

מגזין ביטוח ופיננסים | גיליון 18 | אייר תשע"א | מאי 2011

**"מעמד המעסיק במערך הפנסיוני התמהווה"**  
**טכנולוגיה, רגולציה וחברה טובה בכנס לקוחות של דוידוף**



תשע, נקראו מאות המשתתפים לתפוס את מקומם באולם המפואר. הכנס ננעל בארוחת צהריים חגיגית ועשירה, כשלצד המחמאות על האוכל, ציינו יודעי דבר במיוחד את המנות האחרונות המושקעות, שהוכיחו כי גם קינוחי פרווה יכולים להיות סיום מתוק לכנס מוצלח.

החליפו הנוכחים את רשמיהם והערכותיהם לגבי שינויי הרגולציה המתרגשים בימים אלה על עולם הפנסיה. הרגולציה הייתה ללא ספק הכוכבת האמיתית בכנס, ורוב הדוברים, במיוחד ברב השיח שהתקיים לאחר מכן, התייחסו לאספקטים שונים של ההסדרה אותה מוביל אגף שוק ההון. עם תום שלב המינגלינג, קצת אחרי השעה

כשלוש מאות וחמישים לקוחות, אורחי ועובדי סוכנות דוידוף לניהול הסדרים פנסיוניים, התקבצו ביום שלישי, 17 במאי, על הדשא מחוץ לאולם סטואה שבגעש. האורחים הגיעו לקחת חלק בכנס הלקוחות של דוידוף, שכותרתו "מעמד המעסיק במערך הפנסיוני המתהווה". בין כוס קפה חזק לקרואסון מתפצח,

## אייל גורן: "היחס האישי בשילוב המובילות הטכנולוגית – הבסיס של דוידוף"



לדבר עם הלקוחות בעברית. בתוך הכלי האינטרנטי שנראה על המסך הגדול באולם, ראו הנוכחים כיצד ניתן להזין את הנתונים והצרכים של העובד, להגדיר מטרות ויעדים ולקבל את כל הנתונים בכל שלב למייל העובד. ריכוז התיק הביטוחי מפורט על מסך אחד, פשוט וניתן להציג עליו כל נתון שהעובד מתעניין בו בלחיצת כפתור, בצורה גראפית ידידותית. כל רכיב בתיק, כולל הרכיבים הביטוחיים, הפנסיה הצפויה ודמי הניהול, מוצגים בצורה ברורה ובולטת.

בהמשך הציג גורן בקצרה את יכולות המערכת הנפרדת הזמינה למעסיקים, בה ניתן להשוות את ביצועי ההשקעה של הלקוח לקרנות או קופות דומות ולבקר את איכות ההשקעות ביחס לשוק. עוד חשף גורן, מיזם טכנולוגי שהם אימצו, המיועד במקורו לעבודה בין עורכי דין. הכלי מאפשר שיחות וידאו בין עורכי דין מרוחקים, ויחודו, באפשרות למלא באמצעותו טפסים יחדיו, על גבי מערכת ממוחשבת, תוך כדי שיחה בארבע עיניים.

"המערכת הזו משמשת אותנו לקשר ישיר עם הלקוח, במקרים שהוא אינו זמין לפגישות, או בשלבים הרגישים של סיום העסקה, כאשר לא נוח לצדדים לקיים את הפגישה במקום העבודה".

נוצרו תנאי שוק חדשים. "לעומת זאת, מזכיר לי לפעמים התחום הפנסיוני מגרש משחקים, שבו נדמה שהרגולטור אומר 'בואו נעשה רפורמה. לא ילך, לא נורא - נעשה רפורמה אחרת', אמר. לא פלא לדבריו, שאחת התופעות הבולטות היא שכאשר יועץ הביטוח מנסה להסביר את השינויים והמורכבויות בשוק מקבל הלקוח לפתע מבט מזוגג האומר "אני איתך אבל אינני מבין אותך".

"ואני מבין אותי", אמר גורן. "ריבוי השינויים מקשה מאוד על ההתמודדות ותפקידנו כמנהלי הסדר, הוא ללוות את התהליכים כך שהעובד והמעסיק יוכלו להפיק את המקסימום מהחיסכון הפנסיוני".

"אנחנו מאמינים שהיחס והקשר האישי עם הלקוח, בשילוב השירות והטכנולוגיה המתקדמת, הם שהופכים אותנו לנותני שירות ראוי, ואתכם ללקוחות מרוצים", סיים גורן.

### הכלים הטכנולוגיים של דוידוף

בחלקו השני של הכנס, סקר גורן את הכלים הטכנולוגיים של דוידוף. לדבריו הוא הבין מהר מאד שצריך לעבור

"כשייסדנו את דוידוף, לפני שבע שנים, חשבנו את מי נוכל להזמין לכנס הראשון שלנו. הצלחנו בקושי להביא חמישים איש. היום, שבע שנים אחרי, זו הרגשה נהדרת לעומד כאן מולכם, מאות לקוחות ועובדי דוידוף" - כך פתח אייל גורן, מנכ"ל דוידוף, את כנס הלקוחות של החברה, שהתקיים, ב-17 במאי, באולם סטואה שבגוש.

לדברי גורן, הוא לא נדרש הפעם להתלבט באילו נושאים לעסוק. "האוצר והרגולציה מספקים לנו כל כך הרבה נושאים שהמשימה שלי הייתה מה מביניהם למחוק", סיפר.

"האור באגף הפיקוח לא כבה", המשיך מנכ"ל דוידוף. "נדמה כי כאשר מדובר ברפורמות, שינויים ועדכונים זהו האגף הפעיל ביותר מקרב משרדי הממשלה, כשלצידו פועלת נציבות מס ההכנסה, שגם היא מתקינה חדשות לבקרים. תקנות מס המשפיעות על המוצר הפנסיוני שלנו ושל עובדינו".

גורן סיפר כי בעת הכנת דברי הפתיחה נזכר ברפורמות מהותיות שהתרחשו בעשור האחרון בישראל לדוגמה: חוק בריאות ממלכתית, רפורמת הגז, הרפורמה בתחום התעופה שכונתה שמים פתוחים, הרפורמה האחרונה בתחום התקשורת ועוד. בכל אחת מהרפורמות התבצע לדבריו מהלך אחד, חד פעמי ויש שיאמרו אפילו דרמטי, שלאחריו

## רון טוב: 'שפכו את התינוק עם המים' – להחזיר את החיסכון ההוני

רבים לא מבינים היום מה מצב החיסכון שלהם בקופות הגמל".

בהתייחסו למודל החכ"מ (צייליאני) אמר: "בדבר הזה יש היגיון, אבל מצד שני, הוא יכול להביא לתנועות הון מאסיביות ולא רצויות בשוק, העלויות לגרום נזקים. גם החוסכים לא יבינו למה יום בהיר אחד שינינו להם את מסלול החיסכון".

מנכ"ל פסגות סיכם באומרו: "הבלבול של העובד והמעסיק גדל. אם קודם לא הייתה מודעות, עתה יש יותר מודעות אבל מרוב עצים לא רואים את היער".



רון טוב, מנכ"ל פסגות, מתח בהרצאתו בכנס הלקוחות שערכה דוידוף ביקורת על תיקון 3, שהוביל לדבריו לאובדן כסף רב למוצרי החיסכון השונים, ולא הסיט את הכסף לחיסכון קצבתי.

"אי אפשר לשפוך את התינוק עם המים", הוסיף טוב. "פנסיה זה מוצר מעולה, אבל המצב כיום אינו רצוי". טוב הזכיר את החלוקה של קופות גמל לקופה משלמת לקצבה ולקופה שאינה משלמת. "מי רוצה לחסוך בקופה לא משלמת?" שאל טוב. "השקיפות היום היא שקיפות עכורה, אנשים

## ניר בן שמש: "העברת זכות הבחירה לעובד לא תפגע במעסיק"



גרוע ביעוץ ובטיפול בחיסכון הפנסיוני שלהם. באשר לטיטות תיקון החוק, האוסרת על המעסיק להתנות הטבה לעובד, כדוגמת דמי ניהול מופחתים, בהתקשרות עם סוכן או משווק פנסיוני מסוים, אמר: "הדברים נמצאים כרגע בדיונים, ועוד אין החלטות ברורות.

לדברי בן-שמש סובל השוק הפנסיוני מהיעדר שקיפות ופיגור טכנולוגי של עשור לעומת המצב במערכת הבנקאית. לבסוף סקר את השינויים הגדולים שחווה השוק הפנסיוני בשנים האחרונות בהם: סגירת הקרנות הוותיקות למצטרפים חדשים, החלת פנסיית חובה משנת 2008 וחוק הייעוץ.

ניר בן-שמש, מנהל מחלקת פיקוח על סוכנים ויועצים באגף שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, הדף את החששות מפני ההשפעות הצפויות על המעסיק, כתוצאה מהעברת זכות הבחירה בסוכן או ביועץ הפנסיוני לעובד.

"אנו רוצים לשים סוף למצב האבסורדי, שבו אחת ההחלטות הפיננסיות החשובות והמהותיות של העובד נעשית באמצעות יועץ או משווק שהוא אינו מכיר ואולי אינו מעוניין בשירותיו", הסביר.

מנהל מחלקת הפיקוח ציין, כי באגף הפיקוח מתקבלות תלונות רבות של עובדים על שירות

## ליאור איילון: "עוזרים ללקוח למצוא את המשכנתא האופטימלית מבין עשרים מיליון צירופים"

על פי מידותיו. "אם לוקחים את כל המסלולים והשילובים האפשריים במסלולי המשכנתא הקיימים בשוק - מגיעים לכעשרים מיליון צירופים. אנו מוצאים את הצירוף האופטימלי עבור הלקוח", אמר.

איילון סיפר גם על פועלה של החברה מול הרגולטור להסדרת השוק, כאשר המטרה היא לבסס מקצוע של יועצי משכנתאות שיזכו להכשרה ורישוי מסודרים.



"יש לנו בחיים שלוש חתונות - חתונה עם המוצר הפנסיוני, חתונה עם בת או בן הזוג וחתונה עם המשכנתא, ועל זו אדבר היום", פתח ליאור איילון, מנכ"ל מת"ן, החברה ליעוץ משכנתאות מקבוצת דוידוף.

תחום המשכנתאות פרוץ לדבריו במדינת ישראל ולכן שמה לעצמה מת"ן מטרה להסדיר את התחום, ולתת ללקוח יעוץ אובייקטיבי, כדי שיגיע למשכנתא התפורה

## הדר הימלמן: "פתרון שזמין היום רק למיליונרים"



למרות שמדובר בחיסכון החשוב בחייו. הימלמן הזכיר גם את עשרות מילארדי השקלים שמוגדרים "כספים אבודים", השוכבים בחשבונות מסוגים שונים ואין להם דורש. "המערכת שלנו מקטינה מאוד את הסיכוי לכך שללקוח יהיו כספים אבודים שלא יהיה מודע להם".

לטענתו, פיתרון כולל כזה קיים כיום רק ללקוחות עשירים במיוחד. "עבור לקוח שיש לו עשרה מיליון דולר - יש מספיק חברות שישימו לעבוד", סיכם הימלמן את הרצאתו.

לטובת חובבי הטכנולוגיה שהגיעו לכנס הלקוחות של דוידוף, הוזמן הדר הימלמן, מנכ"ל ומייסד חברת 'הונאישי', שהכלי הטכנולוגי המתקדם שפיתחה זמין ללקוחות דוידוף באופן חופשי.

הימלמן הסביר כי הרעיון של חברת הונאישי, הוא לסייע ללקוח לרכז ולנהל את כל הכסף והנכסים השונים שבבעלותו.

"אין לעובד היום שליטה או מידע על הנעשה בחשבונותיו. אין לו דרך לוודא שההפרשות לחיסכון הפנסיוני אכן מתבצעות ומתי,

# עימות בין נציגי ענף הביטוח לנציגי המעסיקים



משתתפי רב השיח. מימין: רפי קוטסון, אריק יוגב, בני שיזף, דוד סיטון ולינדה בן שושן

שכשיש הצפה של מידע הצרכן מרים ידיים", אמרה.

## הברבור השחור של עולם הביטוח

"כדי לחזות את העתיד צריך להיות עיוור למה שהשאר רואים היום", פתח את דבריו **דוקטור אשר עידן**, מנהל התוכנית לניהול העתיד באוניברסיטת תל אביב. "מי האמין שתוך מספר חודשים יעלמו דיקטטורות ארוכות שנים מהמזרח התיכון?"

לדבריו, מומחים קוראים לאירועים האלה ברבור שחור. "היום, במקום שברבור שחור יתרחש כל שלושים שנה, הוא יתקיים כל שלוש שנים או שלושה חודשים". "בענף הביטוח עומד להתרחש ברבור שחור", המשך עידן. "הקפיצה שהייתה בעבר בתחלת החיים מ-65 ל-80 או 85, תתגמד לעומת הקפיצה שעתידיה להתרחש בשנים הקרובות עם כניסתן ההדרגתית של התרופות הגנומיות. זה ישפיע באופן מהותי על עולם הביטוח", הדגיש.

דור הבייבי בומרס, שעומד לפני גיל הפנסיה בשנים הקרובות, עומד להיכנס, לדבריו, לעולם הפנסיה במספרים ענקיים, חסרי תקדים בהיסטוריה. "אף אחד עוד לא יודע מה הם יעשו עם הכסף. מעולם לא הייתה אוכלוסייה גדולה כזו, בעלת נכסים פנסיוניים כמו הדור הזה", אמר עידן.

על פי עידן, עם הזדקנות האוכלוסייה, לא יוכל הדור הצעיר לפרנס את הפנסיונרים. "גיל הפנסיה יהיה חייב לעלות ל-70 בשנים הקרובות - אין ברירה אחרת".

"אני לא מדמיין איך נוכל להתמודד עם הדבר הזה", הסכים **דוד סיטון**. "אם מתוך חמשת אלפי עובדי סלקום רק 10% יבחרו להביא סוכן חיצוני, נילאץ לעבוד מול 500 סוכנים". "אני מפחד מתרבות ה'אח שלי'", הוסיף **רפי קוטסון**, מנהל הפיתוח העסקי בדוידוף. "כל אחד יבחר את החבר שלו מהצבא. אני חושש ממצב שבו סוכנים יפעלו בשוק מבלי לדעת מה הם עושים".

"חופשי זה לגמרי לבד", הוסיף **בני שיזף**. "לעובד תהיה היכולת לבחור - אך מי יעזור לו לבחור? בחסכון ארוך טווח יש מאות מסלולים. 92% מהציבור נמצאים במסלול הכללי - כלומר הם בוחרים שלא לבחור".

מנחת הפאנל, **לינדה בן שושן**, לשעבר סמנכ"לית ואחראית על החיסכון ארוך הטווח בבנק דיסקונט תמכה בדברי שיזף. "ראיתי סקרים על הצרכן הישראלי, על כך שהוא מעוניין בחופש בחירה. מצד שני, מהסקר עלה

זעזועים גדולים צפויים בשוק הפנסיוני - על כך הסכימו כל המשתתפים ברב השיח שהתקיים בכנס דוידוף תחת הכותרת - "מעמדו של המעסיק במערך הפנסיוני". הנוכחים התבקשו להתייחס לשינויים הצפויים בקשר בין מנהלי ההסדרים לבין המעסיקים, לאור הרפורמה של האוצר.

לדברי **בני שיזף**, משנה למנכ"ל ומנהל תחום חיסכון ארוך טווח בהפניקס, אנחנו נמצאים בתהליך של מעבר משוק סיטונאי לשוק קמעונאי, וזה אומר עלויות גבוהות יותר ללקוח. "יכול להיות שהאוצר יוצר שוק בו העובד ישלם יותר על השירות ובוודאות יהיה לעובד פחות כסף בפרישה".

נציג המעסיקים בדיון, **דוד סיטון**, מנהל מחלקת תעסוקה ורווחה בסלקום מיהר להגיב ואמר: "לא כל כך מהר נאפשר להעלות את דמי הניהול לעובדים. אולי תאלצו להתייעל או להרוויח פחות או לשפר את השירות".

**אריק יוגב**, המשנה למנכ"ל מגדל השיב כי ישמח שלא להעלות את דמי הניהול, אבל מהצד השני, המעסיקים צריכים לשאוף לשמור על ההסדרים הטובים שנבנו במשך השנים.

כל המשתתפים ברב השיח תקפו בחריפות את השינוי בשוק שמקדם אגף שוק ההון, על פיו לכל עובד תתאפשר בחירה חופשית של הסוכן הפנסיוני. "מבחינת המעסיק מדובר פה ברעידת אדמה!" אמר **אריק יוגב**, "זה משבש את כל התפעול והשליטה ויפגע ביכולת המעסיק לקבל הטבות עבור עובדיו". הוא קרא למעסיקים לא לוותר על הזכות ללוות את העובד ולהשפיע עליו בבחירת הסוכן.



דוקטור אשר עידן