

שיחת פוליטיקה עם מנכ"ל המסלוקה הפנסיונית, עמיר טל, על הסמכות והאחריות שהועקה למסלוקה

המסלוקה היא אחד הגורמים שתורמו להחלטה על הפרדה בין התפעול והשיווק הפנסיוני

■ לדברי טל, אחרי שנה של עבודה הוא הבין שהחשיבה הראשונית שלו שגויה: אנחנו מחויבים לעסוק באיכות המידע שעובר במסלוקה ■ אילולי המסלוקה, מחלקות הייעוץ בבנקים היו עשויות להיסגר ■ המסלוקה קיבלה לאחרונה פניות רבות של סוכנים שמבקשים לפעול גם בתחום תפעול מעסיקים

כך לאוצר. משם, הממונה על הביטוח תפעל לפי שיקול דעתה.

• התמיכה של הממונה על הביטוח במסלוקה בחלטת ניכרת, בעבר היא כבר הטילה קנס על כלל ביטוח בנושא אי שיתוף פעולה עם המסלוקה. אתה חושש מהיום בו היא תעזוב את התפקיד? טל: היא הממונה השני שתחתיו אני עובד אחרי שריג (פרופ' ערד שריג, המפקח על הביטוח שקדם לסלינגר), לכן אני מאמין ומקווה שהממונה הבא יפעל באופן דומה.



עמיר טל, מנכ"ל המסלוקה הפנסיונית

אני יכול לומר שהיום כלל ביטוח עובדת בצורה מצוינת מול המסלוקה.

• אחת מהטענות העיקריות נגד המסלוקה של הסוכנים והחוסכים היא אספקת מידע שגוי. עד כמה התלונות הללו נוגעות לתפקוד המסלוקה? מה הבקרה שמפעילה המסלוקה על איכות הנתונים?

טל: המסלוקה לא אחראית על איכות המידע, היא גם אינה בעלת יכולת לבדוק את איכות הנתונים. אני יכול לבדוק רק אם החברה אליה הופנתה הפנייה ענתה או לא. כמו כן, אני יכול לבדוק גם שמערך המידע שעבר תקין, אך לא את תוכנו ובדיקות לוגיות מסוימות. אסור לי גם לשמור את המידע של המבקש, לכן אני לא יכול לעשות סקירה מאוחרת של הנתונים. כל זה לא אומר שאין צדק בטענת לקוחות המסלוקה. אבל אחרי שנה של פעילות במסלוקה הבנתי שאני והמסלוקה בבעיה. הבנתי שלמעשה, אנחנו כן מעורבים בשאלת איכות המידע, כמו שאיתי אינטרנט למסחר וקניית מוצרים אחראיים על איכות המוצרים שמוצעים בפלטפורמת המסחר שלה. לדוגמה, אם אקבל תיק קרוע דרך רכישה מיצרן באיביי, איבני תחפש בכל זאת דרך לעזור לי, למרות שלא ייצרה את התיק בעצמה וזוה לא מתפקדה לתקן או להחליף אותו.

לכן, הגיוני שהסוכנים והחוסכים מצפים ממני לעזור במקרים של קבלת מידע שגוי או חלקי, (המשך בעמוד הבא)

טל: במהלך שלוש השנים האחרונות, כל השוק ובעיקר הסוכנים עושים שימוש בשירותי המסלוקה. בפועל, חלק מהמוסדיים אשר אמונים על אספקת המידע הגיבו מהר לפניית שלנו, חלקם ענו לאט וחלקם לעיתים אפילו טענו "למה מי אתה (שתאלץ אותי לספק מידע - א.ע.)?"

• עד כמה טיטות החוזר של הרשות מעצימה את המסלוקה?

טל: אני לא סמכות שיפוטית שאמורה להחליט אם התלונות של

סוכנים וחוסכים על חברת ביטוח צודקות או לא - אני פשוט מבקש התייחסות נאותה של חברות הביטוח לבקשות שלנו. אני מתוודע בין השניים עד שהלקוח אומר שהוא מרצה. פעם בשבוע אנחנו עורכים ישיבה של שלוש שעות עם האוצר כדי לדווח על הפעילות בשוק. יכול להיות שבדוחות מסוימים שם של חברה יופיע יותר באופן ניכר משאר החברות ואני אצביע על

מאת אלמוג עזר

חמש שנים להקמת המסלוקה הפנסיונית ונראה שסוכני הביטוח והגופים המוסדיים עדיין לא הפנימו לחלוטין את השינוי שנכפה על ענף הביטוח. מביקורות עבר שיערכה רשות שוק ההון, התגלה כי המידע המועבר על ידי הגופים המוסדיים למסלוקה מגיע מספר רב של פעמים באופן חלקי או שגוי ולאחר זמן ממושך מדי. התלונות בנושא זה הגיעו לרוב מסוכני הביטוח ומנהלי ההסדרים והגיעו בשיאם גם לבג"ץ. בעיות אלו אמורות להדאיג לא רק, אבל בעיקר את עמיר טל, מנכ"ל המסלוקה הפנסיונית.

בתחילת אוקטובר פרסמה הממונה על הביטוח טיטות חוזר ראשונה שבה היא מסדירה את הנושא ובנוסף חיזקה את מעמד המסלוקה בכל הנוגע להתנהלות מולה. מנכ"ל המסלוקה שטח בפני פוליטיקה את התהליך כפי שהתרחש מאחורי הקלעים והביא לפרסום הטיטות, כיצד הוא הולך להשתמש בכוח שהוענק לו על ידי הרשות וכיצד נראה עולם הביטוח והפנסיה בישראל דרך עיניים של אחד מספקי המידע העיקריים כרגע בשוק.

• מה המצב שהביא את הצורך לפנות אל הרשות כדי שתסדיר את ההתנהלות שלכם מול המוסדיים?

היסטוריית המסלוקה על פי המנכ"ל

עמיר טל מסביר איך הצליח להקים מסלוקה בתוך פחות מחצי שנה

הקבוצות השונות לא הצליחו אפילו להסכים על מועדי התכנסות. לכן האוצר הבין שעליו לשנות גישה ולצאת למכרז. המכרז התנה את ההשתתפות רק לשחקנים שאינם בעלי אינטרס בשוק החיסכון ארוך טווח. לכן המשתתפים היו בעיקר בתי תוכנה וגופים מעולם ה-IT.

בסוף 2012 נס זכתה במכרז (המתחרה השנייה הייתה מלי"מ). הקריטריונים במכרז שילבו בין הבנת השוק והפתרון המוצע לצד המחיר (התחייבות למחיר המוצע ללקוחות בשוק). טל מסביר: "התחייבנו תוך שמונה חודשים להציג מסלוקה ראשונית, למרות אי האמון של השוק. נס עשתה מאמץ עצום. אין מגבלת תקציב ומגבלת כוח אדם כדי לבצע את הפרויקט. מאז המסלוקה מציגה פיתוחים נוספים בממוצע מדי חצי שנה".

"הרעיון להקמת מסלוקה נהגה כבר לפני עשר שנים" - נזכר עמיר טל, מנכ"ל המסלוקה הפנסיונית. לדבריו, מחלקות הייעוץ הבנקאיות היו הראשונות לדחוף להקמתה בעקבות רפורמת בכר. "הבנקים, בשביל לתת ייעוץ במסגרת רפורמת בכר, חייבים אינפורמציה מסודרת של הלקוח. בעקבות זאת, נציגי הבנק פנו אל אגף שוק ההון כדי שיביא פתרון לאספקת מידע בצורה מסודרת. "משרד האוצר ביקש להקים מסלוקה באמצעות החברות הפעילות כבר היום בשוק. בין המשתתפים הראשונים היו נציגי הבנקים, חמישה גופים מוסדיים וגופים אחרים. החיבור הזה הכיל קונפליקטים מובנים. בפועל, חברות הביטוח לא רצו לראות את הבנקים לוקחים חלק בדבר ונציגי הבנקים התקשו להתמודד עם הסחבת. למעשה,

המסלקה היא אחד הגורמים שתרכו להחלטה על הפרדה בין התפעול והשיווק הפנסיוני

הסקטורים האחרים שחופפים לעולם הביטוח. מנהל השקעות כבר יודע שהוא חייב לשים את המשקיע במרכז (בנוסף, המסלקה צפויה לערוך בקרוב הכשרה לסוכני ביטוח המעוניינים להתמחות בתחום התפעול הפנסיוני, א.ע.).

דגש על הסוכן הקטן

• **המפקחת על הביטוח פרסמה טיוטה בה סוכני ביטוח פנסיוניים יצטרכו להציע ללקוח להיפגש פעם בשנה עם הלקוח. בעולם שכזה, איך תציע לסוכן בעל 500 לקוחות להתנהל מול**

המסלקה אם הטייטה תעבור?
טל: לסוכנים יש כלי מידע של בקשת פרודוקציה במחיר של חצי שקל למשיכת מידע מהמסלקה, כך שהעלות לא אמורה להיות משמעותית. כאשר הסוכן מתחיל לתת טיפול שגרתי, הוא יכול למצוא דרכים זולות מאוד לתפעול.

שאלת המחיר היום היא יחסית פשוטה - כל התעריפים שלנו מוגדרים בחוזר אוצר, ואם אנחנו מבקשים להעניק הנחה ומחיר מיוחד, הם חייבים להיות פתוחים לכל השוק, לכן עשינו בתחילת הדרך הנחות לפי כמויות. **לשכת סוכני הביטוח**, לשם דוגמה, קנתה על בסיס של קבוצת רכישה. הלשכה אף התחייבה לשלם במידה שהמכסה אותה הזמינו מראש לא תמולא.

• **מה עם הסוכנים שלא ממש מסתדרים טכנולוגית עם השירותים של המסלקה?**
טל: בחצי השנה האחרונה יצרנו קשר עם רוב ספקי התוכנה לסוכנים. בתוך אותן מערכות תוכנה, ביקשנו קשר ישיר למסלקה. יש היום חמישה ספקים גדולים שעמם נשתף פעולה **אלמגור (Retirenet), SMS2000, עתיד, Roeto ובאפי**. חלק מהם יעלה כבר בחודש הקרוב.

החסכונות של החוסכים ללא עלות.

• איך המסלקה משפיעה באופן נוסף על השוק?

טל: לדעתי, מערכות הייעוץ הפנסיוני בבנקים עלולות היו להיסגר אילולי המסלקה. המסלקה גם פותרת את ההסתמכות על פעולות אנושיות של הטענת מידע בחברות הגדולות, אשר היו מלוות בהרבה טעויות. היא מאפשרת בנוסף תשלומי הפרשות בצורה נוחה יותר למעסיקים ומורידה מחירים.

• איך המסלקה משפיעה על סוכן הביטוח באופן מערכת?

טל: עד לפני חמש שנים, הנגישות למידע הייתה מוגבלת. האיש היחיד שהיה לו נגישות סבירה היה סוכן הביטוח שלך. לכן החוסכים הפכו לסוג של לקוחות שבויים. היום המסלקה מאפשרת גמישות אדירה. העובדה שהמידע ניתן לעיבוד בצורה מהירה מגבירה את התחרות בתחום, גם לטובת הסוכנויות הקטנות יותר וסוכני הקצה.

• אחד מהנושאים החמים ביותר הוא הפרדת שירות התפעול משירותי השיווק אצל סוכני הביטוח. עד כמה המסלקה תרמה לנושא?

טל: הפרדה של השיווק מהתפעול בשוק הפנסיה לא הופיעה בגלל המסלקה, אבל היא כן תרמה לכך. סוכני הביטוח נמצאים בתהליך לא קל של הגדרה מחדש של התחום בו הם עוסקים. השוק, בסופו של דבר מורכב מסוכנים, חוסכים ומעסיקים. הרבה "גבינות זוו" בשנים האחרונות.

באופן כללי, ההערכה האישית שלי היא שעם השנים הסוכנים ישוּבו יותר ויותר למקום בו הסוכן ניתן שירות לחוסך עצמו ופחות למעסיק ולחברת הביטוח. זאת המציאות שקיימת ברוב

(המשך מעמוד קודם)

ואכן התחלנו לפני ארבע שנים לטפל באופן ממושי בבעיות איכות המידע שמתקבל. הטיפול שלנו כולל פנייה ישירה לחברות הביטוח כדי להבטיח קבלת מידע סדיר ונכון ללקוחות. אנו מקבלים סדר גודל של 3,000 תלונות בשנה על מידע לא תקין והמטרה שלנו לפתור תלונות אלו - התלונה לא נסגרת עד שהלקוח מרוצה.

• ישנם מוצרים שבהם אתם מבחינים כי קיימות בעיות משמעותיות יותר?

טל: מטבע הדברים, קרנות פנסיה וביטוחי מנהלים הם מוצרים מורכבים יותר ולכן סביר יותר שבהם יצוצו בעיות. חצי מהתלונות נפתרות על ידי מוקד התמיכה של המסלקה ברמת המשתמש (אי תקינות של מילוי נתונים, הנחות ראשוניות שגויות על חסכונות וכו').

השינוי הטכנולוגי גדול, השינוי חברתי אדיר

על פי טל, המסלקה יצרה מערך תקשורת חדש בין הסוכן לחוסך עם האפשרות של כל סוכן לשרת כל חוסך. מערך זה לא היה חלק מהמטרות המוצהרות של המסלקה בהשקפה הראשונית. לדבריו, הסטטיסטיקה מורה על קבלה של 100 אלף בקשות פשינג מדי חודש ומצביעה על ביקוש אדיר.

טל: בעקבות השירות של המסלקה, המאפשר ריכוז תוך ימים ספורים של כל החשבונות והחסכונות של החוסך, נכנסים שחקנים חדשים שמציעים שירות המבוסס על קבלת המידע דרך המסלקה ו-WOBI היא דוגמה קלאסית לכך. אך שירותי המידע לא ניתנים רק על ידי סוכנות הביטוח של וובי, אלא גם מנורה מבטחים, מיטב דש, בנק הפועלים, בנק לאומי ואחרים נותנים את השירות לבדיקת