

דבר נשיא הלשכה

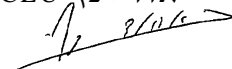
חברות וחברים נכבדים,
במהלך השנה החולפת המשיכה והתמודדה הלשכה ביתר שאת עם אתגרים כבדי משקל, לטובת ולמען סוכני הביטוח. מדובר באתגרים המתייחסים לשלושה מישורים עיקריים: רגולציה, חברות הביטוח ומתחרים ישירים.
בהקשר זה ידעה הלשכה לתת מענה לסוגיות רגולטוריות משמעותיות, לרבות חוזר דמי העמילות, חוזר ייפוי הכוח, האכיפה המנהלתית ואמנת השירות. סוגיות נוספות, הקשורות למערכת היחסים בין חברות הביטוח לבין ערוץ ההפצה והעשייה המרכזי שלהן, אנחנו הסוכנים, התמקדה בהגנה על זכויותיו והכנסתו של הסוכן אל מול ניסיונות חלק מהחברות לנשלו מעסקאות ביטוח. גם המתחרים, בראשם החברה הישירה לביטוח, לא הרפתה וממשיכה במלוא הכוח והממון לקעקע את מעמדו של הסוכן ברבים. הלשכה פעלה בהתמודדותה מול אתגר זה במגוון כלים, בכללם הזירה המשפטית, הפרלמנטרית ודעת הקהל.
כדרכה של הלשכה בראשותי טופלו אותן סוגיות על פי מתווה יעדים לטווח הקצר בצד ראייה ארוכת טווח והיערכות קדימה. אותה ראייה ארוכת טווח באה לידי ביטוי, בין היתר, בעידוד השתלבות הסוכנים בעידן הטכנולוגי ובגיבוש תוכנית אסטרטגית ללשכה וכפועל יוצא לדרכם של הסוכנים בשנים הבאות.
מטבעם של תהליכים ועל-פי מאפייניו הדינאמיים של הענף, גם בשנה הנוכחית נדרש למשימות אשר יציבו בפנינו אתגרים כלל ועיקר לא פשוטים. שנה זו הינה גם שנת בחירות לנושאי משרה במוסדות הלשכה. אני קורא לכל אחת ואחד מכם, הרואים עצמם ראויים ונכונים לתפקידים הציבוריים השונים, להפשיל שרוולים ולהצטרף באופן אקטיבי ומועיל לפעילות הלשכה, במסגרת הבחירות הקרובות. ככל שיותר חברים יצטרפו לעשייה, כך נהיה חזקים יותר וכך נוביל חזית עוצמתית מול הגורמים הרבים שעמם הלשכה באה בדברים. הבחירות הן הליך דמוקרטי חשוב, אולם חשוב גם שנדע לכבד האחד את השני ונדע לקיים הליך הוגן, חברי. הליך שכזה יאפשר לנו לשמור על אחדותנו ומיד לאחר ההכרעה להמשיך במלאכה כבדת המשקל לטובתנו ולמעננו.
ב"רוח" זו אנו נחושים להמשיך ולקדם מכלול של פרויקטים חשובים לשדרוגם של סוכני הביטוח בשנה הקרובה.

זה המקום להודות לחברים הנפלאים והיקרים המטים שכס ומסייעים לי בתפקידי, בין במועצה הארצית, בוועד המנהל, בוועדות המקצועיות, במחוזות, בסניפים ובמשרדי הלשכה.

יישר כוח!

בברכה,

אודי כץ CLU



* מצ"ב פירוט תמציתי של חלק מהנושאים המרכזיים העומדים על סדר יומה של הלשכה

פירוט הנושאים :

1. חוזר דמי עמילות הסוכנים –

התוכנית להגברת התחרות בענף הביטוח, שעליה הכריז משרד האוצר עוד נובמבר 2010, כללה גם התייחסות לדמי עמילות הסוכנים. החוזר הסופי, שייכנס לתוקף בינואר 2014, כולל שינויים מפליגים ביחס לחוזר המקורי, לטובת הסוכנים. ללא פעילותה הנחושה של הלשכה רבים מהסוכנים היו מוצאים עצמם מחוץ לענף: הבטחת הכנסותיהם ופעילותם מנעה פגיעה ביכולתם של הסוכנים לשרת נאמנה את לקוחותיהם, בצד התפרנסותם בכבוד.

2. חוזר ייפוי הכוח –

הלשכה פעלה רבות להפיכת חוזר זה למנוף עבור פעילות הסוכן בחיזוק קשריו עם הלקוח, מבלי שיועמסו עליו הוצאות תפעוליות כבדות. כך, הודות למאמצי הלשכה נדרשים הסוכנים להחתים את לקוחותיהם עד ליולי 2017 על מסמך ייפוי כוח בייצוגם, כאשר רק אחת ל-10 שנים ממועד זה יידרשו שוב הסוכנים להחתים הלקוחות על אותו מסמך. ההצעה המקורית הייתה כי החתמת הלקוח תיעשה אחת לשנתיים. הלשכה טיפלה בסייגים נוספים בחוזר ותמשיך ותבטיח במסגרתו את האינטרסים של הסוכנים. יודגש כי חברת הביטוח איננה יכולה לעצור את התגמול של הסוכנים במקרה ולא קיבלה ייפוי כוח חתום. בהקשר זה יש להקפיד ולקרוא היטב את החוזים מול החברות שמא הן ינסו להכניס נקודה זו "בדלת האחורית".

3. האכיפה המנהלתית –

זהו נדבך נוסף ברגולציה הגוברת. הלשכה פעלה מול ועם חברי ועדת הכספים והביאה לכך שגובה העיצומים המקסימלי שיוטלו על משרדי הסוכנים יהיו נמוכים מאלה שנקבעו בוועדת בכר. טרם כניסתו של החוק לתוקף יזמה הלשכה הוצאתו של מדריך מקצועי מפורט וסדרה של הדרכות בכל רחבי הארץ. יצוין כי בימים אלה מתנהלת הידברות בין הלשכה לבין אגף שוק ההון במשרד האוצר בנוגע לאחריותן של סוכנויות המפעילות סוכנים לפעילות הסוכן הבודד. הלשכה ממשיכה במאמציה בסוגיה זו להסדרה הוגנת וצודקת.

4. אמנת השירות –

כחלק מהסדרה כוללת של השירות בענף גיבשה הלשכה ע"פ בקשת משרד האוצר אמנת שירות בין הסוכן ללקוחותיו. יצוין כי זוהי פעם ראשונה שבה האוצר נותן בידי ארגון הכפוף לו רגולטורית את הסמכות לגבש אמנה מחייבת – ומאמץ את עמדתו באופן מלא.

5. הרפורמה בביטוחי המנהלים –

הלשכה הייתה הגוף היחיד בענף שיצא נגד ביטול המקדמים בביטוחי המנהלים. טענתה העיקרית התייחסה לצורך בגיבוש חלופה ראויה, ברת תחרות, לקרן הפנסיה. בשיתוף אקטוארים גיבשה הלשכה תוכנית חלופית, הנותנת מענה לשני היבטים מרכזיים: שקיפות והתארכות תוחלת החיים. האוצר טרם אישר תוכנית זו, אולם בהחלט טרם נאמרה המילה האחרונה מצד הלשכה.

6. ביטוח ישיר –

ממשיכים הניסיונות של החברה הישירה לקעקע את מעמד הסוכנים. הלשכה פעלה בהקשר זה במספר מישורים. כך הוגשה תביעה בשמם של הלשכה ו-8 סוכנים נגד אותה חברה. יצוין כי החברה הישירה ביקשה לבטל על הסף את התביעה, אולם בקשה זו נדחתה וההליך המשפטי ממשיך. כן התקיים בוועדת הכלכלה של הכנסת דיון מיוחד בנושא כפל המותגים של החברה הישירה. בעקבות אותו דיון יצאה הנחיה תפעולית חדשה שאליה מחויבת החברה, להבטחת הוגנות צרכנית ואי-הטעיית הציבור. ע"פ ההנחיה, כל לקוח שהתקשר וקיבל הצעה קודמת מאחד המותגים שמפעילה ביטוח ישיר – חובה ליידע אותו כי מדובר באותה חברה.

7. מסעי פרסום לחיזוק מעמד הסוכן –

הלשכה ממשיכה ומעצימה את מעמד הסוכן באמצעות ייזום מסעי פרסום. בתוך כך חותרת הלשכה להעצים את הפעילות בשטח והצבת ראשי מחוזות הלשכה במרכז הפעילות הפרסומית. מספר מסעי פרסום זכו לבולטות במהלך השנה החולפת, ביניהם מתן החסות לאולימפיאדת לונדון 2012. ע"פ תוכנית העבודה תיזום הלשכה מסעי פרסום נוספים, שהיעד המרכזי שלהם הוא בידול הסוכנים ויתרונותיהם לציבור.

8. קידום דור צעיר –

הלשכה רואה חשיבות רבה בטיפוח דור צעיר ומשכיל לענף סוכני הביטוח. זהו יעד אסטרטגי המחייב מחשבה מעמיקה והשקעה רבה מול גורמים שונים. בצד שיתוף פעולה עם חברות הביטוח וגורמי אקדמיה, הקימה הלשכה גם תת ועדה מיוחדת, שייעודה בקידום הגשתם של התנאים הרגולטוריים לקבלת רישיון סוכן. מדובר ב"ריצה למרחקים ארוכים", שהלשכה איננה מתכוונת להרפות ממנה, נהפוך הוא – בכוונתה ליצור את התנאים המידתיים להשתלבות דור צעיר ומשכיל, שימשיך ויוביל בעתיד את המקצוע החשוב והמאתגר שלנו.

9. תוכנית אסטרטגית ללשכה –

במשך כשנה וחצי ישבה על המדוכה ועדה שגיבשה את התוכנית האסטרטגית של הלשכה לשנים הבאות. מדובר בתוכנית מקיפה, אשר התייחסה למכלול רחב של נושאים. המלצותיה הובאו בפני כל המוסדות הרלוונטיים בלשכה – וזכו לאישורם. כן הובאה התוכנית לקבלת משוב מצד כלל החברים. הלשכה נערכת כעת ליישום ההמלצות והמסקנות של התוכנית מתוקף מחויבותה ליעדים ארוכי הטווח וקידום הסוכנים בהתמודדותם עם אתגרי המחר.

10. ערוצים ישירים של חברות הביטוח –

סוגיה מטרידה זו קיבלה ומקבלת מענה תקיף מצד הלשכה. לאורך שנים מפעילות החברות ערוצים ישירים, עוקפי סוכנים, אולם בשנה האחרונה ועם ריבוי התלונות בנושא יצאה הלשכה באופן תקיף נגד מספר חברות והפעילה באמצעים שונים מכבש לחצים לצמצום משמעותי בפגיעה בסוכנים. מטבעם של דברים, הלשכה תמשיך לטפל בסוגיה מול החברות ולהגן על הסוכנים, ביחס לתלונה בודדת מצד סוכן וביחס לתופעה המשותפת למספר סוכנים מול חברה נתונה.

11. גידול במספר חברי הלשכה -

הלשכה מונה כיום 3,911 חברים! זהו גידול (נטו) של 42% ביחס למספר חברי הלשכה בתחילת 2008. נתון מרשים זה מעיד על האמון הרב בפעילות הלשכה וככלל – על עוצמתה והשפעתה!

12. העשרת הידע המקצועי והטכנולוגי -

הלשכה פועלת כל העת למנף את יכולתם של הסוכנים והשתלבותם בעידן הטכנולוגי. בתוך כך יזמה הלשכה פיתוחה של תוכנה מתקדמת לתכנון פיננסי, הוצאתם לאור של מדריכים מקצועיים, קיום מספר רב מאוד של ימי עיון וכנסים ברמה הארצית והמחוזית, הרחבת מערך היועצים העומדים לרשות החברים ועוד.

13. מינוף תקשורתי –

הלשכה הפכה לגורם בר-סמכא במרחב התקשורתי בישראל וגורמיה מבוקשים כיום באמצעי תקשורת שונים, לצורך מתן חוות דעת, פרשנות מקצועית והכוונת הציבור. מגמה זו באה לידי ביטוי בעת התרחשותם של אירועים ברמה הלאומית ובאופן שוטף – ביחס להתפתחויות, רפורמות וסוגיות מקצועיות-חברתיות.