

לשכת סוכני ביטוח בישראל

תוכנית העבודה והצעת התקציב של
הלשכה לשנת 2012



החותם המקצועי של סוכן הביטוח

לשכה למען סוכנים

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

התוכן

דבר נשיא הלשכה דבר יו"ר המועצה דבר מנכ"ל הלשכה מבנה ארגוני של הלשכה תוכנית העבודה לשנת 2012

- 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. מסעות פרסום, הסברה ויחסי ציבור
 9. הרפורמה להגברת התחרות בשוק הפנסיוני
- 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. רכישת מבנה ללשכה
 19. דמי חבר
- ד. פעילות עם גורמי חו"ל
- ה. מזכירות הלשכה

הצעת תקציב הלשכה לשנת 2012

דבר נשיא הלשכה

חברות וחברים נכבדים,

במהלך השנה החולפת התמודדה הלשכה עם אתגרים כבדי משקל, לרבות רפורמות שהטילו צל כבד על פעילותם של סוכני הביטוח. מתוך אחריות ומחויבות פעלה הלשכה להגן על הסוכנים ולשמור על הכנסותיהם.

נקודת ציון זו הינה ביטוי מוחשי נוסף לדרכה של הלשכה ולמכלול המשימות העומדות בפניה. אשר על כן, תוכניות העבודה של הלשכה לשנת 2012 מתייחסות לרצף המשימות ונותנות מתן מענה ליעדים קצרי טווח בצד ראייה ארוכת טווח והיערכות קדימה. פעילות ענפה זו נועדה לדאוג ולטפח את סוכן הביטוח, בכל היקף פעילות – מטרה מחייבת המשותפת לנושאי התפקידים והפעילים במוסדות הלשכה ובוועדותיה.

מטבעם של תהליכים ועל-פי מאפייניו הדינאמיים של הענף, גם בשנה הבאה נדרש למשימות אשר יציבו בפנינו אתגרים כלל ועיקר לא פשוטים. מדובר באתגרים החוצים תחומי פעילות ובמקביל להזדמנויות הטמונות בהם, מצפים גם איומים ומהמורות שנדרש לצלוח. בטוחני כי בהתנהלות אחראית ומקצועית, המבוססת על שיתוף פעולה ודבקות במטרה, נדע גם נדע להתמודד בהצלחה בזירות השונות ולהציג הישגים מרשימים, לטובת כלל חברי הלשכה.

לשכת סוכני ביטוח בישראל, הגוף היציג והמייצג של סוכני הביטוח בישראל, היא כיום לשכה גדולה, חזקה ומאוחדת, אשר זוכה למעמד ולהכרה מצד כל גורמי הענף. הצטרפותם המאסיבית של למעלה מ-700 חברים בשנים האחרונות היא אמירה ברורה וחד משמעית, המשקפת ומבטאת את העוצמה הגלומה בלשכה אל מול הגורמים שעמם אנו פועלים: הפיקוח על הביטוח, חברות הביטוח ובתי ההשקעות, הלקוחות וגורמים נוספים. "רוח" עוצמתית זו נושאת אותנו לשנה הבאה כשאנו נחושים להמשיך ולקדם מכלול של פרויקטים חשובים לשדרוגם של סוכני הביטוח.

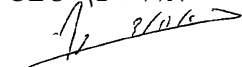
מתוך הבנה והתחשבות בחברים, הוחלט גם השנה שלא להעלות דמי החבר. דמי החבר לשנת 2012 יעמדו על סך 1,260 ₪.

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



דבר יו"ר המועצה הארצית לשנת העבודה 2012

אנו בשנה הראשונה של קדנציה זו של המועצה בראשותי. גם הקדנציה השנייה גדושה באירועים אשר על המועצה לתת את הדעת ולעזור ולכוון את עבודת השלכה על כל ועדותיה.

חברי המועצה פועלים ללא לאות להעלאת קרנה של הלשכה, וניתן חופש פעילות לחברים להעלות כל נושא מקצועי הנראה בעיניהם.

הלשכה בראשותו של הנשיא אודי כץ, ממשיכה את עבודתה כפי שעשתה בקדנציה קודמת, וביתר שאת, ועל כך אני רוצה להודות לנשיא על דרכו היפה ועל האווירה הנעימה השורה בלשכה בין כל הפעילים והעובדים.

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 על עבודתם המסורה למען ציבור סוכני הביטוח.

אני מאחלת לכולנו ששנת 2012 תהיה שנה פוריה בעבודה ונמשיך יחד למצב את תדמיתנו בראש מורם.

בברכה,

מיכל שילה

יו"ר המועצה הארצית

דבר מנכ"ל הלשכה

חברות וחברים יקרים,

הפעילות בשנת 2012 תהיה המשך ישיר לפעילות הלשכה בשנת 2011 .
אנו נמצאים בעיצומו של משבר פיננסי בשוקי העולם אשר אינו פוסח עלינו.

הלשכה הציבה בראש סדר עדיפויותיה מספר נושאים מרכזיים:

1. העצמת יכולת סוכני הביטוח במישורי הפעילות וחיזוק תדמיתו.
2. הרחבת מקורות ההכנסה של הסוכן ודאגה לרווחיותו.
3. קביעת משכן קבע ללשכה.
4. הגדלת מספר חברי הלשכה וטיפול הדור הצעיר.

הנהגת הלשכה ונבחריה משקיעים רבות מזמנם וממרחם, 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 2012

א. מבוא

תוכנית העבודה של הלשכה לשנת 2012 מהווה מעצם ייעודה מסגרת לפעילות הלשכה בשנה הקרובה. תוכנית זו, לאחר שתאושר על ידי מוסדות הלשכה והנהגתה הנבחרת, תבוצע באופן המיטבי והמחויב ביותר על ידי פעילי הלשכה ועובדיה.

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

שנת 2012 טומנת בחובה אתגרים והזדמנויות בתחומים רבים ומגוונים בענף הביטוח האלמנטרי, הפנסיוני, הפיננסי והבריאות.

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

ב. יעדי התוכנית

יעדי תוכנית העבודה לשנת 2012 נשענים על שני מעגלי פעילות: המעגל הפנימי – זהו המעגל שבמסגרתו יכללו הפעילויות שייעשו במסגרות הפנימיות של הלשכה. אותן פעילויות יישאו אופי מקומי ופנימי, בממשקים שבין הנהלת הלשכה למוסדותיה, ובינם לבין ציבור הסוכנים – חברי הלשכה.

המעגל החיצוני – זהו המעגל שבמסגרתו יכללו אותן פעילויות בהן ללשכה ממשקי עבודה וקשרי גומלין עם גופים חיצוניים, בין אם המדובר בענף הביטוח ובין אם המדובר בענפים ומגזרי פעילות אחרים.

לצד מעגלי פעילות אלה, תמשיך הלשכה בפעילויות נוספות הנושקות לגופים בינלאומיים. מדובר בגופים שהלשכה מקיימת עמם קשרים בהווה וכן גופים חדשים, בהתאם לצורך והמטרה.

1. מעמד הסוכן

מקצוע סוכן הביטוח כולל כיום תמהיל רחב 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, רכישת מיומנויות עבודה חדשות, שדרוג יכולותיו 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. במקביל גיבשה הלשכה במהלך 2011 תוכנית אסטרטגית רב שנתית חדשה, שתהווה את "המצפן" לאורו היא תפעל בשנים הבאות, לאחר שתאושר על ידי מוסדות הלשכה והנהגתה הנבחרת,

הלשכה תבחן את ההשפעות והשינויים הנובעים מתהליכי יישום התוכנית האסטרטגית, בצד גיבוש תהליכים ודרכי פעולה להטמעתם, ביצועם 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 והגברת האכיפה 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 עוצמת הלשכה, לכידותה ועמדותיה הנחרצות באשר להתייחסותן לסוכני הביטוח ויחסי הגומלין שהן מקיימות עמם. 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. 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 ומסרי הסוכנים 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 ונוכחותם בנקודות הממשק עם קהלי מקבלי החלטות ועם הציבור הרחב.

9. הרפורמה להגברת התחרות בשוק הפנסיוני:

בשנה האחרונה התמודדה הלשכה עם הצעת משרד האוצר ליישום רפורמה מקיפה בשוק הפנסיוני ארוך הטווח, לרבות שינויים בהסדר דמי עמילות הסוכנים. במסגרת זו פעלה הלשכה בשלושה מישורים עיקריים: פוליטי, תקשורתי ומשפטי, והצליחה להבטיח כי הכנסות הסוכנים לא ייפגעו וכי הם ימשיכו ויוכלו להעניק שירות מיטבי ללקוחותיהם. במקביל, הלשכה מקיימת ותקיים מגעים עם משרד האוצר בנוגע למספר סוגיות הדורשות הבהרות ותמשיך את הטיפול בעניינן, מתוך קו מנחה הרואה בדאגה ובהגנה לסוכן הביטוח את משימתה העיקרית.

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 הכוללים קבצי נתוני הלקוח באתרי הסוכנים, תוכנות מתקדמות למילוי והפקה של מסמך ההנמקה וההתאמות המתחייבות בכפוף להוראות הפיקוח.

2. הכשרה וקידום מקצועי:

בתחום ההכשרה והקידום המקצועי תתמקד פעילות הלשכה בשנת 2012 בשיפור רמתו המקצועית של הסוכן. זאת מתוך ארבעה יעדים מרכזיים:

א. בידול והבלטת ייחודו ואיכותו של סוכן הביטוח.

ב. הכשרת הסוכן להתמודדות אפקטיבית עם השינויים בשוק ההון והביטוח.

ג. שיפור תדמיתו של הסוכן.

ד. יציקת תוכן ממשי לביטוי "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, תורמת ומהווה "רוח גבית" להכנתם של ימי עיון מקצועיים בתחומים שונים.

4. כנסים:

במהלך שנת 2012 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 רבה בשנת 2011 וימשיך ויתקיים בשנת 2012.

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 הינו בעל ידע, ניסיון ומיומנות רבה בתחומים השונים, והסיוע המקצועי הניתן לחברים הפך להיות מרכיב חשוב בשירותי הלשכה ובתמיכתה בחברים.

10. שירות ביטוח ורווחה לחברים:

במהלך שנת 2012 תבחן הרחבתם של שירותי הרווחה והביטוח לחברים, תוך מתן דגש לשירותים הן לפרט והן למשפחתו של החבר, לרבות המלצות על מוצרים במחירים מוזלים. הלשכה תמשיך ותבחן את האפשרויות במסגרת פעילויות שיווק המוצרים שיש בהם משום ערכים מוספים לשדרוג מקצועיותם ורווחתם של החברים.

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. יצוין בהקשר זה כי לשורות הלשכה הצטרפו בשנים האחרונות למעלה מ-700 חברים חדשים!

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. טיפוח דור צעיר בענף הינו אחד מהיעדים האסטרטגיים שמובילה הלשכה בשנים האחרונות, מתוך ראייה קדימה ומחויבות לעתיד הענף.

15. עמלות סוכנים:

בשל השינויים הרבים המתרחשים בענף והשפעתם על עלויות

תפעול, מחויבת רביזיה כללית בתגמול הסוכן ובהם: שינוי שיטת העמלות באלמנטרי לעמלה מברוטו; עמלה מצבירה בביטוח פנסיוני; עמלה על פוליסות מסולקות; הגדלת העמלות בביטוח חובה, כינון ועוד. כל זאת במקביל לבחינה מעמיקה באשר להוצאות משרד הסוכן.

16. מוסד לבוררות תביעות:

בכדי לשפר את השרות למבוטח ולמנוע את הסחבת בניהול תביעות, בכוונת הלשכה להפעיל מוסד לבוררות בראשות גורם משפטי בכיר. ייעודו של המוסד בהליך בורות 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. רכישת מבנה ללשכה:

יימשך הטיפול ברכישת מבנה ללשכה ולמכללה לפיננסים וביטוח ע"ש שלמה רחמני ז"ל. מדובר בתוכנית הקורמת עור וגידים, ובמסגרתה תעבור הפעילות של הלשכה והמכללה למבנה חדש, גדול ומרווח. המבנה ישמש מרכז מתקדם, במלוא מובן המילה, של ענף סוכני הביטוח, הן עבור סוכני הביטוח הפעילים כיום והן עבור הדורות הבאים, ויהווה נדבך נוסף לקידומו ולהעצמתו של סוכן הביטוח.

19. 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 וחברות ביטוח בחו"ל. השנה צפויה להיות השתתפות רבה של חברים בכנס MDRT, שיתקיים בתאילנד. 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", אתר האינטרנט ודף הפייסבוק.
- ג. ארגון הכנסים, ימי עיון מקצועיים ומחוזיים.
- ד. הניהול הכספי וגביית דמי חבר.
- ה. ריכוז פעולות הוועדות.
- ו. ריכוז פעילות ביה"ד המשמעת.
- ז. הפעלת המחלקה המשפטית והיועצים המקצועיים של הלשכה.
- ח. פעילויות נוספות עפ"י הנחיית נשיא הלשכה ונבחריה.