

21.74x28.63	1	35	עמוד	הארץ - the marker	24/04/2013	36681157-7
הראל חברה לביטוח - 85210						

החברה המועדפת על סוכני הביטוח: הראל

סקר שביעות הרצון של הסוכנים פורסם אתמול בכנס באילת: ממוצע הציונים של חברות הביטוח הידרדר

אסא ששון 35

נתח השוק של חברות הביטוח הישיר בתחום הביטוח הכללי

15%

כנס סוכני הביטוח

סוכני הביטוח מעדיפים את הראל

בסקר שביעות רצון של הסוכנים מחברות הביטוח, שפורסם אתמול בכנס סוכני הביטוח באילת, נשאר הדירוג בעינו, אך ציוני החברות ירדו • הראל כיכבה גם בין החברות שגורמות לסוכנים את מרב הנזק בפעילות ישירה מול הלקוח, עם הפניקס וכלל



פאנל בנושא השוק הפנסיוני בעידן החדש. מימין: אודי כץ, נשיא לשכת סוכני הביטוח; אורן אל-און, הפניקס; דורון גינת, הראל; צ'יקו זכריה, כלל; אריק יוגב, מגדל; לי דגן, אגף שוק ההון והביטוח, משה מורגנשטרן, מנורה צילום: ארן דולב

אסא ששון

«**הכנס השנתי של סוכני הביטוח, שנערך השבוע באילת, עוסק בעיקר בביטוח הפנסיוני בעידן החדש. אולם מתחת לדיונים המקצועיים בתי הוב, עומדת השאלה הבוערת לגבי מעמדו של סוכן הביטוח בעידן שבו דמי הניהול שהחברות הביטוח גובות יורדים, הריביות נמוכות – ולכן גם דמי הניהול הנגבים כאחוז מהכנסים יורדים – והחסכון בעלויות הופך לגורם העיקרי שקובע את הרווח של חברת הביטוח.**»

סוכני הביטוח משמשים ערוץ ההפצה העיקרי למוצרי חברות הביטוח. ואולם, בשנים האחרונות כניסתן של חברות הביטוח הישיר, הפועלות מול הלקוח ללא סוכנים, הביאו לכך שמשקלו של הסוכן בתי הומים כמו ביטוח אלמנטרי (כללי) ירד. כיום נתח השוק של חברות הביטוח הישיר בתחום האלמנטרי הוא כ-15%, וגם חברות הביטוח משוקקות חלק ממוצריהן, בעיקר בתחום הפנסיוני, באופן ישיר.

את הכעס על פעילות הביטוח הישיר ביטא מנכ"ל מגדל, יונל כהן, שאמר שלשום: "אני יוצא נגד הרי מיסה של משפחת שניידמן (בעלי ביטוח ישיר, א"ש) את סוכני הביטוח. אני לימדת את מוקי ביטוח, ואני מתבייש בכך שאלה המעשים שהוא עושה". רברוי של כהן נאי מרו לאחר שקיבל מלשכת סוכני הביטוח, מארגנת הכנס, מגן הוקרה על כך שמכר את פעילות הביטוח הישיר של מגדל. לפי גורמים בענף הביטוח, הסיבה למכירה לא היתה איתנה, אלא עסקית – החברה לא

של כל החברות ירדו השנה. בסקר נשאלו הסוכנים לראי שונה מהי לדעתם חברת הביטוח (להוציא חברות ביטוח ישיר) שגורמת להם את הנזק הרב ביותר בפעילות הישירה שלוש חברות ביטוח פנסיוני. כלל הפניקס, כלל ביטוח והראל. הסקר כלל כ-700 סוכני ביטוח בישראל.

תגובת אודי כץ, נשיא לשכת סוכני הביטוח בישראל, שמיסס את תפקידו בנובמבר לסקר: "ממצאי הסקר השנה מצביעים באופן כללי על היעדר פריצת דרך נדרשת בשירות החברות, ולכן ציוני השירות שלהן נמוכים. כדאי לראות כי חלה הרעה בולטת בשירות החברות בשלושה קריטי: ריונים עיקריים: מהירות הטיפול בתביעות, אופן הטיפול בתביעות ומינות העובדים. במציאות שבה אנו פועלים, כשהיצע המוצרים התכווץ, השירות מקבל ממד חשוב עוד יותר. בלי מחויבות למציאות בשירות, לחברות לא יהיה מה למי כור לציבור".

הראל ממשיכה להוביל

ציוני שביעות הרצון של הסוכנים משירות החברות הגדולות

2012	2013	חברה
8.1	7.8	הראל
7.4	7.3	מגדל
7.2	7.1	מנורה מבטחים
6.9	6.8	הפניקס
6.7	6.5	כלל ביטוח

מעט אחרי הראל ממוקמת חברת מגדל, שקיבלה את ציוני השירות הגבוהים ביותר בשי רותי מחשוב, הכשרות לסוכנים ועדכונים מקצועיים. מנורה מבטחים בלטה בזכות זמינות עובדיה, יחסה לסוכנים והוגנות תשלום העמלות. הפניקס וכלל סגרו את הדירוג שביעות הרצון. הדירוג הכללי נשמר מהשנה שעברה, אך הציונים הכלליים

הראל זכתה לציון של 7.8 מהסוכנים העובדים עמה. כלרי מר, כשמונה מתוך עשרה סוכנים שעובדים עם הראל מרוצים מהי שירות שלה. שביעות הרצון מהי ראל בלטה בשישה קריטריונים: גמישות החיתום בקבלת המבוטח, טיפול בשינויים, טיפול בתביעות, מהירות הטיפול בתביעות, טיפול בקליטת פרמיות ופיצול ומקצרי עיות העובדים.



אתי אלישקוב, מנכ"לית הכשרה ביטוח צילום: אבי מועלם

הצליחה להתחרות בשוק הישיר. הוויכוח הגיע לשיאו אתמול, בעת פרסום סקר שביעות הרצון של הסוכנים מהחברות. הסקר נגע בשאלות של שירות, מקצועיות ות שלום עמלות בתחום הביטוח הפנסיוני. מבין חברות הביטוח הגדולות הזוכה היתה חברת הראל, שגם הריי זה את חברת כלל ביטוח ממקומה כחברת הביטוח השנייה בגודלה בשוק. התוצאות של הראל משמרות את מעמדה כחברה המובילה בתחום זו השנה השנייה ברציפות. בין החי ברות הקטנות זכתה הכשרה ביטוח, בנייהולה של אתי אלישקוב.