



סוכנות וסוכני מגדל,

ענף הביטוח והחיסכון הפנסיוני משתנה חדשות לבקרים וכך גם סביבה העבודה שלכם והכלים והאמצעים הנדרשים להצלחתכם בעבודה היומיומית. בסביבה המשתנה שבה אנו פועלים, אתגריו המשותפים מחייבים אותנו להתעדכן כל הזמן, לדעת יותר, להתקדם ביכולות ובמיומנויות שעומדות לרשותנו. לכן, החלטנו לצייד אתכם במידע אודות הקורה במגדל ולהפיק עבורכם עיתון מיוחד. עיתון שיתפרסם מעת לעת ויתייחס למגוון הנושאים הרלוונטיים בממשק העבודה בין מגדל לביניכם, ויחזק את הקשר השוטף בינינו, קשר שבזכותו נמשיך ונעמוד ביעדינו העסקיים והמקצועיים.

פעילות פורייה ומוצלחת.

שלכם,
עופר אליהו | מנכ"ל

כללי משחק חדשים בשוק החיסכון הפנסיוני

המסלוקה משנה את כללי המשחק בשוק החיסכון הפנסיוני ובמציאות החדשה על הסוכן להתאים לעצמו דפוסי עבודה חדשים. כיצד עושים זאת נכון? ומהי התמיכה שמגדל בוחנת לפתח לטובת סוכניה? שוק החיסכון הפנסיוני - מהיום למחר

להמשיך קריאה בעמוד 2 <<

2 כללי משחק חדשים בחיסכון הפנסיוני

3 הוזלה בדמי הניהול

3 הסוכנת אתי לוי ממליצה

4 חידוש הביטוח באלמנטר

5 תגמול ייחודי בביטוח כללי

5 הסוכן יוסי זגדנסקי מטפס להצלחה

5 הסוכן עמית ריידלר מרגיש בבית

6 אפשרויות חדשות באתר מגדל

6 הפקה תוך 3 שעות בלבד!

7 מכירים את ורד פלדמן?

7 טיפול בתביעות תרופות

8 בין נפאל למגדל

8 עוברים דירה

>> המשך מהשער

כללי משחק חדשים בשוק החיסכון הפנסיוני

לפני כשנתיים החלה לפעול המסלוקה הפנסיונית מתוקף יוזמתו של משרד האוצר ובפיקוחו. המסלוקה משנה את כללי המשחק בשוק החיסכון הפנסיוני ובמציאות החדשה על הסוכן לאמץ לעצמו דפוסי עבודה מתאימים. דפוסי שיסייעו לו להתמודד בצורה יעילה גם עם מתחרים חדשים. כיצד עושים זאת נכון? ומה התמיכה שמגדל בוחנת לפתח לטובת סוכניה? שוק החיסכון הפנסיוני - מהיום למחר

גופים מתחרים

- עם זאת, פעילות המסלוקה מקדמת גם פעילות של גופים מתחרים בעולם הפנסיוני, אשר מגבירה את התחרות:
- אתר האינטרנט wobi מאפשר לחוסך לקבל מידע מהמסלוקה בצורה נוחה וחינמית, ובהמשך מציע לנרשמים הצעות חלופיות למוצרים מקבילים בדמי ניהול נמוכים יותר. הפעילות הפנסיונית של אתר wobi הביאה לגידול משמעותי בכמות הפניות למסלוקה.
 - שחקן נוסף אשר המסלוקה מסייעת לו לקדם את פעילות הייעוץ הפנסיוני, הם הבנקים. לאחרונה פורסם שבנק הפועלים העלה לאתר האינטרנט שלו אפשרות לקבלת ניתוח של תיק החיסכון הפנסיוני באמצעות המסלוקה (הבנק משלם את דמי הטיפול של המסלוקה).

מגדל - תחזית ומהלכים צפויים

מגדל, כמובילת שוק בתחום "שילוב הטכנולוגיה בעשייה העסקית", רואה חשיבות ביוזמה של הסוכן המטפל בשמירת הקשר עם הלקוח. הכוונה בכך היא לבחינה תקופתית של התיק הפנסיוני שלו והתאמתו למצב הלקוח ולצרכיו מעת לעת, תוך הגדלת נתח השוק של הלקוחות. החברה מאמינה שחיבור למסלוקה יוכל לסייע לסוכנים לעשות זאת בצורה נוחה ויעילה, ורואה במסלוקה כלי לסוכן אשר מסייע בהצגת הנתונים, כאשר לצד הצגת הנתונים נדרש ליווי של גורם מקצועי שידע לבדוק ולנתח את המידע, ולהסביר את משמעותו ללקוח לטובת קבלת החלטות מושכלות.

על מנת לסייע לסוכנים להתמודד עם החשיפה שהמסלוקה מייצרת וכתוצאה מכך איבוד לקוחות, החברה בוחנת בימים אלו פיתוח אשר יאפשר לסוכני מגדל לקבל דיווח על פניות של לקוחות שלהם למסלוקה. זאת על מנת שהסוכנים יוכלו לפעול לשימור ולחיזוק הקשר עם הלקוחות ברגעים החשובים.

מגדל גם סבורה כי על בסיס יכולות המסלוקה יתפתחו בשנים הקרובות שירותים שונים בשוק, הן שירותים המיועדים למפיצים והן שירותים ללקוח הסופי ולמעסיק. החברה שואפת, אם כן, למנוף את ההתפתחות הטכנולוגית לטובת מפיצי ולקוחותיה ועל כן, צפויה לפתח בשנים הקרובות יישומים המתבססים על המסלוקה ויכולותיה.

מהי המסלוקה הפנסיונית?

המסלוקה החלה לפעול לפני כשנתיים ומציעה פלטפורמה דיגיטלית המאפשרת לקבל תמונת מצב מלאה ועדכנית של החסכונות הפנסיונים הציבוריים לחוסך, בגופים המוסדיים השונים. פעילותה מגבירה את התחרותיות, השקיפות ונגישות המידע בשוק החיסכון הפנסיוני. בנוסף, היא תורמת ליצירת סטנדרטיזציה באופן ביצוע פעולות ומקדמת אחידות באמצעות ממשק אחיד המסייע למנוע טעויות.

המסלוקה, הסוכן ומה שביניהם

המסלוקה מפתחת יישומים רבים ומאפשרת לסוכנים איסוף מידע מלא לגבי לקוח, איסוף מידע ספציפי (ברמת חברה/מוצר), קבלת מידע על יתרות פיצויים והעברת יפוי כוח לגוף מוסדי. בעתיד ניתן יהיה לבצע באמצעות המסלוקה פעולות נוספות כגון: שינוי פרטים אישיים, שינוי פרטי גביה, שינוי מסלולי השקעה, ניווד והעברת כספים. החל משנת 2016 סוכנים יחויבו במצבים מסוימים לעשות שימוש במסלוקה לצורך "פישיונג", לפני מילוי מסמך הנמקה.

עבור הסוכנים, מדובר בשינוי של כללי המשחק: המידע בדבר הלקוח ותוכניותיו אינם עוד בגדר נחלתו הבלעדית של הסוכן וזאת מהסיבה שהמסלוקה מייצרת לחוסכים, יועצים פנסיוניים ומשווקים גישה ישירה למידע. לאור חשש זה סוכנים רבים בוחרים להתעלם מהמסלוקה.

נראה שסוכן שידע לנצל את היתרונות שהמסלוקה מייצרת, ולשלב את השימוש בה בעבודה השוטפת, יוכל לפשט תהליכים, לצמצם את העבודה המשרדית הכרוכה במתן שירות פנסיוני ולקדם את עסקיו, תוך נתינת שירות מקצועי ותחושת ערך מוסף ללקוחותיו. למשל, המסלוקה מאפשרת לסוכן לקבל דוחות מקיפים טרום יעוץ ללקוח חדש, לקבל מידע מקיף על לקוח קיים, לסייע באיתור "כספים אבודים", לקדם התנהלות תפעולית ממוכנת ויעילה - וכל זאת בזמני תגובה קצובים ובסטנדרט אחיד.





מערכת רשומות גבייה בביטוח חיים

אתי לוי, סוכנות "אמנון גור"

הצטרפתי לאחרונה לשירות קליטת רשומות גבייה בשולחן העבודה של מגדל. בהתחלה אולי קצת חששתי מעוד פיתוח טכנולוגי, אבל האמת? תוך זמן קצר מאוד הופתעתי מאוד לטובה כאשר תפעול הגבייה בסוכנות נהייה הרבה יותר מהיר, יעיל ונכון. היתרונות של המערכת הם ביכולת לקלוט קבצים מהתוכנות התפעוליות שלנו ולרזר את קליטת התשלומים למבוטחים השונים. עם קליטת הקבצים במערכות מגדל אני מקבלת חייוי מיידי ויכולה לעקוב ולבקר אחר דוח שגויים וקבלות בעלות שלא נקלטו או בוצעו באופן לא תקין. המידע הזה מאפשר לי לטפל נקודתית בכל בעיה מול הגורמים הרלוונטיים בחברה ולמנוע את האפשרות ששגויים קיימים לא יחזרו שוב. בשורה התחתונה, המערכת מאוד פשוטה לשימוש, מקלה משמעותית על עבודת התפעול בסוכנות וממקדת אותנו בנושאים לטיפול ולהתייחסות בממשק העבודה עם מגדל.



מגדל מציגה: הוזלה משמעותית בדמי הניהול במוצרי המנהלים והעצמאיים

יותר אטרקטיבי, יותר תחרותי ויתרונות רבים נוספים: הכירו את ההטבות למצטרפים חדשים לתוכניות המנהלים והעצמאיים של מגדל

נשמע אטרקטיבי? אכן כן... ואגב, אותן הטבות מצטרפות ליתרונות חשובים אחרים שקיימים כבר כיום בתוכניות המנהלים והעצמאיים של מגדל, ביניהם:

* **תוספת לקצבה במקרה סיעוד** - מסלול קצבה הכולל תוספת של עד 50% לקצבת זקנה במקרה סיעוד, למשך 30 חודש בהתאם לתנאי הפוליסה.

* **מסלול ריסק יורד** המותאם בכל חודש אוטומטית בהתאם לשכרו של המבוטח ותקופת החיסכון, המאפשר תכנון הכנסה חודשית למשפחה במקרה פטירה, לצד גמישות מלאה למוטבים, ואף המשך הפקדות לחסכון.

* **ברות ביטוח** - הגדלת סכום הביטוח למקרה פטירה בשיעור של עד 50% ללא חיתום בכל אחד מהמקרים: נישואין, לידת ילד או אימוץ ילד על פי חוק. ההגדלה תתאפשר עד 4 פעמים במהלך תקופת הביטוח על בסיס סכום הביטוח שקיים ערב ההגדלה הראשונה.

* **הנחה של 10% במחיר הריסק למשך 6 שנים** - לרוכשים סכום ביטוח 500,000 ש"ח ומעלה.

בחשבון פשוט, מגדל מחזקת את יכולות השיווק שלכם ומסייעת ללקוחות שתצרכו ליהנות מביטוחי המנהלים והעצמאיים מקיפים והרחבים ביותר... ובתנאים תחרותיים.

לאן עוד אפשר לקחת קדימה את היתרונות הקיימים כבר כיום במוצרי מגדל, את האיתנות הפיננסית של החברה והמוניטין שלה? אז זהו, שבמגדל מקדמים מהלך נוסף, שיסייע בידיכם הסוכנים להגדיל בצורה ניכרת את מכירות ביטוחי המנהלים והעצמאיים בחברה. מדובר בהטבות משמעותיות בתוכניות ביטוחי המנהלים והעצמאיים והפיכתן לתחרותיות יותר, הן בענף הביטוח והן מול קרנות הפנסיה.

אז, תכל'ס, מה כוללות ההטבות, שמהן ייהנו המצטרפים החדשים ללא תלות ברכישת ריסק למקרה מוות? הרשימה לפניכם:

* **דמי ניהול מצבירה בתקופת הביטוח** - 0.5% כל עוד מתקבלות הפקדות שוטפות. בעת סילוק יחזרו דמי הניהול מצבירה ל-1.05%.

* **דמי ניהול מפרמיה** - 3.5%.

* **הקלה בחיתום בעת הגדלת שכר** - "גג חתם" 20% - הגדלת התקרה המוגדרת בפוליסה עקב הגדלות שכר מ-10% ל-20% בכיסוי לריסק ולאובדן כושר עבודה.

הטבה ייחודית! תוספת פיצוי במקרה של אובדן כושר עבודה מוחלט הכולל מצב סיעודי - למצטרפים לכיסוי "מגדל להכנסה"!

תוספת בגובה 1/3 מהפיצוי החודשי למבוטח במצב סיעודי אשר מקבל פיצוי חודשי מתוקף הכיסוי "מגדל להכנסה". התוספת תשולם בכפוף להגדרתה בתנאים, כל עוד משולמת תביעת אובדן כושר העבודה. הרחבה זו תינתן **ללא תוספת עלות!** יצוין כי תנאים אלו יינתנו למצטרפים חדשים בלבד לתכניות ביטוח מנהלים ועצמאיים, ולתכנית "מגדל להכנסה", בהצעות אשר יחתמו החל מ-1.5.2015 ואילך.

מיישרים קו: חוזר חידוש הביטוח בענפי הפרט

מה כולל החוזר? למה לשים לב? ומה מגדל יזמה לטובת סוכניה? אם תקראו - תדעו

המפקחת על הביטוח הוציאה, כזכור, חוזר המחייב לקבל מסוף מרץ השנה הסכמה אקטיבית של המבוטח ותיעודה בכל הקשור לחידוש פוליסה בענפי הפרט. ענפים אלה כוללים רכב רכוש, מקיף דירות ותאונות אישיות. החוזר קובע כי הסכמת בעל פוליסה תימסר באמצעות אחת מדרכי ההתקשרות: דואר, דואר אלקטרוני, מסרון, שיחה וכיצא בזה.

חברת הביטוח, מצדה, מחויבת לשלוח לבעל הפוליסה 30 ימים לפני תום תקופת הביטוח את הפרטים הבאים: מועד תום תקופת הביטוח, פרמיית הביטוח וגובה ההשתתפות העצמית בפוליסה שהסתיימה, הצורך בהסכמת בעל הפוליסה כתנאי לחידוש פוליסת הביטוח ואף הבהרה בנוגע לאחריותו של בעל הפוליסה לדאוג לרצף ביטוחי כדי להימנע מחשיפה לנוקע עצמי (במקרים של נזק גוף או רכוש) או לחבות כלפי צד שלישי.

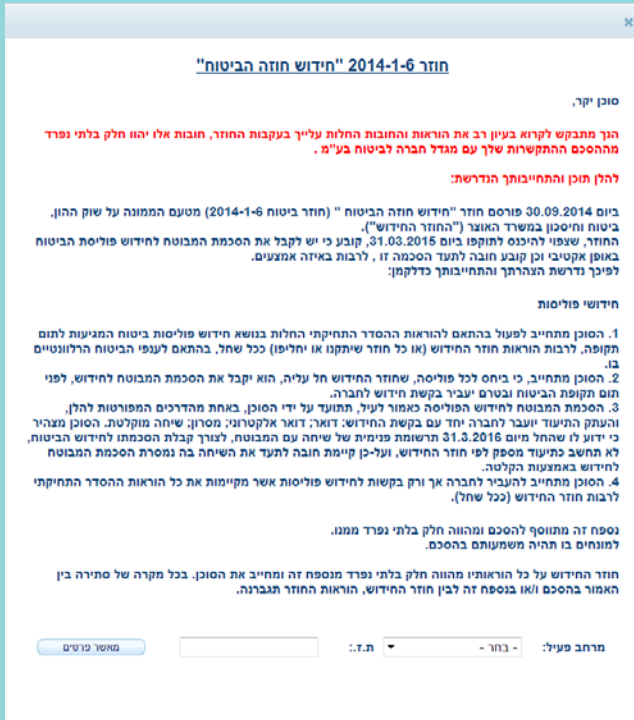
מהן המשמעויות העיקריות עבור הסוכן בממשק עם מגדל?

המשמעות האחת היא שעל הסוכן לפנות ללקוח ולקבל באחד מהאמצעים שצוינו לעיל הסכמה מפורשת ומתועדת לחידוש הפוליסה. המשמעות השנייה היא שעל הסוכן לציין במערכת ההפקה את האופן בו התקבלה הסכמת המבוטח.

בגלל אותן משמעויות, מגדל ערכה התאמות במערכת הפקה ובעת חידוש פוליסות מפנה את סוכניה לבצע סימון יזום להסכמת המבוטח לחידוש. בנוסף, לצורך תיעוד בתיק הפוליסה, מגדל הנחתה את סוכניה כיצד להעביר לחתם המטפל את התיעוד הרלוונטי שיש ברשותו להסכמת המבוטח.

האם רק התאמות במערכת ההפקה והנחיות ברורות יזמה מגדל כדי להקל על סוכניה? מסתבר שלא. החברה אף פיתחה כלי טכנולוגי שמאפשר לסוכן לאשר את נוסח חוזר החידוש (נספח א') באופן ממוכן באמצעות שולחן העבודה.

החוזר מופיע עם כניסתו של הסוכן לשולחן העבודה. הסוכן מאשר את קריאת נוסח חוזר החידוש וממלא את פרטיו לצורך זיהוי. בסיום, נשלח קובץ pdf חתום דיגיטלית למרחב הרלוונטי לתיק והמשך טיפול במערכות. והנה, הגענו לתוצאות: רוב החתימות של הסוכנים כבר הושלמו... והדרך ליישום הוראות החדשות פשוטה יותר, קלה יותר וברורה יותר. בהצלחה!



קורפטיים 2015

המבצע הוארך

תכללנה פוליסות אשר הצעות ביגין תקבלנה בחברה עד 31/5/2015 ותופקנה עד 7/5/2015

ליהנות מהקורפטיים ועד בוקרשט

נוכ שיש מגדל מאחוריך
www.migdal.co.il



ביטוח הנדסי ועבודות קבלניות

יוסי זגנסקי | סוכנות "מ.י. ישראלית"

אני עוסק בתחום הביטוח הנדסי והעבודות הקבלניות כבר למעלה מ-40 שנה ומגדל היא חברה סופר שירותית, עם אנשי מקצוע טובים ומיומנים, שמשותפים עמי פעולה בתחום זה ובהחלט מסייעים לי. מדובר בתחום שהוא מהגדולים ומהמשפיעים בענף הביטוח. צריך לזכור שהביקוש לביטוח הנדסי וקבלנים מושפע מהבנייה המאסיבית בישראל ואינו עוד ביטוח עסק סטנדרטי, כי אם ביטוח מורכב, המחייב התמחות וניהול סיכונים חד ומיוחד, בקשת רחבה של פרויקטים ומיזמים: מבנייה למגורים, למסחר ומשרדים, ועד לפינוי בינוי והתחדשות עירונית. כל פרויקט ביטוחי נבחן על-פי הצעת מחיר כמובן, אך לא פחות מכך גם בהיבט השירותי. במגדל היבט זה נשען על יסודות חזקים ומאוד ברורים. כיום אני עובד עם חברות קבלניות ויזמים רבים, ובמקביל מרצה בתחום בלשכת עורכי הדין-מרחב ת"א ובארגון הקבלנים. השמיים הם הגבול? מניסיוני למדתי שכדי להגיע להצלחה צריך לטפס קומה אחר קומה, בצורה יסודית ואחראית, עם מתן שירות איכותי ומקצועי כמו שאני מקבל במגדל.



המגרש האלמנטרי

עמית רייזלר | סוכנות "רייזלר"

"אני עובד עם מגדל כיום בכל תחומי הביטוח. תחילת דרכנו המשותפת משנת 1994 אולי - 1995. בתחילת הדרך עבדתי עם החברה רק בתחום הפנסיוני ועם רכישת המגן חברה לביטוח על ידי מגדל (בשנת 2000) והמיזוג של התיק האלמנטרי של המגן אל תוך מגדל, עברתי לעבוד עם החברה גם בתחום זה. מה היא מגדל בשבילי? חברת ביטוח שמהווה שותפה פעילה לאורך כל הקריירה שלי בענף הביטוח. שותפה שיועדת להקשיב, לסייע, לספק פתרונות מותאמים גם לצרכים היותר מורכבים של לקוחותיי. חברה שמעניקה גב ובעיקר, חברה של אנשים קשובים ומסורים לצרכים של הסוכן. לדוגמא, לאחרונה פניתי לחברה לאישור תביעת אובדן כושר עבודה עבור עובד היי-טק שהפך לבעל ראייה כבדה ביותר. העובד לא לגמרי איבד את מאור עיניו, אבל ראייתו נפגעה כתוצאה משעות עבודה רבות מול המחשב. על פניו, אפשר היה למוסס את התביעה ולטעון שהיא עדיין איננה עומדת בהגדרות ובתנאי הפוליסה, ובכל זאת היא אושרה על-ידי החברה. אני גם שמח לציין שאחרי שנים רבות של קיבעון מסוים בתחום חשוב כמו הביטוח האלמנטרי, מרגישים סוף סוף רוחות של שינוי בחברה. אני חושב שמגדל קיבלה החלטה חשובה מאוד כשהחליטה לחזור למגרש האלמנטרי ולהיות שם דומיננטית ומובילה. בסופו של יום, מגדל זה בית וגם אם פה ושם קיימות מחלוקות או כשלים נקודתיים, הנאמנות ההדדית נשמרת והשותפות עם החברה היא אמיתית וחזקה."

רוחות של שינוי באלמנטר

עמדת ברבעון ביעדי המכירות בביטוח כללי? מגיע לך תגמול כספי!

לראשונה בענף הביטוח, סוכן מגדל מקבל תגמול כספי עבור עמידה ביעדי המכירות השנתי והרבעוניים בביטוח כללי. כל רבעון והתגמול שלו... וניתן גם לצבור זכאויות הרבעונים קודמים ולזכות בתגמול כספי נוסף!

לראשונה בענף הביטוח, מגדל משיקה עבור סוכניה מערכת תגמול ייחודית בביטוח כללי על בסיס רבעוני. מערכת זו נבנתה כך שכל סוכן יכול לעקוב בשולחן עבודה ובזמן אמת אחר יעדיו בכל רבעון, לדעת היכן הוא עומד ביחס לאותם יעדים ומהו התגמול הכספי המגיע לו מדי שלושה חודשים. לא הגעת ליעד הרבעוני? תוכל להשלים את הנקודות החסרות ברבעון הבא ולזכות בתגמול נוסף! תכל'ס, איך זה עובד? אתם שואלים - אנחנו עונים:

ש. מהם היעדים שנקבעו עבורי?

ת. לכל סוכן נקבעו יעדי מכירות על בסיס כמות הפוליסות אשתקד. היעדים ברי-השגה ונקבעו לפי תמהיל התיק הקיים של הסוכן ובאופן המאפשר להתפתח בחברה במגוון מוצרים נוספים בביטוח כללי. היעדים כמותיים ולכל מוצר נקבע ניקוד מזכה.

ש. כיצד מתבצעת המדידה?

ת. היעד הוא שנתי ומאידך הוא מאפשר לך לזכות ביעד רבעוני בודד עם אפשרות להשלמת החוסרים הרבעוניים קודמים. המדידה מתבצעת ברמה יומית והתגמול הכספי מוצג בשולחן העבודה בהתאם להישגך.

ש. איך אדע היכן אני עומד?

ת. פשוט מאוד. בתחילת כל רבעון יישלח אליך דיוור שיקלול את היעד הרבעוני שלך והתגמול הצפוי שתקבל עבור עמידה באותו יעד. במקביל, במהלך הרבעון יעודכן סטאטוס העמידה ביעדים שלך וכמות הפוליסות שנתו לך כדי לעמוד באותם יעדים. ואם זה לא מספיק, אז גם בשוטף תקבל עדכון יומי בשולחן העבודה. העדכון כולל את הניקוד הנצבר המעודכן ואת הניקוד שנתו לך להשיג עד לקבלת התגמול הכספי.

מעקב עמידה ביעדי מכירות

התגמול הכספי המצטבר ליעד השנתי 2015 - 28,000 ₪			
זכאותך בגין עמידה ביעדי הרבעון השני: 7,000 ₪			
תפוקה	יעד בנקודות	נקודות שנצברו	נק' שמתו ליעד
אפריל 2015	*124.25	94	-30.25
רבעון שני 2015	*435.25	94.5	-340.75

* ייתכן והיעד המוצג מאגד מספר סוכנים, יש לעקוב אחר הנתונים בדף "יעדי המכירות"

הפקה תוך 3 שעות בלבד? במסלול "הירוק" של מגדל זה אפשר!

מגדל למדה את הצרכים שלכם, הקשיבה לבקשות שלכם - ושדרגה את אפליקציית סוכן און-ליין באייפד. סוכני מגדל כבר חוסכים זמן ומשאבים יקרים באמצעות האפליקציה המשודרגת... ומה איתר?

נשמע אטרקטיבי? אז זהו, שהכל ניתן לעשות באמצעות 4 שלבים פשוטים:

- בשלב הראשון, פרטי לקוח: הקמת פרטי לקוח חדש, איזור לקוח קיים ממאגר לקוחות וצפייה בפרטי לקוח.
- בשלב השני: רכישה - רכישת כל המוצרים המוצעים למכירה.
- בשלב השלישי: השלמת פרטי הצעה - פרטי לקוח, פרטי תשלום, הצהרת בריאות ועוד.
- בשלב הרביעי: סיום וחתימה - אישור, החתמת הלקוח ושליחה להפקה אוטומטית.

ארבעה שלבים פשוטים ודרך מהירה אחת לשירות מיטבי עבורכם ועבור הלקוחות שלכם.

אז למה אתם מחכים? עברו עוד היום להשתמש בשירותי האפליקציה באייפד האישי. נכנסים למערכת שולחן עבודה, מורידים את האפליקציה, מתחברים לעולם הטכנולוגי המתקדם של מגדל וחוסכים זמן ומשאבים יקרים. ניתן לפנות בנושא גם למרכז התמיכה בטלפון: 1-800-22-4001.



6. הקמת לקוח חדש או איזור לקוח ממאגר הלקוחות.
7. שליחת טפסי בקשה חתומים לשינויים ולפתיחת תורי עבודה.
8. ראיית כל תיק הביטוחים של הלקוח הקיים.

המובילות הטכנולוגית של מגדל מקבלת ביטוי מעשי כל פעם מחדש. למשל, בשדרוג אפליקציית סוכן און-ליין באייפד. אחרי תהליך לימוד ממושך של צרכי סוכניה ותרגום סגנונות העבודה השונים לכלים ואמצעים טכנולוגיים, פרצה מגדל את הדרך גם ביכולת לאפשר לכל סוכן ליהנות ממקסום האפשרויות הטמונות באייפד העבודה, לטובת תהליך מהיר, יעיל וכפשוט יותר בממשק עם החברה.

שימו לב לאפשרויות החדשות שמציעה לכם האפליקציה המשודרגת:

1. הפוליסה מופקת תוך שלוש שעות לפוליסות מסלול "ירוק".
2. הרחבת היכולות: עד היום ניתן היה להפיק רק מוצרי ריסק וכעת ניתן להפיק את כל מוצרי הבריאות והמשכנתא.
3. חישוב הפרמיה באמצעות מחשבוני מהירים למוצרי ריסק ובריאות.
4. הפקה בכל זמן ובכל מקום.
5. קבלת מידע באמצעות הודעות על פוליסות שהופקו.

חויית גלישה חדשה באתר האינטרנט של מגדל

אתר האינטרנט המשודרג של מגדל עלה לאוויר ועמו אפשרויות רבות חדשות. קליק אחד - ואתם בפנים



www.migdal.co.il
קליק אחד ואתם בפנים

- **שירותים כלליים:** ביצוע פעולות עצמיות, שירות לקוחות וקבלת מידע, כגון: איזור סוכנים, איזור מומחים (רופאים, רופאי שיניים, מוסכים, שמאים), צפייה בדו"ח התקופתי, שינוי מסלולי השקעה
- **שירותי מידע אישי (בהרשמה מוקדמת):** בדיקת תשואות בחיסכון האישי, הורדת טפסים שימושיים, עדכון פרטים אישיים, צפייה בסטאטוס תביעות צד ג', קבלת אישור מס והצהרות הון, רכישת ביטוח נסיעות לחו"ל ובקשה לקבלת הצעת ביטוח.

שינויים רבים חלו בעולם האינטרנטי והמוביל בשנים האחרונות וגם בצרכים העסקיים שלכם, סוכני הביטוח. לכן, מגדל החליטה ללכת צעד נוסף ולשדרג את אתר האינטרנט של החברה, אתר שנחשב מאז השקתו האחרונה, ב-2008, למתקדם והמוביל בענף הביטוח בישראל. אז לאן עוד התקדמה מגדל בעולם האינטרנטי? לפני שנרד לפרטים, האתר המשודרג מציע לכם וללקוחות אפשרויות רבות לשירות עצמי, גישה טובה ואינטואיטיבית לשירות לקוחות מתקדם והנגשת מידע ביטוחי רחב, במהירות ובקלות. זה הרעיון הכללי והוא בא לידי ביטוי ביכולת של הלקוחות שלכם לקבל מענה טוב יותר בכל תחומי השירות.



נעים להכיר: עינת ציטרון-חן

תפקיד: ראש צוות תביעות בתחום הבריאות - תרופות
מספר שנות עבודה במגדל: 7 שנים

מה כולל התפקיד?

"אני נמצאת בקשר יומיומי עם מאות סוכנים מכל רחבי הארץ כדי לתת מענה ראשוני למבוטח ולתת לו את הביטחון שיש מי שמתפל בתביעה שלו ובצרכים שלו. בהמשך, ברמה העמוקה יותר, תפקידי להבין את המהות הרפואית של המבוטח, את הצורך שלו בתרופה מסוימת מול המחלה הקיימת, ולבחון את כל ההיבטים מול תנאי הפוליסה, כדי לתת לו מענה מיטבי בהקדם האפשרי. במקרים מסוימים, המענה שלנו הוא אפילו תוך יום אחד ובאופן כללי, כמה שיותר מהר".

ואיך אתם מתמודדים עם צרכים תרופתיים מאוד מורכבים?

"אנחנו קודם כל מגדילים ראש, מפעילים את כל מאגרי החיפוש שעומדים לרשותנו ואף מגייסים לטובת כל צורך ספציפי רופא מומחית, שעובדת בחברה, ליעוץ ולחוות דעת. אנחנו בפירוש הופכים עולמות כדי לזרז את הטיפול במקרים הביטוחיים, פשוטים כמורכבים, לטובת המבוטח".

יש לך דוגמא לטיפול בתביעה תרופתית?

"יש לי הרבה דוגמאות, כמו מבוטחת במגדל שרכשה תוכנית לכיסוי תרופות באפריל 2010. היא אובחנה כחולת סרטן אוסטאוסרקומה (סרטן עצמות) והחל מספטמבר 2010 מטופלת בתרופה שאנו מספקים לה בשם אווסטין - AVASTIN. המבוטחת, שכיום היא בת 20, מקבלת את התרופה מאיתנו באופן שוטף כבר 5 שנים (!) ועד כה שילמה מגדל עבור הטיפול התרופתי הנדרש עבורה כ-530,000 ש"ח.

תוכלי לתת דוגמא נוספת לטיפול בתביעה תרופתית?

"ממש לאחרונה סיימנו את הטיפול בתביעה של מבוטח בפוליסת תרופות במגדל מ-2003, שאובחן באוגוסט 2014 כחולה במלנומה גרורתית. הוא קיבל מקופת החולים שלו תרופה הרשומה בסל הבריאות, שנקראת YERVOY. קופת החולים נתנה לו אישור לתרופה רק כיקו ראשון, אולם לאחר מכן, ולמרות שמחלתו התפתחה יותר ויותר, דחתה את בקשתו להמשיך טיפול מתבקש. המבוטח הציע בפנינו את מכתב הדחייה מקופת החולים וכאן אנחנו נכנסנו לתמונה והפעלנו את הפוליסה הפרטית שלו. במסגרת הפוליסה הוא זוכה ממגדל לכיסוי בעלות של כ-200,000 ש"ח לכל טיפול שעליו לבצע, אחת לשלושה שבועות".

בסופו של יום, איך את מתמודדת עם הסיטואציות הקשות הללו?

"אני רואה בתפקיד שלי קודם-כל שליחות, כאשר שירות ומקצועיות הם חלק משגרת היום שלי. חשיבות התפקיד, שבו אני יכולה להעניק ללקוחותינו את המיטב ברגע בו הם זקוקים לנו באמת, עומדת לנגד עיני בכל בוקר, והמטרה שלי היא לעשות הכל כדי להצדיק את האמון שנותנים בנו סוכנינו ולקוחותיהם".

תשאלו את ורד פלדמן על בריאות בבחירה אישית וללא המתנה...

ורד פלדמן היא הפרזנטורית של מגדל גם לכתב השירות הייחודי "מגדל רפואה אישית". כתב השירות מאפשר למבוטח לקבל מגוון שירותים חשובים המשלימים את כיסויי הבריאות של מגדל



מה מיוחד כל-כך בכתב שירות זה? **שלושה יתרונות מרכזיים: תור מהיר למגוון בדיקות (אפילו בדיקת MRI!) עד ל-2 ימי עסקים, פענוח מהיר של הבדיקות והכוונה לבחירת רופא מומחה.** כן, בלי לבזבז זמן יקר בהמתנה לתור או לתוצאות הבדיקות, בלי בירוקרטיה מתישה ועם יכולת לבחור את הרופא המומחה... בשורה התחתונה, כתב השירות מגדל רפואה אישית מהווה נדבך חשוב נוסף בארגון הכלים שלכם, סוכני מגדל, כדי להבטיח ללקוחותיכם הגנה ביטוחית ושירותית ברמה הגבוהה ביותר. קראו חלק קטן בלבד ממכתבי ההערכה הרבים, שנשלחו אל מגדל על-ידי סוכניה:

מכובדיי!

הרשה לי להודות לך על עזרתך ותגובתך המהירה בטיפול בבעייה הרפואית שממנה סבלה המבוטחת...
ישר כוח! בריאות ואושר
עמירם שור
המוקיר והמכבד

שלום ליאור

נדמהתי לקבל טלפון זריז כ"כ ממכון מור (שעתיים לאחר שפניתי אליך) והצלחתי לקבוע תור ל-MRI תוך 24 ש"ח. מעל ההבטחות ומעל למצופה, בדיוק כמו בפרסום בטלוויזיה. מאז שאתה בקשר איתי אני משווקת בשמחה ובאמונה שלמה את כתב השירות שלכם, (במיוחד את הנספח של אבחון מהיר).
הלוואי ונמשיך כך י"שר כח ותודה רבה רבה.
בברכה, **שרה פרל**.

שלום רב,

ברצוני להביע את תודתי והערכתי לחברתכם, ולומר כי הטפול שלכם מעולה ועונה מעל ומעבר על הציפיות.
י"שר כח, המשיכו כך!
בהערכה רבה,
ורד כהן
סוכנות י.ק.ב רחוב הסיבים 13 פ"ת



למעלה מ-40 מבוטחים מהאסון בנפאל טופלו על-ידי מגדל

בין עוד שיחה בהולה למבוטח ולמשפחתו, אלי הרוש, מנהל ביטוחי נסיעות לחו"ל במגדל, עוצר למספר דקות כדי לספר לכם על מאמצי החברה מסביב לשעון לחילוץ התרמילאים מנפאל ועל חשיבות ביטוח הנסיעות לחו"ל לצורך מסעות אקסטרים



חבילה זו מוצעת במחירים התחרותיים ביותר בענף ובלי השתתפות עצמית של המבוטח.

ומה הוא מצפה מהסוכנים? הרוש אומר כי "ככל שהסוכנים יתעקשו ויבהירו לנוסעים הצעירים עד כמה הסיכוי לחוויה של פעם בחיים יכולה להפוך ברגע אחד לסיכון חיים, הם יעניקו למבוטחים בחו"ל ולמשפחותיהם בבית את הביטחון, ההגנה והשקט הנפשי המרביים. עולם התרמילאים מאוד ברור והכוננת הסוכנים מאוד משמעותית בנושא. שוב, המקרה אחרון בנפאל, שבו לחלק מהמבוטחים לא הייתה פוליסת ביטוח מתאימה למטרה שלשמה הם נסעו, ממחישה את המקום של הסוכן באותה הכוונה מתבקשת ובהתעקשות על העקרונות כדי שהנוסעים הצעירים יבלו, ייהנו, ובלבד שתהיה להם את ההגנה הביטוחית הרחבה והמקיפה ביותר. והעיקר, שכולם יחזרו הביתה שלמים ובריאים."

"אסון הטבע האחרון בנפאל, אסון נוסף מיני רבים בתקופה האחרונה, ממחיש עד כמה הביטוח חשוב ואפילו קריטי להצלת חיים ולסיוע לתרמילאים צעירים הנקלעים למצוקות אמיתיות". כך אומר **אלי הרוש**, מנהל ביטוחי נסיעות לחו"ל במגדל, על רקע הטיפול האינטנסיבי של החברה במעלה מ-40 מבוטחי החברה, שנקלעו לרעידת האדמה החזקה בנפאל.

הרוש מצוין כי כל מבוטחי מגדל אותרו ונמצאים במקום בטוח ו/או בביתם ו/או בדרכם לארץ. כמו כן, 18 מבוטחים חולצו במועד, במבצע חילוץ על כל המשתמע מכך. כל השאר אותרו ו/או חולצו בדרכים שלא חייבו הפעלת מסוקים או אמצעי חילוץ מורכבים אחרים. "הצוותים של מגדל וצוותי 'מגנוס', שהוא הגורם המבצעי-מקצועי שלנו לנושאים הללו, עבדו בצמוד 7/24 במשך כל השבוע האחרון. בשבת האחרונה, בשעות הבוקר המוקדמות, חילצנו את המבוטחת האחרונה שלנו ובא לציין גואל", מסכם הרוש בסיפוק רב את מאמצי הרבים של החברה. לדבריו, "חלקם הגדול של המבוטחים שחולצו, הצטיידו מראש בפוליסות תרמילאים מתאימות בזכות סוכנים מצטיינים שדאגו לכך מול לקוחותיהם. חלק אחר מהתרמילאים רכשו פוליסות שלא כללו את מרכיב החילוץ הנדרש ועם זאת, החלטנו בחברה לטפל גם במבוטחים אלה ולא להפקירם. רק בתרמילאים בודדים, כאלה שרכשו פוליסות רגילות בלבד, נדרשנו להתחשבות בלית ברירה."

הרוש אף מבקש להתעכב על מורכבות פוליסת התרמילאים ולהסביר מה מגדל מציעה בתחום ביטוחי זה. "פוליסת הביטוח שלנו לנוסע הצעיר, בדגש על מסעות תרמילאים, כוללת את הכיסויים הרחבים והמקיפים ביותר שיש. מדובר באיתור וחילוץ, בהגנות כנגד עיסוק בספורט אתגרי כמו שייט נהרות, סנפלינג, רפטינג, טיפוס הרים, בנג'י ופעולות אקסטרים אחרות, ועד אפילו להרחבה שהכנסנו לאחרונה אשר כוללת כיסוי וטיפול בנפגעי סמים.

מרכז שירות הלקוחות של מגדל עבר דירה!

מרכז שירות הלקוחות (קבלת קהל) עבר ממשכנו הישן בבנין אפעל 6, לכתובתו החדשה:

**בנין היצירה 2 קומת קרקע
(מחוץ לכניסה הראשית לבנין)**

לקוחות יכולים לחנות בחניון היצירה 2

