

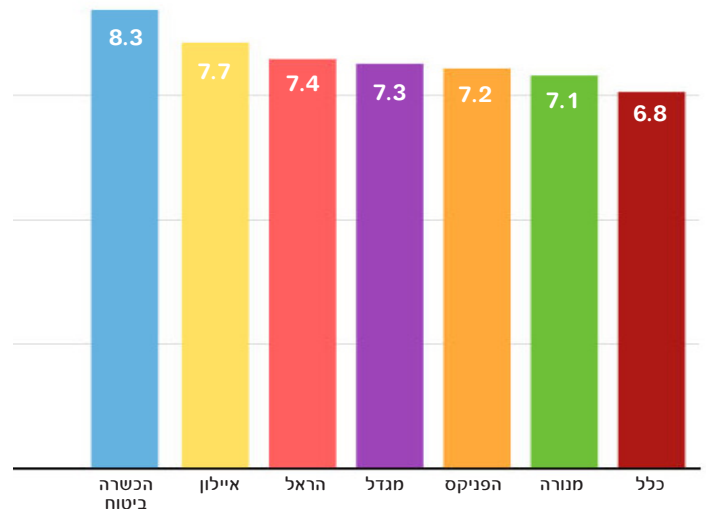
מרוצים מהשירותים המקוונים וממפקחי הרכישה מוטרדים מהכלים שמעמידות החברות לבדיקת התגמולים

הבעיות העיקריות שמהן סובלים הסוכנים: שקיפות חברות הביטוח בעמלות הסוכן ורמת השירות של חברות הביטוח. על השאלה "מי החברה המובילה לדעתם במסלול הישיר", השיבו 44% מהסוכנים: הראל

שביעות רצונם הכללי של הסוכנים מחברות הביטוח נע בין שיעור בינוני לשיעור נמוך. בולטים לחיוב שביעות הרצון מתפקוד מפקחי הרכישה של הסוכנים בחברות, ומעדכון מידע מקוון. עם זאת, בולטת לשלילה שביעות הרצון מהכלים שמעמידות החברות לבדיקת העמלות וכל תגמול אחר. בקרב חברות הביטוח הגדולות, מגדל היא החברה שעמה עובדים מרבית סוכני הביטוח כחברה עיקרית (25%), הראל במקום השני (24%), כלל במקום השלישי (17%), ומנורה והפניקס חולקות את המקום הרביעי (13%). בקרב חברות הביטוח הבינוניות, איילון היא החברה שעמה מרבית הסוכנים עובדים כחברה עיקרית (5%), אחריה הכשרה ביטוח (2%) ופסגות (פחות מ-1%).

סקר שביעות רצון סוכנים מחברות הביטוח הושק בכנס ביטוח חיים ופנסיוני באילת. הסקר הוצג על ידי יובל ארנון, יו"ר הוועדה לביטוח פנסיוני. מטרת הסקר היא דירוג שביעות הרצון של סוכני הביטוח מחברות הביטוח, כחלק משאיפת הלשכה לרף גבוה או להתקדמות יוצאת דופן מצד חברות הביטוח ביחס לשנה שעברה. הסקר נערך בפברואר 2015 על ידי חברת דיאלוג, שראינה 700 סוכני ביטוח המהווים מדגם מייצג. חברת הביטוח שזכתה במקום הראשון זו השנה השנייה היא מנורה עם ציון 6.9 (בקרב חברות הביטוח הגדולות). כמו כן, זכתה איילון עם הציון 6.9

היכולת להגיע לפגישה עם מנהל בזמן סביר



(בקרב חברות הביטוח הבינוניות). בסקר העריכו סוכני הביטוח את שביעות רצונם הן מהחברה העיקרית שעמה הם עובדים, והן מהחברה המשנית. החברות פסגות ומיטב-דש לא נכללו בניתוח, בשל מספר משיבים קטן מדי. הכשרה ביטוח הגיעה בדירוג הסוכנים לציון 7.4, אך בשל היותה חברת ביטוח שאינה מנהלת קרן פנסיה, היא אינה נכללת בדירוג. הסקר בדק 10 קריטריונים לבחינת תפקודן של חברות הביטוח: טיפול החברה בעדכון מידע מקוון, תפקוד מפקד הרכישה בחברה, היכולת להגיע לפגישה עם מנהלים בחברה בזמן סביר, טיפול החברה בביצוע שינויים, תוכנית ההדרכה השנתית של החברה, קלות ההשגה של עובדי החברה באמצעי התקשורת, משך הזמן בטיפול בתביעות, מהירות הטיפול או קביעת מועד לסיום הטיפול, שקיפות החישוב של העמלות בחברה, הכלים שמעמידה החברה לרשות הסוכן לבדיקת העמלות או כל תגמול אחר.

ציון כללי לתפקוד חברות הביטוח על פי הפרמטרים הבאים (כלל החברות):

פרמטר	ציון
טיפול החברה בעדכון מידע מקוון	7.4
תפקוד מפקד הרכישה בחברה	7.4
היכולת להגיע לפגישה עם מנהלים בחברה בזמן סביר	7.2
טיפול החברה בביצוע שינויים	6.9
תוכנית ההדרכה השנתית של החברה	6.9
קלות ההשגה של עובדי החברה באמצעי התקשורת	6.9
משך הזמן בטיפול בתביעות	6.7
מהירות הטיפול או קביעת מועדים לסיום הטיפול	6.6
שקיפות החישוב של העמלות בחברה	5.4
הכלים שמעמידה החברה לרשות הסוכן לבדיקת העמלות וכל תגמול אחר	5.1

שביעות הרצון המרבית של הסוכנים ניתנה לחברות עבור שירותיהן בעדכון מידע מקוון, ובתפקוד מפקד הרכישה בחברה (7.4). לאחר מכן, הסוכנים מרוצים באופן בינוני מיכולותיהם להיפגש עם מנהלי החברות בזמן סביר (7.2). עם זאת, הסוכנים פחות מרוצים מטיפול החברות בביצוע שינויים, מתוכנית ההדרכה השנתית של החברות, ומקלות ההשגה של עובדי החברה באמצעי התקשורת (6.9). דירוג נמוך ניתן לחברות הביטוח בפרמטרים: משך הזמן לטיפול בתביעות (6.7), ומהירות הטיפול או קביעת מועדים לסיום הטיפול (6.6). בתחתית רמת שביעות רצון סוכני הביטוח מהחברות

המשך בעמוד 3

שבועון לשכת סוכני הביטוח, המסגר 18 תל אביב, 03-6396676, מנכ"ל: מוטי קיין.
 המערכת: עורך ראשי: לירן וייס, עריכה וכתובה: עדי הגין, עריכה גרפית: ניר טוביס, הפקה: הוצאת מיל www.mil-media.co.il
 לפניה למערכת: adihagin@gmail.com, לפרסום במגזין: זיו-050-5543991 מייל: ziv@mil-media.co.il
 הלשכה אינה מביעה כל עמדה ואין היא אחראית, במישרין ו/או בעקיפין, לגבי המידע והחומר המתפרסם בעיתון ביטוח ופיננסים מטעם הלשכה בכל הנוגע למוצרים/שירותים המוצעים ע"י ספקים/נופים כלשהם. הלשכה אינה צד להתקשרות בין חבר הלשכה או מי מטעמו או מזמין כלשהו לבין מציע המוצר או השירות. אין לצלם/להעתיק או להפיץ בדרך אחרת גיליון זה או חלקים ממנו ללא היתר בכתב ומראש מהמ"ל.

המשך מעמוד 2

- **קלות ההשגה של עובדי החברה באמצעי התקשורת (טלפון, מייל וכו')** – מנורה והכשרה ביטוח הן החברות המובילות בשביעות רצון סוכנים מקלות ההשגה של עובדי החברה באמצעי התקשורת (7.4). זאת בקרב החברות הגדולות והבינוניות בהתאמה. מעט אחריהן הראל (7.3) בקרב יתר החברות הגדולות ניצבות מגדל (6.7), הפניקס (6.7), וכלל (6.5). בקרב החברות הבינוניות ניצבת איילון במקום השני (6.9).
 - **טיפול החברה בביצוע שינויים** – הכשרה ביטוח היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים מטיפול החברה בביצוע שינויים, בקרב החברות הבינוניות ובכלל (7.6), אחריה בקרב החברות הבינוניות ניצבת איילון (7.0). בקרב החברות הגדולות הראל היא החברה המובילה (7.3), מיד אחריה מנורה (7.2), מגדל (6.8), הפניקס (6.7), וכלל אחרונה (6.1).
 - **תוכנית ההדרכה השנתית של החברה** – מגדל היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים מתוכנית ההדרכה השנתית של החברה, בקרב החברות הגדולות ובכלל (7.4). אחריה הפניקס והראל (6.9), כלל (6.7), ואחרונה מנורה (6.1). בקרב החברות הבינוניות הכשרה ביטוח היא החברה המובילה (6.8), ואחריה איילון (6.5).
 - **משך זמן הטיפול בתביעות** – הראל היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים ממשך זמן הטיפול בתביעות, בקרב החברות הגדולות ובכלל (7.3), אחריה מגדל (6.9), מנורה (6.5), הפניקס (6.4), וכלל (6.1). בקרב החברות הבינוניות הכשרה ביטוח היא החברה המובילה (7.1), ואחריה איילון (6.5).
 - **מהירות הטיפול או קביעת מועדים לסיום הטיפול** – הכשרה ביטוח היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים ממהירות הטיפול או קביעת מועדים לסיום הטיפול, זאת בקרב החברות הבינוניות ובכלל (7.2). איילון ניצבת שוב אחריה (6.5) בקרב הבינוניות. בקרב החברות הגדולות הראל היא החברה המובילה (7.1), אחריה מנורה (6.9), מגדל (6.5), הפניקס (6.4) וכלל (5.9).
 - **שקיפות החישוב עמלות הסוכן** – הפניקס והראל הן החברות המובילות בשביעות רצון סוכנים משקיפות החישוב של העמלות בחברה, בקרב החברות הגדולות ובכלל. עם זאת הן עדיין זוכות לציון נמוך למדי (5.7), מיד אחריהן מגדל (5.6), מנורה (5.5), ובתחתית כלל (4.6). בקרב החברות הבינוניות הכשרה ביטוח היא החברה המובילה שגם זוכה לציון נמוך למדי (5.4) ואיילון (5.1).
 - **הכלים שמעמידה החברה לחישוב העמלות וכל תגמול אחר** – גם בפרמטר השני הנוגע לעמלות הסוכן, חברות הביטוח זוכות לציונים נמוכים. הכשרה ביטוח היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים מהכלים שמעמידה החברה לחישוב העמלות וכל תגמול אחר, בקרב החברות הבינוניות ובכלל (5.6), ואיילון אחריה בקטגוריה זו (4.9). בקרב החברות הגדולות הראל היא החברה המובילה (5.4), מנורה (5.3), הפניקס (5.2), מגדל (5.1), וכלל (4.4).
- בעיות עיקריות בחברות הביטוח**
 עוד נשאלו סוכני הביטוח בתחום הפנסיוני, מהי הבעיה העיקרית שעמה הם מתמודדים מול חברות הביטוח. הבעיות שצוינו בשיעור הגבוה ביותר הן שקיפות בחישוב עמלות הסוכן (27%), והשירות של חברות הביטוח (הכולל טיפול בשינויים, זמן הפקה של פוליסה ועוד), שעליו העידו 24% מהסוכנים. נתונים נוספים על חברות הביטוח שבלטו בסקר: 39% מסוכני ביטוח העובדים מול הפניקס הביעו חוסר שביעות רצון מרמת השירות של החברה. כמו כן, 28% מהסוכנים העובדים עם איילון, הביעו חוסר שביעות רצון גבוה

בפרמטרים: שקיפות החישוב של העמלות בחברה (5.4) והכלים לבדיקת העמלות וכל תגמול אחר (5.1).
השוואת ממוצע שביעות רצון על פי הפרמטרים בין 2013 ל-2014 (חברה עיקרית בלבד)
 בתוך כך, הסקר משווה את רמת שביעות רצון הסוכנים מחברות הביטוח (החברה העיקרית שעמן עובדים) ב-2014

פרמטר	ציון ב-2013	ציון ב-2014
טיפול החברה בעדכון מידע מקוון	7.5	7.5
תפקוד מפקח הרכישה בחברה	7.6	7.6
היכולת להגיע לפגישה עם מנהלים בחברה בזמן סביר	7.4	7.5
טיפול החברה בביצוע שינויים	7.0	7.0
תוכנית ההדרכה השנתית של החברה	7.1	6.9
קלות ההשגה של עובדי החברה באמצעי התקשורת	6.8	7.2
משך הזמן בטיפול בתביעות	6.8	6.8
מהירות הטיפול או קביעת מועדים לסיום הטיפול	6.6	6.8
שקיפות החישוב של העמלות בחברה	6.1	5.5
הכלים שמעמידה החברה לרשות הסוכן לבדיקת העמלות וכל תגמול אחר	5.5	5.1

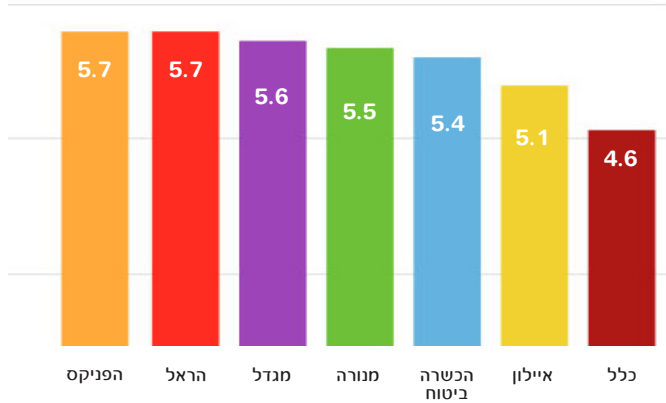
לעומת 2013. ההשוואה מעידה כי ממוצע שביעות הרצון מחברות הביטוח העיקריות ב-2014 הינו דומה לממוצע ב-2013. כמו כן, ישנה עלייה בשביעות הרצון מקלות ההשגה של עובדי החברה, אך גם ירידה בשביעות הרצון משקיפות החישוב של העמלות בחברה, ומהכלים לבדיקת העמלות וכל תגמול אחר.

דירוג חברות הביטוח נעשה על פי הפרמטרים הבאים:

- **תפקוד מפקח החברה שלך בחברה** – הראל היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים מתפקוד מפקח הרכישה שלהם בחברה (7.6), בקרב החברות הגדולות ובכלל. מעט אחריה ניצבות החברות כלל (7.4), הפניקס (7.3), מגדל (7.3) ומנורה (7.2). הכשרה ביטוח היא החברה המובילה בקרב החברות הבינוניות (7.4) כשאחריה ניצבת איילון (7.3).
- **טיפול החברה במתן מידע מקוון** – הראל היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים מטיפול החברה בעדכון מידע מקוון, בקרב החברות הגדולות ובכלל (7.7), ומיד אחריה מגדל (7.6). את המקום השלישי חולקות מנורה, הפניקס וכלל (7.1). הכשרה ביטוח היא החברה המובילה בקרב החברות הבינוניות (6.9), כשבמקום השני איילון (6.8).
- **היכולת להגיע לפגישה עם מנהלים בחברה בזמן סביר** – הכשרה ביטוח היא החברה המובילה בשביעות רצון סוכנים, מהיכולת להגיע לפגישה עם מנהלים בחברה בזמן סביר, בקרב החברות הבינוניות ובכלל (8.3), אחריה חברת איילון (7.7). בקרב החברות הגדולות הראל היא החברה המובילה בשביעות רצון הסוכנים לפרמטר זה (7.4). מיד אחריה, ובפער קטן, החברות מגדל (7.3), הפניקס (7.2), מנורה (7.1), והאחרונה כלל (6.8).

המשך מעמוד 3

סקיפות החישוב של העמלות



שמח שחברות הביטוח מתחילות להפנים את הצורך בשיפור יחסי העבודה מול סוכני הביטוח.

"בימים אלו, מנהלת הלשכה משא ומתן מול חברות הביטוח לחתימה על 'אמנת שירות', שבין היתר מסכמת את הקריטריונים שיש לקדם ביחסי העבודה בין הצדדים, לשיפור השירות לסוכן וכך לשיפור השירות לציבור המבוטחים. הלשכה בראשותי מחויבת להבטיח מצוינות בשירות ולהבטיח כי חברות הביטוח יפעלו עם הסוכנים ולא נגדם. בסופו של דבר, אין תחליף לשירות האישי של סוכן הביטוח ולמאמצים הרבים שהוא משקיע להבטחת עתיד לקוחותיו."

יחסית מטיפול החברה בתביעות לקוחותיהם. **דירוג מחוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה** הסקר כלל גם התייחסות להיבטי השירות גם ברמת מחוזות/מרחבי הפעילות בכל חברה. בכך מציג הסקר תמונת מצב פרטנית יותר, בפריסה ארצית, בנוגע לרמת השירות הניתן לסוכנים באזור פעילותם. להלן דירוג המחוזות המצטיינים בכל חברה, בנוגע לשירות לסוכנים וללקוחותיהם בביטוח פנסיוני וחיים:

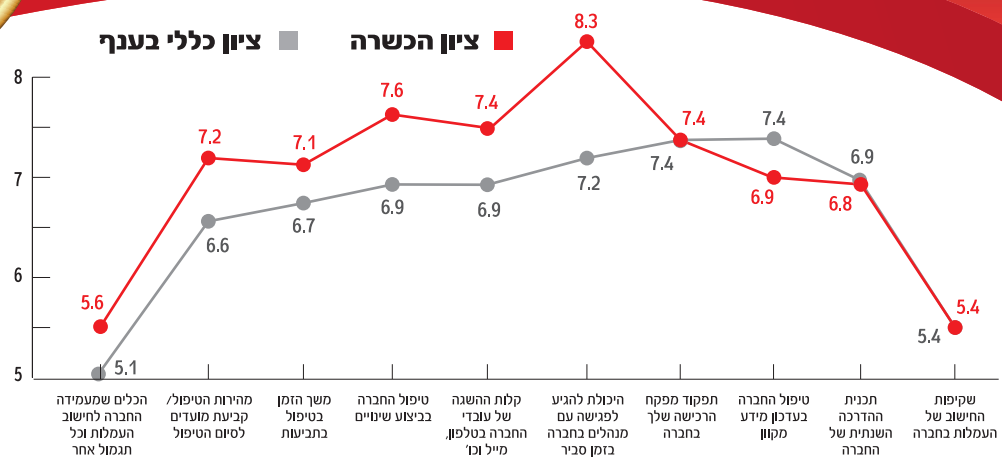
מנורה - מחוז תל אביב (8.0); כלל ביטוח - ירושלים והדרום (7.9); הראל - מחוז ירושלים ומחוז הצפון (7.7); הפניקס - אשכול תיכון (7.5); מגדל - מחוז מרכז ומחוז צפון (7.4); איילון - מחוז תל אביב ומחוז חיפה (7.1).

הערכת הסוכנים אודות החברה המובילה במכירות ישירות עוד בסקר, סוכני הביטוח התבטאו בדבר חברת הביטוח (לא כולל חברות ביטוח ישיר) שהינה המובילה לדעתם במכירות ישירות, עוקפות סוכן. כ-70% מסוכני הביטוח בתחום ביטוח חיים ופנסיוני השיבו על השאלה, יותר ממחציתם (44%) ציינו את הראל כחברה המובילה לדעתם במכירות ישירות. (לעומת 32% שציינו את הראל בסקר 2013) 13% מהסוכנים שהשיבו על השאלה הצביעו על הפניקס.

נשיא לשכת סוכני הביטוח, **אריה אברמוביץ** אמר כי "תוצאות הסקר שנושקות לציון ממוצע 7, אינן משביעות רצון. אנו עושים שימוש בתוצאות הסקר כדי לייעל את העבודה מול חברות הביטוח ולשפר את רמת השירות שניתן לסוכנים. אני

הסוכנים כבר בחרו... הכשרה הטובה ביותר בשירות!

בסקר לשכת סוכני ביטוח בישראל בענפי הביטוח והפיננסים לשנת 2015, זכתה הכשרה לציון השירות הגבוה ביותר מבין חברות הביטוח (7.4). המספרים מדברים בעד עצמם:



תודה על שבתכם בנו! הכשרה מאחלת לכל סוכניה המשך שיתוף פעולה פורה ומשגשג.

*הסקר נערך ע"י מכון "דיאלוג" בקרב כ-700 סוכני ביטוח חברי לשכה, פברואר 2015

www.georgemedia.co.il

שנה שנייה ברציפות

השירות החברתי לביטוח נגיף

בחירה מנצחת!

