

דו"ח פעילות הלשכה לשנת 2009

רקע

השנה החולפת עמדה בצלו של המשבר הפיננסי הקשה שפקד את שווקי העולם ובכללם ישראל. בשנה זו גילינו, פעם נוספת, את יכולותינו, הבנתו והשפעתנו בתחום החיסכון ארוך הטווח, כאשר הבנקים ממשיכים ומדשדשים במישור הייעוץ הפנסיוני. במקביל ולאור הדרישות והאתגרים שבפניהם אנו עומדים, פעלה הלשכה רבות לעידוד ולהשתלבות הסוכנים במהפכה הטכנולוגית שחוה הענף, קידמה פרויקטים רבים, הנמצאים בשלבים שונים, עם גורמי הענף ומהאקדמיה לטיפול דור צעיר בענף, והצליחה להרחיב את שורות חברי הלשכה בשיעור של 12%.

מטרות ויעדים

הלשכה הציבה בראש סדר עדיפויותיה מספר נושאים מרכזיים. בין נושאים אלה:

1. הכשרת דור צעיר חדש בענף הביטוח.
2. הרחבת מקורות ההכנסה של הסוכן ודאגה לרווחיותו.
3. קידום נושא הפנסיה והעצמת יתרונות סוכני הביטוח.
4. הגדלת מספר חברי הלשכה.
5. חיזוק מעמד הסוכן והדרישות לשדרוג יכולותיו.
6. שילוב סוכני הביטוח בסביבה הטכנולוגית המתקדמת.
7. המשך הדרישה לשדרוג מתבקש ברמת השירות בענף.

מיד מיציאה מספחי המשבר הפיננסי טופלו הדברים הבאים:

* **פרויקט "המיליון הראשון"** – הלשכה יזמה בשיתוף עם חברת "כלל ביטוח" את פרויקט "המיליון הראשון", שיעודו עידוד השתלבותם של הסוכנים בפעילות פיננסית – גמל והשתלמות. המפגשים במסגרת הפרויקט נערכו בחיפה, תל אביב וירושלים, והשתתפו בהם סוכנים רבים.

* **קידום תחום הבריאות בקרב החברים** – הלשכה הפיקה את ספר "ביטוח הסיעוד בישראל" וחילקה אותו לחברים; צירפה את חנן חפץ ליועץ הלשכה לענייני סיעוד (שמלווה את הסוכנים ולקוחותיהם לאורך כל התהליך הרגיש והמורכב); יזמה קורס מתקדם בביטוחי בריאות וסיעוד (שהחל בתחילת 2010) בהשתתפות 45 סוכנים וסוכנות; וממשיכה ותקיים בחודש מאי 2010 יום עיון ארצי בנושא, בחסות חברת "הראל", שבו יחולק מדריך מקצועי להשוואת כיווי בריאות הניתנים על ידי חברות הביטוח - יוזמת הוועדה לבריאות וסיעוד בראשות יו"ר הוועדה, נאווה ויקלמן.

* **הרחבת שורות הלשכה** – הלשכה הצליחה בעזרת חברה מתמחה חיצונית להגדיל את מספר חבריה ב-12% וממשיכה במאמציה בתחום חשוב זה.

* **קידום היבטים טכנולוגיים** – במסגרת זיהוי המגמות המתפתחות בענף הביטוח ומתוך הכרה באתגרי המחר, פיתחה הלשכה והשיקה מסמך הנמקה אלקטרוני לשימוש החברים, תוכנת

"סוכנט" לניהול תיקים פנסיוניים, זירה אינטרנטית בנושא תלונות שירות, ושורה של פעולות משלימות שעיקרן שילוב הסוכנים בסביבה הטכנולוגית ומתן בידיהם הכלים והידע להשתלבות בסביבת עבודה מתקדמת.

* **הגדלת מערך יועצי הלשכה** – 17 יועצים, מבכירי אנשי המקצוע בתחומם, עומדים כיום לרשות החברים. כל זאת מתוך מטרה לתת מענה ולדאוג לכל סוכן ביטוח, בכל היקף פעילות.

* **הכשרת דור צעיר חדש בענף הביטוח** – הלשכה יזמה שיתופי פעולה רבים, הן עם גורמים מהענף והן עם גורמים מהאקדמיה, לטיפול דור צעיר חדש, אקדמי ואיכותי, ושילובו בענף סוכני הביטוח. כן יצוין הפרויקט המשותף עם "הראל", וביוזמת יו"ר מחוזות וסניפים, אלי אנגלר, לחלוקת מלגות לדור ממשך – מסורת אשר החלה בכנס ביטוח ופיננסים שנערך בחודש נובמבר 2009 באילת. הלשכה רואה בהכשרת דור צעיר בענף מטרה אסטרטגית ומשלבת מאמצים שישאו פרי כבר בשנים הקרובות.

* **חיזוק מעמד הסוכן** - לטובת העצמה ציבורית של מעמד הסוכן, יזמה הלשכה מסעות פרסום באמצעי התקשורת השונים: רדיו, טלוויזיה ועיתונות. מסעות אלו ביקשו לתת ביטוי ליכולותיו המקצועיות ויתרונותיו של הסוכן, אל מול ערוצי ההפצה המתחרים. כן יזמה הלשכה שני קמפיילים שזכו לתהודה רבה מאוד: הדגשת חשיבות השירות בענף על סמך מדרג תלונות הציבור של המפקח על הביטוח, וחיזוק הקשר סוכן – לקוח, באמצעות השתתפותם לראשונה בקמפיין מטעם הלשכה של ראשי המחוזות.

* **פעילות חברות הביטוח באינטרנט** – גם בשנה החולפת נתקלנו בחברות שניסו לעקוף את ערוץ הסוכנים בפנייה ישירה דרך האינטרנט. הלשכה פעלה נמרצות והבהירה למי מהגורמים כי היא אינה מתנגדת לקדמה ולחדשנות, ובלבד שפעולות אלו ייעשו בשילוב הסוכנים, ערוץ השיווק והעשייה המרכזי של החברות המצהירות כי הן "חברות סוכנים".

* **יום עיון בנושא מסמך ההנמקה** – הלשכה ערכה בחסות חברת "מגדל" יום עיון ארצי, במסגרתו ניתנה לסוכנים סקירה מקצועית מקיפה אודות מסמך ההנמקה והוסברו דרכי המילוי של מסמך האלקטרוני שפיתחה הלשכה לטובת סוכניה. כן נערכו 11 מפגשים ברחבי הארץ להמשך ההסבר אודות דרכי המילוי של מסמך ההנמקה, הופק מדריך מיוחד לטובת הסוכנים בנושא וניתנה תמיכה טלפונית בעת הצורך.

* **פעולות תגובה ל"ביטוח ישיר"** – בנוסף לקמפיין שיזמה הלשכה לבידול שירות סוכן הביטוח אל מול זה של "הביטוח הישיר", בירכה הלשכה על יוזמת מספר חברות להגברת כושר התחרות של הסוכנים מול "ביטוח ישיר", בהצגת מודל לפיו הן מציעות את אותו תעריף שמציע המתחרה הישיר ללקוח, בעת חידוש ביטוח רכב מקיף.

* **הקמת הקרן לעזרה הדדית** - כלקחי המשבר הפיננסי האחרון ומתוך הכרה בסביבת העבודה התובענית והקשה שבה פועלים סוכני הביטוח בשנים האחרונות, יזמה הלשכה הקמת קרן לעזרה הדדית לטובת חברים הזקוקים לתמיכה ולסיוע בעתות מצוקה.

* **מיתוג סוכן הביטוח** – הלשכה ערכה סקר לבחינת מיצובו של סוכן הביטוח. הסקר בחן היבטים שונים, שייגובו בהמשך לתוכנית אסטרטגית רחבת היקף.

* **תשלום עמלות בגין פוליסות מסולקות** – הלשכה באה בדברים עם חברות הביטוח למתן תשלום עמלות לסוכנים בגין פוליסות מסולקות. חברת "הכשרה ביטוח" הייתה הראשונה להכיר בתשלום העמלות בגין פוליסות אלו וביום עיון ארצי רב משתתפים הכריזה כי תתגמלם.

- * **ביטוחים לרווחת חברי הלשכה** – במסגרת הדאגה לרווחתו של חבר הלשכה ושדרוג תנאיו הצליחה הלשכה להגיע להסכם בריאות לחברים עם חברת "הראל" וביטוח ריסק עם חברת "איילון". ביטוחים אלו נוספו לביטוחי הסיעוד והאחריות המקצועית העומדים לרשות החברים.
- * **המסלקה הפנסיונית** – הלשכה חתמה עם משרד האוצר על הסכם הבנות ראשון להשתתפות במיזם המסלקה הפנסיונית. למהלך זה קדמו דיונים רבים, בפורומים שונים, שבהם עלה הצורך בייצוג סוכנים בתהליכי הקמת המסלקה, בהגנה על צורכיהם ובהבטחת נגישותם למכלול שירותי המסלקה בעת שתקום.
- * **הקדמת תשלום עמלות לסוכנים** – בעקבות פניות מצד סוכנים פעלה הלשכה בקרב החברות להקדמת תשלום העמלות המגיעות להן. עד כה נענו לפניית הלשכה שלוש חברות.
- * **שינויים בפוליסה התקנית לרכב** – הלשכה הציגה את עמדתה בעניין הוצאת פוליסה תקנית חדשה לרכב, כאשר כל הנושאים המהותיים שהציגה הלשכה התקבלו על ידי הפיקוח. החלת הפוליסה החדשה נדחתה לחודש יולי 2010.
- * **פעילות מחוזות וסניפים** – גם בשנה החולפת בלטה פעילות רבה מאוד במחוזות ובסניפי הלשכה, שעיקרה שדרוג הידע, היכולות והמיומנויות של החברים במכלול הנושאים המקצועיים עמם הם מתמודדים.
- * **חלוקת עמלות בעת מינוי סוכן** – הוועדה לביטוח פנסיוני קבעה באישור הוועד המנהל את אופן חלוקת העמלות בעת מינוי סוכן,
- * **נוהל טיפול בתביעות** – הלשכה השמיעה את דברה ותמכה במימוש הנוהל.
- * **אישור קיום ביטוח** – הלשכה יזמה והכנת נוסח מוסכם עם חברות הביטוח לקביעת טופס אחיד לאישור קיום ביטוח.
- * **כנס הביפאר השנתי** – כנס הביפאר השנתי ייערך לראשונה בישראל. לעובדת קיומו של הכנס בישראל, שייערך בין התאריכים 23-25 ביוני 2010 ובו ישתתפו נשיאים ויושבי ראש של 45 לשכות סוכנים וברוקרים מ-31 מדינות,
- השנה החולפת הציבה בפנינו אתגרים רבים ומורכבים, בעזרת עבודת צוות יכולנו למרביתם ורשמנו הישגים מרשימים, יש לנו לשכה חזקה, נחושה ומקצועית, שחדוות העשייה ושיתוף הפעולה מאפיינים את דרכה.
- זה המקום להודות לכל החברים הנפלאים המטים שכם ומסייעים במימוש מטרות הלשכה בין במועצה הארצית, הוועד המנהל, הוועדות המקצועיות ועובדי הלשכה

בכבוד רב,

אודי כץ CLU

נשיא הלשכה