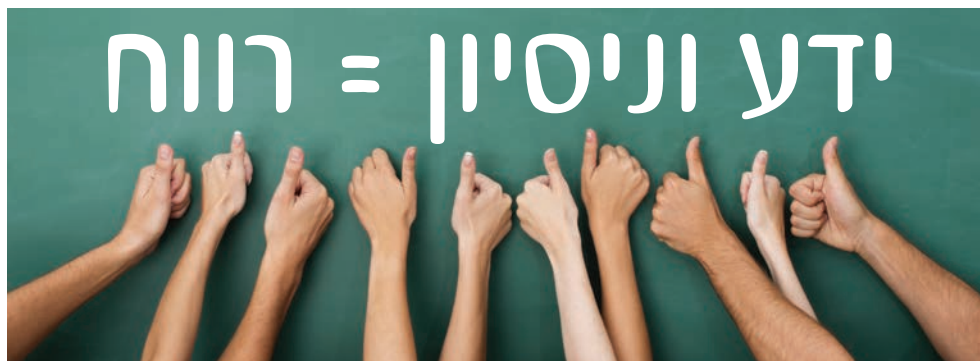
כאשר חברת הביטוח טעתה בתשלומי התביעות, דאגנו להשיב את הכסף; כאשר חברת הביטוח טעתה בקביעת הזכאות, לא התביישנו לתקנה.

גם בנושא עמלות הביטוח - מעולם לא נלחמו בחברות הביטוח כדי לקבל עוד אחוז בעמלה, רצינו להיות הגונים ולא תאווי בצע.

### בשורה התחתונה

כל אלה הפכו אותנו לסוכנות רווחית ואיכותית, ואני מאמין כי כל סוכן אשר ינהג בדרך זו יהיה רווחי וישדרג מעמדו בעיני עצמו, בעיני לקוחותיו וגם בעיני חברות הביטוח בתור סוכן טוב ומקצועי.

הכותב הינו מומחה לביטוח רפואי



## הנוסחה הזאת הינה תוצאה של 30 שנות בעלות וניהול של סוכנות ביטוח משגשגת | ורדי, מנכ"ל הפורש של סוכנות ביטוח הבריאות "גיל ורדי", חולק את סודות ההצלחה

לספק תשובות והמלצות בכל רגע נתון.

### התרבות הארגונית

תרבות ארגונית הוא מושג שאינו ניתן למדידה ואיננו ניתן לכימות קונקרטי ו/או לנוסחה חד ערכית.

בתוך תרבות ארגונית ניתן לכלול את אופי הניהול, יחסם של מנהלי הארגון לעובדים והקשר ביניהם, הזדהות העובדים עם הארגון ומטרותיו, התייחסות העובדים ללקוחות הסוכנות וכו'.

גיוס העובדים ובחירתם היה חלק בלתי נפרד מיצירת התרבות הארגונית. לא היה זה פשוט ולא היה זה זול, אך לאורך זמן הדבר הוכיח את עצמו והשתלם.

כל מועמד לעבודה עבר תהליכי הכשרה והיכרות עם המערכות השונות ועם כללי העבודה בסוכנות.

הדרישות היו גבוהות, לא התפשרנו, דרשנו מקצוענות. רק מי שהתאים וענה על הקריטריונים - נשאר.

בדם, יזע ודמעות הצלחנו לבנות צוות מקצועי המהווה עד היום יתרון תחרותי.

בנינו מנגנונים והליכים יעילים אשר סייעו לנו בשמירת רוח הארגון וטיפוחו בכל העת.

### העמדת הלקוח/ המבוטח במרכז

זה נשמע כמו ססמת בחירות החוזרת על עצמה בכל ארגון ומופיע בצ'רטרים של רבים מהארגונים.

בימים אלו פרשתי מניהול סוכנות הביטוח שהיתה בבעלותי, אותה הקמתי וניהלתי במשך 30 השנים האחרונות. התחלתי לעבוד כסוכן ביטוח עם יעדי מכירות של 60 אלף שקלים פרמיה שנתית וסיימתי לעבוד כאשר הסוכנות מפיקה למעלה מ-60 מיליון שקלים פרמיה שנתית. שיפור רווחיות הוא תהליך מתמשך, לאורך השנים הרווחיות לא פחתה מ-30% והתפוקה החדשה עלתה משנה לשנה בשיעורים יפים.

בניתוח לאחור נראה לי שישנם ארבעה מרכיבים שתרמו לשגשוג הסוכנות:

### ידע והבנת החומר

הידע וההבנה בתחום בו הסוכן עוסק הם מרכיב קריטי בבניית הסוכנות, ומהווים את היתרון המשמעותי ביותר בתנאי תחרות.

הידע נרכש בלמידה מתמדת ובהשקעה רבה: הלכתי לכל קורס רלוונטי אפשרי, למדתי את הפוליסות על בוריין, למדתי את צרכי הלקוחות השונים, הכרתי את כל המערכות הסובבות בביטוח.

מכיוון שהתמקדתי בידע ייחודי בתחום ביטוחי הבריאות, למדתי והכרתי היטב את מערכות הבריאות כולן. הכרתי את תקנוני הביטוחים המשלימים, את חוק ביטוח הבריאות ואת מערכות הבריאות בארץ.

בשיטתיות למדתי להכיר את מרבית הרופאים והמומחים המובילים בכל תחום, על מנת שאוכל



# הזדמנויות צמיחה בתפעול מוצר פנסיוני

החוזר המפורסם הפריד את הסוכן מפעילותו המסורתית בארגון | סליקה ובקרה באמצעות חברה  
חיזונית יכולות להוות פתרון יעיל | כך יוכל הסוכן הבודד לשמור על תיק הלקוחות שלו ועל מעמדו  
בפני המעסיק

ובצורך בטופסולוגיה לא פשוטה לאוצר. יש לזכור כי העלות של 10.5 שקלים או 0.6% הינה תשלום חודשי שעל המעסיק לשלם לסוכן, אך ינוכה מעמלותיו על ידי היצרן. כך, למעשה יעבוד הסוכן ללא תגמול, עלול להסתבך בחשבונות מול המעסיק שישלם לו וניכוי מהעמלות על ידי היצרן כנגד התשלום. משכר של 10,000 שקלים ומעלה יהא חובה לגבות 0.6% מההעברה.

ישנם נסיונות של יצרנים לשדל את המעסיק לתפעל באמצעות פורטל המעסיקים של היצרן. אלא שלא רק שאין בכך פתרון פנימי אצל היצרן, אלא שברוב המקרים למעסיק יש חלוקה הגיונית של יצרנים בין עובדיו. במקרים אלו הוא נזקק ליצרנים רבים עם פורטל מעסיקים רבים, כאשר לרובם אין כלל פורטל כזה. או אז יהא על המעסיק לבצע את הסליקה והתפעול בעבור אלה מעובדיו שאינם נמצאים אצל יצרן עם פורטל.

כיום, יותר מתמיד יכול סוכן הביטוח למקסם את עסקיו, להוריד עול מיותר של תפעול, לייעץ למעסיק כיצד ניתן להעביר הכספים ליצרנים במס"ב ספקים או הוראות בנקאיות במקום הסרבול של צ'קים שלכאורה נתנו לסוכן שליטה על המערכת.

כך יוכל הסוכן להתמקד בשירות, בשיווק, בדאגה לביטוח של העובד ולשירות למעסיק, ולא לבזבז את הזמן על פעילות מסורתית שאליה היה מורגל כל כך הרבה שנים.

**הכותב הינו מנכ"ל משותף חברת דלתא פתרונות פיננסים**

החוזר קבע מפורשות "עוסק בשיווק פנסיוני או גוף הקשור בו", כלומר הרעיון של מנהלי ההסדרים להקים חברות קשורות, חברות בנות וכו', אשר יספקו את שירותי התפעול, אמור להיתקל בהתייחסות חמורה של הפיקוח בשל פעולה לכאורה המנוגדת לחוק ולכללים. יתרה מכך אנו למדים כי החשש האמיתי של סוכן הביטוח, אשר בתיק שלו ישנם עשרות ואולי מאות מעסיקים עם מספר קטן של עובדים, הינו כי הוא ימצא עצמו מתמודד עם חברות קשורות במנהלי הסדרים המציעים פתרון לתפעול, תוך שהן בקצב איטי אך מתמיד מאיימות על מעמדו של הסוכן הבודד ועל תיק הלקוחות שלו.

## פתרון הולם לסוכן ולמעסיק

למרות כל זאת הסוכן אינו לבד במערכה. כיום בשוק קיימות מערכות סליקה ובקרה המעניקות שירות לסוכני ביטוח, משרדי רואי חשבון ויועצי מס העורכים את המשכורות למעסיקים הקטנים. מערכות אלו מאפשרות משוב רציף, חודש בחודשו, על הסליקה ועל בעיות שמתעוררות, בהן ריג'קטים, תוך בקרה יסודית על התהליך כולו. בזכות הטכנולוגיה הזאת מעמדו של הסוכן אצל המעסיק לא רק נשמר אלא הסוכן אף יכול לוודא כי המידע שיוזרם אליו באשר ללקוחותיו, יאפשר לו לבדוק את עמלותיו אל מול היצרן. כלומר קיים בשוק פתרון הולם לכל מעסיק. לא רק למי שהתקנות מחייבות - עם 50 עובדים ומעלה החל מ-1/2017 - אלא גם לבצע את הסליקה והבקרה (תפעול מלא) עבור המעסיקים הקטנים. כל זאת על מנת לחסוך לסוכן לבצע את התפעול בעלות אפס (0 שקלים)

לא סוד הוא שעבודת הפיקוח מתמקדת בשיפור החיסכון הפנסיוני של העובד הבודד באמצעות הוצאת הנחיות לגבי התפעול והשיווק של תכניות הפנסיה השונות. מאחר ולא יכול היה לעלות על דעת הפיקוח לאסור את פעילות סוכן הביטוח אצל המעסיק (חוק חופש העיסוק ועוד), יכול היה הפיקוח להקשות ולייקר את הוצאות המעסיק ובכך ליתר את פעילות הסוכן אצל המעסיק.

החוזר המפורסם "כללים לתפעול מוצר פנסיוני", המטפל בסוגיית התפעול של סליקת הכספים לגופים מוסדיים, יצר חומה בין רצונו של הסוכן הבודד לשרת את המעסיק במכלול ההיבטים לבין חובת המעסיק לשלם לסוכן את העלויות המנויות בחוק.

באופן זה יצר האוצר, לטעמו, הפרדה ברורה בין השירות והליווי הפנסיוני אותו נותן הסוכן לעובד לבין השירות בסליקה שנותן הסוכן למעסיק. לדעתו של הפיקוח, מתן שירותי תפעול על ידי הסוכן למעסיק יצר תלות בין המעסיק לסוכן בשירותים הניתנים למעסיק על ידי הסוכן ללא עלות מצידו, כאשר את העלות משלם העובד בעקיפין, באמצעות דמי ניהול גבוהים.





# ניצד מסייע מודל ה-SWOT לקראת תהליך העברה בין דורית?

העברת עסק משפחתי מהדור הוותיק לידי הדור הצעיר הינה רבת משמעות והשלכות לעסק | הקפדה על תכנון מדויק הינה השקעה לטווח ארוך

## עצם השיח בעניין החוזקות עורר את השאלה "האם לעולם חוסן?"

- מוניטין של 35 שנה עם לקוחות נאמנים ומרוצים.
- מקצועיות רבה.
- קשרים טובים עם חברות הביטוח.
- ידע טכנולוגי מתקדם של הדור הצעיר.
- נמרצות וכוחות עשייה של הדור הצעיר.

שאלת ההזדמנויות שעולות ממהלך העברת עסק מדור מייסדים לדור המשך לא פשוטה כלל ועיקר. נדרשת כאן יצירתיות רבה. למעשה, פרק SWOT קורא את המשפחה לדון בחזון העסקי שעולה מתוך ההזדמנויות שחלקן נסתר מן העין.

## כך עלו למשל ההזדמנויות הבאות:

- פיתוח מומחיות בביטוח רכבי יוקרה ו-4X4 (תחום מומחיות של אחד הבנים) ויצירת בידול מסוכנים אחרים.
- הפיכת המשרד למשרד מוכר (אחד הבנים היה מנהל מחלקת טלמרקטינג וצבר ניסיון בתחום).
- תהליך היכרות הלקוחות לדור הצעיר ישמש מנוף למכירות מוצרים חסרים.

מרגע שהסכימו בני המשפחה לדון לעומק בשאלת SWOT ניתן היה לבנות תכנית עבודה מסודרת לשיפור המצב ולהגדת הסיכויים, על מנת שמהלך העברת העסק מדור לדור אכן יצלח.

**הכותב הינו מומחה בליווי העברת עסקים משפחתיים לדור המשך**

הם גילו קושי בעיקר בציון נקודות החולשה והאיזונים. לאנשים יש קושי מובן להתבונן במראה ולהעריך את החולשות והאיזונים של העסק שלהם (בדיוק כמו ללקוחות סוכני הביטוח, הטומנים ראשם בחול ולא מעזים לדבר על המשברים העלולים לתקוף אותם במקרים של תאונה או מחלה).

## בשיחה מעמיקה ושיקוף מצב הבינאישי העלינו נקודות חולשה:

- חוסר ניסיון מקצועי של הבנים בניהול עסק מורכב.
- קשר אישי של הלקוחות עם סוכן הביטוח המייסד.
- מאבקי כח בין האחרים על תפקידי ניהול בכירים ותחומי אחריות.

## כך למשל בחנו את שאלת האיזונים על העסק:

- שינוי רגולציה וחוסר הערכות של סוכנות הביטוח בהתאם מאיימים לגרום להפסדים כספיים משמעותיים; על סוכנות הביטוח לקבל החלטה אסטרטגית אם ממשיכים לבטח בביטוח פנסיוני או שמפסיקים.
- מאזני הסוכנות לא מאפשרים מכירת ביטוחים בהנחות משמעותיות, כתוצאה מכך שיעור חידושי ביטוחי הרכב ירד ונגרמו הפסדים; קיימת דילמה האם להיפרד בצער מאחת הרפרנטיות או להמשיך למכור בזול ולהפסיד.

בבואנו לבחון את החוזקות רווח לסוכן הביטוח ולבניו. אך גם כאן נדרש היה לתת את הדעת כיצד המעבר הבין דורי לא יפגע ויגרום לאובדן היתרונות היחסיים של העסק.

מודל analysis הינו כלי מעשי וחשוב שמסייע לבניית התהליך בצורה מושכלת וחכמה. המודל משמש כלי בסיסי לאבחון והערכת מצבו של העסק טרם הנעת התהליך. המודל בוחן בצורה השוואתית את החולשות והעוצמות של העסק (Strengths and Weaknesses), כמו גם את האיזונים וההזדמנויות בסביבה החיצונית לעסק (Opportunities and Threats).

ככל שאנחנו מיטיבים לחזות ולהבין מבעוד מועד את החולשות והאיזונים על העסק, אשר נובעים ממהלך העברת העסק מדור לדור, כך ניתנת לנו ההזדמנות להיערך נכונה.

זיהוי ההזדמנויות והחוזקות מסייע אף הוא לתהליך, שכן הוא מאפשר הערכות והכשרה נאותה יותר לדור המשך בתהליכי ניהול. כניסתו של דור צעיר לעסק יכולה ליצור קשיים אך יש בה הזדמנויות נפלאות להכנסת דם צעיר ורענן, יצירתי ואנרגטי, עשיר ברעיונות ובכוחות עשייה בעסק ותיק ושבע.

מודל SWOT פשוט לביצוע. הוא אחד מאבני היסוד של ניהול פרויקטים המאפשר הבנה מעמיקה מזוויות ראייה שונות של המציאות הארגונית במצבי שינוי. הוא מסייע בתהליך האבחון ובקבלת החלטות, וממקד את המנהלים בהתייחסותם לגורמים חיצוניים (הזדמנויות ואיזונים) ולגורמים פנימיים (חולשות וחוזקות). מתוך המשאבים הפנימיים והחיצוניים ניתן לאפשר את המעבר הבין דורי בהצלחה.

באחד המקרים בהם התבקשו סוכן הביטוח ובניו להעריך את SWOT של העסק שלהם,



# דיגיטציה לסוכן? מחוץ לתחום!

הטכנולוגיה בכל מישורי החיים, כולל החיסכון הפנסיוני, שועטת קדימה | למרות זאת הגופים המנהלים (היצרנים), עדיין אינם ששים לצייד את סוכני הביטוח בכלים מתקדמים לצירוף לקוח למוצרים הפיננסיים

כלי עבודה לפעולות "שגר ושכח". מהסוג שסוכני הביטוח ישלחו את הלקוח להצטרף עצמאית באתר האינטרנט של היצרן הפיננסי וללא התאמת המוצר לצרכי הלקוח בהיבטים חשובים כגון מיסוי, מסלול השקעות, חשיפה לסיכון, מוטבים, טווח ההשקעה ומטרת השימוש

בכספים שיצברו בתכנית הפיננסית. אולם, מנגד, לאור השגשוג והחזרה לקדמת הבמה של מוצרי ביטוח אחרים בהם תגמול הסוכן הינו שולי יחסית ואשר נתפסו בעבר כפשוטים והוצאו לכאורה מידיהם של סוכני הביטוח - עולה הצורך. כדאי שגם כאן יחזרו היצרנים לפעול בצורה מקצועית בעזרת סוכני הביטוח, תוך יצירת כלי עבודה עדכניים, אשר יקלו את מלאכת צירוף הלקוחות ולאחר התאמת המוצר הפיננסי על ידי סוכן הביטוח.

**הכותב הינו יו"ר תת הוועדה לפיננסים, לשכת סוכני הביטוח**

כהכנה למאמר זה, גיליתי כי למעט חברת ביטוח גדולה אחת, אין אף יצרן פיננסי אשר מאפשר צירוף דיגיטלי לפוליסת חיסכון באמצעות אתר האינטרנט שלו תוך בחירת הסוכן המטפל. גם לא בתי השקעות אשר לרוב נתפסים בתור חדשניים יותר.

הבדיקה נעשתה דווקא לגבי המוצר הפיננסי הפשוט ביותר, אשר אינו דורש מבחינת הרגולציה פעולות מורכבות כפי שנדרש במוצרים פנסיוניים.

עוד עולה כי עניין זה מופיע גם בקופת הגמל להשקעה, שנכון לכתובת שורות אלו (סוף ינואר 2017) הוקמה על ידי מספר מוגבל של יצרנים פיננסיים. אכן ישנה עמידה בדרישת הרגולציה לאפשר צירוף עמיתים באמצעים דיגיטליים, אך ללא אפשרות של בחירת הסוכן המטפל. זאת למעט חברה אחת המאפשרת הכנת לינק ייעודי לצירוף אלקטרוני של לקוחות הסוכן וללא מסמך הנמקה.

חשוב להדגיש כי אין במאמר זה כוונה ליצור

אנו חיים בעידן שבו ניתן לבצע לא מעט פעולות צרכניות באמצעות כלים דיגיטליים ובצורה יחסית פשוטה. עם זאת, בולטת העובדה כי בכל הקשור לעזרים דיגיטליים לצירוף לקוח באמצעות סוכן הביטוח הפנסיוני, היצרנים אינם ממחרים לפתח את הכלים הנדרשים.

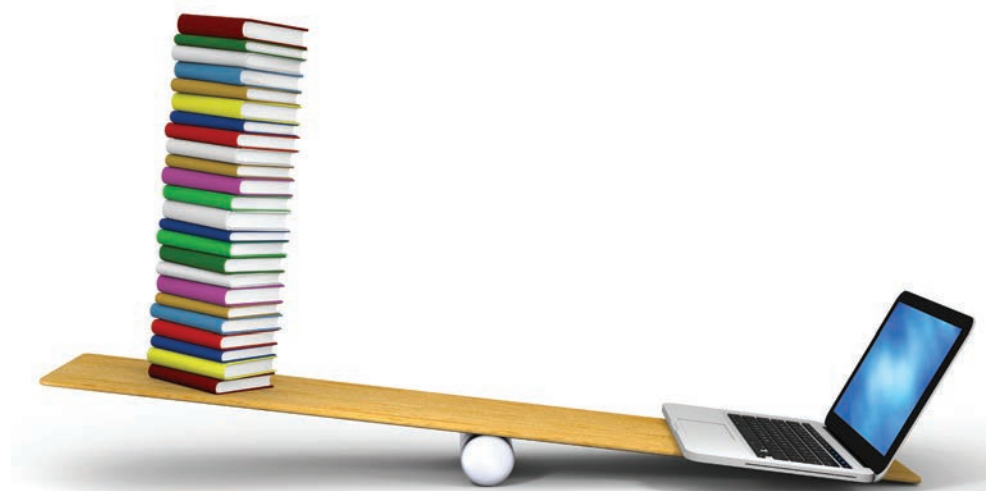
עובדה זו אף צורמת עוד יותר לאור המבול של עזרים טכנולוגיים להפצה ולצירוף עמיתים, בו חזינו לאחרונה כצופים מהצד (סוכני הביטוח), בכל הקשור לתכניות החיסכון הבסיסי לכל ילד במסגרת קצבאות הילדים של המוסד לביטוח לאומי.

דווקא המבול הזה לימד אותנו עד כמה הציבור זקוק וצמא למידע מקצועי מאיתנו, כאשר לקוחות רבים הביעו הבעת פליאה על שאיננו יכולים לפעול לצירוף לחיסכון במסגרת קצבאות הילדים.

עושה רושם כי בכל תחומי החיים של שנת 2017, דווקא היכולת הדיגיטלית לבצע פעולות בין רגע ובפשטות לכאורה, גורמת כיום לרוב הצרכנים "לחשוב פעמיים" בטרם הם מבצעים פעולה מיידית. פתאום, דווקא כשלכאורה סוכני הביטוח יצאו מהמשחק, עושה רושם כי הציבור מתקשה להיות שקט בלעדינו, אנשי המקצוע.

## לא מאפשרים את בחירת הסוכן המטפל

כידוע הענף שלנו המושתת על שלוש צלעות - הסוכן, היצרן והלקוח. אולם דווקא השותפים הטבעיים שלנו, חברות הביטוח ובתי ההשקעות, אינם ממחרים לשדרג ולהתאים את כלי העבודה שלנו לעידן המודרני. זאת על אף כי יש בידיהם את כל הנדרש להתאים את כלי העבודה שלנו לעולם הדיגיטלי. לדאבוני, מבדיקה שערכתי





# מגדילים את ההפקדה לפנסיה בקופת הגמל להשקעה

מעוניינים להגדיל את החיסכון לפנסיה אך חוששים שבעתיד תצטרכו את הכסף? יתכן שהפתרון להגדלת פנסיות הזקנה נמצא דווקא במוצר החיסכון קופת גמל להשקעה

להשקעה היא אחד המקורות ליצירת קצבה מוכרת הפטורה ממס. לאחר גיל 60 חוסך שיבחר בכך יוכל לנייד את כספי החיסכון לכל מוצר פנסיוני אחר ולקבל קצבת זקנה הפטורה ממס וזאת מבלי להציג אישורים.

וזאת לעומת, חוסך שיחסוך בקרן הפנסיה ויידרש להציג אישורים בפני פקיד השומה על כך שהכספים שהופקדו בקרן הפנסיה במעמד עצמאי או באמצעות השכר עומדים בתנאי הקצבה המוכרת.

## למי כדאי לבצע הגדלת הפקדות לפנסיה בקופת גמל להשקעה?

לא מקבלים הטבת מס על הפקדה לחיסכון הפנסיוני? אתם הראשונים שצריכים לבחור בהגדלת הפקדות בקופת גמל להשקעה.

חוסכים שמרוויחים מעל ל-10,000 שקלים בחודש. במקום להגדיל את ההפקדות לפנסיה ל-7% מהשכר, אתם יכולים לבצע הפקדה לקופת גמל להשקעה. את הכספים בעתיד תוכלו למשוך כסכום חד פעמי או להפוך לקצבה מוכרת.

חשוב לזכור! במידה ויש לכם רכיבי שכר לא מבוטחים עבורם אתם מפקידים לפנסיה. עבור הפקדה זו אתם מקבלים הטבות מס וכסויים ביטוחים שאינם קיימים בקופת גמל להשקעה.

## בשורה התחתונה

מחפשים אפשרות להגדלת הפנסיה אך חוששים להתחייב? קופת גמל להשקעה מהווה אלטרנטיבה מצוינת עבורכם. כל עוד תזכרו שהמטרה שלה היא הגדלת החיסכון לפרישה ולא רק תחליף לחיסכון לכל מטרה.

**הכותב הינו משווק פנסיוני, מנהל המוצר באגף השיווק במנורה מבטחים**

בהטבת מס. בנוסף עובדים שלהם אין רכיבי שכר לא מבוטחים לא יקבלו הטבת מס על הפקדה נוספת לקרן הפנסיה. עובדים אלו לא רואים תמריץ מיידי בהגדלת החיסכון לגיל הפרישה.

## חיסכון לפנסיה, חיסכון לכל החיים

היעדר הטבות המס אינו הסיבה המרכזית שמונעת ממיליוני המבוטחים להגדיל את ההפקדות לחיסכון הפנסיוני. הפחד האמיתי של החוסכים הוא שלאחר ההפקדה לא יהיה ניתן למשוך עוד את הכסף.

משיכת הכספים מהחיסכון הפנסיוני לפני גיל פרישה נחשבת כמשיכה שלא כדין, ומשיכת סכומים חד פעמיים לאחר גיל הפרישה אפשרית רק בהתאם לכללי ההיוון. כאשר הפקדה לקרן הפנסיה נחשבת כחתונה קתולית, לא פלא שחוסכים רבים מחפשים אלטרנטיבות חיסכון אחרות מחוץ למוצרים הפנסיוניים.

## הפתרון להגדלת החיסכון

קופת גמל להשקעה היא מוצר חיסכון חדש שאמור להוות אלטרנטיבה למכשירי החיסכון בבנק או לפוליסות החיסכון של חברות הביטוח. האם יתכן שהיא תהווה אלטרנטיבה להגדלת ההפקדות לפנסיה?

קופת גמל להשקעה מאפשרת הפקדת סכומים חד פעמיים עד 70 אלף שקלים בשנה או הפקדות שוטפות עד לתקרה זו. את הכספים שהופקדו לקופה ניתן למשוך בכל שלב והם יהיו חייבים במס רווחי הון בשיעור של 25% כמו כל מוצר חיסכון אחר.

בנוסף, לאחר גיל 60 יהיה ניתן לנייד את הכספים לכל מוצר פנסיוני אחר ולקבל קצבת זקנה פטורה ממס. הפקדת כספים בקופת גמל

## הגדלת החיסכון בקרן הפנסיה

לא פעם כתבנו על החשיבות בהגדלת החיסכון לגיל פרישה, על כך שחלק גדול מציבור החוסכים יגיע לגיל פרישה עם קצבה לא מספקת. הפעם אנו רוצים להציג אלטרנטיבה לאפשרות הקלאסית של הגדלת הפקדות בקרן הפנסיה. בפני החוסכים בקרן הפנסיה עמדו, עד כה, שתי אפשרויות להגדלת החיסכון לפנסיה. הראשונה הגדלת רכיב תגמולי העובד עד ל-7% מהשכר והאפשרות השנייה הפקדה במעמד עצמאי על רכיבי שכר לא פנסיוניים.

במקרים רבים הפקדות אלו העניקו הטבות מס לחוסכים, הטבות שהיוו תמריץ להגדלת ההפקדות לפנסיה. בנוסף הפקדה במעמד עצמאי על רכיבי שכר לא פנסיוני נותנת לחוסכים כסויים ביטוחים בהם ביטוח לאובדן כושר עבודה וביטוח למקרה של מוות.

## היעדר הטבת מס, אין תמריץ להגדלת החיסכון

הטבת המס לשכירים בחיסכון הפנסיוני מוגבלת בתקרת שכר. בשנת 2016 עמדה התקרה על 8,700 שקלים. הפקדת עובד העולה על 609 שקלים בחודש לא תזכה עוד את החוסך

קרן פנסיה	קופת גמל להשקעה	ניתן למשוך את הכספים בכל שלב
לא קיים	קיים	אפשרות לקבל בעתיד את הכספים כקצבה פטורה ממס
בכפוף להצגת אישורים	קיים	מגוון מסלולי השקעה
קיים	לא קיים	כסויים ביטוחים



איו"ל סיאני

הכל מקצועי



# חיסכון לכל ילד

במסגרת חוק ההתייעלות הכלכלית 2015 נקבע כי החל מחודש ינואר 2017 יופקדו עוד 50 שקלים מדי חודש לכל ילד | לאור זאת, בחודש דצמבר האחרון קיבלו הוריהם של כ-3 מיליון (!) ילדים זכאים לחיסכון זה מכתב מביטוח לאומי המודיע להם על זכאותם ל"חיסכון לכל ילד"

ההפוך - אם בחרתם בקופת גמל לא תוכלו לשנות את החלטתכם ולחסוך בבנק. כמו כן, לא תוכלו להעביר את החסכונות בין הבנקים.

## האם ניתן להעביר את החסכונות בין קופות הגמל?

ניתן להעביר בכל עת את החיסכון בין קופות הגמל השונות. כל שצריך הוא למלא טופס בקשת העברת כספים בקופת הגמל אליה אתה רוצה לעבור וזו תדאג להעביר אליה את הכספים שנצברו וכן את ההפקדות השוטפות של הביטוח הלאומי. כספי החיסכון הצבורים יועברו לקופת הגמל תוך 5 ימי עסקים מיום שהחברה המעבירה קיבלה את הבקשה.

## האם ניתן לעבור בין מסלולי ההשקעה בתוך אותה קופת גמל?

ניתן לעבור בין מסלולי השקעה בכל עת. כל שצריך הוא למלא טופס בקשת העברת כספים והכספים יעברו למסלול ההשקעה הרצוי תוך 3 ימי עסקים.

## האם ניתן לעבור בין מסלולי השקעה באותו בנק?

בכל אחד מ-3 מסלולי ההשקעה בבנקים ניתן לבחור באחת מ-2 האפשרויות: מסלול ללא תחנות יציאה עד הגיע הילד לגיל 18 ומסלול עם תחנות יציאה כל 5 שנים, כלומר - מסלול שאחת ל-5 שנים בלבד תוכלו להעביר את הכספים למסלול חיסכון אחר באותו בנק.

## מתי וכיצד צריך לבחור היכן יופקדו הכספים?

הורה שקיבל מכתב כאמור יצטרך לבחור היכן יופקדו הכספים, בקופת גמל או בבנק, עד ה-1.6.17. הבחירה תיעשה באמצעות אתר

ריבית קבועה לא צמודה - במסלול זה הריבית השנתית לתקופת החיסכון נקבעת מראש ולא משתנה במהלך כל התקופה.

ריבית משתנה בהתאם לפרויים - במסלול זה הריבית השנתית נקבעת כמרווח מריבית הפרויים (=ריבית בנק ישראל+1.5%) ומשתנה בכל מועד שבו יחול שינוי בריבית הפרויים.

ריבית קבועה צמודה למדד - במסלול זה הריבית השנתית קבועה ומוצמדת לשינויים במדד המחירים לצרכן.

## מה התשואה שנקבל?

בקופות הגמל - בכל מסלול קיימת מדיניות השקעה שונה לגבי אופן השקעת הכספים בשוק ההון, אשר משתנה בהתאם לרמת הסיכון בכל מסלול. בבנקים - הכספים יצברו ריבית שתהיה ידועה מראש בהתאם למסלול החיסכון הנבחר.

חשוב לציין כי משרד האוצר בחר בקופות הגמל כמסלול ברירת מחדל, לאור העובדה שלטענתם התשואות הצפויות בבנקים נמוכות משמעותית מאלו הצפויות בקופות גמל. באתר של "חיסכון לכל ילד" ([www.hly.gov.il](http://www.hly.gov.il)) ניתן לראות לגבי חלק מהמסלולים בקופות הגמל את התשואה השנתית הממוצעת ב-5 שנים שהשיגה החברה במסלול עם מדיניות השקעה דומה לזו שבתכנית חיסכון לכל ילד. בנוסף, ניתן לראות את הריביות שמציעים הבנקים לגבי כל מסלול ובהתאם לגיל הילד.

## אם בחרתי לחסוך בבנק ולא בקופת גמל - האם אוכל לשנות את החלטתי?

ברגע שבחרתם בנק לא ניתן לשנות את החלטה ולחסוך בקופת גמל כך שלמעשה אתם "כבולים" עד סוף תקופת החיסכון. כנ"ל במקרה

במה מדובר? מי מפקיד, כמה ולאן? מתי ניתן למשוך את הכספים? כל זאת ועוד במדריך להלן.

## מי זכאי לחיסכון ומתי יופקדו הכספים?

כל ילד שמשולמת בעדו קצבת ילדים זכאי לחיסכון. החל מינואר 2017, במועד תשלום קצבת ילדים החודשית, יפקיד ביטוח לאומי 50 שקלים לחשבון על שם הילד בקופת גמל להשקעה או בתכנית חיסכון בבנק ועד הגיע הילד לגיל 18. סכום זה יתעדכן מדי חודש ינואר בהתאם לעליית המדד. חשוב לדעת כי ב-3 השנים הקרובות, בנוסף להפקדות החודשיות כאמור, יופקד תשלום רטרואקטיבי (בגין התקופה אשר ממאי 15 ועד דצמבר 16) עבור כל ילד, תשלום היכול להגיע לכ-1,000 שקלים.

## היכן יופקדו הכספים?

הורה יוכל לבחור שהכספים יופקדו בקופת גמל להשקעה או בחשבון בנק. הבחירה תיעשה באמצעות הודעה של ההורה לביטוח לאומי מתוך רשימה של קופות גמל ובנקים שהמדינה ערכה איתם הסכם התקשרות. הרשימה כוללת 12 קופות גמל ו-9 בנקים, סה"כ 21 גופים שינהלו את תכנית חיסכון לכל ילד.

## האם ישנם מסלולי השקעה בקופות הגמל?

קופות הגמל יציעו לכל הפחות 3 מסלולי השקעה - סיכון מועט, בינוני וגבוה. בנוסף, חלק מקופות הגמל יציעו מסלול הלכה ליהודים ואילו רק 2 קופות יציעו מסלול שריעה עבור כ-700 אלף ילדים מוסלמים.

## האם ישנם מסלולי השקעה בבנקים?

כן, הבנקים יציעו 3 מסלולי חיסכון:

הכספים במקרה רפואי העלול להביא לפגיעה בחיי הילד, וזאת על סמך אישורים רפואיים שנבחנו על ידי רופא מטעם הביטוח הלאומי. במקרה כזה, סכום המענק בסך 500 שקלים שהילד היה אמור לקבל בגיל 18 יושלם בעת המשיכה והפקדת הכספים החודשית של ביטוח לאומי לחיסכון של הילד תימשך עד הגיע הילד לגיל 18.

**אם יש להורה חוב בביטוח לאומי - האם ילדו עדיין יהיה זכאי לחיסכון?**  
כן. ההפקדה לחיסכון לא ניתנת לקיזוז ע"י הביטוח הלאומי. עם זאת, ההורה לא יוכל להוסיף 50 שקלים נוספים לחיסכון של ילדו עד שישדיר את החוב.

**כיצד ניתן לעקוב אחר החיסכון של ילדי?**  
קופות הגמל והבנקים מחויבים לשלוח דו"ח מדי שנה עד ה-1 למרץ. במקביל, ניתן לעקוב באופן שוטף דרך האתר של קופת הגמל או הבנק.

**האם גם ילד שייולד לאחר ינואר 2017 יהיה זכאי לחיסכון זה?**  
כן. גם ילד שייולד וזכאי לקצבת ילדים יהיה זכאי לחיסכון זה. הורי הילד יצטרכו לבחור תוך חצי שנה מיום לידתו היכן יופקדו הכספים, בקופת גמל או בבנק. במידה וההורים לא בחרו, הכספים יופקדו כברירת מחדל באחת מקופות גמל להשקעה אשר תיבחר בסדר קבוע ושיווני ע"י המדינה. על אף האמור, אם לילד יש אח נוסף אזי הכסף יופקד בקופת הגמל או בבנק של האח הצעיר ביותר.

**ילדי ישראל במספרים (למ"ס 2015)**

קצב ילודה שנתי	כ-180 אלף
כמות ילדים עד גיל 18	כ-2.9 מיליון
כמות ילדים עד גיל 15	כ-2.4 מיליון

על פי האמור ובהנחה שכ-50% מההורים יהיו אקטיבים ויבחרו היכן לחסוך, יוצא שבמסגרת מנגנון ברירת המחל שהאוצר קבע, בחודש יוני 2017 צפויה לקבל כל אחת מ-12 קופות הגמל כ-100 אלף עמיתים חדשים!

**הכותב הינו בעל רשיון פנסיוני, מנהל מקצועי וממונה ציות ואכיפה, הלמן אלדובי גמל ופנסיה**

הוא להגיש בקשה באמצעות אתר האינטרנט של ביטוח לאומי כך שהפקדת הכספים הנוספים תחל בחודש העוקב לחודש בו הוגשה הבקשה. אין צורך לשלם באשראי, הוראת קבע או כל אמצעי אחר אלא הסכום שיופקד "ייגרע" מקצבת הילדים. יתר על האמור, אם ההורה ירצה לבטל את הפקדת 50 השקלים הנוספים הוא יוכל לבצע זאת בכל עת דרך הגשת בקשה באתר הביטוח הלאומי. יודגש כי רק ההורה שמקבל את קצבת הילדים יכול לבצע שינויים בבחירת הגוף ובמסלול ההשקעה, וכן להוסיף את ההפקדה הנוספת בסך 50 שקלים.

**מתי וכיצד ניתן למשוך את הכספים?**  
בעת הגיע הילד לגיל 18 הוא יוכל למשוך את הכספים וזאת באישור של ההורה. החל מגיל 21 הילד יוכל למשוך את הכספים ללא אישור ההורה. כל שנדרש הוא להגיש לקופת הגמל או לבנק טופס בקשה למשיכת כספים - הטופס מוצג באתר האינטרנט של הגופים. בהקשר זה חשוב מאוד לדעת כי בהגיעו של הילד לגיל 18, יעביר הביטוח הלאומי לחשבון החיסכון 500 שקלים נוספים ואם הילד לא משך כספים עד הגיעו לגיל 21, יעביר הביטוח הלאומי לחשבון החיסכון 500 שקלים נוספים!  
יצוין כי לגבי ילד שייולד החל מ-2017, יפוצל המענק בסך 500 שקלים שאמור היה לקבל בגיל 18, כך ש-250 שקלים יופקדו בגיל 3 ו-250 שקלים נוספים יופקדו לבנות בגיל 12 ולבנים בגיל 13. כמו כן, בעת משיכה הרווחים שנצברו במשך השנים יחויבו במס רווח הון (מס של 25% על הרווחים הריאליים).

**האם ניתן למשוך את הכספים לפני שהילד הגיע לגיל 18?**  
למעט מקרה של פטירת הילד, ניתן למשוך את

**מה עדיף - קופת גמל או בנק?**

נושא	קופת גמל	בנק
מספר מסלולי השקעה	3-5	3
העברת כספים בין קופות/בנקים	ניתן ללא מגבלה	לא ניתן
העברת כספים בין מסלולי השקעה	ניתן בכל עת. הכסף יעבור תוך 3 ימי עסקים.	במסלול עם תחנת יציאה - אחת ל-5 שנים. במסלול ללא תחת יציאה - לא ניתן
מסלול השקעה ברירת מחדל	סיכון מועט	ריבית קבועה לא צמודה (ללא תחנות יציאה)
תשואה	משתנה בהתאם לתשואה שהקופה השיגה	תשואה ידועה מראש בהתאם למסלול החיסכון הנבחר

האינטרנט של ביטוח לאומי.

**אם לא בחרתי לאן יופקדו הכספים - האם לא יופקדו כספים עבור ילדי?**

במקרה וההורים לא בחרו עד ה-1.6.2017 לאן יופקדו הכספים עבור ילדיהם, הכספים יופקדו כברירת מחדל לקופת גמל להשקעה (אותה קופת גמל לכל הילדים) רטרואקטיבית לינואר 2017. על אף האמור, לגבי ילד שגילו ב-1.1.17 הוא 15 ומעלה, אם ההורים לא בחרו לאן יופקדו הכספים, יופקדו הכספים כברירת מחדל לבנק בו נמצא חשבון העו"ש אליו מועברת קצבת הילדים החודשית. יודגש כי במידה וישנם מספר ילדים מעל גיל 15 שההורים לא בחרו עבורם, הכספים בגינם יופקדו לאותו בנק.

**במקרה שבו הורה לא בחר, באיזה מסלול השקעה יופקדו הכספים?**

בקופות הגמל מסלול השקעה ברירת מחדל יהיה מסלול לחוסכים המעדיפים סיכון מועט. בבנקים מסלול השקעה ברירת מחדל יהיה ריבית קבועה לא צמודה וללא תחנות יציאה.

**מהם דמי הניהול שנשלם?**

החוסכים לא ישלמו ולו אגורה אחת כדמי ניהול, זאת היות ומדינת ישראל החליטה לממן את עלויות ניהול הכספים עד הגיע הילד לגיל 21. כך שלמעשה תשלם לקופות הגמל דמי ניהול שנתיים של 0.23% ולבנקים 6 אגורות לכל שורת דיווח (תנועה).

**האם ניתן להפקיד כספים נוספים באופן יזום לטובת החיסכון לילד?**

כן. הורה יוכל להפקיד 50 שקלים מדי חודש נוספים לטובת החיסכון לילדו. כל שצריך לעשות



חלקם פרי יוזמת היצרנים, חלקם ממניעים פוליטיים וחלקם נובעים מעצם העובדה שלקוחות יותר ויותר יודעים מה הם רוצים הן מהמוצר והן מרמת השירות. חשוב להבין ש"הגבינה זזה", אין לחפשה במקום שבו נמצאה בעבר אלא להתחקות אחר עקבותיה ולהתקדם הלאה.

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מפרסמת בדוח השנתי שלה, בפרק סוכנים ויועצים, מידע על מספר בעלי הרשיונות המשולמים בכל תחומי הביטוח. לכאורה נראה כאילו מספר המחזיקים ברשיון גדל. הגידול נובע כתוצאה מהעובדה שככל הנראה מספר המחזיקים החדשים ברשיון גדול ממספר הסוכנים הנגרעים. בקבוצת הסוכנים הנגרעים, שכאמור אין לנו נתונים ממשיים לגביה, קיימות יותר שלוש אוכלוסיות: סוכנים שהלכו לעולמם, מי שהגיעו לפרישה מרצון ומי שלא שרדו.

במאמרי אציג את "הדיאגנוזות", הגורמים המביאים את סוכני הביטוח לנטוש את עיסוקם, ולצדם אציע את "התרופות", הפתרונות היעילים לשיפור רווחיותו של הסוכן תוך איתור ההזדמנויות שבכל אתגר העולה מהמציאות המשתנה.

### שינויים רגולטוריים (הסדרה)

הסדרת שוק ההון הבנקאות והסדרת בכל תחום אחר היא בעלת חשיבות מהמעלה הראשונה. היא באה להגן על הצרכן והיצרנים, לאפשר בקרה ולהשתלב בפלטפורמה אחידה בשווקים בינלאומיים. ההסדרה היא תהליך מורכב האמור להתנהל בשיח עם השחקנים בענף, בהם סוכני ומשווקי הביטוח והיועצים הפנסיונים. ההסדרה הינה תהליך רב שלבי כאשר לכל שלב יש יעד מוגדר ומסומן. מזווית ראייתו של סוכן הביטוח, שלבי ההסדרה מערערים את שגרת חייו הנוחה והמוכרת. הם מעמיסים עליו פעילות חדשה שאין לו הכנסה נאותה לכיסוי ההוצאות הנדרשות מכוח השינוי, כגון החתמת כל הלקוחות על ייפוי כוח, פעילות עם מסמכי הנמקה, שימוש בייפוי כוח לביצוע פעולה או פניה למסלוקה לשם קבלת מידע על לקוח. עובדתית לא כל סוכני הביטוח הסתגלו לשינויים המחייבים וחלקם אף משלם קנסות הנובעים מאכיפה. אין ספק שאוכלוסיית סוכנים מסוימת מרימה ידיים - הגבינה זזה וקשה להם למצוא אותה.

**התרופה:** הפנמת הרגולציה ואיתור היתרונות שניתן להפיק ממנה.

# עשרה צעדים למציאת

## "הגבינה הזזה"

## לסוכני הביטוח

במהלך ארבעת העשורים האחרונים חלו שינויים רבים בעולם הביטוח | סוכנים רבים מתקשים לשחרר את דפוסי החשיבה הישנים | אימוץ מתודות עבודה חדשות יגבירו את התפוקה לאורך זמן



מאליו. ואולם, כשמוציאים אותנו מאזור הנוחות, אנו עומדים במקום ומצפים ש"הגבינה" תחזור למקומה. במאמר זה אתייחס לעולמו של סוכן הביטוח כמי שחווה את השינויים, כמי שרואה בשינוי אתגר והאחר שרואה בשינוי את הקץ. במהלך ארבעת העשורים האחרונים חלו שינויים רבים בעולם הביטוח. חלקם רגולטורים,

בשנת 1998 כתב **ספנסר ג'ונסון** את רב המכר "מי הזיז את הגבינה שלי?", מטפורה להתנהגות האנושית נוכח שינויים המתרחשים בסביבתם. הספר הודפס ונמכר ב-25 מיליון עותקים ואני מניח שנקרא על ידי לפחות 60 מיליון קוראים. כמעט ואין תחום בחיינו שלא חלים בו שינויים וחלק ניכר מהם מאומץ על ידנו כדבר המובן

כפי שכבר נאמר הרגולציה העמיקה, תקנות מס ההכנסה הועשרו, דרכי הקשר שבין הסוכן לחברות הביטוח, קרנות הפנסיה ושאר השחקנים השתנו דרמטית, הושקו מוצרים ייעודיים הן לתכנון פרישה עתידי והן לפרושים בפועל, כמו גם תכניות חיסכון שירדו ועלו מהמדף למדף. המסלוקה הפנסיונית הפכה לצינור מרכזי לשינוע מידע, נושאים כמו הנחיית פורשים הפכו למרכז בפעילות הסוכן הפיננסי-פנסיוני ועוד. מהלכים אלה מחייבים את סוכן הביטוח להקדיש חלק לא מבוטל מזמנו ללימוד, העשרת הידע ותרגול לשיפור המיומנות.

**התרופה:** לא לומר ידע הוא כוח, אלא באמצעות למידה הופכים ידע לכוח. זה חשוב לסוכן ונחוץ ללקוח.

### כלים טכנולוגיים או דיגיטליים נאותים במשרד הסוכן

ברוב משרדי הסוכנים אין שימוש נאות בטכנולוגיה, הן למתן שירות ללקוחות לגבי מוצרים קיימים והן לקידום מכירות ושיווק מוצרים חדשים ללקוח או משלוח יזום של מסרים בעלי חשיבות ללקוח.

**התרופה:** להביא את משרד הסוכן לרמה טכנולוגית גבוהה שתשרת שתי מטרות מרכזיות: תפעול נכון ויעיל של משרד הסוכן לצד שמירה על קשר רציף עם הלקוח לשם העברת מידע רלוונטי ושיווק דיגיטלי.

### חוסר ודאות לגבי העתיד

אכן המחר צופן התרחשויות רבות בכל תחומי חיינו. יש אפשרות לראות בכך איום, ולצד הרב זוהי נטייתם של מרבית בני האדם. אולם לעתים קיימת הזדמנות שניתן להפיק ממנה תועלת רבה, הן כלכלית והן חברתית.

**התרופה:** למען האמת אין לי תרופה למי שרואה את העתיד מאיים (אינני פסיכולוג), עם זאת אני מברך את אלה הרואים את המחר כרווי אתגרים והזדמנויות.

אסכם ואומר, חובתנו להבין ש"הגבינה" זה כל הזמן ולא משנה מי מזיז אותה - היא לא תשוב למקומה. אולם עלינו למצוא דרכים לאתרה שכן היא מקור המחייה. לשם כך עומד לרשותנו ארגון כלים אשר חלק ממנו הינו רשימת "התרופות" המוצעות ליישום במאמר זה.

הכותב CFP מתכנן פיננסי  
ועוסק באוריינות פיננסית

### דילמת הנאמנות ללקוח או ליצרן

קיים ניגוד עניינים כאשר סוכן הביטוח משווק את מוצרי היצרן, ממנו מקבל את עמלותיו ושעור העמלות מותנה בפרמטרים המוכתבים על ידי היצרן. בין השאר בהיקפי תפוקות או סוג של מוצרים. במצבים שבהם מתקיימת דילמת הנאמנות בדרך כלל המפסיד הוא הלקוח.

**התרופה 1:** חובה לאמץ את גישת הנאמנות ללקוח ולזנוח את גישת הנאמנות ליצרן. אגב זו גם מגמת הרגולציה בעולם ובארץ. נאמנות הסוכן ללקוח היא מפתח לנאמנות הלקוח לסוכן.

**התרופה 2:** מדובר בתהליך מורכב שבו נפרד הסוכן מעמלות, דבק בנייתוחי צרכים של הלקוח, מתאים מוצרים לפי צרכים וגובה שכר טרחה בגין עבודתו. נוכח העובדה שניתוח צרכים אינו חד פעמי אלא שירות מתמשך, הסוכן ייגבה שכר טרחה על בסיס מתמשך באופן חודשי או בגין פגישה תקופתית קבועה מראש.

### עלות תפעול משרד הסוכן

עלייה בעלויות תפעול משרד הסוכן דומה לזוג מספריים. פעם אחת משום עליית יוקר התפעול כתוצאה מתשומות המשרד כמו שכר דירה, תקשורת, מחשוב, שכר עבודה וכו', ומאידך הכנסה פוחתת ממוצרים המשווקים על ידי הסוכן ובעיקר אצל הסוכן הפנסיוני.

**התרופה:** התייעלות ממשית במשרד הסוכן, לרבות שאלת מיקום המשרד נוכח העלויות, איכות כוח אדם, הגברת השימוש בתקשורת דיגיטלית עם הלקוח, ניתוח הוצאות קפדני, בניית תזרים מזומנים אמיתי. מעבר לכל זאת, בניית תכניות עבודה ריאליות.

### היעדר פתיחות לשיתופי פעולה

מרבית סוכני הביטוח מגדירים את עצמם כזאבים בודדים, ולכן נמנעים משיתופי פעולה. בין ההתנגדויות ששמעתי עלו חששות שמא משתף הפעולה ייגס בתיק הביטוח, "לא אוכל לתת שירות כפי שהייתי רוצה", ואפילו "מה יגידו הלקוחות". אף לא איום רציונלי וממשי אחד.

**התרופה:** לחתור לשיתופי פעולה שיש בהם כדי להוזיל עלויות, להגביר מכירות, לאפשר זמן פנוי לפגישה עם לקוחות ותיקים, לפרוץ למעגלי היכרות חדשים. למרות המחיר שגובה שיתוף הפעולה, ביחסי עלות-תועלת זה משתלם.

### לימוד ושיפור ידע ומיומנויות

במהלך שני העשורים האחרונים חלו שינויים מרחיקי לכת בתחומי העיסוק של סוכן הביטוח.

### שינוי בתמהיל המוצרים המוצעים והנמכרים ללקוח

פיתוח מוצרים ברובו נובע מדרישות שוק ההון - הסדרה ומיסוי. חלק מפיתוח המוצרים, ולטעמי חלק קטן, הוא פרי יוזמה של יצרן זה או אחר שלאחריו נשאב השוק כולו.

עבור חלק מסוכני הביטוח המשווקים מדובר במהפך. ככל שתדירות השינוי במוצרים גדולה יותר, בעיקר עקב דרישות רגולטוריות, תחושת הסוכן היא שאין לו מה להציע ללקוח. מגרש המשחקים השתנה וכללי המשחק אף הם, והסוכן מרגיש יותר ויותר שהוא כבר לא פרטנר.

אכנס לעומק הבעיה בסעיף 8, שעניינו לימוד ושיפור הידע.

**התרופה:** לימוד המוצרים החדשים והתאמתם לצרכי הלקוח.

### שינוי במקורות ההכנסה משיווק ומכירות

שני התהליכים הקודמים הרגולציה ושינוי תמהיל המוצרים מלווים בשחיקה משמעותית של רווחיות הסוכן וכדי להדביק את מנת ההכנסה לה הורגל, או שהוא חייב להגדיל משמעותית את התפוקה דבר שלא מתאים או אפשרי לאוכלוסייה מסוימת של סוכנים או שעליו להפנות משאבי זמן אל עבר שיווק ומכירות של מוצרים שלגביהם לא חל שינוי בתגמול. או להסתגל לרמת תגמול אחרת בהנחה שישרוד כלכלית.

**התרופה:** גביית דמי שירות מלקוחות או שכר טרחה בגין שירותים.

### רמה וטיב השירות הנדרשים על ידי הלקוח

לקוחות נחשפים לעיתונות כלכלית, לדיונים חברתיים, לשיחות סלון ועוד. הם לומדים שזכותם לקבל מסוכן הביטוח שירות ברמה גבוהה ו / או מחברת הביטוח כלקוח ישר.

אחת המנטרות שסוכני הביטוח משתמשים כנגד הביטוח הישיר היא כי "בסופו של דבר הלקוח יפנה לסוכן לקבלת מענה אישי". בהנחה שססמה זו נכונה וניתן לעשות בה שימוש, יש להוסיף לה את המשלים "הלקוח מבקש שירות ברמה שרק הסוכן יכול לספקו".

**התרופה:** על סוכן הביטוח להפנים שהלקוח אינו מטרד, הוא רק מבקש שירות ברמה גבוהה ובזמינות סבירה. ואת זה יש לספק לו.



## המוטב או היורש - מי גובר?

**בראשית הדרך עוגנה ההלכה כי המוטבים גוברים על היורשים בכל הנוגע לצוואת המבוטח | אולם הפסיקה החדשה מאמצת את העיקרון שבגמרא, המעניק חשיבות רבה לצוואתו של הנפטר**

שתי סוגיות עיקריות מעסיקות את בתי המשפט בקשר עם זהות המוטב הקבוע בפוליסה לעומת הננים מצוואת המבוטח. האחת, מהו דין הכספים בקרות מקרה הביטוח במידה ומת המוטב לפני תשלום תגמולי הביטוח? השנייה, האם הזוכים על פי צוואת המבוטח תמיד נופלים לעומת המוטבים שנרשמו בחברת הביטוח קודם למות המבוטח?

### א"א 1:

#### זכות המוטב כ"זכות אישית"

בתחילת האלף הנוכחי בבית המשפט לענייני משפחה בתל אביב (תמ"ש 76350/01) נדונה תביעת יורשי המוטב בקופת גמל כנגד יורשי העמית, שכן המוטב הלך לעולמו לפני מות העמית. באותו עניין לא נקבע הסדר ספציפי בתקנון הקופה (בו נאמר כי "הקופה תשלם לעמית או לבאים מכוחו את הכספים המגיעים לו ממנה..."). העמית לא הורה לקופה מה שיעשה בכספיו אם ימות המוטב לפניו, וגם צוואת העמית לא כללה הוראה מפורשת בדבר העברת הכספים הצבורים בקופה לזוכה זה או אחר. הנוסח שמתקנון הקופה "הבאים מכוחו של העמית" נותח בעבר במסגרת פסק דין ספינדלר (ת"ע 13080/99), ונקבע כי "הבאים מכוחו של העמית הם יורשיו... מכוח תקנון קופת הגמל ולא מכוח דיני הירושה, ומכוח כשירותם כמוטבים בחוזה בין קופת הגמל לבין העמית".

המבוטח, ולא יהיו זכאים לתגמולי ביטוח החיים. ברם, השאלה מתעוררת מקום בו ערך המבוטח בחייו צוואה, ובה נקבעו זכויותיהם של הננים אחרים מאשר זהות המוטבים בפוליסה.

עוד מראשית הדרך, בעקבות פרשת מילשטיין (ע"א 5027/90), עוגנה ההלכה לפיה המוטבים גוברים על היורשים. אחד הבסיסים היה אינטרס ההסתמכות של המוטב, אשר ידע כי הוא יהיה הנהנה מהכספים שישולמו במות המבוטח.

אולם הפסיקה החדשה העדיפה את העיקרון שבגמרא, "מצווה לקיים דברי המת", מתוך התפישה "הירושתית", ובתוך כך לאפשר שינוי זהות המוטב דרך צוואתו של המבוטח. כדברי פרופ' שילה בספרו "אינטרס מעניק ההטבה צריך להיות האינטרס העליון שעומד מעל לאינטרס החייב והמוטב המקורי".

בהקשר זה נחלקו הדעת בפסיקה בשאלה האם יש מקום להכיר בזהות מוטב שונה על פי העברת תוכן צוואת המבוטח לידי חברת הביטוח רק לאחר מות המבוטח, שמא רק הודעה הקודמת למותו תתפוש.

כיום, על פי פסק דינו של העליון (בר"ע 1649/07), נקבע הכלל כי בהיעדר הוראה מפורשת בתקנון הקופה (או בפוליסה) בדבר מועד העברת דבר הצוואה עוד בחיי המבוטח, יש לכבד את רצונו האחרון של המבוטח, ולשלם את תגמולי ביטוח החיים (או הכספים האחרים המגיעים מכוח חברת המבוטח בקופה) לזוכים על פי צוואתו. ככל שהמנוח ציין כי אותם כספים יחולקו להם כחלק מעיזבונו, ולא למוטבים שקבע בחייו, ויראו באותו דבר כיישומו של סעיף 36(ב) לחוק החוזים אם תקנון הקופה לא אסר זאת מראש.

בתי המשפט אף הלכו צעד נוסף קדימה לעניין החלת הסייג שלפי הסיפא לסעיף 147 לחוק הירושה, ונקבע כי אין גם צורך בדרישת המסוימות לגבי הכספים נשוא המחלוקת ו/או בציון מפורש לגבי החברות בקופה הרלוונטית, כפי שנפסק בעבר בפרשת תמר (ע"א 3801/09). כך למשל גברו זכויות היורשים (הזוכים על פי הצוואה) על המוטבים, בשל נוסח כוללני לפיו "הנני מצווה ונותן בזה את כל הנכסים והרכוש... וכולל כל הזכויות שלי בעבודה, הפנסיה יש לי... זכויות ביטוח חיים שלי וכל זכויות ותשלומים שמגיעים לי ו/או שיגיעו לי בעתיד" (תמ"ש 10421-06-12, נוסח הצוואה מתוך פסק הדין).

**הכותב הינו עורך דין ממושרד גל ושות', עורכי דין ומשמש כיועץ המשפטי ללשכת היועצים הפנסיוניים בישראל**

על כל אלה יש להוסיף את ההלכה שנקבעה בבית המשפט העליון בפרשת שטרוה (ע"א 91/89), לפיה בהיעדר כל אינדיקציה אחרת תחולנה שלוש החזקות הבאות - (א) אין במינוי מוטב פלוני כדי לקבוע כי רצונו של העמית הוא שגם יורשי אותו מוטב ייחזקו מהזכויות שהוקנו למוטב המקורי; (ב) הוראת עמית לקופה בדבר מינויו של עמית כמוה כמתנה למוטב שנועדה לזכותו באופן אישי; (ג) יורשי המוטב לא יבואו בנעליו.

לפיכך, בהיעדר קביעה מפורשת בתקנון הקופה בעניין תשלומי הכספים ליורשים או לשאירים, ולחלופין ככל שאין בצוואת העמית הסדר בדבר הזכויות בכספים הצבורים בקופה, הן לצורך הכללתם בנכסי העיזבון (לפי הסיפא לסעיף 147 לחוק הירושה, וכן ראו להלן) והן מה יהיו סדרי הזכייה בכספים במקרה של מות המוטב לפני העמית (כפי שמכונה בחוק "יורש במקום יורש"), ייחשבו זכויות המוטב כזכויות אישיות שניתנו לו במתנה, אך שאינן עוברות במותו ליורשיו או לזוכים על פי צוואתו, כך שבמקרה זה עדיפים יורשי העמית על פני מוטביו.

### א"א 2:

#### כיבוד רצון המת חרף קביעת המוטבים

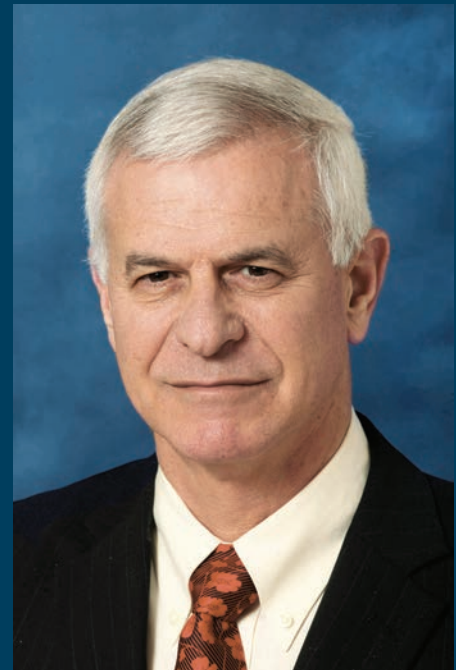
האם כאשר קובע המבוטח בצוואתו כי במותו ייחזקו הזוכים גם מתגמולי ביטוח חיים תתפוש קביעה זו גם אם זהות הזוכים שונה מזהות המוטבים שנקבעו בפוליסה?

בסוגיה זו קיים מתח בין סעיף 36(ב) לחוק החוזים לבין סעיף 147 לחוק הירושה - ככל שהראשון מאפשר למבוטח בביטוח חיים לפנות "בהודעה לחייב (המבוטח) או בצוואה שהודעה עליה ניתנה לחייב, לבטל את זכותו של המוטב או להעמיד במקומו מוטב אחר, אף אחרי שנודע למוטב על זכותו"; ואילו לפי האחרון זכויות בביטוחי חיים כלל אינם חלק מהעיזבון מושא צו הירושה או צו קיום הצוואה בהתאם לחוק הירושה, אלא "אם הותנה שהם מגיעים לעיזבונו". נבהיר כי בהתאם לסעיף 147 הנ"ל יורשי המבוטח על פי דין לא יהיו בעלי מעמד בפני

# גל אלמגור מתחדשת.

החזון שלי לשנת 2017 הוא להוביל את סוכני הביטוח להישגים בסביבה משתנה: פיתוח שיטת עבודה אשר תקל מאוד על אופן התפעול של הסוכנים, עם מרכיב הוצאות רזה שישפר את הרווחיות תוך מתן שירות מקצועי ויעיל ללקוח.

המוטו שהוביל אותי בכל שנות חיי המקצועיים הוא דלת פתוחה ואוזן קשבת לסוכנים. מוזמנים להתקשר אלי: 054-4337140



צביקה וינשטיין  
מנכ"ל גל אלמגור



074-7506000  
www.gal-almgor.co.il

**גל אלמגור**   
קבוצה - מבטחת

קרן פנסיה של מנורה מבטחים,  
כי חייבים ללכת על משהו גדול,  
חזק ויציב



# כי ללקוחות שלך מגיע יותר!

מנורה  
מבטחים



קרן הפנסיה הגדולה והיציבה בישראל

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