



כנס אלמנטר ה-25 של הלשכה כהדורה כיוחדת לסיקור הכנס

עוצמה, אחדות ובשורות לעתיד!

להפצה כדי שיחליפו את הסוכנים, אומר בעדינות, הוא איננו מדייק בדבריו. מה שכן אמרתי הוא שיש מקום בהפצה גם לבנקים וגם לסוכנים, כי הם עושים עבודה שונה. עוד אמרתי, שבטוח הארוך מאוד, ככל הנראה יועצים בבנקים יתנו ייעוץ פנסיוני בסיסי ומי שירצה יעוץ מתקדם יעבוד עם סוכני ביטוח. ההשערה שלי לגבי אופי השוק בעוד עשרים או שלושים שנים נגזרת ממה שראיתי בשווקים אחרים. מה שחשוב באמירות האלו הוא שהן לא משקפות זלזול ביכולתם המקצועית - להיפך! הן משקפות הערכה לעבודה המקצועית של סוכנים וליכולותיהם המקצועיות. בתוך כך הוסיף הממונה והדגיש כי "אנו סבורים שלסוכני ביטוח תפקיד חשוב בהפצת מוצרי ביטוח ופנסיה. המטרה שלנו היא להביא למבנה תגמול מאוזן יותר, מבלי לפגוע בסך הכנסות. תגמול שמפצה סוכנים באופן נאות על שירותים מתמשכים, שאתם ממילא נותנים, יבטיח שירותים איכותיים ומקצועיים. הדבר הזה הוא לא רק לטובת לקוחות, אלא גם אינטרס חשוב שלכם - הסוכנים, משום שגם לכם חשובה שביעות הרצון של לקוחותיכם". פרופ' שריג חתם דבריו בהקשר זה וציין כי "בדיעבד, ייתכן שחלק מהניסוחים שלנו בטיטה לא הבהירו את הנקודות הללו מספיק. אולם קריאה נוספת של הטיטה, תראה שהטיטה משקפת בדיוק את העקרונות האלו, ושניתן לבנות מתווה תגמול לסוכנים, שעולה בקנה אחד עם עקרונות אלו, ועדיין שומר על סך התמורה לסוכנים, ואולי אפילו משפר אותה... כפי שכבר פורסם היום בעיתונות ונאמר הערב על ידי דוברים שקדמו לי, הצלחנו להגיע להבנות עם הלשכה, אשר ישתקפו בטיטה הבאה של התקנות שנפרסם". **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, המשיך קו זה וציין כי "מצוינות בשירות זה אלמנטרי, אינו בגדר סיסמה ריקה מתוכן - כי אם צו מקצועי ומצפוני החל על כל אחד מאיתנו. זהו גם הקו המנחה שהוביל את הדיונים שניהלנו באחרונה עם אגף הפיקוח על הביטוח על רקע התקנות שהוציא האגף - אותן תקנות שאיימו על

לשאר כל העת להרחיבו ולחזקו. וניתן גם ניתן לעשות זאת. בין אם המדובר בביטוח תאונות אישיות, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח ימי, ביטוח נסיעות לחו"ל, ביטוח לחקלאים, ביטוח כנגד אסונות טבע - כל אלה ועוד הם פתרונות הנותנים מענה לצרכים ממשיים של הלקוח ועליו להבטיח כי באמצעות שיווק מקצועי ונכון, הם ימצאו ברשותו בכל עת". "אל תוותרו ואל תרפו: הביטוח האלמנטרי אינו מובן מאליו וקיים בפנינו עוד מרחב עצום של הזדמנויות למנף ולעבות את תיק הביטוח של הלקוח באמצעות מוצרים הנמצאים בהישג יד", לדברי צרפתי בפנייתו לסוכנים הרבים באולם. בהמשך היה זה **עופר אליהו**, היו"ר החדש של איגוד חברות הביטוח, שחיזק את ידי הסוכנים ואמר כי "גם בעת שחברות הביטוח הישירות מנסות לדחוק את סוכני הביטוח, אנו סבורים כי לשירות האישי של הסוכן אין תחליף".

בתוך כך פירט אליהו אודות פרויקטים שמקדם האיגוד לרבות הקמתו של מאגר תביעות רכב, שיעמוד לרשות חברות הביטוח והסוכנים, וקידומו של "הזדהות חזקה" - פרויקט הנועד לאפשר לסוכני הביטוח כניסה ממוחשבת מאובטחת למערכות חברות הביטוח. ערב הפתיחה זימן למשתתפים גם דברי חיזוק מפי ח"כ **דני דנון**, סגן יו"ר הכנסת, יו"ר ועדת העלייה, הקליטה והתפוצות וחבר בוועדת הכספים, ומפי עו"ד **יהודה טלמון**, נשיא לה"ב - לשכת הגג של העצמאים בישראל, אשר ביקשו בדבריהם להביע את תמיכתם בסוכנים והערכתם על פעילותם למען ציבור המבוטחים בישראל. פרופ' **עודד שריג**, הממונה על אגף שוק הוון, ביטוח וחיסכון, הנואם הבא, ציין בדבריו כי "התכנית להגברת התחרות בשוק הביטוח והחיסכון הפנסיוני שהצגנו מתווה עקרונות מרכזיים לפעילות האגף בשנים הקרובות: אחידות, שקיפות, דיגיטציה וטיפול בתמריצים כלכליים. אחד הנושאים המטופלים בתכנית הוא תמריצי מכירות. קודם כל, הרשו לי להסיר שמועה לא מבוססת מסדר היום: כאשר מישהו טוען שאמרתי שאני מתכוון להכניס את הבנקים

מההבנות עם משרד האוצר, דרך הדגשת נושא השירות, הטמעת היבטי התייעלות וקדמה בענף, דיון מעמיק בנושאי הביטוח האלמנטרי ועד לשני קמפיינים פורצי דרך בענף, כנס האלמנטר ה-25 של הלשכה סיפק מידע רחב ומרתק, ובישר על הבאות • תמצית אווירת הכנס, כפי שבאה לידי ביטוי בטקס הפתיחה לפינים

ביום שני ה-5.9 לבש אולם "הפבליון" שבמלון "הרודס" אילת אווירה חגיגית, עת התקבצו ובאו כל המי ומי מתעשיית הביטוח להשתתף בטקס הפתיחה של כנס האלמנטר ה-25 של הלשכה. את הכנס פתח **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה האלמנטרית, בגאון מקיף ומפורט. צרפתי פתח בנימה אישית ואמר על רקע עונת הגזירות שהתפוגגה כי "כמו בשירו של שלמה ארצי, שיר בבוקר בבוקר, שהפך למעין המנון לא רשמי של המחאה הציבורית בישראל, פתאום קמתי בוקר אחד, יחד עם סוכני ביטוח רבים, וגיליתי שאנחנו עם שצריך ללכת. אז זהו, שאנחנו הולכים... אבל לכיוון הנכון, לכיוון של המשך עשייה, פיתוח ושדרוג מתמיד בשירות ללקוחותינו הנאמנים". צרפתי הוסיף בהקשרם של הפרסומים המכפישים מצדה של חברת ביטוח ישיר כי "דמנו אינו הפקר והפעולות שבהן נקטנו בחודשים האחרונים ימשיכו ויתעצמו בהמשך. בעידן זה, של ערוצי מידע ושיווק מתוחכמים, מחובתנו להימצא בכל נקודת ממשק פוטנציאלית עם הלקוח ולהבטיח כי זה יקבל לידינו את המסרים האמיתיים והנכונים, כפי שאנו חפצים". הוא ציין כי "הגישה האקטיבית של הלשכה צריכה להמשיך וללוות גם את דפוס פעילותנו השוטפת. כוונתי, בהקשר זה, היא לנקיטת יוזמה, למחשבה קדימה, לחתירה מתמדת ליעד הבא - ולא, להבדיל, בהסתפקות בקיים והנוח". בתוך כך קרא צרפתי ואמר כי "סוכן ביטוח החפץ להתפתח ולהצליח חייב לראות באלמנטר את העוגן העסקי שלו וחייב

<< המשך מעמ' קודם

אותה הנחה בחינניות רבה **ננסי ברנדס**, בירך כץ, בשם כל חברי הלשכה, את **עופר אליהו**, עם מינויו ליו"ר איגוד חברות הביטוח, ואת **זאב אבן-חן**, עם מינויו במקביל למנכ"ל איגוד חברות הביטוח גם ליו"ר התאחדות החברות לביטוח חיים. בתוך כך ציינה הלשכה ברוב הדר את הגיעו של **לוי רחמני**, יו"ר קבוצת "איילון" לגיל גבורות, ונשיא הלשכה הודיע כי הלשכה נטעה 80 עצים לכבודו ביערות הכרמל, כמניין שנותיו. **דוד הראובני**, חבר הלשכה, הפליא בשירה במהלך ערב הפתיחה המרתק של הכנס, שבישר על הבאות, בימי הדיונים שנערכו במהלך הכנס.

עוד מדברי ההוקרה והפרידה - בהמשך המהדורה. את מכלול התכנים, הסרטונים והמצגות מהכנס ניתן לראות באתר הלשכה, שכתובתו: www.insurance.org.il, ובדף הפייסבוק של הלשכה.

בתכלית. כפי שהסתבר, וכדרכה של הלשכה בראשותי, מרכיבי המשוואה לא בהכרח סתרו זה את זה. נהפוך הוא: בהידברות נכונה ועניינית, המבוססת על הערכה והדדיות - הגענו יחד למשוואה הנכונה, שתאפשר לנו לצעוד הלאה, לעבר האתגרים הנכונים לנו בהמשך". הוא חתם את דבריו בפנייה לסוכנים באומרו כי "מחובתנו להמשיך ולבסס באמצעות נקודת המוצא של דבריי - השירות. חשוב לחזור ולהדגיש נושא זה על רקע חוזר יישוב התביעות, על רקע מחויבותנו המקצועית ועל רקע צורכי הלקוחות. לכן, בקרוב תפיץ הלשכה לחבריה גם אמנת שירות של הסוכן ללקוחותיו, ותעגן בכתובים את מחויבותם של הסוכנים להתנהלות אתית ומקצועית בפעילותם השוטפת. השירות הוא דרך ומטרה עבורנו, וכמו שידענו לאתגריו עד כה - נדע לאתגריו גם בהמשך". במהלך הכנס,

יכולתנו להמשיך ולעמוד במתחייב מאיתנו. אותם דיונים נשאו פרי והגענו להבנות עם אנשי האוצר, מתוך הכרה משותפת במכנה השירות וחשיבותו בראייה צרכנית. הייתי מודע לרחשי ציבור הסוכנים, שקראו לפעולות שונות, חלקן קיצוניות. אך בה בעת הייתי מודע גם להכרזתו הברורה והחד משמעית של פרופסור עודד שריג, בהזדמנויות שונות, לפיה אין בכוונתו לפגוע בתנאי הסוכנים, כי אם להתמקד בנושא השירות, מתוך מחויבות לציבור המבוטחים בישראל. הייתי גם מודע לחששם של הסוכנים בנוגע לעתידם ולתסכול שנבע בעקבות החצים שהופנו לעברם, אולם גם הייתי מודע לצורך במנהיגות אחראית, שקולה, הרואה את כל התמונה". נשיא הלשכה הדגיש כי "אין כאן שום עניין הקשור לכיפוף ידיים או פעולות שנעשו תחת לחץ. הייתה כאן בפירוש התמקדות במטרה,

רוני שטרן: "יש להעלות את עמלות סוכני הביטוח בביטוח חובה לכ-10%"

מחלא מקום וסגן הנשיא התייחס בדבריו בכנס האלמנטאר באילת לצורך בהעלאת תגמול הסוכנים בביטוח חובה, תוך שהוא מציין כי זו צריכה להגיע סתוך רווחי החברות מהענף

למספר דו סיפרתי, כלומר 10% או יותר. כיום ההכנסה של סוכן שיש לו תיק ממוצע של 300 מבוטחים בביטוח חובה (בהנחה שהפרמיה הממוצעת היא 1,660 שקל לשנה) היא 12 אלף שקל בלבד. העלאת העמלה ל-10 אחוזים תגדיל את הכנסת אותו סוכן על תיק כזה ל-40 אלף שקל. "הכנסה זו ראויה לנוכח העובדה שהסוכנים עושים את כל עבודת המכירה והשיווק של הפוליסה עבור חברת הביטוח", אמר שטרן.

נעות סביב 3.9% בלבד. מנתונים שהציג שטרן עולה כי בשנת 2010 הרוויחו החברות בענף ביטוח החובה 735 מיליון שקל ושנה קודם לכן - 1.437 מיליארד שקל. הפרמיות מענף החובה, ציין שטרן, מהוות כ-24 אחוז מסך הפרמיות של החברות בענף החובה, אלא שלדבריו הכנסת הסוכנים הולכת ויורדת בגלל שחיקת התעריפים עקב התחרות בין החברות. שטרן הצהיר כי הסוכנים ידרשו להעלות להם את העמלות מכ-4%

רוני שטרן, ממלא מקום וסגן נשיא הלשכה, הצהיר בכנס הלשכה באילת כי ראוי ויוגדלו עמלות הסוכנים ממכירת ביטוחי חובה לרכב, מכ-3.9% לכ-10%. לדבריו, ענף ביטוח החובה לרכב הפך לענף הביטוח הרווחי ביותר מבין ענפי הביטוח האלמנטרי והרווח של החברות ממנו (בלי אבנר) מגיע ליותר מ-50 אחוז מכלל הרווח בביטוח אלמנטרי של החברות. למרות זאת העמלות שמקבלים הסוכנים ממכירת ביטוחי החובה

השר כחלון: "אני תומך בסוכנים סתוך הערכה והוקרה לפועלם"

שר התקשורת והרווחה דיבר בפני סוכני הביטוח בכנס הלשכה וציין כי "אני מצפה שהאוצר לא יפגע בסוכנים"

בסוכנים ויתמוך בהם". בתוך כך התייחס השר בדבריו גם להיבטים חברתיים נרחבים וחשף לראשונה בפני סוכני הביטוח כי "בכוונתי לבקש מפרופ' מנואל טכטנברג לכלול בדו"ח המלצותיו ביטול לחלוטין של מבחני התפקוד לקשישים כתנאי לקבלת סיוע מהביטוח הלאומי".

ולא במקום". הוא הדגיש כי "תחרות היא ערך מבורך ויש לעודדה. הדרך שבה נהג האוצר הייתה בדיוק ההיפך והמשרד לא היה צריך לרדת לרמות כאלה", והוסיף כי "הצעתי את עזרתי ותמכתי בסוכנים מתוך הכרה והערכה לפועלם". השר חתם ואמר כי "אני מצפה שמשרד האוצר לא יפגע

"הצעתי את עזרתי ותמכתי בסוכנים מתוך הכרה והערכה לפועלם", כך אמר שר התקשורת והרווחה, **משה כחלון**, שכיבד את הסוכנים בנוכחותו ונשא דברים בכנס אילת. לדברי השר "התערבות הרגולציה ברזולוציות כאלה, בעניין עמלות סוכני הביטוח, הייתה מוגזמת, אנטי תחרותית

עוד ככנס האלמנטאר ה-25 של הלשכה:

לדרישה בהתמקצעות בתחום גם בביטוחי דירות, ובהקשר אחר **אורי אורלנד**, יועץ ביטוחי, נשא דברים מחכימים בעניין נזק לרכוש בביטוח עבודות קבלניות. הרצאה מעניינת נוספת, בעניין הדרכים להימנע מתביעות באחריות מקצועית לאור השינויים, נשא עו"ד **שי אטיאס**.

• טוס לעשות ביטוח לחו"ל - **אסתי בן-צור**, מנהלת תחום נסיעות לחו"ל ב"הפניקס" פירטה במקצועיות רבה את החשיבות והסייגים בביטוח נסיעות לחו"ל. ואם עסקינן במכירת ביטוח, אזי **איציק פלד**, מחברת "טלניר הכשרת צוותי מכירות", כבר דאג להמחיש למשתתפים פספוסים וטעויות בביטוח.

• ונעבור לפרסומות. **אלי טנא**, מנכ"ל "היי לייט" תקשורת, ניתח היבטים שונים בעניין מיתוג ותדמית הסוכן, תוך הצגת דוגמאות מוחשיות מקמפיינים ציבוריים ומסחריים בולטים.

• הופעות האומנים בכנס כללו את להקת "אתניקס" במופע מרהיב עם שירים בולטים משנות היצירה הרבות של הלהקה, ומופע הבידור "קצרות ולעניין" עם **חני נחמיאס**, **ציפי שביט ועירית ענבי**. ההופעות היו כה סוחפות עד שבהופעתה של "אתניקס" נצפו משתתפים רבים שבחרו לעזוב את מקומותיהם ולהצטרף למעגל רוקדים צוהל במיוחד, ובהופעת הבידור רעד האולם מקולות הצחוק של המשתתפים.

• כמיטב המסורת, חבר הלשכה **ג'קי אמסלם** הנעים במחרוזת שירים והרבה מצב רוח טוב את זמנם של משתתפי הכנס בשעות אחר הצהריים, כשאליו הצטרף באחד מימי הכנס הזמר **אריאל זילבר**.

• **תודה לכל המשתתפים. להתראות בכנס "ביטוח ופינוסים" ה-33.**

של היבטים. בין החברים שנשאו דברים במשובים המקצועיים: **דני פינשלקטיין, אודי שושני, אורן אילון, ניסים גלעד ואיילת יוסף**. אליהם הצטרפו: **יעקב קיהל**, יועץ ביטוח; **ריטה בעל טכסא**, מנהלת מח' עסקים ב"הפניקס"; **דוד נמרי**, מהנדס רכב; **אורי ברק**, מנהל המח' החקלאית ב"כלל ביטוח"; **עופר בן-נון**, מהנדס מומחה לניהול סיכונים; **נדב פרג**, מנהל מח' ימית ואווירית ב"כלל ביטוח"; ועו"ד **משה הנדלמן**, שמאי רכוש ונזיקין.

• למען הקהילה - **חזי מנדלאוי**, סגן הנשיא, הנחה את שני ערבי התרבות הכנס, והציג יחד עם **אבי ספורטה**, יו"ר הוועדה למען הקהילה, את פרויקט "תרומה לקהילה" של חברת "איתוראן" והלשכה, שנערך באחרונה באשקלון. הפרויקט זכה למחויבות כפיים רמות מהקהל וההתרגשות מתוצאות העשייה המשותפת הייתה רבה.

• ונעבור לחדשות - **רביב דרוקר**, פרשן פוליטי ומגיש תוכניות התחקירים "המקור" בערוץ 10, חשף את הנעשה מאחורי הקלעים של עולם התקשורת בישראל וסחף בדבריו את הנוכחים באמירות שנונות וחדות.

• השנה שהייתה... - **אריה הרמן**, מנכ"ל חברת "ביטוח חקלאי", ליווה וניתח את האסונות הלאומיים שהתרחשו בשנה האחרונה, מאסון הכרמל ועד פיצוץ צינורות הגז בנתניה, תוך הצגת תובנות ביטוחיות מאותן קטסטרופות.

• מכס השיפוט - עו"ד **ג'ון גבע**, היועץ המשפטי ללשכה, הפליא כהרגלו בהרצאות המתובלות בהומור וידע רב, אודות יישוב תביעות והכרעות/פרשנויות משפטיות עדכניות.

• רכושי הוא מבצרי - **גדעון ארמן**, יועץ הלשכה בביטוח אלמנטארי, התייחס בכנס

• מריאליטי למציאות - **שי גולדן**, סגן עורך "מעריב" וכוכב הדוק-דרמה הטלוויזיונית "מחברים", החדיר מוטיבציה בסוכנים וחשף בפניהם את הדרך להצלחה לעיתים כנגד כל הסיכויים.

• הסוכן הדיגיטאלי - **משה תמיר**, משנה למנכ"ל "מגדל", פרס בפני הסוכנים הציג את העולם הדיגיטאלי ובמצגת מושקעת ומרתקת הסביר כיצד יכול סוכן הביטוח להשתלב בסביבת העבודה המתקדמת.

• והזוכים הם... - חידון "איילון" משך כתמיד תשומת לב רבה ובערב חגיגי ומרשים הציג **איל זינגר**, מנכ"ל "איילון ביטוח" את שמות הזוכים, והם:



מקום ראשון - אמנון חלה
מקום שני - ג'קי אמסלם... זכו באייפד
מקום שלישי - בני מדר 1,800 ₪
מקום רביעי - מיכאל מיכאלשווילי 1,000 ₪
מקום חמישי - רוני שטרן 1,000 ש"ח

• אלמנטארי זה ידע - חברי הוועידה האלמנטארית היו שותפים מלאים לתמהיל הנושאים המקצועיים בכנס וניתחו מגוון רחב

מכתב תודה

כנס אלמנטרי 2011 לשכת סוכני הביטוח בישראל

איש גם בפתיחה וגם בנעילה עמדו ושרו את התקווה זו עצמה שלא ניתן לתאר במילים.
שוב תודה ויישר כוח.

רמי דוד,
 רמי דוד סוכנות לביטוח

השאירו טעם של עוד.
 לכל מי שלא יכול היה להגיע חשוב שיעשה מאמץ להגיע לכנס הבא.
 שוב תודה לכולם מהנשיא ועד אחרון האנשים שעסקו במלאכה כולל הסוכנים המזמרים
 והכי חשוב והכי מרגש שאולם עם אלף

לכל מי שעסק במלאכה בשבוע הכנס של הלשכה באילת בשבוע שעבר יישר כוח גדול וענק זה היה כנס מאד מקצועי ומאד מעשיר עם הופעות מדהימות בקיצור זה היה אחלה שבוע בכל הבט גם ביום וגם בלילה לא היה רגע של שעמום המפגש עם הסוכנים עם אנשי חברות הביטוח

טוב שסוכן הביטוח איתך ו"מגדל" מאחוריך:

קבוצת "מגדל" ולשכת סוכני ביטוח בישראל חשיקות קחפיין להעצמת מעמד סוכן הביטוח

אמר יוגב. **אודי כץ** CLU, נשיא הלשכה, ציין כי "אני שמח על החלטתה של מגדל בראשות יונל כהן לתמוך בסוכנים גם בהיבט התדמיתי. המהלך המשותף מיועד להמשיך ולהטמיע את ערכי המקצועיות, הקשר האישי והמחויבות של הסוכנים ללקוחותיהם בכל רגע, קל וחומר ברגע האמת - בקרות מקרה הביטוח". המשנה למנכ"ל וראש תחום שיווק ופיתוח עסקי במגדל, **משה תמיר**, חשף כי "הרציול שהנחה אותנו בגיבוש הקמפיין הוא הערך המוסף האמיתי שמייצרים הסוכנים ללקוחותיהם. מחד - המקצוענות וההתאמה המיטבית של המוצר הביטוחי או הפנסיוני לצרכים ולטעמים האינדיבידואליים של כל לקוח, ומאידך - נגישות וזמינות השירות הגבוהה". תמיר הדגיש כי הכלים הדיגיטליים החדשניים שמגדל מעמידה לרשות סוכניה מגבירים עוד יותר את זמינותו של סוכן הביטוח ללקוחותיו - בכל שעה ומכל מקום.

והמיומן ביותר בהבטחת רווחתם של אזרחי המדינה הן לאחר פרישתם ממעגל העבודה והן בקרות אירוע ביטוחי. לכן, אנחנו במגדל רואים בהמשך תפקודם חשיבות רבה לא רק במובן של שימור פרנסתם של העוסקים במקצוע, אלא גם ברמה הלאומית והמאקרו כלכלית". יוגב הדגיש כי תמיכת מגדל בסוכנים אינה אקט יחצ"ני או פרסומי, אלא אסטרטגית פעולה סדורה, מתמדת ונמשכת. "מגדל תומכת בסוכנויות ובכל סוכני הביטוח העובדים עם הקבוצה - שכירים כעצמאיים, על ידי פיתוח מוצרי ביטוח אטרקטיביים, הענקת שירותים בעלי ערך מוסף ללקוח של הסוכן ובאמצעות השקעות עתק שאנחנו מבצעים בפיתוח כלים דיגיטליים ייחודיים ומשוכללים ביותר. כל אלה מסייעים לסוכני הביטוח לא רק להרחיב את פעילות העסקית ולקבל הפניות ללקוחות חדשים, אלא גם לנהל באופן מושכל יותר את משרדיהם",

קבוצת "מגדל" ולשכת סוכני ביטוח בישראל יוצאות בקמפיין פרסומי חדש, תחת המסר: "רק לסוכן ביטוח שמכיר אותך באמת אכפת ממך". כדי להמחיש ולחזק אמירה זו, הקמפיין יציג סוכנים של "מגדל", חברי לשכה, בסיטואציות אמיתיות מחיי היום-יום, המקיימים דיאלוגים שונים עם לקוחות בנושאי ביטוח, פנסיה ופינוסים. אותם דיאלוגים יחדדו את היתרון הטמון בהיכרות וביחס האישי שמעניק סוכן הביטוח ללקוחותיו. הקמפיין הושק לראשונה היום בכנס הארצי של לשכת סוכני ביטוח בישראל הנערך באילת ויכלול סדרת מודעות בעיתונות, תשדירים ברדיו ואמצעי קידום מכירות נלווים. עלותו הכוללת של הקמפיין: כ-1 מיליון ₪. **אריק יוגב**, המשנה למנכ"ל מגדל ומנהל חטיבת הלקוחות וערוצי ההפצה של הקבוצה, הסביר את הקמפיין המשותף באומרו כי: "סוכני הביטוח הם הכח המקצועי

כ-500,000 לקוחות חכמים לך...

אותנו ונשאבו במהלך השנים לאותה אשליה ישירה". נשיא הלשכה הוסיף כי "אנחנו ניתן לאותם לקוחות את כל הסיבות להמשיך למממן את הפוני והסאמר סקול של מנהלי ביטוח ישיר, או פשוט לחזור לגורם האישי והמקצועי, שעומד לצדם בכל רגע - סוכן הביטוח". בהקשר לישיב חשף כץ כי בסקר שערכה הלשכה בתחילת חודש אוגוסט נבדקה גם מידת ההשפעה של פרסומות ביטוח ישיר על התנהגות המבוטחים. מהממצאים עולה כי 84% מהנשאלים המבוטחים על-ידי סוכן ביטוח אישי וראו את הפרסומות של ביטוח ישיר, ציינו כי הן לא השפיעו עליהם והם ימשיכו את הביטוח דרך סוכן הביטוח האישי. כץ חתם את הצגתו של המיזם החדש באומרו כי "לשירות המקצועי והאישי שלנו אין תחליף, ואנחנו חייבים להיכנס ישיר גם במחיר ובנקודות המפגש עם ציבור הלקוחות הפוטנציאליים".

באמצעי התקשורת השונים, לרבות אמצעי התקשורת המקוונת, מנועי החיפוש והרשתות החברתיות. יצוין כי במהלך הכנס נרשמו מאות סוכנים לאתר, המאפשר רכישה און-ליין של מוצרי ביטוח מכל ענפי הביטוח, באמצעות סוכן הביטוח (הרשום באתר) ובמחירים הזולים ולעיתים אף זולים מאלה המוצעים בביטוח ישיר. בהקשר זה ציין **אודי כץ** CLU, בדבריו בערב פתיחה של הכנס, כי "המיזם החדש של הלשכה והפניקס נועד לנפץ את אשליית הביטוח הישיר ולתת מענה ללקוחות הישירים שיודעים שעדיף סוכן ביטוח, אבל מונעים קודם כל מהשפעת המחיר. השילוב בין הסוכן האישי למחיר הישיר, במגוון רחב של תחומי ביטוח ותחת פלטפורמה אינטרנטית מתקדמת שבבסיסו של המיזם - ייתן מענה לאותם לקוחות, ויאפשר לנו להגיע לקהלים נוספים, שעזבו

אורן אל-און CLU, משנה למנכ"ל "הפניקס" ומנהל חטיבת הלקוחות, ו**אייל בן סימון**, משנה למנכ"ל "הפניקס" ומנהל תחום כללי ובריאות, חשפו בכנס את המהלך השיווקי החדש של הלשכה והחברה. לדבריהם, "בשנים האחרונות, אנו עדים למסעי פרסום של חברות הביטוח הישיר הפוגעות במעמדו של סוכן הביטוח בעיני הציבור בישראל ולכן, בשנת 2010 פעלו לשכת סוכני הביטוח והפניקס לשיפור מעמדו של הסוכן במסגרת מסע פרסום טלוויזיוני 'סוכן אישי במחיר ישיר'". השניים הוסיפו כי "עתה החלטנו להמשיך ולפעול במשותף ולהקים אתר אינטרנט ראשון מסוגו, שמטרתו לגייס את מבוטחי החברות הישירות ללקוחות סוכנים חברי הלשכה". בהרצאתם הוצג המהלך השיווקי החדש, המבוסס על פלטפורמה אינטרנטית מתקדמת ומגובה בחשיפה מאסיבית

סקר חברות הביטוח לשנת 2011 קובע:

"מגדל" ו"אליהו" הן חברות הביטוח הנותנות את השירות הטוב ביותר בענף האלמנטארי, בקרב החברות הגדולות והבינוניות!

זו השנה השישית ברציפות שחברת "אליהו" מגיעה למקום הראשון בסקר השירות • "מגדל" רשמה את השיפור הגדול ביותר ברמת השירות ביחס לשנה קודמת

הגדולות והבינוניות באלמנטאר לשנת 2011 (ובהשוואה בין השנים):

2009	2010	2011	ממוצע כללי
67%	66%	69%	
78%	91%	92%	אליהו
-	-	79%	שומרה
70%	72%	76%	הכשרה ביטוח
69%	62%	73%	מגדל
65%	65%	72%	הראל
63%	64%	70%	מנורה מבטחים
61%	59%	60%	כלל ביטוח
74%	66%	58%	איילון
58%	52%	55%	הפניקס

להלן דירוג השירות של חברות הביטוח הגדולות באלמנטאר לשנת 2011 (ובהשוואה לדירוגן בקבוצת החברות הגדולות ביחס לשנה קודמת):

חברה	2011
מגדל	73% (עלייה של שני מקומות ביחס לשנה קודמת)
הראל	72% (ירידה של מקום אחד ביחס לשנה קודמת)
מנורה מבטחים	70% (ירידה של מקום אחד ביחס לשנה קודמת)
כלל ביטוח	60% (ללא שינוי ביחס לשנה קודמת)
הפניקס	55% (ללא שינוי ביחס לשנה קודמת)

אודי כץ CLU, נשיא הלשכה, מסר כי "הסקר השנה הצביע על מגמת שיפור בחברות שהציבו את השירות כיעד אסטרטגי למינופם. חברות שלא ישיקלו לפתח מערכי שירות מתקדמים ולא יתמודדו עם היעד הטכנולוגי ועם הצורך בניהול מהיר ויעיל של תביעות - לא יצליחו לפרוץ קדימה. בולט במיוחד הצורך של הסוכנים בתמיכת החברות מבחינה מקצועית ויזום פעולות מצדן לרכישה מתמדת של ידע ומיומנויות. זאת, על רקע האתגרים עמם מתמודדים הסוכנים בסביבת העבודה הדינאמית והתובענית. הלשכה, בכל אופן, תמשיך ותוביל לשיפור נוסף באיכות השירות בענף ובהבטחת מתן שירות בעל ערך ללקוחות".

הפרטמטרים מבין כלל חברות הביטוח בלטו "מגדל" בקבוצת חברות הביטוח הגדולות ו"אליהו" בקבוצת חברות הביטוח הבינוניות. מרכיבי השירות שבהם בלטו שתי החברות הללו: "מגדל" - השירות בתחום הטכנולוגי, מהירות הטיפול בתביעות, הוגנות בקבלת החלטות לגבי תשלום תביעות, מקצועיות העובדים והכשרות למוכנים; "אליהו" - גמישות החתמים בביטוח פרט, השירות בתחום הטכנולוגי, תעריפי החברה, מהירות הטיפול בתביעות, הוגנות בקבלת החלטות לגבי תשלום תביעות, יחס עובדי החברה למוכן ומקצועיות העובדים. ככלל, נמצא כי רובן של חברות הביטוח הבינוניות נותנות שירות טוב יותר למוכנים וללקוחותיהם ביחס לחברות הביטוח הגדולות, וזכו לשיעורי שביעות רצון גבוהים מהממוצע הכללי. עוד נמצא כי ניכר שיפור בשירות של יותר ממחצית חברות הביטוח ביחס לשנה הקודמת, כאשר "מגדל" רושמת את השיפור המרשים ביותר בשירות הניתן למוכנים וללקוחותיהם ביחס לשנה קודמת. מנגד בלטה "איילון" בירידה חדה ברמת השירות שלה ביחס לשנה קודמת. בתוך כך, חברת "אליהו" זוכה זו השנה השישית ברציפות לדירוג השירות הגבוה ביותר מצדם של המוכנים. בפילוח מרכיבי השירות, קיבל מרכיב "הכשרות למוכנים" מצדן של חברות הביטוח את הערכת המוכנים הנמוכה ביותר, ובקצה השני היה זה מרכיב "היחס האישי" מצדן של חברות הביטוח אשר זכה להערכת המוכנים הגבוהה ביותר. המרכיב הטכנולוגי, שבו התמקדה הלשכה והובילה בשנה החולפת, זכה לשיפור בהערכת המוכנים, כאשר מעל כולן בלטה - ובפער ניכר - חברת "מגדל", באימוץ דפוסים טכנולוגיים מתקדמים לטובת המוכנים וללקוחותיהם.

דירוג מחוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה
 הסקר כלל התייחסות להיבטי השירות בענף האלמנטארי גם ברמת מחוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה. בכך מציג הסקר תמונת מצב פרטנית יותר, בפריסה ארצית, בנוגע לרמת השירות הניתן למוכנים באזור פעילותם. להלן דירוג המחוזות המצטיינים בכל חברה: **מגדל** - מחוז הצפון; **הראל** - מחוז ירושלים; **הפניקס** - אשכול תיכון; **כלל ביטוח** - מחוז אריה; **מנורה מבטחים** - מחוז ירושלים; **אליהו** - סניף תל אביב; **הכשרה ביטוח** - מחוז ירושלים; **שומרה** - מחוז סוכנויות; **איילון** - סניף נתניה.
להלן דירוג השירות של חברות הביטוח

בקרב חברות הביטוח הגדולות בלטה ברמת השירות הגבוהה שלה בענף האלמנטארי גם חברת "הראל" ובקרב החברות הבינוניות: "שומרה" ו"הכשרה ביטוח". בסקר שערכה לשכת סוכני הביטוח בישראל נבדקה מידת שביעות רצון הכללית של המוכנים מרמת השירות הניתן להם על ידי חברות הביטוח • הסקר הוצג בכנס האלמנטארי של סוכני הביטוח הנערך בימים אלה באילת

לשכת סוכני הביטוח ערכה במהלך חודש אוגוסט סקר שירות מקיף ומורחב בקרב כ-700 מחבריה באמצעות פרופ' **קמיל פוקס** וחברת "דיאלוג". הסקר, שאותו הציג לראשונה **קובי צרפתי**, יו"ר הוועדה האלמנטארית, בכנס אילת בהשתתפות כ-1,500 חברי לשכה, מנכ"לי חברות הביטוח וצמרת אגף הפיקוח במשרד האוצר, דירג את חברות הביטוח על פי שביעות רצון המוכנים העובדים עמן, כחברה ביטוח עיקרית או שנייה. לצורכי הסקר נבדקו "נתחי שוק מוכנים" של החברות - מספר המוכנים הנסקרים שצינו שעובדים עם כל חברה בין אם כחברה עיקרית ובין אם כחברה שנייה. הערכת המוכנים נמדדה על פי סולם של 1-10 ביחס לכל מדד שירות בחברות וכן ניתנה הערכה כללית לכל חברה. ממצאי הסקר עולה כי בענף האלמנטארי עובדים מספר המוכנים הרב ביותר עם "הראל" - 28% מכלל המוכנים. לאחריה ניצבות "הפניקס", "כלל ביטוח", "מנורה מבטחים" ו"מגדל", עימן עובדים בענף האלמנטארי 26%, 25%, 24% ו-18% מכלל המוכנים, בהתאמה. בקרב חברות הביטוח הבינוניות, ל"אליהו" ו"הכשרה ביטוח" נתחי שוק מוכנים זהים: 10% כל אחת, ול"איילון" ו"שומרה" נתחי שוק מוכנים בשיעור של כ-8% כל אחת. בנוסף נמצא כי חברות "מגדל", "הפניקס" ו"מנורה מבטחים" הגדילו השנה את שיעור המוכנים העובדים עמן כחברה עיקרית ביחס לשנה קודמת, בעוד ששיעור המוכנים שעובדים עם "הראל" ו"כלל ביטוח" כחברה עיקרית קטן ביחס לשנה קודמת. 10 מדדי שירות נבחנו בסקר: יחס עובדי החברה למוכן, מקצועיות העובדים, הוגנות החברה בקבלת החלטות לגבי תשלום תביעות, מהירות הטיפול בתביעות, הכשרות למוכנים, גמישות החתמים בביטוח פרט, גמישות החתמים בקבלת עסק, תעריפי החברה, שירות בתחום הטכנולוגי וחדשנות (יכולת להתאים את מוצרי הביטוח לדרישות השוק). בשקלול

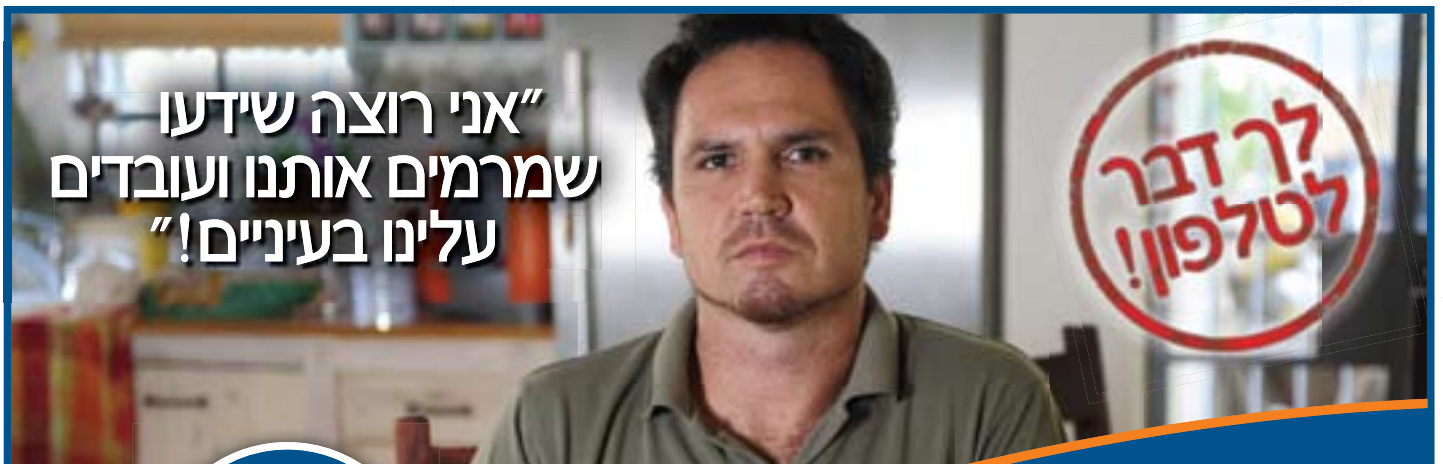
לי דגן: "האחריות על אישור פוליסות הביטוח תעבור לחברות הביטוח"

לדברי המשנה לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, בדרך זו - של הקלת אישורי פוליסות הביטוח - "מוצרים הביטוח ישתפרו"

בפוליסה תנאי שלפיו רשאית חברת הביטוח לדרוש ניתוח של גופה אחרי המוות כתנאי לתשלום הפיצוי • איסור להכניס סעיף בפוליסות סיעוד או אובדן כושר עבודה שלפיו מבוטח שהפך לסיעודי או שאיבד את כושר העבודה והחל לקבל פיצוי מחברת הביטוח חייב לעבור אחת לחודש בדיקה רפואית כדי לעקוב אחרי מצבו הרפואי • איסור לכלול בפוליסות סעיף המחייב את המבוטחים בבוררות • איסור לקבוע בפוליסה את המיקום הגיאוגרפי של בית המשפט שבו תוכל להתברר תביעה נגדם במקרה של חילוקי דעות עם המבוטחים • איסור להשתמש בשמות שיכולים להטעות (כמו למשל "ביטוח שיניים חובה") • ביטוח תאונות אישיות - חייב שיהיה ברור למבוטח אם הוא חל רק על מקרים שקורים בארץ או גם בחו"ל. חברות הביטוח ידרשו להבליט את המידה הזו כדי לא להטעות.

של דבר מוצרי הביטוח יהיו טובים יותר". בתוך כך הבהירה דגן כי במידה והחברות יכללו בפוליסות סייגים לא ראויים, הן ידרשו לתת את הדין על כך וציינה בהקשר זה, כי המפקח יפרסם באינטרנט רשימה של סעיפים פסולים שהוא מצא בפוליסות של חברות הביטוח כדי שחברות אחרות יסיקו מהרשימה מה אסור שייכלל בפוליסה. בין הדוגמאות - המעשיות או האפשריות - לסעיפים פסולים שייאסר לכלול בפוליסות הביטוח שיצאו (האיסורים לא יחולו על פוליסות שכבר הוצאו) כלולים בין היתר: • איסור להגביל בפוליסות נכות סעיף הקובע כי נכות תחשב רק במקרה של כריתת איבר ("נכות היא נכות מכל סיבה שהיא ולא ניתן להגבילה בפוליסה לנכות ספיציפית", לדברי דגן) • איסור לקבוע בפוליסה כי היא תכנס לתוקף רק לאחר שחברת הביטוח תפנה למבוטח • איסור על חברות הביטוח לכלול

לי דגן, המשנה לממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר, חשפה בפני באי כנס האלמנטאר ה-25 של הלשכה, את החוזר החדש שהוציא האגף בעניין הליכי אישור פוליסות ביטוח של החברות. דגן ציינה כי "המציאות הנוכחית, לפיה חברות הביטוח נדרשות לקבל אישור מקדמי של הפיקוח כתנאי לשיווקן של פוליסות הביטוח, מסירה מהחברות את האחריות מהמוצרים שהן מציעות". בתוך כך ציינה המשנה לממונה כי "כל פוליסה שנשלחת נקראת במלואה והדבר יוצר עיכובים רבים". לכן הדגישה דגן כי הפיתרון המוצע, לפיו חברות הביטוח יחויבו להודיע לממונה על כל מוצר לפני תחילת שיווקו, אך לא יידרשו להמתין לאישור הממונה כתנאי לתחילת שיווק, כמקובל היום, יביא לאחריות רבה יותר מצדן של החברות ו"ישפר את איכות המוצרים, גביר את התחרות ואת היצרניות, ובסופו



"אני רוצה שידעו שמרמים אותנו ועובדים עלינו בעיניים!"

סוכן אישי במחיר ישיר

אלעד מהרצליה חשב שיותר זול בביטוחים הישירים, ובסוף שילם ביוקר.

בימים אלה, לשכת סוכני הביטוח והפניקס יוצאות במהלך שיווקי שמזכיר למאות אלפי לקוחות הביטוחים הישירים, שברגע האמת אין תחליף לשירות של סוכן ביטוח מקצועי ואישי - בטח כשזה באותו המחיר. לסיפור המלא של אלעד ולהרשמה הכנס לאתר: agent4u.fnx.co.il ותהנה מקהל של מאות אלפי לקוחות חדשים המחפשים סוכן בדיוק כמוך!



לשכת סוכני ביטוח בישראל



כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

הפניקס חברה לביטוח בע"מ
האמור לעיל הינו בהתאם ובכפוף לתנאי הרישום לאחר כפי שיוצגו במהלך הרישום.



רק לסוכן ביטוח שמכיר אותך באמת אכפת ממך

טוב שיש מגדל מאחוריך
www.migdal.co.il



מוגש כשירות לציבור על-ידי לשכת סוכני ביטוח בישראל בחסות: