

דו"ח פעילות הלשכה לשנת 2011

רקע

הפעילות בשנת 2011 הייתה המשך ישיר לפעילות הלשכה ב-2010. הייתה זו שנה אינטנסיבית שבישרה על יציאת הענף מהמשבר הפיננסי הקשה שפקד את שוקי העולם בשנת 2008.

במהלך שנה זו גילו הסוכנים פעם נוספת את יכולתם, עוצמתם והשפעתם בתחום החיסכון ארוך הטווח. מנגד, הבנקים גילו פעם נוספת את חולשתם ועל-אף המאמצים הרבים הנעשים לשילובם על-ידי גורמים שונים דשדשו במקום.

בשנה זו, בניגוד מוחלט לחזון האפוקליפטי חלה תנופה גדולה בטיפוח דור צעיר חדש לענף והלשכה המשיכה והגדילה את מספר חבריה בשיעור ניכר. בככול שנה גם בשנת 2011 הציבה הלשכה דרך פעולה לטווח ארוך, ומטרותיה ויעדיה נגזרים ממדיניות זו.

מטרות ויעדים

הלשכה הציבה בראש סדר עדיפויותיה מספר נושאים מרכזיים ובין נושאים האלה:

1. טיפוח דור צעיר חדש בענף הביטוח.
2. הרחבת מקורות ההכנסה של הסוכן ודאגה לרווחיותו.
3. העצמת יכולות סוכני הביטוח במישורי הפעילות.
4. הגדלת מספר חברי הלשכה.
5. חיזוק תדמיתו של הסוכן.
6. ייצוג וקידום צרכי הסוכנים מול הרגולציה וגורמי הענף.
7. קביעת משכן קבע ללשכה כמרכז מקצועי מתקדם.
8. המשך הדרישה להעלאת רמת השירות בענף.

פירוט הפעילויות שנעשו ב-2011, הנושאים המרכזיים שהציבה הלשכה:

המשך המהלך לתגמול הסוכנים בגין פוליסות מסולקות

גם בשנה זו לא הופסקו המגעים עם חברות הביטוח שמטרתם הייתה תגמול הסוכנים בגין פוליסות מסולקות המהוות נכס כלכלי משמעותי לחברות הביטוח. וכשם שבשנת 2010 הכשרה ביטוח החלה לשלם לסוכניה עמלות בגין פוליסות מסולקות, הצהירה מגדל חברה לביטוח שאף היא תעשה כן. אנו מקווים ומאמינים שהמשך פעילותנו בתחום זה תניב את הפירות המיוחלים וכל ענף הביטוח ישכיל ויפנים את העובדה שהנכסים האלה הגיעו לחברות באמצעות סוכנים וכל עוד הנכס בחברה והחברה מרוויחה, חלק מרווחים אלה חייב לעבור לסוכן.

שילוב סוכני הביטוח בתחומי ביטוחי הבריאות והסיעוד כמהלך מתמשך

הלשכה חתרה וחותרת להרחבת מעגל הסוכנים העוסקים בתחום ביטוחי הבריאות והסיעוד, ושילוב פעילות זו כחלק אינטגרלי ממכלול פעילויותיהם השוטפות. נוכח חשיבות תחום בריאות וסיעוד ראתה הלשכה חובה לעצמה לתת לכך ביטוי ממשי ובתוך כך יזמה הלשכה וערכה יום עיון ארצי בנושאי ביטוחי בריאות וסיעוד בחסות חברות הביטוח. יום עיון זה נועד להעמיק את הידע, היכולות והמיומנויות של הסוכנים בתחום, בצד הרחבת ההזדמנויות עסקיות בהגדלת המכירות לפרט במוצרים נוספים. משמעות הדבר: הענקת מעטפת שלמה של פתרונות ללקוח, בהתאם לצרכיו, סביב מעגל החיים. כל זאת, על רקע התודעה הציבורית הגוברת לחשיבות ביטוח הבריאות הפרטי

העמקת פעילות הסוכן בתחום חיסכון ארוך הטווח

הלשכה רואה בהשתלבות הסוכנים בתחום החיסכון ארוך הטווח יעד אסטרטגי מהמעלה הראשונה. פעילותם הנמרצת של הסוכנים היא אחד הבלמים לעיכוב השתלבות הבנקים בייעוץ פנסיוני מחד גיסא וכניסה משמעותית של הסוכנים אל עבר חסכונות הציבור בבנקים והעברתם למוצרי חיסכון בחברות הביטוח, דבר המגדיל את הכנסת הסוכן. מהלכים אלה קיבלו את ביטויים בכל ימי העיון בסניפים ובמחוזות ובעוצמה גדולה בכנס ביטוח ופנינסים. הלשכה רואה בהמשך קידום המהלך הזה כיעד לשנת 2012.

פעילות הלשכה מול הפיקוח, משרד האוצר ורשויות אחרות

שנת 2011 הייתה שנה רווית פעילות מול הרשויות. הנושאים שנדונו וחלקם הסתיימו והאחרים ככול הנראה יסתיימו בשנת 2012 הם:

1. ייפוי כוח לבעל רישיון
2. חוזר יישוב תביעות
3. אכיפה
4. תגמול הסוכנים במוצרי ביטוח חיים ופנסיה והגברת השירות המתמשך למבוטחים
5. דמי ניהול
6. פוליסות תקניות לרכב ודירה

כל הנושאים הללו ונוספים העסיקו את נשיאות הלשכה, ראשי הוועדות והכוח הניהולי והמקצועי בלשכה מאות שעות. בחלק מהנושאים יש ללשכה הישגים משמעותיים וחלקם הגיעו לקו הגמר או שטרם הגיעו לקו הגמר עם הישגים חלקיים ופשרות. המלאכה לא הושלמה ושנת 2012 ככול הנראה תהא שנה עמוסה בתחומים אלה לא פחות משנת 2011.

רפורמות משרד האוצר

הלשכה עסקה רבות במהלך השנה בתוכניות השונות שקרמו עור וגידים במשרד האוצר – אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון. תוכניות אלו זכו למענה הלשכה בערוצים שונים – הן באמצעות ראיונות ומאמרי דעה רבים בעיתונות הכתובה, והן במגעים ודיונים שוטפים עם ראשי האגף.

עיקר פעילותה של הלשכה עסקה בתחילה בהצעת החוק למסלוקה הפנסיונית, בהמשך בתוכנית שהוצעה על ידי האוצר להגברת התחרות בשוק הפנסיוני ארוך הטווח, ולאחר מכן גם בכוננת האוצר להגביר את האכיפה המנהלתית בקרב גורמי הענף, לרבות סוכני הביטוח. פעילותה של הלשכה נועדה להגן על הסוכנים ולהבטיח כי הם יוכלו להמשיך ולשרת נאמנה את ציבור לקוחותיהם. מה שהסתמן בשנת 2011 הוא שהרפורמות נטשו את השאיפה להגברת התחרות בשוק הפנסיוני ולפי השקפתי עסקו בדיכוי התחרות. (ימים ידברו)

קמפיינים פרסומיים להעצמת הסוכן

הלשכה המשיכה ב 2011-ליזום ולהוציא לפועל קמפיינים פרסומיים, שמטרתם העצמת סוכן הביטוח במישור הציבורי-מקצועי. בתוך כך יזמה לראשונה בקמפיין רדיופוני שבמרכזו ראשי המחוזות הפונים באופן ישיר לקהל המאזינים באזורם; פרסמה מודעות פרסום לאורך כחודשיים ושיתפה פעולה עם "הפניקס" בקמפיין רחב היקף, פורץ דרך בענף, שבו לראשונה חברת סוכנים יצאה באופן פומבי נגד חברת" ביטוח ישיר" והבליטה בצורה ברורה חולשות חברה זו. בנוסף הושק ב"פייסבוק" דף הלשכה, דבר שנועד לקדם שיווקית את סוכני הביטוח דרך הרשת החברתית הפופולארית ולהוות פלטפורמה משותפת למידע ועדכונים. המאבק בבטות של הביטוח הישיר כלפי סוכני הביטוח לצערי לא הסתיים. בשנת 2011 נכשלו בתביעה משפטית כנגדם ואולם אין זה אומר שאנו מרימים ידיים. אנו נמשיך ונפעל בכול דרך לגיטימית למגר את תהליך ה- דה לגיטימציה והשפלת הסוכנים בקמפיינים של הביטוח הישיר.

הוצאת מדריכים מקצועיים ודפי מידע

הלשכה המשיכה והוציאה מדריכים מקצועיים ודפי מידע רבים לשדרוג הידע והמקצועיות של הסוכנים. מדריכים ודפים אלו היוו חלק מארגז המידע העומד לרשותם במתן השירות המיטבי ללקוחותיהם, בצד חלון הזדמנויות למיצוי פוטנציאל פעילותם. בין המדריכים והדפים שהופצו:

הוראות למילוי מסמך ההנמקה, מדריך ביטוח בריאות מקצועי הכולל טבלת השוואת תוכניות ביטוח הבריאות בין תוכניות ה"דגל" של חברות הביטוח, טבלת השוואת ביטוחי תרופות שאינן בסל הבריאות, הוראות בדבר הפקדות בסוף שנה, אפשרויות להגדלת הרווחיות מתיק הביטוח ועוד. הלשכה תמשיך ותפיק מדריכים "מורי נבוכים" ופרשנות לחוזרי המפקח, הוראות החוק וכל נושא שיש לו נגיעה לפעילות היום יומית של הסוכן.

ועדת אסטרטגיה

במהלך שנת 2011 הוקמה ועדת אסטרטגי בראשות רוני שטרן מ"מ וסגן נשיא הלשכה. אין זו הועדה הראשונה בנושא זה. בשנת 2001 החלה הלשכה להיעזר בתוכניות אסטרטגיות המסייעות לה בהתוויית דרכה, בניתוח הסביבה בה פועל סוכן הביטוח, סיכונים ואתגרים. התנהלות שוק ההון, הביטוח והחיסכון, התנהלות חברות הביטוח, חוקים, חוזרים ותקנות חדשות מחייבים היערכות מתחדשת של סוכן הביטוח בלימה נכונה של איומים וניצול כוח למימוש אתגרים.

ועדת האסטרטגיה מסתייעת במשרד שזה תחום עיסוק ומלווה אתה גיא מר חיים אסטרטג בעל ניסיון רב בתחומינו.

לאחר חודשים ארוכים של פגישות ודיונים של חברי הוועדה הוצגה התוכנית האסטרטגית של הלשכה לשנים הבאות.

ממכלול היעדים שדובר בהם בוועדה נבחרו ארבעה יעדים מרכזיים. מיתוג ותדמית הסוכן, טכנולוגיה במשרד הסוכן, המכללה לפיננסים וביטוח לימודים והסמכה. והיעד הנוסף הוא הפיכת מאגר חברי הלשכה לכוח קניה ישיר ועקיף – מועדון לקוחות - שמטרתו רווחת הסוכן מחד ומתן יתרונות ללקוח מאידך.

לשם הפיכת המסמך הרעיוני הוקמו ועדות משנה העוסקות בכל אחד מהיעדים גיבוש הצעות מעשיות, לרבות דרכי פעולה ותקציב.

טכנולוגיה מתקדמת במשרד הסוכן

בשנת 2011 הכרזנו מעל כל במה שמשרד הסוכן ודרך עבודת הסוכן חייבים לעבור שדרוג משמעותי. טכנולוגיה בשירות משרד הסוכן היא אחד הפתרונות להקטנת עלויות התפעול והמענה לרמת שירות לקוחות גבוהה, כפי שהדבר מתבקש ע"י הרגולציה ויותר מכך ע"י הלקוחות.

לשם כך הנחיתי את ועדת המחשוב לאתר תוכנות מתקדמות לניהול משרד, אמצעים טכנולוגיים להבטחת מידע, תוכנות מתקדמות לסימולציות בביטוח פנסיוני וביטוח כללי. כמו כן הכרזנו על תחילת מעבר לתכנון פיננסי כולל ללקוחות חדשים וקיימים. לשם כך הוועדה לביטוח פנסיוני אפיינה פרופיל תכנון פיננסי והחלה בבדיקת תוכנות התואמות את הפרופיל המבוקש.

התייעלות משרד הסוכן בצד החיסכון בעלויות כוח אדם והגברת השירות יכולים להתאפשר אך ורק עם הטמעת טכנולוגיות מתקדמות במשרד הסוכן. בשנת 2012 יוצגו הפתרונות השונים ויועמדו לבחירת הסוכנים.

המסלקה הפנסיונית

בין כלל הצעות משרד האוצר – אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון, עסקה הלשכה גם בעניין החוק להקמת המסלקה הפנסיונית והכללתה בחוק ההסדרים. לאחר מאמצים רבים הצליחה הלשכה להוציא את הצעת החוק הזו מחוק ההסדרים והפנייתה להליך חוקתי רגיל, כאשר ועדת

העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת בראשות יו"ר הוועדה, ח"כ חיים כץ, החליטה לפצל את חוק המסלוקה הפנסיונית מחוק ההסדרים ולא להכלילו במסגרתו. התוצאה הסופית כך הייתה.

שדרוג השירות בענף

הלשכה המשיכה ופעלה רבות ב-2011 לשדרוג המתבקש בשירות בענף. פעילותה בנושא זה הקיפה הלשכה את כל גורמי הענף וכן הועלתה פעמים רבות בפני הרגולציה. פירות מאמצי הלשכה מצאו את ביטויים בסקר הלשכה שנערך בסוף 2011 לפיו נמצא כי קיימת מגמה ברורה של שיפור ברמת שירות החברות לסוכנים ומכאן, גם ללקוחות. מנגד, הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר נענה לקריאתה של הלשכה וקידם שורה של מהלכים שיש בהם משום בשורה חדשה לענף בנושא השירות, לרבות חוזר יישוב התביעות ומינוי גורם מקצועי אחראי בכל חברה ליישום סטנדרטים מתבקשים. כמו כן בשנה זו חלה ירידה משמעותית בכמות התלונות הנוגעות ליישוב תביעות צד ג'. בעניין זה נציין את פעילות המחלקה המשפטית של הלשכה ושיתוף הפעולה של החברות.

רכישת מבנה חדש ללשכה

אחד האתגרים שעמם שהמשיכה הלשכה להתמודד ב-2011 היה פרויקט העתקת משכנה של הלשכה והמכללה לפיננסים וביטוח על שם שלמה רחמני ז"ל, למשכן חדש, גדול ומרווח. המשכן החדש, שתכנונו והוצאתו לפועל זכו לאישורי מוסדות הלשכה, ישמש מרכז מתקדם, במלוא מובן המילה, של ענף סוכני הביטוח - הן סוכני הביטוח הפעילים כיום והן ובעיקר לדורות הבאים. הלשכה תמשיך ותקדם את הפרויקט ב-2012, ותיערך בהתאם ללוחות הזמנים.

טיפול דור הצעיר

הלשכה המשיכה ופעלה רבות בנושא טיפוח דור צעיר לענף סוכני הביטוח, ושיתפה פעולה בנושא עם גורמים בכירים בענף ועם מוסדות אקדמיים מובילים. הלשכה ראתה ורואה כמטרה מרכזית בטיפוח דור צעיר והשתלבותם של צעירים משכילים ואיכותיים במשרדי הסוכנים במקביל השיקה הלשכה מסלול לימודיים ייחודי עם המרכז האקדמי "כרמל", עם חברת "כלל ביטוח" בירושלים, עם חברת "מגדל" ונוספות, כאשר ראשיה הופיעו בפורומים רבים ועודדו את השתלבותם של צעירים בענף ובחירתם בסוכן הביטוח כמקצוע לחיים. יציין כי במסגרת איוש התפקידים בקדנציה החדשה מונה גורם אחראי מטעם הלשכה לקידום הדור הצעיר בקרב חבריה. פעילות. חשובה זו תמשיך ותקבל ביטוי נרחב גם בשנת 2012.

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. פעילות זו התאפיינה בנוסף למפגשים על רקע מקצועי, גם בפעילות חברתית וקהילתית ענפה, תוך חתירה לגיבוש בין חברי הסניפים והמחוזות, בצד הבלטת הזיקה של סוכני הביטוח ותרומתם לקהילה.

הגדלת מספר חברי הלשכה

הלשכה המשיכה ופעלה באופן נמרץ להגדלת מספר חבריה. נכון לסוף 2011 התווספו במהלך שלוש השנים האחרונות למעלה מ-890 חברים חדשים לשורותיה. זהו שיעור גידול מרשים ביותר משמעותי ביותר המצביע על היותה של הלשכה הבית המקצועי של סוכני הביטוח הפעילים כיום בישראל והגוף המייצג אותם באופן המקצועי והנאמן ביותר.

רווחת הסוכן

הלשכה פעלה לשדרוג רווחתם של חבריה ושרתה וממשיכה לשרת את חבריה ביטוחי אחריות מקצועית, בריאות וסיעוד וכן בביטוח למקרה מות. נושא ביטוחי חברי הלשכה נמצא כל העת תחת עין בוחנת הן לשיפורי פוליסות קיימות והן לבחינת מוצרי ביטוח נוספים הנחוצים לחבריה.

פנסיית החובה

הלשכה משיכה ומעודדת את חבריה לפעול להצטרפותם של שכירים רבים ממעגל העבודה לפנסיית החובה. על רקע חתימת הסדר פנסיה חובה משופר והגדלת ההפרשות ל 17.5% , פורסם כי למעלה מ-600,000 שכירים בישראל החלו ליהנות מהזכות הסוציאלית הבסיסית לפנסיה בעת פרישה. מרביתם, הודות ובזכות סוכני הביטוח. ועוד היד נטויה.

השנה החולפת , אם כן, 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, המחוזות, הסניפים ועובדי הלשכה.

יישר כוח!

בכבוד רב,
אודי כץ CLU
נשיא הלשכה