



סוכנים יקרים,

אחרי חופשת החגים נכנסו לישראל האחרונה של שנת העסקים הנוכחית. אין ספק שמדובר בתקופה מאתגרת ורבת משימות, במספר מובנים. במובן הראשון, המדובר בחידושי ביטוחים בתיק הלקוחות הקיים ובחתימה מתמדת לגיוס לקוחות חדשים. במובן השני, המדובר בהיערכות לשינויים המשמעותיים בענף החיסכון הפנסיוני. אותם השינויים נכנסים לתוקף מחודש נובמבר בנוגע לשימוש במסלוקה הפנסיונית טרם מתן ייעוץ ומתחילת שנת העסקים הבאה, עם החלתן של תקנות התשלומים. מגדל נערכה לאתגרים מורכבים אלה והובילה פעילות מערכתית רבה מאוד, מרמת מטה החברה, דרך המרחבים ועד לצוותים בשטח. פעילות זו נועדה בראשונה לתת לכם את הכלים והפתרונות המיטביים למכלול היעדים העסקיים והמקצועיים שלכם, בכל תחומי הפעילות - גם בחיסכון פנסיוני וגם בביטוח כללי, בבריאות ובפיננסים. אתם החזית שלנו, מחובתנו להיות לכם עורך בטוח ותומך. ביחד נעבוד קשה, ביחד נגיע לתוצאות מרשימות.

שלכם,

עופר אליהו | מנכ"ל מגדל

2 השימוש
במסלוקה
הפנסיונית
מנוב' 15

4 חיסכון אישי
במגדל

5 צומחים
בפרט

6 שימור
לקוחות

8 חיזוק
מערך
המכירות
של הסוכן

7 מוקדי
סוכנים

9 אלמנטרי
שנתגמל
אותך

10 מבצעי
סוף
שנה

11 טיול סוכני
אלמנטר
למרוקו

עושים סדר:

השימוש במסלוקה הפנסיונית בעקבות השינויים הרגולטורים

בהתאם לחוזר מסמך ההנמקה יחויבו החל מ-1.11.15 סוכני הביטוח בעלי הרישיון לפעול באופן הדוק מול המסלוקה הפנסיונית. לכן, בחודשים האחרונים נשלח אליכם מטעמה של מגדל מידע מקיף ומפורט אודות השינויים הרגולטורים. בשורות הבאות אנו מבקשים לחזור ולחדד בפניכם את עיקרי השינויים לעניין חובת השימוש במסלוקה הפנסיונית וכפועל יוצא - לצרכי עבודתכם.

3. לאחר שהמבוטח מסר לסוכן את הקוד, הסוכן יבצע עבורו פניה למסלוקה בהתאם לצרכים.

4. לחילופין, יכול המבוטח למלא טופס ייפוי כוח לבקשת מידע (נספח א'), לצרף צילום תעודת זהות ולהעביר לסוכן לצורך פניה למסלוקה.

5. המידע יתקבל תוך 3 ימי עסקים.

אירועים חדשים המטופלים במסגרת המסלוקה החל מ- 1.11.15:

החל ממועד זה ניתן יהיה לטפל באירועים המפורטים מטה באמצעות המסלוקה. יודגש כי ממשקי אירועים אלו אופציונאליים ולא חלה עליהם חובת שימוש.

■ בעל רישיון יוכל להעביר באמצעות המסלוקה בקשת חוסך וכן החוסך יוכל להעביר בקשות לעדכון פרטים אישיים עבור עצמו.

■ בעל רישיון יוכל להעביר מסמכים לצורך הצטרפות, עזיבת מקום עבודה, עדכון מסלולים במוצר קיים, עדכון הפקדות במוצר קיים ועדכון הפרשות במוצר קיים. למען הסר ספק יובהר כי אישור מגדל על תקינותה הטכנית של בקשה להעברת מסמכים אינו מהווה אישור לביצוע הפעולה על ידה.

חובת השימוש במסלוקה הפנסיונית מ-1.11.15 בעת מילוי מסמך הנמקה:

החל ממועד זה תיכנס לתוקף הוראת הפיקוח, המחייבת בעל רישיון חדש, במקרה שבו נדרש מסמך הנמקה מלא, לברר את זהות המוצרים שבידי הלקוח טרם פגישת הייעוץ. הברור ייעשה באמצעות הגשת בקשת מידע חד פעמית לכלל הגופים המוסדיים, שאינה כוללת פרטי זיהוי של מוצר (ייפוי כוח מסוג נספח א') דרך המסלוקה הפנסיונית בלבד. הממשק האחיד יותאם אף הוא החל ממועד זה ויכלול פרטים נוספים הנדרשים לצורך מילוי מסמך ההנמקה.

השלבים הבסיסיים לקבלת מיידעים מהמסלוקה הפנסיונית עבור מבוטח:

1. המבוטח נדרש להירשם באתר המסלוקה הפנסיונית, למלא טופס ייפוי כוח לבקשת מידע ולקבל קוד אימות ייפוי כוח.

2. בתום הרישום על המבוטח ליצור קשר עם הסוכן להעברת הקוד שקיבל מהמסלוקה.

המשך בעמוד הבא <<<

<<< המשך מעמוד קודם

■ ניתן יהיה להגיש באמצעות המסלוקה בקשות לקבל מידע בתדירות קבועה עבור לקוחות בעל רישיון (להלן: "בקשות פרודוקציה"). בקשות פרודוקציה ניתן יהיה להגיש עבור כלל לקוחותיו של בעל רישיון או עבור לקוח ספציפי וזאת בתדירות חד פעמית/חודשית/רבעונית/חצי שנתי/שנתית.

חובת השימוש במסלוקה הפנסיונית מ-1.16.11:

החל ממועד זה, תופסק שליחת ממשק אחזקות למוצרים הפנסיוניים באמצעות החברה ושליחת הקבצים תהיה באמצעות המסלוקה בלבד - וזאת לאחר שתוגש למסלוקה על ידי בעל הרישיון "בקשת פרודוקציה" כמפורט מעלה. הממשק עבור פוליסות פרט שאינן נכללות במסגרת חובת השימוש במסלוקה (פוליסות פרט עם מרכיב חיסכון ופוליסות בריאות) ימשיך להישלח בשלב זה במתכונת הרגילה.

עדכונים לעניין ייפוי הכוח לבעל רישיון החל מ-1.15.11:

■ החל ממועד זה ייכללו פוליסות ריסק למקרה מוות ואבדן כושר עבודה (כולל פוליסות ריסק פרטיות שלא נמכרו אגב מוצר פנסיוני) במסגרת האוכלוסייה המוגדרת בחוזר ייפוי כוח לצורך מתן מידע בממשקים.

■ כאמור, עם העברת הרשאה חד פעמית למסלוקה לקבלת מידע (ייפוי כוח לפי נספח א') יועבר ממשק טרום ייעוץ לסוכן מיופה הכוח של כלל המוצרים הפנסיוניים ותכניות הביטוח למקרה מוות ואי כושר הקיימות למבוטח.

■ נספח ייפוי כוח מסוג ב' שייחתם החל מ-1.11.2015 יחול גם על פוליסות ריסק פרטיות אלא אם המבוטח החריג אותן במסגרת נספח ההחרגה שצורף לנספח ב' 1.

■ בטופס ב' 1, לגבי פוליסות ריסק שנמכרו אגב משכנתא - קיימת אפשרות סימון האם ייפוי הכוח יחול הן למתן מידע והן לביצוע פעולות. במידה ולא סומן, ברירת המחדל לסעיף זה תהיה למתן מידע בלבד ולא יבוטל ייפוי הכוח הקיים.

■ לגבי ייפוי כוח שנחתמו לפני ה-1.11.2015: נספח ייפוי כוח מסוג ב' 1 שנחתם לפני מועד זה יהיה תקף גם עבור פוליסות הריסק הפרטיות לעניין מידע בלבד. המשמעות היא שיימסר מידע

לסוכן מיופה הכוח שצוין בנספח ב' 1 גם אם אינו הסוכן המטפל בפוליסה זו. עד ל-1.11.2015 חייב סוכן הביטוח הפנסיוני להודיע בכתב ללקוחות, שחתמו על ייפוי כוח לפי נספח ב' 1 לפני תאריך התחילה, כי ייפוי הכוח מתייחס כעת גם לפוליסות ריסק פרטיות עבור קבלת מידע בלבד.

■ לקראת כניסתו לתוקף של החוזר החדש עודכנו בשולחן העבודה של מגדל נוסחי הטפסים המעודכנים לייפוי כוח והם זמינים עבורכם. **החל מה-1.11.2015 לא יכובדו נספחים בנוסחים ישנים.**

דגשים וכללים חשובים לעניין ייפוי כוח:

■ חל איסור על שינוי הנוסח לנספחי ייפוי כוח שהוכתבו בחוזר ועל סדר הסעיפים שבהם, למעט הוספת סימנים מסחריים כגון לוגו.

■ החתמת לקוח על ייפוי כוח לפי נספח ב' 1 תעשה בפני היועץ הפנסיוני או סוכן הביטוח הפנסיוני.

■ החתמת לקוח על ייפוי כוח לפי נספחי ב' תעשה לאחר שהובהר ללקוח כי חתימה על ייפוי הכוח משמעותה ביטול ייפוי הכוח של בעל הרישיון האחר שטיפל במוצרים, אלא אם בחר המבוטח באופציה של מידע בלבד הקיימת בנספח ב' 2.

■ במקרה וייפוי הכוח ניתן לכלל סוכני הביטוח הפנסיוני של סוכן תאגיד, יירשמו בטופס פרטי הסוכן התאגיד ומס' הח.פ. של התאגיד.

■ **על מנת למנוע טעויות חשוב לציין על גבי טופס ייפוי הכוח את מספר הסוכן במגדל עליו מבקשים לרשום את הפוליסה (יש לרשום זאת במלבן הכולל את פרטי הסוכן בקצה השמאלי העליון של הטופס).**

■ ייפוי כוח לפי נספח ב' 1 יועבר על כל חלקיו לרבות נספח הרשות שמצורף אליו גם אם נספח זה לא מולא ולא נחתם על-ידי הלקוח.

■ רשימות מעודכנות של לקוחות שטרם חתמו על ייפוי כוח לפי נספח ב' קיימות בשולחן העבודה שלכם. המועד האחרון לטיפול ולהמצאת ייפוי כוח מעודכן ללקוחות אלה הינו 1.7.2017.

■ מומלץ לקרוא את החוזר בנוסחו המלא, כפי שמופיע באתר של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

אלטרנטיבה מנצחת למוצרי החיסכון בבנק

הקמפיין האהוב לחיסכון מגדל קשת לפרט עלה לאוויר בסוף השבוע האחרון בגרסת המשך. מה שאנחנו יודעים, כדאי שכולם יידעו: במגדל אפשר גם לחסוך-והרבה, וגם לפדות את החיסכון בכל רגע, ללא עמלות וקנסות!



אה, פשוט במגדל, חברת הביטוח שלי, יש גם פוליסות

בעקבות הצלחת הקמפיין שעלה ביולי האחרון, בו יידעה מגדל את הציבור שחיסכון עושים במגדל ולא רק בבנק, עלה לאוויר בסוף השבוע האחרון קמפיין המשך להעמקת החיבור בין מגדל לתחום החיסכון האישי. בשלב זה מעמיקה מגדל את ההיכרות של הלקוחות עם שני היתרונות המרכזיים של מגדל קשת לפרט: תשואות נאות ונזילות מלאה ללא עמלות וקנסות יציאה. כל זאת, תחת המסר: במגדל אפשר גם לחסוך - והרבה, וגם לפדות את החיסכון בכל רגע, ללא עמלות וקנסות.

לדברי **תומר רובינשטיין**, סמנכ"ל השיווק והפיתוח העסקי של מגדל, "גם קמפיין זה, כמו מהלכים תקשורתיים קודמים שלנו, נועד לסייע לסוכני מגדל למכור ללקוחותיהם אלטרנטיבה מנצחת למוצרי החיסכון בבנק, ולגרום ללקוחות להתעניין ואף לבקש להתחיל לחסוך במגדל".

תהליך מכירה On-Line

רובינשטיין מוסיף ומפרט אודות המהלכים הטכנולוגיים והשיווקיים שקידמה מגדל לטובת מינוף החיסכון האישי בחברה. "השקנו **תהליך מכירה on-line**, שמאפשר ללקוח הסופי להצטרף למגדל קשת לפרט בתהליך אינטרנטי פשוט וידידותי, ואף לבחור סוכן. מאז השקתו עשרות רבות של סוכנים הטמיעו את התהליך באתר האישי שלהם, ופוליסות רבות נמכרו באמצעותו. בימים אלה העלינו לאתר גם **מחשבון חיסכון מתקדם**, שמאפשר לכל גולש לבדוק כמה כסף הוא יוכל לחסוך במגדל בתום תקופת

החיסכון, כמה יחסוך בהשוואה לחיסכון שלו בבנק, וכמה עליו לחסוך מדי חודש כדי להגיע לסכום היעד. אין ספק שזו הזדמנות עבור כל סוכן בחברה להטמיע את הכלים שפיתחנו באתר שלו ולהציע אותם לרשות לקוחותיו".

פוטנציאל עסקי אדיר

עומר הרם, מנהל מכירות והפצה ארצי של חיסכון ארוך טווח ופיננסים במגדל, מבקש בנקודה זו להתייחס לפוטנציאל העסקי במכירות קשת ומציין כי "יש למעלה מ-800 מיליארד ש"ח בפיקדונות ובתכניות החיסכון בבנק, בסביבת ריבית אפסית שלא מאפשרת לכספי הלקוחות לצמוח. מדובר בפוטנציאל עצום עבור הסוכן להציע ללקוחותיו אלטרנטיבה ראויה ומשתלמת עבורם, שמעניקה מענה אמיתי לצרכים קיימים, לכל מטרת חיסכון ולכל פרק זמן. מגדל מציעה לסוכנים וללקוחות מוצרים מנצחים גם בתחום החיסכון האישי, וזה הזמן למכור ולאפשר לחוסכים ליהנות מקשת רחבה מאוד של יתרונות פיננסיים".

למה לבחור כשאפשר גם וגם?

גם
למשוך את הכסף בכל רגע

גם
לחסוך בגדול

צומחים בפרט!

החודש הסתיים המחזור השני של קורס צומחים בפרט, שאותו יוזמת מגדל לטובת הכשרת הדור הצעיר בענף למכירת ביטוחי פרט. האם הקורס עונה על הציפיות והאם הסוכנים הצעירים אכן צומחים בפרט?



"ביקשנו להחדיר דם צעיר לענף שיהיה מזוהה עם מגדל ולאפשר להם למצוא את הפוטנציאל בביטוחי הפרט", מספר **דורון מושקוביץ** מנהל מכירות ארצי - בריאות וריסק, על היעדים שהציבה לפניה מגדל בייזום הקורס 'צומחים בפרט' לסוכנים צעירים בתחום ביטוחי הפרט.

החודש הסתיים המחזור השני של הקורס, שהחל לראשונה לפני כשנתיים. לדבריו, 'צומחים בפרט' נתן מענה מיטבי למצב הסוכנים בעת הזו, והוא מסביר: "ענף הביטוח מאופיין בסוכנים ותיקים, שרובם גם מתמקדים בנישות מכירה מאוד מובהקות, כמו אלמנטרי, פנסיה או פיננסים. הקורס, אם כן, מיועד לסוכנים צעירים בענף ועונה בכך על הצורך בטיפוח הדור הבא של הסוכנים בכלל ודור הסוכנים הבא של מגדל בפרט. סוכנים צעירים שיהיו מזוהים עם מגדל לאורך שנים, תוך הכשרתם למיצוי הפוטנציאל בשיווק הגנות לפרט בצד שאר הפתרונות שהם משווקים ללקוחותיהם".

ומי הם אותם סוכנים צעירים המהווים את קהל היעד של הקורס? "מדובר בסוכן שהוא דור ממשיך בסוכנות, או עובד בסוכנות גדולה או סוכן עצמאי שבונה את תיק הביטוח שלו. אצל אותם סוכנים וסוכנויות פוטנציאל ההגנות למשפחה טרם מומש והם מבינים שהם יכולים להגדיל משמעותית את פעילותם העסקית דרך שיווק המוצרים הייעודיים לכך", אומר מושקוביץ, שמדגיש: "השקענו ונמשיך להשקיע משאבים רבים ואף ייחודיים בפרויקט 'צומחים בפרט'. זהו שילוב בין יחידות רבות אותו מנהלת מחלקת ההדרכה בניצוחה של רונית נוי, שאחראית לניהול הקורס על תכנון ותפעול".

הכשרות המקצועיות והתמיכה בסוכנים

מושקוביץ ממשיך ומפרט אודות הקורס הייחודי של מגדל בתחום מוצרי הפרט: "אנחנו מסייעים לסוכנים להכיר את העולם החדש במספר מימדים

ומעניקים להם ידע מקצועי, סדנאות מכירה, הכרת העולם הטכנולוגי והשימוש באמצעים עכשוויים. הקורס נפרס על פני שישה חודשים של הכשרה הכוללים יום לימודים מרוכז אחת לשבוע, תוך הצבת יעדים אישיים שכל משתתף חייב לעמוד בהם. השגת היעדים מלווה על ידי מפקחים אישיים של מגדל ומנהלי המכירות, בדגש על הכוונה ותרגום החומר הנלמד לביצוע בשטח. בנוסף, אנחנו מסייעים לחלק מהסוכנים, הנמצאים בתחילת דרכם המקצועית בענף, באמצעות תמיכה כספית מדי חודש, במהלך הקורס. גם עם סיומו, הסוכנים אינם לבד ומגדל ממשיכה ללוות אותם ולתמוך בהם למשך שישה חודשים נוספים, כולל תמיכה כספית".

לסיכום, מנהל המכירות הארצי של מגדל בבריאות וריסק אומר כי "יצרנו מעטפת כוללת ואיכותית של תמיכה בסוכנים צעירים ביחס לאתגרי השוק ולתחום הסיכונים. מעטפת זו מחברת את הסוכנים הצעירים למגדל, חיבור שימשיך ויתרחב בשנים הבאות. אנחנו בפירוש מזהים את אפקטיביות הקורס בפעילות המשתתפים ורבים מאוד מהם עושים חיל במכירות מוצרי הסיכונים של מגדל ואף עוברים את יעדיהם".



קיבלתי אימון אישי בהתמודדויות עם סיטואציות שונות וברמה המקצועית, קיבלתי הרבה-הרבה ידע. עברתי תהליך שדרוג משמעותי ותהליך זה מקבל ביטוי מעשי בפעילות העסקית".

דקלה צ'שור ברזילי צומחת בפרט! מרחב סוכנויות

■ דור ממשיך בסוכנות ביטוח. הסיבות להצטרפות לקורס: "עסקתי בתחילת דרכי בסוכנות בנושאי תפעול ועם ההתרחבות שלנו עשיתי שינוי לפיתוח עסקי ולמכירות פרט".

■ רשמים מהקורס: "קיבלתי בקורס המון ביטחון, נחישות ויכולת. הבנתי איך לעשות את הדברים אחרת, בצורה הרבה יותר יעילה. הבנתי, יישמתי ובעזרת תמיכה יוצאת דופן של המפקחת האישית שלי, נפתחו בפניי אפיקים עסקיים חדשים, כולל גיוס עסקים חדשים. יש תמורה בעד ההשקעה והתמיכה של מגדל".

מישל מיכאלי צומח בפרט! מרחב ירושלים

■ סוכן עצמאי. הסיבות להצטרפות לקורס: "בתחילת דרכי התמקדתי בפנינסים והחלטתי להצטרף ל'צומחים בפרט' כדי להכיר את מוצרי מגדל בתחום הפרט ולרכוש מיומנויות מכירה, בצד תמיכה וליווי בהרחבת תיק הביטוח שלי".

■ רשמים מהקורס: "המסגרת ופלטפורמות המכירה שקיבלתי אכן עמדו בציפיותי. הקורס נתן לי הרבה כלים להצלחה וחזיר אותי למגדל. עם התמיכה הכוללת שאני מקבל, התוצאות בהחלט מורגשות בשטח".



אייתי מוסן-לוי

צומח בפרט! מרחב מרכז

■ סוכן עצמאי בסוכנות ביטוח. הסיבות להצטרפות לקורס: "הסוכנות שבמסגרתה אני פועל התמקדה בעיקר בפנינסים. לא היינו בכלל בתחום הסיכונים. ההצטרפות שלי לקורס נועדה לאפשר לי לשפר עמדות בענף ובפנישות שאני עורך עם לקוחות לדבר איתם גם על מוצרי סיכונים".



■ רשמים מהקורס: "אם לפני הצטרפתי לקורס תחום ההגנות היה הדבר האחרון שדיברתי איתו עליו עם לקוחות, היום הסיכונים הם חלק ממעטפת של פתרונות שאני מציע לכל לקוח. קיבלתי ביטחון,

נותנים אמון במגדל: עלייה של 60% בשימור כספי הלקוחות בחברה

במגדל משקיעים רבות בשימור הלקוחות ואת הפעולות המאמצות בנושא מבצעים אנשי המחלקה הייעודית בחברה בשיתוף פעולה הדוק עם הסוכנים. על שיתוף הפעולה הפורה בכתבה הבאה



ליאת גליק-גילרון, ראש צוות במחלקת השימור של מגדל, מספקת זווית רחבה על שיתוף הפעולה עם סוכני החברה ומתארת את התהליכים המשולבים לשמירה על הלקוחות. "הדברים שיעקב שמעיה ויונתן נייגר ציינו הם שגרת עבודתנו, בשני מישורים: האחד, בשימור לקוחות שמחזיקים מוצרים פיננסים והשני, בשימור לקוחות שמחזיקים מוצרי ביטוח ופנסיה.

בגלל התחרות הקשה בענף, הלקוח מסיבות שונות ולעיתים אף משונות מבקש לנייד את כספו ממגדל לחברה אחרת או לבית השקעות אחר, לפדות את כספו או אף לבטל את פוליסת הסיכונים שרכש. הפעילות שלנו נועדה לאפשר ללקוח לקבל החלטה מושכלת לפני ביצוע הפעולה ולצורך כך אנחנו מתייחסים בקפידה ובזמני תגובה מהירים לכל בקשה. הדגש כאן הוא להבין את שורש הבעיה, את הסיבה האמיתית לרצון לנייד, לפדיון או לביטול הפוליסה, ולדעת לתת ללקוח תמונה מקיפה והכוונה מתאימה. במקביל, אנחנו מציידים את סוכני החברה בכלים לשימור ונכונים תמיד לסייע, כולל מפגשים משותפים בשטח עם לקוחות. המאמצים הרבים שמשקיעה מגדל אכן נושאים פירות וב-2015 רשמנו ביחס לשנה קודמת עלייה של 60% בשימור כספי הלקוחות במגדל, יחד עם ההצלחות בשמירה על תיקי הסוכנים."



הקטור לדר, מנהל מחלקת השימור בחברה, מסכם ואומר: "מגדל רואה בסוכני שותפים עסקיים ואנחנו במחלקה פועלים בחובות חסרת פשרות לסייע להם בכל דרך בשימור הלקוחות בחברה, תוך מתן פתרונות איכותיים ודגש על שיתוף פעולה ושירות"

יעקב שמעיה, מסוכנות "גל-ביט", השייך למרחב מרכז של מגדל, נזעק לפני מספר חודשים לעסק שבטיפולו. "המעסיק הודיע לי שסוכן אחר שכנע אותנו להעביר את כספי הפנסיה של העובדים ממגדל לחברה אחרת והוא נאלץ לסיים את ההתקשרות עמי", הוא מספר. שמעיה לא ויתר ועירב בנושא את מחלקת השימור של מגדל. "התקשרתי מיד להקטור לדר, מנהל השימור בחברה, וקבענו עם המעסיק אצלו במקום העבודה. יצאנו ביחד לשטח ולאחר הפגישה המעסיק הבין שכדאי לו להשאיר את כספי הפנסיה של העובדים במגדל ולהמשיך ולקבל שירות מהסוכנות שלי", מתאר שמעיה את הפעולות המהירות שביצע יחד עם מגדל, לשימור העסק. לדבריו, "התחרות העזה בענף מחייבת זמני תגובה מהירים מאוד מצד הסוכן והחברה ביחד. רק בשיתוף פעולה ניתן להבטיח שעסקים לא יברחו מכל מיני סיבות. הסיוע של מגדל בשימור לקוחות הוא אפקטיבי מאוד, לעומת מקרים דומים עם חברות ביטוח אחרות. זכורה לי במיוחד כוונה של לקוח שלי להעביר את כספי הפנסיה מחברה מסוימת, פניתי לאנשי השימור של אותה חברה, אולם עד שהם התעוררו, העסק עבר כבר לגורמים אחרים. במגדל זה עובד אחרת, הרבה יותר טוב ובשיתוף פעולה מצוין."

יונתן נייגר, מסוכנות "גולדה", השייך אף למרחב מרכז של מגדל, מסכים עם דבריו של שמעיה ומציין כי "שיתוף הפעולה שלנו בסוכנות עם מחלקת השימור של מגדל הוא מאוד פורה ומסייע רבות גם לשמר את העבודה הקשה שלנו וגם בשוטף".

מחלקת שימור לקוחות במגדל מונה אנשי מקצוע מיומנים ומנוסים במתן פתרונות לשימור לקוחות החברה. לכל סיוע בשימור לקוחותיך במגדל, ניתן לפנות במייל: hectorl@migdal.co.il

במוקד: מכירות הסוכנים

מגדל פיתחה שיתופי הפעולה עם מוקדים טלפונים בבעלות סוכנים ובמקביל, השקיעה משאבים רבים כדי ליעל את תהליך העבודה ולהתאימו לצרכים המיוחדים שמאפיינים את פעילות המוקדים. מכירות טלפונית של סוכנים במוקד העניינים

"טוב שיש מגדל מאחוריך" לא רק סיסמה!

אני לקוח של סוכן איגוד המוסקאים, **איציק סמואל**, ומבוטח דרכו במגדל בכל התחומים של ביטוח אלמנטארי, עסקי וחיים. ביקשתי ממר סמואל לדאוג עבורי להלוואה, תוך ניצול תכניות הפרט שלי במגדל בביטוחי חיים ופנסיה. הודעתי על דחיפות העניין והופתעתי לטובה מההתייחסות הרצינית והמיידית של המערכת במגדל: **אסתי לבקוביץ'** מנהלת תיקי סוכנים, **אבירם בר לב** - ראש חוליה, ומעל לכל יחסה של הגב' **זיקלין גבאי**, מנהלת השירות, שדאגה שהכסף יגיע לחשבוני תוך יומיים... אני משלם שנים רבות תשלומים חודשיים אולם כעת, כשנזקקתי לשירות של מגדל, הופתעתי מאוד-מאוד לטובה. אין ספק ש"טוב שיש מגדל מאחוריך" וטוב שמגדל מטפחת אנשים איכותיים שמבינים את הצורך והחשיבות של מתן שירות אמיתי ללקוחות. אני שמח להיות מבוטח בחברה גדולה כמו מגדל וכנראה שבמקרה זה, הגודל כן קובע. שאו ברכה בעמלכם!

תודה,
יוסי ס.

"טוב שיש מגדל מאחוריך" הלכה למעשה!

אני מבקש להודות להנהלת מגדל, למחלקת מגדל מסע עולמי ולמוקד IMA, על טיפול יוצא מן הכלל. מקרה הביטוח ארע ב-18.8.2015. מרגע קרות מקרה הביטוח עמדו לידי כסוכן ולעזרת המשפחה צוות מיומן מסור ומקצועי. מרגע הדיווח על הבעיה הרפואית ועד להבאתה ארצה של הלקוחה בהטסה רפואית - חלפו 3 ימים בלבד, ובמשך ימים אלה היה ליווי צמוד של צוות IMS ורופא מטעמם. ברגעים קשים אלה המשפחה קיבלה ליווי רפואי יוחס אישי צמוד. אין ספק כי חברת מגדל הכיחה הלכה למעשה כי "טוב שיש מגדל מאחוריך". כסוכן מגדל אני מרגיש גאה להיות חלק מחברה הדואגת ללקוחותיה!

בברכה,
טל אופטובסקי
סוכן ביטוח, שחם פ"ת



בשנים האחרונות אנחנו עדים למגמת צמיחה במכירות הטלפונית של מוצרי ביטוח, כאשר בחלק מהמוצרים אפיק המכירה הטלפוני תופס נתח מרכזי במכירות. כדי להיערך למגמה זו פיתחה מגדל את שיתופי הפעולה עם מוקדים טלפונים בבעלות סוכנים, המשווקים את מוצרי החברה באמצעות הטלפון. במקביל הושקעו משאבים רבים על-ידי החברה כדי ליעל את תהליך העבודה במכירות הטלפונית, תוך התאמה לצרכים המיוחדים שמאפיינים את פעילות המוקדים. אחת הדוגמאות לכך היא השקת הגרסה האחרונה באפליקציית "אייפד הפקה", המאפשרת שידור והפקה מיידית של הצעות ביטוח הנמכרות בטלפון.

"בעיקרון, מוקד מכירות טלפוני מהווה סוכנות ביטוח לכל דבר ועניין. עם זאת, העיסוק במכירה הטלפונית של מוצרי ביטוח הוא תחום המצריך התמחות, ידע, מיומנויות והיערכות השונים מהמכירה בפגישה אישית עם הלקוח", מסביר **קרלוס קצילניק**, אחראי מכירות טלפונית וגיוסי סוכנים במערך המכירות הארצי של מגדל בביטוח חיים. הוא מוסיף כי "מעבר לשוני בשיטת המכירה, אופי העבודה במוקדים מחייב ניהול ומעקב על עשרות ומאות אינטראקציות טלפונית עם לקוחות מדי יום, במטרה להפיק את התוצר הרצוי במכירות לפי הסטנדרטים הנדרשים". קצילניק מבהיר כי "כיום מגדל עובדת עם עשרות מוקדים בבעלות סוכנים, הפעילים במוצרי סיכונים כגון: ביטוחי בריאות, סיעוד, ריסקים ותאונות אישיות. אנחנו משקיעים משאבים רבים כדי להעמיד לרשות המוקדים האלה את מיטב הכלים והאמצעים הנחוצים לעבודתם: ליווי ותמיכה מקצועיים ע"י המפקחים ומנהלי מכירות הסיכונים, שדרוג התשתיות ותהליכי העבודה במכירה הטלפונית, הדרכות, מעקב ובקרה על איכות המכירות ועוד. כל אלה נעשים מתוך הכרה בתרומה החשובה של המוקדים לפעילות העסקית של החברה".

סמדר היימן, מ"הימן ניהול הסדרים פיננסים", מרחב הצפון, מחזקת את דבריו של קרלוס קצילניק ומספרת על המוקד הטלפוני שמפעילה הסוכנות. "התחלנו למכור מוצרי סיכון באמצעות הטלפון לפני כארבע-חמש שנים ורוב המוצרים שאנחנו מוכרים במוקד הם מוצרים של מגדל. השירות והתנאים שאנחנו מקבלים מהחברה הם מעולים ותורמים רבות הן מבחינת מקצועיות המכירה הטלפונית והן מבחינת דרישות הרגולציה, כולל הקלטת שיחות ועמידה בכל ההוראות המחמירות. כפועל יוצא מכך, כל מוצר או נספח של מגדל זוכים לשיתוף פעולה, שמבטיח מצב של win-win למוקד הטלפוני ולחברה".



יוסי פרץ: מגדל תחזק את מערך המכירות של הסוכן באמצעות הפניית לידים איכותיים

(ראיון עם מנהל החטיבה לביטוח כללי במגדל שיתפרסם במהדורה החגיגית של עיתון "פוליסה" לכנס האלמנטר של לשכת סוכני הביטוח. נובמבר 2015)

המוצרים המובנים והייחודיים שלנו "מגדל לעסק+". הסוכן יקבל הצעת מחיר ויוכל להעביר קובץ PDF למבוטח. בנוסף, אנחנו משלימים בימים אלה מעבר למערכת הפקה אינטרנטית בתחום העסקים, מה שיאפשר לסוכנים להפיק בעצמם את פוליסות "מגדל לעסק+". החיתום בפוליסות אלה ייעשה במשרד הסוכן, במעין "מסלול ירוק". במקביל, החל מספטמבר אנחנו מאפשרים לסוכנים לשגר פוליסות במייל מאובטח למבוטחים. אנחנו מעריכים שהדבר יוביל לשיפור גדול בשירות במשרד הסוכן. כמו כן, נעביר את תא הדואר הפיסי של הסוכן לשולחן העבודה.

* האם יש חדש בגזרת המוצרים והפיתוח העסקי?

פרץ: קיימים מוצרים חדשים רבים, כדוגמת מוצר חדש שלנו שייעודי לחברות היי-טק או הביטוח שלנו לרכבי יוקרה ולמשאיות קלות. אנחנו כל הזמן שוקדים על פיתוח מוצרים שייטנו מענה מושלם לצרכי הלקוחות. יש לנו את היכולת לפתח ובמקביל להתמקד ולהציע חבילות אטרקטיביות ביותר ברכבים, בדירות ובעסקים. בנוגע לפיתוח אנחנו מעוניינים לחבר את הסוכנים שלנו לשני עולמות התוכן המרכזיים שלנו: חיים ואלמנטרי, מתוך ההבנה שסוכנים שעסקו בביטוח חיים שואפים להרחיב את הקשרים הקיימים שלהם עם הלקוחות בתחום הביטוח הכללי ולהיפך. למגדל את כל הפתרונות בעולמות הללו ואין סיבה שהמבוטח לא ירכוש את הפתרונות שלנו. אגב, גם לסוכן זה כדאי, כי אז הוא גם מקבל את כל הפתרונות במקום אחד וגם משפר את מעמדו וכוחו במגדל.

* ומה בנוגע לחיזוק מערך המכירות של הסוכנים?

פרץ: נמשיך את התמיכה במכירות של הסוכנים. הקושי המרכזי של הסוכנים הוא להגיע למבוטחים חדשים. הממשקים של החיפוש והשוואת המחירים נהיים מאוד דומיננטיים. אנחנו מכוונים להנגשת לקוחות פוטנציאליים לסוכנים באמצעות לידים מאתר מגדל.

נשקיע בזירת הצעות שתציע ללקוח הצעת מחיר, וכל הפרטים יועברו לסוכן. כבר היום אלפי לידים מועברים לסוכנים. פיתחנו מערכת חדשה לניהול לידים, שמאפשרת לסוכן לקבל לידים חמים.

* משתמע שמגדל שינתה מאוד את מדיניות העסקית בנוגע לאלמנטר...

פרץ: מגדל נמצאת בנקודת זינוק באלמנטר ושואפת להיות גדולה ומובילה גם בתחום זה. אנחנו בוחנים בכל יום את הפעילות שלנו דרך העיניים של הסוכנים, קשובים להם ורואים בהם שותפים מלאים לעשייה הרבה שאנחנו מקדמים. הסוכנים מרגישים את השינוי שחל בחברה בכל הקשור לאלמנטר ומחובתנו להמשיך ולהעצים את השינוי הזה, כדי שהסוכנים יזהו אותנו כחברה מועדפת באלמנטר כמו בחיים. אנחנו בדרך למטרה זו ובזכות שיתוף הפעולה הגובר מצד הסוכנים גם נשיג אותה. בענף שלנו אין קיצורי דרך, אנחנו משקיעים משאבים רבים לפיתוח כלים שיאפשרו לסוכנים להמשיך ולהתפתח בחברתנו.

"במרכז העשייה במהלך 2015 שמנו דגש על בניית תכנית תמריצים אישית לסוכן על עמידה ביעדי מכירות שנתיים" - כך אומר יוסי פרץ, סמנכ"ל ומנהל החטיבה לביטוח כללי במגדל. פרץ מסביר כי "תכנית היעדים ל-2015 ירדה לרמת המרחב ומשם לרמת הסוכן. לכל סוכן תכנית יעדים שנתיים בתיאום עם מנהל השייווק, כאשר המדידה והתגמול נעשים בחלוקה רבעונית".

"למיטב ידיעתי אנחנו החברה הראשונה שהתאימה את יעדיה לסוכנים, וגם מתגמלת על עמידה ביעדי מכירות בצורה שיטתית ולא רק בהסכמים אישיים", מוסיף פרץ, ומדגיש: "מעבר לתגמול הכספי, אנחנו מתגמלים את הסוכנים בעוד שני ערכים שמאוד מזוהים איתנו - יציבות בעבודה וביטחון ברמת האמון והתמיכה שלנו, משלב החיתום ועד לשלב התביעות. השילוב של תגמול שיטתי, של יציבות ושל ביטחון ואמון, יוצר את המעטפת האופטימלית שמציעה מגדל לכל סוכן ביטוח שחפץ להתפתח ולהצליח באלמנטר".

* כיצד נקבע היעד של הסוכן?

פרץ: היעדים נקבעים באופן משותף עם הסוכן. אני סבור שנוכח יותר לקבוע יעדים ותגמולים שמשתפים סוכנים רבים בעשייה ובתגמול. אני רוצה להשפיע רוחבית על כל הסוכנים שלנו. כך הצמיחה יותר יציבה ומשתפת יותר סוכנים. בהקשר זה, הסוכן רואה כל יום בשולחן עבודה את מצבו אל מול היעד האישי שלו. מדובר בשקיפות ונגישות למידע על עמידה ביעדי מכירות.

* האם הסוכנים מגיעים ליעדיהם?

פרץ: עד כה מאות סוכנים כבר קיבלו תגמול על עמידה ביעדים. זו תכנית שאמורה ליצור מצב של Win-Win בינינו לבין הסוכנים. אנחנו מעוניינים להרחיב ולהעמיק את הפעילות של הסוכנים שלנו בצד גיוס סוכנים חדשים. גם לכל הסוכנים החדשים נקבע יעד מכירות בצורה מסודרת ומסוכמת מראש. בשורה התחתונה, אנחנו רואים לאורך זמן יותר סוכנים שמגיעים ליעדים ויותר סוכנים שנהנים משיטת התגמולים שלנו וכמובן מהערכים הנוספים שייחודיים למגדל.

* האם הרווחיות נפגעת?

פרץ: ישנה תפיסה שאם מגבירים את המכירות אז פוגעים ברווחיות, אבל זה לא בהכרח נכון. אנחנו ממשיכים להקפיד על חיתום, ולא פעם אנחנו נוקטים בפעילות חיתומית משמעותית. עבודה מקצועית ונכונה מביאה לתוצאות הרצויות גם לסוכן וגם לחברה.

* מה עוד אתם מתכננים על מנת לייעל את עבודת הסוכן?

פרץ: אנחנו אכן מתכננים להכניס כלים נוספים. בקרוב נעלה לאתר הסוכנים מחוללים חדשים ומתקדמים בתחום הרכב, הדירה והעסקים. המחוללים שפיתחנו יאפשרו לסוכן לקבל במהירות ובקלות הצעות מחיר. בתחום העסקים נציג את כל





אלמנטרי שנתגמל אותך...

מגדל מעלה הילוך לקראת סוף שנה ומציעה לך שני מסלולי תגמול ברבעון הרביעי לשנת 2015: גם תגמול כספי וגם מבחר פרסים וחופשות בחו"ל. התגמולים המיוחדים של מגדל כאן ועכשיו - בשבילך!

איך עובד מבצע "מוכרים ובוחרים"?

- המבצע מנוהל באתר ייעודי correct-gifts.net/sites/migdal/product#4142
- הכניסה לאתר המבצע מתבצעת דרך שולחן העבודה
- לכל סוכן קוד כניסה אישי לאתר, שנשלח אליו במייל וב-SMS לנייד
- בכניסה לאתר ניתן לצפות ביעדי המבצע ובקטגוריות הפרסים
- ניתן להיכנס אליו מהמחשב, הטלפון הנייד והטאבלט
- עדכון הנתונים מתבצע מדי יום
- באפשרותך לבחור פרס אחד מכל קטגוריה, בהתאם להישגיך במסגרת המבצע
- חדש! חופשות בחו"ל: סופ"ש קולינרי בטוסקנה, סופ"ש קניות במילאנו, חופשה בפריז, פראג או ברצלונה!

כדאי לדעת:

- לכל סוכן יעד אישי המגלם הן את הפוליסות העומדות לחידוש בתקופת המבצע והן את הגידול הנדרש במוצרים המשתתפים במבצע.
- המבצע יתמקד במכירות המוצרים הבאים: רכב - פוליסות אחודה בלבד במסלול מגדל על, משאיות קלות, דירה - מבנה/מבנה ותכולה) עם כיסוי ר"א, משכנתא, עסקים בקודי סיכון 1-3 ומוצרי מגדל לעסק +.
- ניתן לעקוב אחר העמידה ביעדיך וזכאותך לקבל הפרסים באמצעות הקשת הקוד האישי באתר המבצע. בקרוב יעלה קובץ מעקב אחר הישגיך במבצע באמצעות מערכת "אלמנטר מרקטינג".
- לפרטים נוספים ניתן לפנות למנהל השיווק במרחב.

1. תגמול כספי על בסיס רבעוני

מערך התגמולים הייחודי של מגדל על בסיס רבעוני, בגין עמידה ביעדי המכירות השנתיים, ממשיך גם ברבעון הרביעי. המדובר, כזכור, במערך שנבנה בהתאמה אליך, כאשר עמידה ביעדי המכירות תזכה אותך בתגמול כספי. זאת ועוד: באפשרותך ברבעון הרביעי לקבל בנוסף את יתרת תגמולי הרבעונים הקודמים בגין עמידה ביעד השנתי.

הרבעון הרביעי בעיצומו ומומלץ מאוד שתנצל את פוטנציאל התגמול הרבעוני והשנתי שמגיע לך, כמו סוכנים רבים נוספים שנהנים ממערך התגמולים הייחודי של מגדל!

2. מבצע "מוכרים ובוחרים"

המבצע האטרקטיבי והחדשני של מגדל יצא לדרך! מבצע המכירות המיוחד לרבעון הרביעי של השנה מנוהל על-פי מודל המאפשר לך לזכות בפרסים, בהתאם להישגיך העסקיים ועל-פי קטגוריות הפרסים: כסף, זהב ופולטינה. המבצע נבנה באופן מדורג ומאפשר לכל סוכן לזכות בפרס בהתאם להישגיו! בין הפרסים: מוצרי חשמל, מוצרי אלקטרוניקה, חופשות בארץ ובחו"ל, ועוד.

זה הזמן שלך למכור... ולבחור את הפרס הנחשק מבין היצע הפרסים שמחכה לך באתר המבצע!

יודגש כי מבצע "מוכרים ובוחרים" מתנהל במקביל למערך התגמול השיטתי על בסיס רבעוני. כלומר, באפשרותך לזכות גם בתגמול כספי בגין עמידה ביעדים וגם בפרסים המוצעים במבצע "מוכרים ובוחרים".



מבצעי סוף שנה 2015

פרטים מלאים בידיעוני המבצעים



מוכרים ובוחרים

תקופת המבצע: 1.10.15-31.12.15

מבצע מכירות מוצרי אלמנטר.
עומדים ביעדי המבצע ובוחרים ממגוון פרסים
במסלולים: זהב, כסף ופליטינום.



יפן 2016

תקופת המבצע: 16.9.15 - 31.1.16

מוצרים משתתפים: מוצרי הגנות (ריסק ובריאות),
ביטוח חיים ופנסיה.



המרוץ ליעד 2015

תקופת המבצע: 16.9.15 - 20.11.15

מוצרים משתתפים: מוצרי בריאות, פוליסות סיעוד
בשקלול של 50% (לא כולל נספח הרחבת תרופות)
ריסק טהור, נכות מתאונה, מוות מתאונה, ריסק
בפוליסה עם מרכיב חיסכון וריסק למשכנתא.



מגדל של הצלחה - מבצע פיננסים סוף שנה

תקופת המבצע: 11.10.15 - 31.12.15

מוצרים משתתפים: הפקדות חד-פעמיות ושוטפות
לקשת לפרט, הפקדות חד-פעמיות למגדלור
לפרישה פרט, נידים לקרן השתלמות, קופות גמל,
קשת גמל ומגדלור לפרישה גמל.



חופשה במרוקו זה אלמנטרי

תמונות וחוויות מטיול סוכנים למרוקו

חצינו את הרי האטלס, טיפסנו על דיונות בסהרה, ישנו בלב מדבר ושוטטנו בשווקי מרקש הצבעוניים. 7 ימים ו-6 לילות של שיכרון חושים אמיתי במרוקו הקסומה לסוכני מגדל "האלמנטריים".

אחד ממכתבי התודה הרבים שהגיעו אלינו בעקבות אין-סוף החוויות מהטיול:

"ברצוני להביע את הערכתי ותודתי לאנשי מגדל על טיול קסום למרוקו. הטיול היה מתוכנן בקפידה רבה, בתי המלון היו ברמה הגבוהה ביותר, המסעדות היו מופלאות, טיול הג'יפים והלינה במדבר היו חוויה בלתי נשכחת. בתוקף תפקידי יצא לי לצאת להרבה טיולים של חברות הביטוח, אך זהו הטיול הכי מיוחד והכי מוקפד שיצאתי גם בשל הרכב האנשים/הסוכנים".

רון דמרי, סמנכ"ל מנהל האגף האלמנטרי
בטח תורן סוכנות לביטוח

