

לשכת סוכני ביטוח בישראל

תוכנית העבודה והתקציב של הלשכה לשנת 2011



החותם המקצועי של סוכן הביטוח

לשכה למען סוכנים

רח' המסגר 18, ת.ד. 57696 תל אביב 61574
טל: 03-6396676 פקס: 03-6396322



לשכת סוכני ביטוח בישראל

**תכנית העבודה והתקציב של הלשכה
ומוסדותיה**

לשנת 2011

התוכן

דבר נשיא הלשכה דבר יו"ר המועצה דבר מנכ"ל הלשכה מבנה ארגוני של הלשכה תוכנית העבודה לשנת 2011

א. מבוא	
ב. יעדי התוכנית	
1. מעמד הסוכן	
2. יישום והטמעת התהליכים שהוגדרו בתוכנית האסטרטגית	
3. בנקים	
4. פעילות אכיפה וחקירה	
5. יחסי הגומלין עם חברות הביטוח	
6. חיזוק הקשר עם גופים מחוץ לחברות הביטוח	
7. חיזוק הקשר עם מקבלי ההחלטות	
8. מעקב ובחינה של ניווד מאגרי מידע	
9. מסעות פרסום, הסברה ויחסי ציבור	
10. מסלקה	
ג. הפעילות הפנימית	
1. מיחשוב ותקשוב חברי הלשכה	
2. הכשרה וקידום מקצועי	
3. ימי עיון ארציים	
4. כנסים	
5. מפגשונים	
6. ימי עיון מקצועיים	
7. ספרות מקצועית להעשרת הסוכנים	
8. ביצוע סקרים על התנהגות החברות	
9. שירותי ייעוץ וסיוע לחברים	
10. שירות ביטוח ורווחה לחברים	
11. תפעול הסניפים ומחוזות	
12. גידול במספר החברים	
13. שירות בענף הביטוח	
14. סוכנים צעירים בענף	
15. עמלות סוכנים	
16. מוסד לבוררות תביעות	
17. פעילות למען הקהילה	
18. דמי חבר	
ד. פעילות עם גורמי חו"ל	
ה. מזכירות הלשכה	

הצעת תקציב הלשכה לשנת 2011

דבר נשיא הלשכה

חברות וחברים נכבדים,

בטרם סיומה של פעילות הלשכה לשנת 2010 מוגשת לכם בזאת תוכנית העבודה לשנה הפעילות הבאה, 2011. מטבעם של תהליכים ונושאים שבהם עוסקת הלשכה, נמשיך ונפעל ביתר שאת לטיפול ולקידומו של סוכן הביטוח, במכלול תחומי פעילותו. הלשכה מחויבת לכך ותפעל במלוא המקצועיות, הנחישות והמחויבות אל מול הרגולציה, היצרנים ודעת הקהל, וכן מול גורמים משפיעים, במישרין או בעקיפין, נוספים.

בשנה החולפת עסקה הלשכה בנושאים רבים ומגוונים על רקע אתגרי השוק והתאוששותו מהמשבר הפיננסי הקשה. הודות לשיתוף פעולה, לעבודת צוות ולחדוות עשייה, הצלחנו גם הצלחנו לרשום הישגים מקצועיים מרשימים ולקדם מהלכים רבים, שחלקם היוו פריצת דרך בענף.

גם בנושא חיזוק הלשכה רשמנו הצלחה רבה, עת רשמנו בשלוש הנשים האחרונות גידול "נטו" של כ-600 חברים חדשים, המביעים אמון ומבינים כיום, יותר מתמיד, כי הבית המקצועי שלהם הוא אחד: הלשכה.

בתוך כך החזרנו את תחום הביטוח האלמנטארי למרכז תשומת הלב, פעלנו רבות בתחום ביטוחי הבריאות והסיעוד וככלל, התמקדנו בצורה מאוזנת בתחומי הפעילות השונים, תוך מתן דגש להרחבת מקורות ההכנסה של הסוכן, רווחיותו ומעמדו המקצועי.

בימים אלה מסתיימת הקדנציה הראשונה שלי כנשיא הלשכה. מתוך תחושת מחויבות ושליחות לאתגרים הנכונים לנו ולרצף העשייה המתבקש, הצגתי את מועמדותי ואני נכון לקחת על עצמי את התפקיד לקדנציה נוספת. בתוך כך, ועל פי תקנון הלשכה, נערך בקרוב מאוד לבחירות חדשות לקביעת זהות נושאי התפקידים בלשכה, על מוסדותיה, מחוזותיה וסניפיה, לקדנציה חדשה בת שלוש שנים. כולי תקווה שחברים רבים יממשו את זכותם לבחור ויבטאו את זיקתם לדרך ולמטרה של כל אחת ואחד מאיתנו.

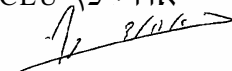
אני סמוך ובטוח כי יש לנו לשכה חזקה, עם עוצמה וכוח, הזוכה להערכה ולשיתוף פעולה מצד גורמי השוק השונים. מתוך ראייה ארוכת טווח ותוכנית עבודה מובנית, נמשיך, בשילוב ידיים, להצעיד את הלשכה למחוזות חדשים, לטובת ציבור חבריה.

בצד הכדאיות בחברות בלשכה, אזי זו גם משתלמת ביותר: מתוך הבנה והתחשבות בחברים, הוחלט גם השנה, כמו בשנים הקודמות, שלא להעלות דמי החבר. דמי החבר לשנת 2011 יעמדו על סך 1,260 ₪ בלבד.

זה המקום להודות לחברים הנפלאים והיקרים המטים שכס ומסייעים לי בתפקידי. יחד נפעל, יחד נצליח!

בברכה,

אודי כץ CLU



דבר יו"ר המועצה הארצית לשנת העבודה 2011

השנה המועצה הארצית מסיימת את כהונתה בקדנציה זו, במהלכה סייענו, גיבשנו והנחינו את פעילות הלשכה.

הקדנציה הנוכחית היתה גדושה באירועים אשר במהלכה המועצה שימשה מצפן וכיוון לוועדות הלשכה השונות ושימשה הכוונה לחברי הלשכה על כל מחוזותיהם.

אין לי ספק כי חברי המועצה פעלו להעלאת קרנה של הלשכה, וניתן חופש פעילות לחברים להעלות כל נושא מקצועי הנראה בעיניהם.

אנחנו בשנת בחירות ואני רוצה לאחל לכל המתמודדים בכל התפקידים הצלחה ושיפעלו במרץ לטובת כלל חברי הלשכה.

אני במיוחד רוצה להודות לנשיא הלשכה אודי כץ, על דרכו היפה בניהול והנהגת הלשכה, ועל האווירה הטובה השורה בין כל הפעילים. ומאחלת הצלחה רבה גם בקדנציה הבאה.

תודות רבות נוספות לכל פעילי הלשכה, סגני הנשיא, יו"ר הוועדות השונות, יו"ר המחוזות והסניפים וכמובן למנכ"ל הלשכה מר מוטי קינן וכל עובדי הלשכה.

מאחר והגשתי מועמדות לחברות במועצה גם לקדנציה הבאה, אני מצפה שנמשיך בפעילות הפורה למען כל חברי הלשכה גם בשנת 2011.

בברכה,

מיכל שילה

יו"ר המועצה הארצית

דבר מנכ"ל הלשכה

חברות וחברים יקרים,

תוכנית העבודה של הלשכה לשנת 2011 מבטאת את חתירתנו בקידום ציבור החברים, סוכני הביטוח, אל מול ההזדמנויות מחד והאיומים מאידך, שבפניהם הם ניצבים בעת הזו ובראיה עתידית.

למודי ניסיון אנו יודעים כי בענף הביטוח "העשייה מדברת" ומלאכה רבה הייתה ונותרה מנת חלקנו.

בתוכנית העבודה הנוכחית מושם דגש רב לאותם נושאים העומדים על סדר יומה של הלשכה ולאורם נפעל.

אנו נאמנים לדרכנו להמשיך ולפעול ביעילות במסגרת תקציבית מצומצמת יחסית, מתוך הכרה והערכה לבסיס האנושי האיכותי, המקצועי והמסור – ההנהגה הנבחרת והפעילים הרבים, המשקיעים מזמנם וממרצם, בהתנדבות מלאה, לטובת קידומם והעצמתם של כלל ציבור החברים. אשרינו שהתברכנו באנשים נפלאים כאלה.

תודתי לצוות עובדי הלשכה המסור והמסייע בהנעת הפעילות השוטפת.

בברכה

מוטי קינן

מנכ"ל

תכנית העבודה

תוכנית העבודה לשנת 2011

א. מבוא

תוכנית העבודה של הלשכה לשנת 2011 מהווה מסגרת לפעילות הלשכה בשנה הקרובה.

תוכנית זו, לאחר שתאושר על ידי מוסדות הלשכה והנהגתה הנבחרת, תבוצע על ידי פעילי הלשכה ועובדיה.

יישום והטמעת התמורות והשינויים הוא אחד הנושאים המרכזיים על סדר יומה של הלשכה.

שנת 2011 צופנת בחובה אתגרים והזדמנויות בתחומים רבים ומגוונים בענף הביטוח האלמנטרי, הפנסיוני, הפיננסי והבריאות.

נטה כולנו שכם לחבק את הלשכה ומוסדותיה ונצעד יחד למימוש מטרותינו.

ב. יעדי התוכנית

יעדי תוכנית העבודה לשנת 2011 נשענים על שני מעגלי פעילות: במעגל הפנימי – יכללו הפעילויות שייעשו במסגרות הפנימיות של הלשכה ושישאו אופי מקומי ופנימי, בממשקים שבין הנהלת הלשכה למוסדותיה ובינם לבין ציבור הסוכנים – חברי הלשכה.

במעגל החיצוני – יכללו אותן פעילויות בהן ללשכה ממשקי עבודה וקשרי גומלין עם גופים חיצוניים, אם בענף הביטוח ואם בענפים ומגזרי פעילות אחרים.

לצד מעגלי פעילות אלה, תמשיך הלשכה בפעילויות נוספות בהן נושקת הלשכה לגופים בינלאומיים בין אם מדובר בגופים שהלשכה מקיימת עמם קשרים בהווה ובין אם מדובר בגופים חדשים.

1. מעמד הסוכן

מקצוע סוכן הביטוח טומן בחובו כיום מכלול שלם של התמחויות במגוון תחומי ביטוח ופיננסים.

אחד מהמפתחות העיקריים להצלחתו במציאות החדשה והמשתנה נעוץ בראש ובראשונה בצורך בהתמקצעות מתמדת וברכישת מיומנויות וכלים מתקדמים.

אתגרי השעה מחייבים כל סוכן להתאים עצמו לצרכים ולדרישות בראיה עכשווית ועתידית. מתן מטריה ביטוחית ופיננסית כוללת היא המטרה העומדת בפני כל סוכן חפץ הצלחה. העמקת הידע המקצועי וביסוס מעמדו כאוטוריטה בענף היא הדרך הנדרשת לכך.

2. יישום והטמעת התהליכים שהוגדרו בתוכנית

האסטרטגית

הלשכה הציבה לה כמטרה ראשונה במעלה לפעול להטמעתם ויישומם של כל המטרות והיעדים שהוגדרו עפ"י התוכנית האסטרטגית של הלשכה.

הלשכה בוחנת את ההשפעות והשינויים הנובעים מתהליכי יישום התוכנית האסטרטגית וגיבוש תהליכים ודרכי פעולה להטמעתה וביצועה של התוכנית האסטרטגית והתאמתם למציאות.

3. בנקים:

המערכת הבנקאית ממשיכה ופועלת למינוף תחום הייעוץ הפנסיוני. הלשכה עוקבת אחר התהליכים המתרחשים בבנקים ונערכת להמשך הטמעת תהליכים, טכנולוגיים ואחרים, בקרב חברי הלשכה - וזאת במטרה להגביר את יכולותיהם בהתמודדות עם הבנקים.

4. פעילות אכיפה וחקירה:

לאור החקיקה והחמרת הענישה בתחומים שונים ובהם באנשים המשווקים או יועצים בביטוח ללא רישוי או חורגים מהוראות החוק, הלשכה, בתאום עם המפקח על הביטוח, תחזק את הפעילות של האכיפה הפוגעת בדימוי הענף ובציבור המבוטחים.

5. יחסי הגומלין עם חברות הביטוח:

יש להמשיך ולהטמיע בקרב חברות הביטוח את אחדות הלשכה ועמדותיה הנחרצות באשר להתייחסותם לסוכני הביטוח. אנו בטוחים, כי הם מודעים היטב ליכולתה ולעוצמתה של הלשכה. שדרת הניהול הבכיר כיום בחברות מאפשרת לנו כר נרחב לשיתוף פעולה ולהידברות במסגרת מערכת יחסים פורייה ופרודוקטיבית.

6. חיזוק הקשר עם גופים מחוץ לחברות ביטוח:

מרחב הפעילות הפיננסית שנפתח בפני הסוכן הפנסיוני מחייב חיזוק הקשר עם בתי השקעות וגופים פיננסיים וקידום שיתוף הפעולה בין הסוכנים לגופים אלו.

7. חיזוק הקשר עם מקבלי ההחלטות:

תימשך הפעילות לחיזוק מערכת הקשרים עם מקבלי ההחלטות הכוללים חברי כנסת, ראשי ועדות בכנסת, הדרג הממשלתי הבכיר ועוד. הפעילות תתבצע הן באמצעות פגישות אישיות והן באמצעות הכנת ניירות עמדה וכל פעילות הנדרשת לקידום מטרות הלשכה.

8. מעקב ובחינה של ניווד מאגרי מידע:

בעקבות השינויים בשוק ההון, קיים חשש של העברת קבצי נתונים של לקוחות השייכים לסוכנים, לגופי שיווק הקשורים עם מחזיקי הקבצים (כמו בנקים, חברות ביטוח, קרנות פנסיה ועוד).

לצורך כך, יש לבחון ולנהל מעקב ותביעות משפטיות נגד הפועלים בניגוד לחוק.

9. מסעות פרסום, הסברה ויחסי ציבור:

"לא פרסמת – לא עשית" – מוטו זה נלמד בלשכה למעלה מעשור שנים.

בשנת העבודה הקרובה, כמו בשנה החולפת, שבה התבצעו מספר מסעי פרסום יוצאי דופן מטעם הלשכה, שזכו לתהודה רבה, יושקעו משאבים בפרסום ובדוברות על מנת להפוך את דבר הלשכה לנחלת הכלל.

הפעילות תעשה באופן מושכל ומפולח כדי להגיע לתוצאות אפקטיביות, בעלות ערך מוסף.

תעשה פניה לציבור המבוטחים כדי להטמיע בתוכם את חשיבותו המקצועית של סוכן הביטוח, חבר הלשכה.

כחלק ממאמצי הדוברות תימשך פעילות ענפה לשיתופם של נציגי הלשכה בתקשורת הארצית, על מנת להביא את דבר הלשכה הן לקהל מקבלי החלטות והן לציבור הרחב.

10. מסלוקה:

בעקבות צורך בהעברת מידע אמין וזמין בין הגופים הפועלים בשוק החיסכון ארוך הטווח יזם הפיקוח על הביטוח תהליך להקמת מסלוקת מידע בהשתתפות כל הגופים הפועלים, הלשכה משתתפת בתהליך תוך שמירה על האינטרסים של הסוכנים ומתוך הבנה כי הסוכנים הם זרוע השיווקית המרכזית ומחובתם להשמיע את דבריהם, להביע את עמדתם ולהיות מעורבים בכל תהליך בעל השלכות על כספי לקוחותיהם.

ג. הפעילות הפנימית

פעילות הלשכה מצריכה קשר רצוף וממשקי עבודה רחבים עם גופים בענף הביטוח בתחומי הכלכלה, מוסדות ממשל ומקבלי החלטות. אלו הן פעולות הנחשבות לפעולות ב"מעגל החיצוני", שכן הן חורגות מתחום עיסוקם של הסוכנים כגוף אוטונומי.

עיקר הפעילות בתחומים אלה, תעשה בוועדות הלשכה.

הטיפול בנושאים עפ"י סדר הופעתם בעתיד יינתן לוועדות הלשכה הקבועות או לחילופין, צוותי חשיבה, שימונו לצורך כך.

הוועדות מניעות את הנושאים המקצועיים בלשכה וממקדות את פעילותן בנושאים השונים, אשר בתחום עיסוקן.

על ועדות הלשכה יוטל במהלך השנה בקרובה עיקר הנטל, שכן אלה תידרשנה לפעול בנושאים המקצועיים העולים על סדר היום חדשות לבקרים.

לצד הוועדות הקבועות, עשויה הלשכה להידרש לצוותי חשיבה אשר תעסוקנה בנושאים מיוחדים כפי שיימצא לנכון. תוכנית עבודת הוועדות תתמקד בנושאים העיקריים הצפויים לשנת העבודה הבאה.

תוכנית מפורטת של עבודת הוועדות תיקבע ע"י ראשי הוועדות עם נשיא הלשכה וסגניו ועפ"י הכוונת המועצה הארצית והוועד המנהל.

הוועדות יפרסמו דוחות על פעילותן במהלך השנה בעיתון הלשכה "ביטוח ופיננסים" ובאתר הלשכה.

במקביל לפעילות החוץ המבטאת את מעמד הלשכה כגוף מייצג, תעסוק הנהלת הלשכה בפעילויות המסורתיות שתכליתן להגביר את הקשר בין החבר ללשכה ולאפשר לו ליהנות משירותיה.

פעילויות אלה תתמקדנה בשורת נושאים: -

1. מיחשוב ותקשוב חברי הלשכה:

הלשכה תמשיך לפעול לקביעת סטנדרטים אחידים בתחומי המיחשוב והתקשוב ובהם שיפורים ותוספות בתקשורת, סימולאטורים לתעריפי רכב, קבצי נתוני הלקוח באתרי הסוכנים, תוכנות מתקדמות למילוי והפקה של מסמך ההנמקה וההתאמות המתחייבות בעקבות חוזרי המפקח.

2. הכשרה וקידום מקצועי:

בתחום ההכשרה והקידום המקצועי תתמקד פעילות הלשכה בשנת 2011 בשיפור רמתו המקצועית של הסוכן במטרה:

א. לבדל ולהבליט את ייחודו ואיכותו של סוכן הביטוח.

ב. להכשירו להתמודדות אפקטיבית עם השינויים בשוק ההון והביטוח.

ג. לשפר תדמיתו של הסוכן.

ד. למלא תוכן אמיתי בביטוי "חותם מקצועי של סוכן הביטוח" כבסיס להשגת מטרותיה הציבוריות והכלכליות של הלשכה.

3. ימי עיון ארציים:

הנהלת הלשכה, בתיאום עם ראשי הוועדות המקצועיות, תקבע ימי עיון ארציים עפ"י התכנים שיידרשו מעת לעת.

הצלחתם של ימי העיון הארציים, דוחפת להכנתם של ימי עיון מקצועיים בתחומים שונים.

4. כנסים:

במהלך שנת 2011 מתוכננים שני כנסי ביטוח. הנהלת הלשכה, בתיאום עם הוועדות המקצועיות, תקבע את התכנים המקצועיים של כינוסי הלשכה ותפיק את האירועים בהתאם למסורת הברוכה והמוכרת.

5. מפגשונים:

מודל "המפגשונים" לפיו מתכנסת קבוצת חברים למפגש בלתי מחייב של ארוחת בוקר, נחל הצלחה.

ה"מפגשון", שבו משתתפים כ- 20-30 חברים, נועד לקרב את חברי הלשכה איש לרעהו והוא יוצר במה לביטוי ממוקד בנושאים שעל סדר היום. הנהלת הלשכה תסייע בקיום המפגשונים באמצעות מרצים או בעלי תפקידים נבחרים עפ"י דרישתם של יוזמי המפגשונים.

6. ימי עיון מקצועיים:

הלשכה תפעל להרחבת רצועת הידע המקצועי לחברים כדי להעמיד בפניהם מערכות התמודדות. ימי העיון המקצועיים יתמקדו בתחומים ספציפיים בשילוב תוכניות שיווק ומכירות.

בתיאום עם יו"ר ועדת מחוזות וסניפים, תפעל השנה לקיום ימי עיון במחוזות וסניפי הלשכה. זאת, במגמה להרחיב את מעגל המשתתפים וליצור במה לביטוי בנושאים שעל סדר היום.

7. ספרות מקצועית להעשרת הסוכנים:

ייעשה כל מאמץ להעשיר את הידע של החברים באמצעות הפצת ספרות מקצועית בתחומים שונים בעלי ערך מוסף המעניקים לחברים כלים להתמודדות עם המציאות החדשה.

8. ביצוע סקרים על התנהגות החברות:

הלשכה תבצע במרוצת השנה סקרי משוב תקופתיים על התנהגות החברות כלפי הסוכנים ושביעות רצונם מרמת שירותן. על חברות הביטוח להכיר בעובדה כי עליהן לעמוד לרשות הסוכנים משווקים אותם. עצם הכנת הסקרים תניע את החברות לשנות את כללי ההתנהגות ולחתור לשדרוג השירות מצדן.

9. שירותי יעוץ וסיוע לחברים:

לרשות חברי הלשכה עומדים שירותי יעוץ מגוונים בתחומים הבאים ובהם: יעוץ משפטי ביטוחי, יעוץ משפטי ללשכה מול גופים חיצוניים, יעוץ בביטוח רפואי, יעוץ בביטוח אלמנטרי, יעוץ בנושא מיסוי פנסיוני, יעוץ בנושא פנסיה, יעוץ כלכלי חשבונאי, יעוץ מיסוי, יעוץ אלמנטרי, יעוץ בנושא שמאות רכב ורכוש, יעוץ בדיני עבודה, יעוץ לניהול תביעות, יעוץ לחסכון ארוך טווח יעוץ בניהול וארגון משרד הסוכן, יעוץ בנושא השמות בסיעוד, יעוץ לעניין הסכמי סוכנים עם חברות ועוד.

צוות היועצים של הלשכה צבר ידע ומיומנות רבה במשך השנים בהם הם פועלים והסיוע המקצועי הניתן לחברים הפך להיות מרכיב חשוב בשירותי הלשכה.

10. שירות ביטוח ורווחה לחברים:

במהלך שנת 2011, תבחן הרחבתם של שירותי הרווחה והביטוח לחברים, תוך מתן דגש לשירותים הן לפרט והן למשפחתו של החבר, והמלצות על מוצרים במחירים מוזלים. הלשכה תגביר את פעילות השיווק במוצרים המוצעים לחברים.

11. תפעול הסניפים ומחוזות:

הסניף מהווה יחידת הפעלה בסיסית וגורם המקשר בין מרכז הלשכה לחבריה. לפעילות הסניף חשיבות עליונה בשמירת הקשר בין החברים, צירוף חברים חדשים ושילובם מתחילת דרכם לקידום האינטרסים המשותפים של חברי הלשכה.

עיקר תפקידי הסניף:

- גיוס חברים ללשכה מקרב הסוכנים הפועלים בסביבה הגיאוגרפית של הסניף;
- יישום מטרות הלשכה והחלטותיה בקרב חברי הסניף בתחום המקצועי והחברתי;
- טיפול העזרה ההדדית ויחסי הגומלין בין חברי הסניף ובינם לבין חברי הלשכה האחרים;
- ייצוג הסניף במוסדות הלשכה ועדכון החברים בכל הנוגע לפעילות הלשכה ומוסדותיה.
- היוזמה לתפעול הסניף נתונה בראש ובראשונה בידי חבריו.
- הנהלת הלשכה תסייע באמצעות ועדותיה ועובדיה הקבועים לפעילות הסניף.

12. גידול במספר החברים:

במהלך השנה הקרובה, הלשכה תמשיך לפעול במשנה מרץ לצירוף חברים חדשים נוספים. בעניין זה, נפעל לאיתור וליזום מפגשים עם סוכני ביטוח במגמה לצרפם ללשכה. לצורך כך נמשיך להפעיל חברה חיצונית להמשך ההצטרפות.

13. שירות בענף הביטוח:

13.1 המהפך המתחולל בשוק ההון והביטוח בשנים האחרונות, נוכח כניסתם של גורמים תחרותיים משמעותיים לשוק זה, הביא לכך, שהלקוח שוקל את צעדיו, בין היתר, עפ"י יכולתו של הסוכן להעניק לו שירות ברמה אחרת – רמה העולה על רמת השירות באפיקים המתחרים: רכישת ביטוח ומוצרים פיננסיים באמצעות האינטרנט, רכישה ישירה, רכישה באמצעות הבנקים וכד'.

13.2 סוכן הביטוח נאלץ לספק בהווה שירות ברמות העולות על מה שידע בעבר. לצד המקצועיות הנדרשת ממנו ויכולתו להעניק שירותים במגוון רחב של מוצרים – נדרש הסוכן להיענות מהירה, יכולת "לסגור" דברים, ובעיקר, לטפל בבעיות העולות תוך כדי ומעצם רכישת הביטוח או המוצר הפיננסי המשווק על ידו.

13.3 ההתאמה לה נדרש הסוכן, לשינויים המתחוללים מסביבו מוצאת ביטויה בין היתר, בפעולות כגון:-

- שיפור רמת השירות ללקוחות;
- הפעלת מערכות וטכנולוגיות מידע מתקדמות;
- התייעלות, צמצום עלויות וניהול המשאבים באופן מיטבי;
- מיקוד פעילות באותם תחומים בהם ניכר יתרונו היחסי;
- שמירת הקשר והיערנות לצרכי הלקוח.

13.4 מטבע הדברים, אין הסוכן מסוגל לעמוד בפני אתגרים אלה לבדו.

הסוכן תלוי באופן כמעט מוחלט, במערכות חברת הביטוח. השירות אותו הוא מסוגל לספק הינו פועל יוצא של מערך השירותים והתמיכה אותו הוא מקבל מחברת הביטוח.

13.5 בין חברת הביטוח לסוכן כרויה שותפות אסטרטגית. חברת הביטוח רואה עצמה שותפה להצלחת הסוכן – הצלחתה.

לפיכך, לבד מהיות חברת הביטוח גורם יצרני התומך טכנולוגית מוצרים הביטוחיים והפיננסיים המיוצרים על ידה, עליה לספק מערך שירותים התומך בנותני השירות – סוכני החברה.

13.6 על רקע זה, שוקדת הלשכה על המשך קידום השירות בענף וזאת במטרה להבטיח עמידה ביעדי השירות, אותם רואים סוכני הביטוח כרמת השירות הנדרשת ללקוחות.

14. סוכנים צעירים בענף:

הלשכה תמשיך ותקדם תוכניות חדשות, בשיתוף חברות ביטוח וגורמי אקדמיה, להכשרת סוכנים צעירים והשתלבותם בענף הביטוח, תוך דגש להצטרפותו של כוח צעיר, אקדמאי ואיכותי.

15. עמלות סוכנים:

בשל השינויים הרבים המתרחשים בענף המחייבות עלויות תפעול רבות, מחויבת רביזיה כללית בתגמול הסוכן ובהם: שינוי שיטת העמלות באלמנטרי לעמלה מברוטו; עמלה מצבירה בביטוח פנסיוני; עמלה על פוליסות מסולקות; כינון ועוד, וכן בחינה מעמיקה באשר להוצאות משרד הסוכן.

16. מוסד לבוררות תביעות:

בכדי לשפר את השרות למבוטח ולמנוע את הסחבת בניהול תביעות, בכוונת הלשכה להפעיל החל מהשנה הקרובה מוסד לבוררות בראשות שופטת בית המשפט המחוזי בת"א בדימוס. ייעודו של המוסד בהליך בוררות מהיר, יעיל וחסכוני, תוך הימנעות מהצורך בהיגררות לבתי משפט.

17. פעילות למען הקהילה:

הלשכה תמשיך ותעודד חברים רבים להשתתף בפעילות למען הקהילה, ורואה בכך ערך חשוב המביא לידי ביטוי את שליחותו החברתית של הסוכן. במסגרת הפעילות תשתף הלשכה פעולה עם גורמי חוץ ותרחיב את הפרויקטים הקהילתיים המשותפים בקרב אוכלוסיות וקהילות נזקקות.

18. דמי חבר:

מומלץ כי לא יחול שינוי בדמי החבר כפי שהיה ב-8 השנים האחרונות ולהעמידם ע"ס של 1,260 ₪.

ד. פעילות עם גורמי חו"ל:

כמדי שנה, תצא גם השנה משלחת של חברי הלשכה לכנס MDRT. כמו כן יימשכו הקשרים עם הביפאר, נאפה, אסיה פסיפיק וחברות ביטוח בחו"ל. השנה תהיה השתתפות רבה של חברים בכנס mdrt שיתקיים באתונה

הנהלת הלשכה רואה בקשר עם גורמים מחו"ל בסיס להעמקת הידע המקצועי, תוך לימוד והשוואה בין השווקים, תוכניות הביטוח ודרכי העשייה בתעשייה.

ה. מזכירות הלשכה:

מזכירות הלשכה בראשות המנכ"ל תרכז את פעילויות מוסדותיה הנבחרים של הלשכה ותסייע בביצוע מטלותיו והוצאתם לפועל של החלטות נושא הלשכה, הוועד המנהל ומוסדותיו.

על המזכירות במתכונתה הנוכחית, מוטל עומס עבודה רב על העובדים, תוך הסתייעות בגורמים חיצוניים מעת לעת.

חלק ניכר מהפעילויות המתוכננות ייעשה בידי עובדי הלשכה, ביניהם: -

- א. הפעלת מערך גיוס וקשר לחברים.
- ב. הוצאה לאור של העיתון, "ביטוח ופיננסים" ואתר האינטרנט.
- ג. ארגון הכנסים, ימי עיון מקצועיים ומחוזיים.
- ד. הניהול הכספי וגביית דמי חבר.
- ה. ריכוז פעולות הוועדות.
- ו. ריכוז פעילות ביה"ד המשמעתי.
- ז. הפעלת המחלקה המשפטית והיועצים המקצועיים של הלשכה.
- ח. פעילויות נוספות עפ"י הנחיית נשיא הלשכה ונבחריה.

הצעת תקציב הלשכה לשנת 2011

הצעת תקציב הלשכה לשנת 2011

להלן הנחות היסוד לתקציב הלשכה לשנת 2011.

הנחות היסוד מתבססות על תזרים ההכנסות הצפוי לשנה זו ומימוש המטלות לתפעול הלשכה ומוסדותיה.

הנחות היסוד לתקציב 2011:

- א. עדכון עבודת התכנון האסטרטגי של הלשכה.
- ב. חיזוק תדמית סוכן הביטוח.
- ג. בחינת רכישת מבנה חדש ללשכה ולמכללה לביטוח.
- ד. הגברת פעילות גיוס החברים תוך שאיפה לגידול של כ-10% במספר החברים.
- ה. המשך פיתוח כלי עבודה טכנולוגיים והטמעתם בקרב החברים.
- ו. ביצוע כינוסי "ביטוח ופיננסים 2011" ואלמנטר 2011.
- ז. קביעת דמי החבר כפי שהיו במהלך 7 השנים האחרונות על סך 1,260 ₪.

בברכה,
חזי מנדלאוי
יו"ר ועדת כספים
וסגן נשיא הלשכה

לשכת סוכני ביטוח בישראל
טיוטא-להצעת תקציב 2011

תקציב ל- 2011	תקציב 2010	
-----	-----	הכנסות
3,800,000	3,300,000	דמי חבר
125,000	100,000	הכנסות שכ"ד
50,000	100,000	חסות י.עיון-סניפים
100,000	-----	חסות י.עיון ארצי
50,000	30,000	חסות תדמית הסוכן
30,000	-----	פרסום עיתון ביטוח
50,000	-----	חסות מלגות
100,000	250,000	חסות כנס ביפאר
-----	-----	הכנסות ני"ע
4,305,000	3,780,000	
=====	=====	
		הוצאות
800,000	850,000	משכורות
20,000	15,000	שליחויות והוצ' נסיעה
65,000	62,000	הוצ' משרד והוצ' מחשב
84,000	42,000	חידוש חברות
78,000	74,000	דואר וטלפון
		משפטיות, כלכליות ובקורת
70,000	62,000	יועץ משפטי
27,000	27,000	בקורת ספרים
334,000	334,000	יועצים משימתיים
48,000	48,000	כבוד מתנות ותרומות
65,000	56,000	הוצ' בנק ואשראי
56,000	56,000	מיסים עירוניים
67,000	67,000	הוצ' עודפות ומע"מ
50,000	-----	הענקת מלגות
		אחזקה, תיקונים וביטוח
28,000	28,000	ביטוח המשרד ודירקטורים
84,000	80,000	אחזקת משרד, תיקונים וחניה
210,000	200,000	שכ"ד ת"א וחיפה
20,000	20,000	ביפאר ופעילות בינ"ל

תקציב ל- 2011

תקציב 2010

		<u>פרסום ויחסי ציבור</u>
	100,000	בטוח תרופות לחברי הלשכה
180,000	110,000	שרותי מידע ולובי מהכנסת
10,000	10,000	מודעות ופרסום בעיתונות
120,000	120,000	דוברות
*** 884,000	*** 90,000	מבצעים שנתיים ופרסום
110,000	94,000	בטוח ופיננסים
50,000	50,000	עדכון אתר אינטרנט
70,000	470,000	אסיפה כללית בחירות ומועצה
100,000	100,000	ימי עיון ארציים
480,000	420,000	סניפים וגיוס חברים
30,000	30,000	ספרות מקצועית
100,000	100,000	דמי חבר להב
15,000	15,000	נסיעות מקצועיות לחו"ל
50,000	50,000	שונות כולל פחת
4,305,000	3,780,000	

*****- ההוצאה בסעיף הנ"ל תהיה ביחס ישיר להכנסות**

הצעת תקציב סניפים ל-2011

תקציב	מספר חברים	סניף
		מחוז הצפון
150,000	731	* חיפה
8,640	157	טבריה/הגליל והעמקים
		מחוז השרון
14,960	272	השרון
10,940	199	פתח- תקוה
6,220	113	נתניה
3,900	71	חדרה
		מחוז תל - אביב
36,300	660	* תל-אביב
6,100	111	חולון/ בת-ים
10,620	193	רמת-גן/ גבעתיים
1,940	35	בני-ברק
		מחוז השפלה
11,060	201	ראשון - לציון
6,280	114	רחובות / נס-ציונה
6,380	116	אשדוד/ אשקלון
		מחוז ירושלים
18,480	336	ירושלים
		מחוז הדרום
7,160	130	באר- שבע

התקציב מחושב ע"פי 55 ש"ח לחבר (לאחר תשלום דמי חבר)
 * הנתונים נכונים ליום 20/10/2010
 * התקציב בסניף חיפה כולל הוצאות אחזקת הסניף ושכ"ע.
 * היתרה בסך - 181,020 שקל תועבר לתקציב סניפים שונים הכולל הוצאות גיוס, פרסום וימי עיון.