

כוס הבריאות 2017

הראל ומנורה מבטחים מובילות את דירוג השירות של הלשכה בתחום הבריאות

■ הראל קיבלה ציון של 7.4 ומנורה מבטחים דורגה שנייה עם ציון של 7.3 ■ הבעיה העיקרית בה נתקלים סוכני הביטוח היא החיתום (66%, לעומת 31% אשתקד)

הצביעו על היכולת להיפגש עם מנהלים בחברה, ו-6% הצביעו על מוצרים נחותים בהשוואה לחברות אחרות.

לצד הבעיות בקרב חברות הביטוח, הסוכנים נשאלו מהם הנושאים המטרידים אותם ביותר בתחום הבריאות וסיעוד בענף הביטוח. הנושא המטריד ביותר הוא השיוק הישיר של חברות הביטוח (60% לעומת 39% אשתקד). לאחר מכן מדורגים תדמית הסוכנים (34%), טיפול החברות בסילוק תביעות (30%), התגמול בגין העיסוק בתחום (29%) והיעדר ידע מקצועי מספק (17%).

עוד בחן הסקר מהם הפרמטרים שלדעת הסוכנים מהווים את הערך המוסף שלהם ללקוחותיהם. 73% הצביעו על שירות וטיפול בתביעות, 66% בחרו במקצועיות, ו-38% הצביעו על נאמנות וליווי לאורך שנים.

ביטוח נסיעות לחו"ל

הסקר מצביע על עלייה בשיעור הסוכנים המשווקים ביטוח נסיעות לחו"ל מ-79% בשנת 2016 ל-87% השנה. 66% מהסוכנים המשווקים ביטוח נסיעות לחו"ל משווקים את הביטוח של חברת **פספורטכארד**, 18% משווקים את הראל, 9% את **מגדל**, 4% את הפניקס, ו-3% את מנורה מבטחים.

המחוזות המצטיינים

דירוג המחוזות המצטיינים בכל חברה, בנוגע לשירות לסוכנים וללקוחותיהם בביטוח בריאות: מנורה מבטחים – מחוז חיפה (7.4); הראל – מחוזות מרכז וירושלים (7.0); הפניקס – מחוז חיפה (7.3); **כלל ביטוח** – חיפה והצפון (7.1); מגדל – מחוזות סוכנויות וצפון (6.2).

ציוני השירות של חברות הביטוח ב-2016-2017

חברת הביטוח	2017	2016
הראל	7.4	7.5
מנורה מבטחים	7.3	7.6
כלל ביטוח	7	6.9
הפניקס	6.8	6.6
מגדל	6.2	6.1
ממוצע	6.94	6.94

לתת פתרונות מותאמים לבעיות רפואיות בעת חיתום (6.2).

עוד עולה מהסקר, כי החברה הפוגעת ביותר בסוכניה באמצעות פעילותה הישירה היא **הפניקס** (5.7), ולאחריה הראל (5.6), כאשר החברה הכי פחות פוגעת היא מנורה מבטחים (3.9).

בלשכה ציינו, כי כל חברות הביטוח דורגו בציונים נמוכים מאוד בפרמטרים של שקיפות בעמלות. ירידה ניכרת נרשמה ביכולתן של כל החברות לתת פתרונות מותאמים לבעיות רפואיות בעת חיתום.

הבעיות העיקריות

הסקר בדק מה הם הנושאים הכי מטרידים עמם מתמודדים הסוכנים בתחום הבריאות, מול חברת הביטוח העיקרית עמה הם עובדים. מתוצאות הסקר עולה כי הבעיה העיקרית בה נתקלים סוכני הביטוח היא החיתום (66%, לעומת 31% אשתקד). כמו כן, 25% מהסוכנים הצביעו על מהירות הטיפול בתביעות כבעיה עיקרית של החברות, 14% הצביעו על הוגנות בסילוק תביעות, 8%

הראל ומנורה מבטחים דורגו ראשונות בסקר שביעות רצון מחברות הביטוח בתחום הבריאות שפרסמה ביום ב' **לשכת סוכני הביטוח**. הסקר התפרסם במסגרת כנס הבריאות של הלשכה בהשתתפות כ-700 אנשי ביטוח.

הסקר, שבוצע על ידי **מכון שריד**, דירג את רמת השירות של החברות על פי שביעות הרצון של הסוכנים העובדים עמן, וכלל 622 סוכנים. הסקר בוצע בחודש מאי ונערך לראשונה באופן אינטרנטי. יש לציין כי נתוני **הכשרה ואיילון** אינם מוצגים עקב מספר המשיבים הקטן.

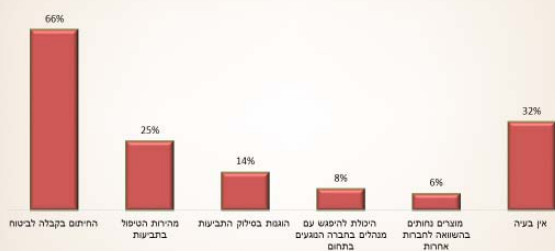
הסקר בחן 12 קריטריונים לצורך מדידת שביעות הרצון של הסוכנים מאיכות השירות של חברות הביטוח: משך זמן הטיפול בתביעות, הוגנות בסילוק תביעות, נכונות לתשלום לפני משורת הדין, קלות ההשגה של עובדי החברה, הדרכות, היכולת להיפגש עם מנהלים בחברה, שקיפות בחישוב עמלות, הכלים שהחברה מעמידה לרשותך לבדיקת עמלות, פגיעה בסוכני החברה בפעילות ישירה, יכולת החברה לתת פתרונות מותאמים לבעיות רפואיות בעת חיתום, שביעות רצון כללית, נכונות להמליץ על החברה בפני עמיתים (NPS).

מתוצאות הסקר עולה, כי הראל הצטיינה ב-5 פרמטרים: משך זמן טיפול בתביעות (7.7), הוגנות בסילוק תביעות (7.6), נכונות לתשלום לפני משורת הדין (6.7), שביעות רצון כללית (7.5), נכונות להמליץ על החברה בפני עמיתים (36%).

מנורה מבטחים הצטיינה ב-5 מדדים: קלות השגת עובדי החברה (7.4), היכולת להיפגש עם מנהלים בחברה (7.7), שקיפות בחישוב עמלות (5.9), הכלים שהחברה מעמידה לרשותך לבדיקת עמלות (5.4), יכולת החברה

מקור: סקר הלשכה

מהי הבעיה המרכזית לדעתך של החברה שאיתה אתה עובד בתחום הבריאות והסיעוד



מה מטריד אותך כסוכן בריאות וסיעוד

