



כנס ביטוח ופיננסים ה-32 של הלשכה מהדורה מיוחדת לסיקור הכנס

אודי כץ CLU, נשיא הלשכה:

"ענף הביטוח בישראל לא יכול להתקיים בלי הגורם האישי והמקצועי, שמניע לפעולה ומבטיח את ביטחונם ועתידם של תושבי המדינה"

את דבריו נשיא הלשכה, **אודי כץ CLU**, הוא ביקש לברך בשם כל חברי הלשכה את **פרופ' יהודה כהנא** מאוניברסיטת תל-אביב, הזוכה הישראלי בפרס הביטוח לשנת 2011 מטעם האגודה הבינלאומית לביטוח. בהמשך טען נשיא הלשכה כי "רק על ידי הנעה לפעולה ולעיתים התעקשותו של סוכן הביטוח, אותם כיוסיים עומדים לרשותו של המבוטח ברגע האמת - הרגע שבו הביטוח תורם ואף מציל את חייו", והדגיש כי "צריך להבין פעם אחת ולתמיד: ענף הביטוח בישראל לא יכול להתקיים בלי הגורם האישי והמקצועי, שמניע לפעולה ומבטיח את ביטחונם ועתידם של תושבי מדינת ישראל.

בזכות סוכן הביטוח מאות אלפי משפחות זוכות לתשלומים כל חודש - תשלומים שהמדינה לא הייתה יכולה לעמוד בהן". "אבל בצד הצורך להשקיע מאמץ אדיר ולהתמודד כל יום, כל שעה, עם דרישות וצרכים תובעניים", ציין כץ, "סוכני הביטוח נאלצים להתמודד, מנגד, עם רפורמות ושינויים תכופים", וכי "המשמעות היא יותר מדי הוראות, יותר מדי שינויים, חוסר ודאות - זהו המאפיין הוודאי בענף". בהתייחסו להעדפת הבנקים, אמר כץ כי "השאירה האובססיבית להכניס בכוח את הבנקים לתחרות בשוק הפנסיוני לא תהיה על חשבונם של הסוכנים! אנחנו לא אשמים בחדלונם, ולא אלו שגורמים לחוסר ההתעניינות שלהם או חוסר היכולת שלהם לפעול בתחום הפנסיוני". הוא טען כי "הגיע הזמן ליתר עוד דעה רווחת ולומר: הבנקים הם לא חזות הכל, הגיע הזמן שגם הסוכנים יקבלו את הכבוד המקצועי שמגיע להם", ואמר כי "לאורם של דברים, במידה ולא נגיע להסכמות ונבין כי בסופו של דבר התגמול והשליחות שלנו ייפגעו - נעמיד במבחן משפטי חלקים מהרפורמה המוצעת בשוק הפנסיוני, רפורמה שהגיע הזמן לשנות את שמה ל: 'התוכנית להחזרת ריכוזיות הבנקים

אם עמלות הייעוץ הפנסיוני לבנקים תגדלנה ואם יתאפשר לבנקים לבוא בדברים עם המעסיקים. איזה ערך מוסף יכול להיות לבנק בייעוץ לעובדים במקומות עבודה גדולים אשר עובדיהם נהנים מהטבות מפליגות מכוח הסכמים שהושגו על ידי נציגיהם?

בצל הרפורמות המוצעות בשוק החיסכון הפנסיוני ושתיקן הרועמת של החברות אל מול מסע הפרסום הלעגני של ביטוח ישרי, כנס ביטוח ופיננסים ה-32 של הלשכה ריכז תשומת לב רבה ועורר הדים רבים • תמצית אווירת הכנס, כפי שבאה לידי ביטוי בטקס הפתיחה לפניכם

איזה ערך מוסף יכול הבנק לאפשר במקום עבודה קטן שמעסיקו ממונף עד צוואר ותלותו בבנק היא עצומה?". קפלן היה נחרץ והכריז כי "המהלכים הללו יפגעו בראש וראשונה במבוטחים עצמם שיתפתו לקבל יעוץ שטחי מהבנק, ובסוכני הביטוח אשר לגביהם מתוכנן מהלך נוסף של הפחתת עמלות". **פרופ' עודד שריג**, ביקש להבהיר בפתח דבריו בערב פתיחת הכנס כי "אין בכוננתנו לשלוח את יועצי הבנקים לייעוץ במקומות העבודה, כוננתנו היא שהייעוץ עדיין יעשה בסניף, אך היועץ יוכל לבצע צעדים משלימים ונלווים מול המעסיק". בהתייחסו לתגמול הסוכנים אמר המפקח כי "אחד הדברים שמטרידים אותנו הוא התמריצים שעלולים להיות בעייתיים. אנו מטפלים בתמריצים שנוגעים בקשר בין המוסדי למפיץ. אין לנו כוונה להפחית את העמלות, אלא להביא למבנה עמלות עם פחות פוטנציאל לבעיות", אמר והוסיף כי יש לשנות את מבנה התגמול לסוכנים, כך שיהיה בעבור תקופה ארוכה - ולא בעבור תקופות קצרות, כפי שקיים כיום. בטרם נשא

ביום שני ה-3.28 לבש אולם "הפבליון" שבמלון "הרוודס" אילת אווירה חגיגית, עת התקבצו ובאו כל המי ומי מתעשיית הביטוח להשתתף בטקס הפתיחה של כנס הביטוח והפיננסים ה-32 של הלשכה. את הכנס פתח **עקיבא קליימן**, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני. קליימן, בהופעה רהוטה ובוטחת, הפתיע כשהחל את נאומו בהצגה הומוריסטית של מגוון האשמות שהוטחו כנגד סוכן הביטוח בעת האחרונה.

יחד עם זאת דאג קליימן להרגיע את הנוכחים ואמר כי "אז אמרו... ונשארנו בחיים". בהמשך, הוא פנה למפקח על הביטוח, **פרופ' עודד שריג**, ובהתייחסו לאפשרות לפיה הבנקים ייפנו לציבור המעסיקים תהה קליימן בקול רם: "אדוני, בנקים? שירות מלא וזול? הבנקים לא נכנסו עד היום כי זה הרבה עבודה במרווחים שהם לא מוכנים לעבוד בהם. קשה להם. אני אומר לך שאנחנו, סוכני הביטוח, מוכנים לאתגר". על רקע הצגת תרומת הסוכנים במתן תגמולים למבוטחים טען קליימן כי "חברות הביטוח שילמו את כל הסכומים העצומים האלה למבוטחים, רק בגלל התעקשות הסוכנים והאמונה של הסוכנים במוצרים שהם משווקים". קליימן חתם ואמר כי הסוכנים "עובדים קשה ורואים ברכה בעמלם" וכי הוא משוכנע כי נכון להם עתיד מבטיח. **אביגדור קפלן**, יו"ר "כלל ביטוח", שייצג את חברות הביטוח, טען בדבריו בערב הפתיחה כי "הרפורמות בענף תרמו ליציבות שהפגין הענף במשבר הפיננסי הגדול שפקד את העולם, אבל החיפזון בהפעלת חלק מרפורמות וההתעלמות מהערות קברניטי הענף, במהלך גיבושן, הולידו חקיקה שגויה והנחיות קשות ליישום.

בהקשר לכניסת הבנקים לתחום הייעוץ הפנסיוני טען קפלן כי "הייתה זו שגיאה לאפשר לבנקים להיכנס לתחום הייעוץ", והוסיף כי "לדעתי תהא זו גם שגיאה גדולה

<< המשך מעמ' קודם

בשביל עתיד סוכן הביטוח - נמשיך וניתן את המענה המתאים בזמן המתאים", וביקש לסיום "להודות מקרב לב לחברים שסיימו את תפקידם בלשכה ולאחל לכל נושאי התפקידים, הממשיכים והחדשים, הצלחה רבה ותרומה לקידום סוכן הביטוח - הגורם המניע את ענף הביטוח והפיננסים בישראל, ומבטיח ללקוח את המחר".

את מכלול התכנים, הסרטונים והמצגות מהכנס ניתן לראות באתר הלשכה, שכתובתו: www.insurance.org.il.

השוכנים הם ערוץ ההפצה והעשייה המרכזי שלהן - לאור הלגלוג וההכפשה מצד אותה חברה במסע הפרסום האחרון שיזמה? הרי זה לא ברור כי פגיעה בנו היא למעשה פגיעה גם בחברות?!", והוסיף כי "לא ייתכן שכל הזמן נשמע שאותן חברות מחויבות לסוכנים, תומכות בנו והסופרלטיבים ממשיכים ונערמים לפנינו... עד שהם מתנפצים ברגע האמת. וברגע הזה, כמו תמיד, אנחנו חשופים. ולבד". כץ חתם ואמר "בשם התחרות, למען טובת המבוטחים,

בשוק החיסכון הפנסיוני". סוגיה נוספת אליה התייחס נשיא הלשכה בדבריו היא שתיתקן של חברות הביטוח אל מול מסע הפרסום הלעגני מצד ביטוח ישר. "סוכני הביטוח נמצאים בעין הסערה. ממרום גילי וניסיוני, אני לא מופתע מכך, אולם בפירוש לעיתים מאוכזב. ואכזבה זו מלווה אותי, למשל, בשתיקתם הרועמת של חברות הביטוח אל מול המתקפות שלוחות הרסן של חברת 'ביטוח ישר'. כץ שאל "להיכן נעלמו חברות הביטוח - אותן חברות

עוד ככנס ביטוח ופיננסים ה-32 של הלשכה

- תמשיך ותעסיק את הנוגעים בדבר עוד זמן רב.
- **הרצאת אורח מיוחדת ניתנה מפי משה (בוגי) יעלון**, המשנה לראש הממשלה והשר לנושאים אסטרטגיים. אומנם בוגי לא נידב פרטים על האסטרטגיה המומלצת בנוגע לדרכי הפעולה של סוכני הביטוח בעת הזו, אבל בנוגע למישור הלאומי הסביר וריתק המשנה לראש הממשלה על משקלי הכובד בהווה ולעתיד לבוא. ובין לבין, מסתבר שהביקור בכנס זימן לו פגישה אקראית עם קרובי משפחה שהם סוכני ביטוח.
- עימות בין נציג המעסיקים, **משה ששון**, מנכ"ל "אגם לידרים", לבין נציג הסוכנים, **שלמה אייזיק**, הפגיש שתי עמדות שונות בנוגע ל"מיהו נציגו של העובד?".
- עו"ד **ג'ון גבע**, היועץ המשפטי ללשכה, משך קהל רב עת נתן הרצאה בנושא "דו קרב בין היורש למוטב". ולמרות אווירת המאבק, לכאורה, בין הצדדים, גבע ידע לתבל את הנושא הטעון במספר בדיחות שעוררו צחוק רב בקהל.
- כמיטב המסורת **שמעון פרנס**, האמן ואיש הרדיו, הנחה בחן רב את טקס הפתיחה וליווה את ימי הדיונים. זאת ועוד: יחד עם **עליזה אביב** והזמרת האורחת **דין דין אביב**, הופיע פרנס במופע "סיפור אהבה יוני", שהתקיים בערב האומנותי השני.
- ובערב האומנותי הראשון סחפו הזמרים **שירי מימון** ו**שמעון בוסקילה** את הקהל הרב במיטב השירים מהמופע החדש והמלהיב שלהם.
- כמו כן הנעימו בשירה את זמנם של משתתפי הכנס בשעות בין הערביים חברי הלשכה **ג'קי אמסלם**, **דוד הראובני**, **מוטי זרגרי** ו**יעקב גבאי**.
- תם ונשלם כנס ביטוח ופיננסים ה-31 של הלשכה. הכנס הבא, כנס האלמנטר ה-24, יתקיים בחודש נובמבר. יש למה לחכות.

- הפרסום "ראובני פרידן IPG" סיפר על החדשות הטובות מעולם הפרסום לעולם הביטוח. המסר העיקרי שלו: הלקוח לא מחפש את הביטוח הישיר - הוא רוצה את הביטוח האנושי.
- **ד"ר חיים שפירא**, סחף את הקהל בהרצאת מוטיבציה מרתקת אודות "פסיכולוגיה של קבלת החלטות - אני חושב משמע אני טועה".
- **ד"ר אודי פרישמן**, יועץ הלשכה בנושאי ביטוחי בריאות, ניתח והסביר את הדרכים לקבלת תגמול ראוי בעת אירוע של אובדן כושר עבודה; ואילו **אבי פרדס**, חבר הוועדה לביטוח פנסיוני, הסביר על טכנולוגיית SMS 2010 בעניין מילוי מסמך ההנמקה. בסופו של דבר, בין אם בבריאות ובין אם בפנסיה - מידע שווה כוח, והסוכנים קיבלו הרבה כוח מההרצאות של השניים.
- אימון בוקר פתח את יום הדיונים השני, בהנחיית מאמני כושר מ"הולמס פלייס". למרות השעה היחסית מוקדמת, חברים הגיעו והוציאו אנרגיה.
- "איך משמרים לקוח?" - על השאלה הזו השיב **דן פנחסי**, מנכ"ל "כלל פנסיה וגמל", כשלאחריו **רון טוב**, מנכ"ל "פסגות", הציג GPS שונה ממה שאנחנו מכירים... על פעילות הסוכן הפנסיוני בעולם המשתנה.
- הרצאה וירטואוזית ניתנה מפי **ד"ר יובל דרור** מבית הספר לתקשורת של המכללה למינהל בנושא אמצעי התקשורת העתידיים. האח הגדול? קטן על מה שצפוי לנו...
- **ישראל זר-אביב CLU**, חבר הלשכה, הציג בצורה מרגשת מספר מקרים על תומת הסוכנים להצלחת חיי המבוטחים. היה מרתק, מרגש... ובמיוחד, גאוה לעוסקים במקצוע!
- **יואב להמן**, לשעבר המפקח על הבנקים, ריתק בנייתו מערכת היחסים בין הבנקים לענף הביטוח. וכצפוי, מערכת יחסים זו

- את כנס הלשכה פתח כנס ה-MDRT שנערך בימים א'-ב' 27-28.3.2011. בהמשך לכנס המועדון העולמי, שנערך לאחרונה באתונה, גם בכנס המועדון הישראלי השתתפו חברים רבים ויו"ר המועדון **רם מסחרי**, הביע את שביעות רצונו המלאה הן מהנוכחות והן מהתכנים המקצועיים המרתקים שהוצגו.
- פעילותה של הלשכה להצמחת דור ממשך בענף מצאה את ביטוייה גם בכנס הלשכה ה-32, בטקס מיוחד בהנחיית **נאוה ויקלמן**, יו"ר הוועדה לביטוח בריאות וסיעוד. במסגרת הטקס הוענקו על ידי הלשכה וקבוצת "הראל" 11 מלגות לימודים, בסך 5,000 ₪ כל מלגה, לבנים של סוכנים. בכך נמשכה מסורת הלשכה ו"הראל" שהחלה אשתקד בדבר הענקת מלגות לימודים לדור המשך בענף סוכני הביטוח והפיננסים.
- **יעקב כהן**, מנהל מחלקת קופות גמל ברשות המסים, הסביר על הרפורמה במיסוי הפנסיוני. עוד רפורמה? אכן כן... ונחכה להתפתחויות בהמשך.
- כמיטב המסורת נערך חידון מקצועי לסוכנים בחסות חברת "הראל". החידון נפתח בהצגת סרטון המוריסטי בהשתתפות ההנהלה הבכירה של קבוצת "הראל", שגרף צחוק רם בכל רחבי האולם. את השאלות בחידון הפנו אל הסוכנים מנהלי המחוזות ומנהלי היחידות ב"הראל". בטקס חגיגי העניק **ליאור דר**, מנהל חטיבת שיווק ומכירות ומשנה למנכ"ל "הראל", לחמשת הסוכנים שהוגרלו מבין אלה שענו נכונה על השאלות בתחום החיסכון ארוך הטווח, הבריאות והפיננסים את הפרסים: חמישה מכשירי אייפד מתקדמים (IPAD). שמות הזוכים בחידון: **יצחק חג'ג'**, **מיקי גבע**, **אבי סיבוני**, **יוסף פיינרמן**, **רחמים רון יוסף**.
- **אודי פרידן**, מנכ"ל משותף במשרד

סקר סוכני הביטוח והפנסיה לשנת 2011 קובע:

חברת "הראל" נותנת את השירות הטוב ביותר בביטוחי חיים, פנסיה, בריאות וסיעוד!

- אשכול דן; כלל ביטוח - מחוז ירושלים והדרום; מנורה מבטחים - מחוז חיפה.

רמת השירות של בתי ההשקעות (קופות גמל וקרנות השתלמות)

בבדיקת בתי ההשקעות בלטה הראל גמל והשתלמות (המנוהלת תחת הראל חברה לביטוח) ברמת השירות שלה. אחריה ניצבים הפניקס וכלל פיננסים וגמל. 62% מהסוכנים שנשאלו בסקר ציינו שהם עובדים עם חברת ביטוח או בית השקעות כלשהו בתחום זה. עם כלל פנסיה וגמל, הראל גמל והשתלמות ומגדל שוקי הון - עובדים באופן יחסי כמות הסוכנים הרבה ביותר.

חברות הביטוח הקטנות (ביטוחי חיים ופנסיה וביטוחי בריאות וסיעוד)

נתח פעילות קטן באופן יחסי תופסות שלוש חברות ביטוח: אליהו, הכשרה ואילון. 8% מכלל הסוכנים עובדים עם חברות אלו בתחום ביטוחי החיים והפנסיה, ו-5% מכלל הסוכנים בתחום הבריאות והסיעוד. אחוזי שביעות רצון גבוהים מאפיינים את השירות של אותן חברות בתחומים אלה.

תגובת נשיא הלשכה, אודי כץ CLU, לממצאי הסקר:

"הלשכה פעלה ופועלת כל העת להטמיע אחת ולתמיד סטנדרטיים מקצועיים ראויים בענף, וממצאי הסקר השנה מצביעים על מגמת שיפור בשירות הניתן לסוכנים וכפועל יוצא, ללקוחות. מספר חברות הפנימו את המסר וניתן לראות שיפור דרמטי ברמת השירות שלהן. רק חברת ביטוח שתיתן מענה לאתגרי השירות של המחר, תוכל להמשיך ולצמוח. מחובתנו להמשיך ולפעול למתן השירות הטוב והיעיל ביותר, תוך שילוב אמצעים טכנולוגיים מתקדמים בסביבת העבודה. בנוסף, עליי לציין את שילובם של יותר סוכנים בפעילות פיננסית - גמל והשתלמות. אני מעודד מהנתונים והלשכה בראשותי תמשיך ותחתור לשילובם של סוכנים רבים נוספים בתחומים אלה."

- 10% ו-5% בהתאמה, כאשר גם שאר החברות מציגות מגמת שיפור בשירות. 93% מהסוכנים שנשאלו ציינו שהם עובדים בביטוחי חיים ופנסיה, ובעיקר עם החברות הגדולות, המחזיקות ברובה המכריע של הפעילות בענף.

חידוש! הסקר כלל השנה גם דירוג רמת השירות של חוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה, בפריסה ארצית

רמת השירות של חברות הביטוח בביטוחי בריאות וסיעוד

המגמה בתחום ביטוחי החיים והפנסיה קיבלה ביטוי בסקר גם בתחומי הבריאות והסיעוד. על פי הממצאים, 79% מהסוכנים ציינו כי הם מרוצים מאוד מאיכות השירות הניתן להם על ידי חברת הראל והשלכות שביעות רצונם על השירות הניתן ללקוחותיהם בביטוחים אלו. כמו בביטוחי חיים ופנסיה, בהמשך דירוג החברות בביטוחי הבריאות והסיעוד ניצבת מגדל במקום השני, הפניקס במקום השלישי, וכלל ביטוח ומנורה מבטחים סוגרות את דירוג חמשת חברות הביטוח הגדולות. יש לציין כי למרות דירוגן, מנורה מבטחים מציגה שיפור מרשים ביותר בשירות ביחס לשנה הקודמת, בשיעור של 17%, כאשר כלל ביטוח מציגה שיפור בשירות בשיעור של 6%, כמו הפניקס.

86% מהסוכנים שנשאלו בסקר ציינו שהם עובדים בביטוח בריאות וסיעוד.

דירוג מחוזות / מרחבי הפעילות בכל חברה

הסקר השנה כלל התייחסות להיבטי השירות גם ברמת מחוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה. התייחסות זו כללה את שני התחומים יחד - ביטוחי חיים ופנסיה וביטוחי בריאות וסיעוד. בכך מציג הסקר תמונת מצב פרטנית יותר, בפריסה ארצית, בנוגע לרמת השירות הניתן לסוכנים באזור פעילותם. להלן דירוג המחוזות המצטיינים בכל חברה: הראל - מחוז מרכז; מגדל - מחוז ירושלים; הפניקס

הלשכה ערכה בתחילת חודש מרץ סקר שירות מקיף. הסקר, שבוצע על ידי מכון "סמית", כלל כ-700 סוכני ביטוח וביקש לדרג את חברות הביטוח ובתי ההשקעות על פי שביעות רצון הסוכנים העובדים עמם. הוא הוצג לראשונה בכנס הלשכה באילת. יצוין כי למדדי השירות חשיבות רבה מבחינה צרכנית, מהיותו של סוכן הביטוח החוליה המחברת בין החברה ללקוח, ומכאן - ביטוי רמת השירות של החברות ללקוחות. מבנה הסקר כלל ארבעה חלקים מרכזיים: שביעות רצון סוכני הביטוח מחברות הביטוח בביטוחי חיים ופנסיה; שביעות רצון סוכני הביטוח מחברות הביטוח בביטוחי בריאות וסיעוד; דירוג מחוזות/מרחבי הפעילות של כל חברה בנוגע לרמת השירות שלהם בשני התחומים - ביטוחי חיים ופנסיה וביטוחי בריאות וסיעוד; שביעות רצון הסוכנים מבתי ההשקעות (קופות גמל וקרנות השתלמות).

גם בתחום קופות גמל וקרנות השתלמות בלטה "הראל" והגיע לראש הדירוג בשירות

רמת השירות של חברות הביטוח בביטוחי חיים ופנסיה

ממצאי הסקר, שכללו שבע קטגוריות בדיקה שונות, זוכה הראל לצינוני השירות הגבוהים ביותר ביחס לשאר חברות הביטוח הגדולות. שביעות הרצון הגבוהה מהראל בלטה בחמישה קריטריונים: מהירות הטיפול, ביצוע שינויים, היחס האישי של עובדי החברה, הוגנות תגמול הסוכנים ומקצועיות העובדים. חברת מגדל, שהגיע למקום השני בדירוג, בלטה הודות לשירותי המחשוב שלה, אופן הטיפול בתביעות והוגנות תגמול הסוכנים. מנורה מבטחים וכלל ביטוח סוגרות את דירוג חברות הביטוח הגדולות. יחד עם זאת רשמו שתי החברות שיפור ברמת השירות שלהן

סוכן הביטוח שלי נאמן רק לי

פנו רק לסוכן ביטוח חבר לשכת סוכני ביטוח



לשכת סוכני ביטוח בישראל

איציק אסטרייכר: "הסוכן תמיד ינצח את הבנק"

מנכ"ל מיטב גמל ופנסיה אמר את הדברים במהלך רב שיח שהתקיים במהלך ימי הכנס בנושא השתלבות הסוכן בבית השקעות. ברב השיח השתתפו בנוסף: אבי דויטש, מנכ"ל "אקסלנס"; יאיר לוינשטיין, מנכ"ל אלטשולר שחם גמל ופנסיה; אורן חנוכה, מנכ"ל "דש גמל"; חגי בדש, מנכ"ל "פסגות גמל"; ויובל ארנון, סגן יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני בלשכה

"פסגות גמל", טען ברב השיח כי "חייבים להחזיר את הגמל למרכז הבמה ולעודד תחרות בין שלושה מוצרים משמעותיים. אסטרייכר ביקש גם להתייחס לחברות הביטוח בעניין דמי הניהול בפנסיה וטען כי "מי שהוריד את המכנסיים הן חמש חברות הביטוח ולכן הסוכן יכול למכור רק את קרנות הפנסיה של בתי ההשקעות". עמדה שונה למשתתפים ברב השיח הציג יובל ארנון, סגן יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני בלשכה, שאמר כי "בתי ההשקעות תקועים עם קופות הגמל ולכן הם צריכים את סוכני הביטוח". יחד עם זאת הוסיף ארנון וטען כי בתי ההשקעות טרם למדו לעבוד עם סוכני הביטוח וכי עליהם להבין יותר עם צרכיהם בכדי להדק את שיתוף הפעולה.

הציג עמדה דומה וניבא כי "הקשר בין בתי ההשקעות לסוכנים ימשיך ויפרח, ובעוד חמש שנים הוא יבוא לידי ביטוי גם בחיסכון ארוך הטווח וגם בחיסכון קצר הטווח". לדבריו, "הסוכנים הם מנוע הצמיחה במוצרי החיסכון ארוך הטווח ובלעדיהם לא תיתכן התקדמות בתחום". איציק אסטרייכר, מנכ"ל "מיטב גמל ופנסיה", היה ישיר ונחרץ בדבריו ואמר בצורה הברורה ביותר כי "מי שידע לטפל בחיסכון ארוך הטווח זה רק הסוכן - והסוכן תמיד ינצח את הבנק". יאיר לוינשטיין, מנכ"ל "אלטשולר שחם גמל ופנסיה", הצטרף לדעה הרווחת וטען כי בית ההשקעות בראשותו הבין שאין תחליף לסוכן ולכן, לדבריו, הוא אינו ממשיך בהסכמים עם הבנקים. חגי בדש, מנכ"ל

רב שיח בנושא השתלבות הסוכן בבית ההשקעות, בהנחיית העורך והפרשן הכלכלי עידן גרינבאום, הפגיש את בכירי בתי ההשקעות בישראל. לדברי כלל המשתתפים, עתיד בתי ההשקעות תלוי ועומד בהחזרת הגמל למרכז ענף חיסכון ארוך הטווח בישראל וכי סוכני הביטוח הם ליבת הפעילות בשיווק. לדברי אבי דויטש, מנכ"ל "אקסלנס", "הסוכנים מוצאים סביבת עבודה נוחה יותר עם בתי ההשקעות ולא עם חברות הביטוח". דויטש הוסיף כי בגמל "עיקר פעילות הסוכנים היא עם בתי ההשקעות כי המקצועיות שלהם גבוהה יותר והם מעניקים לסוכנים כלים לשיפור מתמיד ביכולות שלהם". אורן חנוכה, מנכ"ל "דש גמל",

אריק פרץ: למה האוצר מתערב בתאגידים? כמה שונים מאנשי המכירות?

דבריו של סמנכ"ל בית ההשקעות "פסגות", ומי שהיה עד לאחרונה סגן בכיר לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון, נאמרו במהלך רב שיח שהתקיים במהלך הכנס בנושא התוכנית המוצעת להגברת התחרות בשוק החיסכון הפנסיוני, שבו השתתפו בנוסף: אודי כץ CLU, נשיא הלשכה; ניר כהן, ראש מטה "הראל"; אריק יוגב, משנה למנכ"ל "מגדל"; רמי דיין, משנה למנכ"ל "כלל ביטוח"; ורג'ואן גרייב, סגן בכיר לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

זניח". אריק יוגב, משנה למנכ"ל מגדל, טען כי ההיתר שרוצה האוצר לתת ליועצים בבנקים ליצור קשר ישיר עם מעסיקים יחזיר את הריכוזיות בחיסכון לידי הבנקים - תופעה שוועדת בכר ביטלה ב-2005, כשהוציאה את קופות הגמל וקרנות הנאמנות לחברות הביטוח ולבתי ההשקעות. "המעסיקים תלויים בבנקים, וצעד כזה יפגע בהם, בסוכנים ובציבור", אמר יוגב. גרייב מצדו מיהר להסביר את מהלך האוצר: "כיום כשהבנק נותן ללקוח ייעוץ, ההוראות של היועץ לא תמיד מיושמות. יש כל מיני חסמים בתפעול, והם מפריעים לתהליך הייעוץ. קשר בין הבנקים למעסיקים חיוני לצורך זה". אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, שלל את ההסבר: "הבנקים עוד לא התחילו לייעץ לגבי ביטוחי המנהלים וקרנות פנסיה, וכבר מיהר האוצר להחליט שיש חסמים. לאוצר יש אובססיה. לא מצליח לו עם הרעיון של הייעוץ הפנסיוני בבנקים והוא מנסה לקדם את זה בכל דרך. גם זה לא יצליח לו".

שיזם בחיסכון הפנסיוני, רפורמה שנועדה להגביר את התחרות ולהתמודד עם בעיית העלייה בדמי הניהול. הרפורמה מצמצמת את העמלות ואת ההטבות שמקבלים סוכני הביטוח ומחזקת את מערך הייעוץ הפנסיוני בבנקים. ברב השיח הזהיר ניר כהן, שגם הוא שימש עד אמצע שנת 2008 בתפקיד בכיר באגף הממונה, כי "העולם הזה נע על מוטיבציה. צריך להיזהר שסוכן ביטוח שקם בבוקר לא יאבד את המוטיבציה לשווק מוצרים. אני מרגיש וחושש שהרפורמה האחרונה גורמת לכך שהמוטיבציה הזו נגמרת. בחלק מהמוצרים הפנסיונים כבר לא נשאר מה להרוויח". רמי דיין, משנה למנכ"ל ב"כלל ביטוח", שבדומה לפרץ ולכהן כיהן בעבר בתפקיד בכיר באגף הממונה, טען ברב השיח כי שגוי להתערב ביחסים שבין חברות הביטוח לסוכנים. לטענתו, "כל הטיפול במבצעים לסוכנים לא מובן. בקבוצת כלל שיעור המבצעים מתקציב העמלות לסוכנים הוא רק 1%-2%, שזה שיעור

ברב השיח בהתקיים במהלך ימי הכנס בנושא התוכנית להגברת התחרות בשוק החיסכון הפנסיוני, טען אריק פרץ, סמנכ"ל בית ההשקעות "פסגות", ומי שהיה עד לאחרונה סגן בכיר לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון, כי הבעייתיות בריכוזיות בשוק יכולה להיפתר רק על ידי שוק הגמל מחדש, כך שבתי ההשקעות ייכנסו ל"משחק הפנסיוני". בנוסף טען פרץ בהקשר להתערבות המפקח בתגמול הסוכנים וככלל, במערכת יחסי גוף מוסדי-סוכן, כי "אני לא רואה מצב שבו האוצר אומר לחברה איך לתגמל עובדים שכירים שלה. האוצר לא קובע לחברות הביטוח הישיר ולבנקים כמה ואיך לשלם לאנשי המכירות וליועצים שלהם, אז למה הוא מתערב בעניין הסוכנים? במה זה שונה מכל עובדי מכירות אחרים?". רוב משתתפי הפאנל, שהגיעו מגופים מוסדיים שונים, תקפו את המפקח על הביטוח ונציגו רג'ואן גרייב, סגן בכיר למפקח, שנכח ברב השיח. הם הלינו על הרפורמה האחרונה

רונן טוב: "פסגות" תרכוש חברת ביטוח עד שנה הבאה

לדברי מנכ"ל "פסגות", שדיבר בכנס הלשכה, עדיין לא ברור האם מדובר ברכישה של חברת ביטוח קטנה או גדולה

חדשות". לדבריו, בהקשר לרפורמה המוצעת, התערבות האוצר במערכת יחסי גוף מוסדי-סוכן צריכה להיות "מידתית" וכי הוא אינו רואה "שום סיבה להתערב בדרך שבה מתגמלים את הסוכנים". לסיים, טוב הכריז כי "שוק החיסכון ארוך הטווח צריך להיפתח" ולכלול, לדבריו, "יותר שחקנים ויותר מוצרים, כך שללקוחות יהיו יותר אפשרויות". הוא סיים ואמר כי "פסגות לא רק רוצה את סוכני הביטוח - היא גם צריכה אותם".

יותר. יש מקום לגמל ותחרות בין המוצרים היא טובה לכולם". טוב ביקש להוסיף כי "הבנקים כיום לא רלוונטיים בשוק החיסכון ארוך הטווח, אבל עם הקמת המסלוקה הפנסיונית והאפשרות לסלוק כספים, הם יהפכו לאלטרנטיבה ועל הסוכנים להיערך בהתאם". בהתייחסו לתוכנית להגברת תחרות בשוק הפנסיוני, שאותה מבקש לקדם משרד האוצר, טען טוב, בין השאר, כי "הרפורמה המוצעת תפגע בהכנסות השוטפות של הסוכנים ובהכנסות ממכירות

"פסגות" תרכוש חברת ביטוח עד 2012", כך אמר **רונן טוב**, מנכ"ל "פסגות", בדברים שנשא בפני סוכני הביטוח בכנס הלשכה. לדבריו, "פסגות היא גוף הגמל הגדול בישראל והיא שואפת להיות גדולה גם בביטוח". מנכ"ל בית ההשקעות חזר והדגיש כי בית ההשקעות ברשותו ימשיך במדיניות הרכישות, כפי שביצע בשנתיים האחרונות, שבמהלכן רכש בעלות על חמש סוכניות ביטוח. במקביל קרא מנכ"ל "פסגות" להפוך את שוק הגמל לתוסס ואטרקטיבי

חידון הראל בכנס לשכת סוכני הביטוח באילת

שמות הזוכים בחידון הם: סוכני ביטוח חברי לשכה יצחק חג'א, מיקי גבע, אבי סיבוני, יוסף פיינרמן, רחמים רון יוסף

ומכירות ומשנה למנכ"ל הראל חברה לביטוח, לחמשת הסוכנים שהוגרלו מבין אלה שענו נכונה על השאלות בתחום החיסכון ארוך הטווח, הבריאות והפיננסים את הפרסים: חמישה מכשירי אייפד מתקדמים (IPAD).

בהשתתפות ההנהלה הבכירה של קבוצת הראל, אשר גרף צחוק רם בכל רחבי האולם. את השאלות בחידון הפנו אל הסוכנים מנהלי המחוזות ומנהלי היחידות בהראל. בטקס חגיגי העניק ליאור דר, מנהל חטיבת שיווק

קבוצת הראל ביטוח ופיננסים, שזכתה כמצטיינת בשירות זו השנה השביעית ברציפות, ערכה את "חידון הראל" לסוכנים במסגרת כנס לשכת סוכני הביטוח באילת. החידון נפתח בהצגת סרטון המוריסטי

הכינוס ה-32

2011

ביטוח ופיננסים

חיים, פנסיה, פיננסים

תודה!

לכל משתתפי כינוס ביטוח ופיננסים 2011, חברי לשכה, מנכ"ל לי חברות הביטוח, לכל העוסקים בענף הביטוח, למציגים ומפרסמים בכינוס.

סרטונים תמונות ומצגות מכינוס ביטוח ופיננסים 2011 ניתן לצפות ולהוריד באתר הלשכה www.insurance.org.il

להגראו כינוס אולמטר, 9-5 אספאמר 2011

פנייה לפרופ' שריה - תן עוד קצת מחשבה

מאת: יובל ארנון, "ארנון את ויינשטוק", חבר בוועדה לביטוח פנסיוני

את האפשרות לתת יעוץ פנסיוני במגבלות מסוימות ונכשלו לאורך כל הקו, ולמה אדוני המפקח? הציבור לא מאמין לבנקים, הציבור החליט שאת העו"ש שלו ינהל בבנק ואת הפנסיה שלו ינהל אצל מקצוען שמלווה אותו שנים והבנקים אשר השקיעו מיליונים בהערכות ליום שאחרי מצאו עצמם ללא לקוחות... וזו בדיוק התחרות, הציבור שהוא חכם אמר את דברו, אז למה להחזיר את הגלגל אחורה? למה לנסות בכוח ובכסף ועל חשבון הסוכנים להכניס את הבנקים לתחום שהוא אינו המגרש הביתי שלהם?

איך בונים רפורמה - כפרופ' אשר תהליכים של קבלת החלטות בוודאי מוכרים לו, לא ברורה לי הדרך בה אתה יוצא לרפורמה, מדוע לירות חץ ואח"כ לסמן את המטרה? מה יותר טבעי להחליט שיש נושאים אשר בהם אתה רוצה לטפל, ולאחר מכן לקרוא לכל השחקנים ולשמע את דעתם לפני כתיבת הרפורמה, ורק לאחר מכן לצאת עם טיוטה מסודרת כפי שאכן יצאת ולקבל פעם נוספת התייחסות לפני סיום המלאכה? מדוע כל הישיבות שאנו עושים איתכם כיום ודרכם אנו למדים כי חלק מהדברים בכלל לא ברורים/ידועים לכם, למה פגישות אילו לא נעשו טרום הוצאה החומר ב11/10? זו התנהלות הגיונית? מסודרת? הוגנת? האם מחר יחליט שר האוצר כי יש לפטר מאגפך 30 עובדים ולהפחית שכר של 20 אחרים וזה יעשה ללא בדיקה ראשונה איתך, אתה תקבל זאת בהבנה? בהכנעה? בהסכמה? זו הדרך?

ודבר אחרון לי אליך אדוני המפקח על הביטוח, ואני ממליץ לך בחום עליו, תן הנחייה שאינה ניתנת לפרשנות לצוות משרדך, כל אחד שיצא ליום עבודה במשרד סוכן ביטוח, לא מנהל הסדרים, לא בעל סוכנות ענק, אלא של הסוכן מ"הפראטו", כל מנהל שלך שייצמד לסוכן כזה למס' ימים, שישב במשרדו, שיצא איתו לפגישות אצל לקוחות, שיחווה איתו את השרות בחברות הביטוח, תאמין לי אדוני המפקח, משרדך לא יקרוס, משרדך לא יתמוטט, ואני יכול להבטיח לך הרווח יהיה כולו שלכם ואח"כ שלנו, לצערי היום, במציאות שנוצרה אנשיך המגיעים למשרדי הסוכנים באים רק לאכופ בלבד ולא ללמוד כיצד מתמודד הסוכן עם המציאות היום יומית.

בראי ההיסטוריה אנשים נמדדים באיזה אופן הצליחו להשפיע על האנושות, לטוב ולרע, יש אנשים אשר החריבו מדינות, יש אנשים אשר גילו ארצות, יש אנשים אשר הרגו המונים ויש אנשים אשר המציאו תרופות שהצילו המונים, יש ממצאים שהועלו על מוקד ויש ממצאים שהועלו על במות, ואני שואל אותך, כיצד אתה היית רוצה שנזכור אותך?

לך ולאנשי המשרד עליו אתה אמון לקבל עוד מס' תובנות.

הגברת התחרות - כיום מרכזות את הפעילות 5 חברות בעיקר, אין למעשה תחרות בשוק כזה, ועוד אולי 4-5 בתי השקעות גדולים, זהו השוק אשר למעשה צריך לייצר תחרות... מדוע לא תעודד כניסת חברות זרות? מכירת מוצרים של חברות זרות בארץ תוך הקפדה על כל המשתנים הנדרשים, דרך אגב חלק מביטוחים בחו"ל הרבה יותר זולים מאשר מה שמוצע בארץ, מדוע לא?

קופות גמל - במקום לנסות להחיות בהנשמה מלאכותית מוצר שאתם קברתם עם תיקון 3, או שתשנה את תיקון 3 ותיצוק תוכן חדש בקופות אילו או שתיתן הטבות מס למוצרים פנינסיים אחרים אשר יכולים להעמיד לרשות הלקוח סכום הוני בפרישה. כיום אתה דוחפים לקצבה בסיסית של כ-4300 וצמודה למדד, הפנסיה הממוצעת של הקרנות החדשות היא 2500 ₪, של המשק כולו 4100 ₪, כך שהסיכוי שחלק גדול מאוד מהאוכלוסייה לא יהיה מסוגל לממש אף פעם את הוון הקצבה ומשיכת כספים הוניים, זהו עיוות-שנה את תיקון 3.

דאג לזכויות הסוכנים - באותה נחישות שאתה דואג כיום למבטוחים, דאג לכך שזכויות סוכני הביטוח יהיו מעוגנות היטב בקרב הספקים, סוכן אשר זכויותיו נשמרות (מה קורה בעזיבת חברה אשר עובד איתה/למי שייכים הלקוחות/האם מותר לחברה להפסיק לתת לו שרות לאחר שעזב ועוד ועוד), סוכן אשר זכויותיו מוגנות קטן כגדול, יכול לבצע שינויים ולהציע ללקוח מוצרים נוספים ויותר טובים בחברות אחרות ללא חשש בדיוק כפי שאתה דואג כיום לניוד לקוח מחברה לחברה תוך שמירה על זכויותיו, כך שהגיע הזמן שתשמור על זכויות הסוכנים ויחס הספקים אליהם.

השווה את תנאי הפעילות של יועץ בבנק ליועץ פנסיוני עצמאי, איפה נשמע שיועץ בבנק מקבל בגין הייעוץ שלו עמלת הפצה, ואילו יועץ עצמאי חייב לגבות כסף מהלקוח? ביום שתכפה על הבנקים לגבות כסף עבור הייעוץ שנותנים ללקוח ולא לקבל דמי הפצה אוכל להגיד שאתה פועל בצורה הוגנת, זו תחרות אמיתית, שהלקוח יקבל החלטה אם ישלם לבנק או ליועץ פנסיוני עצמאי כאשר תנאי הפתיחה זהים.

בנקים - אם איני טועה ועדת בכר שמה כמטרה להקטין את הריכוזיות של הבנקים והשפעתם על הלקוח, מחשבה נכונה, בנקים שיעסקו בתחום שלהם, לא ינצלו את כוחם להשפיע על הלקוח, לא ימכרו מוצרים אשר צריכים תפעול שוטף, לא יתנו שרות בשרות... ואכן כהרף עין מכרו הבנקים את נכסיהן ואפילו במחיר מופקע לפעמים, קבלו

אדוני פרופ' שריה, אני פונה אליך כחבר לשכה מהמניין, לא במסגרת תפקידי כסגן יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני, לא כחבר מועצה ולא כחבר הוועד המנהל של הלשכה, אלא כאדם אשר נמצא בענף כ-27 שנים, אשר עובד עם סוכנים בטווח של "הלבן בעיניים", כחבר מטה בעבר בחברות ביטוח וכמנהל תאגיד ביטוחי אשר נותן שרות לעשרות סוכנים, אותם סוכנים אשר נמנים על ה-80% שעושים את ה-30%-20%, אלו סוכני הבית, הסוכנים של המשפחה, סוכני הפרט, אשר מחזיקים משרד לבד, אולי עם עוד פקידה, ואשר מנסים להתפרנס בכבוד תוך שמירה על כבודם, כבוד עיסוקם וכבוד לקוחותיהם. אלו לא סוכנים אשר מנהלים הסדרים, אלו לא סוכנים שנוסעים כל יומיים לחו"ל (למרות שאני לא רואה בזה בעיה), אלו סוכנים שלפעמים מוותרים על נסיעה כי אין להם אפשרות כלכלית להביא את בת/בן הזוג. מדובר בסוכנים אשר הכנסתם החודשית לפני הוצאות נעה על 15000 ₪ ועד 25000 ₪ בממוצע, אלא סוכנים שנותנים שרות 24 שעות ביממה, אלו סוכנים אשר נאבקים קשות לשמר את הלקוחות שלהם ולפעמים לצערי אף מוכנים לעבוד ללא עמלה, רק שהלקוח לא ילך לביטוח ישיר, או לאיזה גוף שמוכר עם הרבה פרסום ברדיו ושייך לחברת ביטוח כזו או אחרת, אלו סוכנים אשר חיים באי ודאות משנה לשנה, כיצד יסתגלו לכל החידושים, כיצד ידביקו פערים טכנולוגיים, כיצד יחזירו הלוואות שקבלו והאם בכלל יהיה להם דור המשך.

לא מדובר באנשים מסכנים, מדובר באנשים גאים בעיסוקם, אלו למעשה עובדים סוציאליים במלוא מובן המילה (דרך אגב להם לפחות העלו את השכר...), עושים עבודת קודש בעצם העובדה כי מתעקשים להגיע ללקוח ולהסביר לו כי חייב לבטח את עצמו בפני מחלה קשה/מוות לא צפוי וכו', מה שלא עושה אף אחד, לא בבנק ולא בשום מוסד אחר. רובם סביב גיל ה-50, זו הקריירה שבחרו להם בחיים והם שלמים איתה לחלוטין, רק תן להם להתפרנס בכבוד.

אמרת על עצמך בכנס באילת השבוע כי אתה אדם ישר, אפילו ישר מאוד, אני חושב שאין איש שחולק עליך, גם אני חושב כך וגם חברי מהלשכה חושבים כך, אבל שאדם ישר, נפגש עם עקרונות עקומים נוצרת בעיה, המסר שמועבר לא מטיב עם המעביר, והמסר שמועבר לא מטיב עם הסוכן ובסופו של יום גם לא עם הלקוח, ואני מצדיק בכל מילה את מה שאמר עקיבא קליימן יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני - "אני גאה לחיות במדינה שהרגולטור דואג לרווחת הלקוחות..."

ברצוני לתת לך חומר למחשבה שאולי יעזור