



סוכנות וסוכנים יקרים,

אנו בעיצומה של עשייה ענפה במגוון תחומי פעילותנו המשותפים. עשייה הנובעת מחתירה מתמדת למיצוי הפוטנציאל העסקי הקיים בשיתוף הפעולה ההדוק בינינו. לכבוד הקיץ, קידמנו שיתוף פעולה המאפשר לנו להציע בביטוח נסיעות לחו"ל שירות דיגיטלי פורץ דרך לנוסעים ואירחנו מאות מכם בכנסים ייעודיים בתחום. בנוסף, נתנו דגש להכשרתכם לשיוניים הרגולטוריים במסמך ההנמקה ואף לחיזוק תרומתו של מערך המפקחים שלנו, לטובת הרחבת פעילות משרדכם ולהשגת היקפי מכירות גבוהים יותר.

לאחרונה, חנכנו מרכז פעילות חדש באשקלון. המרכז מוסיף נדבך שירותי ייחודי לסוכנינו בדרום ומקל על עבודתם. במסגרתו, אנו משלבים פעילות קהילתית ענפה מתוך האחריות החברתית שמובילה אותנו.

על-רקע מהלכים אלה ורבים נוספים, אנו כל הזמן מסתכלים קדימה ובתמיכתכם, מובילים לצמיחה עסקית בסביבה המתגרת, שכולנו כאחד מתמודדים עמה.

קיץ פורה של פעילות עסקית. אנחנו כאן, איתכם ובשבילכם.

שלכם,
עופר אליהו
מנכ"ל מגדל



2

חדשות טובות בתפעול ובשירות

3

חוזר מסמך הנמקה

4

הכסף הפנוי של הלקוח

5

מסביב לא-ולם עם מגדל

6

הדיגיטל בביטוח נסיעות

7

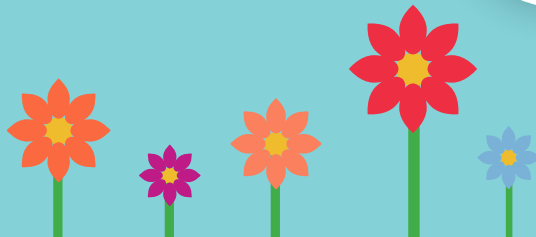
טיפול זוגי

8

מרכז הפעילות באשקלון

9

גדולים במגדל



חדשות טובות בתפעול ובשירות

כמיטב המסורת, אנו ממשיכים ומשתפים אתכם במאמצינו הרבים לשפר כל העת את השירות הניתן לכם הסוכנים וכפועל יוצא מכך - ללקוחות. הנה מקצת מהפעולות שהובלנו בתקופה האחרונה:



קידמנו מהלכים רבים נוספים:

- קיצרנו את תהליכי השינויים והפדיונות בכ-15%!
- הטמענו בהצלחה את תקנות התשלומים והקטנו בכ-40% את יתרות הפנדינג ביחס לשנה קודמת (ועדיין יש לנו עוד עבודה רבה בשיתוף אתכם).
- פיתחנו עבורכם כלים דיגיטליים רבים, בדגש על שולחן העבודה החדש, אשר מאפשר לכם מעקב וניהול של כל משימות התפעול והגבייה אצלנו, לרבות מעקב אחר חוסרים, השלמתם ועוד.

שיפרנו את השירות ביחס לשנה קודמת:

אתם אמרתם לנו שהשירות השתפר ביחס לשנה קודמת. הנה שיעורי השיפור מתחילת 2016 ועד ליוני 2017 על-פי מה שאמרתם לנו בסקר שביעות רצון שערכנו:

נושא	שיעור השיפור ↑
שירות במגדל באופן כללי	54%
המרכז לשירות לסוכן באופן כללי	38%
הפנייה למרכז השירות לסוכן	45%

קיצרנו בעשרות אחוזים את זמני המענה שלנו:

- הרחבנו משמעותית את מרכז השירות לסוכן וקיצרנו את זמני ההמתנה בעשרות אחוזים.
- כפי שהבטחנו, שיפרנו את זמנות מנהלי התיקים הן במענה הטלפוני והן במענה למיילים. זמן ההמתנה הממוצע למנהל תיק עומד על כ- 20 שניות.
- מוקד התביעות לסוכנים בחיסכון ארוך טווח ובבריאות זמין עבורכם כחלק ממרכז השירות לסוכן וגם שם זמני המתנה קצרים במיוחד.

שדרגנו את תהליכי הפקת הפוליסות:

- מינינו לכם מפיקות אישיות שפועלות מולכם בקשר אישי, ישיר ומהיר.
- למרות גידול ניכר בהיקף המכירות, הודות לשיתוף הפעולה שלכם, קיצרנו את משך הפקת הפוליסות ואישורן בכ-25%!
- השקנו את השידורים ממערכת פורמאלי ואפשרנו לכם לשדר לנו הפקות באופן דיגיטלי מלא ולהימנע מחוסרים. אנו מנצלים הזדמנות זו לקרוא למי שעדיין לא התנסה בשידור הצעות ומסמכים להתנסות במערכת.
- הפקה בפורמאלי **במסלול ירוק תוך 24 שעות** (יום עסקים אחד)

מסמך הנמקה חדש

בתחילת יולי 2017 נכנס לתוקף חוזר מסמך הנמקה החדש. לקראת כניסתו של החוזר החדש לתוקף ערכה מגדל קמפיין הדרכה שכלל עדכונים מקצועיים בתחום ח.א.ט ובמרכזו חוזר הנמקה. במהלכו נחשפו הסוכנים להזדמנויות העסקיות ולידע המקצועי, האיכויות והיכולות של מגדל.

ריכזנו בעבורך מידע חיוני, שסייע בידך לעמוד בכללי החוזר החדש, בהמשך לסדרת ההדרכות ולידיעון המפורט שזימנו בנושא

מטרת החוזר:

- קביעת מסמך אחיד, מצמצם וממוקד ככל האפשר, במטרה להקל על הלקוח בהבנת המסמך.
- הגברת השקיפות ללקוח.
- יעול תהליכי עבודתו של הסוכן.
- מסמך אחיד שיאפשר את מיכונות ואת העברת המידע וקבלתו באמצעות מערכת סליקה פנסיונית מרכזית.

מה ישנתה בעקבות החוזר החדש?

- אבחנה בין שלושה סוגים של מסמכי הנמקה - סוג המסמך הנדרש יקבע בהתאם לסיטואציה ולפעולה שמבוצעת במסגרת הפגישה.
- חובת פניה למסלוקה הפנסיונית לצורך ברור המוצרים הפנסיוניים בעת פגישה עם עובד חדש (נכנס לתוקף מיום 1 בדצמבר 2015).
- הרחבת הגילוי הנאות מצד בעל הרישיון - בעל הרישיון יצהיר על סוג הרישיון שלו, אופן התגמול והזיקה שלו לגופים המוסדיים: האם המוצר עליו המליץ משתתף במבצע קידום מכירות, מהות התגמול והתנאים לקבלתו.

סוגי מסמכי הנמקה:

- מסמך הנמקה מלא** - במקרים הבאים: פגישה ייעוץ או שיווק פנסיוני עם בעל הרישיון חדש, מפגש הנוגע לפרישה לקצבה, נודע לבעל הרישיון במהלך הפגישה על שינוי במצבו המשפחתי של הלקוח, לא מולא בעבור הלקוח מסמך הנמקה בעבר, הלקוח ביקש משיכת כספים שלא כדין

בסכום שעולה על 50,000 ש"ח, הלקוח ביקש כי בעל הרישיון יערוך לו מסמך הנמקה מלא

מסמך הנמקה ממוקד - במקרים הבאים:

בכל מקרה בו לא נדרש מסמך מלא או סיכום שיחה, בקשת משיכת כספים שלא כדין בסכום שאינו עולה על 50,000 ש"ח, הליך ייעוץ /שיווק פנסיוני הנוגע אך ורק לקרן השתלמות או לקופת גמל להשקעה, הליך שיווק או ייעוץ פנסיוני הנוגע אך ורק לשינויים במוצר הפנסיוני הקיים של הלקוח ובכלל זה מעבר בין מסלולי השקעה באתו מוצר פנסיוני, שינוי ביחס שבין ההפקדה לחיסכון לבין הפקדה.

סיכום שיחה/פגישה - במקרים הבאים:

הנעלות שיעור ההפקדה למוצר פנסיוני, משיכת כספים כדין, צירוף לריסק זמני, ביטול החלטה למשך כספים ממוצר פנסיוני, הפחתת דמי ניהול במוצר קיים, טיפול בכספי פיצויים אגב עזיבת מקום עבודה של הלקוח, ביטול החלטה להעביר כספים ממוצר פנסיוני אחד למוצר פנסיוני אחר לאחר שיחת שימור, שינוי בהפקדות לקופ"ג להשקעה קיימת (הפחתה בשיעור הפקדה או שינוי בתמהיל הפקדות בין מספר קופות גמל להשקעה).

מבנה מסמך הנמקה החדש: דף נלווה

חלק א'- 1.א טבלת ההמלצה וההשוואה (הרכב חיסכון פנסיוני); 2.א טבלת כיסויים ביטוחיים

חלק ב'- פרטי הלקוח ומאפייניו

חלק ג'- פרטי בעל הרישיון

חלק ד'- טבלת סיכום

חלק ה'- הצהרת לקוח

מה ההבדל בין מסמך הנמקה מלא לממוקד?

- בעיקרון, מבנה מסמך הנמקה המלא והממוקד הינו זהה.
- ההבדל בין שני סוגי המסמכים: במסמך הנמקה המלא יש למלא את הפרטים לגבי כל המוצרים הקיימים ברשות הלקוח ואילו במסמך הנמקה הממוקד יש למלא רק את הפרטים שנוגעים למוצרים שאליהם מתייחסת ההמלצה.

מסירת מסמך הנמקה לגוף המוסדי:

בעת הצטרפות /העברת כספים למוצר, יש למסור לגוף המוסדי מסמך הנמקה חתום אשר יכול את החלקים הבאים בלבד:

- פרטי הלקוח: שם מלא ומספר תעודת זהות
- פרטי בעל הרישיון: אם מדובר בתאגיד יש לצין את שם התאגיד ופ.ח.
- פירוט המלצת בעל הרישיון כפי שנמסר ללקוח בהתאם לחלקים או 2א ללא פירוט השיקולים העיקריים להמלצתו.
- חתימת הלקוח על גבי מסמך הנמקה שמאשרת את קבלתו.

לתשומת לבך:

אין להעביר לגוף המוסדי חלקים אחרים שלא פורטו לעיל ואין לכלול מידע בנוגע לצירוף הלקוח למוצרים אחרים /העברת כספים שאינם רלוונטיים לאותו גוף מוסדי (מגדל תערוך בדיקות

מדגמיות בהתאם לנדרש בחוזר ותפעל בהתאם לממצאיהן).

הגדלת הפקדות על ידי מעסיק:

במקרה של פתיחת מוצר פנסיוני חדש עקב הגדלת הפקדות על ידי מעסיק לא חלה חובה למילוי מסמך הנמקה ובתנאי שיתקיימו התנאים הבאים:

- ביצוע ההגדלה תעשה בהתאם להוראות תקנה 19 לתקנות מס הכנסה.
- בעל הרישיון יידע את העובד על הגדלת ההפקדות ופתיחת המוצר החדש אליו הן יועברו.

פעולה במוצר שאינה מתבצעת בפגישה פנים אל פנים:

- בעל רישיון רשאי לבצע פעולה במוצר שאינה נעשית בפגישה אל פנים בהתאם לשיקול דעתו.
- בעל הרישיון יסביר ללקוח את חשיבות והשפעת הליך השיווק הפנסיוני ויתעד זאת.
- יש לתעד את הפעולה שמבוצעת במוצר בדרך הניתנת לאחזור וליידע מראש את הלקוח לגבי התיעוד.
- יש להעביר ללקוח העתק של מסמך הנמקה לאישורו וחתימתו, באמצעות פקס, כתובת דוא"ל מאומתת או כל אמצעי אחר בנוסף לפעולת התיעוד.
- בעל רישיון יקבל אישור מהלקוח על קבלת מסמך הנמקה ותוכנו בכל דרך הניתנת לאחזור, טרם ביצוע הפעולה בפועל.

שמירת העתק ממסמך הנמקה ומסירתו:

- העתק מכל מסמך הנמקה שנמסר ללקוח, לרבות תיעוד על המידע שהתקבל מהמסלוקה הפנסיונית יישמר באופן הבא:
- לגבי סוכן ביטוח פנסיוני** - לכל הפחות שבע שנים ממועד מסירתו ללקוח.
- לגבי יועץ פנסיוני** - לכל הפחות שבע שנים מיום סיום ההתקשרות עמו בהסכם ייעוץ פנסיוני.
- לגבי סוכן שיווק פנסיוני** - כל עוד הלקוח הינו עמית או מבטוח בגוף המוסדי, ולמשך תקופה של לפחות שבע שנים לאחר שחודל להיות עמית או מבטוח.

בעל רישיון ימסור ללקוח על פי בקשתו העתק ממסמך הנמקה בתוך 3 ימי עסקים מיום קבלת הבקשה.

כאמור, חוזר הנמקה החדש נכנס לתוקף החל מיום 1 ביולי 2017. החל ממועד זה בוטל חוזר ביטוח 2004/4 "גילוי נאות בביטוח חיים", כך שאין יותר צורך לצרף גילוי נאות בעת צירוף לביטוח פנסיוני. פרטים נוספים ניתן למצוא בידעון המפורט שפרסמנו מכבר לעניין אופן יישום מסמך הנמקה החדש.



הכסף הפנוי של הלקוח הוא גם האחריות שלך

- ניהול החיסכון בשמונה מסלולי השקעה, בהתאמה אישית על-פי רמות סיכון שונות.
- ניזילות מלאה של הכסף, בכל רגע נתון.
- שליטה מלאה של הלקוח על כספו, בכל רגע נתון, באמצעות מעטפת שירותית - טכנולוגית כוללת - מהתחברות דרך שולחן עבודה ועד לביצוע מגוון פעולות באופן עצמאי באזור האישי "מגדל שלי" באתר מגדל, לרבות:
- אפשרות להצטרף למגדל קשת לפרט Online דרך אתר מגדל או אתר הסוכן מעקב מתמיד על ביצועי החיסכון (תשואות הקרן/תשואה אישית).
- מעבר חופשי בין מגוון מסלולי השקעה.
- הפקת דוחות ונתונים.
- פדיון המאפשר ניזילות מלאה למשיכת חלק מכספי החיסכון או את כל כספי החיסכון.
- החיסכון אינו נושא עלויות נלוות, כגון: עמלות מכירה או קנייה, תשלום שיעור הוספה, דמי נאמן, דמי ניהול נירות ערך או דמי משמרת, עמלות מעבר בין מסלולי השקעה.
- עלות דמי הניהול בפוליסה היא העלות היחידה שהלקוח משלם לחברה ואין בשום שלב או פרק זמן עלות נוספת.
- מתן פטור מתשלום מס רווחי הון בעת שינוי במסלול ההשקעה.
- בהתאם לסעיף 125 ד' לפקודת מס הכנסה, עבור מי שנולד לפני 1.1.1948, יוכל ליהנות מפטור ממס עד תקרת רווחים שנתיים שיכולה להגיע לכ- 13000 ש"ח ליחיד וכ- 16000 ש"ח לזוג.
- הפוליסה מאפשרת גם להוסיף מרכיבים ביטוחיים שונים שאינם אפשריים במסלולי ההשקעה והחיסכון האלטרנטיביים.

- ליזום פגישות עם הלקוח ולהסביר לו שכחלק ממעטפת הפתרונות שלכם עבורו הנכם מטפלים גם בכספו הפנוי.
- לתאם מראש ציפיות עם הלקוח, כולל הבהרת המשמעויות של תרחישים שונים ומושגים בסיסיים כמו תשואה, סיכון וטווח חיסכון.
- לפרט בפני הלקוח את הפתרונות הקיימים בפוליסות החיסכון במגוון ההיבטים, לרבות הטבות מס משמעותיות בכלל ובקרר האוכלוסייה הוותיקה בפרט, היכולות להגיע לאלפי שקלים בשנה.
- לפרט בפניו גם את המעטפת השירותית שעומדת לרשותו במהלך תקופת החיסכון - החל ממענה אנושי ועד לערוצים דיגיטליים.
- לסייע ללקוח בהתאמת רמת הסיכון לטווח ההשקעה שלו, בהתאם להעדפותיו ולצרכיו.
- להציף את הערך ללקוח באופן רציף - לעדכן את הלקוח מעת לעת על ביצועי החיסכון שלו, ובמקרה שביצועים אלה נאים - להזכיר לו לגבי ההחלטה הנכונה שקיבל בזמנו.
- בזמן שהביצועים אינם מיטביים, להרגיע את הלקוח, להקשיב ללבטיו ולפעול באופן מושכל, אחראי ושקול, מתוך ההבנה כי חיסכון מטבעו נתון לתנודתיות.
- בהקשר זה - להבהיר ללקוח בכל הזדמנות כי מדובר במהלך שניתן יהיה לבחון ביעילות מירבית רק בסיום תקופת החיסכון הרצויה, קל וחומר כאשר תקופת החיסכון היא לטווח ארוך.
- לערוך פגישות תקופתיות יזומות לבחינה משותפת של כספי החיסכון, לרבות הצגת פתרונות משלימים נוספים.

העולם הפיננסי כיום הוא חלק בלתי נפרד מעולמות התוכן שבהם אתם הסוכנים חייבים לפעול. הביקוש בציבור לפתרונות פיננסיים הנוגעים לכסף הנזיל שלו רק גובר, ועבורכם זו הזדמנות עסקית ומקצועית לחיזוק הקשר עם הלקוחות ולהרחבת היקפי הפעילות. מגדל קשת לפרט - החיסכון הפיננסי שמשלתם לקדם.

אחד התחומים שזוכים לביקוש הולך וגובר בציבור הישראלי הוא התחום הפיננסי. יותר ויותר אזרחים מודעים לצורך לשים בצד, בתכניות חיסכון, את כספם הפנוי. השאלה היא, מהו המקום שלך, הסוכן, בהפניית הכסף הפנוי של לקוחותיך לאפיקים המתאימים והנכונים עבורם? ליאיר ארונס, מנהל מכירות חא"ט ופיננסיים ארצי, יש תשובה ברורה. "אחריות הסוכן היא גם לדאוג לכסף הפנוי של הלקוח", הוא אומר ומוסיף: "על אף התקדמות התחום בשנים האחרונות קיים עדיין פער גדול בין הביקוש של הציבור לפתרונות פיננסיים שאינם דרך הבנקים, לבין פעילות הסוכנים בתחום". ארונס אף מצביע על הסיבה לכך: "חלק מהלקוחות אינם מזהים את הסוכן האישי ככתובת לטיפול בכסף הנזיל שלהם, בעוד שהסוכן אינו ממנף דיו את ההזדמנויות העסקיות והמקצועיות במתן מעטפת פתרונות כוללת, במגוון עולמות התוכן, כולל העולם הפיננסי, לחיזוק הקשר עם הלקוחות ולהרחבת אפיקי הכנסותיו".

משתלבים בעולם הפיננסי

- משכך, אך מתבקש להבין מה צריך לעשות כבר היום כדי לקדם את הפעילות בתחום. להלן מדריך קצר ותמציתי:
- להבין את הפוטנציאל הטמון בפיננסיים ולהתמקצע כל העת בפתרונות הקיימים.

זהו... כל היתרונות אצלך ביד - וזה הזמן להעניק ללקוחותיך את השירות והפתרונות המיטביים גם בעולם התוכן הפיננסי. פרטים נוספים ניתן לקבל אצל מנהלי מכירות הפיננסיים במרחבים.

מגדל קשת לפרט - קשת של יתרונות לחוסך
 אז מה הם היתרונות הגלומים ללקוחותיך בפוליסת החיסכון **מגדל קשת לפרט**?
 אפשרות להפקדת כספים בהפקדות חודשיות שוטפות או חד פעמיות, ואף לשלב ביניהן באותה פוליסה.

מבצע ב"מגדל השתלמות לחיים"

...והכירו את המבצע האטרקטיבי שלנו: לעמיתים קיימים וחדשים אשר רכשו את מוצר הריסק הקבוצתי, ניתנת האפשרות על-בסיס הצהרת הבריאות שמילאו בעת ההצטרפות, לרכוש עוד חצי מיליון שקלים כריסק משלים, תוך קבלת הטבות משמעותיות מאוד. נצלו את ההזדמנות ואפשרו ללקוח לחזק עוד יותר את הביטחון הכלכלי של משפחתו! פרטים נוספים ניתן לקבל אצל מנהלי מכירות הפיננסיים במרחבים והמפקחים.

הכירו את "מגדל השתלמות לחיים": מוצר החיסכון המשולב שלנו הינו ביטוח חיים קבוצתי למקרה מוות (ריסק). הוא מיועד לעמיתים קרן השתלמות "מגדל השתלמות" - קיימים וחדשים - ומקנה סכום ביטוח קבוע של 150,000 ש"ח למוטבי העמית. עלות רכישת כיסוי הריסק הינה נמוכה משמעותית אל מול כל מוצר ריסק אחר וההצטרפות היא על בסיס הצהרת בריאות קצרה ומצמצמת. כמו-כן, חשוב לציין כי הפרמיה עבור הכיסוי הביטוחי משולמת ממרכיב החיסכון.

האוו-לם קבע פה אחד: בכל מקום בעולם, טוב שיש מגדל מאחוריך

בכנסים אלה גם זכיתם להשתתף בהשקה הרשמית של MedPay - שירות דיגיטלי חדש, ראשון מסוגו בעולם, שמשנה את מפת ביטוחי הנסיעות לחו"ל. באמצעות האפליקציה, שפותחה על-ידי חברת IMA הוותיקה והמקצועית בתחומה, ניתן החזר כספי ישירות לכרטיס האשראי של המבוטח בתוך שעות ספורות, ניתן לאתר שירותי רפואה בחו"ל על-ידי שימוש ב"חוכמת ההמונים" וניתן ליהנות בקלות ובפשטות ממגוון רחב של שירותים נוספים. השירות החדשני עומד כיום לרשות המבוטחים שלנו בלבד **במגדל מסע עולמי.**

את כל זה ארזנו עבורכם בכנסים שקיימו ואין ספק שהם הותירו טעם של עוד. או כמו שאמר אלי הרוש, מנהל ביטוחים קבוצתיים ונסיעות לחו"ל: "עם מזודת הכלים והשירותים הייחודיים שאנו מעניקים, השמיים הם הגבול עבור כל סוכן שעובד עם מגדל - ובשורה התחתונה, **במגדל מסע עולמי עובדים עם אנשים וזה כל ההבדל.**"

כאלף סוכנים כבר נהנים מהאנשים שעושים את ההבדל. מהתשתית הדיגיטלית המתקדמת ביותר שלנו, מהשירותים פורצי הדרך שהשקנו ומתמיכה משמעותית ביכולות המכירה שלהם. וכמו שאמרנו: גם בכל מקום בעולם, טוב שיש מגדל מאחוריך.

בשני כנסים רבי עוצמה, נחשפו מאות רבות מכם, הסוכנים, לשינויים הרגולטורים בתחום ולחדשנות הטכנולוגית והתפעולית שאנו במגדל מובילים בביטוחי הנסיעות לחו"ל, לרבות השירות הדיגיטלי הראשון מסוגו בעולם - MedPay

מאות רבות מכם, למעלה מ-500 סוכני ביטוח, הגיעו לשני כנסים שערכנו במהלך חודש יולי במרכז ההדרכה שלנו בפתח-תקווה והביעו אמון מרשים בפעילות המשותפת שלנו בתחום ביטוחי הנסיעות לחו"ל, פעילות שכל העת מטפסת מעלה-מעלה.

הסברנו באותם כנסים על השינויים הרגולטוריים שיחולו בתחום מספטמבר הקרוב, ליוזיננו מבצעי איתור וחילוץ מסביב לעולם שבהם השתתפנו, ולמדנו עוד יותר לעומק על כלי העבודה והשירותים המתקדמים לנו, כדי שאתם תצליחו בפעילותכם וכדי שהלקוחות שלכם ירגישו תמיד בטוחים בחו"ל.

בין היתר הצגנו כלים שהוספנו למערכת ההפקה המהירה שלנו, המאפשרת בתוך דקות ספורות להפיק פוליסה לנוסע, או חוקד "דקה 90", שעוזר לכם להפיק פוליסה ללקוח ממש ברגע האחרון, אפילו אחרי שיצאתם מהמשרד.



המהפכה הדיגיטלית בביטוחי הנסיעות לחו"ל אתם הראשונים ליהנות ממנה

קבלו את אפליקציית MEDPAY: לאיתור שירותי רפואה ולניהול ותשלום תביעות במהירות, בפשטות ובקלות

■ מאגר רופאים בחו"ל הכולל חוות דעת שירותית על-פי עיקרון "חוכמת המונים" (דירוג לפי סוכבים).

הטלפון הנייד... זה כל מה שצריך!

■ אחרי רכישת פוליסת מגדל מסע עולמי מקבל המבוטח הודעה עם קוד אישי המאפשר לו להיכנס לאפליקציה בעת הצורך. ההודעה עם הקוד האישי נשלחת למבוטח במייל ו/או ב-SMS.

■ את אפליקציית MedPay ניתן להוריד בחינם לטלפון הנייד בחנויות אפל ואנדרואיד.
■ האפליקציה זמינה 24/7 מכל נקודה בעולם.

"השירות המתקדם, המהיר והידידותי ביותר בביטוח הנסיעות לחו"ל"

לדברי אלי הרוש, מנהל ביטוחים קבוצתיים ונסיעות לחו"ל, "אנו במגדל מוכיחים פעם אחר פעם את מחויבותנו לכל מבוטח של החברה, בכל מקום בעולם שבו הוא נמצא. מחויבות זו גם מתבטאת בשירותים המתקדמים שאנו מציעים לסוכני הביטוח וללקוחותיהם. בשילוב MedPay, אנו גאים להעמיד לרשות מבוטחינו את השירות המתקדם, המהיר והידידותי ביותר בביטוח הנסיעות לחו"ל, המקנה ביטחון כלכלי ואישי מסביב לשעון ומסביב לעולם."



מ בין השירותים הייחודיים שמספקת MedPay: מתן מענה מהיר בחו"ל, רפואי וכספי גם יחד, ללא צורך באחזקת כרטיס כלשהו או כל אמצעי אחר, מלבד הטלפון הנייד האישי; החזר כספי ישירות לכרטיס האשראי של המבוטח בתוך שעות ספורות, ללא השתתפות עצמית, ללא טפסים וללא צורך באישור מראש דרך מוקד מענה כזה או אחר; איתור שירותי רפואה סמוכים ומומלצים בחו"ל על-ידי שימוש ב"חוכמת המונים", לראשונה בעולם בביטוחי הנסיעות לחו"ל

אנו במגדל מביאים את הדיגיטל גם לעולם ביטוחי הנסיעות לחו"ל, עם השקת אפליקציית MedPay, הקוראת תיגר על כל הפתרונות שניתנו עד כה במסגרת ביטוח הנסיעות. זאת הודות לשיתוף פעולה שלנו עם חברת IMA הישראלית, אשר מתמחה במתן סיוע רפואי אישי לישראלים המטיילים בחו"ל ופיתחה את האפליקציה. במסגרת שיתוף הפעולה עומדים כיום מגוון האפשרויות והשירותים הדיגיטליים של MedPay לרשות מבוטחינו בלבד בפוליסת **מגדל מסע עולמי**.

בואו, יחד, נגלה את עולם השירותים הדיגיטליים החדש באמצעות MedPay. עולם פתוח של אפשרויות ושירותים ייחודיים, המעניקים ראש שקט לנוסעים, מסביב לעולם ומסביב לשעון.

ניהול ותשלום תביעות - באופן דיגיטלי ומהיר!

- הגשת תביעה וצירוף מסמכי התביעה (חוות דעת רפואית, קבלות על תשלום וכו') בעקבות מקרה הביטוח בחו"ל.
- קבלת החזר כספי מהיר לכרטיס האשראי עמו נמצא המבוטח בחו"ל, תוך מספר שעות, גם עבור ילדים מתחת לגיל 18 ניתן לקבל החזר כספי מהיר, תוך מספר שעות, ישירות לכרטיס האשראי של ההורה.
- ההחזר הכספי הוא ללא השתתפות עצמית ו/או צורך באישור מראש דרך מוקד מענה כזה או אחר.
- כל תהליך ניהול ותשלום התביעות עומד בדרישות האבטחה הגבוהות והמחמירות ביותר.

איתור מומחי רפואה בחו"ל - שימוש ב"חוכמת המונים" (לראשונה בעולם בביטוחי הנסיעות לחו"ל!)

- איתור מגוון של שירותים רפואיים סמוכים בחו"ל, כולל בקשה להתייעצות טלפונית, ביקורי רופא, מרפאות ורופאים מומחים בתחומים שונים - בדומה ל-trip advisor או booking.com.
- ניווט בקלות לרופא או למרפאה לפי מיקומו של הנוסע - חיבור ישיר ל-WAZE או Google Maps -ל

השירות הדיגיטלי החדש שאנו מציעים ללקוחות, מבטיח מענה מהיר למבוטח, רפואי וכספי גם יחד, ללא צורך באחזקת כרטיס כלשהו או כל אמצעי אחר, מלבד הטלפון הנייד האישי, וללא השתתפות עצמית ו/או צורך באישור מראש דרך מוקד מענה כזה או אחר.

הרוש מספר כי "טרם השקת השירות הדיגיטלי החדשני ערכנו פיילוט מקיף בקרב לקוחות שרכשו פוליסת מסע עולמי שלנו. חיברנו אותם לאפליקציה, בדקנו איך היא עובדת וכבר שילמנו עשרות תביעות דרכה. לדוגמה, ב-14.7.17 התקבלה פניה באמצעות האפליקציה על-ידי מבוטחת שנוזקה לטיפול רפואי בחו"ל. הפנייה טופלה באופן מיידי ותוך שעות בודדות בוצע זיכוי כספי מלא בכרטיס האשראי שלה."

עוד הוא מדיש כי "העידן הדיגיטלי בביטוח הנסיעות לחו"ל פותח בפני סוכני הביטוח הזדמנויות חדשות ומעצים את ערכם המקצועי. זו ההזדמנות של כל סוכן לנצל את הפוטנציאל העצום שטמון בכלי שיווק-שירותי מנצח כמו MedPay, לטובת חיזוק הקשר עם הלקוחות והרחבת פעילותו במגדל בתחום ביטוחי הנסיעות לחו"ל."

בכל מקום בעולם, טוב שיש מגדל מאחוריך



טיפול זוגי לזוגות מוצלחים

שמע מוזר? למה זוגות מוצלחים צריכים בכלל טיפול זוגי? כדי להיות עוד יותר מוצלחים. עקרון זה הנחה את הסדנא שיזמו במרחב סוכנויות בשיתוף עם מטה המכירות ואשר נערכה במהלך החודשים האחרונים הסדנא קיבלה את השם המבטיח - "מטפסים לגבהים חדשים"

איציק ביטון, מפקח מרחב סוכנויות: "אני שמח על ההזדמנות לעשות תהליך מיוחד כזה עם הסוכן, בהחלט הגענו לגבהים חדשים ואני מודה על הכלים לקבלתי לצמוח ולהתפתח, התהליך מבורך ומעבר לזה חוויתי ומעשיר ובהחלט מקיים ערך מוסף למקום העבודה. זכיתי לעבור תהליך עם אנשים מדהימים. מעבר לכיף שהיה, יצאתי עם תחושה שמעכשיו יש לי עם מי לחלוק, אני לא לבד, שאפו למגדל על יצירת ערך מוסף מקורי ושווה. הכרתי אנשים מדהימים"

גם המפקחים מדווחים על חיבור אישי יותר עם הסוכן, הפיכתם לשותפים, A LIST במשרד הסוכן, יודעים להוביל תהליך ורכשו ידע לבניית תשתית לשינוי במשרד הסוכן.

את הסדנא נבחר להעביר **אריה בן נון, מנכ"ל קבוצת פסגות ייעוץ ארגוני** בעל שנים של ניסיון בתחום אימון מנהלים, ייעוץ ארגוני והנחיית קבוצות.

אריה בן נון: "כדי לייצר שינויים ופריצות דרך יש לשלם מחיר במעשים ולא באמירות. אתם לא ויתרתם ומגדל לא ויתרה עליכם, בחרתם להשתתף בסדנא לא קונבנציונאלית, לפסוע בדרך לא מוכרת ולהתפתח אליה, אני מעריך אתכם וגם את מגדל על היציאה מהשבלונות. הסוכן העתידי נמצא כאן בחדר, מגדל מאפשרת, אבל זה עוד תהליך ארבעה מפגשים הם לא מספיקים, עכשיו צריך לקחת את הכלים לפרקטיקה יום יומית, ללמוד את השפה העסקית החדשה ולהבין שמה שלמדתם בסדנא עובד! ידעתי שאני פוגש קבוצה מדהימה ולא התאכזבתי."

כל המשתתפים הביעו רצון להמשיך את התהליך בשיתוף מפקחי המרחב.

התכנים בסדנא הפתיעו את משתתפיה ברמת האינטנסיביות, העומק והקשר האינטימי שנבנה בסיום ארבעת המפגשים. התחושה הייתה כל משתתף יצא לדרך חדשה עם כלים רגשיים מקצועיים פרקטיים.

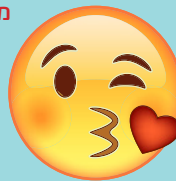
רן אמיר, מנהל מכירות מרחב סוכנויות: מרחב סוכנוית פועל במטרה לייצר פתרונות אופטימלים לסוכנים הן ברמת הפיתוח העיסקי והן ברמה המסחרית. מטרת התהליך הוא לצמצם חסמים אישיים ועסקיים ולהיות אנשים שמובילים שינוי - "אריה בן נון לא מפתיע, אריה מעצים ומשקף לנו את המסלול דרכו אנחנו יכולים להפתיע"

גיל שריר, מנהל מרחב סוכנויות: "במהלך ארבעת המפגשים שעברנו עשינו משהו מדהים, עצרתם את הטירוף הכל, קמתם מוקדם והגעתם בזמן, שיתפתם, חשפתם, נגעתם ברגש. זה אומר דבר אחד השגנו מה שרצינו ועכשיו שכל אחד ייקח מפה מה שהוא בוחר, ההצלחה תלויה בכם."

בשיחת הסיכום של הסדנא נאמר ע"י המשתתפים:

מיכל בר, סוכנת: "ללמוד זה תמיד מבורך, אני לוקחת הרבה היום איתי, אני לוקחת את התהליך הלאה וממשיכה למידה מחברים למקצוע, זהו תהליך מצויין ומבורך."

יוסי לוי, מפקח (33 שנים): "כזקן השבט לא חשבתי שאפשר יהיה להפתיע אותי או ללמד אותי משהו חדש אבל התבדתי, הסדנא הזו משהו אחר, בהחלט מהלך מיוחד, מעצים ומלמד. אני איש קשה לעיצוב וקשה עם שינויים - הצלחתם"



טל רוזן, מנהלת מכירות ריסק ובריאות מרחב סוכנויות: **"יצאנו לדרך בסדרה של 4 מפגשים מיוחדים שנועדו לחבר בין המפקח לסוכן, להטיב את התקשורת, ולהעמיק את היחסים, כאשר לנגד עינינו ניפוץ "תקרת הזכוכית" של הסוכן והגעה ליעדי מכירה גבוהים יותר."**

ובדיעבד השם שנבחר לסדנא היה מדויק. הסוכנים והמפקחים הגיעו לפסגות חדשות של תקשורת והמציאו ביחד את המהלך הבא. הסוכנים והמפקחים נבחרו בקפידה והתחייבו לעשות תהליך משותף.

עוד הוסיפה טל:

"החדשנות בהתהלך הינה בבחירת האנשים, "הזוגות" שכן מדובר בזוגות מצליחים של מפקחים וסוכנים, שיחד עברו תהליך לכבוש הצלחות חדשות גדולות יותר"

בשלב הראשון מנהלי המרחב קבעו קריטריונים ברורים לגבי השתתפות בסדנא אותם הציגו לסוכנים והמפקחים. מיד לאחר מכן נבחרו 20 סוכנים ומפקחים אשר נקראו לראיונות אישיים על מנת לבחון את התאמתם לסדנא.

בשלב השני התקיים מפגש הכנה למפקחים ולהנהלת המרחב בו נעשה תיאום ציפיות לגבי הפעילות.

הסדנא הורכבה מארבעה מפגשים קבוצתיים במהלך החודשים מאי ויוני. וכללה גם "ביקור בית" במשרדי הסוכנים. הסוכנים והמפקחים שיתפו פעולה במהלך הסדנא, שמו את הל"ז היום יומי שלהם בצד והתמסרו לתוכן ולפעילות.

ברוכים הבאים! השקנו מרכז תפעול ושירות באשקלון



מקדמים שיתוף פעולה עם מוסדות אקדמיים באזור, לרבות המכללה האקדמית באשקלון, לטובת פיתוח מסלולי קריירה התואמים את פעילויות הליבה המקצועיות של מגדל. בנוסף, אנו מעורבים בפעילות קהילתית ענפה יחד עם עמותות וארגונים מקומיים. סך-הכל נתמך בחמש תכניות חברתיות באשקלון, שחלקן כבר מתקיימות וחלקן בשלבי התנעה, כדלהלן:

- **מיתר** - מרכז יום רב תחומי לנוער בסיכון בגילאי 12-18.
- **פעמונים** - הדרכות בנושא צרכנות נבונה וניהול תקציב אישי לצעירים בבתי הספר
- **אור ירוק** - הטמעת ערכי בטיחות בדרכים בקרב תלמידי בתי ספר.
- **עתידי בטוח** - פיתוח קבוצת מנהיגות בכל בית ספר אשר תוביל מיזמים חברתיים מניעתיים.
- **פנימיית בית הטייסים לנערות** - מעון משפחתי לנערות בסיכון בגילאי 14-19

ענת עופרי, מנהלת מעורבות חברתית בקבוצת מגדל, מציינת בהקשר זה, כי "אנו שמחים לתרום לפריפריה גם בצד החברתי ומרגישים סיפוק רב מהחיבור הקהילתי ומיכולתנו להגשים את החזון הכלכלי-חברתי שמוביל אותנו גם באשקלון."

שמגדל תהיה החלוצה והדוגמה במשק הישראלי גם בהובלת מערך עובדים שיש להם זכויות, ללא מתווכים באמצע, השוחקים את שכר העובד. מגדל ממשיכה לגייס עובדים ולחנך את דור העתיד על הערכים והידע המקצועי שלה. היקף העבודה במתחם הולך וגדל מידי יום. כמות הפניות שהנציגים במחלקות השונות מטפלים בהן תופס נפח משמעותי בחודש למוקד, ממוצע חודשי של 77,000 משימות מטופלות. למי שהיה ספק שטוב שיש מגדל גם באשקלון, המספרים מוכיחים אחרת.

השילוב עם החזון החברתי שלנו

הפעילות העסקית שלנו באשקלון מתחברת גם עם החזון החברתי שמוביל אותנו. במסגרת זו, אנו



בואו נכיר את מרכז הפעילות החדש שלנו באזור הדרום. הסיום מתחיל...

לפני כחודש הרחבנו את מוקדי פעילותנו ופתחנו מרכז תפעול ושירות חדש. בבית מגדל באשקלון, שהוא השני בגודלו שלנו ובין הגדולים בענף הביטוח והפיננסיים, אנו מעסיקים כ-320 עובדים שכירים, מתוכם 220 עובדים שהועסקו לפני כן כעובדי קבלן באמצעות חברת טלדור ו-100 עובדים חדשים. כולם תושבי אשקלון ואזור הדרום. קליטת עובדי המתחם שהועסקו באמצעות קבלן כעובדי מגדל, היא ראייה וחלק בלתי נפרד מתפיסת ההעסקה שלנו, אשר אינה מעודדת את מדיניות עובדי הקבלן.

המרכז באשקלון כולל מתן שירות במספר התמחויות ומציע מסלולי קריירה מגוונים לעובדים, כגון: מוקד טלפוני המעסיק כ-100 נציגי שירות ועתידי לגדול לכ-120 בזמן הקרוב, מוקד תפעולי המבצע תהליכי תפעול כגון פדיונות ושיוניים בכלל המוצרים ומונה 145 נציגים, וטיוב נתונים וטיפול בתביעות על-ידי 50 מטייבים. כמו-כן תתאפשר במרכז קבלת קהל למבוטחיו ולסוכנים באזור הדרום.

שלמה אליהו, בעל השליטה, התייחס לנקודה זו בדבריו בטקס חנוכת הבית החדש ואמר: "מן הנכון



גדולים

במגדל

שהיו מפוזרות במתחמים שונים הענקנו תעודות הוקרה לחברי מועדוני הכסף, הזהב והפלטינה שלנו ופסלי הוקרה לחברי מועדון - "נשיאים של כבוד".

והיו גם מילות ברכה והערכה. לא ארוכות, אבל כאלה שמביעות ומעידות על הקשר המיוחד בינינו. מדברי **עופר אליהו**, מנכ"ל מגדל: **"במציאות התובענית שבה אנחנו פועלים, מגדל עוצרת לרגע מדי שנה כדי לומר לכם מילה אחת, שאיננה מובנית מאליה, והיא - תודה. שיתוף הפעולה העסקי בינינו עומד בפני אתגרים רבים. אנחנו בוחנים בכל יום את הפעילות שלנו דרך העיניים שלכם - הסוכנים. אתם החזית ואנחנו נמשיך לעשות הכל כדי להיות לכם לעורך תומך ובטוח - יחד נפעל לעבור כל משוכה או קושי, להפוך את האתגרים של היום להזדמנויות של מחר."**

ריגשתם אותנו בנוכחותכם המרשימה. המחשתם, פעם נוספת ובעוצמה את הקשר בינינו. כך ניתן לתאר את מה שכולנו חויינו בגדולים במגדל 2017 - אירוע ההוקרה השנתי לסוכנים המצטיינים.

נפגשנו. בלינו. נהנינו... מאוד... באירוע המסורתי שלנו, **'גדולים במגדל 2017'** - להוקרת שיתוף הפעולה וההישגים בתחומי חיסכון ארוך טווח והביטוח הכללי.

האירוע זימן לנו השנה חגיגה שונה בחוות רונית. פחות מעונבת, באווירה ססגנית, של מגוון טעמים וניחוחות.

האירוע עוצב כשוק אוכלים תיכוני ובמהלכו שולבו מופעים, אמנים, ומוסיקה המתאימה לאווירה של ארוע מתגלגל אל השקיעה. על הבמות