



ל ש כ ת
ס ו כ נ י
ב י ט ו ח
ב י ש ר א ל



פרקטיקה בשיווק פיננסי

06.11.2017

אודי חברוני

חבר הוועד לפיננסים של לשכת סוכני הביטוח

050-8210573

udih@piowealth.com

מתכנן פיננסי ופנסיוני בכיר, פיונר תכנון פיננסי
זים ויועץ אסטרטגי בתחום פיתוח עסקי ושיווק



על מה נדבר?

- 1 דקה לספר לכם מי אני

- עם איזה סוגי בעיות מתמודדים הלקוחות שלכם?

- מהו התפקיד הייעודי שלנו מול הלקוח ?
המעבר ממודל מבוסס עסקה למודל מבוסס תהליך

- מהם העקרונות ויתרונות בניהול תהליכים ומערכות יחסים
ארוכי טווח מול הלקוחות החשובים שלנו

- מהי ההזדמנות העסקית פה? מהו ה POSITION האפשרי שלכם מול
הלקוח?

- כמה באמת אפשר להרוויח מפעילות פיננסית – דוגמא

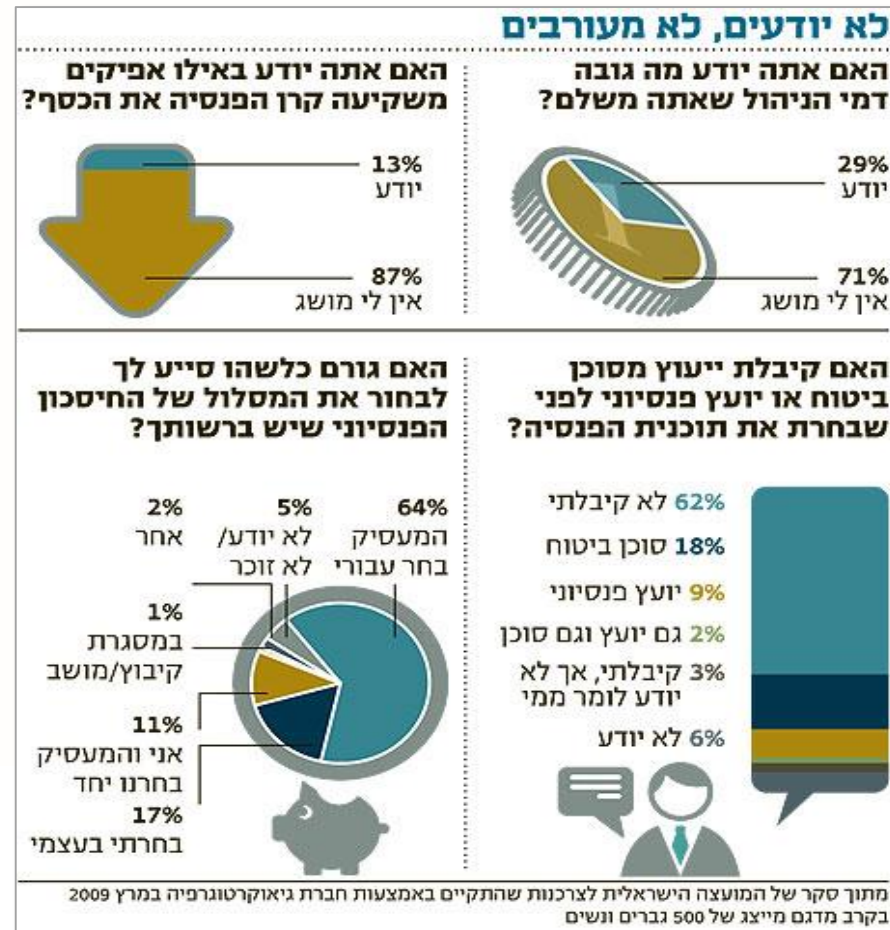
ירימו את היד, אלה שסבורים
שהלקוחות שלהם באמת זקוקים
לשירותים הפיננסים שלהם?



**הנה כמה
מהבעיות
שלקוחות
שלכם
מתמודדים
איתם**



לא יודעים, לא מעורבים

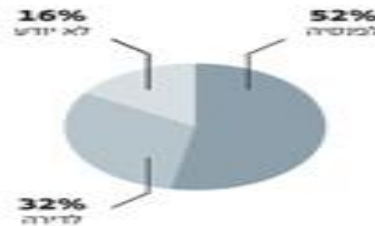


הצעירים מדחיקים את הפנסיה

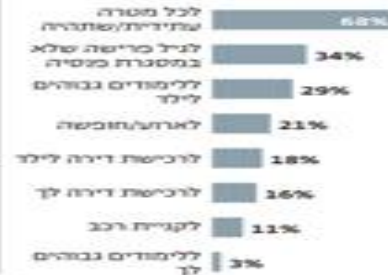
פרטי הסקר: 503 מרואיינים | גיל: 65-30 | בעלי הכנסה: מעל הממוצע | בוצע באינטרנט, באמצעות המאגר האנליטי panel ב-15 באוגוסט 2016

הרגלי חיסכון

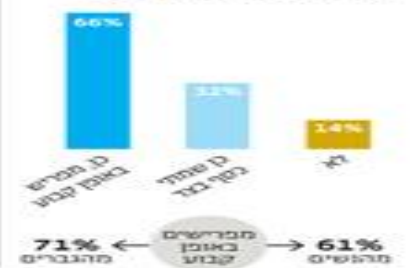
במידה והייתה לך אפשרות לבחור בין הפרשת החיסכון לפנסיה או לרכישת דירה - מה היית מעדיף?



לאילו מטרות החיסכון?

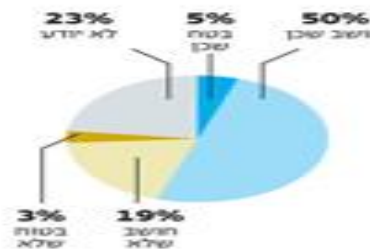


האם יש לך חיסכון או שאתה מפרש כסף באופן קבוע להשקעה כלשהי מעבר לחיסכון הפנסיוני שלך?

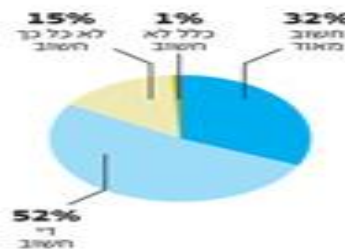


חלום מול מציאות

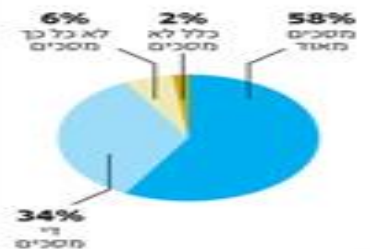
בקרוב יצטרף לשתף מוצר החיסכון "גמל להשקעה". האם תעבירו כסף מתיקונות בבנק למוצר זה?



עד כמה חשוב לך שהחיסכון שלך יהיה זמין?

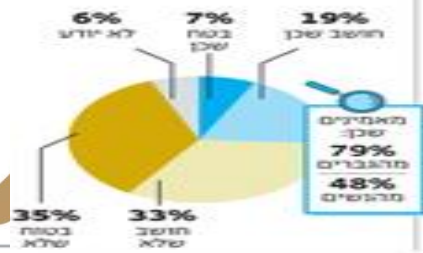


האם אתה מסכים או לא מסכים עם המשפט: כיום "מבזבזים" יותר כסף בהשקעה לעבר?

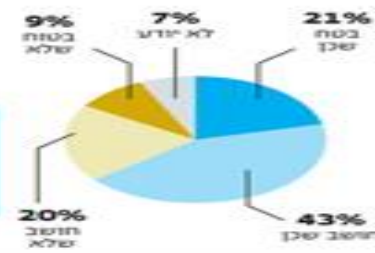


עתיד פסימי

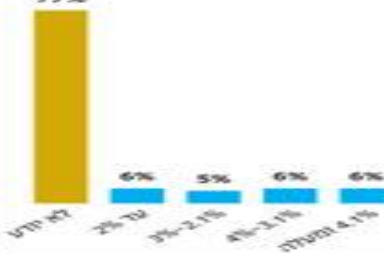
כיום גיל הפנסיה הוא 67 לגבר ו-65 לאשה, האם כדאי לדחות את גיל הפנסיה?



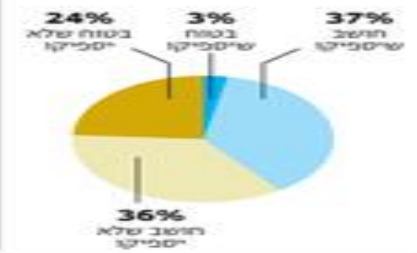
האם בגיל פנסיה תהיה לך להערכתך הכנסה כוללת של יותר מ-6,000 שקל בחודש?



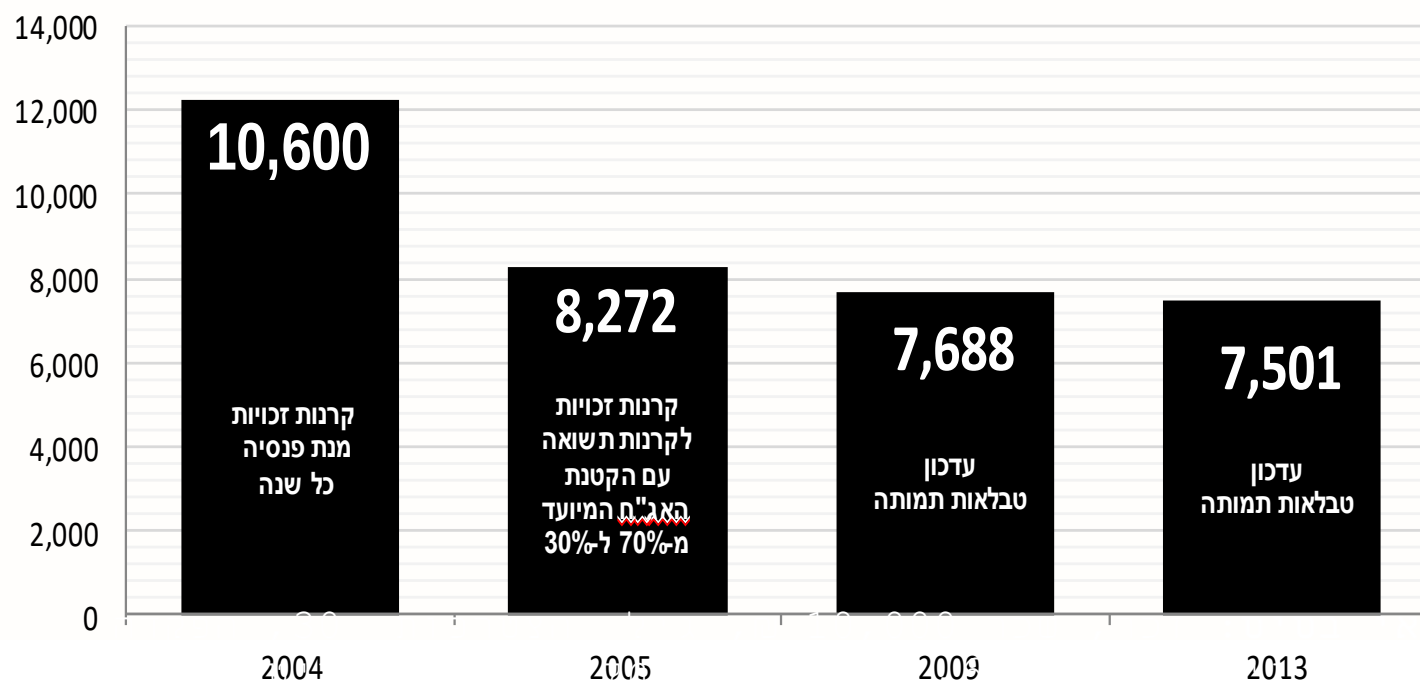
האם אתה יודע מהי התשובה הממוצעת שאתה מקבל מדי שנה על הפנסיה שלך? במידה שכן - מה?



האם אתה חושב שההפרשות שלך לפנסיה יספיקו בגיל פרישה?



הפנסיה קטנה ב- 30% במהלך 10 השנים האחרונות וגם מתחילים לעבוד מאוחר..



הביטוח הלאומי – סכומים לשנת 2017

סכום	הרכב משפחה
1,531 ש"ח	יחיד/ה
1,617 ש"ח	יחיד/ה בן/בת 80 ומעלה
2,301 ש"ח	זוג (הקצבה לזוג מורכבת מקצבה ליחיד וכן תוספת בעבור בת זוג)
2,387 ש"ח	זוג, שהזכאי לקצבה הוא בן 80 ומעלה
2,015 ש"ח	יחיד/ה + ילד
2,785 ש"ח	זוג + ילד
2,785 ש"ח	תוספת בעד ילד תשולם רק לאחד מכם
2,499 ש"ח	יחיד/ה + 2 ילדים ויותר*
3,269 ש"ח	זוג + 2 ילדים ויותר*

הכסף בעו"ש לא מניב כלום



לקוחות לא ערוכים טוב לברבורים שחורים



תיאוריית הברבור השחור מתארת אירוע קיצון משמעותי הן ברמה האישית או ברמה המקומית/גלובלית שההשפעה שלו אינה ניתנת לחיזוי מוקדם, אך ההשפעה שלו עלינו משמעותית מאוד, למשל:

משבר מניות

הצלחה פיננסית גדולה

מלחמות אזוריות/עולמיות

אסונות טבע

משבר אישי / מוות במשפחה

קבלת ירושה גדולה

זכייה בפרס משמעותי

פשיטות רגל

הערכה נמוכה של הלקוחות לסכומי הביטוח הנדרשים במקרה ביטוח.



לכמה כסף זקוקה המשפחה שהמפרנס הפסיק לייצר הכנסה
כתוצאה ממוות בטרם עת?

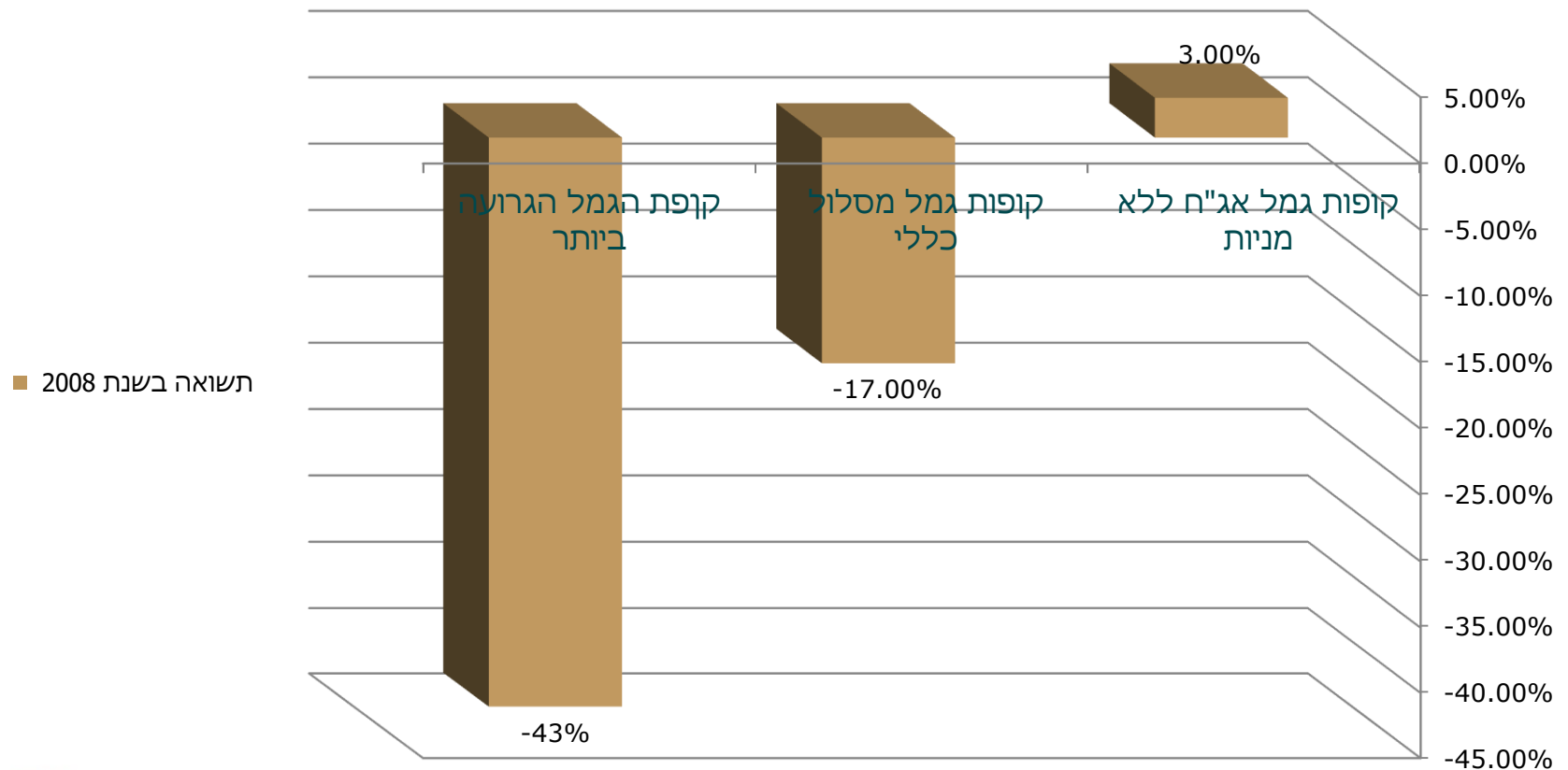
לכמה כסף זקוק אדם שלקה בנכות כתוצאה מתאונה או מחלה
והפסיק לייצר הכנסה?

גיל הפסקת ייצור ההכנסה	סכום ההון הנדרש למשיכת 10,000 ₪ בחודש
35	2,466,593 ₪
40	2,218,768 ₪
45	1,930,891 ₪
50	1,596,488 ₪
55	1,208,041 ₪

יכולת התמודדות הלקוח בשנות קיצון תשואת קופות הגמל בשנת 2008



תשואה בשנת 2008



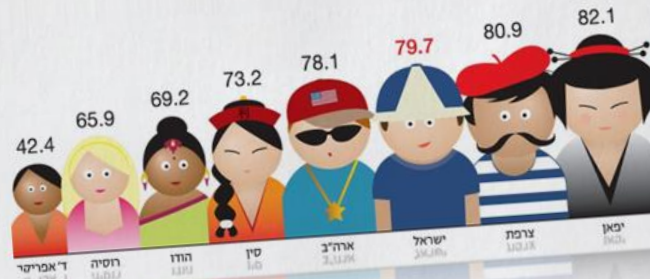
תוחלת החיים עולה – האם הפנסיה תספיק?

TheMarker

12.5.2012

מדינה	חלוקת הגילאים באוכלוסיה (%)			גיל חציוני	תוחלת חיים ממוצעת צפויה			
	65+	64-15	14-0		כיום	2005	1999	1980
יפן	22.9	64.0	13.1	44.8	82.3	82	81	79
גרמניה	20.6	66.1	13.3	44.9	80.1	79	78	76
איטליה	20.3	65.9	13.8	43.5	81.8	81	79	73
האיחוד האירופי	17.3	67.2	15.4	-	78.82	-	-	-
צרפת	16.8	64.7	18.5	39.9	81.2	80	79	74
בריטניה	16.5	66.2	17.3	40.0	80.1	79	77	74
ארצות הברית	13.1	66.8	18.1	36.9	78.4	78	77	74
ישראל	10.1	62.2	27.6	29.4	81.0	80	79	74
סין	8.9	73.6	17.6	35.5	74.7	73	71	68
ממוצע עולמי	7.9	65.9	26.3	28.4	67.1	-	-	-
הודו	5.5	64.9	29.7	26.2	66.8	63	61	58

מקור: נתונים ואומדנים מה World factbook של ה-CIA, The World Bank





דוגמאות להטבות פיננסיות משמעותיות

פריסת הפיצויים: חיסכון של עשרות

אחוזים בפרישה דוגמה לעובד עם ותק של 20 שנה*

פרטי העובד

מועד פרישה	מאי 2013
פיצויים ומענקי פרישה	500,000 שקל
הכנסה ב-2013	120,000 שקל
תקרת הפטור השנתית	12,120 שקל

כך תחוש הפריסה באלפי שקלים

500.0
סכום התחלתי



242.4
סכום פטור ממס
(20 שנות ותק X 12,120 שקל)



257.6
סכום הפיצויים והמענקים
החייבים במס

86%
שיעור
החסכון

11.2
היקף המס, בפרישה
של חמש שנים

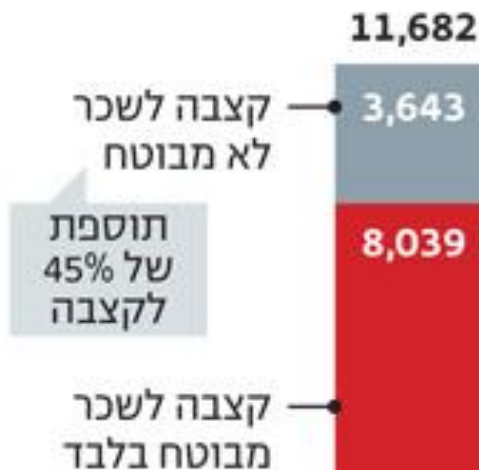
79.2
היקף המס, ללא
פרישה

*מקרה שבו לפורש אין הכנסה נוספת עד סוף 2017

כיצד הפקדה עצמאית עבור שכר לא מבוטח חשפיע על קצבת הפנסיה? קצבה משוערת עבור הפקדות, בשקלים

לדוגמה, גבר בן 28 מפקיד לקרן
פנסיה בדמי ניהול מקסימליים*:

16.0% על השכר הלא מבוטח (5,000 שקל)	17.5% על השכר המבוטח (10 אלף שקל)
---	---



*לפי 240 קצבאות מובטחות



Wealth Planning for Life

משיכת פיצויים לפני הפנסיה

מה קורה לפנסיה בעקבות משיכת כספי פיצויים



חיסכון מגיל 30 עד גיל פנסיה - 67

לאחר משיכת
כספי פיצויים

690,000
שקל

0
הפיצויים
נמשכו

690,000
שקל
תגמולים

3,547

שקל בחודש
פנסיה צפויה

ללא משיכת
כספי פיצויים

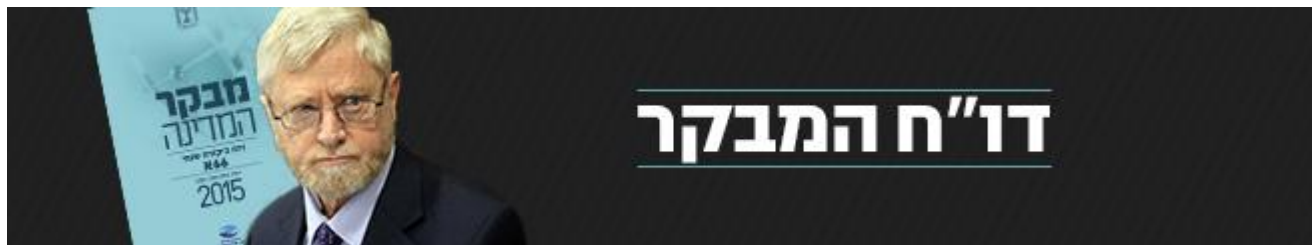
1,117,670
שקל

427,670
שקל
פיצויים

690,000
שקל
תגמולים

5,746

שקל בחודש
פנסיה צפויה



"על רשות המסים להחזיר מיליארדים
לציבור. רשות המסים גבתה בשנים
האחרונות מיליארדי שקלים בגביית
יתר, אך אינה טורחת להשיב את הכסף
או לידע את הציבור על זכויותיו".



בחינת מחזור משכנתא

כמה אפשר לחסוך כשממחזרים משכנתא?

מקור: החשבון, אלי מירצין, אקטואר יקטבורד, (שפי' נתוני הריבית שחתהדרן ב'16.10)



חיסכון כולל מעשר:
שקל 137,800

משפחה 3:

הרכישה: בית באבן יהודה, אפריל 2009
המשכנתא: מיליון שקל בחלוקה לכמה מסלולים בחלוקת
סכומים שווה: פריים מינוס 0.70% ל-20 שנה, מדר פלוס 4.00%
ל-25 שנה ועונן צמוד פלוס 0.10% ל-30 שנה המשתנה כל 5 שנים
היתרה לתשלום: 955,000 שקל

ההמלצה: חלוקה למסלולים: פריים מינוס 0.90%
ל-25 שנה על 33.3% מהסכום, ריבית קבועה לא צמודה -
פלוס 4.20% ל-15.5 שנה על 30.8% מהסכום, מדר פלוס 3%
ל-20 שנה על 17.9% מהסכום, עונן צמוד מינוס 0.50%
משתנה כל 5 שנים ל-20 שנה על 17.9% הנותרים מהסכום
החודש עדיין בשלב הראשון ייוותר כמעט זהה - כ-5,200 שקל.
בהמשך, חונבל שליית ההחזר לכ-6,800 שקל לעומת כ-7,000 שקל
שקל הצפייה סכום החודש מריב בהרכב ההלוואה הקודם



חיסכון כולל מעשר:
שקל 191,670

משפחה 2:

הרכישה: דירה בחיפה בינואר 2005
המשכנתא: סוף אלף עד המוצל לשני
מסלולים - מדר פלוס 5.2% ל-30 שנה
על 56% מהסכום, פריים מינוס 0.90%
ל-20 שנה על 44% מהסכום

ההמלצה: להמשיך ולמצל לשניים:
מדר פלוס 3.50% על 56% מהסכום,
ופריים מינוס 0.90% על 44% מהסכום
החיסכון: ההחזר המיידי יפחת רק בכ-20%
שקל לחודש, ל-4,640 שקל, אולם משך
ההלוואה יוקצר בשנתיים בכל אחד
מהמסלולים



חיסכון כולל מעשר:
שקל 196,750

משפחה 1:

הרכישה: דירה בראשון לציון בינואר 2000

דוגמאות למיחזור משכנתאות

מ' מקרה	ב' מקרה	ג' מקרה
מתי כדאי למחזר?	מתי לא כדאי למחזר?	מתי לא כדאי למחזר?
החלוקה: סריכ 5 הלוואות	החלוקה: סריכ 6 הלוואות - כולן הלוואות משכנתא	החלוקה: סריכ 4 מסלולים כולן למשכנתא
3 הלוואות פריים לכד הסרה בסכום כולל של כ-45 אלף שקל (כריבית של 4.95%) יתרת תקופה לסילוק: 14 שנים הלוואה דיור 269 אלף שקל כריבית ונוכחית ל-1.91%, משתנה כל 30 שנה, צמודה למדר במקור של 5.5% יתרת תקופה לסילוק: 29 שנים	4 הלוואות כריבית קבועה צמודה למדר במקור של 4.9% כריבית של כ-20 אלף שקל (כריבית של 4%) יתרת תקופה לסילוק: 17 שנים הלוואה נפק 54 אלף שקל כריבית 4.9% קבועה צמודה למדר יתרת תקופה לסילוק: 11 שנים	2 הלוואות כריבית קבועה לא צמודה אחת כריבית של 4.1% ואחרת כריבית של 3.3% יתרת תקופה לסילוק: 11 שנה הלוואה כלן לחצי שנה 100 אלף שקל
תאריך לקיחת המשכנתא: דצמבר 2012	תאריך לקיחת המשכנתא: דצמבר 2004	תאריך לקיחת המשכנתא: אפריל 2013
תאריך בדיקת מיחזור: אוקטוס 2014	תאריך בדיקת מיחזור: אוקטוס 2014	תאריך בדיקת מיחזור: אוקטוס 2014
סך היחזר לסילוק, כולל עמלות וקנסות שקל 967,550	סך היחזר לסילוק, כולל עמלות וקנסות שקל 257,400	סך היחזר לסילוק, כולל עמלות וקנסות שקל 1,873,160
המיחזור	המיחזור	המיחזור
לפני מחזור לפני מחזור לפני מחזור	לפני מחזור לפני מחזור לפני מחזור	לפני מחזור לפני מחזור לפני מחזור
החודש חודשי גובה החודש חודשי בחודש האחרון סכום החודש הכולל מחצית גיל ההלוואות	החודש חודשי גובה החודש חודשי בחודש האחרון סכום החודש הכולל מחצית גיל ההלוואות	החודש חודשי גובה החודש חודשי בחודש האחרון סכום החודש הכולל מחצית גיל ההלוואות
תוצאה סופית הקטנת ההחזר החודשי ב-253 שקל חיסכון כולל נטו: כ-200,000 שקל הקטנת הסיכון הכולל: רק 1/3 מההלוואות צמוד מדר (לשומת 100% במקור)	תוצאה סופית הקטנת ההחזר החודשי ב-424 שקל חיסכון כולל נטו: כ-200,000 שקל הקטנת הסיכון הכולל: רק 1/3 מההלוואות צמוד מדר (לשומת 100% במקור)	תוצאה סופית הקטנת ההחזר החודשי ב-424 שקל חיסכון כולל נטו: כ-200,000 שקל הקטנת הסיכון הכולל: רק 1/3 מההלוואות צמוד מדר (לשומת 100% במקור)



אתגרים בניהול הפיננסי השוטף של הלקוח

- ניווט בין מספר רב של יועצים ומנהלים, אשר לכל אחד מהם מרחב משלו ללא ראייה כוללת ויכולת בקרה על האחר.
- **העלויות** אינן נמצאות בפיקוח מתמיד וחלקן אף סמויות או לא ברורות.
- נדרשת מעורבות מקצועית ותפעולית של הלקוח.
- אין תמונה מרכזת של התפלגות הנכסים.
- מורכבות הבנת הסיכון.
- נדרשת השקעת זמן ומשאבי ידע רבים.
- הבנה חלקית של חלק מתכונות הנכסים הפיננסיים.
- שימור ההון המשפחתי הינו מאתגר*.

**המעבר
ממודל מבוסס
עסקה למודל
מבוסס
תהליך**



**תפסיקו לסגור
עסקאות...
תתחילו לפתח
מערכות יחסים
עם הלקוחות
שלכם!**



לקוח: היי אודי , מדבר ערן כהן , אתה פנוי לרגע?
אודי : כן , בטח

לקוח : תקשיב קיבלתי הצעה לפתוח קופת גמל
להשקעה ,אתה מתעסק בזה?

אודי : כן בטח , מכשיר השקעה ממש מצויין
לקוח: אתה יכול להשיג תנאים טובים שם?

אודי : נראה לי שכן , $0.7\%-0.8\%$ אצל המנהלים
הבולטים

לקוח: אהה...כי השגתי בדמי ניהול יותר נמוכים, טוב
לא משנה נדבר כבר.

אודי: באיזה דמי ניהול קיבלת ? אני אבדוק עם הצוות
שלי.

לקוח: 0.6%

אודי : טוב, אני כבר בודק ומחזיר לך תשובה, תודה
שהתקשרת.

לקוח: היי אודי , מדבר ערן כהן , אתה פנוי לרגע?
אודי : כן , בטח

לקוח : קיבלתי הצעה לפתוח קופת גמל להשקעה , אתה מתעסק בזה?
אודי : כן בטח , לאיזה מטרה אתה צריך את זה? לילדים?
לקוח: כן , לשלושת הילדים שלי.

אודי : באיזה גילאים הם? תזכיר לי את השמות ?
לקוח: 1,3,5,9 נועם, מיכאל ואביתר

אודי: יש להם כבר חסכונות קיימים שאתה מנהל עבורם בבנק?
לקוח: כן , בטח לכל אחד יש סד"ג של 15,000 ₪

אודי : מצוין שאתה חוסך ! ובאיזה תוכנית זה מושקע כיום?
לקוח: סתם , שוכב בבנק

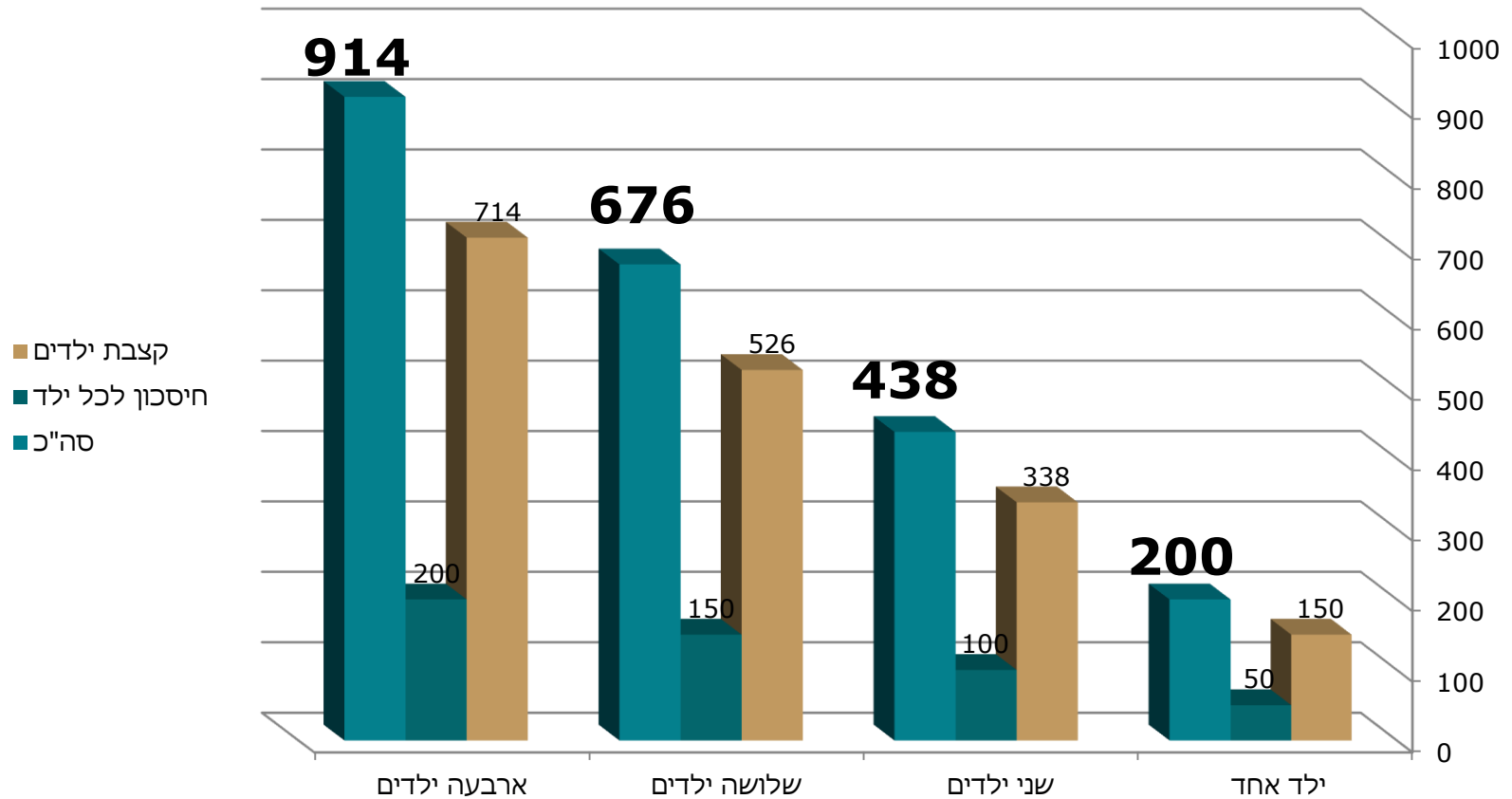
אודי : ערן, ראשית יש חלופות מצוינות היום שאפשר לדבר עליהם, אבל
חשוב לי לדעת איזה סכום היית רוצה שיעמוד לרשותם בגיל 20 לכ"א
מהם? משהו שיכול להבטיח חיסכון לפחות ללימודים?

לקוח: לא חשבתי על זה האמת , אבל אני מעריך שמשהו כמו 80,000 ₪
לכל ילד לפחות.

אודי :מצוין , בסדר , תן לי לבנות עבורך תוכנית פיננסית מסודרת
במסגרת קופת גמל להשקעה . בוא נתאם כבר ליום שני הקרוב? אגיע עם
חלופות ואפשרויות מתאימות עבורך.

לקוח: מעולה, תדאג שיהיו גם תנאים טובים .

טבלת סכומי חיסכון למשפחה קצבת ילדים + חיסכון לכל ילד

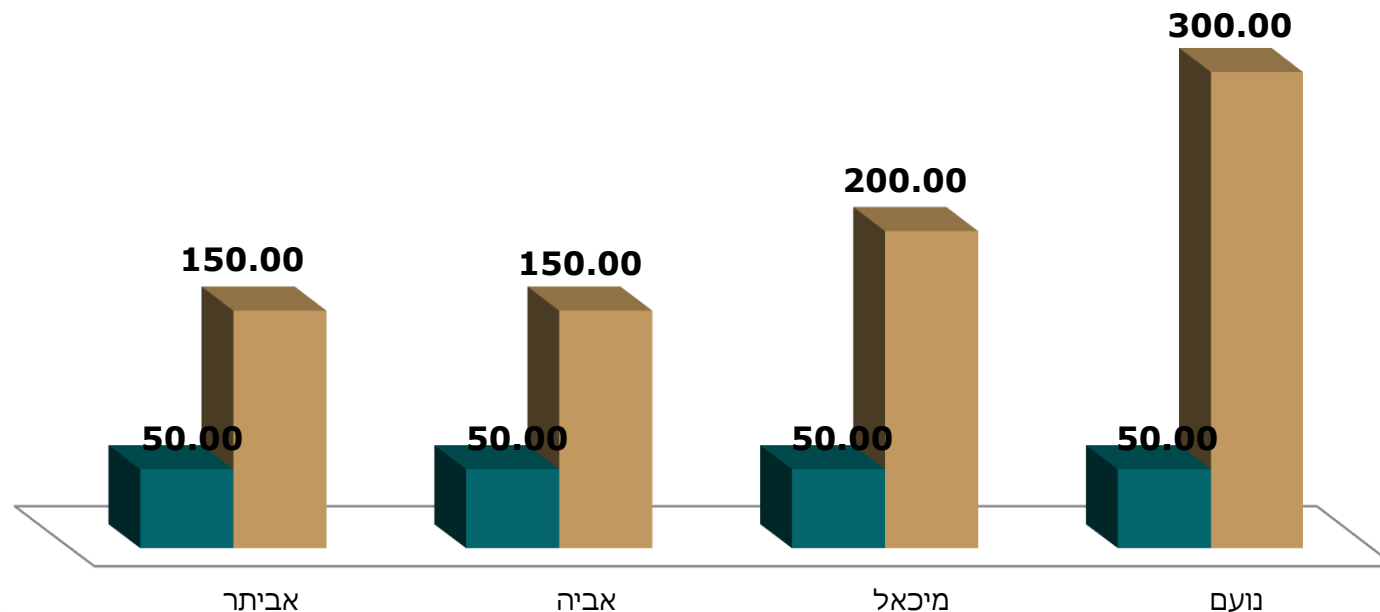


דוגמא לבניית תוכנית חיסכון משפחתית



- משפחה עם 4 ילדים
- ילדים בגילאים – 1, 3, 5, 9
- מעוניינים בסכום דומה לכל ילד בגיל 21
- חיסכון לכל ילד + קצבאות ביטוח לאומי

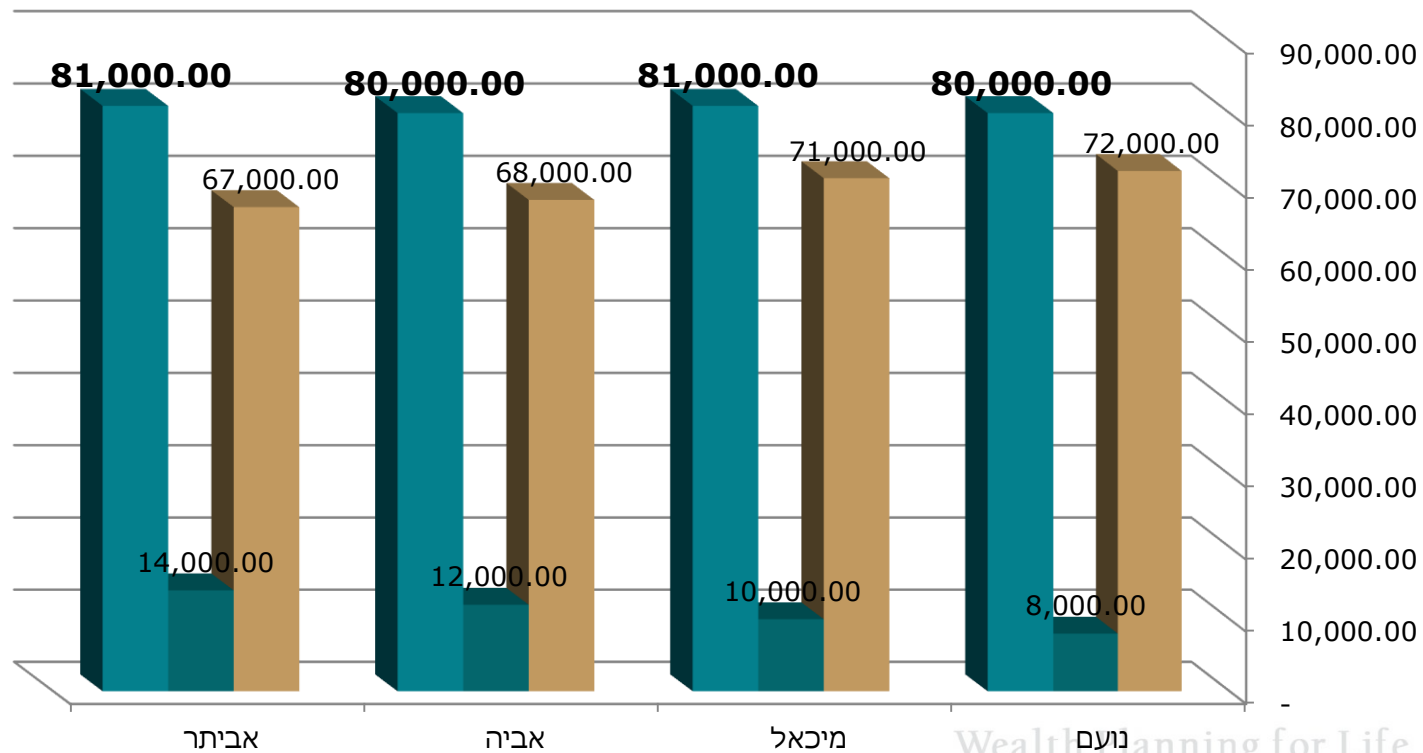
סכומי חיסכון משתנים לפי גיל הילד



עמידה בהגשמת המטרות המשפחתיות לכל ילד



- משפחה עם 4 ילדים
- ילדים בגילאים - 1, 3, 5, 9
- מעוניינים בסכום דומה לכל ילד בגיל 21
- חיסכון לכל ילד + קצבאות ביטוח לאומי



עקרונות לניהול מערכות יחסים ארוכות טווח



- המכירה נועדה למלא את צרכי הלקוח ולא את סוכן הביטוח
- אני לא מוכר מוצרים , אלא מסייע ללקוחות שלי לרכוש מוצרים
- ההתמקדות שלי היא בתהליך. התוצאות הם פועל יוצא של התהליך.
- יותר יקר לגייס לקוחות חדשים. שווה להשקיע בלקוחות קיימים.
- להיות אותנטי מול הלקוח תוך שמירה על דיסקרטיות
- נדרשת השקעת זמן ומשאבי ידע רבים.
- מנהלים שיחות בעלי משמעות אמיתית עם הלקוח
- להציע פתרונות באופן אקטיבי ולא פסיבי

מה זה דורש מסוכן הביטוח?



- תקשורת. תקשורת. תקשורת – רצוי זורמת ויעילה.

- להגיד את האמת.

- להיות קשוב לצרכים של הלקוחות.

- לנסות לעשות ללקוח את החיים יותר קלים.

- לכבד את הזמן של הלקוחות.

- לגייס לקוחות חדשים מלקוחות קיימים ומושקעים.

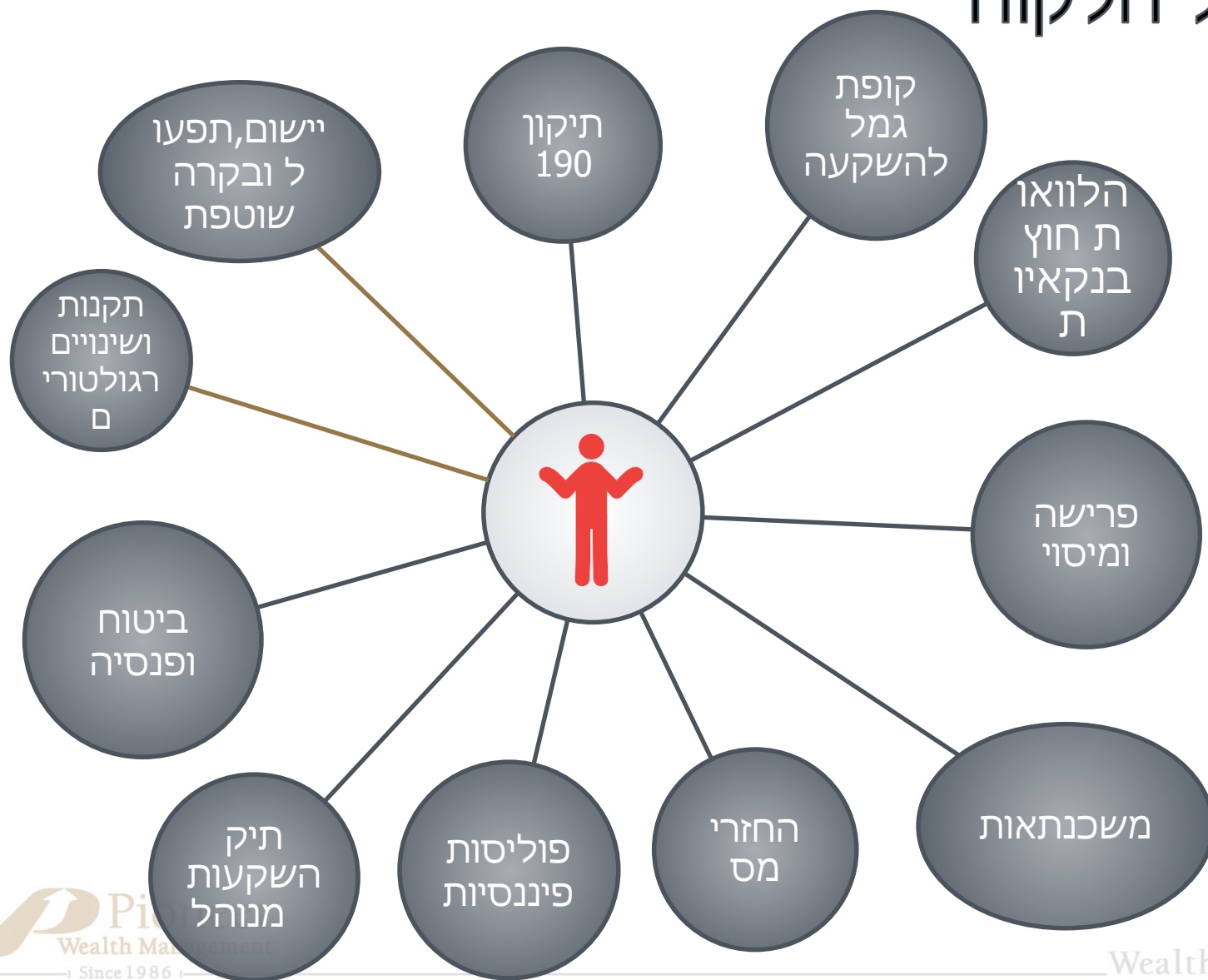
**מה ה
POSITION
החדש שלי
מול הלקוח
במודל מבוסס
תהליך?**



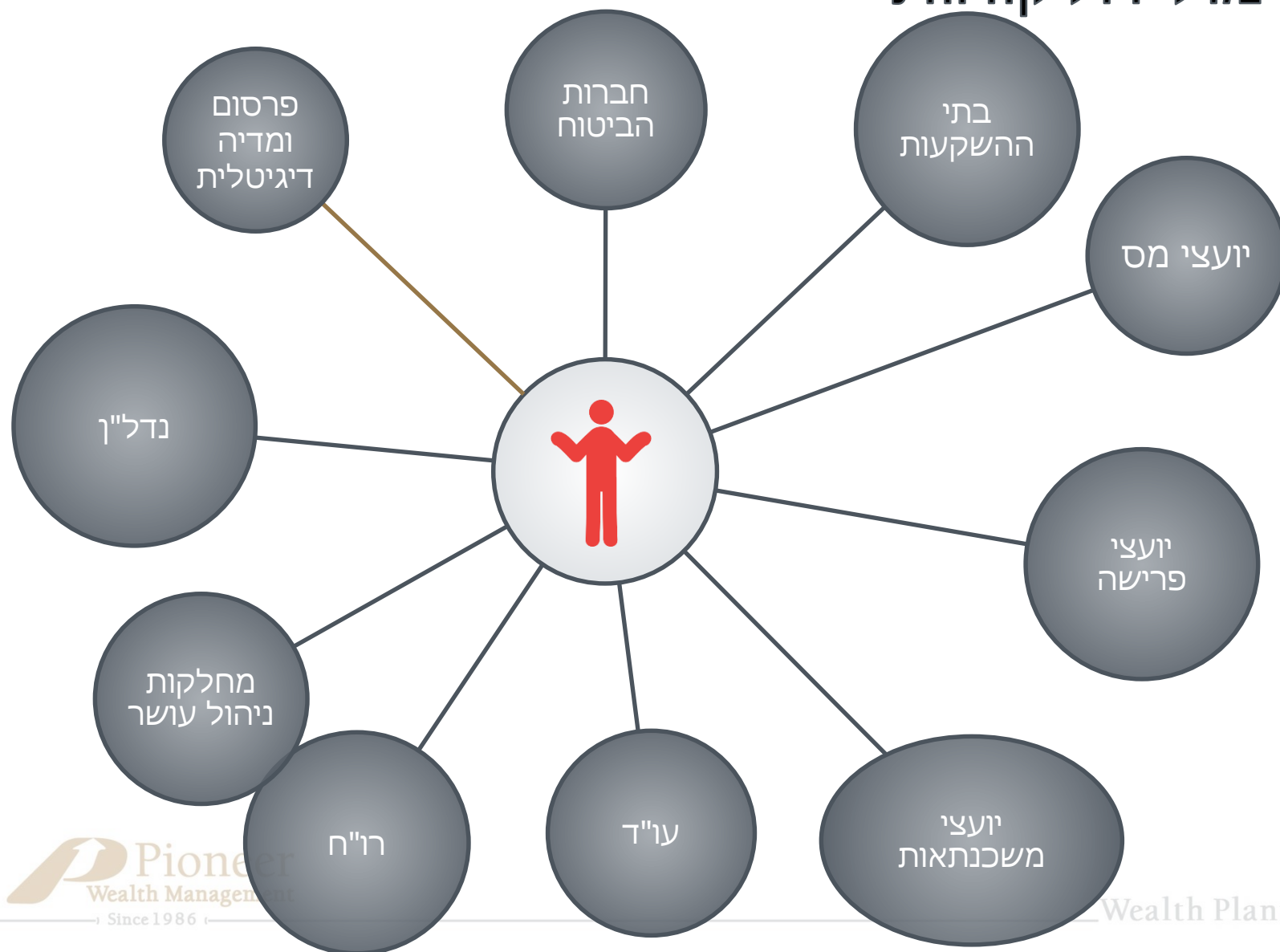
**לשמש כמרכז ידע ויישום
עבור הלקוח.**

**הסוכן כמנוע לניצול
ומימוש הזכויות הפיננסיות
והפנסיוניות של הלקוחות
שלו.**

לעמוד במרכז קבלת ההחלטות הכלכליות של הלקוח



לעבוד עם מומחי תוכן – שותפים עסקיים מול הלקוחות



כלים לבניית תקשורת יעילה עם הלקוחות לאורך שנים

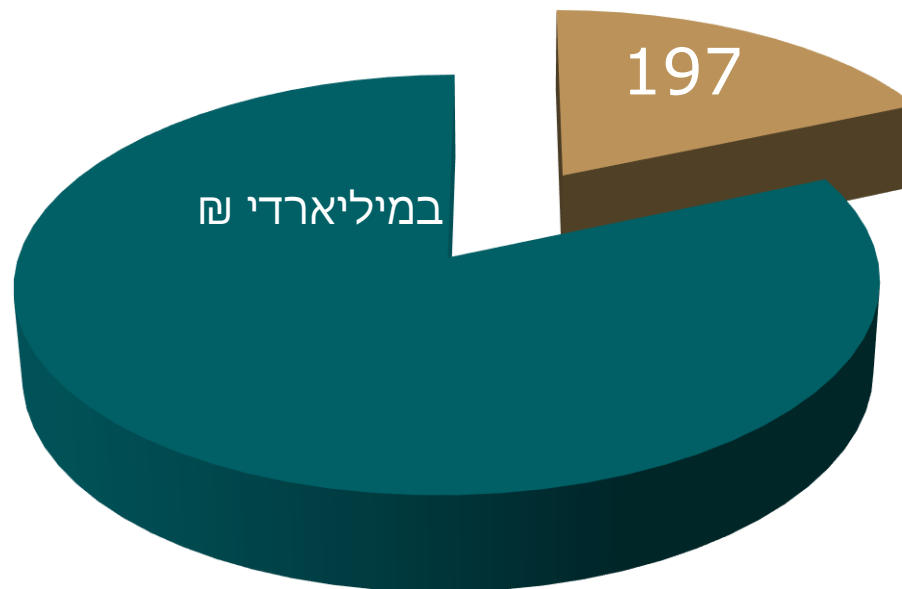


- קשר יזום אקטיבי לפחות פעמיים בשנה
- דיוור חומרים מקצועיים אחת לרבעון
- יצירת כנס לקוחות שנתי / הזמנה לאירועים מקצועיים
- ביצוע שיחות וידאו עם לקוחות
- קביעת פגישה שנתית (אפשרי בתשלום) כולל סקירה מקיפה והמלצות חדשות
- כתיבת חומרים מקצועיים / מאמרים / טורי דעה אישיים לטובת הלקוחות
- שדרוג אתר , כניסה למדיה חברתית – פייסבוק , קמפיינים פרסומיים

ההזדמנות בפעילות הפיננסית

הרחבה משמעותית של קהל המטרה

- שוק קופות הגמל
- שוק פקדונות בבנק



**פיתוח מחלקת חיסכון
במשרד**

**והכנת תוכנית עבודה
מינימלית להשגה**

הנחות יסוד 2017-2021	פעילות ריאלית בתחום הפיננסים	הארות
קצב גיוס לקוחות מינימלי חודשי	5	רף ריאלי
כמות לקוחות שנתי	96	
כמות לקוחות מצטברת אחרי 5 שנים	408	בנטרול ביטולים/משיכות/קצב גיוס בשיעור 85% מהיעד
צבירה ממוצעת פרטנית ללקוח	150,000	פוליסה פיננסית / גמל להשקעה / גמל והשתלמות
גיוס חודשי ממוצע	750,000	
היקף החיסכון שנצבר במשרד בתום 5 שנים	38,250,000	
הכנסות שנתיות מפעילות קופת גמל להשקעה לאחר 5 שנים בש"ח - עמלת היקף	153,000.00	היקף בשיעור של 4,000 למיליון
תזרים שוטף שנתי	114,750.00	טווחים מקובלים בתעשייה 0.25-0.3%
סך הכנסות בתום 5 שנים	267,750.00	

לפרטים נוספים ותיאום פגישה אישית

אודי חברוני 

udih@piowealth.com 

050-8210573 09-9611352 