

עמיר טל, מנכ"ל המסלקה הפנסיונית, בראיון מיוחד

"ההתחלה הייתה לא קלה, היום המסלקה היא עובדה קיימת שלא תיעלם"

בשנת 2013 יצאה לדרך המסלקה הפנסיונית עם לא מעט חששות מצד השוק | המנכ"ל עמיר טל חוזר לימיה הראשונים, מדגיש כי היא עשתה מהפכה לא רק אצל הסוכנים אלא גם אצל היצרנים ומחמיא לרגולציה על שיתוף הפעולה

לטכנולוגיה שמעניינת רק מנמ"רים ומתכנתים. כל השוק כיום עוסק במסלקה, כי היא צינור שכולם צריכים כחלק מתהליכי העבודה. לצורך המחשה, בחצי השנה הראשונה לפעילות, ב-2013, הגישו הפעילים 24 אלף בקשות. היום הכמות הזו עוברת במסלקה בפחות מ-4 ימים, מציין מנכ"ל המסלקה.

"אנחנו היום במקום אחר לגמרי. חלק נכבד מהקשיים שחווינו בהתחלה נבע מכך שאף אחד בשנה הראשונה לא הבין מה אפשר לעשות עם שימוש במסלקה. כמעט שנתיים חלפו עד שבשוק החלו להבין את הפוטנציאל ואת האפשרויות המרתקות שיש לשחקנים וכיצד ליעל את העבודה, לקצר זמנים, להגדיל מכירות ולשפר את המעמד המקצועי של הסוכן והמשווק", הוא אומר. "המסלקה הפכה את המידע לזמין ונגיש. היא קיצרה את זמן קבלת המידע משבועות וחודשים לשעות וימים. הכל מגיע באופן ממוכן ובעל הרישיון או היצרן לא מבזבזים זמן על הקלדה או על איסוף המידע. זה יצר תשתית שלקחה את כל השחקנים בשוק למקום חדש".



עמיר טל

"ההתחלה הייתה ללא ספק לא קלה. אבל צריך להבין שבתחילת הדרך המסלקה נתפסה כאירוע טכני. אפילו אנחנו ורשות שוק ההון במובנים מסוימים ראינו בהקמתה כאירוע טכנולוגי מכיוון שראינו את התקשורת המתקיימת בין השחקנים בשוק ואמרנו שהמטרה שלנו היא להפוך את אותה התקשורת ליותר טכנולוגית, יותר ממוכנת, קלה ומדויקת", כך מתאר עמיר טל, מנכ"ל המסלקה הפנסיונית מבית סוויפטנס, את ימיה הראשונים של הפלטפורמה ששינתה את פני הענף הפנסיוני.

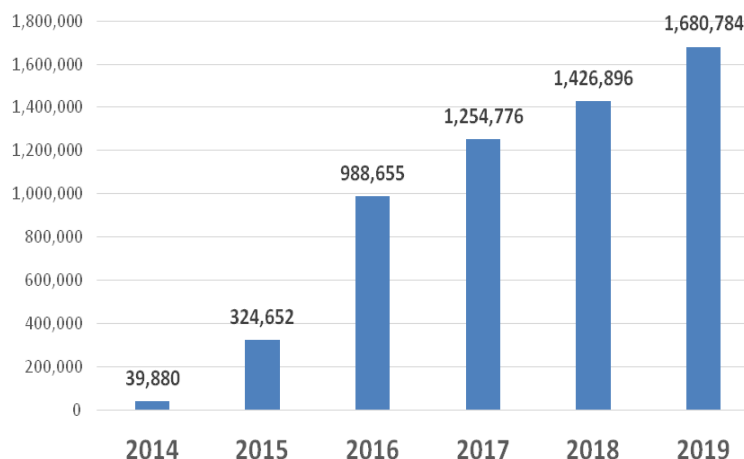
הוא מסביר כי הסיבה שהמסלקה לא התקבלה בסבר פנים יפות בתחילת הדרך נובעת מכך שלפחות חלק מהשחקנים הרגישו שמזויזים להם את הגבינה. "הגופים המוסדיים והסוכנים מצאו לעצמם את הדרך לתקשר ביניהם, והייתה תחושה שהמסלקה עשויה להטות את הכף באופן משמעותי לטובת השחקנים הגדולים ובעיקר לטובתם של הבנקים העוסקים בייעוץ הפנסיוני. לכן אני יכול להבין את סוכני הביטוח והמוסדיים ואפילו את הסוכנויות הגדולות שלא התמוטטו מאושר לראות את המסלקה קמה", מסביר טל. הדבר המעניין, אשר מתרחש ב-30 השנים האחרונות בכל הקשור לאירועים טכנולוגיים, כמו למשל בעולם הסלולר, הוא שעם הזמן הם הופכים לבסיס של שינוי הרבה יותר משמעותי בדפוסי התנהגות, בהרגלים ובדפוסי עבודה. "גם במסלקה משהו שהחל כאירוע טכנולוגי יצר בשוק סדרה של שינויים ותגובות שהם הרבה מעבר

מה לגבי ההשפעה של המסלקה על הגופים המוסדיים?

"נהוג לחשוב שהמסלקה השפיעה רבות על הסוכנים, היועצים והמשווקים, אבל מפספסים את השינוי המשמעותי שהמסלקה יצרה בעולם של המוסדיים, כי הם לכאורה החלק הפסיבי של התהליך כיוון שפונים אליהם והם מגיבים לפנייה. בשנה האחרונה אנו רואים שנוצרו שם שתי מהפכות גדולות. מהפכה אחת היא במיכון כל תהליכי הפנייה והקליטה - הוראות מהמעסיקים, עדכון כתובת, בקשה לנייד וכו'. הגופים המוסדיים עברו מ-90% פעילות ידנית במוקדי שירות ובמוקדי קליטה למצב בו כמעט כל הפניות מגיעות בצורה ממוכנת. מאחר וכך, אפשר להתחיל לטפל בהן באופן מידי ומבחינת הגופים יש פה התייעלות וחסכון בסדר גודל מדהים.

"המהפכה השנייה היא בעולם של ניהול הנתונים בתוך הגוף המוסדי. בעבר כל ניהול המידע וניהול הבקשות היה ידני, איטי ועתיר שגיאות. כיום, כשצריך לענות תוך שלושה ימים או לתת משוב תוך חמישה ימים, והעובדה שכולם רואים בדיוק מה מצב מאגר הנתונים שלהם, שלחה את הגופים לעשות מהפכה בכל ניהול הנתונים. הם כבר לא יכולים להסתתר מאחורי מסך. אני מעריך שמערכת הנתונים שלהן הרבה יותר מדויקת ומתעדכנת הרבה יותר מהר".

כמות בקשות מידע על חוסך מכלל הגופים ("פשינג")



המשך בעמוד הבא <<<

המשך מעמוד קודם <<<

מעמיק יותר לבעיות של שלמות ואיכות המידע. לצערנו מכל מיני סיבות יש בעיות ולמרות שמדובר על פרומילים בודדים, הן כמו התפוח הרקוב בסל שמערער את הביטחון של הסוכנים. זה מאוד מטריד אותנו ולשמחתי בפיקוח עושים פעולות לפתרון הבעיות, ואני מניח שב-2020 נתחיל לקצור את הפירות.

"הדבר השלישי הוא הנושא של הוספת כלים חדשים, והמעבר למוצרים מורכבים, בהם מעורבים כמה שחקנים בו זמנית. לא רק מבקש המידע ומוסר המידע אלא הנפקת פוליסה בה מעורבים הסוכן, החוסך, המעסיק והגוף המוסדי.

"היעד האחרון מבחינתנו הוא חיזוק שיתוף הפעולה גם עם לשכת סוכני הביטוח וארגונים נוספים המייצגים מוסדיים ומפיצים. חזיקנו ב-2019 את הקשר עם הלשכה ונפגשנו עם שתי ועדות שונות שלה. היו גם חילוקי דעות וראינו אותם בתקלה האחרונה כשנשיא הלשכה קרא להקמת מתחרה למסלקה. ראינו גם בעבר פנייה של הלשכה לבג"ץ נגד המסלקה, אבל אני חושב שחשוב שהקשר יתהדק.

"דבר אחד מאיב על הפעילות - בסוף שנת 2022 מסתיימת תקופת המכר שלנו ויש באמת שאלה מה הלאה. אמנם נותרו לנו שלוש שנים אך כאשר החדרת פעולה חדשה לוקחת בסביבות שנה וחצי, זה משאיר לנו בערך שנה להריץ את הפעולה. אם התמחר של הפיתוח לא זול, שנה לא מספיקה להחזיר את ההשקעה, ואנחנו מחכים לתשובה מהרשות לגבי הקיפאון הזה. אבל בכל מקרה המסלקה בשוק הפנסיוני היא עובדה קיימת. בין אם לספק השירות קוראים סוויפטנס או בשם אחר. המסלקה לא תיעלם.

"אנחנו מאוד מקווים לזכות גם בסקר עדיף לעשור שמתחיל עכשיו. אני מבקש להגיד תודה לעדיף וגם תודה מכל הלב לכל השוק. אני מניח שכל מי שהצביע היו אנשים מקצועיים שמכירים ופועלים ואני מודה להם על הבעת האמון והבחירה שלנו".

מתי הייתה נקודת המפנה והרגשת שיתרונות המסלקה עושים את שלהם?

"היו שתי נקודות מפנה. הראשונה הייתה במהלך 2015 כש-wobi התחילה להשתמש במסלקה. בפעם הראשונה נתקלנו בגוף שהעביר אלינו 20 אלף בקשות פשינג ביממה. בעקבות זאת ראינו עוד גופים מתחילים לשאול את עצמם למה הם לא ממקסמים את היכולות שלהם.

"הנקודה שנייה הייתה אם אני זוכר נכון בסוף 2016 עם השינוי בחובת הגשת פשינג לפני יעוץ ראשון. בעקבותיה לא רק שחשנו גידול מאוד משמעותי בהיקף השירות, אלא חשנו בשינוי ברמת המשקל והרצינות שהשוק מייחס למידע שחוזר דרכנו. ראינו את השוק מעביר אלינו יותר תלונות על איכות התשובה, על נתונים חסרים או נתונים לא מדויקים. זה יצר גם רמה אחרת של רצינות ושל התייחסות מקצועית למידע שהגיע".

כיצד אתה רואה את התמיכה של הרגולציה במסלקה לאור השנים?

"אני חייב ושמח להחמיא לרשות על הפעילות שלה מול המסלקה. צריך לזכור שאנחנו בסופו של דבר גוף מפוקח, ויחסינו עם הרשות יכלו להיות הרבה יותר פורמליים וקרים, אך אנחנו נמצאים היום בדיוק בקצה השני של הסקאלה. יש מערכת יחסים מאוד טובה ומקצועית, בשיתוף פעולה ובאזון קשובה של הרשות אלינו בכל דבר ועניין. בין אם ביוזמות שהרשות מעלה והיא מאפשרת לנו להתייחס, דרך יוזמות שלנו שנופלות על אוזניים מאוד קשובות ועד לנכונות לבחון נישות ומהלכים חדשים. חלק גדול מאוד בהצלחה של המסלקה מגיע מהרשות, החל ביוזמה להקמתה וקביעת הפומרט בו היא עובדת.

מה לגבי העתיד?

"אם אני מסתכל קדימה, אחד היעדים הגדולים הוא לשמור על עקרונות שקבענו עם הקמת המסלקה. היעד השני הוא לתת דגש

פעולות אחרות במסלקה

במהלך חודש דצמבר 2019 עברו במסלקה הכמויות הבאות של פעולות נוספות הניתנות לביצוע דרכה:

שם הפעולה	מהות הפעולה	כמות פעולות שבוצעו בחודש 12.2019
עדכון פרטים	עדכון פרטים אישיים של חוסך במוצרים אצל גוף מוסדי	800
ייפוי כוח	העברה לגוף מוסדי של ייפוי כוח מסוג ב' או ב'2 שקיבל סוכן מחוסך	42,700
העברת תיק מסמכים	העברה לגוף מוסדי של תיק המסמכים הקשורים לביצוע פעולה מסוימת (כדוגמת - הקמת מוצר חדש) מסוכן או חוסך	100
פשינג פנסיה	בקשת מידע של קרן פנסיה חדשה על מוצרי פנסיה לא פעילים בכל קרנות הפנסיה החדשות האחרות	62,300
מידע על פיצויים	בקשת מידע של מעסיק/מתפעל על ערכי הפיצויים של עובד ספציפי או כלל העובדים של המעסיק אצל גוף מוסדי	350 בקשות
בעיות איכות	במענה לבקשות אלו הוחזר מהמוסדיים מידע על עובדים	21,000 עובדים
	תלונה של סוכן/יועץ על בעיה או חוסר במידע שהתקבל במענה של גוף מוסדי	300

שליחת מעני פרודוקציה לסוכנים:

דו"ח פרודוקציה - מידע על כלל המוצרים המשוייכים לסוכן, כולל פירוט מלא לגבי כל מוצר. הדוח נשלח ברמה חודשית, רבעונית, חצי שנתית, שנתית - על פי תדירות שהוגדרה על ידי הסוכן. המידע מועבר על ידי הגופים עד לאמצע כל חודש אל המסלקה ומהמסלקה אל הסוכנים הרשומים לקבלת הדוח.

- ✓ נכון לדצמבר 2019 מקבלים מידע במסגרת שירות זה: כ-740 סוכנים וסוכנויות.
- ✓ כ-97% מסוכני הביטוח מקבלים את המידע בתדירות חודשית
- ✓ כמות המענים הממוצעת לחודש:
 - מספר העמיתים (ת.ז. ייחודיות) לגביהן מתקבל מידע: כ-1.7 מיליון.
 - כמות הפוליסות/חשבונות המדווחים בכל חודש: כ-3.2 מיליון