פוליסה

עיתון הביטוח הפנסיה והפיננסים

יום ב', 9 במרץ 2015, י"ח באדר תשע"ה ISSN7093 - 4750 שנה XXI גיליון מספר 1918

משני צדי העמלה

איתוראן מברכת את באי

כנס ביטוח ופיננסים 2015

בברכת כנס פורה ומוצלח!

איתוראן

איתך לאורך כל הדרך

איתוראן איתור ושליטה בע"מ | מרכז שירות לסוכן | טל: 03-5571717 | www.ituran.com

ביחד משנים את כללי המשחק!

חדש מבית ההשקעות מיטב דש.
פרוגמל מנהלים

מיטב דש.
הדרך הנכונה

סוכן יקר,
לפרטים נוספים ולכל שאלה, פנה למפקח שלך במיטב דש או לדסק הסוכנים בטל': 03-9785588

החברה המנהלת הינה מיטב דש גמל ופנסיה בע"מ. אין לראות באמור ייעוץ פנסיוני ו/או שיווק פנסיוני המתחשב בנתונים ובצרכים של כל אדם.

כ

שלמה ביטוח
בכל פוליסה ובכל מצב
תמיד כן!

לא משנה באיזה תחום, פוליסה, מצב או בעיה... המוטו שלנו הוא תמיד כן! לכן לא מפתיע **ששלמה ביטוח מדורגת במקום הראשון, עפ"י דירוג משרד האוצר - המפקח על הביטוח בשירות וביעילות בענף ביטוח רכב רכוש. ענף מהחשובים ביותר בתחום הביטוח.** וזה לא במקרה, זו תוצאה של השקעה וחשיבה אינסופית בשביעות רצון הסוכנים והמבוטחים לאורך שנים.
אתה מוזמן עוד היום להצטרף להצלחה, ואנחנו נשמח להגיד לך תמיד כן!

גם בביטוח. תמיד כן!

שלמה ביטוח
shlomo-bit.co.il
ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ

שביט. וזהו.

הכשרה חברה לביטוח בע"מ

הכשרה PERFECT

כיסוי מושלם במחיר אטרקטיבי

• פרפקט של מחיר • פרפקט של שירות • פרפקט של תנאים

הכשרה
חברה לביטוח

פרטים נוספים במחוזות החברה

המלאכה 6, חולון 5811801 ת.ד 1877 טל'. 03-7960000 או 3453*, פקס. 03-5167870

*ט.ל.ח *בכפוף לתנאי הפוליסה

www.hcsra.co.il חפשו אותנו גם ב-

תוכן

7 פרמיה | **אורי לביא-פלג**

8 אני קורא לסוכנים לבחור חברות לפי השירות והתגמול | שיחה עם **אריה אברמוביץ**, נשיא **לשכת סוכני הביטוח**

10 מכירות ביטוחי המנהלים שלנו צומחות בעשרות אחוזים | שיחה עם **אתי אלישקוב**, מנכ"לית "**הכשרה**"

12 האופק הוא תקופה מאוד סגרירית מבחינת החברות לביטוח חיים | שיחה עם **אורי אומיד**, מנכ"ל "**שלמה**"

14 אין דרך להחליף 5,000 סוכנים שנמצאים בשטח | שיחה עם **דני קהל**, סמנכ"ל ב"**איילון**"

16 האוצר שופך את התינוק עם המים | שיחה עם **בני שיזף**, משנה למנכ"ל "**הפניקס**"

18 קיבלנו החלטה אסטרטגית - מתחילים לעבוד עם סוכני ביטוח | שיחה עם **איתי ברדה**, מנכ"ל "**הלמן אלדובי פנסיה וגמל**"

20 לא תהיה פשרה בנושא השקיפות בעמלות | שיחה עם **אורי צפריר**, מ"מ וסגן נשיא **לשכת סוכני הביטוח**

22 המודל הצ'יליאני נכון לקרנות הפנסיה אך אינו מתאים לקופות הגמל | שיחה עם **קובי רוזין**, מנכ"ל "**IBI גמל והשתלמות**"

24 סוכני הביטוח צריכים להיות מתוגמלים גם על הצבירה הפנסיונית | שיחה עם **יובל ארנון**, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני ב**לשכת סוכני הביטוח**

26 ענף הביטוח לומד להשתמש במידע הנצבר על אופן הנהיגה של המבוטחים | שיחה עם **שחר שרצקי**, מנהל תחום ביטוח ב"**איתוראן**"

28 הגדרת מקרה ביטוח על פי חוזר ביטוח סיעודי | מאת עו"ד **ג'ון גבע**

30 "שגריר" תתמקד במתן שירותים לחברות הביטוח: שירותי רכב, מוסכי הסדר ושירותי אינסטלציה| שיחה עם **יוסי רגב**, מנכ"ל "**שגריר מערכות**"

32 האם המודל הצ'יליאני הוא באמת מודל חכם? | שיחה עם **עקיבא קלימן**, יו"ר פורום מנהלי ההסדרים הפנסיוניים

34 סוכנים ממשיכים להגיע אלינו כיוון שקשה מאוד לשרוד כסוכן עצמאי | שיחה עם **חיים מידן** ו**קובי שליסל**, מבעלי "**שי משב**"

36 חדש: מחירון דירות ישראלי גם בצרפתית | **לוי יצחק**

38 כל סוכני "דורות" כבר עובדים על עמלה קבועה שאינה קשורה לדמי הניהול | שיחה עם **אריה קלמנזון**, מנכ"ל משותף ב"**דורות**"

40 כיצד מיישבים את הסתירה בין ויתור על סודיות רפואית לבין ההגנה על פרטיותם של מבוטחים? | מאת עו"ד **אורנה ששון-שוורץ וישראל גלעד**

42 מחשבים מסלול מחדש | מאת **מיקי קופל**, בעלים של "**קופל גרופ**"

44 דיון מחודש ב"בעיית הפנסיה" | מאת **אורי לביא-פלג**

48 יועצי המשכנתאות מזהירים שהריבית תעלה. מה יקרה אם לא? | מאת **אילן מזרחי** מנכ"ל "**יונט פרימיום**"

62 המודל הצ'יליאני | מאת **איציק אסטרייכר**

66 שיווק דיגיטלי על ידי בעל מקצוע | מאת **יגאל באום**, מנכ"ל משותף ב- **Baum & Ron**

פוליסה עיתון הביטוח הפנסיה והפיננסים

עורך: **אריה לביא** / סגן עורך: **אורי לביא-פלג** / עריכה: **אילן פיש, עמית קרטס בנין, לביא שומרוני** / עיצוב גרפי: **ברקת כץ**

המו"ל: **תקשורת כלכלית בע"מ** / רחוב נחשון 14 רמת השרון 47301 / טל. 03-5407884, פקס: 03-5493622 / E-mail: edit@tikshoret.co.il

חדש וייחודי רק בפסגות ביטוח

מהיום עושים ביטוח משכנתא בזוג ומשלמים פחות!

גליקמן נטלר סמסונוב

פסגות משכנתא בזוג

ביטוח משכנתא ייחודי, לשני בני הזוג, הכולל רק את הכיסויים הנדרשים על ידי הבנק וחוסך בעלויות הביטוח למשכנתא

מרכז שירות לסוכן: 1-700-707-610

רוצה לדעת יותר? מרכז הידע של פסגות לחינוך פיננסי | psagot.co.il |

קרנות נאמנות | תעודות סל | ניהול תיקי השקעות | גמל | השתלמות | פנסיה | חיסכון | ביטוח

פסגות חברה לביטוח

פסגות חברה לביטוח (פ.ב) בע"מ. בכפוף לתנאי הפוליסה.

חובת הנאמנות של המפקחת על הביטוח

אורי לביא-פלג

נכון למועד כתיבת שורות אלה מתחולל קרב אדירים בשוק. חברות הביטוח, המיוצגות על ידי **התאחדות החברות לביטוח חיים**, מול **המפקחת על הביטוח דורית סלינגר**. על הפרק: עמלות סוכני הביטוח. סלינגר מעוניינת לשנות מן היסוד את האופן בו מתוגמלים סוכני הביטוח.

סוכני הביטוח בעד, אך כוחם מוגבל - הם אינם יכולים לקבוע לעצמם את הסכמי העמלות. נשיא **לשכת סוכני הביטוח אריה אברמוביץ** קורא מזה תקופה ארוכה לחברות הביטוח להציג מודלים אחרים, אולם נכון למועד כתיבת שורות אלה הוא טרם נענה.

מטרת המפקחת היא לנטרל את האינטרס של סוכני הביטוח למכור את המוצרים שהם משווקים בדמי ניהול גבוהים. דבריה, כפי שנכתבו בעמדה שפרסמה: "תשלום דמי עמילות באופן שמעודד בעלי רישיון להציע ללקוחות מוצרים בדמי ניהול גבוהים יותר, הוא פסול ואינו עולה בקנה אחד עם חובת הנאמנות שמוטלת הן על הגופים המוסדיים והן על בעלי הרישיונות בהתאם להוראות שפורטו לעיל. הגופים המוסדיים ובעלי הרישיון מחויבים לדאוג לטובת לקוחותיהם ולא להעדיף כל עניין אחר, לרבות רווחיהם האישיים, על פני טובתם".

במכתב חריף שקיבלה סלינגר מחברות הביטוח נכתב: "העמדה ותוכנה לוקים בחוסר סבירות קיצונית ופוגעים באופן בלתי מידתי בזכויות חוקתיות דוגמת חופש העיסוק והזכות לקניין, וזאת אף ללא הסמכה מפורשת בדין".

בתגובה למכתב זה, ובייחוד לדרישה החד משמעית לבטל את העמדה, ציינה המפקחת כי היא אינה פועלת תחת איומי אולטימטום.

המטרה הסופית של המפקחת ברורה - הורדת דמי הניהול. אולם האם דרכה ליעד היא הדרך ההגיונית? האם נכון להתערב בהסכמים מסחריים בין חברות הביטוח לבין הסוכנים? אם המפקחת הגיעה למסקנה כי דמי הניהול גבוהים מדי, שתתכבד ותגביל אותם. או שתשכלל את התחרות, או שתקבע דמי ניהול אחידים בכל השוק או שתאסור על דמי ניהול דיפרנציאליים בתוך הקופות, או שתחייב את חברות הביטוח לבחור בין דמי ניהול מצבירה לדמי ניהול מהפקדות על מנת להגביר את השקיפות, או שתנתק את דמי הניהול מגובה ההפקדה או גובה הצבירה, או שתפתח קרן פנסיה ממלכתית או קרן פנסיה מפוקחת שתציע דמי ניהול מינימליים, או שתפעל בכל דרך אחרת שהיא תמצא לנכון להוריד את דמי הניהול.

ואם סלינגר חושבת שמודל תשלום העמלות אינו ראוי - מה מונע ממנה להציע מודל אחר? לשכת סוכני הביטוח מנועה מלהציע מודלים עקב ענייני הגבלים עסקיים. לחברות הביטוח אין עניין להעלות לדיון מודלים אחרים. הצעד המתבקש הוא שהמפקחת תעלה לדיון מספר מודלים המקובלים עליה, ותאפשר לחברות, לסוכנים וללקוחות להתייחס אליהם ולהסתגל לרעיון.

בשנים האחרונות משיג השוק החופשי, בצורה איטית אך ברורה, את מטרתה זו של סלינגר. דמי הניהול נשחקים אט אט, כתוצאה מהתחרות. המחשבון שיושק בקרוב צפוי לזרז את התהליך. אולם מדובר בחזיון שווא. דמי הניהול הממוצעים אמנם נשחקים, אולם הם עדיין מתחלקים בצורה לא שוויונית, ובאופן שפוגע בחלשים ומיטיב עם החזקים. בעלי הכנסות הגבוהות ובעלי מודעות מפותחת לנושא, מצליחים להקטין את שיעור דמי הניהול הממוצעים שהם משלמים. אולם ציבור החוסכים בעלי ההכנסות הנמוכות, שנעדר כושר מיקוח מול הגוף המוסדי - משלם את המחיר.

אם המפקחת סבורה כי דמי הניהול גבוהים מדי - שתפעל להורדתם. אחרת - היא זו שלא עומדת בחובת הנאמנות שלה כלפי הציבור.

מדינת ישראל
משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כ"ז בטבת התשע"ה
18 בינואר 2015
שה. 2015-1043

<u>עמדת ממונה: תשלום גוף מוסדי לבעל רישיון</u>

בהוראות דין שונות נקבע שלגופים המוסדיים ולבעלי הרישיון ישנן חובות נאמנות כלפי לקוחותיהם. כך, סעיף 3 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005, קובע שחברה מנהלת מחויבת לפעול באמונה ובשקידה לטובת כל אחד מהעמיתים ולא תעדיף כל ענין וכל שיקול על פני טובתם. סעיף 56 לחוק האמור מחיל חובה זו גם על קופת ביטוח (למעט קופת ביטוח שהיא קופת גמל בניהול אישי) ועל מבטחים המנהלים קופות כאמור.

סעיף 15 לחוק הפיקוח על שירותים פנסיוניים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005, קובע שבעל רישיון יפעל לטובת לקוחותיו באמונה ובשקידה ולא יעדיף את ענייניו האישיים על פני טובת לקוחותיו, למעט העדפה של מוצר פנסיוני שלסוכן פנסיוני זיקה אליו.

עקב מספר פניות שהופנו לאגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון, נבחנו לאחרונה מספר חוזים של גופים מוסדיים עם בעלי רישיון, ונמצא כי גופים מוסדיים נוהגים לשלם לבעלי רישיון דמי עמילות שנגזרים מדמי הניהול שמשלם העמית או המבוטח. בהתאם לחוזים אלה, דמי העמילות שישולמו לבעל הרישיון יהיו גבוהים יותר ככל שדמי הניהול שישלם הלקוח יהיו גבוהים יותר.

תשלום דמי עמילות באופן האמור, שמעודד בעלי רישיון להציע ללקוחות מוצרים בדמי ניהול גבוהים יותר, הוא פסול ואינו עולה בקנה אחד עם חובת הנאמנות שמוטלת הן על הגופים המוסדיים והן על בעלי הרישיונות בהתאם להוראות שפורטו לעיל. הגופים המוסדיים ובעלי הרישיון מחויבים לדאוג לטובת לקוחותיהם ולא להעדיף כל עניין אחר, לרבות רווחיהם האישיים, על פני טובתם.

בכבוד רב,

דורית סלינגר
הממונה על שוק ההון ביטוח וחיסכון

שיחת פוליסה עם אריה אברמוביץ, נשיא לשכת סוכני הביטוח

אני קורא לסוכנים לבחור חברות לפי השירות והתגמול

• נאמנות, חברות וכבוד כבר לא מספיקים היום לעשיית עסקים • אני מציע לכל הסוכנים לערוך בדיקת עמלות על ידי גורמים מקצועיים שעוסקים בכך • היו סוכנים שקיבלו בחזרה כספים כיוון שהם תוגמלו שלא לפי ההסכם

אריה אברמוביץ

נשיא לשכת סוכני הביטוח

המאבק הציבורי המתוקשר נגד סוכני הביטוח הוא אחד הגורמים המשפיעים ביותר כיום על הסוכנים ואופן עבודתם. מצד אחד, חברות הביטוח הישיר הן מתחרות קשוחות ביותר בתחום האלמנטארי, וגורמות לירידה במחירים עד כדי פגיעה בעמלות הסוכן - בין אם ביוזמת הסוכן ובין אם בכפייה על ידי החברה. במקביל הן גורמות לפגיעה בתדמית הסוכן באמצעות פרסומות פוגעניות. מצד שני - התקשורת, בקמפיין מתוזמר היטב, מנהלת מסע נגד דמי הניהול, כאשר סוכן הביטוח סומן כאויב העם, אשר בגללו דמי הניהול גבוהים והפנסיה מכורסמת על ידו.

נשיא לשכת סוכני הביטוח **אריה אברמוביץ** סבור כי לסוכנים נגרם עוול גדול. בראיון נרחב לקראת כנס "**ביטוח חיים ופנסיוני 2015**" הוא מסביר כי התדמית שנבנתה, לפיה סוכן הביטוח מכרסם חלק ניכר מהפנסיה על ידי גביית דמי הניהול, רחוקה מלשקף את המציאות. לדבריו, ההפקדה הפנסיונית הממוצעת הינה מאות שקלים בודדים, ומתוכם מקבל הסוכן כ-2%, ולפעמים אף פחות מכך. משכר של כ-7,000 שקל, ההפקדה הפנסיונית הינה 1,225 שקל. 2% מתוכם הם 24.5 שקל. "מתוך זה סוכן הביטוח אמור לטפל בצירוף, בהפקדות השוטפות, במעבר מקומות עבודה, פרישה וכל המשתמע מכך?", תוהה אברמוביץ.

לדבריו, המעסיק והעובד מפרישים לפנסיה מכורח חוק, ולסוכן הביטוח אין השפעה גדולה על החיסכון הפנסיוני. לכן, מדגיש אברמוביץ, הטענה לפיה סוכני הביטוח גוזלים את הפנסיה של הציבור רחוקה מלשקף את האמת.

במועד כתיבת שורות אלה ענף הביטוח סוער, בעיקר בעקבות עמדת הממונה שפורסמה אודות הקשר השינוי במחלוקת בין דמי הניהול לבין העמלות. יצוין לזכותו של אברמוביץ, כי הוא הקדים את המפקחת, ובפורומים שונים ורבים טען כי יש לשנות את מודל התגמול של סוכני הביטוח. עם זאת, משיקולי הגבלים עסקיים, הוא מנוע מלהציע מודלים אחרים, וקורא מעל כל במה לחברות הביטוח להציע לסוכנים שיטות אחרות לתגמול הסוכנים.

• מה התייחסותך לעמדת הממונה על ניתוק עמלות הסוכנים מדמי הניהול?

אברמוביץ: אני הייתי הראשון שקראתי לנתק את העמלות מדמי הניהול. אני מניח ומעריך שהחברות מספיק פיקחות וחכמות ליצור מודל, כזה או אחר, שיעשה סדר בבלגן ושלא יגרום להאשמות כלפי הסוכנים על כך שלציבור אין פנסיה. אנחנו קוראים לחברות הביטוח להציג מודל חדש.

• מאין, להערכתך, מגיעה הנחיית המפקחת לפרסם את תגמולי הסוכנים באתר האינטרנט של החברות?

אברמוביץ: דעתי ברורה. לא יהיה פרסום של התגמולים שהסוכנים מקבלים מחברת הביטוח. זה נוגד את צנעת הפרט ונוגד את חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו. בצורה זו היא מנסה למנוע את חלוקת הפרסים. כיוון שתקנות העמילות תקועות בהליך החקיקה, היא מנסה בדרכים אחרות למנוע את מתן הפרסים לסוכנים.

• תרצה לחדד את עמדתך ביחס לפרסים?

אברמוביץ: בכל הקשר לפנסיה אנו מוכנים לוותר על התגמול באמצעות פרסים, ולקבל תגמול אחר במקומם. בשאר מגזרי הפעילות עמדתנו היא שאין מניעה שיהיו פרסים, שמטרתם ותפקידם להגביר את הכיסוי הביטוחי של הציבור.

המבצעים לא מטים את הסוכן לנהוג בצורה שאינה משרתת את הלקוח.

• מדוע ההפרדה בין הפנסיה לבין שאר התחומים?

אברמוביץ: כיוון שהציבור עושה פנסיה, בין היתר, כתוצאה מחוק שמחייב אותו לעשות פנסיה חובה. המעסיק בעצמו מחויב לעשות פנסיה לעובדים שלו. אנחנו חושבים שאין שם מקום לפרסים. הרי סוכן הביטוח לא קובע כמה פנסיה תהיה ללקוח בסופו של דבר.

• נראה כאילו הפיקוח לא אוהב את סוכני הביטוח...

אברמוביץ: יותר מפעם אחת המפקחת אמרה שהיא מייחסת חשיבות רבה לתפקידם של סוכני הביטוח. אני יכול לומר שבכל תקופת כהונתי לא יצא שום חוזר שלא תואם והוסכם עם הלשכה ברובו המוחלט. ארבעה חוזרים יצאו בתקופת כהונתי כנשיא הלשכה (ביטוח נסיעות לחו"ל, חוזר חידושים, פוליסת הדירה התקנית ועמדת העמלות ודמי הניהול) וכולם יצאו על דעתנו.

• בעיית הפנסיה היא אחת הבעיות הציבוריות הקשות - מה סוכן הביטוח והלשכה יכולים לעשות בעניין?

אברמוביץ: בזכות חוק פנסיית חובה, מי שנכנס היום בגיל צעיר ושומר על הפנסיה שלו - בעתיד תהיה לו פנסיה הרבה יותר גבוהה ממי שיוצא היום לפנסיה. זה חלק מהערך המוסף של סוכן ביטוח, שהרבה פעמים מונע מהמבוטח לפדות את כספי הפיצויים.

יש כמה תהליכים שצריכים להיעשות ברמת המאקרו. סוכן הביטוח הוא לא זה שבגללו יש לאנשים פחות פנסיה. סוכני הביטוח הרי לא מקבלים עמלה שנגזרת מדמי הניהול על הצבירה. בשל העובדה שהעמלות על הטיפול בקרן הפנסיה מזעריות, יש סוכנים שמעדיפים שלא לעסוק בתחום. האם לסוכן הביטוח לא מגיעה עמלה על הטיפול בפנסיה של אדם? הרי הוא מלווה אותו כל החיים. מדובר בשקלים בודדים בכל חודש, ובמקרים רבים, כאשר דמי הניהול נמוכים, הסוכן לא מקבל כלום.

• מה עמדתך ביחס למעורבות גוף חיצוני במכירת ביטוח?

אברמוביץ: המפקחת עשתה סדר באופן מכירת ביטוח. היא קבעה במפורש שרק מי

המשך בעמוד 50 >>>

יש לך הרבה סוגים של לקוחות,
לנו יש ביטוחי חיים להתאים לכל אחד מהם

מגדל **ביטוח חיים**

אודות | לקוחות | תמונות | עוד ▾

לקוחות
כל הלקוחות 150,000 נוספו לאחרונה
+ מידע נוסף
חפש את הלקוחות שלך

בביטוחי החיים של מגדל*, הלקוח שלך יכול לבחור את התכנית שמתאימה לו

במגדל יש ללקוח שלך מגוון אפשרויות
(בהתאם לתכנית שיבחר):

ברכישת כיסוי ביטוחי הלקוח יכול לבחור:

- ✓ לשלם פרמיה קבועה **או** פרמיה משתנה.
- ✓ לקבל סכום ביטוח קבוע **או** משתנה, שיורד לאורך חיי הפוליסה.
- ✓ להשאיר ליקירים הכנסה חודשית **או** סכום חד פעמי, במקרה מוות.

ברכישת מוצר חיסכון, הלקוח יכול לבחור:

- ✓ הפקדה חודשית **או** הפקדה חד פעמית **או** שילוב שלהם.
- ✓ מסלול השקעה אחד **או** שילוב בין מספר מסלולים.
- ✓ קבלת הכסף כסכום חד פעמי (הוני) **או** כקצבה חודשית **ואפילו** כקצבה סיעודית**.

גם בביטוח חיים, טוב שיש מגדל מאחוריך

מגדל חברה לביטוח בע"מ.
* המידע האמור לעיל מתייחס לתכניות פרט בלבד. המובא לעיל מובא כמידע כללי ולא ישמש לקביעת החובות והזכויות עפ"י תנאי הפוליסה או ככלי לפרשנות. התנאים המחייבים הם תנאי הפוליסה בלבד.
** מותנה בבחירת מסלול המאפשר קצבה במצב סיעודי וכפוף להיות המבוטח במצב סיעודי כהגדרתו בפוליסה. הקבלה לביטוח מותנית באישור החברה.

מגדל
טוב שיש מגדל מאחוריך
www.migdal.co.il

שיחת פוליסה עם אתי אלישקוב, מנכ"לית חברת הביטוח "הכשרה" על צמיחת פעילות החברה בתחום החיים

מכירות ביטוחי המנהלים שלנו צומחות בעשרות אחוזים

אתי אלישקוב

מנכ"לית "הכשרה"

"מכירות פוליסת ביטוח המנהלים **'עתיד'** בשילוב המוצר **'מגן לעתיד'** צומחות בעשרות אחוזים", אומרת **אתי אלישקוב**, מנכ"לית **"הכשרה"**. לדבריה, התחום צובר תאוצה - "סוכנים שמבינים לעומק את המוצר שלנו מבינים את היתרונות שלו ביחס לקרן הפנסיה ומתחילים למכור אותו".

"הכשרה" לא קופאת על השמרים בעניין זה. החברה קיימה ומקיימת עשרות סדנאות להכרת הפוליסה המורכבת לסוכנים, ואף הקימה בשיתוף עם סוכנות **"דורות"** את האקדמיה **'הכשרה לדורות'**, אותה מנחה יועץ הביטוח **איציק בן ארויה**. אלישקוב מוסיפה כי קיימות סוכנויות נוספות המעוניינות להתחיל ולשווק את המוצר **'מגן לעתיד'**.

• מה עתיד קרן הפנסיה בעינייך?

אלישקוב: כשמסתכלים על התמונה הכוללת - בקרן הפנסיה אין פתרון ממשי למקרה אסון. צריך להסתכל על הפער בין ביטוח המנהלים לבין קרן הפנסיה ואז להחליט מהו המוצר העדיף. היתרונות הם עצומים ביחס לעלות הנוספת.

כפי שהמצב נראה כיום - בקרן הפנסיה אין עתיד לסוכני הביטוח. וכאן נכנסת פוליסת מגן לעתיד במקומה. היא נותנת את המענה הראוי והנכון במקרה של אסון משפחתי לבעל הפוליסה.

• ופוליסת החיסכון "בסט אינווסט"?

אלישקוב: "הכשרה" הפכה להיות מאוד דומיננטית בשוק. ב-2014 גייסנו 800 מיליון שקל, שהצטרפו ל-1.6 מיליארד שגויסו בשנתיים וחצי האחרונות. התחזית שלנו ל-2015 היא גיוס של 1 מיליארד שקל. במשכננו החדש בחולון נשיק בקרוב מרכז עסקים פיננסי שישרת את סוכני ה"בסט אינווסט" ולקוחותיהם. אנחנו ממשיכים לפתח את המוצר ובקרוב נפעיל מסלולים נוספים. פתחנו לאחרונה מסלול נוסף - "כספית", שנועד להחליף החזקה של כסף נזיל, ולשמש כמקלט בימים של תנודתיות גדולה בשוק ההון.

• ומה הלאה בתחום הפיננסים?

אלישקוב: בינואר הגשנו לאוצר את קופת הגמל וקרן ההשתלמות "בסט אינווסט" שישלימו את פוליסת החיסכון. קרן ההשתלמות תכלול שישה מסלולי השקעה, וקופת הגמל - ארבעה. בהמשך נבחן גם הקמה של קרן פנסיה.

• מה עוד מתוכנן בתחום החיים והפיננסיים?

אלישקוב: במהלך השנה אנחנו מתכננים להשיק מוצר חיסכון לילדים, שיכלול חיסכון וריסק, לצד מוצרים נוספים. הקמנו מחלקה אסטרטגית, תחת אגף ביטוח חיים ופיננסים וצוותי הפיתוח העסקי שלנו במחלקה זו עובדים קשה על נושא פיתוח מוצרים חדשים ורלוונטיים, תוך בחינה של כל השינויים והרגולציות בענף וגיבוש מודלים מתאימים .

• מה עמדתך ביחס להנחיית המפקחת על כך שלא צריך להיות קשר בין דמי הניהול לעמלות?

אלישקוב: יש היגיון בכך שלא צריך להיות מענק מיוחד לסוכן שמוכר בדמי הניהול הגבוהים, אבל לא צריך להיות קיצוניים. בסופו של דבר יש שוק חופשי ותחרות, ואם נסתכל לאורך זמן נראה שדמי הניהול יורדים לבד.

• מה עמדתך ביחס לשני החוזרים שפורסמו - חידוש ביטוח והצטרפות לביטוח?

אלישקוב: הרגולציה מקשה מאוד על הפעילות בענף, ובמיוחד על "הכשרה", שהיא חברת ביטוח שמוכרת מוצריה רק באמצעות סוכנים. מעבר להשקעה הרבה הנדרשת במונחי זמן וכסף, החוזרים עלולים לנתק את הסוכן מהלקוח, כי החברה עצמה נדרשת לקיים קשר ישיר עם המבוטחים: לשלוח להם מיילים, לפתוח מוקדים מתאימים וכו'. אחד הנכסים המרכזיים של הסוכן, הקשר האישי שלו עם הלקוח, עלול להיפגע כתוצאה מכך.

• השקתם לאחרונה את מסלול הרכב החדש - "הכשרה tcefreP".

אלישקוב: המסלול, שבשלב זה מופעל בביטוחי הרכב, צומח מעל התחזיות. החזון שלי לגבי המסלול, הוא שהוא יהיה תת מותג של "הכשרה", שיכיל בתוכו מגוון מוצרים ופעילויות - מכל תחומי הפעילות שלנו. אנשי "הכשרה" מתחילים כעת לתכנן מוצרים נוספים שיתאימו לתפיסה של ה-Perfect - הגדלת תיק הלקוחות האיכותיים של החברה ללא פגיעה בתיק הקיים. גם פוליסות ביטוחי העסקים של החברה, המותאמות לצרכים ייחודיים של סקטורים שונים, ימותגו בעתיד כחלק ממותג ה-Perfect.

• מה מסמל עבורך הבניין החדש אליו עברתם לא מזמן?

אלישקוב: המעבר לבית הכשרה החדש בחולון מסמל פרק חדש בחייה של החברה. הצמיחה העצומה שלנו בשנים האחרונות הובילה לגידול בלתי נמנע בכוח אדם - רק בשנתיים וחצי האחרונות גייסנו למעלה מ-100 עובדים נוספים, כך שהבניין הישן כבר לא יכל לאכלס את כמות העובדים שלנו והמעבר היה מתבקש. מדובר בבניין בבעלותנו, בניין חדשני, הייטקיסטי, שבולט מכל צירי התנועה המרכזיים, עם גישה נוחה במיוחד מכל קצוות הארץ. אין ספק שעבורנו לא מדובר רק בשינוי מיקום גיאוגרפי אלא באמירה של ממש.

שיחת פוליסה עם אורי אומיד, מנכ"ל "שלמה"

על מבט אחר על העתיד בביטוח חיים - ההזדמנות שבשינוי

האופק הוא תקופה מאוד סגרירית מבחינת החברות לביטוח חיים

אורי אומיד

מנכ"ל "שלמה"

מאז כניסתו לתפקיד לפני כשלוש שנים מתריע **אורי אומיד**, מנכ"ל "**שלמה**", כי חברות הביטוח הגדולות לא יוכלו להמשיך לממן את פעילות הביטוח האלמנטארי על חשבון הרווחיות הנשקחת בתחום החיים. "נזכיר שמאז מאי 2012, נאסר על החברות לשווק מקדמים מובטחים ובמקביל נרשמה שחיקה דרמטית בדמי הניהול בחיסכון ארוך הטווח וברווחיות ביטוח הריסק, תהליכים שגרמו לנו לשקול מחדש כניסה לענף", הוא מסביר. "הייתה לנו כוונה רצינית להיכנס לתחום, והיינו מוכנים לגמרי עם המוצר - 'שלמה Life'. האסטרטגיה שלנו הייתה מבוססת הסתמכות על עמיתנו הסוכנים, תוך העמדת מערך שירות ותעריף מוזל במעט לעומת הנהוג בשוק. זאת מתוך הנחה שהחברות האחרות לא יוזילו את המוצרים שלהם כי הן יפגעו בתיק של עצמן".

• ומדוע החלטתם לא לצאת עם המוצר?

אומיד: במשך הרבה מאוד שנים מחירי הריסק בישראל היו מהגבוהים בעולם, מציאות שהניבה לחברות רווח יפה שמצא את אותותיו ב-E.V של החברות. אנחנו הנחנו, כשבחנו את הכניסה לענף, כי ניתן יהיה לשווק את הריסק בתעריף זול במעט, תוך ניצול הפער בין התעריף בישראל לתעריף העולמי. להפתעתנו, המנהלים של הפירמות בענף העדיפו שיקולי טווח קצר, כמו מניעת כניסה של גורם חדש מינורי וקיטון במכירות בהווה. וכך אפקט "**פסגות**" חתך את התעריפים באופן חד. אולי זה ימנע כניסת שחקנים חדשים (אנחנו בוודאות בשלב זה), אך באופן ברור זה יקטין את הרווחיות השוטפת של החברות ויחשוף אותן לסיכון של ניוד הפוליסות בתעריפים הישנים לאלו המוזלות באותה חברה. זה רק עניין של זמן עד שהסוכנים יגלו את הפוטנציאל להגדלה דרמטית בהכנסותיהם ושיפור מצבם של לקוחותיהם, כל זאת על חשבון רווחיות החברות. ברור שזה יבוא לידי ביטוי בשווי העתידי של החברות ובערך ה-E.V, ואני משוכנע כי כל תהליך רכישה של מי מהחברות שיתבצע בקרוב ייקח בחשבון את השווי של החברות ואת אפקט "פסגות" או "**אלטשולר**". לנו בכל מקרה לא מתאים לבנות ענף על בסיס רווחיות אפס, כשהוא לא מסובסד מתיק ישן שאין לנו.

• כיצד המציאות בענף ביטוח החיים משפיעה על הענף האלמנטארי?

אומיד: בכל יום שעובר המתחרים שלנו פחות חזקים. המתחרים צריכים להתמודד בעוד חזיתות וזה תהליך בריא לנו כחברה חדשה שנאלצת להתמודד עם ענקים הפועלים בענף מאוד ריכוזי.

אנחנו מחוברים לסוכנים. ראינו תופעה שאי אפשר להתעלם ממנה - בגלל הפסקת מכירות של ביטוחי המנהלים והקיטון בעמלות, להרבה סוכנים נעלמה הכנסה שוטפת. במסגרת הרצון שלנו למצוא הכנסה לסוכנים, פיתחנו את פוליסת התאונות האישיות שלנו - "שלמה Guard". בכך אנחנו מאפשרים לסוכן ולצוות משרדו למכור. כל סוכן שהתחיל למכור את המוצר רואה את הנוחות היחסית במכירה, בכך אנחנו עוזרים לסוכנים שעובדים איתנו להגדיל את ההכנסה הממוצעת שלנו. לנו בחברות הביטוח חשוב מאוד שהסוכנים ישתכרו יפה, כי הסוכן הוא ערוץ ההפצה היחידי שבאמצעותו אנו פועלים והשרידות שלו היא מענייננו.

• כיצד אתה רואה את העתיד בענף ביטוחי הבריאות?

אומיד: אנחנו ממתינים להתפתחויות בענף הבריאות. אני צופה מהפכה. להערכתי, בעקבות הרפורמה שמנחה את החברות לפתח מוצרים זהים, יתפתחו מחשבונים בתחום, וזה עולם שאנחנו חיים בו טוב. לכן, אני מעריך כי עוד השנה ניכנס לתחום הבריאות.

אני התחלתי את דרכי בתחום הבריאות, ואני מבין את הפוטנציאל שבו, בעיקר כשאנחנו עומדים לפני שינוי דרמטי בענף "הפרט" בבריאות. נדמה שלא אגזים אם אומר שגם ענף זה עשוי להקטין את הרווחיות החריגה שלו במאזני החברות. גם כאן לשחקן חדש כמונו נפתחת הזדמנות. על פי ניסיוננו, עבודה באמצעות סוכנים, תוך שהם נסמכים על מחשבונים של האוצר או השוק החופשי, יקלו את כניסתנו לענף שהוא ריכוזי באופן חריג.

• וכיצד "שלמה" מגיבה לכל ההתפתחויות?

אומיד: האמונה שלנו היא שאת השינוי בתוצאות נשיג דרך חיזוק הקשר עם הסוכנים ושיפור השירות. השירות הפך מדיד וזכינו בלא מעט ציונים לשבח. במקביל לשימוש נכון במחשבונים השונים וביחד עם הסוכנים יש לנו גידול חריג בהיקף הפעילות. זאת, במקביל לשמירה על היקף ההוצאות שמבטיח לנו שיעור הוצאות הולך וקטן, שיבטיח אפשרות להתמודד טוב יותר בתחרות על הפרמיה.

אנחנו חברה רזה בעלת פירמידת ניהול משוטחת. תחומי הפעילות שלנו הם בענפים המייצרים באופן קבוע כ-80% משיעור הרווחיות באלמנטארי, מה שמקל עלינו בהתמודדות תוך נטרול החיסרון לקוטן. אנו שואפים לשיעור הוצאות של פחות מ-10%, כשבענף הוא נע בין 14% ל-15%, ההפרש הוא היתרון שלנו. פער זה מאפשר לנו כמובן יכולת להתמודד טוב יותר בעולם של מחשבונים. זהו חלק מתהליך שהייתי נוכח לו גם בחו"ל. השימוש במחשבונים מנטרל את כל היתרונות לגודל של הענקיות. כל זאת ובלבד שגורם ההפצה - הסוכן מוכן לקדם את המבטח, מה שלשמחתנו במקרה שלנו קורה יותר ויותר.

• כיצד אתם מצליחים להתמודד עם הרגולציה?

אומיד: אין לנו הנחות מהפיקוח או

המשך בעמוד 52

ביטוח הנסיעות הראשון
בעולם שמשלם במקום
בלי תביעות, בלי ניירת ובלי כאב ראש.
PassportCard
Real-Time
Travel Insurance
4000 0000 0000 1234
VALID THRU 12/19
DAVID LEWIS
MasterCard
PassportCard.co.il
FROM
DAVIDSHIELD . GROUP
הפניקס
כשזה חשוב לך, זה חשוב לנו.

שיחת פוליסה עם דני קהל, סמנכ"ל בכיר ומנהל האגף לחא"ט ב"איילון" על ענף החיסכון ארוך טווח

אין דרך להחליף 5,000 סוכנים שנמצאים בשטח

אופן תשלום העמלות לסוכנים צריך להיקבע בתקנות העמילות - היינו בחקיקה בכנסת

דני קהל

סמנכ"ל בכיר ומנהל האגף לחא"ט ב"איילון"

"אני לא רואה אלטרנטיבה לכך שסוכנים ישווקו ביטוח ופנסיה וירוויחו על כך כסף, אין דרך יותר יעילה להגיע לכל לקוח ולשווק לו תוכנית פנסיונית" - כך סבור **דני קהל**, סמנכ"ל בכיר ב"**איילון**", מנהל האגף לחיסכון ארוך טווח בחברה ומנכ"ל "**איילון פנסיה וגמל**", בהתייחסות לדרמה שהתחוללה בשבועות האחרונים בעקבות פרסומה של עמדת **המפקחת על הביטוח**, לפיה אין לקשור את עמלות הסוכנים לדמי הניהול. הוא מסביר כי ללא סוכן ביטוח שיישב עם הלקוח שלו, יסביר לו על המוצרים, יפרט את זכויותיו וייתן לו שירות באופן שוטף - לציבור לא תהיה פנסיה. קהל מבסס את עמדתו על פסיקת **בג"ץ** מלפני שנתיים (ראו מסגרת בעמוד 54), שקבעה, בהתאם לעמדת המפקח על הביטוח, כי ניתן לגבות דמי ניהול שונים מעמיתים שונים.

בנוסף, קהל מתייחס גם לתוצאות המהלכים בהם נקטה "איילון" בתחום החיים והחיסכון ארוך טווח. גיוסם של סוכנים חדשים שפועלים בתחום החיים והפנסיה, לצד הגברת פעילותם של סוכניה הוותיקים של "איילון" (שעד כה פעלו בעיקר בתחום האלמנטאר) בתחום זה - מובילים את "איילון" לגידול משמעותי בתפוקה וברווח.

• **האם אפשר לנתק את העמלות מדמי הניהול כפי שהמפקחת דרשה בעמדה שפרסמה?**

קהל: לא רציני להוציא עמדה כזו, בלי לפרסם קודם טיוטה ובלי להתייעץ עם אף אחד, כולל הוועדה המייעצת של הפיקוח, וכמובן בלי להתייעץ עם השחקנים. זו בעיה גם להוציא עמדה כזאת בלי להציע או לקבוע חלופה הגיונית. בכל חוזר שמפורסם יש הוראות מעבר והחלטות מה עושים לגבי תיק ישן ואיך מנהלים תיק חדש. פה לא היה כלום. גם **בית המשפט העליון** בשבתו כבג"ץ אישר לפני כשנתיים, בהתאם לעמדת הפיקוח, גבייה של דמי ניהול דיפרנציאליים.

• **ולגופו של עניין?**

קהל: אני לא מכיר חברה עסקית שלא עושה הקבלה בין ההכנסות להוצאות. עמלות הסוכנים נגזרות מדמי הניהול. לומר שאסור להקביל בין ההכנסות שלנו לבין הוצאות השיווק זה לא הגיוני מנקודת מבט כלכלית. אפשר להגביל את דמי הניהול, לדרג אותם או המון דברים אחרים, לו רק המפקחת הייתה מתייעצת אתנו.

• **מה בדבר הטענה לניגוד אינטרסים בין הסוכן ללקוח?**

קהל: פופוליזם. אני לא רואה אלטרנטיבה לכך שסוכני ביטוח ישווקו ביטוח ופנסיה, וירוויחו על כך כסף. מישהו צריך לשבת עם הלקוח, להסביר לו את המוצרים ואת זכויותיו ולתת לו שירות באופן שוטף. לכך נועד הסוכן הפנסיוני. אין דרך להחליף 5,000 סוכנים שנמצאים בשטח.

חובת הנאמנות שלי כחברה מנהלת היא קודם כל לבעלי המניות. זו לשון החוק. בהתאם לה צריך לבחון את הפעילות והייעוץ שניתן על ידי המשווק - היועץ או הסוכן. חובת הנאמנות שלי צריכה לקחת בחשבון הרבה פרמטרים כמו מידת השירות הנדרשת, הוצאות תפעול, גודל המפעל וכדומה.

• **והסוכן?**

קהל: גם הסוכן צריך לשקול את ההוצאות שלו ביחס ללקוח, ובהתאם לשירות הנדרש. אם למשל הוא צריך לנסוע רחוק על מנת לתת שירות, ייתכן שלא ישתלם לו לקחת על עצמו לקוח עם הפקדה נמוכה או דמי ניהול נמוכים מאוד.

• **מהי הדרך הנכונה להסדיר את הנושא?**

קהל: העניין עלה לדיון דרך תקנות העמילות - היינו בחקיקה בכנסת. שם צריך לקבוע איך משלמים עמלות לסוכנים. שם גם נקבע מה מותר, ולא רק מה אסור.

מה מעמדה המשפטי של העמדה, שהפכה עם פרסומה את החברות והסוכנים לכאלו שפועלים שלא בהתאם לחוק?

קהל: אנחנו בוחנים עם היועצים המשפטיים שלנו כיצד להתמודד איתה. **התאחדות חברות הביטוח** שלחה בשם החברות בקשה לבטל את העמדה.

כיוון שאין לנו מה לעשות עם העמדה, על פי חוות דעת משפטיות ראשונית - לעמדה אין תוקף מעשי. המפקחת תצטרך לדבר איתנו, להסביר מה עמד מאחורי כתיבת נייר העמדה הזה, ויחד נשתדל להגיע לנוסחה שמאפשרת תפקוד. העמדה הזו לא מאפשרת שום שינוי בעשייה היומיומית.

• **הלשכה החלה לעודד סוכנים לגבות מהלקוחות שכר טרחה על עבודתם.**

קהל: אני לא חושב שמעשי שסוכן הביטוח ייגבה כסף מהלקוח עבור כל שירותיו, בייחוד לא לגבי השיווק. זה כמעט לא קיים, ולא בכדי. ניתן לגבות עבור שירותי תפעול ובתנאי שתהיה שקיפות מלאה כלפי הלקוח.

• **מה עמדתך ביחס למודל הצ'יליאני, שיושק ככל הנראה בקרוב?**

קהל: המודל הוא פטרנליסטי, ואני לא חסיד גדול של הגישה הזו. לא תפקידו של הרגולטור להחליט כיצד על הלקוחות לפעול. אולם כתפיסה כלכלית השיטה נכונה. ככל שהחוסך לפנסיה קרוב לפרישה - כך נכון להקטין את הסיכון. הבעיה היא שהתיקים שנתפסים כבעלי סיכון נמוך לא תמיד מתנהגים באופן שמרני וגם רמת הריבית הנמוכה כיום, בעייתית מנקודת מבט החוסך.

ברירת המחדל כיום - שהיא המסלול הכללי, שהורכב על ידי אנשי מקצוע,

המשך בעמוד 54 <<<

לקוח יקר,

כמי שדואג לעתידך ועתיד משפחתך, קרן פנסיה היא בסיס טוב לניהול החיסכון הפנסיוני שלך. אנחנו רוצים להציג בפניך את האפשרות להפוך את הטוב הזה - למצוין.

הפניקס גאה להציג לך את **"פלוס לפנסיה"** - חבילת ביטוח איכותית משלימה לקרן הפנסיה שלך.

השלמת ההגנות במסגרת חבילת **"פלוס לפנסיה"** מאפשרת לעמית קרן הפנסיה ליהנות בנוסף לקצבת פרישה, גם מביטחון כלכלי בעת אירוע ביטוחי.

חבילת **"פלוס לפנסיה"** של הפניקס משלימה את ההגנות הביטוחיות עם הטבות מיוחדות ללקוחות קרן הפנסיה של הפניקס ומציעה:

- הגנה ביטוחית למקרה פטירה
- הגנה ביטוחית למקרה נכות או אובדן כושר עבודה

חבילת "פלוס לפנסיה" של הפניקס

הגנה ביטוחית לעמית בקרן הפנסיה בהתאם לצרכי המבוטח ומשפחתו.

*החבילה כוללת: ביטוח למקרה מוות בפרמיה משתנה כל שנה, הכנסה למשפחה, מרפא ארד ועד שתוכל-אובדן כושר עבודה משלים לקרנות הפנסיה

לפרטים נוספים פנה לסוכן הפניקס או חייג 3455*

במציאות כמו שלנו, תבדוק שיש לך הפניקס.

הפניקס חברה לביטוח בע"מ

• ניתן לבצע השלמת כיסוי לחבילה על ידי רכישת "מוות מתאונה" ו"נכות מתאונה". • ניתן לרכוש "שחרור" לכל החבילה. • פרסום זה הינו תמצית בלבד וההצטרפות לחבילה וזכויות המבוטח הינם בהתאם למפורט בטופס ההצטרפות, תנאי הפוליסה סייגיה ונספחיה. האמור לעיל אינו מהווה ייעוץ, המלצה או חוות דעת באשר לכדאיות ההשקעה או חיסכון במוצרים השונים והוא אינו מהווה תחליף לייעוץ אישי שניתן בכפוף לחוק.

www.mesh.co.il

שיחת **פוליסה** עם בני שיזף, משנה למנכ"ל "הפניקס" ומנהל תחום חיסכון ארוך טווח וסיכוני חיים, על "שיטת הפניקס"

האוצר שופך את התינוק עם המים

על בעיית שיעור התחלופה בפנסיה: האוצר והמחוקק לא מטפלים בבעיה ברצינות הנדרשת

בני שיזף

משנה למנכ"ל "הפניקס"

האוצר שופך את התינוק עם המים, מתריע **בני שיזף**, משנה למנכ"ל **"הפניקס"** ומנהל תחום חיסכון ארוך טווח וסיכוני חיים. "המודל החכ"מ" של **משרד האוצר**, שיצא לדרך בפברואר עם פרסומו של החוזר הסופי, מותיר את **"שיטת הפניקס"** מחוץ לכללי המשחק. הסיבה, כפי שמסביר שיזף, האוצר מעוניין שהסיכון ירד במדרגות, ואילו במוצר של "הפניקס" הסיכון יורד באופן רציף. "יש בכך מחיקת יתרון מובהק של 'הפניקס' מול המתחרים", הוא מסביר.

שיזף עבר מספר תחנות בחייו. הוא התחיל דרכו בענף כמפקח ב**"גרניט"**, ועבד בין היתר בקופות הגמל של **בנק הפועלים**, הקים את סוכנות **"בנפיט"** שהשלימה פערים בביטוחים לעובדים במקומות עבודתם, שימש כבכיר ב**"מבטחים"**, שימש כמשנה למנכ"ל ב**בנק משכן**, הקים את מערך הייעוץ הפנסיוני ב**בנק הפועלים** ושימש כמנהל השקעות של **"איילון"**.

שיזף הוא אבי "שיטת הפניקס", אותה הגו **מוני פלד וסטו שפירא**, שהקדימה בשנים רבות את המודל הצ'יליאני, אותו אימץ **הפיקוח על הביטוח** לפני מספר שנים.

• "שיטת הפניקס" הייתה הראשונה שיישמה את המודל הצ'יליאני, שנים רבות לפני שהפיקוח על הביטוח אימץ את התפיסה ופיתח את "המודל החכ"מ" שלו.

שיזף: "שיטת הפניקס", בזמן שהצגנו אותה, הייתה מודל יוצא דופן. אנחנו היינו הראשונים לאפשר שיטת השקעה פאסיבית באמצעות מדדים, בחירת רמות סיכון לפי סטיות תקן ו-Rebalance אוטומטי. כיום יש עוד מספר חברות שמציעות חיסכון עם סיכון הולך ופוחת, אך למיטב ידיעתי הסיכון יורד במדרגות ולא באופן רציף.

כל החוסכים לפנסיה נשלחים היום למסלול הכללי, ואותנו מאוד קשה להשוות למסלולים אלו. הצעתי לפקידי האוצר שהם יגדירו לנו תיקים מייצגים, ואותם נשווה לתיקים של יתר החברות, אולם מבחינתם עדיין אין פה מספיק שקיפות. אצלם עיקרון השקיפות מצדיק את העיקרון של "הלחם האחיד" - כולם מקבלים אותו מוצר. האוצר הולך למקומות של מוצרים אחידים במחיר קבוע. זו שגיאה חמורה שנובעת בעיני מחוסר נכונות שלהם ושל המתחרים להתמודד עם מוצרים קצת יותר מתוחכמים.

• במה "שיטת הפניקס" לא תואמת את המודל שהציג האוצר?

שיזף: האוצר רוצה שהסיכון ירד במדרגות כדי לייצר "שקיפות". הבעיה שנוצרת היא, שאם יש משבר גדול כדוגמת המשבר ב-2008 בדיוק בעת המעבר בין מדרגות - ההפסד יתקבע, כי הלקוח נאלץ לממש חלק גדול מההשקעה ברכיב המנייתי ברגע אחד. בשיטה שלנו השינוי הרבה יותר הדרגתי ואין סכנה כזו. כמו כן, היכולת של הלקוח לבחור את רמת הסיכון שמתאימה לו אישית נראית להם מיותרת.

ב"שיטת הפניקס" נוצרה עבור הלקוחות אלטרנטיבה אחרת לגמרי, שעל פי כל המחקרים היא כנראה יותר טובה מהמצב הנוכחי. אני לא מבין את הסיבה לחסל את זה. המפקחת עושה מהפכה שלמה בשוק הפנסיה, ועוקפת את המחוקק. זו כשלעצמה בעיה.

יש, נכון להיום, כ-7 מיליארד שקל המושקעים ב"שיטת הפניקס" המפוזרים על פני מספר מוצרים - בעיקר בקרן הפנסיה ובפוליסות ביטוח המנהלים.

במאמר מוסגר אציין, כי אני לא משוכנע שאכן המדרגות של האוצר טובות מהמסלול הכללי.

• האם ההשקעה במדדים לא מונעת מהלקוח גישה לנכסים מניבים כגון נדל"ן והלוואות לא סחירות?

שיזף: על פי מספר רב של מחקרים - אנשי השקעות לא יכולים להכות לאורך זמן את המדד. אני מוכן בכל רגע להשוות את התשואות של ההשקעה הפאסיבית מול מנהלי ההשקעות האקטיביים.

• מה התייחסותך לנייר העמדה שפרסמה המפקחת על הביטוח על הקשר בין עמלות הסוכנים לדמי הניהול?

שיזף: העמדה שפורסמה עשתה מהפכה שלמה. בכל השוק, כמו בכל העולם, משלמים למשווק בהתאם למה שמקבלים. היא כתבה שצריך להעדיף את האינטרס של הלקוח על האינטרס של החברה. כיצד זה הגיוני? הרי אז אפשר למכור רק חינם, או במחיר הקרוב לכך.

ניגוד אינטרסים בין מוכר לקונה קיים בכל מוצר שנמכר. לאחר משא ומתן מגיעים לעמק השווה. האם שיטה זו הפריעה לדמי הניהול בפנסיה לרדת לדמי ניהול הנמוכים ביותר אי פעם?

היו המון הסדרות, חוזרים ומהלכים שמטרתם לטפל בניגוד העניינים הזה שבין החוסך לסוכן והחברה. מפה ועד להחלטה שאסור שיהיה קשר בין הגבייה לעמלה למשווק - יש מרחק גדול.

אני מאמין שהיא תיסוג מנייר ההבהרה, והנסיגה חייבת להיות באופן רשמי - אחרת ייווצר פתח לתביעות נגד חברות ביטוח.

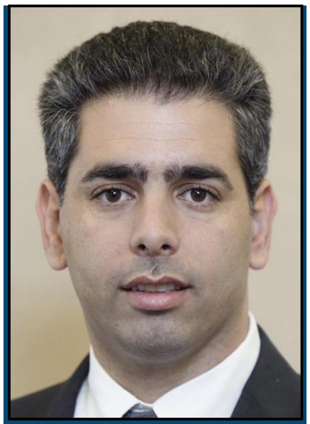
(לאחר מועד הראיון שלחה התאחדות החברות לביטוח חיים מכתב למפקחת על הביטוח דורית סלינגר בו היא העלתה בעיות אלו וביקשה לבטל את העמדה שפורסמה, מ.פ.).

המשך בעמוד 56

מנורה מבטחים
מומחים בניהול ביטוח•פנסיה•פיננסים
מציגה:
SHOW ME THE MONEY
תתרגלו לקבל יותר!
מחלקת הגיל ה-3 ותכנון פרישה במנורה מבטחים:
מוצרים חדשים ומתקדמים
דסק סוכנים
צוות שירות ייעודי
מתכנני פרישה לשירותכם
מערכת ניהול מתקדמת
לפרטים נוספים:
מחלקת הגיל ה-3 ותכנון פרישה
מייל GIL3@MENORA.CO.IL, טלפון 03-7108467
YARIVE.COM

שיחת פוליסה עם איתי ברדה, מנכ"ל חברת הגמל והפנסיה של "הלמן אלדובי", על כניסה לעולם סוכני הביטוח

קיבלנו החלטה אסטרטגית - מתחילים לעבוד עם סוכני ביטוח



איתי ברדה

מנכ"ל חברת הגמל והפנסיה של "הלמן אלדובי"

סוכני הביטוח נמצאים תחת ביקורת מוגזמת ועוברים תקופה של שינויים ואי ודאות, אך הם יצאו מהתקופה הזאת חזקים מתמיד. כך סבור **איתי ברדה**, מנכ"ל **"הלמן אלדובי קופות גמל ופנסיה"**, החברה הבת של בית ההשקעות **"הלמן אלדובי"**. ברדה, שלאחרונה מונה למנכ"ל חברת הגמל והפנסיה של "הלמן אלדובי", מתאר שינוי אסטרטגי מהותי במדיניות החברה - עבודה עם סוכני הביטוח: "החברה פועלת בחודשים האחרונים בהתאם לאסטרטגיה חדשה לפיה תפעל לשווק את מוצריה, לראשונה זה 20 שנה, באמצעות סוכני ביטוח בישראל", אומר ברדה.

ברדה מתאר את דרכה של "הלמן אלדובי" מאז הקמתה ב-1995 ואומר כי החברה הפגינה ביצועים פנומנליים בצמיחה באמצעות מיזוגים ורכישות, וכעת היא הציבה לעצמה יעד - לצמוח צמיחה אורגנית באמצעות סוכני הביטוח.

לאחר שורת מיזוגים ורכישות (ראו מסגרת בעמוד 58) מנהלת חברת הגמל של "הלמן אלדובי" 12.5 מיליארד שקל - מתוכם כ-7 מיליארד שקל בגמל, כ-3.5 מיליארד שקל בהשתלמות, 700 מיליון בקופות פיצויים וכ-1.4 מיליון שקל בקרנות פנסיה. בין המיזוגים והרכישות הבולטים מזכיר ברדה את המיזוג עם הגמל של **בנק יהב**, המיזוג עם **"הדס ארזים"**, במסגרתו הצטרף ל"הלמן אלדובי" (טרם המיזוג שימש כסמנכ"ל חברת הגמל של "הדס ארזים"), ואת רכישת קרן הפנסיה של עורכי הדין שהושלמה לאחרונה.

הגורם האמון על הקמה ופיתוח של ערוץ הסוכנים ב"הלמן אלדובי" היא מנהלת מערך הסוכנים **קרן רוזנבלט-אבוקרט**, ו"היא אחת המפתחות להצלחה", מציין ברדה. לרוזנבלט-אבוקרט ניסיון של יותר מ-10 שנים בעבודה עם סוכני ביטוח. קודם לכן ניהלה את מחלקת הסוכנים ב"**מגדל שוקי הון**" ובהמשך הצטרפה ל"הדס ארזים", שם עבדה מול סוכני הביטוח בתחום של ניהול התיקים וה-IRA.

ברדה (35) התחיל את דרכו בענף ב"הדס ארזים", זאת לאחר שכיהן כיו"ר **ארגון הסטודנטים הארצי** ונאבק במסגרת כהונתו נגד העלאת שכר הלימוד. לדבריו, המשבר הגדול ב-2008 והמגוון הרחב של התפקידים שביצע תרם רבות לגיבוש הזהות שלו ותפיסת עולמו המקצועית - "למדתי מזווית רבות ומגוונות את החשיבות בניהול כספים לטווח ארוך", הוא מסביר, "ראינו את ההשלכות של כל החלטה של לקוח ואת המשמעות של ניהול כספי הפנסיה של הלקוחות". בהמשך דרכו המקצועית הקים את מחלקת הלקוחות האסטרטגיים של החברה ואת מחלקת המכירות, ובהמשך מונה לסמנכ"ל בחברת הגמל של "הדס ארזים". בעקבות המיזוג עם "הלמן אלדובי" מונה לסמנכ"ל חברת הגמל הממוזגת, וב-18 בינואר, לאחר פרישתו של **יאיר אהרוני**, מונה למנכ"ל חברת הגמל של "הלמן אלדובי".

• מה הרקע להחלטה האסטרטגית שהתקבלה?

ברדה: לאחר תקופה ארוכה של הצלחות, שבאו לידי ביטוי בתשואות ובשירות הלקוחות, אנו שמים דגש על המשך הצמיחה. אנחנו מאמינים בסוכני ביטוח, ובמסגרת ההחלטה האסטרטגית על יעדי הצמיחה המאתגרים שלנו לשנים הקרובות החלטנו לצמוח עם סוכני הביטוח במקום לעבות את מסלול ההפצה הישיר שלנו.

כחברה שלראשונה החלה לעבוד עם סוכנים משקיעים, קיבלנו החלטה אסטרטגית להשקיע משאבים מרובים בפיתוח מערך הסוכנים שלנו. המשאבים באים לידי ביטוי בפיתוח מערכות מידע ייחודיות לסוכנים, שדרוג אתר אינטרנט ייעודי לסוכנים, פיתוח דוחות אוטומטיים וכלים ניהוליים לסוכנים וכל השירותים ברמה הגבוהה ביותר שסוכן יכול לדרוש. גייסנו עשרות סוכנים איכותיים בחודשים האחרונים וכבר מרגישים את הביצועים שלהם. במקביל אנחנו מקבלים פניות מסוכנים שמבקשים להתחיל לעבוד איתנו ואנחנו שמחים מאוד. השנה המטרה היא בעיקר לייצר תשתית טובה לסוכן.

• למה כדאי לסוכן הביטוח לעבוד מול "הלמן אלדובי"?

ברדה: מבחינה אידיאולוגית אני סבור, שלמרות שסוכני הביטוח נמצאים תחת ביקורת ואיומים עסקיים שהסביבה החיצונית בענף מזמנת להם, הם לא רק ישרדו אלא יצאו מחוזקים מתמיד, מכיוון שיש להם תפקיד חשוב בחברה שאנו חיים בה - משלב התאמת הכיסויים הפנסיוניים והביטוחיים של ציבור האזרחים והלקוחות שלהם ועד הליווי והשירות ברגעים החשובים בחיים.

ההחלטה האסטרטגית שלנו כאחד מעשרת הגופים הגדולים בענף, בדיוק בימים סוערים שכאלו מבחינת סוכני הביטוח - היא להתחיל לעבוד עם סוכנים לאחר 20 שנות פעילות שבה פעלנו כמעט ללא סוכנים. זו אמירה ותמיכה חשובות בציבור הסוכנים, ואני מקבל הערכה רבה מהסוכנים על החלטתנו ותמיכתנו בהם וזו לכשעצמה סיבה ראשונה וטובה לעבוד איתנו. כמו כן, בשנים האחרונות הסוכנים מיקדו את שיווק קופות הגמל וההשתלמות אצל מספר מצומצם של גופים וכיום, כאשר אנחנו עדים לשינוי במגמה ופעולות של החלפת הגופים האלו, ויש המון התעניינות ופניות אלינו כדי לצרף אותנו לרשימת הגופים המומלצים. גם הסוכנים רואים היטב את המקומות הראשונים שלנו בביצועים בשנים האחרונות ומבקשים להיות שותפים להצלחה שלנו.

המשך בעמוד 58

הצוללה שבקבוצה
קבוצת צפרירים

צפונית
סוכנויות לביטוח בע״מ

לנו יש את הכלים להצלחתך....

אצלנו תקבל הרבה יותר...

קונים תיקי ביטוח עד 20% מהתיק

- צפונית סוכנות לביטוח הינה סוכנות חיתום מהגדולות בענף.
- מנוהלת ע״י אורי צפריר שהיה בעבר מנכ״ל חברות הביטוח ארדט ואיתן, משנה למנכ״ל קבוצת כלל ביטוח.
- במסגרת הקבוצה פועלים למעלה מ-80 סוכנים עצמאיים.
- הסוכנות מייצגת 10 חברות ביטוח ופועלת בכל ענפי הביטוח,
- כלים יחודיים ומיוחדים אשר מבטיחים פרנסתכם והמשך התפתחוכם למרות המציאות הקשה בה פועלים סוכני הביטוח.
- אני פונה אליך בהצעה להצטרף אלינו ל״קבוצת צפרירים״.

אורי צפריר

VIP
חבילת שרותים לרכב הזולה ביותר
רק 200 ש״ח למנוי

שרותי דרך, גרירה, רדיו דיסק, הבאת דלק, החלפת גלגל, רכב חלופי 1600 אוטומטי,
ניתן לרכוש את החבילה, גם סוכני ביטוח שאינם פועלים דרכנו. שרות פריסה ארצית.

חתמים ויועצי ביטוח «
לתיאום פגישה אנא פנה לנייד האישי שלי 054-4498585

חיפה, מרכז העסקים בנין אורן, שד׳ פל-ים 2, 3309502, ת.ד. 33776, 3133701, טל׳: 04-8682040, פקס: 04-8682050
תל אביב: בית עמגר, ר״ח ריבל 7, טלפון: 03-6894000, פקס: 03-6894040

שיחת פוליסה עם אורי צפריר, מ"מ וסגן נשיא לשכת סוכני הביטוח, על שמירת האינטרסים של סוכני הביטוח

לא תהיה פשרה בנושא השקיפות בעמלות

אורי צפריר

מ"מ וסגן נשיא לשכת סוכני הביטוח

נפעיל את כל הגורמים ונשתמש בכל הכלים על מנת לחייב את חברות הביטוח להציג באופן סדיר ורציף דוחות לגבי זכאות הסוכן לתגמול, באופן שניתן לבדיקה

"לא תהיה פשרה בנושא השקיפות בעמלות" - מצהיר **אורי צפריר**, מ"מ וסגן נשיא **לשכת סוכני הביטוח**, בהתייחסות לחוסר השקיפות של העמלות אותן מקבלים סוכני הביטוח מהחברות. צפריר הוסיף: "נפעיל את כל הגורמים ונשתמש בכל הכלים על מנת לחייב את חברות הביטוח להציג באופן סדיר ורציף דוחות לגבי זכאות הסוכן לתגמול, באופן שניתן לבדיקה".

צפריר מלין על כך שחברת הביטוח מחזיקה אצלה את כל המידע ואינה משתפת אותו עם הסוכן, שאינו יכול לבדוק את הסכומים אותם הוא מקבל מדי חודש - ומבטיח: "נגיע למצב שסוכן הביטוח, שמקבל את התגמול, יהיה שקט ובטוח שהוא מקבל את כל המגיע לו על פי ההסכם עם חברת הביטוח".

• מה דעתך על עמדת המפקחת, בה קבעה כי אין לקשור בין דמי הניהול לעמלות הסוכן?

צפריר: כוחות אדירים מופעלים כאן. שים לב שחברות הביטוח הפכו להיות יותר חזקות מהבנקים. הן מנהלות את כל כספי הפנסיה של הציבור, ואף אחד לא רוצה להתעסק איתן. המפקחת הבינה שמול חברות הביטוח יש לה בעיה, כיוון שיש להן כוחות כלכליים-פוליטיים חזקים, וכך גם הלשכה - שיש לה לובי חזק בכנסת.

בעמדה הזו יש לה רוח גבית חזקה מהלשכה, מח"כים חברתיים ומהתקשורת. אני מאמין שזה ייצא לפועל בסופו של דבר, ואני לא מאמין שהיא תתקפל. לכן הלשכה תומכת במהלך של הפרדת תגמול הסוכן בפנסיה מדמי הניהול - הגיע הזמן שנוריד את "הקוף" הזה מעלינו.

בנושאים המקצועיים והעקרוניים אין מחלוקות רבות בין הלשכה לפיקוח. גם הם וגם אנחנו רואים את טובת הלקוח במרכז - שנינו רוצים שהוא יקבל את מה שמגיע לו. המודל העסקי של סוכן הביטוח מחייב אותו לדאוג באופן הטוב ביותר ללקוח שלו - אחרת הוא לא יישאר אצלו. זאת, בניגוד לחברה שמעוניינת בעיקר למקסם את רווחיה ואת התשואה לבעלי המניות.

> "חברות הביטוח הפכו להיות יותר חזקות מהבנקים. הן מנהלות את כל כספי הפנסיה של הציבור, ואף אחד לא רוצה להתעסק איתן

• היכן עומד המאבק בשיווק הישיר?

צפריר: הצלחנו למנוע את המגמה שחברות הביטוח פנו ללקוחות הסוכנים. המגמה נבלמה. בגלל הפעילות מול החברות הן היום נזהרות וכמות התלונות פחתה דרסטית. לצערי אין לנו אפשרות חוקית לכפות על החברות לא למכור ישיר.

אבל בל נשכח: הסוכן הוא המשווק הכי טוב ויעיל לחברת הביטוח.

• כיצד אתה רואה את תפקודה של המפקחת על הביטוח?

צפריר: כל הרגולטורים בשוק ההון פעלו כל השנים על מנת לאזן בין האינטרסים של כל השחקנים בשוק: חברת ביטוח, סוכנים ולקוחות. הרגולטור ביקש לאזן בין הכוחות. מצד אחד לשמור על יציבות חברות הביטוח, מצד שני להבטיח את זכויות הלקוח ומצד שלישי לאפשר לסוכני הביטוח, שהם המייצגים את הלקוח, לקבל כלים מתאימים לשרת את לקוחותיהם.

חברות הביטוח טרם הפנימו שלרגולטורית הנוכחית תפישת עולם שונה מזו של הרגולטורים הקודמים. היא רואה את מרכז פעילותה בהבטחת זכויותיו של הצרכן ופחות כגורם מאזן של הגורמים האחרים הפועלים בענף.

• כיצד שינוי זה ישפיע?

צפריר: השינוי בתפישה של הרגולטורית, עם כל ההשלכות הראויות, יגרום בהמשך הדרך גם לפגיעה בצרכנים שבשמם היא רואה את עצמה פועלת. חייבים למצוא גם את האיזונים הנכונים בין כל הגורמים. לא יכול להיות מצב שבו לקוח יהיה מוגן, ואילו נותן השירותים העיקרי שלו, קרי הסוכן, מצוי במצב בלתי אפשרי: מצד אחד נדרש ורוצה לתת שירות טוב ומקצועי, ומצד אחר - התגמול שמקבל עבור עבודתו אינו מכסה הוצאותיו, שלא לדבר על פרנסתו.

במהלך השנה האחרונה הוכחנו לפיקוח שבעלי התפקידים בלשכה מקצוענים ואין ניגודי אינטרסים בינם לבין הלשכה. המטרה שלנו זהה - הבטחת שירות מקצועי ללקוח ושמירה על זכויותיו בכל עת - בעשיית הביטוח, בשירות השוטף ובמיוחד בעת קרות מקרה ביטוח.

שיחת **פוליסה** עם קובי רוזין, מנכ"ל "IBI גמל והשתלמות"
על התאמת המודל הצ'יליאני לעולם הגמל

המודל הצ'יליאני נכון לקרנות הפנסיה אך אינו מתאים לקופות הגמל

קובי רוזין

מנכ"ל "IBI
גמל והשתלמות"

המודל הצ'יליאני נכון לקרנות הפנסיה אך אינו מתאים לקופות הגמל, כך סבור **קובי רוזין**, מנכ"ל חברת הגמל וההשתלמות של בית ההשקעות **IBI**. לדבריו, קרנות הפנסיה מאופיינות בכך שהן מהוות ברירת מחדל עבור אוכלוסיות גדולות שאינן מקבלות ייעוץ, ולכן שם יש חשיבות ליצירת ברירת מחדל תוך התחשבות בגיל החוסך.

לדברי רוזין, חוזר האוצר השאיר הרבה מאוד נושאים פתוחים, ויש צורך במפגש בין אנשי **משרד האוצר** למוסדיים - כדי שהם יענו על השאלות הרבות שהתעוררו מאז פרסום החוזר. רוזין מסכים עם העיקרון שעומד מאחורי המודל בכל הקשור לקרנות הפנסיה, אך מבקר את ההעדפה למכשירים פשוטים ולא מתוחכמים.

• קופות הגמל, בראיית משרד האוצר, הן מכשיר פנסיוני לכל דבר ועניין. מדוע אם כך אין צורך בהתאמת הסיכון לגיל החוסך?

רוזין: רוב הלקוחות בקופות הגמל הם אנשים מבוגרים, עם צבירות גבוהות. חלקם הגדול אינו מייעד את הכסף לפנסיה, אלא שומר אותו 15 שנה קדימה, ואף יותר. קופת גמל הינה מכשיר פיננסי יותר מאשר מכשיר פנסיוני.

מרבית החוסכים בקופות גמל מקבלים ייעוץ מאנשי מקצוע מומחים. לכן אין פה צורך ביצירת מסלולי ברירת מחדל מסוג זה, שמגבילים את החברה המנהלת ועלולים לפגוע בחוסכים.

האם נכון להקטין מאוד את ההשקעה במניות למי שמתכוון לחסוך עוד 15 שנה קדימה? הרי גם באג"ח מדינה ארוך טווח קיים סיכון ריבית לא מבוטל.

• מדוע אינך רואה בקופת הגמל מכשיר פנסיוני?

רוזין: קיימות מספר בעיות שהאוצר עדיין לא נתן להן מענה. ראשית - קופות הגמל לא מקבלות כלל הקצאה של אג"ח מיועדות. שנית - הריבית הרעיונית הגבוהה בקרנות הפנסיה יוצרת מצג של מוצר אטרקטיבי על פני חלופות אחרות. שלישית - סעיף 14 בחוק פנסיה חובה אינו מאפשר עדיין למעסיק להפקיד לקופת גמל ולצאת ידי חובה בנושא פיצויים, ולכן רובם מפקידים לקרנות הפנסיה. גורמים אלה עדיין לא מאפשרים לקופת הגמל להתחרות בקרנות הפנסיה כמוצר חיסכון קצבתי ולכן המודל הצ'יליאני מתאים רק לקרנות הפנסיה, שהן כרגע ברירת המחדל בארגונים הגדולים.

• האם אינך מסכים עם העיקרון שהסיכון צריך להיות מותאם לגיל החוסך?

רוזין: גם במודל החדש החוסכים עדיין חשופים לסכנה שעלולה להיווצר כתוצאה ממשבר או אפילו תיקון בשווקים, יש חשיבות לעיתוי שינוי התיק. על פי המודל, אם משבר כזה קורה, החוסך נאלץ לממש את החלק המנייתי בתיק בדיוק בעת המשבר, מה שמקבע את ההפסד, ללא יכולת ליהנות מהעלייה בשווקים שמגיעה בדרך כלל אחר כך.

• האם במסלולים המתמחים הקיימים היום יש מספיק אפשרויות לחוסך להתאים את רמת הסיכון למאפייניו האישיים?

רוזין: מאז המשבר הגדול ב-2008 אנחנו רואים גידול ניכר בכספים שמגיעים למסלולים מתמחים וסולידיים. הציבור יודע לנצל אותם, והגופים השונים - בתי השקעות וחברות ביטוח - פתחו הרבה יותר מסלולים על מנת לאפשר ללקוחותיהם לחסוך את כספם במסלול המתאים להם ביותר.

קובי רוזין, מנכ"ל "IBI גמל והשתלמות":

היתרון שלנו בהשקעות הוא היכולת לנהל היטב "ברבורים שחורים"

"היתרון שלנו בהשקעות הוא היכולת לנהל היטב 'ברבורים שחורים'", כך אומר **קובי רוזין**, מנכ"ל "**IBI גמל והשתלמות**". לדבריו, היתרון לקוטן של IBI מעניק לה יתרון על פני גופים מוסדיים אחרים.

"אנחנו חברה צעירה יחסית, שמנהלת כ-3 מיליארד שקל בקופות גמל, קרנות השתלמות, קופות מרכזיות ואישיות לפיצויים ו-IRA", אומר רוזין. "בזכות לקיחת סיכונים מושכלים ומחושבים אנחנו מצליחים להתברג בצמרת טבלת התשואות לאורך זמן, גם לאורך מספר שנים".

רוזין מסביר כי היתרון לקוטן מאפשר למנהלי ההשקעות, ובראשם **ג'רי קוטישטנו**, לשנות באופן מהיר את אלוקציית ההשקעות, ולהגיב לאירועים שקורים. "למשל - הצלחנו להגיב מהר מאוד למשבר בשוק הרוסי, לאירוע באג"ח של '**אי.די.בי.**' בנובמבר, לאירועים ב'**כלכלית ירושלים**' של **פישמן** ועוד. בזכות זה הצלחנו ל'היפטר' במהרה מאג"ח בעייתיות. זו דוגמה ליתרון לקוטן.

"בעולם של ריביות משתנות יש יתרון רב לניהול השקעות אקטיבי על פני הניהול הפאסיבי. לכן אנחנו מגיעים מוכנים ל-2015, בה אני מאמין שלתיקים המנוהלים יהיה יתרון על פני התיקים הפאסיביים" - כך רוזין.

עוד התייחס רוזין למדיניות החברה ביחס לנכסים בלתי סחירים ואמר כי הם מהווים חיסרון כאשר יש צורך בשינויים מהירים, ולכן על פי מדיניות החברה היא מחזיקה בשיעור נמוך של נכסים מסוג זה.

"ברבור שחור" הוא מונח אותו הטביע הכלכלן **נסים טאלב**, המתאר אירוע שלא ניתן היה לחזות מראש, אך הוא בעל השפעה גדולה

איתוראן CONNECT CAR

הרכב הופך למקושר וחברת הביטוח מקבלת נתוני אמת
המשנים את כללי המשחק!

המערכת החדשנית מנטרת את התנהגות הנהג והרכב ומספקת לחברת הביטוח מידע רב שמאפשר לה לקבוע מדיניות עיסקית מבוססת נתוני אמת.

איתוראןמיגון
המערכת המתקדמת של איתוראן להגנה מפני גניבה.

איתוראןSAFETY
ניטור בזמן אמת וניתוח לאורך זמן של אופן הנהיגה ברכב, המאפשרת לנהל סיכוני ביטוח על בסיס מידע רחב.

איתוראןSOS
חיישן תאונה הכולל מתן שירות ללקוח ברגע האמת, נתוני החיישן מאפשרים תחקור ותיעוד מדויק של ארוע התאונה.

איתוראןAPP
הלקוח יוכל ליהנות מאפליקציה המאפשרת לו לצפות ברכב שלו, בהתנהגות הנהיגה ולקבל התראות בארועי נהיגה חריגים.

איתוראן
איתך לאורך כל הדרך

איתוראן איתור ושליטה בע״מ | תחום שיווק ביטוח | 03-5571717

PUBLICIS

שיחת פוליסה עם יובל ארנון, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני בלשכת סוכני הביטוח, על פעילות הוועדה בראשותו

סוכני הביטוח צריכים להיות מתוגמלים גם על הצבירה הפנסיונית

• סוכני הביטוח הם שהתעקשו להביא עסקים בתחילת דרכן של קרנות הפנסיה בחברות הביטוח, כי הן סירבו לקבל עסקים בהפרשות הקטנות שהיו אז • החוק לצדנו אמנם עזר, אך הוא לא היה הגורם היחידי

יובל ארנון

יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני בלשכת סוכני הביטוח

סוכני הביטוח צריכים להיות מתוגמלים גם על הצבירה הפנסיונית - כך סבור **יובל ארנון, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני בלשכת סוכני הביטוח**. לדבריו, עמלות הסוכנים אינן מתגמלות כראוי את הסוכנים, והגיע הזמן שהסוכנים יקבלו את התמורה המגיעה להם. בהתייחס לקמפיין הציבורי העוסק בדמי הניהול ועמלות הסוכנים, הוא אומר: "הפרסומים מטעים, כיוון שהם יוצרים רושם שהסוכנים מקבלים את דמי הניהול לכיס".

בשיחה עמו הוא מתייחס לבעיית הפנסיה ואומר כי הוועדה בראשותו מציעה יוזמה שיכולה להקטין את הפגיעה בפנסיה הנגרמת כתוצאה ממשיכת כספי הפיצויים. על פי הצעת הוועדה - חברות הביטוח יחויבו להמחיש לעמית את הפגיעה העתידית בקצבה במספרים מוחלטים - מה שעשוי למנוע את משיכת הכספים, אם העמית יכול להסתדר גם ללא משיכה זו.

• מה מוקד הפעילות של ועדת הביטוח הפנסיוני שבראשותך?

ארנון: הפעילות מתמקדת בכמה מישורים. ראשית - מעבר ותגובות על חוזרים וטיוטות, דבר שגוזל לא מעט שעות עבודה.

שנית - אנו בוחנים לעומק מוצרים שאנו מזהים בהם כשלים ומנסים לשפר אותם. למשל, ביטוח אובדן כושר עבודה הוא בעייתי בהגדרות שלו, כיוון שבניגוד למקרה של מוות, אובדן כושר עבודה הוא לא בהכרח עניין מוחלט. הקמנו צוות שנפגש עם אנשי הפיקוח, ואנחנו מנהלים איתם התדיינות בנושא. בין ההצעות שלנו - שאדם לא יצטרך להוכיח כל חודש בחודשו שאינו יכול לעבוד.

אנו עוסקים רבות בהדרכות לסוכנים במסגרת כנסים של מחוזות, מפרסמים מאמרים מקצועיים וגם מפתחים מיזמים, כגון צירוף סוכנים למסלקה הפנסיונית.

• האם אתה מסכים עם המפקחת על הביטוח על כך שיש ניגוד אינטרסים בין הסוכן ללקוח?

ארנון: אנחנו כלשכה אמרנו שאנחנו רוצים לנתק בין התגמול שלנו לדמי הניהול. הכרזנו על כך לפני כשנה, ואנחנו תומכים בהפרדה. חברות הביטוח יידרשו להציג מודלים לרגולטור, אך לנו כלשכה אסור לקרוא לשום מודל.

הגיע הזמן שסוכנים יקבלו תמורה נכונה ולאורך זמן. מדוע, למשל, סוכנים לא מקבלים תגמול על הצבירה? אנחנו חושבים שהסוכנים צריכים להיות מתוגמלים גם עליה.

• ומה לגבי הקמפיין הציבורי שמתנהל נגד סוכני הביטוח?

ארנון: הפרסומים מטעים, כיוון שהם יוצרים רושם שהסוכנים מקבלים את דמי הניהול לכיס. הציבור חושב שהסוכנים מקבלים את כל דמי הניהול וזה לא נכון. הסוכן מקבל עמלה שהיא רק נגזרת מדמי הניהול ורק מההפרשה השוטפת. לפי החישוב שלנו, אם העמלות שהסוכן מקבל ייכנסו לפנסיה, ההשפעה על הפנסיה תהיה שולית. אין ספק שחלק מהחוסכים משלמים דמי ניהול גבוהים, אך זה לא בהכרח תלוי רק בסוכני הביטוח.

סוכני הביטוח הם שהתעקשו להביא עסקים בתחילת דרכן של קרנות הפנסיה בחברות הביטוח, כי הן סירבו לקבל עסקים בהפרשות הקטנות שהיו אז. הסוכנים התעקשו. אני אישית הגעתי לחברות ביטוח עם קולקטיבים והם לא רצו לקבל אותם כי הם היו עם שכר נמוך והפרשות נמוכות בהתאם. החוק לצדנו אמנם עזר, אך הוא לא היה הגורם היחידי.

• גורם מקצועי האמון על התחום בלשכה - כיצד ניתן לפתור את בעיית הפנסיה או לפחות לשפר את המצב הנוכחי? מה על הרגולטור לעשות ומה סוכן הביטוח יכול לעשות למען הלקוח?

ארנון: הבעיה של הפנסיה היא בעיה גדולה וכבדה, מבחינת שיעור התחלופה. הציבור הרחב צפוי לפרוש לפנסיה עם קצבה בשיעור מאוד נמוך ביחס למשכורת האחרונה שלו. זאת לנוכח הכניסה המאוחרת לשוק העבודה, החלפת מקומות עבודה ופדיון פיצויים לאורך השנים.

חלק מהפתרון הוא לצרף את הלקוחות לפנסיה בגיל מוקדם ככל האפשר. אנשים כיום מאבדים כמעט עשור של הפקדות. אחת ההמלצות שלנו היא להגביר את הידע והחינוך בתחום הפיננסי-פנסיוני. הצעה נוספת שלנו נוגעת לפדיון הפיצויים. אנו מציעים שאדם, שמבקש לפדות את כספי הפיצויים, יקבל סימולציה שתראה את הפגיעה בפנסיה, שכפי שידוע לציבור יכולה להגיע ל-30% עד 40%. לעתים אנשים מושכים את כספי הפיצויים לא רק כשהם חייבים. אם הגוף המוסדי ייאלץ להראות סימולציה כזאת, ייתכן שחלק מהמשיכות יימנעו.

יש בעיה שחלק מהשכר לא מבוטח אצל חלק מהציבור. התפקיד שלנו הוא לשכנע אנשים להגביר את ההפקדות לכל הרכיבים. שכיר יכול ליהנות מהטבות מס על רכיבים עבור המפקיד לא מפריש.

• מה לגבי ציבור העצמאים?

ארנון: אנחנו מזהים בעיה גדולה מאוד אצל העצמאים. מאז 2008 ותיקון 3, יש ירידה מאוד גדולה אצל עצמאים. לרוב העצמאים אין פנסיה, ואם יש, היא מאוד מינורית. אנחנו קוראים לסוכנים ואומרים להם, כי במסגרת האחריות שלהם הם צריכים לדאוג שהם יפרישו כספים הולמים לפנסיה.

המשך בעמוד 58 ❮❮❮

שלמה Sixt רשת מוסכים ושירותי דרך

מתחייבת גם בשנת 2015 להמשיך ולהוביל את עולם
שירותי הדרך בישראל ובדגש אצל סוכני הביטוח.

סוכן, מקומך עם הטובים ביותר!

שלמה SIXT
רשת מוסכים ושירותי דרך
תמיד כן.

הצטרף עכשיו: 6448*
www.shlomo.co.il

שיחת **פוליסה** שחר שרצקי, מנהל תחום ביטוח ב"איתוראן" על חזון "איתוראן"

ענף הביטוח לומד להשתמש במידע הנצבר על אופן הנהיגה של המבוטחים

• הרכב המקושר של "איתוראן" מספק לחברת הביטוח ידע רב - והיא מתרגמת אותו למדיניות עסקית • סוכן הביטוח יוכל לשפר את השירות ללקוח: כאשר יקבל דיווח בזמן אמת על אירועים חריגים הוא יוכל ליצור קשר עם הלקוח או ש"איתוראן" תפנה בשמו

שחר שרצקי

מנהל תחום ביטוח ב"איתוראן"

"ענף הביטוח לומד להשתמש במידע הנצבר על אופן הנהיגה של המבוטחים" - אומר **שחר שרצקי**, מנהל תחום ביטוח ב**"איתוראן"**. לדבריו, "יותר ויותר חברות ביטוח בעולם מבססות את פעילותן על מידע - ובצורתו הגולמית **BIG DATA**, שמתקבל ממערכות חכמות ברכב. מידע זה מתורגם לבינה עסקית - **BI**, שמנחה את חברות הביטוח בפעילותן".

אולם שרצקי לא מסתפק בכך, וחושב על השלב הבא, אותו הוא מגדיר כ"חזון הרכב המקושר", שיספק לבעלים של הרכב, לנהג, לסוכן הביטוח ולחברת הביטוח מידע רב - עם ערכים מוספים משמעותיים.

• מהו "הרכב המקושר"?

שרצקי: הרכב המקושר של "איתוראן" הוא יחידה טכנולוגית חכמה המהווה פלטפורמה למגוון של יישומים המאפשרים ללקוח להתאים את השירותים על פי צרכיו. בין היתר, המערכת כוללת אמצעי מיגון, כלי לניטור התנהגות הנהג, חיישן תאונה, פונקציית חיסכון בדלק ועוד. במקביל להתפתחות הטכנולוגיה, הלקוחות של היום בשלים יותר מתמיד לחלוק מידע בתמורה לשירותים חדשניים התואמים לצרכיהם.

• באיזה אופן זה משפיע על ענף הביטוח?

שרצקי: מהפכת המידע כבר כאן. יותר ויותר חברות מבססות את פעילותן על מידע שמתקבל מהרכב המקושר. מידע זה מתורגם לבינה עסקית - **BI** (Business Intelligence), שמנחה את חברות הביטוח בפעילותן. ענף הביטוח לומד לרתום את המידע הרב שמצטבר על המבוטחים ועל השוק, למידע עסקי שמעצב את המדיניות העסקית של החברה.

תחום הרכב הוא אחד מתחומי הפעילות הגדולים והמשמעותיים של חברות הביטוח. כשם שהן יודעות להרוויח בתחום הרכב חובה, כך גם ניתן למקסם רווחים בביטוח רכב-רכוש.

• מהם הכלים ש"איתוראן" מעמידה לרשות חברות הביטוח, כדי לסייע בקבלת החלטות עסקיות?

שרצקי: ההתקדמות הטכנולוגית המואצת בשוק הרכב, יחד עם אימוץ אורח החיים הדיגיטלי על ידי הצרכנים, מאפשרת לקדם טכנולוגיות שמסייעות לצמצם את נזקי הגוף והרכוש. בכך מוקטנות הן עלויות חברת הביטוח והן העלויות העקיפות למשק כולו.

מערכת התנהגות הנהג **"איתוראן SAFETY"** מזהה אירועי נהיגה חריגים (מהירות גבוהה, בלימות חירום, תאוצות פתאומיות, עקיפות מסוכנות ועוד) - ויודעת להעניק לנהג ציון נהיגה הן בחלוקה לפרמטרים שונים והן כציון משוקלל. כבונוס, המערכת גם מעניקה לו מדד חיסכון בדלק על פי אופי נהיגתו.

אל הנתונים אפשר להתייחס בשתי צורות. הם יכולים לשמש את הנהג עצמו, שמעוניין לאמץ דפוסי נהיגה בטוחים וחסכוניים יותר. באותו אופן הם יכולים לשמש גם את בעל הרכב, שמעוניין לחנך נהג צעיר ו/או אדם אחר שנוהג ברכב מטעמו, גם בלי להיות לצדו בכל נסיעה ונסיעה.

המידע מוצג בתצוגה גרפית עשירה, שמספקת תמונת מצב ברורה במבט אחד. אל המידע ניתן לגשת באופן מאובטח באמצעות ממשק אינטרנטי, והחל מהשנה הקרובה גם באמצעות אפליקציית "איתוראן" בסמארטפון.

את המערכת משלים חיישן התאונה החכם **"איתוראן SOS"**. החיישן מזהה אירועי תאונה ברמת דיוק גבוהה, ושולח התרעה מיידית למוקד השירות של "איתוראן", המאויש 24/7. נציגי המוקד יוצרים קשר עם הלקוח, מבררים לשלומו ובודקים כיצד לסייע לו לאחר התאונה.

• איזה יתרונות מעניקה המערכת לגורם המבטח ולסוכן?

שרצקי: מבחינת המבטח, השירות מציע כמה יתרונות: הפנייה ללקוח נעשית בשם המבטח, ובכך הוא מעניק שירות מעולה ברגע הנכון. כחלק מהסיוע ללקוח ניתן גם לתאם גרירה של הרכב למוסך מוועדף. הקשר הראשוני כולל גם תיעוד מלא של מקרה התאונה ובמקרים מסוימים, הקשר מהווה מכשול בפני הונאות או "ניפוח" של מקרה התאונה.

כמו כן, האיכון המדויק מאפשר לזהות באופן אוטומטי התנהגות חשודה של רכב גנוב, גם כאשר לא התקבלה התרעה על גניבה - ובכך להיות צעד אחד לפני גנבי הרכב ולהקטין את שיעור גניבות רכב. אנו משתמשים בטכנולוגיה היוצרת קו גבול וירטואלי המתריע על כניסה לשטח "בעייתי" היא נמצאת בשימוש ניסיוני זה מספר חודשים ומוכיחה את יעילותה.

• האם הטכנולוגיות כבר זמינות?

שרצקי: מרבית הטכנולוגיות כבר קיימות. בשנה הקרובה נראה יותר ויותר יבואני רכב וחברות ביטוח שנכנסים איתנו לשיתוף פעולה בתחום הזה וכך יוכלו להשתמש בפלטפורמה הרחבה הקיימת ברכבים המקושרים.

בקרוב תשיק "איתוראן" את **"איתוראן PLUG-IN"** - רכיב זעיר שמתחבר בפשטות לשקע התקשורת (OBD) של הרכב באותו האופן שאנו מחברים רכיבים לשקע ה-USB של המחשב. "איתוראן PLUG-IN" מהווה תשתית זמינה להציע השירותים הרחב - תפיסה המכונה בחברה **"איתוראן CONNECT CAR"**. בכך מעניקה "איתוראן" ערך מוסף לבעל הרכב ולמבטח שלו - ללא קשר למיגון של הרכב. במילים אחרות כל רכב בין אם הוא חדש או ישן יוכל להפוך לרכב מקושר וליהנות ממגוון השירותים שלנו.

אנחנו כבר הגדלנו את היקף ההכנסות שלנו

ומה איתך?

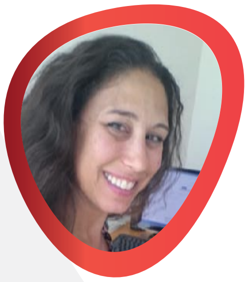
בעקבות ההשתתפות באקדמיה 'הכשרה לדורות' הגדילו עשרות סוכנים את היקף מכירות ביטוחי המנהלים שלהם.

והדת יהושע - סוכן ביטוח,
תל אביב

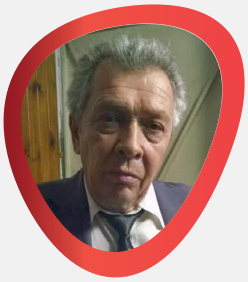
עמר אהרון - סוכן ביטוח,
תל מונד

איתן זמיר - סוכן ביטוח,
קיבוץ עין דור

גולן אפי - סוכן ביטוח,
כפר מונש

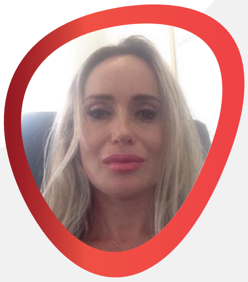


עדי אבני סודרי,
סוכנת ביטוח - מודיעין



שטרפון מיכאל - סוכן ביטוח,
טבריה

אורי פיינה - סוכן ביטוח,
ראשון לציון



מירי קוסטר - סוכנת ביטוח,
באר שבע

יהודה שבח -
סוכן ביטוח

רמי דנגור - סוכן ביטוח,
עפולה

סעיד חיר,
סוכן ביטוח מורשה

ודים צ'רקסקי -
סוכן ביטוח מורשה

סרגיי סאפל - סוכן ביטוח,
אשדוד

תגר יוסי - סוכן ביטוח,
כפר יונה

הכשרה חברה לביטוח בע"מ

הצטרף גם אתה לאקדמיה וקבל תשובות לכל השאלות
לפרטים והרשמה פנו במייל arie@dorot.net או בטלפון 050-5294846

הכשרה ביטוח בעולם פתוח

חפשו אותנו גם ב-

חברה לביטוח המלאכה 6, חולון 5811801 ת.ד 1877 טל'. 03-7960000 או 3453*, פקס. 03-5167870 www.hcsra.co.il

הגדרת מקרה ביטוח על פי חוזר ביטוח סיעודי

מאת עו"ד ג'ון גבע

על פי עמדת הממונה על הביטוח, חלוקה לתתי-פעולות משנה ותחשיב דווקני על פיהן עשוי לרוקן מתוכן את המבחן המהותי של יכולת ביצוע הפעולה - ככל שפעולה מבחינה מהותית אינה ניתנת לביצוע על ידי המבוטח, לא ייתכן כי ייקבע שאפשר לבצע לפחות 50% ממנה

חוזר ביטוח 2013-1-5 שעניינו "עריכת תכנית לביטוח סיעודי" מציין, כי פוליסה לביטוח סיעודי נועדה לתת תמיכה כלכלית לאדם הנמצא במצב סיעוד, כאשר הוא אינו יכול לבצע פעולות יומיות חיוניות ("פעולות ADL" או Activities of Daily Living) זקוק להשגחה. בחוזר נאמר , בין היתר, כי "**עלות הסיכון של ביטוח סיעודי בגיל מבוגר גבוהה בהרבה מעלות הסיכון של ביטוח דומה בגיל צעיר, וזאת במקביל לכך שההסתברות להפוך לסיעודי עולה בגיל מבוגר**". הרוב המכריע של המקרים הסיעודיים מתרחש בגיל זקנה.

מקרה הביטוח בביטוח סיעודי יכול שיתרחש, כאשר חל מצב בריאות ותפקוד יחד של המבוטח כתוצאה ממחלה, תאונה או ליקוי בריאותי, אשר בגינו הוא אינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי (לפחות 50% מהפעולה), של לפחות X מתוך 6 פעולות:

- **לקום ולשכב** - "יכולתו העצמאית של המבוטח לעבור ממצב שכיבה לישיבה ולקום מכיסא".
- **להתלבש ולהתפשט** - "יכולתו העצמאית של מבוטח ללבוש ולפשוט פריטי לבוש מכל סוג".
- **להתרחץ** - "יכולתו העצמאית של המבוטח להתקלח במקלחת כולל פעולת הכניסה והיציאה למקלחת".
- **לאכול ולשתות** - "יכולתו העצמאית של מבוטח להזין את גופו בכל דרך לאחר שהמזון הוכן עבורו והוגש לו".
- **לשלוט על סוגרים** - "יכולתו העצמאית של מבוטח לשלוט על פעולת המעיים או פעולת השתן. שימוש קבוע בסטומה או בקטטר בשלפוחית השתן, או שימוש קבוע בחיתולים או בסופגנים למיניהם, ייחשב כאי שליטה על סוגרים".
- **ניידות** - "יכולתו העצמאית של מבוטח לנוע ממקום למקום באופן עצמאי וללא עזרת הזולת, תוך היעזרות בקביים, במקל, בהליכון או באביזר אחר כולל מכני או מוטורי או אלקטרוני".

מקרה ביטוח הנובע ממצב של אי יכולת לבצע שלוש מתוך שש פעולות ADL, יזכה את המבוטח בלא פחות מ-50% מתגמול הביטוח החודשי.

מקרה ביטוח הנובע ממצב של "**תשישות נפש**" ("פגיעה בפעילותו הקוגניטיבית של המבוטח וירידה ביכולתו האינטלקטואלית, הכוללת ליקוי בתובנה ובשיפוט, ירידה בזיכרון לטווח ארוך או קצר וחוסר התמצאות במקום ובזמן, הדורשים השגחה במרבית שעות היממה על פי קביעת רופא מומחה בתחום, שסיבתה במצב בריאותי כגון: אלצהיימר או בצורות דמנטיות שונות") **יזכה את המבוטח ב-100% מתגמול הביטוח החודשי**.

בינואר 2015 התפרסמה עמדת **הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון**, וצוין בה כי "מביקורות שנעשו ומבירור פניות הציבור נמצא, כי ישנן חברות ביטוח שחילקו את פעולות ה-ADL לתת-פעולות משנה, כך שביצוע חלקי של אחת או יותר מהפעולות לא מהווה אי ביצוע (למשל, חוסר שליטה בסוגר אחד בלבד או ביצוע חלקי של היכולת להתלבש) ולכן חולים סיעודיים רבים מצאו עצמם במצב של היעדר כיסוי ביטוחי בטענה שהם אינם עונים להגדרת "מקרה הביטוח". כן צוין, כי ישנן חברות ביטוח, שבוחנות את יכולתו של המבוטח לבצע את כל אחת מפעולות המשנה, כאשר הניקוד הסופי ביחס לפעולה עצמה ניתן על דרך של שקלול יכולת המבוטח ביחס לכל אחת מפעולות המשנה - וכך נעשית שלא באופן תכליתי הבחינה האם המבוטח מסוגל לבצע בכוחות עצמו את הפעולה.

על פי עמדת הממונה, חלוקה לתתי-פעולות משנה ותחשיב דווקני על פיהן עשוי לרוקן מתוכן את המבחן המהותי של יכולת ביצוע הפעולה. ככל שפעולה מבחינה מהותית אינה ניתנת לביצוע על ידי המבוטח, לא ייתכן, לדעת המפקחת על הביטוח, כי ייקבע על ידי חברת הביטוח, כי אפשר לבצע לפחות 50% ממנה (המבחן הינו **מהותי** ולא כמותי).

באירוע מסוים דובר על מבוטחת, ילידת שנת 1935, אשר בוטחה ב"**מכבי שירותי בריאות**" בביטוח סיעודי. בעקבות נפילתה של המבוטחת הוגשה תביעה לקבלת תגמולי ביטוח. למרות חווה הביטוח, על פיו יש לזכות מקרה ביטוח או "מצב מזכה" (מצב בריאות ותפקוד ירודים של המבוטח כתוצאה ממחלה, תאונה או ליקוי בריאותי, אשר בגינו הוא אינו מסוגל לבצע בכוחות עצמו חלק מהותי - לפחות 50% מהפעולה - של לפחות 3 מתוך 6 פעולות ADL), סירבה חברת הביטוח לשלם למבוטחת תגמולי ביטוח. לכתב התביעה צורפה

חוות דעת מומחה, שקבע כי המבוטחת עונה על הגדרת מקרה הביטוח כחולה סיעודית, "מדובר באישה קשישה, אשר לדברי בנה תיפקדה באופן מוגבל עד מועד התאונה וזאת בעיקר על רקע ההסתמנות הפרקינסונית. מחלת הפרקינסון שלה הייתה ונותרה מחלה מתקדמת, ומטבע הדברים יש להניח, כי מחלה זו גם תחמיר בעתיד... אירוע השבר גרם להחמרה ניכרת נוספת של מצבה התיפקודי. תופעה זו של ירידה תיפקודית דרסטית בעקבות שבר צוואר הירך אצל חולי פרקינסון, בעיקר אצל מי שהיו מוגבלים בתיפקוד עוד טרם השבר, מוכרת היטב לעוסקים בתחום השיקום הגריאטרי. מצב זה הינו לצמיתות ואין לצפות לשיפור כלשהו במצבו זה בעתיד". המומחה מצא, כי החולה עונה על הגדרת מקרה הביטוח כחולה סיעודי ואינה יכולה לבצע בכוחות עצמה 4 מתוך 6 פעולות ה-ADL לפחות מפברואר 2011.

בית המשפט קבע, כי ממועד חוות הדעת, התובעת מצויה ב"מצב מזכה" וזכאית לקבל את תגמולי הביטוח. "אין קביעה לפיה מצבה של המבוטחת השתפר מאז ומחוות הדעת ניתן להבין, כי למעשה צפויה רק החמרה במצבה. על אף תמימות הדעים באשר ל'מצב המזכה' בחרה חברת הביטוח שלא לשלם למבוטחת". אין עסקינן בתביעה כספית רגילה, אלא בקבלת תגמולים בשל מצב סיעודי כשאדם נתפס בשעת מצוקה בריאותית קשה, אשר משפיעה על תיפקודו ועל תפקוד אורח חיי הסובבים אותו. הכספים נועדו לסייע לו ולמשפחתו להתמודד עם הקשיים שפקדו אותו ויש לראות בחומרה הימנעות מתשלום כספים שאינם שנויים במחלוקת". לאור האמור, התביעה התקבלה.

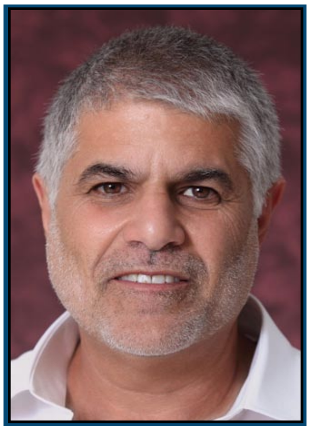
בעת חתימה על חוזה הביטוח, אדם נדרש לתת הצהרת בריאות ולחתום על טופס ויתור על סודיות. בהצהרת הבריאות נשאל המבוטח אם הוא סובל מאחת המחלות המופיעות בהצהרה ואם הוא מוגבל באחת מהפעולות היומיומיות. פסק דין מעניין שעסק בעניין זה תיאר סיטואציה בה חתמה המבוטחת על בקשה להצטרף לביטוח סיעודי במסגרת ביטוח "כללית משלים" ושילמה את דמי הביטוח החודשיים. עקב תשישות נפש אושפזה המבוטחת בבית אבות ולפי הפוליסה היא עונה להגדרה של מצב סיעודי. לטענת המבוטחת ומפאת מצבה הרפואי, היא תמשיך להיות במצב סיעודי בשארית חייה ולפיכך על חברת הביטוח הנתבעת להמשיך ולשלם לה תגמולי ביטוח במהלך כל חייה. חברת הביטוח דחתה את תביעתה של המבוטחת לגמלת סיעוד בטענה, כי המבוטחת הפרה את חובת הגילוי המוטלת עליה בעת מילוי הצהרת הביטוח בטופס בקשת ההצטרפות. במועד ההצטרפות, כך טענה חברת הביטוח, כבר הייתה המבוטחת מוגבלת בביצוע פעולות יומיומיות וקיבלה עזרה מביטוח לאומי. יתירה מזאת, המבוטחת סבלה גם מפרקינסון, עובדות שלא הצהירה עליהן בעת חתימתה על בקשת ההצטרפות. עוד טענה החברה, שבהתאם לחוזה הביטוח, הזכאות לקבלת תגמולי ביטוח היא לתקופה בת 36 חודשים בלבד. לנוכח מחדלי שני הצדדים קיבל בית משפט השלום את התביעה בחלקה. מחד גיסא, המבוטחת לא גילתה את עובדת היותה נזקקת לסיוע בחלק מהפעולות היומיומיות, ומאידך גיסא, חברת הביטוח בחרה לא לבדוק את תיקה הרפואי של המבוטחת טרם כריתת חוזה הביטוח.

לפיכך קבע בית המשפט, כי המבוטחת היא סיעודית על פי הוראות חוזה הביטוח ולכן היא זכאית לקבל תגמולי ביטוח לתקופה של 36 חודשים בלבד. עוד הוסיף בית המשפט, כי כאשר מבוטח מבוגר חותם על ביטוח סיעודי, קיים חשש לפיו ישנן מחלות שהמבוטח כלל אינו מודע להן, אם מחוסר הבנה או חוסר הסבר מספק של הצוות הרפואי או אם מתוך כוונה להסתיר את מצבו האמיתי. חברת הביטוח צריכה לבצע חיתום לפני כריתת הסכם הביטוח: עליה לבקש תדפיס של המצב הרפואי או מכתב מהרופא המטפל בדבר המצב הרפואי העדכני, כדי שהמבוטחים לא ייכשלו בתשלום פרמיית הביטוח לחינם או יבצעו ביטוח במקום אחר או ישלמו פרמיה גבוהה יותר. בית המשפט הדגיש, כי המצב שבו נעשה חיתום רק כאשר מוגשת תביעה או דרישה לתשלום, הוא מצב שיש בו תקלה לציבור במקרים רבים. משך התקופה שהמבוטח נדרש להמתין מרגע שהוא נזקק לטיפול סיעודי ועד למועד שבו יתחיל להיות זכאי לקבלת תגמולי הביטוח, יכול להימשך זמן מה. בתקופה זו המבוטח מממן לעצמו את הוצאות הטיפול ואף ממשיך לשלם את פרמיית הביטוח. על כן - במצב זה יש משום חוסר תום לב מצד חברת הביטוח. יודגש כי לחוזר ולהוראות המפקח על הביטוח חשיבות רבה לאוכלוסיית הנזקקים לכיסוי הביטוח הסיעודי.

שיחת פוליסה עם יוסי רגב, מנכ"ל "שגריר מערכות" על פיצול החברה

"שגריר" תתמקד במתן שירותים לחברות הביטוח: שירותי רכב, מוסכי הסדר ושירותי אינסטלציה

• צמחנו בשנה האחרונה בכ-15% בכמות המנויים לשירותי הדרך • הצמיחה נובעת מגידול פעילויות עם חברות שעובדות אתנו • אני מזהה מהלך של החזרת סוכנים למכור דרך הפוליסה



יוסי רגב

מנכ"ל "שגריר מערכות"

בסוף שנת 2014 פוצלו הפעילויות המסורתיות של **"שגריר"** לחברה נפרדת. פעילות האיתור והמיגון מוזגה לחברת האם **"פוינטר טלוקיישן"** הנסחרת **בנאסד"ק**. בהמשך השנה מתוכננת הנפקה של קבוצת "שגריר" לבורסה הישראלית. המהלך, כפי שמסביר **יוסי רגב**, מנכ"ל **"שגריר מערכות"**, נועד לייצר שתי חברות נפרדות עם תחומי פעילות ברורים ונפרדים, והוא יאפשר לו למקד את מאמציו בפיתוחה של הקבוצה ולהתמקד בפעילות הליבה.

• מה הם תחומי הפעילות של החברה לאחר המהלך?

רגב: אנו מתמקדים כעת בשלוש פעילויות הליבה שלנו - שירותי דרך וגרירה, מוסכים וטיפול בנזקי צנרת. בפעילות המוסכים ממשיכים להתרחב ומחזיקים כעת בחמישה מוסכים הפרוסים באתרים הבאים: תל אביב, ירושלים, חולון, רעננה ואשדוד. בנוסף, אנו בוחנים בימים אלה פתיחת מוסך חדש בצפון. הפעילות תמשיך לצמוח ולהתרחב למקומות נוספים בארץ.

• האם יש מה לחדש על שירותי הדרך?

רגב: צמחנו בשנה האחרונה בכ-15% בכמות המנויים, ואנחנו ממשיכים להיות החברה המובילה בענף. הצמיחה נובעת מגידול פעילויות עם חברות שעובדות אתנו. אני מזהה מהלך של החזרת סוכנים למכור דרך הפוליסה. המהלך בא בעקבות שינוי מגמה, הן מצד הסוכנים והן מצד חברות הביטוח, שהפכו להיות יותר גמישות מול הסוכנים, גם בעניין הריידרים. בתחילת 2015 התחלנו לעבוד גם עם קבוצת **"מגדל"**.

• מה לדעתך גרם לשינוי המגמה בחזרת סוכנים למכור ריידר בפוליסה?

רגב: חברות הביטוח הגיעו למסקנה שהנתח שלהן בריידרים יורד והן פועלות על מנת לשוב ולצמוח. לצורך כך הן שיפרו את התנאים לסוכני הביטוח.

• מה הערך המוסף שלכם לסוכן הביטוח בתביעות ביטוח?

רגב: אצלנו הסוכן יכול לעבוד עם רשת מוסכים, שהם מוסכי הסדר עם רוב חברות הביטוח. יתרון נוסף שלנו על פני המתחרים הוא שהרשת שלנו מבוססת על בעלות מלאה ועובדים שכירים, בניגוד לאחרים שמבוססים על זכיינות.

מחלקת התביעות המרכזית שלנו מסייעת לסוכנים וללקוחות בתביעות צד ג'. לנו, אגב, קל יותר לנהל תביעות צד ג' - מה שמאפשר לנו להכניס את תביעת צד ג' לתביעת הסדר. באופן זה הלקוח לא צריך לשלם או להשאיר פיקדון.

אנו מעמידים לשירות הסוכנים קו חם למתן פתרונות בכל פעילויות החברה. אנחנו נמצאים היום יותר במשרדים של סוכני ביטוח, אבל רק כאקט של מתן שירות לסוכני הביטוח. אנחנו לא מוכרים שם.

• האם יש סינרגיה בין רשת המוסכים לפעילות שירותי הדרך?

רגב: שירותי הגרירה משמשים אותנו להעברת רכבים במידת הצורך, על מנת לשפר את השירות הניתן במוסכים, מחלקת רכב חלופי מסייעת במתן רכב חלופי, מפתח תמורת מפתח, בכל אחד ממרכזי השירות. במקביל, מרכזי שירות "שגריר" מספקים שירות החלפת פנסים ומראות צד למנויי "שגריר" אשר רכשו את המנוי בחברות הביטוח.

• האם יש פעילות חדשה?

רגב: השקנו לאחרונה מוצר חדש - "פנסים ומראות". מדובר בריידר לטיפול בשבר פנסים ומראות צד. כשללקוח יש נזק באביזרים אלה, הוא בדרך כלל לא מגיע להשתתפות עצמית בפוליסה, ולכן אין לו טעם לפנות לחברה. המוצר שלנו נותן לו פתרון לבעיה בהשתתפות עצמית מוקטנת, בעיקר דרך המוסכים שלנו.

המוצר הופך להיות חלק אינטגרלי מפעילות שירותי הדרך והמוסכים שלנו. בעתיד השירות הזה יינתן גם באמצעות ניידות השירות של "שגריר", בבית הלקוח או במקום אחר לבחירתו.

• תחום נזקי המים?

רגב: אנחנו מצמצמים את הפעילות שלנו ב"**ש.כ.ל.**". המוצר עצמו בעייתי. הלקוח לא מקבל מה שהוא חושב שהוא רוכש והסוכן נתקל באי שביעות רצון של המבוטחים. קשה מאוד לעשות תיאום ציפיות בין הלקוח, הסוכן וספק השירות. שם מקור הבעיה. הלקוח חושב שמגיע לו הרבה יותר ממה שמגיע לו באמת. אצלנו זו פעילות שאינה רווחית, אבל אנו ממשיכים להחזיק אותה כשירות לחברות הביטוח, ולכן לא מפתחים אותה. השוק מצפה לשינוי מהותי במוצר. הרגולטור מקבל הרבה מאוד תלונות וזה מניע אותו לפעילות. אני מצפה שהרגולטור יתערב על מנת שהשוק יעבור שינוי ושהמוצר ללקוח ישתפר. היום המוצר לא טוב לאף אחד.

שי משב

מברכת את משתתפי הכנס

שיחת פוליסה עם עקיבא קלימן, יו"ר פורום מנהלי ההסדרים הפנסיוניים בישראל, על חיסכון פנסיוני המותאם לגיל

האם המודל הצ'יליאני הוא באמת מודל חכם?

עקיבא קלימן

יו"ר פורום מנהלי ההסדרים הפנסיוניים בישראל

לדברי קלימן, המודל הצ'יליאני מתייחס אל אנשים מבוגרים, שיש להם עוד תוחלת חיים ארוכה, כאל אנשים שצריך להתאים את ההשקעה שלהם לטווח קצר ולהשקיע את הכסף בתכניות ללא סיכון, אפילו במחיר של הקטנת הסיכוי לרווח נורמלי

"המודל הצ'יליאני, שנקרא בישראל מודל חכ"מ - חיסכון כספי מתואם, הוא מודל שגוי ואינו משרת את הפורשים לפנסיה", כך טוען **עקיבא קלימן**, יו"ר **פורום מנהלי ההסדרים הפנסיוניים בישראל** ומנכ"ל סוכנות "**תמורה**". קלימן אומר את הדברים על רקע הנחייתה האחרונה של **המפקחת על הביטוח דורית סלינגר** ליצור מסלולי ברירת מחדל שיקטינו באופן אוטומטי את הסיכון בתכניות הפנסיה עם עליית הגיל של המבוטחים.

באמצעות חוזר "מסלולי השקעה בקופות גמל" שפורסם ב-17 בפברואר, מנסה האוצר להתאים לכל חוסך מוצר חיסכון פנסיוני בעל רמת סיכון השקעה המתאימה לו. מראשית ינואר 2016 לא יוכלו חוסכים להצטרף לקופת גמל במסלול כללי. חברות לניהול קופות גמל יוכלו להציע מראשית 2016 לציבור החוסכים מסלולי השקעה המוגדרים מראש.

"המודל הצ'יליאני קובע ברירת מחדל של השקעות נטולות סיכון לקראת גיל הפרישה", טוען קלימן ומוסיף: "זוהי ברירת מחדל אכזרית, שתביא את רוב הפורשים לפנות לחלק עקב התארכות תוחלת החיים".

• מה אם כן הכיוון שאליו יש לשאוף?

קלימן: חייבים לנסות ולחשוב באופן רציני מה יהיה בעתיד עם הפנסיה של האנשים ולא לחשוב במונחים של ברירת מחדל בלבד. השינויים הטכנולוגיים הרבים מקשים על יכולת החיזוי, אולם קיימות מספר מגמות ברורות, כמו המשך עליית תוחלת החיים.

• באיזה קצב עולה תוחלת החיים בישראל? האם מדובר על קצב מואץ?

קלימן: ראוי לציין בהקשר זה, כי כיום תוחלת החיים בישראל עולה בשנה אחת בכל שלוש שנים. בעתיד הקרוב התוחלת תעלה בשנה אחת בכל שנתיים. יש מצב שתוחלת החיים תעלה אפילו יותר. הרפואה ומיפוי הגנום יאריכו את תוחלת החיים הבריאה של כל אחת ואחד.

> "תוחלת החיים בישראל עולה בשנה אחת בכל שלוש שנים. בעתיד הקרוב התוחלת תעלה בשנה אחת בכל שנתיים. יש מצב שתוחלת החיים תעלה אפילו יותר

• מה זה יעשה לגיל הפרישה?

קלימן: גיל הפרישה ימשיך לעלות לגברים וגם לנשים. יחד עם עליית גיל הפרישה, אורך החיים לאחר הפרישה צפוי לעמוד על יותר מ-25 שנה.

• היכן משתלב המודל הצ'יליאני על רקע אותן מגמות?

קלימן: מה עושה המודל הצ'יליאני החכ"מ? הוא מתייחס אל אנשים מבוגרים, שיש להם עוד תוחלת חיים ארוכה, כאל אנשים שצריך להתאים את ההשקעה שלהם לטווח קצר ולהשקיע את הכסף בתכניות ללא סיכון, אפילו במחיר של הקטנת הסיכוי לרווח נורמלי.

• האם המודל הצ'יליאני עומד בסתירה למוסכמות כלכליות?

קלימן: כל כלכלן מתחיל יודע להגיד כי בהשקעה לטווח ארוך כדאי להשקיע במניות, היות שהשקעה כזו מביאה בטווח הארוך לרווח המרבי. המודל הצ'יליאני קובע ברירת מחדל של השקעות נטולות סיכון לקראת גיל הפרישה.

• מה הבעייתיות שאתה מוצא בברירת המחדל?

קלימן: זוהי ברירת מחדל אכזרית, שתביא את רוב הפורשים לפת לחם עקב התארכות תוחלת החיים. מניסיוננו, אנו יודעים כי רוב הציבור פועל לפי ברירות המחדל הרגילות ולא משנה אותן למרות היכולת לעשות זאת. האם ראוי להתייחס כמשקיעי טווח קצר אל פורשים שלפניהם יותר מ-20 שנות חיים בריאות?

• האם המודל הצ'יליאני מתקבל בזרועות פתוחות במדינות אחרות, או ישנם מקומות בהם הוא נתקל בביקורת?

קלימן: את דברי אחזק מדוגמה אחת מהנעשה בעולם. באנגליה מתייחסים למודל הצ'יליאני כאל טעות גדולה וקשה. חברת הדירוג "**מודיס**", קובעת כי חובה להשקיע בשוק ההון, במניות, בכדי להעניק לפורשים גיל שלישי מבטיח. אז למה עושים את זה אצלנו?

POINTER
ואתם בטוחים

POINTER MAX

מערכת איתור ומיגון
עם מקסימום נוחות למשתמש

מערכת המאפשרת ניטור הרכב 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, בעלת משדר מבצעי אקטיבי המתריע על ניתוק מתח, ניתוק מחשב רכב ועל ניסיון גניבה של הרכב. המשדר שולח חיווי על מיקומו המדויק של הרכב.
המערכת אינה דורשת אזעקה, מותקנת תוך התערבות מינימאלית במערכות הרכב ואינה דורשת בדיקות מיגון תקופתיות.
POINTER MAX שמה דגש על נוחות למשתמש. למערכת אין התראות שווא והיא אינה דורשת הקשת קוד סודי לפני הנעת הרכב.
POINTER MAX מאושרת ע"י חברות הביטוח כמערכת מיגון מתקדמת המשלבת איתור.

iPOINTER

אפליקציה חכמה לאיתור הרכב
מהסמארטפון בכל רגע נתון

המערכת מציגה את מיקום הרכב ואת ציר תנועת הרכב על גבי מפה בטלפון, מתריאה על חריגה ממהירות ועל כניסה ויציאה מאזורים נבחרים בארץ (תומך בליווי נהג חדש).
מערכת iPOINTER מאפשרת ניווט אל הרכב, תקשורת למוקד שירות, החלפת קוד נטרול, הצגת מצב מצבר הרכב ועוד.

סוכן יקר, פוינטר מאחלת לך כנס פורה!

בריקמן

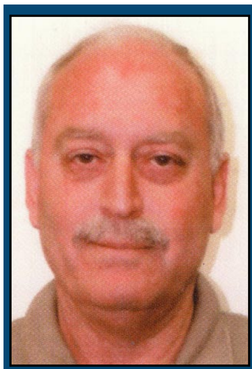
POINTER
ISRAEL

שיחת פוליסה עם קובי שליסל וחיים מידן, מבעלי "שי משב" על המציאות בה חיים סוכני הביטוח

סוכנים ממשיכים להגיע אלינו כיוון שקשה מאוד לשרוד כסוכן עצמאי

קובי שליסל

מבעלי "שי משב"



חיים מידן

מבעלי "שי משב"

• חברות הביטוח צריכות להשקיע משאבים רבים מאוד ביישום הוראות הרגולציה, והן מתמודדות עם בעיות לא פשוטות • הסוכנים, שאין להם חוסן פיננסי, כדוגמת חברות הביטוח, קורסים תחת הנטל והכנסתם נפגעת

"סוכנים ממשיכים להגיע אלינו, כיוון שקשה מאוד לשרוד כסוכן עצמאי", מדווחים **קובי שליסל** ו**חיים מידן**, מבעלי סוכנות הביטוח **"שי משב"**. הם מסבירים כי ההתמודדות של הסוכן ביום יום עם הלקוח, והמחירים שהופכים לזולים יותר ויותר תחרותיים, מקשים מאוד על עבודתו של הסוכן העצמאי. "זה היתרון של עבודה בסוכנות - המשאבים שהוא מקבל כאן מאפשרים לו להתמקד בשיווק, מכירות ומתן שירות. הפתרון של סוכנות הוא הפתרון הטוב ביותר עבור סוכני הביטוח.

• תתארו את המציאות כיום עבור סוכני הביטוח.

מידן ושליסל: ההתמודדות של הסוכן במהלך היום יום עם הלקוחות הופכת להיות יותר ויותר מורכבת. המחירים נהיים יותר תחרותיים, הלקוחות יותר תובעניים. ההתנהלות מול חברות הביטוח לא פשוטה ולא קל לסוכן להתנהל מול מספר חברות.

הקשיים בענף דוחפים את הסוכנים להתכנס לבתי סוכנים, וניתן היום לקבוע בוודאות כי הפתרון של סוכנות הוא הפתרון הטוב ביותר עבור סוכני הביטוח.

בביטוח חיים אנחנו מאפשרים לסוכן ליהנות מיתרון הגודל שלנו ומההסכמים שאנחנו עושים מול חברות הביטוח. בביטוח האלמנטארי הסוכנים נהנים ממגוון המוצרים שאנחנו מציעים - מכל חברות הביטוח.

אבל במבט כולל על הענף, יש את אותן הבעיות - שחיקה בעמלות, תחרות גבוהה ורגולציה שמאוד מקשה על סוכני הביטוח. לכן נוצר הצורך לרכז את הפעילות מול גוף אחד שמספק מגוון של פתרונות.

• מה חדש אצלכם בסוכנות?

מידן ושליסל: אצלנו יש המשך התפתחות שגרתי. מספר הסוכנים שעובדים איתנו ממשיך לגדול, וזו השגרה שלנו.

• מה היתרון של "שי משב" לסוכן?

מידן ושליסל: מגוון הפתרונות שאנחנו מציגים לביטוח בתי עסק, והשירות שאנו נותנים לסוכן. הרבה תשומת לב מוקדשת אצלנו למתן שירות איכותי.

• כיצד אתם מתמודדים עם הנחיות הרגולטור?

מידן ושליסל: הרגולציה היא אחד הגורמים המרכזיים שמקשים על עבודתנו ועל עבודת הסוכנים וחברות הביטוח. יוצאת בכל שנה כמות בלתי סבירה של חוזרים והנחיות. כנראה שהמפקחים חושבים שככל שהם מנפיקים יותר חוזרים, כך הם עובדים טוב יותר. לצערנו נוצר מצב שכל מפקח מחמיר יותר מקודמו.

• כיצד להערכתכם חברות הביטוח והסוכנים מושפעים מכך?

מידן ושליסל: חברות הביטוח צריכות להשקיע משאבים רבים מאוד ביישום הוראות הרגולציה, והן מתמודדות עם בעיות לא פשוטות. הסוכנים, שאין להם חוסן פיננסי, כדוגמת חברות הביטוח קורסים תחת הנטל והכנסתם נפגעת.

• מה יכול סוכן הביטוח לעשות על מנת להתמודד עם מציאות זו?

מידן ושליסל: להתפנות לשיווק ושירות, באמצעות עבודה מול גוף מרכז. הסוכנים הם אנשי שיווק, אבל הם חייבים להקפיד על מתן שירות איכותי ללקוח. אם הסוכן לא ישרת היטב את הלקוח, הוא לא יקנה אצלו את הפוליסה הבאה.

• מה אתם חושבים על העמדה של המפקחת לפיה אין לקשור בין עמלות הסוכנים לדמי הניהול?

מידן ושליסל: הסוכן מתוגמל עבור עבודתו ברכישת הלקוח ובפתרון בעיותיו ולכן עמדתנו היא שלא צריך להיות קשר בין דמי ניהול לעמלות. הזמן שהסוכן משקיע בלקוח הוא זמן קבוע ואין לו שום קשר לדמי הניהול.

• ומה עמדתכם ביחס להנחיית המפקחת לפרסם את תגמולי הסוכן?

מידן ושליסל: אין מקום להנחיה מסוג זה. אף גוף אחר לא מפרסם כמה הוא משלם למשווקים שלו. את מי זה אמור לעניין כמה משווק כזה או אחר מקבל? זה נהיה אובססיה. את מי עוד בוחנים בצורה כזו? בחנות שואלים את הבעלים כמה הוא מרוויח? כל אחד עושה את השיקול שלו האם כדאי לו לקנות מוצר או לא. רק לגבי עלות הפקת הגז לעומת מחירו ל**חברת החשמל**, ישנם פרסומים, וגם זאת לא בגלל רגולציה. אם חושבים שסוכני הביטוח הם הטייקונים החדשים - אז בבקשה.

• כיצד אתם רואים את הלשכה? האם היא מצליחה לשפר את המציאות עבור הסוכנים?

מידן ושליסל: התחושה היא שלשכת סוכני הביטוח משקיעה רבות בשמירה על זכויותיו של כל סוכן. ברור לחלוטין שצריך להתמודד עם עודף רגולציה וגופים ממשלתיים ולא תמיד מצליחים להשיג ולהגיע למימוש של כל הזכויות.

GITAM BBDO

בכלל פנסיה
מצטיינים לאורך זמן

"...הקרן הצטיינה בבדיקה מאחר שהשיגה את התשואות הגבוהות ביותר על כספי החוסכים, כשהיא גובה את דמי הניהול הנמוכים ביותר בתמורה"

כלכליסט 25.01.2015

קרן פנסיה מקיפה	5 שנים אחרונות	3 שנים אחרונות	שנה אחרונה	שארפ - ריבית חסרת סיכון ל- 5 שנים בנקודות האחוז
	תשואה שנתית ממוצעת	תשואה שנתית ממוצעת	תשואה מצטברת 12 חודשים אחרונים	
כלל מיטבית עתודות מסלול ספיר	7.76%	9.99%	6.47%	1.41
מגדל מקפת אישית מסלול כללי	-	8.67%	5.62%	-
הראל גלעד מסלול כללי	7.59%	9.75%	6.59%	1.4
מנורה מבטחים החדשה מסלול כללי	7.47%	9.66%	7.02%	1.43
הפניקס פנסיה מקיפה מסלול כללי	-	9.14%	5.59%	-

הנתונים לקוחים מאתר משרד האוצר ונכונים לחודש דצמבר 2014

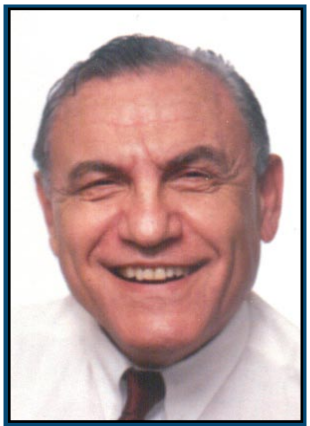
מתקדמים עכשיו לכלל פנסיה

כלל ביטוח

פנה אל מפ"ע כלל ביטוח במרחב שלך

כלל פנסיה מנוהלת באמצעות כלל פנסיה וגמל בע"מ מקבוצת כלל ביטוח • התשואות הינן נומינליות ברוטו לפני ניכוי דמי ניהול • אין במידע על תשואות שהושגו בעבר כדי להצביע על תשואות שתושגנה בעתיד • עד דצמבר 2013 התשואות כוללות תשואה דמוגרפית והחל ממועד זה התשואות לא כוללות תשואה דמוגרפית • האמור במסמך זה אינו מהווה המלצה/יעוץ כל שהוא ו/ או תחליף לייעוץ פנסיוני על ידי בעל רישיון עפ"י דין המתחשב בצרכים ובנתונים של כל אדם • הטבלה אינה מכילה את כל קרנות הפנסיה הקיימות בשוק • קוד מסלול השקעה כלל פנסיה (מיטבית עתודות לשעבר) מסלול ספיר - 512244146-00000000000170-2002-000 • ט.ל.ח.

חדש: מחירון דירות ישראלי גם בצרפתית



לוי יצחק

לוי יצחק, עורך מחירון הדירות בישראל, מוציא לאור את מחירון הדירות גם בשפה הצרפתית, במטרה לסייע לעולים מצרפת לאתר דירות בישראל.

המחירון, שיהיה דיגיטלי ומקוון, יסייע לעולים מצרפת להתאקלם בארץ ולרכוש דירות - בין אם כהכנה לקראת עלייה עתידית ובין אם לאחר העלייה בפועל. המחירון יציג את מחירי הדירות למכירה, וכן את מחירי השכירות באזורים שונים בארץ, תוך התמקדות באזורים בהם נוטים העולים מצרפת להתיישב. בנוסף, יציג המחירון את קוד המיקום, שעתיד לסייע לבעל הדירה ולסוכן שלו לבטח את הדירה.

סוכני ביטוח רבים, שעוברים השתלמות מתאימה, מתחילים לייעץ ללקוחותיהם בכל הנוגע לנטילת משכנתאות או מחזורן. רבים מעולי צרפת יידרשו ליטול משכנתאות, ולכן טוב יעשו סוכני הביטוח אם יבררו תמיד על כלל הצרכים הפיננסיים של הלקוח שלהם, כולל אם הוא מעוניין לרכוש דירה בקרוב. מתן ייעוץ משכנתה למשפחה של עולים מצרפת, עשוי לפתוח פתח עבור הסוכן לבצע מגוון מכירות נוספות, כגון: ביטוח דירה, ביטוחי רכב, בריאות וחיים.

על פי נתוני הסוכנות היהודית, העלייה לארץ מצרפת נמצאת במגמת עלייה, בעיקר עקב גל האנטישמיות בצרפת, אך גם בגלל המשבר הכלכלי שאינו מראה סימני סיום באירופה.

מחירון הדירות בצרפתית הוא התגובה המהירה של לוי יצחק, שכרוכה בחזונו להגביר את השקיפות בשוק הדירות, לאפשר לכל אזרח לדעת מה ערך דירתו ולסייע באיתור דירה חדשה. לוי יצחק מדגיש את חשיבות המחירון עבור העולים כגורם העשוי למנוע מהעולים, שאינם מתמצאים במחירי הדירות בארץ, ליפול בפח בידי יזמים או מתווכים או כל גורם מייעץ אחר.

יהודי צרפת ידועים בכך שהם מחפשים דירות בארבע ערים מרכזיות: תל-אביב, ירושלים, נתניה ואשדוד. כעת, מסביר לוי יצחק, בשל גל העלייה הצפוי והעלייה במחירי הנדל"ן בישראל, צפויות ערים נוספות להיכנס לארסנל הערים המועדפות ובהן בת ים, חולון, יבנה, גדרה וחדרה. כפי שמודגש במחירוני הדירות של לוי יצחק, דירה שמשקיפה לים, ערכה עולה בכ-20%-30% יחסית לדירות דומות.

מטבע הדברים, מסביר לוי, עליית יהודי צרפת לא תורמת לירידת מחירי הדיור. יתר על כן, חלק גדול מהם קונים את הדירות בהתאם להתנהגות המקובלת של העם היהודי - לאכלוס ביום סגריר. ייתכן שגם הרגל זה משפיע, כפי שנאמר קודם.

יש להבדיל בין הגל הראשון של קניית דירות על ידי יהודי צרפת האמידים, שירכשו דירות בסכומים של יותר מ-3 מיליון שקל, לבין הגל השני של הרוכשים, של צרפתים ממעמד הביניים המחפשים דירות בסכומים נמוכים יותר, בין 1.5 מיליון שקל ל-3 מיליון שקל.

להלן המחירים הנכונים להיום, במקומות המשוערים בהם יתעניינו עולים מצרפת בעתיד:

עיר	שכונה	3 חדרים	4 חדרים	5 חדרים
אשדוד	סיטי	1,250	1,420	1,750
אשדוד	מרינה		1,800	2,300
נתניה	עיר ימים		1,750	2,500
תל אביב	צפון מרכז		3,000	4,000
ירושלים	רחביה		2,750	3,450
בת ים	חוף הים		2,000	2,400

* **המחירים באלפי שקלים - מחירים ממוצעים**
* **המחיר הממוצע לדירה בקומה ב'**
* **מחירי הדירות בבניינים עם מעלית עולים בכ-1% כל קומה**
מקור: "לוי יצחק שמאות וסקרים"

השכונות והערים שבטבלה למעלה מבוקשות על ידי תושבי חוץ מצרפת, שרוכשים בארץ דירות יוקרה, להשקעה ולמגורים, בעיקר בחודשי הקיץ. מרבית הדירות עם נוף לים או במרחק קצר מאוד מהים.

בימים אלה אנו חוזים בעולים מצרפת, משפחות עם ילדים שמתעתדים לבצע "עלייה" על כל המשתמע מכך. עולים אלה אינם נמנים דווקא על העשירונים העליונים. הם תרים אחר דירות במחירים ממוצעים של 1.5 מיליון שקל עד 2 מיליון שקל, בערים שונות בארץ.

במרבית הערים מבוקשות דירות חדשות או חדישות יחסית, למעט תל אביב, בה ההעדפה היא לדירות ותיקות בצפון-מערב-מרכז העיר.

עיר	4 חדרים	5 חדרים
רעננה	1,800	2,300
ראשון לציון	1,600	2,000
רחובות	1,400	1,700
חולון	1,600	2,000
חדרה	1,200	1,400
אשקלון	1,000	1,300

* **המחירים באלפי שקלים - מחירים ממוצעים**
* **המחיר הממוצע לדירה בקומה ב'**
* **מחירי הדירות בבניינים עם מעלית עולים בכ-1% כל קומה**
מקור: "לוי יצחק שמאות וסקרים"

אחראים לפיתוח ולקידום פעילותך בכל תחומי הביטוח

בית סוכן.

מסלולי פרישה לסוכנים תוך שילוב דור המשך.

מערכת הדרכה מקצועית לאורך כל השנה.

מוקד תיאום פגישות שרות ללקוחות קיימים.

טכנולוגיות מתקדמות לרשות הסוכנים.

מחלקת עסקים מהגדולות בארץ.

מסגרת משפחתית אשר נמצאת תמיד עבור הסוכן.

הסוכן הוא הלקוח שלנו.

ארנון את וינשטוק סוכנות לביטוח (1989) בע"מ

יובל ארנון 0544-289839 / שלמה וינשטוק 0544-929439

שיחת פוליסה עם אריה קלמנזון, מנכ"ל משותף ב"דורות", על שוק ביטוחי המנהלים כיום

כל סוכני "דורות" כבר עובדים על עמלה קבועה שאינה קשורה לדמי הניהול

• יש ב"דורות" תופעה מעניינת: ככל שרע יותר בחוץ - אצלנו רק טוב יותר • מצב סוכני הביטוח בכי רע, הסוכן הבודד כמעט לא קיים יותר ולנו בסוכנות זה נותן מרווח מחיה משמעותי • סוכני הביטוח כמעט ולא מוכרים ביטוחי מנהלים וזה מאפשר לסוכני "דורות" לפעול בחלל ריק

אריה קלמנזון

מנכ"ל משותף ב"דורות"

המאבק של **לשכת סוכני הביטוח** ושל **המפקחת על הביטוח** בקשר לניתוק דמי הניהול מהעמלות אינו רלוונטי עבור סוכני **"דורות"** - שכבר מקבלים על פוליסת ביטוח המנהלים של **"הכשרה"** עמלה מהפרמיה, שאינה תלויה בדמי הניהול - כך מסביר **אריה קלמנזון**, מנכ"ל משותף בסוכנות "דורות".

לדבריו, הסוכנות פועלת כיום בוואקום, כאשר מרבית העסקים אליהם מגיעים סוכני **"דורות"** אינם מכירים את סוכני הביטוח שלהם, וסוכני **"דורות"** פועלים ללא תחרות, כיוון שרוב הסוכנים משווקים בעיקר את קרנות הפנסיה בהסכם לרבים ואינם מרוויחים מספיק על המוצר על מנת להגיע לבית העסק ולתת שירות וטיפול לעובדים.

"הצטרפו אלינו עשרות סוכנים בשנה וחצי האחרונות - סוכני ביטוח ולא סוחרי ביטוח", הוא אומר, כאשר את סוחרי הביטוח הוא מגדיר כ"כל מי שלא מבין ומכיר את המוצר שהוא משווק וגורם בכך נזק עצום לענף".

• כיצד מתנהלים העסקים בימים אלה ב"דורות"?

קלמנזון: יש ב"דורות" תופעה מעניינת: כשבחוץ רע - אצלנו טוב. מצב סוכני הביטוח קטסטרופלי. הסוכן הבודד לא קיים, ולנו בסוכנות זה נותן מרווח מחיה משמעותי. ככל סוכני ביטוח כמעט לא מוכרים ביטוח מנהלים וזה מאפשר לסוכני "דורות" לפעול בחלל ריק.

חברות הביטוח קבעו עבור כולם כי מה שיימכר זה קרן פנסיה והן דחפו את כל השוק לקרן פנסיה עם דמי ניהול אפסיים.

המיזם המשותף של "הכשרה" ושלנו מאפשר לנו לשווק ולמכור את ביטוחי המנהלים בתנאים הרבה יותר טובים מאשר בקרן פנסיה. אנחנו מוכרים את המוצר בבלעדיות, כיוון שיש לנו רקורד של 30 שנים בשימור תיק, במתן שירות ובמכירות. התוצאות העסקיות מוכיחות את זה - "הכשרה" גדלה במכירות ביטוחי המנהלים ב-100% כשכל השוק ירד ב-60%.

אני לא זוכר מצב שבו כל מעסיק שאני מגיע אליו לא מכיר את הסוכן שלו, כי לסוכנים לא שווה כלכלית להגיע אליו. כשאנחנו מגיעים עם המוצר שלנו ומתחילים לעבוד עם החברה, אנחנו יכולים גם להציע את כל המוצרים האחרים שלנו.

אנחנו מגיעים עם מוצר טוב יותר, יוקרתי יותר, ועם שירות מסוכן מחייך שמרוויח הרבה כסף. אנחנו ניתקנו את העמלות מדמי הניהול. אנחנו מקבלים אחוזים מהפרמיה, כשדמי הניהול קבועים - 4% מההפקדות ו-0.5% על הצבירה. ההסכמים ב**"דורות"**, זה שנה וחצי, הם על אחוזים מהפרמיה, ללא תלות בדמי הניהול. השגנו את זה במו"מ מול החברות וזאת מבלי להיות לשכת סוכני הביטוח.

• היכן יתר סוכני הביטוח?

קלמנזון: חברות הביטוח עשו מהלך גאוני. הם שכנעו את הסוכנים לשווק רק את קרנות הפנסיה, ואז, שכולם התרגלו, הם התחילו לשווק באופן ישיר את אותו המוצר בדמי ניהול אפסיים. הן הפכו בכך את הסוכנים לשליחים למכירה ישירה. הסוכן לא רואה את הלקוח, וגם אין לו יכולת לתת שירות.

גם הטיפול המסורתי של הסוכן בהשגת אקסגרציה ללקוח לא קיים וזאת כיוון שמדובר במוצר עם ערבות הדדית. אז מה יש לסוכן לחפש שם?

• אז כיצד עמדת הממונה העוסקת בדמי הניהול ועמלות הסוכן תשפיע?

קלמנזון: החוזר האחרון שיצא הוא החוזר היחיד שבאמת מגן על הסוכן. המפקחת מחייבת את החברות לתת לסוכן עמלה קבועה מהפרמיה ללא תלות בדמי הניהול, ואז הסוכן יוכל למכור גם באפס דמי ניהול ועדיין לקבל עמלה. זה החוזר היחיד שבא לטובת הסוכן. זה גם מה שמרתיח את חברות הביטוח ומוכיח שוב שהחברות עשו עד עכשיו יד אחת עם הפיקוח כשזה היה נגד הסוכנים.

הלשכה אמנם תומכת בעמדה, ואני מסכים מאוד עם הלשכה. אבל הלשכה לא עושה שום דבר אופרטיבי. אם הלשכה לא יכולה להגן על הסוכנים אז למה צריך אותה בכלל? אני מאמין שעורכי הדין של הלשכה תפקידם להציע איך כן ניתן להילחם בחברות ולא לומר כל הזמן רק מה אי אפשר לעשות. בסופו של דבר אין לי ספק: רק החזק ינצח - ואלו תמיד חברות הביטוח. הרי ראינו לאן כל המפקחים הקודמים רצו עם סיום תפקידם באוצר.

• אז מה המודל האידיאלי שלך לעמלות הסוכן?

קלמנזון: רק מהפרמיה, ללא תלות בדמי הניהול. ניתן וצריך לתת גם עמלה מהצבירה.

אני רואה את ענף סוכני הביטוח בדיוק כמו שאני רואה מה קרה לענף סוכני

המשך בעמוד 56

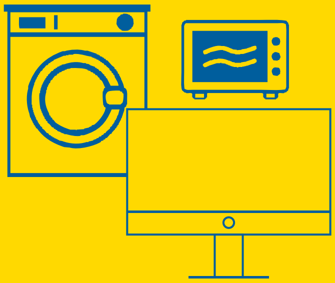
מכשיר חדש תמורת ישן

(אם לא הצלחנו לתקן)

במקום 179₪

Electro KOPELL
Kopell group

הופכים לקוחות לאוהדים



מנוי שירות תיקונים למוצרי חשמל

מוקד ארצי 24 שעות ביממה להזמנת שירות | ללא הגבלת כמות מכשירי חשמל בבית | שירות של טכנאים אלופים

החבילה כוללת:

וידאו | D.V.D | מיקרוגל | מדיח כלים | תנור אפיה | מזגן עד 5.5 כ"ס
כיריים חשמליים | מקפיא | מקרר עד 800 ליטר | פלזמות L.C.D LED עד "60
טלוויזיה עד "34 | מכונת כביסה עד 10 ק"ג | מייבש כביסה עד 10 ק"ג

ט.ל.ח – כפוף לתקנון

*5676

kopellgroup.co.il

D&Y MEDIA

כיצד מיישבים את הסתירה בין ויתור על סודיות רפואית לבין ההגנה על פרטיותם של מבוטחים?

• יוצא כי שעה שמבוטח חתם על ויתור סודיות רפואית, חתימה שאין בידיו לחמוק ממנה מול חברות הביטוח, מסמכיו הרפואיים הופכים בפועל לחשופים לעיני רבים • הפתרון צריך לבוא על ידי קביעת חוקים או נהלים ברורים ומחייבים ועל המחוקק או המפקח על הביטוח ליתן דעתם לסוגיה בעייתית זו

אורנה ששון-שוורץ

עו"ד מומחית לענייני ביטוח, נזיקין ורשלנות רפואית

ישראל גלעד

מומחה לביטוח ולניהול סיכונים

האם קיים איזון בין חובת מבוטחים ותובעים ליתן אישורם לוויתור סודיות רפואית לבין ההגנה על פרטיותם בגין המידע והמסמכים הרפואיים שנחשפים לעיני גורמים רבים? האם קיימת סתירה בין חוק הגנת הפרטיות לבין ויתור סודיות רפואית, אותה נדרשים מבוטחים לתת לחברות הביטוח בטרם ו/או תוך כדי עריכת ביטוחים ו/או במסגרת הליכים משפטיים? האם החומר הרפואי של המבוטחים פרוץ וחשוף לכל דכפין?

כפי הנוהג הקיים, בטרם רכישת פוליסת ביטוח ולעיתים עוד בשלב הצעת הביטוח, נדרשים המבוטחים לחתום על אישור לוויתור סודיות רפואית (המכונה: אישור/טופס וס"ר). החתימה, בשלב ההצעה, נעשית ללא תשומת לב מיוחדת מאחר שאזור החתימה נמצא בתחתית השאלון הרפואי - הצהרת הבריאות והמבוטחים לא נותנים דעתם לחתימתם זו. עדיף היה אם החתימה לעניין הצהרת הבריאות הייתה מופרדת מהחתימה על הוס"ר. משמעות החתימה על הוס"ר היא מתן רשות לחברת הביטוח לעיין בתיקיו הרפואיים של המבוטח, ככל שתחפוץ וללא כל הגבלה. חברות הביטוח מנצלות סעיף זה כדי לנבור בעברם הרפואי של המבוטחים בעת שהמבוטחים מגישים תביעה נגד חברות הביטוח בגין אי מתן כיסוי ביטוחי כזה או אחר.

חברות הביטוח, לשם איסוף מסמכי הרפואיים של המבוטח, הן עובר לקבלתו לביטוח, הן במהלך תקופת הביטוח והן במסגרת הליכים משפטיים, שוכרות לרוב את שירותיהם של חברות חיצוניות לאיתור והוצאת מסמכי הרפואיים של המבוטח/התובע. מדובר "במסע דיג" של חברות הביטוח בעקבות חיפוש ראיות נגד המבוטחים.

נשאלת השאלה - מהו האיזון הראוי בין חובת גילוי מסמכים במסגרת קבלה לביטוח או במסגרת הליכים משפטיים לבין זכותם לפרטיות של מי שהמסמכים נוגעים אליו וחושפים פרטים אישיים ביותר לגביו.

בארה"ב למשל, קובעות תקנות סדר הדין האזרחי הפדרליות חובות מרחיקות לכת לעניין שמירת מסמכים, לרבות ראיות אלקטרוניות כגון מיילים. בתי המשפט האמריקאיים הטילו לא אחת, סנקציות חמורות ביותר על חברות בגין אי כיבודם של כללי השמירה על מסמכים וגילוים.

חלקן של חברות הביטוח מפרסמות באתרי האינטרנט שלהן את מדיניותן להגנת הפרטיות של המבוטחים, מדיניות לה הן מחויבות כהצהרתן כדי להגן על פרטיות לקוחותיהן.

אולם, בפועל, כאמור, מידע רפואי או בעל משמעות רפואית ומסמכים רפואיים המגיעים לידי חברות הביטוח חשופים לעיני מרבית עובדי חברת הביטוח ואף חשופים לעיני גורמים רבים אחרים. למשל, המסמכים הרפואיים או מידע רפואי מועברים לעיתים לסוכני הביטוח כך שגם סוכני הביטוח ועובדיהם יכולים לעיין במסמכים הרפואיים של המבוטח. לעיתים המסמכים מועברים לחברות חקירה לביצוע חקירות במסגרת הליכים משפטיים, והמסמכים מונחים אף בפני החברות לאיסוף מסמכים אשר ממונות על ידי חברות הביטוח לאיתור מסמכים אלה, בתי המשפט (ככל ומדובר בהליך משפטי) ועוד.

יוצא כי שעה שמבוטח חתם על ויתור סודיות רפואית, חתימה שאין בידיו לחמוק ממנה מול חברות הביטוח, מסמכיו הרפואיים הופכים בפועל לחשופים לעיני רבים. נשאלת השאלה, מדוע חברות הביטוח אינן בונות סיווג פנימי במערכותיהן כדי למזער את כמות העובדים והגורמים החיצוניים אשר מסמכיו האישיים כל כך של המבוטח יהיו חשופים בפניהם? מדוע המבטחות אינן בונות מערכת מדרג פנימי שיקבע איזה חומר רפואי של המבוטח ייחשף, לעיני מי הוא ייחשף? באילו נסיבות ניתן לחשוף מסמכיו הרפואיים של המבוטח ולעינו של מי יחשפו מסמכים אלה?

מבוטח, המתקבל לביטוח בחברת ביטוח ו/או מנהל הליכים משפטיים נגד מבטחת שנמנעה מליתן לו כיסוי ביטוחי לאירוע מסוים, לבטח אינו מעוניין כי מסמכיו האישיים הרפואיים, לרבות כל תיקו הרפואי (לעיתים מיום היוולדו) יהיו חשופים לכל דכפין. לא פעם מדובר במבוטח הסובל ממחלות כאלה ואחרות שאין ברצונו כי גורמים רבים ידעו עליהן וממילא אין להן כל רלוונטיות לעניין נשוא התובענה. אזי היכן צנעת הפרט? היכן ההגנה על פרטיותו של המבוטח?

חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א -1981, הוא החוק המרכזי המסדיר את סוגיית הזכות לפרטיות בישראל. הוא מגדיר מהי פגיעה בפרטיות ובאילו מצבים היא מוצדקת. נקבע בו כי הפגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית המאפשרת תביעת פיצוי בנזיקין וכן עבירה פלילית שעונשה מאסר. כמו כן, החוק מסדיר גם את פעילותם של מאגרי מידע הכוללים מידע פרטי ורגיש וכן, קובע שראיות שהושגו תוך כדי פגיעה בפרטיות לא תהיינה קבילות, אלא באישור בית

המשך בעמוד 60 ‹‹‹

שגריר מרכזי שירות
פחחות וצבע לרכב

ליהנות מהשירות הטוב והמקצועי ביותר

הצטרפו גם אתם לשירותי המוסכים מקבוצת שגריר והעניקו למבוטחים שלכם את הטוב ביותר

הטבות ייחודיות למבוטחים:

- השתתפות עצמית מוקטנת למבוטחי כל חברות הביטוח.
- מפתח תמורת מפתח - רכב חלופי מיידי ולכל תקופת התיקון.
- שירות נהגים - איסוף רכב לתיקון ומסירת רכב חלופי ישירות מבית הלקוח וחזרה.
- שירותי גרירה 24 שעות בכל רחבי הארץ.
- הסדרי תשלום נוחים בתביעות צד ג׳ - דחיית צ׳ק ל-90 יום ויותר.
- הטבות נוספות ללקוחות אשר אינם זקוקים לרכב חלופי.

היתרונות שנותנים לכם יותר:

- הסדרים עם חברות הביטוח: הפניקס, כלל, שומרה, מנורה, ביטוח ישיר, שירביט, הכשרה ביטוח, מגדל, הראל, איילון וביטוח חקלאי.
- מוקד תביעות עם ניסיון וידע רב בטיפול בתאונות, מילוי טפסים, הגשת תביעות ועוד.
- טיפול וליווי אישי בהגשת תביעות ביטוח מול צד שלישי.
- מעטפת שירות כוללת לסוכן ולמבוטח.
- שירותי שינוע למבוטחים מגדרה לחדרה.

בריקמן

שגריר
מרכזי שירות

סניפי הרשת:
תל אביב: רח׳ המקצוע 3, טל. **03-6128303**, פקס. 03-6128905
רעננה: א.ת. רח׳ היצירה 6 ת.ד. 2442 טל. **09-7446814**, פקס. 09-7446815
חולון: א.ת. רח׳ השופטים 26 מיקוד 58842 טל. **03-5588428**, פקס. 03-6500566
אשדוד: א.ת. צפוני רח׳ הפלדה 31 ת.ד. 12541 טל. **08-8563343**, פקס. 08-8563591
ירושלים: רח׳ מעשה חושב 8, תלפיות טל. **073-2288242**, פקס. 03-5582123
לשירותך 24/7 : 8888*

מחשבים מסלול מחדש

אף אחד לא עוסק בבעיות האמיתיות של סוכן הביטוח

מאת מיקי קופל

מנכ"ל ובעלים של "סטארט שירותי רכב"

התמורות הטכנולוגיות הרבות, לצד כניסת שחקנים חדשים לשוק הביטוח, מהווים איום ממשי על הכנסות הסוכן. גביית תשלום בגין שירותים ומעבר למכירה באמצעות האינטרנט והרשתות החברתיות יאפשרו לסוכנים לחזק מעמדם.

סקטור סוכני הביטוח מחולק לארבע שכבות בקטגוריית ההכנסות: הראשונה הינה "מגה סוכנויות" המוכרות בהיקף העולה על 100 מיליון שקל בשנה. הקטגוריה השנייה הינה "סופר סוכנויות" המקוטלגות למחזורי פרמיות של למעלה מ-30 מיליון שקל בשנה. השלישית הינה סוכנויות ביטוח גדולות, והקטגוריה הרביעית הינה יתר סוכני הביטוח, שמספרם הינו הגבוה ביותר מבין הקבוצות הללו.

סוכנים אלה מנהלים סוכנויות ביטוח שמחזור העמלות שלהן עומד על פחות מחצי מיליון שקל בשנה, עם היקף פרמיה שאינו עולה על 3.5 מיליון שקל בשנה. מדובר באלפי סוכנים המייצגים את רוב סוכנויות הביטוח בישראל. הם נאלצים להיאבק ברמה היומיומית על תזרים המזומנים של העסק שלהם ושואלים עצמם מדי חודש אם בחרו במקצוע הנכון.

כאן עולה השאלה: האם הבעיות האמיתיות של ענף הביטוח מצויות על השולחן? האם הגורמים הרלוונטיים שמו לעצמם למטרה להבין לאן פניו של סקטור זה ומה צופן לו העתיד?

זיהוי מגמות

עיקר הדיון בנושא נסוב על עניין גילם הממוצע של סוכני הביטוח בישראל. לא פעם נשמעים קולות לפיהם עידן סוכני הביטוח קרוב לקצו. נתוני **הפיקוח על הביטוח**, המתפרסמים מדי שנה, מלמדים כי מספר סוכני הביטוח בישראל לא משתנה בשיעורים ניכרים. מאידך, משנה לשנה תופסת תאוצה תופעת המיזוגים והרכישות בענף, וקיימת תנועה של סוכני ביטוח חדשים המצטרפים כדור המשך למשרדים.

כיצד ניתן לפעול להבטחת המשך קיומו של עידן הסוכנים? מהו הפתרון הנכון עבור הסוכנים הנאבקים בכל בוקר על מנת להביא פרנסה של ממש לביתם? התשובה פשוטה: סוכן שמשכיל לזהות את השינויים ואת התמורות בענף הביטוח יכול למנף את עסקיו בצורה ניכרת, ולעתים אף להשקיע משאבים בנכסים מניבים.

ניתוח הכנסות משוערות סוכן ממוצע
(הכנסות שנתיות ברוטו, לפני הוצאות, בשקלים)

קטגוריה	מספר לקוחות	עמלה משוערת	סה"כ הכנסה
ביטוח רכב חובה	500	40	20,000
ביטוח רכב מקיף	350	350	122,500
ביטוח רכב צד ג'	150	150	22,500
ביטוחי דירה	70	250	17,500
אחר			67,500
סה"כ			250,000

יש כיום מגוון רחב יותר של מוצרים למכירה על המדף בעולם הביטוח, במוצרים פיננסיים ובמוצרי שירות ללקוח. הדבר מאפשר מכירת מעטפת פתרונות וכלים מלאה ללקוח אשר תיטיב עמו, וכמובן תיטיב אף עם הסוכן. אך מיהו הגורם האמון על ההדרכה ועל ההסברה הנדרשת לצורך נקיטת פעולה זו? מי יכוון את סוכני הביטוח לעבר עולם עבודה המבוסס על טכנולוגיה מתקדמת וכך יציב את סוכן הביטוח בקִדמה? מי בכוחו להפוך את סוכני הביטוח ל"סופר מרקט" של שירות על מנת למקסם את הכנסותיו?

משאבים דלים

לסוכן ביטוח יש בממוצע כ-500 לקוחות, והוא בעל הכנסה של כ-250 אלף שקל ברוטו בשנה. אלו המשאבים העומדים לרשותו על מנת להפעיל את משרדו, לטפל בתביעות, לשלם הוצאות משרד, רכב, מחשוב ותקשורת, כלי כתיבה ומשרדיות, להעסיק פקידה במשרה מלאה וכמובן למשוך שכר עבור מחייתו.

שחקנים חדשים שנכנסו לשוק הביטוח במהלך השנים האחרונות, כדוגמת השיווק הישיר של חברות הביטוח, חברות ישירות, אתר **WOBI** ודומיו, נוסף על קיומן של סוכנויות גדולות המציעות פתרונות זולים יותר, הופכים את עבודתו של הסוכן לאתגר לא פשוט.

החברות החדשות שצצו לאחרונה כפטריות אחרי הגשם ומציעות השוואת מחירי ביטוח באמצעות האינטרנט, הצליחו לקבע את עצמן בשוק תודות להיקף פעילות נרחב ורמת פופולריות גבוהה. זאת, בשל מיצובן בקִדמת הטכנולוגיה, תוך השקעת משאבים בהיקף עצום וחסר תקדים בשיווק ובפרסום. היקף פעילותן מאפשר להן לעבוד בתמורה לעמלה נמוכה, והן מהוות תחרות לא מבוטלת עבור סוכן הביטוח המסורתי.

עם זאת, האיום האמיתי על סוכני הביטוח מגיע דווקא מבית: סוכנים המגייסים לקוחות בכל מחיר, הפוגעים בהכנסתם ויוצרים סטנדרט עמלות חדש בשוק שגורם לנזק בלתי מבוטל גם לעמיתיהם למקצוע.

הסוכנים נדרשים לשנות את גישתם בהיבט הטכנולוגי, ולצד זאת להתחיל לגבות תשלום עבור שירותים אותם הם מעניקים ללקוח בחינם. **לשכת סוכני הביטוח** החלה להוביל במרוצת השנים האחרונות מהלך מבריק במסגרתו היא ממליצה לסוכנים לגבות תשלום בגין שירותים ספציפיים, ועמדתה היא שלא יהיה מנוס בבניית תעריף לשירות ללקוח, שכן כובד משקל ההוצאות עבר מכתפי חברות הביטוח לכתפי הסוכן.

המדיה החברתית ורשת האינטרנט צפויות להפוך לפלטפורמות הטבעיות למכירת מוצרים, ולפיכך חשוב שצוות היגוי מטעם הסוכנים יבנה תכנית חומש מסודרת שתַקנה לו כלים להתמודדות נכונה עם התמורות הרבות שהתחוללו במהלך השנים האחרונות בשוק הביטוח.

אתה תמכור ביטוח

אנחנו נדאג לכל השאר

אז למה כדאי לך להצטרף לסוכנות אגוז?

1. כל חברות הביטוח במקום אחד
אגוז עוסקת בכל ענפי הביטוח: אלמנטרי, חיים ופיננסים; עם כל החברות הביטוח בארץ: איילון | הכשרה | הפניקס | הראל | כלל | מגדל | מנורה | שומרה | שירביט | שלמה | ועוד.

2. אפס הוצאות משרד
אתה מקבל משרד אישי מהודר משלך – ולא צריך לשלם יותר שכ"ד, ארנונה, חשמל מים וכו'.

3. עושים בשבילך הכל - כדי שתמכור
כל הפונקציות מרוכזות במקום אחד ומבוצעות עבורך: חיתום | הפקה | גבייה | תביעות | הנה"ח | ועוד. אגוז נותנת לך זמן – כדי שתוכל ללכת ולמכור.

4. כוח מול חברות הביטוח
הגודל של אגוז נותן לך כוח לקבל מהחברות תעריפים ותנאים אטרקטיביים – הרבה יותר מסוכן בודד.

5. ייעוץ מקצועי
אגוז נותנת לך ייעוץ אישי נקודתי ופיקוח שוטף של סופרוויזר שיהפכו אותך לסוכן ביטוח מקצועי יותר ומצליח יותר.

6. יחס אישי
אגוז היא בית אמיתי לסוכנים, כל סוכן מקבל תמיד מענה אדיב ונעים לכל בעיה וצורך.

7. ת'כלס, רווח גבוה יותר
מעל לכל, ולפני הכל, אגוז דואגת בשבילך לרווח שנתי גבוה יותר משמעותית.

8. אגוז - מקצוענות ללא פשרות
- 37 שנות ניסיון
- 250 סוכנים ועובדים
- בית אגוז – 8,000 מ"ר
- 500 מיליון ₪ פרמיות בשנה

לתיאום פגישה התקשר ישירות:
קובי צרפתי, מנכ"ל
054-4383917
03-9292782
kobiz@egoz-insu.co.il

אגוז סוכנויות ביטוח
(1987) בע"מ
www.egoz-insu.co.il

דיון מחודש ב"בעיית הפנסיה"

מאת אורי לביא-פלג

"האדם נולד חופשי ובכל מקום כבול הוא באזיקים", ז'אן ז'אק רוסו, בספרו "האמנה החברתית", 1762

במאמר זה ברצוני להעלות שתי טענות עיקריות:

1. אין בעיית פנסיה בישראל (ואם יש - היא קטנה בהרבה ממה שנהוג לחשוב).

2. הפתרון של המדינה ל"בעיית הפנסיה" הינו רגרסיבי ובלתי יעיל.

מוסכם כי אחד מתפקידיה של מערכת המס הוא להגביר את השוויון (נניח בצד כרגע תפקידים אחרים, כגון פתרון כשלי שוק ועידוד או דיכוי התנהגויות מסוימות בציבור, כמו עידוד מתן תרומות או מס מוגבר על סיגריות). זו צריכה להיות מערכת פרוגרסיבית בסגנון "רובין הוד", שלוקחת מהעשירים ונותנת לעניים.

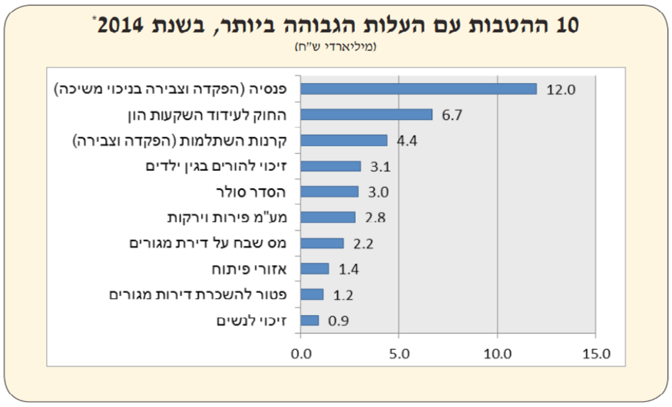
מדינת ישראל "מפסידה" כל שנה כ-12 מיליארד שקל במתן הטבות מס לחוסכים לפנסיה, ועוד 4.4 מיליארד שקל בהטבות מס לחוסכים בקרן השתלמות (ראו טבלה). זהו סכום אדיר שנגרע כל שנה מתקציב המדינה ולכן יש להסתכל עליו כאל הוצאה.

האם הוצאה זו הגיונית, לאור חוק פנסיית החובה מ-2008? האם יעלה על הדעת שמדינת ישראל תעניק הטבות מס למי שנוהג במהירות המותרת או תקצה הטבת מס למי שבחר שלא לגנוב במכולת? מדינת ישראל היא אחת המדינות היחידות בעולם שמחייבות את כל העובדים והמעסיקים לחסוך ולהפריש לפנסיה, וטוב שכך, אולם מרגע בו נקבעה חובה בחוק - אין שום צורך במתן תמריצים לחסוך לפנסיה.

אולם נניח שנחליט כי אנו רוצים לסייע לאזרחי המדינה להגדיל את החיסכון הפנסיוני, על מנת שלא יחסר להם בעת פרישה. האם אותם 16.4 מיליארד שקל לא מסייעים להגדלת החיסכון הפנסיוני? בהחלט, אולם צריך לבדוק מי מקבל אותם. היות שהפנסיה היא נגזרת ישירה של השכר, ככל שהשכר יותר גבוה כך הטבות המס הניתנות גבוהות יותר. יוצא שמדינת ישראל מחזקת ומגדילה את הפנסיה לאזרחיה המבוססים והעשירים - על חשבון מעמד הביניים והאוכלוסיות החלשות.

האם לא ניתן היה לחלק את אותם 16.4 מיליארד שקל, שניתנים בהטבות מס, בצורה שוויונית או פרוגרסיבית? המצב הקיים כיום גורם לכך שכלל הציבור מממן את הגדלת הפנסיה לעשירי ישראל. האם זו מהותה של מערכת ההטבות הפנסיוניות? המצב אף בולט יותר בקרנות השתלמות, שהן מכשיר אשר באופן מובהק משמש את העשירונים העליונים.

נציין כי הטבת המס הניתנת לחוסכים בקרנות ההשתלמות אכן עולה אחת לתקופה לדיון ציבורי, אולם בהסתדרות רואים בכך קו אדום ואינם מוכנים לספוג פגיעה בעובדים במישור זה.



* עלות ההטבות אינה מביאה בחשבון שינויי התנהגות והשפעות נוספות
מקור: מינהל הכנסות המדינה

תפקידה של המדינה לדאוג לחלשים ביותר, למי שייפול לביבים ללא עזרתה. מעמד הביניים משלם מסים כחלק מאמנה חברתית שדואגת לחלשים - לנכה, לאלמנה, ליתום ולפצוע.

למעמד הביניים אין צורך שהמדינה תגבה ממנו מס על מנת להחזיר לו שירותים או כסף בצורה לא יעילה. ודאי שמעמד הביניים אינו משלם מסים על מנת לשפר את מצבם הפנסיוני של בעלי השכר הגבוה.

בבואה לפתור את "בעיית הפנסיה", על המדינה להגדיר לעצמה מה היא הבעיה אותה היא מנסה לפתור. המדינה, מתוקף תפקידה, צריכה לסייע למי שידו אינו משגת להתקיים בכבוד ללא עזרתה. ומי אלה? מי שאין להם חיסכון פנסיוני בכלל. אולם היכן נקבע שחיסכון פנסיוני חייב להיות צבור בקרן פנסיה?

בכל דיון על בעיית הפנסיה בישראל עולה הנתון שהפך להיות חזות כל - שיעור התחלופה (היחס בין המשכורת האחרונה לבין קצבת הפנסיה). מקובל להניח כי ממוצע שיעור התחלופה בקרב מעמד הביניים יעמוד בעתיד הקרוב מאוד על כ-40%. נתון עגום, אך הוא לחלוטין אינו משקף את התמונה המלאה.

70% ממשקי הבית מחזיקים בבעלותם דירה. מדובר בנכס שמחירו האמיר בעשרות אחוזים בשנים האחרונות, ואף במאות ואלפי אחוזים בעשרות השנים האחרונות. כל ניתוח פנסיוני של משק בית, שאינו לוקח בחשבון את הנכס הזה אינו רציני.

האם המדינה צריכה לתמוך למי שבבעלותו נכס בשווי 1-3 מיליון שקל? האם לשם כך אנו משלמים מסים? (מאמר זה אינו מתיימר להציע מכשירים למימון הפנסיה על חשבון הדירה, אלא רק לדון בעיקרון).

המדינה בהחלט צריכה לקבוע רף מסוים - פנסיית מינימום, ולדאוג שכל אזרח יגיע למינימום זה. חזון אפס קשישים עניים. זה אפשרי, וזה יעלה פחות מ-16.4 מיליארד שקל.

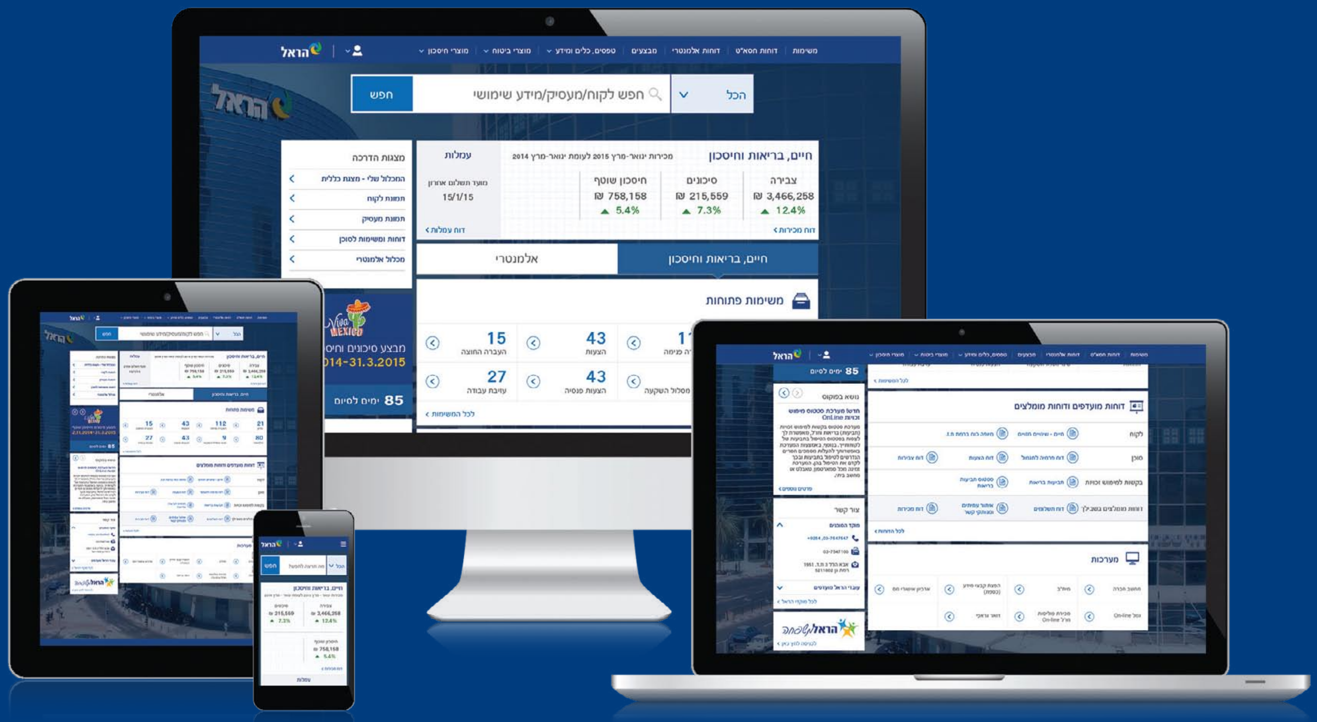
אם נוציא מ"בעיית הפנסיה" את כל משקי הבית שבבעלותם דירה, ניוותר עם כ-30% מהאוכלוסייה. אם נתמקד באוכלוסייה שאין לה פנסיה או נכס אחר בבעלותה, ועבורה נקדיש רק חלק מהסכום אותו אנו משקיעים כיום בהטבות מס לחוסכים לפנסיה - אז, ורק אז, נדע שאנו לוקחים מהעשירים ונותנים לעניים, ולא להיפך.

לא זו אף זו

כל זאת בלי לומר מילה על העלות של האג"ח המיועדות, שעולות למדינה הון רב, פוגעות בתשואות לחוסכים לפנסיה ויוצרות עיוותים קשים בשוק האג"ח ובשוק מוצרי הפנסיה והפרישה. על כך - במאמר אחר.

סטודיוהראל b6269/8715

קל להתחבר, קל להתמצא
בכל זמן, מכל מכשיר



המכלול שלי - שולחן עבודה
מותאם אישית לסוכני הראל

הראל
ביטוח ופיננסים

פרטים ב- *סוכן *9254

"פמי פרימיום" - מובילה בתחום הבריאות

כשזה מגיע לבריאות, אנו מחויבים להעמיד לשירות לקוחותינו את מערך שירותי הרפואה המקיף, המנוסה והמקצועי ביותר

מאת **עוזי עזרא**

"פמי פרימיום", חברת שירותי הרפואה הפרטית הגדולה בישראל, מפעילה מערכי שירות רפואי עבור חברות הביטוח ומשרדי הממשלה. השירותים מנוהלים על ידי הנהלה רפואית בכירה ומסופקים על ידי כ- 1,000 עובדים ו-4,000 נותני שירות רפואיים מקצועיים.

שירותי רפואה עבור המגזר הציבורי

"פמי פרימיום" עוסקת בניהול פרויקטים ותהליכים מורכבים בתחום הבריאות, עבור משרדי הממשלה, מערכת הביטחון, קופות החולים ומוסדות וארגונים שונים בארץ, באמצעות אלפי עובדים ונותני שירות מיומנים ומקצועיים, בפריסה ארצית.

שירותי רפואה מקצועיים למשרד הממשלה:

- למשרד החינוך, שירותים רפואיים וסיעודיים לתלמידי החינוך המיוחד - 120,000 שעות רופא ו-375,000 שעות סיעוד לתלמידים עם המורכבות הרפואית הגבוהה ביותר.

- למשרד הבריאות, שירותי בריאות התלמיד ל-500,000 תלמידים הכוללים מתן חסונים, בדיקות גדילה, בדיקות ראייה ושמיעה בהיקף של 400,000 שעות רופא ואחות בשנה.

- למשרד הבריאות, שירותי תזונה לתינוקות השוהים במוסדות, הפרויקט המתקדם בארץ בתחום התזונה לתינוקות.

- לשירותי בריאות כללית, בשיתוף עם בי"ח שניידר, הפעלת שירות רפואה מקוון על ידי רופאי ילדים מומחים.

שירות "רופא אונליין"

שירות "רופא אונליין" מציע טיפול רפואי מקוון על ידי רופאים מובילים, מנהלי מחלקות וסגני מנהלי מחלקות. השירות מאפשר התייעצות, קבלת טיפול רפואי וקבלת מרשמים והפניות באמצעות שיחת וידאו עם רופא בכיר, מכל מקום ובכל זמן, באמצעות הסמארטפון, הטאבלט או המחשב הביתי.

השירות החדשני והייחודי בענף הינו הגדול ביותר בארץ ומהמובילים בעולם ומעניק לפונים פתרון מקצועי, מהיר ואיכותי. הייעוצים ניתנים על ידי רופאים מומחים בכירים, מנהלי וסגני מנהלי מחלקות ויחידות בבתי חולים בארץ, במגוון רחב של התמחויות. השירות נתמך במערכות טכנולוגיות משוכללות ומערכת Video Conference מתקדמת המאפשרת קיום שיחת וידאו באיכות HD.

השירות ניתן על פי פרוטוקול משרד הבריאות חוזר מנהל הרפואה תוך עמידה בתקני אבטחת מידע.

שירותי רפואה עבור מגזר הביטוח

"פמי פרימיום" מספקת למבוטחי חברות הביטוח מגוון שירותים רפואיים מקצועיים וכמו כן סיוע, הכוונה וטיפול רפואי בארץ ובחו"ל. במהלך השנים צברה החברה ניסיון רב בטיפול באלפי אירועים בכל שנה, בארץ ובעולם.

מערך שירותי הבריאות של החברה כולל למעלה מ-4000 נותני שירות וגורמים רפואיים, הכוללים בין השאר: מערך רפואת מומחים, רפואה אלטרנטיבית, אבחון הפרעות קשב וריכוז, רפואה מונעת, שירותים לנפש ועוד. כמו כן, לחברה מעבדות ומכונים רפואיים בפריסה רחבה בארץ ובעולם.

מערך השירות של החברה הינו מהמתקדמים והמנוסים שקיימים בתחום ונתמך בתשתיות טכנולוגיות מתקדמות, כל זאת על מנת להעניק ללקוחות שירות יעיל, מהיר ומקצועי.

ייעוץ רופא ילדים אונליין

"ייעוץ רופא ילדים אונליין", עבור עמיתי קופ"ח כללית, הינו אחד מהפרויקטים המובילים אותם מפעילה "פמי פרימיום". השירות כולל ייעוץ רפואי מקוון (וידאו צ'ט) הניתן על ידי רופאי הילדים, בשיתוף עם בית חולים שניידר. השירות ניתן בשעות הערב והלילה וכולל חוות דעת רפואית, מתן הוראות להמשך טיפול והפקת מרשמים דיגיטאליים.

הנהלה רפואית

שירותי הרפואה ב"פמי פרימיום", על תחומיה השונים, מנוהלים בידי הנהלה רפואית, המורכבת ממנהלי מחלקות או מנהלי בתי חולים בעלי שנות ניסיון רבות וידע מקצועי נרחב.

ההנהלה הרפואית מחויבת בהקפדה על רמה מקצועית גבוהה ועל איכות מתן שירות ללא פשרות, תוך שמירה על שביעות הרצון ואמון לקוחותינו ומבוטחינו.

הכותב הינו מנהל אגף שיווק, מכירות ופיתוח עסקי - מגזר הביטוח

חברי ההנהלה הרפואית, לפי סדר הא"ב:

- **פרופ' דלאל אילן - מומחה ברפואת ילדים, מנהל היחידה לרפואת ילדים במרכז הרפואי וולפסון.** המנהל הרפואי של פרויקט "בריאות התלמיד".
- **פרופ' וייסמן יחזקאל - מומחה ברפואת ילדים, מנהל המחלקה לרפואה דחופה במרכז שניידר לרפואת ילדים.** המנהל הרפואי של פרויקט "רופא און-ליין".
- **פרופ' טיאנו שמואל (סם) - מומחה בפסיכיאטריה ילדים ונוער, ניהל את בית החולים גהה כ-20 שנה, חבר באיגוד הפסיכיאטריה העולמי. חתן אות יקיר הר"י על פועלו כיו"ר המועצה המדעית בין השנים 1986-1990.** המנהל הרפואי של פרויקט "החינוך המיוחד".
- **ד"ר שקולניק אבינועם - מומחה בכירורגיה, מנהל בית החולים לניאדו.**

פמי פרימיום - חברת שירותי הרפואה הפרטית המובילה בישראל

4,000 נותני שירות רפואיים | 1,000 עובדים
750 רופאים מומחים בהסכם | 700 מטפלים ברפואה משלימה
150 מכונים לבדיקות אבחנתיות בפריסה ארצית | 650 פסיכולוגים
| 40 צוותים שטח רפואיים

פמי פרימיום מתגאה ב-3 תקני איכות:

ISO 27799 - מערכת ניהול אבטחת מידע בתחום הבריאות
ISO 27001:2007 - מערכת ניהול אבטחת מידע
ISO 9001:2000 - מערכת ניהול איכות

ד.נ.ר
הקבוצה המאוחדת לפיננסים, פנסיה וביטוח

תודה מיוחדת לסוכני דנר היקרים על שנה נפלאה

ולעשרות הסוכנים שהצטרפו לד.נ.ר בשנת 2014

ברוכים הבאים למשפחת ד.נ.ר !

ד.נ.ר מבקשת לברך את סוכני הביטוח

בכנס אלמנטר 2015

ומאחלת להם שנת הצלחה ושגשוג.

סוכנים יקרים, הצטרפו גם אתם להצלחה

צרו קשר !

dadi@dnr.org.il

073-2220210

יועצי המשכנתאות מזהירים שהריבית תעלה. מה יקרה אם לא?

יש להכות על הברזל כל עוד הוא חם - הריבית הנמוכה מהווה כעת הזדמנות שכל נוטלי המשכנתאות חייבים לנצל, לטובתם האישית ולטובת כולנו

מאת אילן מזרחי

מנכ"ל חברת "יונט פרימיום" - יעוץ משכנתאות

דוח המדיניות המוניטרית האחרון של **בנק ישראל**, אשר פורסם בראשית פברואר, מציג באופן מפורש את אחד מהחששות הכבדים ביותר של נוטלי המשכנתאות: "אחד הסיכונים המרכזיים הנשקפים ליציבות הפיננסית מסביבת ריבית נמוכה", נכתב בדוח, "נעוץ בליבוי הביקוש לאשראי ובחשש שכאשר הריבית תעלה בסופו של דבר, הלווים יתקשו לעמוד בתשלומי ההחזרים". אולם נדמה שאף אחד אינו מעלה על דעתו תסריט אחר, לפיו תישאר הריבית בטווח הבינוני על כנה.

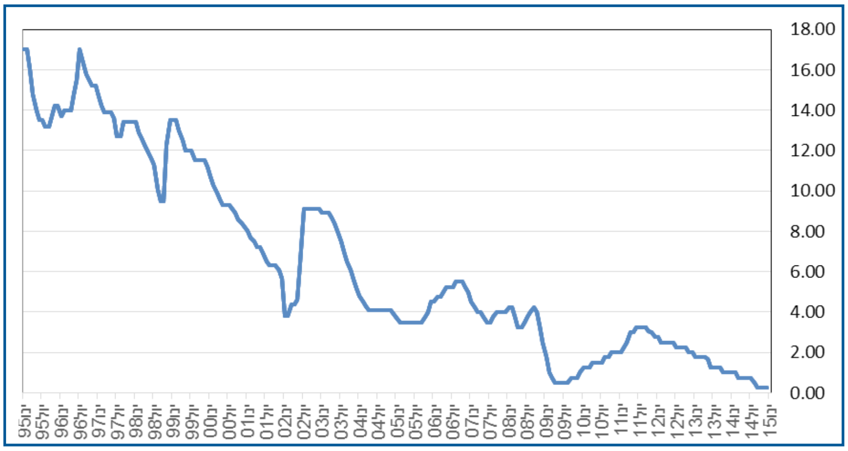
אם הריבית אכן לא תעלה - אנו עלולים להיכנס לדפלציה, וזאת על סמך נתוני **קרן המטבע העולמית.** דפלציה היא תופעה כלכלית, המאופיינת בירידה ברמת מחירים כללית, היות שהצרכנים חושבים ומצפים שהמחירים ירדו, דבר שעלול לעכב את הצריכה ולגרום לירידה בביקוש. התוצאה תהיה שרווחי החברות ירדו, ואלו יקצצו שכר ואף יפטרו עובדים. במילים אחרות, פעמוני המיתון קרבים.

יתרת המשכנתאות בישראל עומדת כיום על 262 מיליארד שקל. זהו שיא שמוכיח כי הציבור קונה דירות - בכל מחיר. לא משנה שבעשור האחרון השכר הריאלי כמעט לא השתנה, שהעבודה אינה יציבה ושלא ניצלנו כמעט דבר מגמישות המשכנתה.

האמת היא שרובנו בכלל לא מבין על מה הוחתם בבנק.

זוג שפונה כיום לבנק לשם קבלת משכנתה, מקבל אמנם את מבוקשו ביד נדיבה ובחיוך רחב. אלא שחיוכי הבנקאים מסתירים סיכונים רבים, ואת המחיר האמיתי של המשכנתה, אם אכן הדפלציה אורבת לפתחנו, יתכן מאוד שרבים לא יוכלו לשלם. הם לא יוכלו לעמוד בהחזרים, כי הקיטון בביקוש יוביל כאמור לצמצומים ולפיטורים של אלפי עובדים, ביניהם גם כאלה שנטלו משכנתאות.

שינויי שער ריבית בנק ישראל ב-20 השנים האחרונות



מקור: אתר בנק ישראל

מכאן התסריט כבר ברור: מספיק שאחד מבני הזוג מפוטר או סופג ירידה במשכורת, והתוצאה היא שמשק הבית לא יכול יותר לשאת בנטל ומתחיל לפגר בתשלומים. הבנק מצדו לוחץ ואף מפעיל את מערכותיו לגביית התשלומים החסרים. מכאן ועד התמוטטות כלכלית-משפחתית הדרך קצרה מאוד.

הלולאה ההרסנית הזאת, של ירידה בביקוש - מיתון - פיטורים, וחוסר היכולת לעמוד בהחזר החודשי של המשכנתה, יובילו בהכרח למימוש הנכס על ידי הבנק. בבנק ישראל מודעים היטב לגודל הבעיה, ולכן בשנים האחרונות פרסם הבנק תקנות שמטרתן לצנן את רצון הלווים לקחת משכנתה; אבל נכון להיום, הביקוש רק גדל והולך והיקף המשכנתאות שובר, כאמור, שיאים חדשים.

את מי נוכל, אם כן, להאשים אם המשק יגלוש לדפלציה ולא נוכל לעמוד בהחזרי המשכנתה? התשובה פשוטה: רק את עצמנו. אם המשק יגלוש למיתון וההאטה תחריף, יותר ממיליון בעלי משכנתאות יעמדו בסיכון של איבוד יכולת ההחזר.

בנוסף, תביא הכמות הגדולה של הדירות שיוצעו למכירה למצב של ירידת שוויין אל מתחת לשווי המשכנתאות שלהן, מה שעשוי אף להוביללהתמוטטות הבנקים.

אזאיךאפשרלמנוע את הקטסטרופה הכלכלית? פשוט מאוד. להיערך נכונה. אפשר כיום לנצל את הריבית הנמוכה, לפרוס את המשכנתה ליותר שנים ולוודא שסכום ההחזר החודשי קטן ולא מכביד. ב-1995, לפני 20 שנה, עמדה הריבית הבסיסית בישראל על 17%. כיום היא עומדת על 0.1% - הריבית הנמוכה בתולדות המדינה.

בנוסף, ניתן למחזר משכנתאות בריבית נמוכה לזמן ארוך יותר ולהתכונן לאותו היום שבו יכולת ההחזר שלנו תיפגע. כשהאיום יתממש - כבר לא נוכל למחזר את המשכנתה ויהיה זה מאוחר מדי. המשפט "הכו על הברזל כל עוד הוא חם" נכון היום יותר מתמיד. "ברזל" הריבית הנמוכה כיום, מהווה הזדמנות שכל נוטלי המשכנתאות חייבים לנצל, לטובתם האישית ולטובת כולנו.

קבוצת

לוי יצחק

חדש!!!

אפליקציות המחירונים של
קבוצת לוי יצחק
בכל עת בסמרטפונים השונים

האפליקציה זמינה להורדה חינם
מה-App store או סירקו את הקוד

www.levi-itzhak.co.il

הצטרפו אלינו לפייסבוק

levi@levi-itzhak.co.il

››› המשך מעמוד 8 - אני קורא לסוכנים לבחור חברות לפי השירות והתגמול | שיחה עם אריה אברמוביץ, נשיא לשכת סוכני הביטוח

שיש לו רישיון - ימכור ביטוח. לגבי המסחר בלידים - אין שום בעיה. אם הם נמכרים לסוכני ביטוח אין בזה שום פסול. אני מתנגד לרעיון שחברות ביטוח ימכרו בעצמן ביטוח. דעתי לא השתנתה בנושא זה.

• כיצד מתקדם המאבק בשיווק הישיר של החברות?

אברמוביץ: כשמגיעות תלונות - אנחנו מטפלים באמצעות המוקד שהקמנו. נחלנו מספר הצלחות כמו במקרה עם **"הראל"**, ואני שמח לציין שמאז אין תלונות על "הראל". כמובן שהיינו שמחים אם החברות יפסיקו למכור בכלל בשיווק ישיר. כל החברות הוסיפו לפרסומות שלהן קריאה לציבור - "פנו לסוכן הביטוח". אני מקווה שעם הזמן מנהלי החברות יבינו מה שהלקוח יודע כבר הרבה זמן - שביטוח עושים עם סוכן ביטוח.

• יותר ויותר סוכנים בוחרים לשתף פעולה עם מערכי שיווק ישירים של חברות ביטוח. מה עמדתך?

אברמוביץ: זו בעיה שלהם. אני חושב שזה לא נכון, אבל אין לנו בלשכה עמדה ברורה בעניין. יש אמנם רווח מיידי לסוכן, אך מצד שני, הסוכן מעביר לחברה נתונים שביום מן הימים אנשי החברה ימכרו עליהם באופן ישיר. אין כמו מכירה של משרד הסוכן ללקוחות שלו.

• מה הלשכה עושה על מנת לשפר את השקיפות בעמלות?

אברמוביץ: זו אכן תופעה שמאפיינת את כל החברות, לפיה רוב הסוכנים לא יכולים לבדוק באמת את העמלות שהם מקבלים. אני מציע לכל הסוכנים לערוך בדיקת עמלות על ידי גורמים מקצועיים שעוסקים בכך. היו סוכנים שקיבלו בחזרה כספים כיוון שהם תוגמלו שלא לפי ההסכם.

אני קורא לחברות הביטוח להרים את הכפפה, אך נעשתה גם פנייה למפקחת. אני חושב שלא תהיה לה ברירה, אלא לטפל בנושא. לא יכול להיות שחברה פונה לסוכנים אחרי עשר שנים ואומרת להם שהם חייבים כסף. אנחנו רוצים שהכל יהיה שקוף ונגיש. גם לזכות הסוכן, וגם לחובתו.

• כיצד אתה מסביר את העובדה שסוכנים ממשיכים לעבוד עם חברות שנותנות להם שירות גרוע ולא משלמות להם עמלות כראוי?

אברמוביץ: חונכנו להיות נאמנים. היום אנחנו מבינים שנאמנות לא בהכרח משתלמת. יש חברות קטנות שנהיות גדולות מיום ליום בזכות הבנה זו. אני קורא לסוכנים לבחור חברות לפי השירות ולפי התגמול. נאמנות, חברות וכבוד הדדי כבר לא מספיקים היום לעשיית עסקים.

• כיצד כנס פיננסים השפיע על התחום?

אברמוביץ: היינו אמורים להיכנס לסדרת הרצאות בנושא, אך לצערי הרב, בגלל מותו טרם עת של **ארז גוטמן** ז"ל, שהוביל את הנושא, הכל נעצר. עדיין מעט מדי סוכנים עוסקים בפיננסים. זה תחום מעניין, שמאפשר לסוכן לעטוף את הלקוח ולשרת אותו, וכמובן - מקור הכנסה נוסף לסוכן הביטוח.

• מה עמדתך ביחס לכניסה של סוכנים רבים לתחום המשכנתאות?

אברמוביץ: אני בעד, אבל לא כגורם שנותן ייעוץ, אלא כגורם מתכנן.

• מה צפוי השנה למשתתפי הכנס?

אברמוביץ: הכנס יעסוק השנה פחות בנושא הפנסיוני, אלא בביטוח בראייה כוללת, תחת המסר - "לוקחים אחריות על החיים". כסוכני הביטוח, רגע האמת שלנו הוא ברגע עשיית הביטוח עם הלקוח, כדי שברגע האמת העתידי - הכל יהיה טוב. לכן שינינו את שם הכנס. במקום "ביטוח ופיננסים" הוא נקרא "ביטוח חיים ופנסיוני".

לעמיתינו הסוכנים, המנכ"לים
ומשתתפי כנס "ביטוח ופיננסים 2015"
"המטרה הגדולה אינה ידע, כי אם פעולה"
ברכות לבביות
לפעילות פוריה בעידן החדש
בהצלחה
רני גלוגאו
וכל צוות
G4U
איתן לעתיד שקט ובטוח
ביטוח ■ פנסיה ■ פיננסים
רני גלוגאו ■ הבונים 2 רמת גן, 52462 ■ טל. 03-7538000 ■ פקס. 03-7538001
RANI GLOGAU ■ HABONIM ST. RAMAT GAN 52462 2 ■ TEL.03-7538000 ■ FAX.03-7538001

עתיד הרפואה כבר כאן...

10,000 ייעוצים רפואיים מקוונים בחודש!

שירות הרפואה המקוונת הגדול ביותר בארץ ומהמובילים בעולם.

השירות ניתן על ידי רופאים בכירים,
מנהלי וסגני מנהלי מחלקות ויחידות בבתי חולים בארץ.

שירות רפואי מקצועי, איכותי ומתקדם

רופאאונליין
ייעוץ רפואי מקוון מבית פמי פרימיום

פמיפרימיום
עושים טוב

מהשוק. הרגולציה אמנם מקשה. אולי זה לא פופולארי, אבל אני יכול להבין את הרגולטור ואת הנחיצות להתערבות רגולטורית בחלק מהתהליכים בענף.

חשוב לזכור כי בתהליך רכישת כל פוליסה יש א-סימטריה בשליטה על התהליכים בין המבטח למבוטח, כשבתווך מצוי גם הסוכן. זה ענף מאוד מורכב עם הרבה פרטים קטנים שמשפיעים מאוד על האנשים. לכן, לאורך זמן זה בפירוש חלק מהעבודה של הרגולטור - לייצר ולשמור על הסימטריות.

בתהליך אל לנו לשכוח שאנחנו חיים בחסות הרגולציה, והרגולטור מעורב גם בהסדרה של הבטחת הכנסות לחברות כמו בענף חיסכון ארון טווח וביטוח חובה.

הרגולציה היא חלק ממה שסייע לחברות הגדולות לשמור על כוחן - היא הציבה רף כניסה מאוד גבוה לענף.

אבל אסור לשכוח - בסוף אנחנו משרתים לקוחות. אנחנו שוכחים את העובדה שביום הכי קשה של הלקוח, אנחנו צריכים להיות שם ולפעמים נדמה ששכחנו. בהתחשב בכל זה, אנו פועלים כדי לעמוד בסטנדרטים החלים עלינו וזו אכן משימה לא פשוטה.

• כיצד תתאר את היחסים עם סוכני הביטוח?

אומיד: גישתנו אולי שונה במעט. אנו רואים בסוכן שותף עסקי ומתפקידנו להקל עליו בקידום עסקו שהוא גם עסקנו. בתקופה האחרונה אנו מאטים את קצב קליטת הסוכנים. סוכן שמבקש להצטרף אלינו מתבקש להמתין. אנחנו רוצים להשקיע בסוכנים שלנו, ולכן אנחנו לא מתנפלים על כל סוכן. העיקרון הבסיסי שלי הוא שאנחנו עובדים עם אנשים. וזה עובד.

אנחנו קשים בחיתום, אין הנחות, אין קולקטיבים. רק שירות טוב. למשל, יש אצלנו הנחיה - לשלם את התביעה שבוע לפני הזמן שהוגדר בחוזר יישוב תביעות. בסוף זה גורם לסוכן לעשות את הביטוח אצלנו.

יש אלמנט של ויראליות. סוכן מגלה שהרבה לקוחות שלו עוברים לסוכנים אחרים, שעובדים עם "שלמה", וכשהוא מבין שפוליסות שלו נעלמות - הוא מיד מרים לי טלפון. מה שמקדם מאוד את ההתקשרות עם סוכנים חדשים היא העובדה שהם מבקשים לעבוד עם חברה יציבה. חוסר היציבות והשינויים התכופים בחברות הגדולות יותר, רק מקדם את עסקנו.

יש דוגמה יפה לשינוי תפיסתי בחברה קטנה, שמביא לשינוי גדול בענף. עד לפני כמה חודשים, סוכן שהיה צריך לעשות ביטוח לרכב יקר היה מקבל תשובה מחברת הביטוח שלו תוך 3-5 ימים. על פי תפיסתנו, הסוכן ראוי לקבל שירות טוב יותר. כדי שהסוכן יסגור את העסקה במהירות, פיתחנו מודל תגובה מהיר בו מתקבלת הצעת מחיר תוך דקות וחיתום תוך שעות. ראו זה פלא, חלק מהחברות בענף החלו לאמץ את "מודל שלמה" לטיפול ברכב יקר. המודל אומץ על ידי חברות ותיקות וגדולות. אמנם זה מקשה עלינו את התחרות, אבל אם הקלנו על כלל הסוכנים, גם אם הם לא עובדים איתנו (בינתיים), בזאת נתנחם.

• אתה נשמע מאוד אופטימי, יחסית למי שמנהל חברה שהייתה חייבת לעבור שדרוג במקביל לתחרות קשה מול חברות גדולות וותיקות.

אומיד: נדמה לי שמי שבחר במקצוע הניהול, ודאי ניהול חברה במשבר, חייב לראות בכל קושי גם את ההזדמנות. לשמחתי, חלק גדול מהתהליכים שעובר ויעבור שוק הביטוח יספקו לנו הזדמנות גדולה ואני מקווה שנצליח להפוך את השינויים להזדמנות.

UngerFisher
סוכנות לביטוח (1994) בע"מ
ביטוח | פנסיה | פיננסים
אונגר פישר מברכים את באי הכנס
ביטוח ופיננסים 2015
ומאחלים כנס פורה ומהנה לכל משתתפיה
הסיבים 39, פתח תקווה 49100 | ת.ד 6959 | טל. 03-6367600 | פקס 03-6367601

כששואפים גבוה
מגיעים גבוה
איילון ביטוח - חברת הביטוח של השנה!
מדורגת בראש סקרי השירות מטעם לשכת סוכני הביטוח בישראל בתחומים:
ביטוח כללי • ביטוחי חיים • פיננסים
קבוצת איילון
ביטוח • פנסיה • שוקי הון
אנשים לשרות אנשים
חברת ביטוח האלמנטר לשנת 2014
איילון
ביטוח • פנסיה • שוקי הון
נבחר השנה של עדיף
ועיתונאי הביטוח והפיננסים
Zarmon DDB

››› המשך מעמוד 14- אין דרך להחליף 5,000 סוכנים שנמצאים בשטח |
שיחה עם דני קהל, סמנכ"ל בכיר ומנהל האגף לחא"ט ב"איילון" על ענף החיסכון ארוך טווח

יותר מתאימה בעיני מאשר קביעה של הרגולטור. זה חלק מהתפקידים של הסוכן - להציע ללקוח את המסלול המתאים לו ביותר. יש לזכור שלכל הגופים המוסדיים יש מסלולים טהורים שעל בסיסם ניתן להרכיב תיק רצוי ספציפי.

קיימות בעיות נוספות. למשל - כיצד לסווג את הנכסים הלא סחירים כגון נדל"ן או הלוואות? כיוון שאנו נותנים הלוואות לא סחירות רק עם ביטחונות איכותיים, התיק מאוד יציב ורווחי ומהווה עוגן בתיק הכולל. כל הלוואה נבחנת היטב, ושיעור הנפילות בהלוואות לא סחירות שואף לאפס, בניגוד לאג"ח שנתפסים בטעות כיותר יציבים.

• מה עמדתך ביחס למהלך של הרגולטור לפשט את הדיווח לעמיתים?

קהל: אין בזה פגם. בסוף לרגולטור יש שני תפקידים - הגנה על הצרכן ושמירה על יציבות החברות. אמנם אין כשל שוק, אבל אין סיבה לא לפשט את הדוח.

אבל אני רוצה להתייחס לעומס הרגולציה. רק בינואר השנה יצאו 17 הוראות וחוזרים, וגם 2014 הייתה עמוסה בהנחיות רגולטוריות. כל הוראה חדשה דורשת התארגנות אדמיניסטרטיבית ומיכונית. מה שקורה בפועל זה שבמקום שנעסוק בפיתוח עסקי, אנחנו עסוקים ביישום הרגולציה.

אני בטוח שחלק מהחוזרים ניתן לדחייה או שאפשר לתת לנו זמן ארוך יותר ליישם אותם, וכך נוכל לתכנן את היישום שלהם בתוך תכניות העבודה שלנו, כולל תכנון טוב יותר של ההשקעה הנדרשת.

• כיצד המסלקה הצליחה להשתלב בשוק?

קהל: זה מבורך, ועובד. ככל שזה קשור במידע, המסלקה עובדת כמו שצריך. יש אינטראקציה ממוכנת ב-99.9% מהמקרים. בינואר 2016 תיכנס לתוקף חובת דיווח ממוכנת ואחידה של המעסיקים, וב-2017 הסליקה גם תהיה באמצעות המערכת, ולכן תהיה חובה לעשות זאת דרך המסלקה ולא דרך המוסדיים.

אני מברך על הפעילות הזו, שבסופו של דבר תסדיר את נושא התשלום של המעסיקים לפנסיה ותפחית העברות שלא במועדן. יהיה מאוד קל לאתר את כל המעסיקים שלא ישלמו בזמן.

החיסרון היחידי במערכת סליקה מרכזית הוא למי שיש לו חיסכון פנסיוני מפוצל בין מוצרים שונים וגופים שונים. מדובר בעיקר בבעלי שכר גבוה או חוסכים ותיקים שיש להם ריבוי תכניות ומוצרים. אז יהיה קשה מאוד לחלק את ההפקדות. ניסיון לעשות את הפיצול בתוך המסלקה עלול להיות בעייתי. יהיה צורך לתת לכך מענה. שם הסוכנים או מנהלי ההסדרים יהיו חייבים להישאר בתמונה.

• כיצד תחום החיסכון צומח ב"איילון"?

קהל: יש שינוי ענק מאז שבעל השליטה **לוי רחמני** החליט על המהלך ל"החזרת העטרה ליושנה". גייסנו מאות סוכנים חדשים, והם האמצעי להגדלת העסקים שלנו.

הפנסיה באופן טבעי צמחה מאוד, אבל גם מוצרי הביטוח, הגמל וגם הבריאות. יש צמיחה של מאות אחוזים בכל שנה בעסק חדש, והגבייה והרווחיות צמחו אף הן בעשרות רבות של אחוזים.

חלק משמעותי מהגידול הסתמך גם על הסוכנים הוותיקים שלנו שעובדים איתנו בתחום האלמנטארי, וחלקו מסוכנים חדשים שגייסנו.

אנחנו גם חושבים ומנסים להטמיע את הרעיון לפיו סוכנים צריכים להיות מעורבים בחיסכון השוטף של משקי הבית, שנעלם באופן כללי בארץ. אנשים פשוט לא חוסכים. לפוליסות החיסכון יש יתרון משמעותי על הבנקים, ויש לנו הרבה להציע. המוצר שלנו יותר זול ויותר יעיל, ויותר טוב מבחינת מיסוי על רווחי הון.

• כיצד אתם פועלים על מנת לשפר את עבודת הסוכן?

קהל: בקרוב נשיק פורטל חדש לסוכנים. הוא ישמש כשולחן העבודה של הסוכן. בפורטל החדש הסוכן יוכל לקבל את כל המידע שיש בחברה, כולל כניסה למערכת תורי עבודה, הפקת דוחות וסריקה - כך שהסוכן לא יחזיק את כל המסמכים אצלו אלא אצלנו.

בנוסף, אנחנו מתחילים פיילוט של הפקה של פוליסות פרט במשרד הסוכן. המטרה היא לשפר את השירות שניתן ללקוח הסופי.

בעקבות עתירה נגד הפיקוח על הביטוח

בג"ץ אישר לפני שנתיים גביית דמי ניהול שונים מעמיתים שונים

לפני כשנתיים ניתן פסק הדין של **בג"ץ** 2030/12 - עו"ד **אורי הדר** נגד **אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון** ב**משרד האוצר**. שם עניינו היה דמי ניהול דיפרנציאליים. שם התקבלה עמדת הממונה המתירה גביית דמי ניהול שונים מעמיתים שונים.

העותר ביסס טענותיו על סעיף 3 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים, שקובע:

(א) חברה מנהלת תשמש נאמן על נכסי קופות הגמל שבניהולה, לטובת העמיתים.

(ב) בניהול נכסי קופות הגמל, במתן שירות לעמיתיהן ובמילוי שאר תפקידיה לפי הוראות חוק זה, תפעל החברה המנהלת באמונה ובשקידה לטובת כל אחד מהעמיתים, לא תפלה בין הזכויות המוקנות לאותם עמיתים ולא תעדיף כל עניין וכל שיקול על פני טובתם".

לטענת העותר, סעיפים אלו אוסרים על כל הבחנה בין עמיתי הקופות, ועל הפליה בדמי הניהול הנגבים מהם. העותר טוען, כי קופות הגמל אינן נוהגות שוויון בדמי הניהול הנגבים מן העמיתים, וכי תופעה זו באה לידי ביטוי בעיקר כאשר קופות הגמל פועלות ל"גיוס" קבוצות גדולות של עמיתים המצטרפות אליהן במסגרת הסדר בעל אופי קבוצתי (כדוגמת עובדים המיוצגים על ידי ועדי עובדים גדולים). הוא הוסיף וטען, כי דמי הניהול הנמוכים הנגבים מחלק מן העמיתים - באים על חשבונם של עמיתים אחרים.

העותר ביקש כי המפקח על הביטוח ינחה את קופות הגמל לגבות דמי ניהול שווים.

המשיב - **המפקח על הביטוח** דאז, פרופ' **עודד שריג**, השיב לטענות ואמר כי סעיף 3 לחוק אוסר על הפליה בהנאה מנכסיהן של קופות הגמל עצמן. לדבריו, "נכסים אלה אינם כוללים את דמי הניהול שלהם זכאית החברה המנהלת את קופות הגמל", ולכן יש לדחות את העתירה.

יתרה מכך - שריג ביקש לדחות את העתירה על הסף מטענות של שיהוי ואי-צירוף צדדים. הוא טען כי העתירה הוגשה בשיהוי כבד, וכי דמי ניהול דיפרנציאליים נהוגים בקופות זה שנים רבות. שנית, נטען כי העותר נמנע מלצרף את כלל המשיבים הרלוונטיים לדיון בעתירה, כדוגמת הגופים המוסדיים שעלולים להיפגע ממנה, ולכל הפחות האיגודים המייצגים גופים אלה.

כאמור, בית המשפט דחה את העתירה, אך הוסיף כי אכן יש מקום להגברת השקיפות בעניין דמי הניהול.

חדשות וחידושים...

שירביט פברואר 2015

מהפכה בענף הביטוח

הפקה בקליק
פשוט, יעיל, מהפכני
הפקת פוליסה ישירות
מסימולטור באפי

מתאים לי

SHIRBIT BEST
הכי טוב בשבילך.

בתאריך 1.2.2015
הושק מסלול שירביט בסט,
ביטוח לנהגים זהירים בתעריפים
הכי טובים שיש!

מוקד BEST:
טלפון 076-8843397
פקס- 076-8843398
best@shirbit.co.il

החל מ-1.3.2015
הוזלו תעריפי ביטוח החובה
ובנוסף הנחת חובה בשיעור

10%

לכלי רכב פרטי ומסחרי לכל גיל.

ביטוח חובה לרכב מסחרי
עושים רק בשירביט!
ביטוח החובה הזול בישראל
לרכב מסחרי

SHIRBIT שירביט
חברה לביטוח בע"מ

שירביט. מתקדמים בשבילך!

מחלקת סוכנים - 0768622252

‹‹‹ המשך מעמוד 16 - האוצר שופך את התינוק עם המים |
שיחה עם בני שיזף, משנה למנכ"ל "הפניקס" ומנהל תחום חיסכון ארוך טווח וסיכוני חיים, על "שיטת הפניקס"

• כיצד אתה רואה את בעיית הפנסיה באופן כללי?

שיזף: יש כל כך הרבה בעיות בעולם הפנסיה. נדרשת חשיבה הרבה יותר מורכבת על מנת להתמודד אתן.

ראשית - עליי לציין כי המצב בארץ הרבה יותר טוב מאשר בחו"ל. בבריטניה למשל - כל לקוח שחסך 100 אלף פאונד נחשב ללקוח פרימיום. אצלנו - לכל חוסך מספיק מבוגר יש סכום כזה.

אבל האחריות, מעל לכל ספק, נמצאת אצל המחוקק. צריך למצוא תמריצים נכונים.

למשל - בשוק המצרפי יש כ-1.5 טריליון שקל בחיסכון ארוך טווח. בעשירית מסכום זה ניתן לרשת את כל גוש דן ברכבת תחתית, וזה יכול להיות פרויקט מאוד רווחי. הבעיה היא שמי שיעשה את זה לפי הכללים הנהוגים כיום יצטרך להציג הפסדים במשך 20 שנה, ורק אז הוא ייהנה מתשואה גבוהה מאוד. חיסכון לפנסיה הוא לתקופות ארוכות של יותר מ-40 שנה, אם המדינה תאפשר למוסדיים לרשום את הרווח באופן רציף, ותיתן למוסדיים רשתות ביטחון מתאימות - לחוסכים תהיה פנסיה נאה, וגם האזרחים ייהנו מרכבת תחתית.

דוגמה אחרת שקיימת בעולם היא לעשות החלפת סיכון (Risk swap). הכוונה היא לשדך בין מי שמרוויח מהתארכות תוחלת חיים (למשל חברות תרופות או עיריית מיאמי) לבין מי שייפגע מכך.

דבר אחר הוא מוצר שהצענו לאוצר והוא פוליסת ביטוח פרטית, שמעניקה למי שחוסך בה כל החיים עד 20% תוספת לצבירה במועד הפרישה. זה מוצר WIN-WIN - למדינה, ללקוח ולחברת הביטוח.

מובן שלכל הדברים יחד חייבים להצטרף גם שינויים מבניים בשוק העבודה כגון הגדלת התשלומים לפנסיה והארכת תקופת העבודה. לצערי, האוצר והמחוקק לא מטפלים בבעיות ברצינות הנדרשת.

‹‹‹ המשך מעמוד 38 - כל סוכני "דורות" כבר עובדים על עמלה קבועה שאינה קשורה לדמי הניהול |
שיחה עם אריה קלמנזון, מנכ"ל משותף ב"דורות", על שוק ביטוחי המנהלים כיום

הנסיעות. החל מעידן האינטרנט כל אחד יכול לקנות כרטיס בזול לבד ומייד, אין לו צורך בסוכן הנסיעות.

אז איזה משרדי נסיעות שרדו? מי שהבין שחל שינוי, והתחיל להציע מוצרים מיוחדים וטיולים מתוחכמים ושונים. סוכני נסיעות כאלה שורדים וגדלים. כנ"ל לגבי סוכני ביטוח: העתיד שלהם זה ביטוח מנהלים. זה מוצר מורכב, מתוחכם ובעל ערך מוסף גדול.

• מה עמדתך על חוזר ההצטרפות?

קלמנזון: ככל שיקשו על הענף, לנו יהיה עוד יותר טוב. כבר לפני שנה הקמנו חמ"ל שנותן לסוכן את כל המעטפת החוקית, האדמיניסטרטיבית והתפעולית שהוא צריך. העמדנו בראש החמ"ל את עורך דין **אסף שאשא**, שבכל מכירה בודק את התהליך שנעשה. ככל שיקשו על הסוכן, אנחנו נניח שעוד סוכנים ייצאו מהענף ואנחנו נרוויח. החמ"ל שלנו פועל כבר לפי כל החוזרים החדשים.

• האם אתם ממשיכים לשתף פעולה עם מוקדי השיווק הישיר?

קלמנזון: בהחלט. העוגן העיקרי של הפעילות שלנו זה ביטוח מנהלים. מוצרי מדף זה לא השוק שלנו. אנחנו משתפים פעולה עם המוקדים של חברות הביטוח, וגם מחזיקים מוקדים משלנו, שמוכרים את כל ביטוחי הפרט. כך אנחנו מוכרים במעל מיליון שקל לחודש ביטוחי פרט. כל המוקדנים שלנו הגיעו מחברות הביטוח, ואנחנו מוקירים להן תודה על כך שהכשירו אותם. הסוכנים שלנו מקבלים כמובן תגמול על המכירה.

• כיצד מתקדמת פעילות האקדמיה?

קלמנזון: האקדמיה הכניסה הרבה מאוד סוכנים ל"דורות". הצטרפו כבר עשרות סוכנים שעומדו בכל דרישות האקדמיה. הצטרפו אלינו סוכנים מהזן הטוב ביותר - לא סוחרי ביטוח אלא סוכני הביטוח.

• סוחרי ביטוח?

קלמנזון: כל מי שלא מבין את המוצר שהוא מוכר, וגורם בכך נזקים לענף.

"מימוש עסק הוא תהליך ולא אירוע חד פעמי.
באורלן יצרו עבורי מסגרת להמשך פעילות
בקצב שאני קובע"
יהודה מטרסון 13 שנה באורלן
מידע נוסף באתר: www.orlan.co.il
אורלן 21
סוכנות לביטוח (1994) בע"מ
מקבוצת מגדל
21 שנה 1994-2015

תודה על האמון

KOPELL group

הופכים לקוחות לאוהדים

אמון הציבור

לקידום הגינות בעסקים

קופל גרופ שמחה להכריז על קבלת תו אמון הציבור והצטרפות לנבחרת בתי העסק המחויבים לכללי אמון הציבור המשקפים סטנדרט גבוה של אמינות והגינות שקיפות בפרסום כיבוד חוזים וכיבוד החוק.

כמו בעבר גם בעתיד מבטיחים לעשות הכל על מנת להעניק לכם שירות יעיל, הוגן ומעל הכל אמין.

*5676

kopellgroup.co.il

Start car KOPELL

Smart KOPELL

Electro KOPELL

Global KOPELL

Smart bike KOPELL

››› המשך מעמוד 18 - קיבלנו החלטה אסטרטגית - מתחילים לעבוד עם סוכני ביטוח |

שיחה עם איתי ברדה, מנכ"ל חברת הגמל והפנסיה של "הלמן אלדובי", על כניסה לעולם סוכני הביטוח

• עם אידיאולוגיה לא הולכים למכולת...

ברדה: אמת אך מדובר על העתיד הפנסיוני של לקוחות סוכני הביטוח. בסופו של דבר, כשסוכן רוצה להציע את קופת הגמל וקרן ההשתלמות הטובים ביותר ללקוח - הוא מחפש את מנהלי ההשקעות עם הביצועים הטובים ועם רמות הסיכון הנמוכות ביותר. זאת, כדי שהלקוח יהיה מרוצה לאורך כל הדרך. בנוסף, אנחנו יודעים שהשירות שהסוכן מקבל הוא פקטור חשוב מאוד בעבודתו. היה לנו ברור שאנחנו לא מקימים מערך שירות לסוכנים בלי לוודא שהסוכן מקבל אצלנו את השירות הטוב ביותר. זה לא בהכרח מה שיביא את הסוכן, אבל אנחנו מאמינים כי לסוכן שעובד איתנו מגיעים התנאים הטובים ביותר.

ולבסוף - אנחנו רעבים להצלחות, וסוכני הביטוח מזהים זאת ובוחרים בנו גם בשל כך.

• מה מאפיין את הסוכנים שלכם?

ברדה: כאמור, גייסנו כבר מספר מנהלי הסדרים וסוכנויות גדולות וגם כמה עשרות סוכנים איכותיים שרובם צעירים, שהקימו פעילות פנסיונית עצמאית בשנים האחרונות. מהם אנחנו גם לומדים הרבה על סוכני הביטוח - מה חשוב להם וגם מה מפריע להם בחברות אחרות.

אנחנו מעריכים שה"באז" הזה יתפשט במהרה. הדגש שלנו הוא על האיכות ולא על הכמות - אנחנו רוצים סוכנים שיהיו שותפים אמיתיים שלנו. לפי עיקרון פארטו, על פיו 20% מהסוכנים האיכותיים ביותר יביאו לנו 80% מהתפוקה בתעשייה.

בנוסף, אנחנו עובדים מול מספר מנהלי הסדרים נוספים, ואנחנו נמצאים בעיצומו של משא ומתן עם בית סוכן משמעותי, שתרומתו להצלחתנו תהיה משמעותית ביותר.

• מה מטריד אותך בענף הפנסיה?

ברדה: האתגר המרכזי זה הריכוזיות הגדולה בענף, שיש בו ארבע חברות ביטוח גדולות. ענף הפנסיה צומח מאוד ולצערי בתי ההשקעות עדיין לא במשחק, בגלל חסמים שונים והריכוזיות. האתגר שלנו זה להכניס תחרות שתועיל ללקוח הסופי. התחרות, בעיניי, היא הפתרון לרוב הבעיות. אנחנו מקווים מאוד שיהיה מהלך רגולטורי של הסרת חסמים והקלה על הניוד על מנת לפתוח את התחרותיות.

"הלמן אלדובי גמל ופנסיה":

גידול של 70% בנכסים תוך שנתיים

"**הלמן אלדובי גמל ופנסיה**" מנהלת, נכון לסוף 2014, כ-12.5 מיליארד שקל בקופות גמל, השתלמות וקרנות פנסיה. בעקבות מדיניות של מיזוגים ורכישות החברה רשמה גידול של יותר מ-70% בשנתיים האחרונות. כעת, מסביר המנכ"ל **איתי ברדה**, החברה מעוניינת לצמוח צמיחה אורגנית באמצעות סוכני ביטוח, ולשם היא ממקדת את מאמציה.

החברה הוקמה ב-1995, והיא נמנית כיום עם עשרת הגופים הגדולים בתחום הגמל. באפריל 2013 מוזגה עם חברת הגמל של "**הדס ארזים**", במסגרת המיזוג בין שני בתי ההשקעות. החברה מהווה את עיקר הפעילות של החברה האם - בית ההשקעות "הלמן אלדובי".

בין מוצרי החברה:

- קופות גמל במגוון מסלולים (המובילה - "**בר יציב**")
- קרן השתלמות רב מסלולית
- קופות פיצויים
- קופות גמל בניהול אישי
- קרן פנסיה חדשה וכללית
- קרן פנסיה ותיקה - "**מגן**"
- קרן הפנסיה של עורכי הדין

לחברה ציבור לקוחות רחב המונה כ-300 אלף לקוחות שונים, רובם שכירים עובדי מדינה או עובדי המגזר הציבורי, בשנות ה-40 לחייהם.

››› המשך מעמוד 24 - סוכני הביטוח צריכים להיות מתוגמלים גם על הצבירה הפנסיונית |

שיחה עם יובל ארנון, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני בלשכת סוכני הביטוח, על פעילות הוועדה בראשותו

• מה עמדתך לגבי הנוסח הסופי של יישום המודל הצ'יליאני?

ארנון: הרגולטור פרסם את "המודל החכ"ם" - המודל הצ'יליאני. מטרתו היא להקטין את הסיכון ככל שהזמן עובר. עמדתנו היא שההקצאה של האג"ח המיועדות לא צריכה להיות זהה. אין סיבה שאדם צעיר יקבל אותה הקצאה כמו אדם מבוגר. כרגע זה לא עולה לדיון, בעיקר משיקולים ולחצים פוליטיים.

• מה לגבי הקצאת אג"ח מיועדות למוצרים אחרים?

ארנון: זו בהחלט אחת הבעיות הקשות - שאין מוצרים אחרים. ביטוח מנהלים כמעט לא נמכר, וכך גם קופות גמל. אני סבור שהאג"ח המיועדות צריכות להיות מוקצות גם לביטוחי המנהלים וגם לגמל, ובמקביל לפתח מוצרים נוספים.

• כיצד אתה רואה את שיתוף הפעולה של הלשכה עם המסלקה הפנסיונית?

ארנון: הפעילות הולכת ומשתפרת, והעיצומים שהרגולטור משית על מי שלא עובד מול המסלקה ממלאים את תפקידם. הכנסנו מעל ל-1,000 סוכנים לעבודה עם המסלקה, ולדעתי - העתיד נמצא שם.

כל מי שחפץ חיים ורוצה לטייב את השירות שהוא נותן יהיה חייב לעבוד עם המסלקה. זו תהיה אוטוסטרדת המידע שהסוכנים יעבדו אתה. המסלקה מרחיבה את השירותים שלה ובעתיד היא תאפשר קבלת אינפורמציה על ריסקים וגם פוליסות מסולקות. מרבית ביטוחי החיים ינוהלו באמצעות המסלקה.

• רפורמת הייעוץ הבנקאי גוועה...

ארנון: הייעוץ הפנסיוני בבנקים לא נכשל בגלל בעיה טכנית. הוא נכשל בגלל תפיסת העולם של הלקוח, שעדיין רואה את הסוכן כאיש המקצועי ביותר בתחום. רמת האינטימיות שיש ללקוח עם הסוכן לא קיימת בשוק מקום אחר. בבנקים אין גורם אישי שמלווה את הלקוח.

• כיצד תתאר את פעילות הוועדה והלשכה מול הרגולטור?

ארנון: כבר במפגש הראשון נשיא הלשכה ואני ביקשנו שיתוף פעולה. שיתייעצו אתנו לפני פרסום חוזר חדש ולא אחרי הפרסום. ויש התקדמות. למשל, ביקשנו שייעשה פיילוט בקרב הציבור לגבי מסמך ההנמקה החדש, והובטח לנו שכך יהיה.

אבל אנחנו עדיין רחוקים משיתוף הפעולה שאנו שואפים אליו. בעיה אחרת שאנו מדברים עליה היא הכמות העצומה של החוזרים והטיוטות. בלתי אפשרי לעקוב אחריהם.

שגיא-יוגב
סוכנויות לביטוח (1988) בע"מ
חברה בת של מגדל

פוליסות פיננסיות
ביטוח חיים ומשכנתא
פתרונות לפרישה
ביטוח בריאות
ביטוח עסק
קרנות פנסיה
ביטוח דירות ורכב
ביטוח מנהלים
ביטוח דירקטורים ונושאי משרה
קופות גמל לשכירים ולעצמאים
ניהול סיכונים
קרנות השתלמות
ניהול הסדרים
פתרונות לתעשיות היי- טק
ביטוח אחריות מקצועית

היום שלנו
הוא המחר שלך

בקרו באתר שלנו: www.sgy.co.il

עיצוב: סטודיו בילט

›‹‹ המשך מעמוד 40 - כיצד מיישבים את הסתירה בין ויתור על סודיות רפואית לבין ההגנה על פרטיותם של מבוטחים? |
מאת עו"ד אורנה ששון-שוורץ וישראל גלעד

המשפט.

גם חוק יסוד כבוד האדם וחירותו קובע כללים לשמירה על פרטיות האדם וצנעת הפרט וכן שמירה על החיים, הגוף וכבוד האדם.

סעיף 19 של חוק זכויות החולה התשנ"ו - 1966 קובע כי מוסד רפואי ישמור בסוד כל מידע הנוגע למטופל ומנהל המוסד הרפואי ינקוט באמצעים הדרושים להבטיח שהעובדים הנתונים למרותו ישמרו על סודיות העניינים המובאים לידיעתם.

אולם שעה שמבוטח חותם על טופס ויתור סודיות רפואית, לכאורה לא נעשית עבירה בהתייחס לחוק הגנת הפרטיות וחוק זכויות החולה, שכן המבוטח עצמו ויתר על זכותו לסודיות רפואית ללא הגבלת זמן. אין הגבלה שמית למי מותר לעיין במידע ולכאורה כל עובד שמקבל את המידע, יכול לעיין בתיק הרפואי שנמסר לחברת הביטוח. חמור מכך, עובדים וגורמים רבים נוספים חשופים למידע אישי זה. יוזכר, כי מקבל הוס"ר יכול לקבל לצורך עיון את כל התיקים הרפואיים של החותם, בין אם הם רלבנטיים או לא לעניין הכיסוי הביטוחי ו/או התביעה המתנהלת בבית משפט.

גם בהתייחס לחוק זכויות החולה לא נעברה עבירה מאחר שהחוק מתייחס אך ורק למוסדות רפואיים...

אין מנוס מהגעה למסקנה, כי במצב הקיים היום במחוזותינו, "השערים פרוצים", מידע אישי רפואי נחשף לכל - וקיימת התנגשות בין החתימה על טופס הוס"ר לבין הגנת המבוטח על פרטיותו.

אז מה הפתרונים?

לא מן הנמנע, כי הפתרון צריך לבוא על ידי קביעת חוקים או נהלים ברורים ומחייבים וכי המחוקק ו/או **המפקח על הביטוח** יתנו דעתם לסוגיה בעייתית זו הנוגעת לאזרחים מבוטחים רבים. אפשר לקבוע מדרג וסיווג בתוך חברות הביטוח למי תהיה גישה למסמכים אישיים אלה וכן לקבוע נהלים ברורים מתי ניתן להעביר הוס"ר לחברות חיצוניות. יש לקבוע כי תינתן הרשאה מוגבלת להעברת מידע לאדם או בעל תפקיד מסוים ובמידת האפשר להגביל את ההרשאה כך שהוויתור יהיה כלפי אדם מסוים/בעל תפקיד מסוים ולא כלפי גוף או גורם או חברה כללית, שאז הוויתור הוא כלפי כל אדם באותו גוף. מול חברת ביטוח למשל, יש להקפיד כי הוויתור על הסודיות יהיה כלפי רופאים או עורכי דין או שמות בעלי תפקידים מסוימים שהם עובדי חברת הביטוח. כמו כן, ניתן לחייב את חברות הביטוח להגביל את היקף הוויתור במידת האפשר ולתת את הדעת האם יש צורך בויתור כללי על סודיות, שהוא ויתור גורף לכל עניין רפואי באשר הוא, או שניתן להסתפק בוויתור מוגבל - לנושא רפואי מסוים בלבד ו/או לשימוש למטרה מסוימת בלבד.

שעה שעסקינן, למשל, במבוטח התובע בגין נזק אורתופדי שאירע לו, אז ייתכן כי אין צורך לעיין במלוא תיקו הרפואי כי אם רק במסמכים הנוגעים לנזקיו האורתופדיים בלבד וכיוצא באלה. זאת ועוד, ניתן ליתן הגבלה על התקופה בה ההרשאה תהיה בתוקף - חשוב שהוויתור על הסודיות יהיה מוגבל בזמן, עד תאריך מסוים, או כל עוד מנוהלת תביעה משפטית מסוימת.

ועוד, יתכן כי אם היו מרחיבים בחקיקה את סעיף 19 לחוק זכויות החולה כך שיחול גם על מוסדות וגופים בלתי רפואיים, אליהם מגיע המידע הרפואי והמסמכים הרפואיים על אודות המבוטח/התובע, אזי גם בכך היה למנוע ו/או להקטין את נזקי "דליפת" נתונים על מבוטח לידי כל מאן דבעי.

אין ספק, כי כדי למזער נזקיהם של המבוטחים בכל הקשור להגנה על פרטיותם למול האיזון כי המבטחות יקבלו לידיהן את מסמכי הרפואיים של המבוטח/התובע, נדרשת "יצירתיות מחשבתית" ואולם אין ספק כי עם קצת רצון של הגורמים הרלוונטיים ניתן לשנות הנהלים הקיימים ולהיטיב מצבו של המבוטח בעניין אישי זה. במאמר מוסגר יצוין, כי הסוגיה שהועלתה לעיל רלוונטית למוסדות רבים נוספים במחוזותינו, מעבר לחברות הביטוח, כמו למשל, למוסד לביטוח לאומי, אשר גם שם נדרשים התובעים לחתום על טופס וס"ר אך לא נהנים מכל הגנה על פרטיותם, מוסדות עבודה הדורשים מעובדיהם לחתום על ויתור סודיות רפואית וכדומה.

יצא לאור! "מדריך מעשי לביטוח עסקי (רכוש ואחריות)".

ספרו של יועץ הביטוח עו"ד אורי אורלנד, הכולל הסברים על ביטוחי רכוש ואחריות בכלל, וכן ניתוח שיטתי של פוליסות ביטוח רבות, תוך התמקדות בפן הפרקטי. המדריך, במתכונת אוגדן שיעודכן מעת לעת, מיועד לסוכני ביטוח ולעובדיהם, לחתמים, לאנשי תביעות, לאחראים על ביטוח בארגונים, ולכל אדם המתעניין בנושא.

מחיר הספר: 450 שקל, כולל מע"מ. **למנויי "פוליסה" 400 שקל כולל מע"מ.**

להזמנות:

לכבוד
הוצאת פוליסה
03-5407884, mazkirut@tikshoret.co.il, פקס 03-5493622

כן, אנו מעונינים לרכוש את ספרו של עו"ד אורי אורלנד, **מדריך מעשי לביטוח עסקי (ביטוחי רכוש ואחריות).**

המזמין:__________ **ארגון:**____________ **מספר עותקים:**______________

טל'____________________ כתובת.________________________________

נא שלחו חשבונית ע"ש____________________לכתובת.____________________

מצ"ב המחאה לפקודת תקשורת כלכלית בע"מ בסך ________שקל.

[illegible]

נא לחייב כרטיס אשראי ויזה | ישראכרט | דיינרס | אמריקן אקספרס | אחר

מס' הכרטיס____________________ ________ תוקף____________

ע"ש_________________________ מס ת.ז_________________ חתימה____________

סקוריטס ביטוח
Lloyd's Coverholder | מורשה לויד'ס

סקוריטס ביטוח
המבטח המוביל בביטוח הנדסי
ורכב כבד

להצטרפות לסוכני סקוריטס ולתיאום פגישה
מתן 050-6815421
matan@securitas.co.il

על המודל הצ'יליאני

מאת איציק אסטרייכר

בשוק קופות הגמל, קרנות ההשתלמות, קרנות הפנסיה ופוליסות לביטוחי החיים נצברו בסוף שנת 2014 כ-760 מיליארד שקל. מרבית הכספים מושקעים במסלולים "כלליים", אשר מעניקים למנהלי ההשקעות של הגופים הפנסיוניים חופש מוחלט כמעט בניהול כספי החוסכים, במגוון אפיקים ללא כל התחשבות במאפייניו האישיים של כל חוסך.

מאז המחצית הראשונה של שנות ה-90 מוצעים לציבור החוסכים מסלולי השקעה מתמחים, כאלה אשר כוללים התחייבות להשקיע בכל מסלול שיעור מינימלי מן הכספים באפיק השקעות מוגדר מראש. למרות השנים הרבות שחלפו, למרות שהאוכלוסייה החוסכת במוצרים פנסיוניים מגוונת מאוד (צעירים ומבוגרים, בעלי יתרות גדולות ויתרות קטנות יותר, כאלה אשר קופת הגמל היא מקור ההכנסה שלהם לאחר גיל הפרישה וכאלה שיזכו לקצבה חודשית מקרן פנסיה ובקופת הגמל הפקידו וצברו סכומים נמוכים יותר), הרי שיעור הכספים אשר מושקעים במסלולים מתמחים נמוך מאוד, פחות מ-10%. יותר מ-90% מהכספים במוצרים הפנסיוניים מושקעים עדיין במסלולים כלליים.

כפי שכתבתי במאמר סיכום השנה בשוק קרנות הפנסיה החדשות, 92% מכספי הפנסיה המנוהלים בקרן הפנסיה הגדולה בישראל, "**מבטחים החדשה**", מושקעים במסלול כללי. 97% מכספי הפנסיה המנוהלים על ידי חברת הביטוח "**מגדל**" מושקעים במסלול הכללי ו-99% מכספי קרן הפנסיה "**מיטבית-עתודות**" של חברת הביטוח "**כלל ביטוח**" מושקעים במסלול הכללי, כאשר במקביל כל אחת מהן מציעה מגוון מסלולי השקעה מתמחים לציבור החוסכים.

189 מיליארד שקל נצברו בסוף שנת 2014 בקופות גמל לתגמולים, מתוכם כ-128 מיליארד שקל מושקעים במסלולים כלליים. גם כניסתם של בעלי מקצוע לתחום, התפתחות ענפי הייעוץ והשיווק הפנסיוני והעובדה שיותר ויותר אזרחים נעזרים ביועצים פנסיוניים ובסוכני ביטוח בעלי רישיון לשיווק פנסיוני, לא תרמה להתאמת רמת הסיכון של המוצר הפנסיוני לאופיו של החוסך.

מאז המשבר הפנסיוני העולמי, שהתרחש בשנת 2008, נעשה ניסיון מצד **משרד האוצר** לטפל בסוגיית ניהול הכספים במוצר פנסיוני והתאמתו למאפייני הלקוח, לרמת הסיכון התואמת ללקוח.

ב-17 בפברואר השנה פרסמה **הממונה על שוק ההון** במשרד האוצר חוזר תחת הכותרת: "מסלולי השקעה בקופות גמל". במסגרת החוזר נעשה ניסיון על ידי אנשי משרד האוצר להתאים לכל חוסך מוצר חיסכון פנסיוני בעל רמת סיכון השקעה המתאימה למאפייניו האישיים של כל חוסך. במסגרת החוזר נקבע, שהחל מראשית חודש ינואר 2016 לא יתאפשר לחוסכים חדשים להצטרף לקופת גמל כללית, לפתוח חשבונות חדשים במסלולים כלליים בקופת גמל. החוסכים והכספים שיצטברו במסלולים כלליים בסוף 2015 יוכלו להמשיך להתנהל במסלולים אלו.

המודל מעלה מספר סוגיות חשובות ביותר על ההתנהלות הצפויה בשוק החיסכון הפנסיוני, ובעיקר לגבי מידת מעורבותו של החוסך בניהול

מי הזיז את הגבינה שלי?

מידת מעורבות הציבור בקבלת החלטות בכל הקשור לחיסכון הפנסיוני נמוכה מאוד ועל כך כתבתי כבר והצגתי את העובדות. המשך התנהגות הציבור באותו אופן עלול להביא להסטת כספים ממסלולים כלליים למסלולים תלויי גיל, אשר פרט להתייחסות לגיל החוסך לא באמת מייצרים התאמה בין רמת הסיכון של ההשקעות לבין מאפייניו האישיים של כל חוסך.

הרי חוסכים בקופות גמל וקרנות פנסיה שונים זה מזה, במצבם המשפחתי, עושרם הפיננסי, מצבם הכלכלי בעת הפרישה מעבודה, אופן החיסכון שלהם בכל מוצר פנסיוני ובטעמיהם. האם במקום לצבור כספים במסלולים כלליים לא יועברו הכספים למסלולים תלויי גיל ויועברו באופן אוטומטי ממסלול למסלול על פי גיל החוסך ותו לא? האם לא ראוי היה לייצר התאמה בין מאפייני החוסך, פרט לגילו לרמת הסיכון?

מרבית החוסכים במוצרים פנסיוניים מצטרפים לקופת גמל או לקרן פנסיה באמצעות סוכן ביטוח פנסיוני, משווק פנסיוני או יועץ פנסיוני. האם בקביעה שבעל רישיון, יהיה חייב גם להתייחס לרמת סיכון ההשקעות, אין יותר היגיון? הדבר יכול להיעשות מבין האפשרויות הקיימות במוצר הפנסיוני - מסלולי ההשקעה המתמחים. לכאורה, הוא אמור לעשות זאת כבר היום, בעידן שבו אין מסלולים כלליים. כך יכולה להיות התאמה גדולה יותר בין טעמי החוסך לרמת הסיכון בה מנוהלים כספי החיסכון הפנסיוני שלו.

כספיו הפנסיוניים. למרות שמדובר בהיקף ההשקעה הגדול ביותר של אדם במהלך חייו (אולי בדומה להיקף ההשקעה בדירת מגורים), לדאבוני הרב המעורבות בו נמוכה ביותר. המהלך שבמסגרתו אנשי אגף שוק ההון מוצאים לנכון להתערב ולהביא ליצירת התאמה בין מאפייניו האישיים של אדם לרמת סיכון ההשקעות שבה ינוהלו כספיו הפנסיונים, נכון וראוי.

החל מינואר 2016 תוכל חברה לניהול קופות גמל להציע לציבור החוסכים מסלולי השקעה המוגדרים מראש:

- **מסלולי השקעה מתמחים** - מסלולים שמוגדרים בתקנון קופת הגמל ככאלה אשר מרבית הכספים שנצברים במסלול, לפחות 75% אך לא יותר מ-120%, יושקעו באפיק השקעה, בתחום השקעה או במכשיר השקעה ספציפי. אפיקי ההשקעה אשר יכול ויוצעו לחוסכים יהיו אג"ח, אג"ח צמוד מדד, אג"ח קונצרני, אג"ח ממשלת ישראל, אג"ח ממשלת ישראל צמוד מדד, אג"ח ממשלות, מניות, מניות בישראל, מניות בחו"ל, מט"ח, שקלי, טווח קצר וכספי. ראוי לציין שגוף מנהל אשר מבקש לנהל מסלול מתמחה באפיק השקעות או בתחום השקעות אחר, רשאי לבקש אישור מהממונה על שוק ההון להקים מסלול כזה ולהציע אותו לציבור החוסכים.
- **מסלולי השקעה תלויי גיל** - מסלולי השקעה אשר במסגרת כל אחד מהם תיקבע מדיניות השקעה שמותאמת לעמיתים בטווח גילאים מסוים. מסלול לחוסכים שגילם נמוך מ-50 שנה, מסלול לחוסכים אשר גילם לפחות 50 שנה אך לא עולה על 60 שנה ומסלול לחוסכים אשר גילם עולה על 60 שנה.

רשאי גוף מנהל קופות גמל לנהל מסלולי השקעה שיהיו מיועדים לקבוצה של חוסכים בטווח גילאים מסוים, כאשר כל טווח גילאים יהיה של חמש שנים לפחות אך לא יותר מ-10 שנים.

- **מסלולי השקעה המיועדים למקבלי קצבאות** - חברה המנהלת קופת גמל משלמת קצבה, תנהל את הכספים המשמשים לתשלום הקצבאות בחשבון נפרד מהכספים של חוסכים אשר טרם החלו לקבל קצבאות ותנהל מסלול השקעות נפרד לניהול אותם כספים.

כל חברה מנהלת יכולה להגדיר קבוצות גיל שונות ולהגדיר רמת סיכון שונה לכל קבוצת גיל. משמע - אדם בין 55 יחסוך במסלול ברירת מחדל בגוף מסוים, ברמת סיכון מסוימת, ובן גילו אשר יחסוך בגוף מנהל אחר יתכן שישויך במסגרת ברירת המחדל לקבוצת חוסכים שונה אשר כספיהם יושקעו ברמות סיכון השקעות שונות. כל ניסיון להשוות בין מסלולי השקעה תלויי גיל המנוהלים בגופים שונים עלולה להיכשל ואף להכשיל.

עוד נקבע, כי כל חוסך חדש בקופת גמל יוכל להצטרף למסלול השקעה מתמחה. אם לא יבחר לחסוך באחד או במספר מסלולים מתמחים, יצורף באופן אוטומטי למסלול המותאם לגילו. כאשר החוסך יגיע לגיל שקופת הגמל מציעה מסלול ברירת מחדל אחר לקבוצת הגיל אליה הוא משתייך, תעביר החברה המנהלת את הכספים שצבר במסלול ברירת המחדל הקודם לזה אשר תואם את גילו החדש. כמובן שחוסך יכול לבחור ולהצטרף למסלול שמיועד לקבוצת גיל שאין הוא משתייך אליה ובכל עת הוא יכול לבחור לחסוך במסלול השקעות מתמחה או במסלול מותאם לגילו.

החוזר קובע שחובה לשייך כספים של לקוחות חדשים למסלולים תלויי גיל (אם לא בחר החוסך מסלולים מתמחים) וטוב שכך. אם בעבר במסגרת טיוטות של החוזר הייתה כוונה להחיל את ההנחיות על הכספים שנצברו בקופות גמל כלליות, הרי טוב עשתה הממונה שלא החילה את ההוראות על הכספים הצבורים, כי המשמעות הייתה הסטת מרבית הכספים ממסלולים כלליים למסלולי השקעה תלויי גיל - על רקע העובדה שלפחות בקופות גמל לתגמולים מדובר בכספים של חוסכים יותר מבוגרים.

חברה לניהול קופות גמל, אשר מנהלת קרן השתלמות, רשאית לנהל מסלולי השקעה מתמחים, המיועדים לאוכלוסיית יעד מוגדרת מראש של חוסכים, ומסלול כללי אשר יוגדר במדיניות השקעה ספציפית.

במסגרת החוזר אוסר משרד האוצר על חברה לניהול קופות גמל לכנות קופת גמל, קרן פנסיה או מסלול השקעות שבניהולה בשם מטעה או כזה המייצר תחושה של הבטחה מסוימת. המהלך שבמסגרתו לא יעשה עוד שימוש בשמות "סתומים" שאין בהם כדי ללמד דבר על אופי ההשקעות של קופת הגמל או רמת הסיכון בה מנוהלים הכספים המופקדים בקופת גמל הינו נבון ונכון ויוביל להגדלת השקיפות בקרב ציבור החוסכים וגם בקרב היועצים והמשווקים הפנסיוניים. די לשימוש בשמות קופת גמל/ מסלול "סולידי", "אגרסיבי", "רווחית" וכו'.

משרד האוצר פעל בשנים האחרונות, בצדק, לצמצם את מספר קופות הגמל המנוהלות בשוק ולמנוע ניהול מספר קופות גמל עם מאפיינים דומים על ידי חברה מנהלת קופות גמל. עם פרסום החוזר נדרשות חברות לניהול קופות גמל להגדיר מסלולי השקעה לקבוצות גיל מסוימות כברירת מחדל. יתכן שיגדירו מבין מסלולי ההשקעה שבניהולם כמתאימים לקבוצות גיל מסוימות וייתכן שישאפו להקים מסלולי השקעה חדשים.

לאחר מספר שנים בהם התכנס השוק למספר קטן יותר של קופות גמל ומסלולים עלולה להיווצר מגמה חדשה. אומנם החוזר קובע שכל קופת גמל תוכל לכלול עד עשרה מסלולי השקעה אבל עולה השאלה - אם המגמה הייתה לצמצם את מלאי הקופות, מדוע יש לאפשר כעת הקמת מסלולים נוספים? מדוע במסגרת מסלולי ההשקעה המתמחים באפיקי השקעה ובתחומי השקעה לא ניתן להתאים לכל חוסך את רמת הסיכון המתאימה לו?

לאורך זמן, השקעה במניות מניבה את התשואה הגבוהה ביותר בשוק ההון. גם מסלולי ההשקעה המתמחים במניות הניבו את התשואות הגבוהות ביותר בהשוואה למסלולי השקעה אחרים בגופים מנהלים שונים. האוכלוסייה המשקיעה במוצרים פנסיוניים כוללת כמעט את כל תושבי מדינת ישראל. חלקם משקיעים במוצר פנסיוני אחד אשר הכספים הנצברים בו ישמשו אותם בעת הפרישה מעבודה, חלקם מפזרים את הכספים במספר מוצרים ואת מימון צרכיהם בשנות הפנסיה הראשונות יבצעו ממקורות אחרים, חלקם מתעתדים לקבל קצבה ולכן מגיל הפרישה יקבלו סכומים לשיעורין ובכוונתם לחיות מן הכספים שנצברו לכל חייהם. לכן, השאלה המתבקשת היא מה אופק החיסכון של החוסך בכל מוצר על מנת להתאים לו את רמת הסיכון? וסוגיית הגיל ודאי שהיא לא היחידה הרלוונטית.

ביטוח חקלאי
אגודה שיתופית מרכזית בע"מ

ביטוח חקלאי מתפתחת וצומחת ומזמינה אתכם הסוכנים לגדול ולצמוח יחד איתנו
לפרטים נוספים: מחלקת סוכנים 03-5632804 www.bth.co.il

מרכז העסקים
לסוכן
The 14th floor
שנת השירות !
Young
אורן מזרח
שיתופי פעולה עסקיים
כלים לחיזוק הקשר עם הלקוח
BEST PRICE
אורן-מזרח
סוכן ביטוח,
רוצה להיות חלק מהדור החדש?
2plustudio.com
2015 - שנת השירות!
לפרטים - ניר עובדיה
נייד - 050-3613610 | מייל - nir@oren-ins.co.il
אורן-מזרח
ביטוח ופיננסים מהדור החדש | מקבוצת הפניקס
www.oren-ins.co.il

שיווק דיגיטלי על ידי בעל מקצוע

מאת יגאל באום

לפני שניגש לעצות מעשיות בנושא שכירת בעל מקצוע בעולם השיווק הדיגיטלי, כדאי שנסכים על מהו בעל מקצוע, להגדרתכם. מן הסתם עולים בדמיונכם כעת עובד במוסך שלכם, הלבוש בסרבל המוכתם בכתמי שמן ואולי מנהלת החשבונות שלכם - כולם אנשי מקצוע מכובדים. עכשיו נסו למצוא בעל מקצוע שיטפל בשיווק הדיגיטלי שלכם, למשל שייבנה לכם ייצוג שיווקי ב"**פייסבוק**" או דף נחיתה באינטרנט. כאן התמונה הופכת למורכבת יותר.

בתחילת הופעתו של האינטרנט המסחרי, איש לא נתן את דעתו לכך שמדובר בתחום שישנה את חיינו. לכן, מעבר ליצירת אתר אינטרנט כזה או אחר, רוב העסקים כלל לא השתמשו באינטרנט, והשימוש היחיד היה בשירותי האי מייל - ולא לשיווק. ארחיק ואומר שכשני שלישים לפחות (הערכה שלי) מבעלי העסקים מהעולם התעשייתי/מסורתי נמצאים עדיין במקום זה. שני תהליכים גרמו לכולם לחוש דחיפות להתחיל לדאוג לנראות בעולם הדיגיטלי: הופעת הרשתות החברתיות (בעיקר "פייסבוק") והסמארטפון.

התופעות האלה גרמו לכך, שהאינטרנט והיכולת להיות מחובר עם כל אחד אחר דרכו - יצרו תחושה אצל בעלי עסקים, כי אם לא תהיה להם דריסת רגל במרחב החדש הזה, הם לא יהיו קיימים לכאורה או לא יזכו להתייחסות או שיאבדו לקוחות פוטנציאליים. לפיכך, נוצרה אצלם דחיפות.

גם כך, לפני התחזקות שתי התופעות הללו, לא היה פשוט ליצור נוכחות באינטרנט בדמות אתר, שעלה לא מעט כסף. עד אמצע שנות האלפיים, מי שנתן פתרון לכך היו בוני אתרים, לפעמים מעצבים שעשו הסבה מקצועית או מתכנתים או שילוב של שניהם. כיוון שאתר נתפס כסוג של קטלוג מנייר, רק על מסך, כל העבודה התנהלה בדומה לדרך בה מייצרים חוברת מודפסת. אלא שהתחזקות שתי התופעות גרמה למצב של "זמן אמת" בהופעת תוכן. לפתע כולנו מחוברים 24 שעות ביממה, כולנו מקבלים וכותבים תוכן, כולנו מגיבים ולא זו בלבד - אלא שעכשיו הכול גם נייד והולך אתנו לכל מקום. כולם יכולים להעלות כל תוכן בצורה שווה ללא קשר לידע הטכני שלהם, ובעיקר - שיווק הפך להיות זול.

שתי הנקודות האחרונות חשובות, אך גם אינן פשוטות. הכול הפך לפשוט וזול יותר, אך פשטות זו היא רק למראית עין. למעשה נוצרו עולמות חדשים, אולי מורכבים יותר. אמנם נכון שכולנו יכולים ליצור לעצמנו נוכחות, להעלות סרטים ותמונות, מאמרים וכו' - אבל עכשיו זה לא מספיק. פעולות אלה הופכות למורכבות יותר ומצריכות שליטה על מספר ערוצים במקביל תוך סנכרון ביניהם. אך יש עוד: ברגע שאנחנו נכנסים למערכת דיגיטלית, אנחנו נמצאים בחלל הקיברנטי עם עוד אלפי גולשים אחרים ואנחנו נדרשים ללכוד את תשומת לבם, לתקשר איתם, לתייג ועוד פעולות של אינטראקציה. המערכות הדיגיטליות שנותנות לנו לפעול על הפלטפורמות שלהן ("גוגל", "פייסבוק", "**טוויטר**") עושות זאת לכאורה בחינם, אך ברגע שאנחנו עסק, החברות מוצאות דרכים לגבות מאיתנו עבור שירותי השיווק שהן מספקות, וכך נולד עולם גדול ומורכב של שיווק ממומן - שהוא למעשה תשלום בעבור היכולת לשווק ולפרסם דרך הפלטפורמות ה"חינמיות". הרבה עסקים לא הפנימו זאת ועושים הכל כדי לא לשלם לפלטפורמות, אך הן בהחלט משלמות בצורות אחרות לפונקציות אחרות שגובות מהן תשלום בעבור שירותי קידום כאלה ואחרים - ולפעמים יותר כסף.

איך למצוא בעל מקצוע שיכול לעזור לנו בתוך כל העולם החדש הזה?

במקרה הזה קשה להתייעץ עם אחרים וגם קשה לבקש תיק עבודות, כי אין שני תהליכים שיווקיים דומים. להלן כמה נקודות שכדאי לשים לב אליהן בבחירת בעל מקצוע בתחום:

• יש לעשות שיחה מקדימה על מה שאתם רוצים שיקרה. אל תרגישו נחותים מול אנשי מקצוע מהתחום ומול מילים מקצועיות לכאורה. הגדירו מה ייחשב לתוצאה מוצלחת מבחינתכם.

• כנסו לפרטים והבינו בדיוק מה כוללת העבודה, על מה בדיוק אתם משלמים ואיך.

• מסכמו הכל בחוזה מסודר שבו מוגדר בדיוק מה גבולות תפקידו של בעל המקצוע ומה תחומי אחריותו. במקרים רבים בעל המקצוע פועל בשמכם ועליכם להיות עם עיניים פקוחות ולבקש לעבור על כל תוכן שיוצא החוצה תחת שמכם.

• דאגו מראש שכל פעולה המצריכה פתיחת חשבון אינטרנטי עם שם משתמש וסיסמה **תהיה על השם שלכם**. חשוב שתהיה לכם גישה לתוכן הדיגיטלי, גם לאחר סיום ההתקשרות.

• דאגו לקבל דוח מלא של הפעילות הכולל: דוח ההוצאות הכספיות, נתוני פעילות סטטיסטיים של כל ההתרחשות באפיקי השיווק כשהם מפולחים.

וחשוב מכל - שימרו על קשר רציף עם איש המקצוע, היו בתמונה כל הזמן ודעו בדיוק מה הוא עושה. אנחנו חיים בעידן שתפיסת הזמן השתנתה בו ויש להפנים זאת.

יונט

קבוצת הביטוח והפיננסים היחידה עם יכולת ברוקראז'

סוכני קבוצת יונט היחידים שיודעים להשוות בכל זמן נתון את מחירי ותנאי פוליסות הביטוח בכל החברות

מערכת השוואת מחירים - ביטוח משכנתא

פרטים אישיים מבוטח ראשי			
שם	מין	גיל	מעשן (כן / לא)
דוד	זכר	30	לא

פרטים אישיים מבוטח בן/בת זוג			
שם	מין	גיל	מעשן (כן / לא)
רחל	נקבה	30	לא

	הלוואה 1	הלוואה 2	הלוואה 3	הלוואה 4	סה"כ
סכום הלוואה	879,000 ₪				879,000
תקופת הלוואה	14 שנים				
ריבית שנתית	4.0%				

מבוטח ראשי	61	64	80	52	71	70	67
בן/בת זוג	52	56	70	41	63	56	67
סה"כ חודשי	114	120	150	93	134	126	135
סה"כ לתקופה	**11,331**	**12,814**	**15,697**	**9,638**	**14,071**	**13,442**	**13,182**

שנות החזר	התפתחות סכום ביטוח							
1	879,000	114	120	150	93	134	126	135
2	827,338	108	115	144	88	128	121	127
3	773,508	102	110	139	84	121	116	119
4	717,413	96	106	131	80	115	111	110
5	658,948	90	101	123	75	109	105	103
6	598,001	83	94	115	71	103	100	95
7	534,451	77	89	107	66	97	93	87
8	468,165	70	82	99	61	89	85	79
9	398,997	62	74	89	55	80	77	71
10	326,780	53	64	77	49	71	67	62
11	251,310	43	53	62	38	58	55	52
12	172,327	31	39	46	28	43	41	38
13	89,420	17	22	26	15	24	23	21

שומרה
חברה לביטוח בע"מ
משפחה ישראלית

שומרה במקום הראשון!

* בלי אותיות קטנות

תודה לכם סוכנינו הנאמנים שבחרתם בנו
זו השנה השלישית ברציפות כחברה המצטיינת
מבין כל חברות הביטוח !

שומרה. לגדול בחברה טובה
WWW.SHOMERA.CO.IL

מחוז מרכז	סניף ראשון-לציון	סיני	סניף ירושלים	מחוז חיפה
הסיבים 23 פ"ת	משה לוי 11 ראשל"צ	הסיבים 13 פ"ת	יד חרוצים 15 י-ם	יפו 145 א' חיפה
מיקוד 4959381	מיקוד 7565828	מיקוד 4959373	מיקוד 9342152	מיקוד 3525114
טל. 03-9258031	טל. 03-9621270	טל. 03-9251144	טל. 02-6712871	טל. 04-8130300
פקס. 03-9235151	פקס. 03-9621197	פקס. 03-9214583	פקס. 02-6735925	פקס. 04-8130308