

"אין אובייקטיביות, הכל סובייקטיבי"



רונן שאדי



חיים אילוביץ'



עופר חורש



שלמה אייזיק



ירון לויטן



עו"ד יניב מאיר



מעוז ישראל

צילומים: אתר יונט, פרטי ומיכל סלע

מנכ"ל יונט שלמה אייזיק ועוד שישה בכירים מצוות הסוכנות התכנסו לשולחן עגול כדי לדון במעמד הסוכן - האימונים שמרחפים מעליו, האתגרים שניצבים בפניו וההזדמנויות שעליו לנצל • חברות הביטוח ורשות שוק ההון היו גם הן במוקד הדיון הפורה

המשתתפים

מאת אילן פיש, מערכת עדיף

ניהול רב שיח במסגרת שולחן עגול הוא משימה מאתגרת, אבל בהחלט לא נעדרת עניין בשל מגוון הדעות והשיח הפורה. אבל כאשר המשתתפים באים כולם כאחד מאותו גוף, עולה חשש טבעי לחד-גוניות, לדיון פחות מעמיק. תחושה שקדמה לתחילת הדיון עם צוות נרחב של שבעה נציגים מקבוצת יונט, שהתכנסו לדון במעמדו של סוכן הביטוח, בעתידו. באימונים ובאתגרים שמולו.

העובדה שלבית הפעילות של קבוצת יונט היא רשת סוכני ביטוח עצמאים, ריככה את התחושה. המנכ"ל שלמה אייזיק כאילו קרא את המחשבות וציין בתחילת הדיון: "אחד היתרונות הגדולים שלנו ביונט זה שאתה תשמע מגוון של דעות בנושא מסוים, כי אנחנו כולנו בחדר חסידי המוח הקולקטיבי. אין פה דעה אחת שקובעת או משהו אחד שאנחנו מזדהים אתו, אלא כל אחד חופשי לחשוב בצורה אוטונומית לחלוטין על כל נושא ועל כל דבר".

שלמה אייזיק - מנכ"ל קבוצת יונט
מעוז ישראל - מאמן גדילה, מנכ"ל יונט צפון
עו"ד יניב מאיר - מאמן גדילה, אחראי על התחום המקצועי ביונט
ירון לויטן - מאמן גדילה, מגדל נוער צעיר בתחום הביטוח ביונט
עופר חורש - מאמן גדילה, מנהל קבוצת סוכנים באזור ירושלים
חיים אילוביץ' - מאמן גדילה, מנכ"ל חיים-יונט
רונן שאדי - מאמן גדילה, מנהל קבוצה של סוכנים ביונט

ירון לויטן: "המודל לא יעבוד. יהיה קשה מאוד לשנות את ההרגלים של הסוכנים הוותיקים. גם החדשים, על אף שנאמר פה שהם יותר גמישים - הם מהר מאוד מתרגלים לחברות החדשות שהן התחילו לעבוד איתן ויהיה קשה מאוד להזיז אותם מזה - אם זה בגלל הטכנולוגיה שהם מחפשים בחברות. גם הסוכנים החדשים לא יקבלו שירות ויבזבוזו את הזמן שלהם בחברות אחרות בהמתנה לתשובות, והם יחזרו לחברות שהם נהגו לעבוד איתן. זה הכל יהיה למראית עין. בסוף יישארו עם חברה וחצי-שתיים לכל סוכן. גם אם סוכנים יגידו שהם עובדים עם ארבע חברות, הם לא באמת יעבדו עם כולן ויישארו שתי חברות עיקריות כפי שזה היום".

מעוז ישראלי: "כוחות השוק יעשו את שלהם וסוכן בסופו של דבר חייב להיות אובייקטיבי. לצערנו אין אף חברה בשוק שיש לה היום על המדף את כל המוצרים הכי טובים ללקוח, וכבר היום סוכן שרוצה למכור ללקוח שלו את המוצרים הטובים, חייב לעבוד עם יותר מחברה אחת, סוכן שעובד עם חברה אחת הוא מוגבל - הלקוח צריך לפטר אותו, כי אין לו יכולת להעמיד לרשות הלקוח את המוצרים הכי טובים עבורו שהוא מצפה לקבל. השוק צריך ללמוד להכין את עצמו טכנולוגית מבחינה שירותית כדי שסוכן יוכל לעבוד עם מספר חברות והוא לא יהיה מוגבל בשירות שלו בגלל שהוא מוכר פחות בחברה כזו או אחרת.

"אבל צריך ללכת צעד אחד אחורה ולהגדיר את נושא האובייקטיביות. אם אני אשאל עשרה סוכנים לגבי פוליסה מסוימת האם היא טובה ללקוח יותר או פחות, אני כנראה אקבל עשר דעות, וכל עשר הדעות הן נכונות כי הן מבוססות על נקודות הנחה שונות. בראש ובראשונה כשבאים לבחון את האובייקטיביות, האם נכון למכור ריסק בהנחה של 50% בשנה הראשונה או למכור את הריסק לתקופה מסוימת שהמחיר המצטבר שלו הכי זול. מה נכון? כל סוכן ייתן את הסיבות שלו מה נכון וגם כל אחד צודק בסיבות שהוא נותן, ולכן הנושא של האובייקטיביות הוא נושא מאוד פרוץ. כדי להגדיר סוכן אובייקטיבי, צריך קודם כל להגדיר מהו סוכן אובייקטיבי, מהי אובייקטיביות, איך אנחנו בוחנים אותה ומפה לעבור שלב אחד קדימה".

שלמה אייזיק: "אגב, אין אובייקטיביות, הכל סובייקטיבי".

מעוז ישראלי: "אני חושב שהתהליך מול הלקוח צריך להיות תהליך של בחינת הצרכים, לא כמו שזה נעשה היום. היום יש רגולציה שנותנת לנו מסמך הנמקה שלכאורה אמור להביא אובייקטיביות, אבל מי קורא אותו? מי מסתכל עליו? מי עובד לפיו? איפה כל הדברים האלה נמצאים? זה לעג לרש בסופו של דבר. זה תהליך שמכביד על כולנו, הוא לא תורם שום דבר לאובייקטיביות והוא בא כתוצאה מרגולציה לא נכונה, שהכוונה שלה אולי הייתה טובה, אבל היישום שלה בשטח היה לקוי לגמרי".

שלמה אייזיק: "אני לא חושב שהילה בן חיים שיצרה את המסמך בפיקוח לפני כמה שנים התכוונה לתוצאה הזו של התוצר הזה שהפך להיות בכלל תוצר טכנולוגי. זה לא דיאלוג שבאמת מתקיים עם הלקוח, כי הלקוח לא מבין בכלל מה הסוכן רוצה ממנו".

אם המודל יהפוך למציאות, איך החברות יבדלו את עצמן? אחת מהשניים בשירות לסוכנים ובכלל?

שלמה אייזיק: "החברות לא יוכלו לעמוד בזה. אין שום סיכוי, גם בטווח ארוך וגם בטווח קצר. אני לא רואה את החברות נותנות שירות שאתה יכול לקרוא לו שירות אובייקטיבי או שמות על המדף מוצרים שאתה יכול לקרוא להם מוצרים אובייקטיביים. זה יגיע למקומות כמו לדוגמה

מודל הסוכן האובייקטיבי - טוב או רע?



רונן שאדי: "מהיכרות את השטח, הסוכן הוותיק הוא סוכן שלרוב נוטה להיות סוכן בית, סוכן שעובד בעיקר עם חברה אחת, לכל היותר עם שתיים, כאשר החברה הראשונה היא העיקרית והדומיננטית. קשה לי להאמין שסוכן ותיק, קונבנציונלי, יצליח לעשות את השינוי ואת הגשר להיות אובייקטיבי, כשהמשמעות היא לעבוד עם ארבע או חמש חברות ביטוח. לעומת זאת, הסוכן הצעיר, החדש, הוא סוכן יותר מיומן ביכולת שלו לעבוד עם מספר חברות ביטוח והיכולת שלו להיות אובייקטיבי יותר גדולה מהסוכן הוותיק, המסורתי. הוא גם יותר מיומן לעבוד בכלים טכנולוגיים, להשוות בין מוצרים, בין חברות, בין מחירים. הוא גם יודע ללמוד את הפרמטרים ואת האיכויות שקיימים בכל חברה וחברה לפי כל מוצר ומוצר. אני מאמין שהסוכן הצעיר יוכל להסתגל ביתר קלות לשינוי הזה שמדובר עליו בפיקוח".

חיים אילוביץ: "כאשר מדברים על סוכן אובייקטיבי צריך להבין שסוכן ביטוח מטפל בלקוחות לא רק כאשר הוא מוכר להם מוצרים. יש לו גם לקוחות עם מוצרים קיימים. לכן סוכן ביטוח בהגדרה חייב לעבוד עם כל השוק, אחרת הוא לא יכול לתת שירות לאנשים שיש להם פוליסות בחברות שונות. אם סוכן עובד עם חברה אחת, אני לא מבין למה לקוח צריך אותו, למה לא לקנות ישירות מהחברה? על מנת לבדל את עצמו, סוכן חייב לעבוד עם כמה חברות, כי זה הערך שהוא באמת מביא ללקוח. גם על תיק קיים וגם על תיק חדש - לבחור ללקוח את המוצר הכי נכון. בטח לא לעבוד עם כל השוק, אבל עם מגוון של חברות ולא עם חברה אחת.

"מצד שני, לחייב מינימום ארבע חברות זה לא פשוט, כי הנפחים לא תמיד מצדיקים ארבע חברות. מי אמר ששלוש חברות לא מספיק? המערכות המסחריות שהוא צריך ליצור עם ארבע חברות הן מורכבות מדי, מערכות הקשרים שהוא צריך ליצור עם ארבע חברות כדי להכיר את החתמים ולהכיר את אנשי התביעות מורכב מדי. בהגדרה, סוכן ביטוח שרוצה גם להתפרנס, לא מסוגל לנהל כל כך הרבה מערכות יחסים".

שלמה אייזיק: "אתה תבוא לחברת ביטוח כשאתה מפזר את הפעילות שלך מול כמה יצרנים ותטען שאתה לא מקבל שירות טוב, שהלקוח לא מקבל שירות טוב. יאמרו לך בחברת הביטוח תביא לפה מספיק נפח על מנת שניתן לך שירות וי.איי.פי. לכן בהגדרה, העסק הזה לא יכול לדעתי להחזיק מים".

חיים אילוביץ: "לפני שהמפקח כופה על סוכן להיות סוכן אובייקטיבי ולעבוד עם ארבע חברות, שיכפה על חברות הביטוח לתת שירות. אין קשר לזה שאני מוכר או לא מוכר פרודוקציה לבין השירות שלקוחות צריכים לקבל על תיק ישן ותיק חדש. זה שחברות מחזיקות שבויים את הלקוחות של הסוכנים על תפוקה חדשה, זה לא קו אדום, זה קו שחור. דגלים שחורים מתנוססים מעל המהלך הזה והמפקח חייב להתערב. כמו שיש מדד שירות של חברות הביטוח ללקוחות, שיהיה מדד שימדוד את שירות חברות הביטוח לסוכנים ושה יפורסם לציבור".

ניב מאיר: "המפקח כבר התערב במערכת היחסים המסחרית כשהוא בא ואומר שהוא רוצה לייצר מודל מסוים, שמדבר על השטח עמלות כאלה ואחרות. לפני כן הוא צריך לבוא ולומר בואו ניצור איזושהי מערכת יחסים עסקית בין הסוכן לבין חברת הביטוח על מנת לאפשר לסוכן לתת ללקוח הקצה את השירות הכי טוב שהוא יכול, ללא תלות בהיקף כזה או אחר של נפח פעילות מול חברת הביטוח".

עופר חורשי: "היה לנו דיון על כך בוועדת הבריאיות ואני אמרתי שאני מקבל את זה שמי שמוכר יצטרך לתת ללקוח כמה אפשרויות, אבל יש לזה תנאי אחד: שזה יהיה על כל מי שמוכר, כולל הישרים - שיתנו הצעות גם של חברות אחרות ואז נראה איך הממונה יתקדם בדבר הזה".

שלמה אייזיק: "אף פעם לא הייתה אובייקטיביות (לחברות). יש להם היום קיצור דרך בצירוף לקוחות. הם לא צריכים רישיון. יתכונסטים יכולים לצרף לקוח לביטוח".

מקבלים מהספקים, בין אם זה שירות מיטבי שאנחנו צריכים לתת ללקוח ולכן נקבעה בחקיקת בכר הבחנה בין היועץ שאמור להיות אובייקטיבי, לבין סוכן הביטוח/המשווק שצריך להצהיר תחת איזה מגבלות הוא עובד, ובכך זה נגמר. אנחנו לא יכולים להיות בהגדרה אובייקטיביים".

האיומים על עבודת הסוכן - ומה הפתרונות?



מעוז ישראל: "האיום הראשון של סוכן הביטוח הוא בניהול העסק שלו עצמו, לפני שאנחנו מדברים על כל האיומים שבאים מבחוץ. לדעתי, רוב סוכני הביטוח לא מכירים את העסק שלהם מספיק טוב כדי לדעת לקבל החלטות כמו כמה עולה לי הלקוח, כמה אני מרוויח על הלקוח, מי הלקוח הטוב שלי ומי הלקוח הפחות טוב שלי, מי הלקוחות שצריך להכניס אותם לרשימת לקוחות לפני 'שימוע' ומי הלקוחות שאני צריך לטפח אותם יותר. שם האיום המרכזי שצריך למצוא לו פתרון. הם לא מכירים מספיק טוב את העסק שלהם מבחינת הכנסות, הם לא יודעים להגדיר היום מה מקור ההכנסה שלהם, איך הוא מתפתח, האם העסק ברגרסיה, האם הוא בעלייה ובירידה, ואיזה מוצרים הוא מוכר ומרוויח עליהם כדי להתפרנס נכון מהלקוחות שלו. "האיומים שבאים מבחוץ: דוגמה שמציקה לי בשוק - מכירת ריסקים. רצות הנחות על שנה א' ושנה ב' של 50% ויותר מזה. וחברה אחרת נתנה יותר ואתה הולך אליה. ובסוף, המחיר חוזר מתישהו למחיר הספר, למחיר הרגיל, אחרי שנתיים, שלוש, חמש, שבע שנים והלקוח צריך להתמודד עם זה, עם המצב הבריאותי שיש לו. אני חושב שנוכח למכור את כל הפוליסות האלה במחיר הנכון שלהן, במחיר הכי טוב שאפשר להציג ללקוח לאורך זמן, כי לא מוכרים ביטוח ליומיים. אנחנו רואים מה קורה עכשיו אצל לקוחות עם פוליסות הסיעוד הוותיקות שמכרנו פעם לאנשים. הם התבגרו ואין להם אפשרות לוותר על הפוליסה הזו, מצד שני אין אפשרות כלכלית לשלם את הפוליסה בעקבות המחירים שלה שקפצו ועלו. "איום נוסף הוא השירות. ההסתכלות צריכה להיות שאני לא רק מוכר אלא אני סוכן שצריך לתת שירות על תיק קיים, תיק ותיק - והאיום הגדול ביותר הוא השירות שאני מסוגל לקבל מחברות הביטוח מכמה וכמה יצרנים במקביל כדי לתת ללקוחות שלי את התשובות ואת המענה הכי נכון והכי מהיר, וזה בלתי אפשרי."

- "האיום הראשון של סוכן הביטוח הוא בניהול העסק שלו עצמו, לדעתי, רוב סוכני הביטוח לא מכירים את העסק שלהם מספיק טוב כדי לדעת לקבל החלטות"
- "מחלקות הישירים של חברות הביטוח מתחרות בסוכן בדרך מאוד אבסורדית. הסוכן מקבל לוח תעריפים, זאת כאשר המחלקות הישירות מחזיקות תעריפים מוזלים יותר"
- "יש כמה מערכות שאנחנו עובדים איתן במקביל. זה משהו שהוא בלתי אפשרי. השוק הטכנולוגי שלנו במרכאות הוא הכי לא טכנולוגי שיש. זה איום משמעותי, ביכולת לתת שירות יעיל מהיר"
- "הרגולציה היא איום רציני. כל יום יש משהו חדש. עד שלומדים את המשהו החדש הזה - תקנות חדשות, הנחיות חדשות, זה כבר לא רלוונטי כי יש כבר משהו אחר"

'האקטואר שלנו חושב אחרת', 'אנחנו לא אחראים על אקטואר של חברה אחרת', 'החשבון של הריבית הפנימית שלנו לצורך הרזרבות היא לא כמו החברה השנייה', 'אנחנו מצטערים מאוד, הפסדנו השנה כסף בענף הזה, יכול להיות שבחברות אחרות הרוויחו כסף'. כלומר, יש פה מכלול שלם של פרמטרים שבהגדרה החברות לא יכולות להיות אובייקטיביות".

ניב מאיר: "אתה לא יכול לייצר אובייקטיביות בשוק אחיד. אם אתה רוצה לייצר אובייקטיביות שבאמת נותנת איזושהי אטרקטיביות למוצר או יתרון יחסי לחברה כזו או אחרת, אתה צריך לתת להן חופש פעולה לייצר מוצר שיש בו בידול. אפשר לשחק סביב המחיר, אבל בסופו של דבר אם אתה לוחץ לכיוון של המחיר אתה עושה דאונגרייד למוצר".

שלמה אייזיק: "יש סכנה לירידה משמעותית בגורם היצירתיות".

ניב מאיר: "שני פרמטרים שרציתי לציין: האחד זה פיתוח מוצרים והיכולת של חברות הביטוח באמת לייצר מוצר שהוא אטרקטיבי, שהוא שונה ביחס למוצרים אחרים שקיימים בשוק. השני הוא רמת השירות שבסופו של דבר לקוח הקצה מקבל מהסוכן שלו. אם האובייקטיביות באמת תבוא לידי ביטוי, זה יחייב את חברות הביטוח לשפר את רמת השירות שלהן לסוכן, אחרת ייווצר מצב של דאונגרייד של מוצרים ושל שירות, דבר שלא יביא לידי ביטוי את המודל החדש".

עופר חורשי: "מבחינת המוצר, ההוכחה הכי טובה זו פוליסת מחלות קשות שהיא לא אחידה והחברות בשנתיים האחרונות מתחרות ורק משפרות את המוצר. זו ההוכחה מה תחרות עושה - המוצר משתפר. כל פעם יוצאת חברה עם משהו יותר טוב מהחברה האחרת בלי שינוי במחיר נכון לעכשיו".

שלמה אייזיק: "יש עוד עניין שצריך לקחת בחשבון אפרופו אובייקטיביות, שזה המצב הבריאותי של האנשים שמשנתנה, הטעמים שמשנתנים. אובייקטיבי בעיני מי? בעיני הלקוח שלא כל כך מבין מה הסוכן מדבר? בעיני הסוכן שמוכר? בעיני חברת הביטוח? להכניס פרמטר של אובייקטיביות לתעשייה הזאת, שלטעמי ההדיטות האינטליגנטים חושבים עליה חמש דקות בשנה, אין לה משמעות בשורה התחתונה. דקה אחרי שבחרת משהו שהוא אובייקטיבי, הוא כבר לא אובייקטיבי".

חיים אילוביץ: "יש חברות ביטוח - לפחות חברה אחת שעושה את זה באגרסיביות - מנסות לפמפם כל הזמן לסוכנים שהם לא יצליחו לעבוד עם יותר מחברה אחת, שהם לא יסתדרו טכנולוגית, וחייבים לעבוד רק עם חברה אחת. כמובן שזה לא משרת את האינטרס של הסוכן, זה משרת את אף ורק את האינטרס של החברה. יותר מזה, הם מבינים שהפרמטר הכי חשוב במכירות של הסוכן, זה ההרגל שלו לחברה מסוימת. סוכן שהתרגל למכור חברה מסוימת יגיד ככל הנראה שהיא יותר טובה - לא כי היא יותר טובה אובייקטיבית, אלא בתפיסה הסובייקטיבית שלו יותר קל לו, לכן היא יותר טובה."

"לכן, כל מערכת ההחלטות שלו משתנה. הוא חושב שזה אובייקטיבי, אבל זה לא. לכן אנשים יהיו חייבים לשבור הרגלים, מה שיהיה כואב מאוד להרבה מאוד סוכנים, שחלק מהם לא יצליחו לעשות את זה. בסוף, אם סוכן כן יצליח לעבוד עם כמה חברות וכן להתאים ללקוחות שלו מוצרים שאובייקטיבית יותר מתאימים, זה יעשה טוב לסוכן. אבל בסיטואציה שיש היום, שהשירות קשור למכירות, הסוכנים ייכשלו. לכן, לפני שהולכים למהלך כזה קשה מבחינת הסוכנים, חייבים לפתור את הבעיה מול חברות הביטוח, שיהיו מחויבות להעניק לסוכן שירות ברמה גבוהה, שיקבל 100% מהשירותים, 100% נגישות, במהירות - ורק לאחר מכן להחיל מודל של סוכן אובייקטיבי".

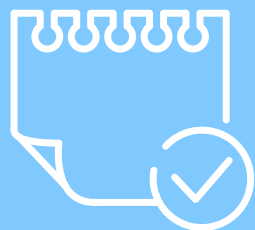
שלמה אייזיק: "פן נוסף שהוא מאוד חשוב, הוא הפן של מבצעים, שמי שיוצר אותם ויוזם אותם הן חברות הביטוח. כאשר חברת ביטוח יוזמת מבצע לסוכנים, שבו אם מוכרים מוצר מסוים בסכום מסוים מקבלים פרס של נסיעה לחו"ל. האם זה תורם למודל האובייקטיבי או לא תורם? זה מתקשר למכלול הנושאים שעלו קודם, לרבות נושא השירות, השיווק הישיר של החברות - היכן הוא בדיוק בתוך העניין הזה. אני שוב טוען שאובייקטיבי לרגע הופך ללא אובייקטיבי לאחר אותו רגע".

ניב מאיר: "מודל אובייקטיבי יכול לייצר שוק מקצועי הרבה יותר ממה שהוא כיום, מה שיחייב את סוכן הביטוח לעשות פעולות לשיפור היכולות המקצועיות שלו. לצערי, לדעתי זו פעולה שלא תצליח לכל סוכני הביטוח ויכול להיות שזה גם יעלה בקנה אחד עם האג'נדה של הפיקוח לנסות לייצר שוק שהוא רזה מסוכנים ואולי המודל האובייקטיבי הוא המודל הנכון בהקשר הזה, שיאפשר בסופו של דבר לסוכן להיות הסוכן המקצועי באמת, שידע לייצר ללקוח בכל זמן נתון את המוצר הנכון ביותר, את התוצאה הנכונה ביותר, בפרסיה של מספר חברות ביטוח".

שלמה אייזיק: "חקיקת בכר קבעה במפורש את ההבדל בין יועץ לבין משווק/סוכן ואנחנו לא אווזים ברישיון של יועצים. אין ספק שיועצים צריכים לתת ייעוץ שהוא ייעוץ שמשרת את האינטרסים של הלקוח. אנחנו מעורבבים בכל מיני אינטרסים שונים, בין אם זו תמורה שאנחנו

החברות, כי יהיו פחות מי שידאגו ללקוחות. ועכשיו יגידו שהוא נותן אפשרות להגדיל את הסייעוד - וזה שוב פעם דרך קופות החולים. זה פשוט ביזיון. הלקוח יודע להתמודד מול חברת ביטוח? אין לו שום סיכוי בלי סוכן מקצועי. זה פשוט טירוף מה שהולך."

מאיומים לאתגרים. עם מה וכיצד יתמודדו הסוכנים ב-2021?



חיים אילוביץ: "אתגר מאוד מאוד גדול הוא הכניסה של הסוכנים לתחומי ביטוח חדשים. אתגר נוסף הוא צמצום עלויות השירות. העומס השירותי שסוכן הביטוח נאלץ לתת ללקוחות דורש ממנו עוד כוח אדם, כאשר העמלות מצומצמות. זה יוצר אצלו בעיה גדולה לשחלף את מערכות השירות של בני אדם למערכות טכנולוגיות, וכן ייעול של מערכות טכנולוגיות שלא מתפקדות. באים ומוכרים לנו כל מיני רובוטים שלא ממש עובדים, ויש תהליך למידה של הרובוטים של החברות שמייצרות אותם. בפער הזה, בתקופה הזו, זה לא עובד כל כך טוב, עלויות השכר מרקיעות. זה אתגר גדול."

שלמה אייזיק: "אין ספק שהפחתת העלויות במשרדי הסוכנים והתייעלות זה מפתח מאוד מאוד משמעותי, במיוחד בעידן הנוכחי. דבר נוסף שאני חושב, זה שסוכנים נאנסיים היום ללמוד לבצע גם שירות וגם מכירות מרחוק. אני חושב שיש לזה הרבה יתרונות כי זה לא תלוי מקום ולא תלוי מגע פיזי. זה לא מבטל חלילה את המגע הישיר שאני חושב שהוא קריטי ונכון, אבל זה מוסיף עוד כלי עבודה בארגון הכלים של הסוכן שאונס אותו להתפתח בתחומים האלה, לרבות התחומים הדיגיטליים."

"עד לפני שנה לא עלה בכלל בדעתי להעסיק מישהו במשרת איש דיגיטל והיום יש במערכת איש דיגיטל שתורם לחשיפה שלנו, ליכולות שלנו לעזור לסוכנים להגיע ללקוחות וכיוצא בזה, לדוור את כל מה שצריך אצלנו במערכת בעדכונים שונים. זה לא היה קיים פה במערכת וזה משהו חדש שהכנסנו, שאני חושב שבסופו של דבר צריך להביא לפירוק עבודה יותר גבוה של הסוכנים. "דבר נוסף שאני חושב שהוא מאוד חשוב, זה שסוכנים חייבים לעשות שיתופי פעולה ביניהם. גם אם אתה לא מומחה בתחום מסוים, זה לא מונע ממך לעבוד במרפאת מומחים. במרפאת מומחים יש מישהו שהוא מומחה לעיניים, מישהו שהוא מומחה לשיניים, מומחה לגב ועוד כהנה וכהנה. לקוח יודע שבמקום מסוים הוא יכול לקבל מעטפת של שירותים - בדוגמה שנתתי זו מעטפת של שירותים רפואיים, שיכולה לעזור לו."

"אני חושב שגם בתחומים שלנו, הפחתת רמת האגו לא תזיק, היא רק תועיל לסוכנים. שיתופי פעולה בין סוכנים - עובדים אלמנטרי ואלה שלא עובדים אלמנטרי, מבחינת הלקוח הסופי הוא יודע שהוא מקבל שירות מסוכן שעושה שיתוף פעולה. זה גם נאמר ללקוח ומתקבל בצורה מאוד מאוד יפה וקואופרטיבית. זה יכול להיות גם בפיננסים וגם בבריאות."

"יש כמה מערכות שאנחנו עובדים איתן - מערכת CRM במשרד, מערכת של חברות הביטוח, מערכת שעושה סימולציה של הצעות. בסוף, פקידה במשרד מוצאת את עצמה עובדת מול ארבע או חמש מערכות שונות במקביל. זה משהו שהוא בלתי אפשרי. השוק הטכנולוגי שלנו במרכאות הוא הכי לא טכנולוגי שיש. אז זה איום נוסף שאני מגדיר אותו כאיום משמעותי על סוכני הביטוח, ביכולת לתת את השירות ואת המענה ללקוח בצורה יעילה, מהירה ולא יקרה".

עופר חורשי: "אוסף על מה שמעוז אמר על הריסק. אני בזמנו כתבתי אפילו למפקח. ריסק הוא מוצר מאוד פשוט. אם אתה נותן לי הנחה של 50% אחרי שנה ראשונה וזה יורד אחרי שלוש שנים, אני צריך להיות אידיאל אם אני בריא, לא לעבור לחברה אחרת. אם למפקח חשובים כל הלקוחות ולא ה-30%-20% שיושבים על הסוכן, שיכפה על חברות הביטוח שהנחת ריסק תהיה הנחת פלאט לכל אורך חיי הפוליסה, ואז ירוויח גם אותו אחד שבגיל 55 יקבל את ה-20% הנחה, שהיא שווה הרבה יותר מאשר ה-50% לשנה. אז לא תהיה למפקח בעיה עם ביטולים אחרי שנה, ביטולים אחרי שש שנים - כי לא יהיו ביטולים. המפקח צריך להנחית על כל החברות הנחת ריסק לכל חיי הפוליסה."

רונן שאדי: "איום נוסף שמופעל היום על סוכן הביטוח הן מחלקות הישירים של חברות הביטוח, שמתחרות בסוכן בדרך מאוד אבסורדית. הסוכן מקבל באופן מסודר לוח תעריפים מסוים לעבודה, זאת כאשר המחלקות הישירות מחזיקות תעריפים מוזלים יותר. זו תחרות נוספת ולא הוגנת שקיימת לסוכן. אם רוצים תחרות הוגנת, אין בעיה, אבל שישתמשו באותם תעריפים."

ניב מאיר: "אם הרגולטור מכוון לאחידות, האחידות לא צריכה להיות במובן רק של מוצר כמוצר, היא גם צריכה להיות גם במובן של תעריף פר משוק. זאת אומרת, תן לי את האפשרות לשחק במשחק על פי כללי משחק ידועים מראש."

"יש הרבה אימונים, אבל - ואני לא אומר את זה על מנת לשווק, אלא ממקום של אמונה שלמה - יונט היא באמת הזדמנות לפתרון של אותם אימונים. זה בא לידי ביטוי ביכולת שלך להיות סוכן אובייקטיבי עם סל פרוט ורחב מול כל חברות הביטוח, עם היכולת שלך לעבוד עם איזה חברת ביטוח שאתה רק רוצה בלי התחייבות כזו או אחרת. זו היכולת שלך לעבוד בלי לאבד את הזהות העצמאית שלך. החיבור שלנו במסגרת מערכת היחסים עם סוכנים שעובדים איתנו הוא חיבור וולונטרי לחלוטין, אין התחייבות חוזית כזו או אחרת, אנחנו תמיד מאמינים במשפט ש'אהבה לא עושה כוח'. מתי שאתה רוצה אתה יכול לעזוב - זה עובד לשני הצדדים. לכן בתוך שוק כזה של אימונים אני באמת חושב שיונט היא אי רוק, מבצר שמאפשר לך סופו של דבר לקבל מעטפת שמאפשרת לך להתגונן מול אותם אימונים שצפויים להיות בעתיד הקרוב".

ירון לויטן: "אני רואה שני אימונים יקריים. אחד מהם זו הרגולציה עצמה. כל יום קמים בבוקר ויש משהו חדש. עד שלומדים את המשהו החדש הזה - תקנות חדשות, הנחיות חדשות, זה כבר לא רלוונטי כי יש כבר משהו אחר. צריך להיות פרופסור באוניברסיטה או עורך דין כדי להבין מה רוצים, ולא תמיד מבינים מה רוצים. אני לא בטוח שבפיקוח יודעים מה הם רוצים. סוכנים פשוט מבולבלים. להוציא תקנות זה בסדר, אבל שיעשו הדרכות מיוחדות ויסבירו לכולם. אנחנו מבזבזים זמן על למידה בלהבין מה רצה המשורר ולא בטוח שמבינים את זה בסוף."

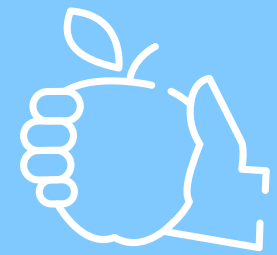
"הדבר השני זה השירות הקסטטרופלי בחברות הביטוח. כל מה שלא בסטנדרט לוקח להן זמן עד שהן מחזירות תשובה. אין כוח אדם, החברות חוסכות כסף. פשוט בושה וביזיון. אם רוצים שעוד כמה חברות ישרתו את הסוכנים, לחלוטין יהיה פה תוהו ובוהו".

חיים אילוביץ: "בעניין הזדמנות/איום, אני חושב שהצעת הערך ללקוח השתנתה והסוכן חייב להבין מה הערך שהוא נותן היום ללקוח. אם בעבר קשר טוב עם עסקים הביא לו הרבה מפעלים והרבה מאוד הכנסות מביטוחי מנהלים/קרנות פנסיה, היום זה לא קיים. לכן סוכן צריך להבין למה הלקוח זקוק לו ולספק ללקוח את אותו ערך. ההצטמצמות של המוצרים מצד אחד, אם זה בעמלות שלא משולמות ואם זה ביטול מוחלט של מוצרים כמו הסייעוד או התאונות אישיות שעומד להיעלם מהעולם, מחייבת את הסוכן לתחומים חדשים. אז מי שבפיננסים חייב להיכנס גם להשקעות אלטרנטיביות בתוך הפיננסים. כלומר, הרחבת סל המוצרים שמאוד מאוד איטי אצל רוב סוכני הביטוח יוצר אצלם בעיה תזרימית עכשווית, לא עתידית."

"לכן הפתרון לאימונים זה הצעת ערך מאוד מאוד ברורה ללקוח, שהסוכן יטען למה הלקוח צריך אותו וימכור לו את מה שהוא צריך. כמו כן, הרחבת המוצרים לאו דווקא בחברות ביטוח אלא בגופים משקים".

עופר חורשי: "אחזק את מה שרונן התחיל בקשר לישרים. לא יתכן שסוכן ביטוח צריך ללמוד, להוציא רישיון - דברים חשובים שהפיקוח אומר בביטוח בריאות, ובסוף תבוא בחורה אחרי צבא שלמדה משהו במשך שבוע ותבטל את הפוליסה שהסוכן עשה ותעשה פוליסה אחרת. "דבר נוסף, נושא ביטוח הסייעוד. הממונה רוצה להוציא את זה מהסוכנים. זה גם לטובת

פנסיה - עולם של מוצר אחד. מה עוד סוכן ביטוח יכול להציע בתחום?



שלמה אייזיק: "אני חושב שצריך להחזיר את ביטוחי המנהלים למדף. זו תקלה שהיא תקלה כלפי הלקוח. יכול להיות שהרצון לגרום אולי לחדלות אצל הסוכן הייתה יותר גדולה מהפגיעה אצל הלקוח, אבל בסופו של דבר מי שלא נהנה מזה שאין היום ביטוחי מנהלים הם הלקוחות שנפגעים."

"אני לא מכיר פתרונות פנסיוניים אמיתיים למי ששכרו מעל 17-16 אלף שקל לחודש בכל מה שקשור לאבדן כושר עבודה והאפשרות שלו לבחור בביטוח למקרה פטירה יורד ככל שהחיסכון עולה. זה משהו שהיום כבר לא קיים. לדעתי, אם יש מוצר ביטוחי שהוא המוצר הכי נכון, זה ככל שהחיסכון שלך עולה עם הזמן, הביטוח חיים שאתה צורך הולך וקטן עם הזמן. זאת אומרת, שהפרמיה הולכת וקטנה כי אתה צריך פחות ריסק כי צברת חיסכון. זה מודל שנעלם היום מהעולם ובעוד שנה-שנתיים אף אחד לא יזכור אותו בכלל. או קצבה למשפחה באופן וולונטרי. "מה שנעשה בהקשר של ביטוחי אבדן כושר עבודה שקשור לנושא של ביטוחי מנהלים, לדעתי זו תקלה מאוד מאוד גדולה שצריך לתקן. גם ברמת האיכות של המוצר פגעו ביכולת של מבוטחים לרכוש כיסוי אבדן כושר עבודה שמתאים יותר למידותיו וגם בהתנהלות התמחירית לאורך זמן."

חיים אילוביץ: "זה שוק שהולך ומשתנה בצורה לא נורמלית. הרבה מאוד אנשים עצמאים עוסקים לא רק במקצוע אחד, אלא גם בשלוש-ארבע מקצועות כדי להתפרנס. רוב העצמאים הצעירים מתפרנסים מכמה עבודות. לקחת ולהרוס את מוצר אי כושר עבודה בכל מיני משחקים, כשהיו יכולים להתאים אותו לשניים או שלוש מקצועות באותה פוליסה - וביטלו את היכולת לעשות את זה."

"לקחו שוק והפכו אותו ללא רלוונטי למציאות על מנת לקדש כל מיני דברים שלא קשורים ללקוחות, אלא לדברים אחרים. לקחת מוצר כמו קרן פנסיה, מוצר קשיח מאוד מבחינת ההגדרות בלי יכולת לשנות שום סעיף ולנסות להתאים אותו לשוק שהוא שוק משתנה? יש נתק מוחלט בין האוצר לבין המציאות."

שלמה אייזיק: "אתה יכול לרשום שבעוד עשר שנים הפנסיה לאזרחים תהיה בערך 65% מרמתה הנוכחית. אתה יכול לצטט אותי."

חיים אילוביץ: "למשל, אין פתרון לאדם שהוא גם מורה לספורט ואחר הצהריים הוא מוכר בחנות. אדם שהוא גם קבלן בבוקר ובערב הוא איש מכירות - אין לאנשים האלה פתרון, וגם לא נותנים לייצר פתרונות לאנשים כאלה."

ניב מאיר: "אתה נמצא בשוק שהוא שוק שיש בו שחקנים נוספים. לא יתכן שיהיה שחקן אחד שהוא השחקן הדומיננטי ביותר בלי לאפשר לשחקנים אחרים להיות בתוך השוק הזה ולתת פתרון לאוכלוסיות נוספות. מדוע בעלי שגר גבוה צריכים להיות היום מוגבלים ביכולת שלהם לתכנן את ההסדר הפנסיוני שלהם? למה הם צריכים להיות מוגבלים למוצר כזה או אחר?".

שלמה אייזיק: "ניב מתכוון לכך שהיכולת שלך לעשות תכנוני מס לגיטימיים היא שולית לחלוטין."

ניב מאיר: "לאו דווקא תכנוני מס, אלא גם תכנוני פרישה".

שלמה אייזיק: "אתה לא יכול לעשות רצף קצבה עם קרן פנסיה".

ניב מאיר: "אתה יכול לעשות רצף קצבה עם קרן פנסיה, אבל אתה רוצה לעשות דברים נוספים עם רכיב הפיצויים שלך".

שלמה אייזיק: "אני מתכוון שזה הכל או כלום".

רון שאדי: "אנחנו מדברים על הנושא הפנסיוני, אנחנו כל הזמן מדברים על הבחור בן ה-30, 40, 50, שאנחנו צריכים לתת לו פתרון. הנושא הפנסיוני הוא גם מגיל הפרישה לכל ימי החיים. אנחנו השוק הכי לא משוכלל שיש בתחום הזה. יש פתרון אחד של קבלת קצבה כזו או אחרת. אתה שבוי בקצבה הזו, אתה לא יכול להתחרט."

"זה יכול להיות הרבה יותר טוב. למה שלא תהיה אפשרות אחרת. אנשים מגיעים לגיל הפרישה

גם עם כסף נזיל. אני אתנהל מגיל 67 עד גיל 80 עם הכסף שלי כפי שאני רוצה ורואה לנכון, ובוא נבנה ביטוח לאריכות ימים מגיל 80 והלאה. אז גם אם אני הולך לעולמי ולאשתי יש ביטוח כזה, אני לא צריך לדאוג לה לביטוח שארים."

"פוליסה לאריכות ימים - זה יכול להיות פתרון מאוד מעניין, שיבוא בן אדם בן 67 ויקבל את היעץ הנכון שמתאים לצרכים שלו, למצבו הבריאותי, למצבו המשפחתי, למספר הילדים שלו - ואנחנו מוכרים היום מוצר סטנדרטי. חזרנו להיות שוק שמתאים לשנות השמונים ולא לשנות האלפיים. בעולם הדברים האלה מתפתחים ומתפתחים יפה. פה בארץ מתעסקים עם סוכן אובייקטיבי ורגולציה."

"מגיל 67 עד גיל 80 או 85 אני יכול להיות מהכסף שצברתי. אבל הכסף הזה ייגמר. אני מוכן להפריש סכום מסוים בכל חודש בתמורה שיתנו לי, שאם אגיע לגיל 85 ואהיה בחיים - אקבל קצבה מהגיל הזה לכל ימי חיי או לתקופה נוספת. אפשר למצוא לזה פתרונות, אלה פתרונות יצירתיים, מעניינים. זה להכניס למשחק את קופות הגמל, את כל הנושא של משיכה לשיעורים מכל מיני פוליסות - ולא רק לקחת את הכסף, להפקיד אותו ולקבל עליו תיקון 190, קצבה מוכרת וזהו".

שלמה אייזיק: "אז הבהים לצטט כאן את השוק הבריטי. שכחו שלפני עשר שנים - ואף אחד לא מדבר על זה כי כנראה זה לא נוח - השוק הזה עבר רפורמה מאוד גדולה. הרפורמה באה כתוצאה מזה שהמחוקק בבריטניה הגיע למסקנה שהאזרחים לא סומכים על הגופים שמנהלים את הכסף. דבר נוסף, הייתה סיטואציה שדומה מאוד לסיטואציה שקיימת במדינת ישראל - ברגע שהתחלת לקבל קצבה לחודש אחד מיצרן מסוים, אתה הופך להיות שבוי שלו. הוא נותן לך שירות, לא נותן לך שירות, תשואות טובות, תשואות לא טובות, אתה חייב להמשיך לקבל קצבה ממנו."

"כיום בבריטניה אם הגעת לגיל פרישה, אתה יכול למשוך את הסכומים שנצברו לך LUMPSUM ללא מס, אתה יכול לקבל קצבה חודשית, אתה יכול לשלב בין הדברים ולעשות עוד הרבה דברים שהיום בישראל אתה לא יכול לעשות, אתה מנוע מלעשות אותם מכל מיני סיבות. "דבר נוסף, אל תשכח שהקצבה הזו, האופן שבו מנוהלת היום הפנסיה, היא תלויה בג"ח מיועד שמטילה עוד מעמסה שכולם מטאטאים אותה מתחת לרצפה. זה משהו כמו הפנסיה התקציבית הבאה. אף אחד לא מדבר על זה, אף אחד לא מעלה את הסוגייה הזו. נדמה לי שבנק ישראל כן דיבר על הסוגייה הזו לפני שנה או שנתיים, בכל מקרה זו פצצת זמן".

עופר חורש: "יש עוד אבסורד. אדם עשה קרן פנסיה, יש לו שני ילדים, אישה - הוא נפטר בגיל 55. הילדים שלו הם כבר מעל גיל 21, הוא גרוש, והכסף לא הולך לילדים אלא לגרושתו. אלו תקלות".

רון שאדי: "אני רוצה לתרום שתי נקודות שקשורות למצב הזה שאנחנו נאלצים למכור רק פנסיה. קודם כל, הרגולטור דחה אותנו, את אנשי הביטוח ובכלל את כל הענף, למכור מוצר אחד יחיד וזו קרן פנסיה. הוא לא אפשר לנו היום למכור כמעט ביטוח מנהלים, כיוון שהוא הוציא את אופציית ביטוח החיים מביטוח המנהלים."

● "בבריטניה אתה יכול למשוך את הסכומים שנצברו לך LUMPSUM ללא מס, אתה יכול לקבל קצבה חודשית, אתה יכול לשלב בין הדברים ולעשות עוד הרבה דברים שהיום בישראל אתה לא יכול לעשות, אתה מנוע מלעשות אותם מכל מיני סיבות"

● "הניסיון לכפות על הצרכנים מחיר על חשבון איכות, לא מתאים להרבה מאוד אנשים. צריך למצוא איוון הגיוני בין מוצר אחיד למי שרוצה - קרן ברירת מחדל - אבל לאפשר לרכוש מוצרים אחרים"

● "כדי לייצר פיקוח נכון צריך לפעמים לכתת רגליים. אז האוצר אומר אני אייצר אחידות כלשהי ואז היכולת שלי לשים זכוכית מגדלת תהיה הרבה יותר קלה. לא כך זה צריך להיות. תייצר את האטרקטיביות של השוק, תכתת רגליים ותעבוד קצת יותר קשה"

● "סוכני הביטוח רובם ככולם הם אנשים הגונים, כמו שרופאים הם אנשים הגונים, כמו שמהנדסים הם אנשים הגונים. אבל התפיסה הבסיסית של האוצר שכולם משקרים פה. חד משמעית מייצרים דה-לגיטימציה. אם יש מישהו לא הגון, שישלם את המחיר"



"הסיטואציה הזו יצרה לדעתי שני כשלים גדולים וחמורים. כשל ראשון גדול וחמור שלא נותנים ללקוח אופציה לקבל בגיל פרישה ודאות לקצבה החודשית שלו, כלומר דוחפים אותו בכוח למוצר שהוא תקנוני, שהפנסיה של אותו פורש תשתנה בהתאם לתוחלת החיים ובהתאם לתביעות שיהיו בקרן. זו בעיה גדולה שלא מאפשרים ללקוח לקנות ודאות שקיימת בביטוח מנהלים.

"הנקודה השנייה החמורה לדעתי, שדוחפים את הלקוח לקנות קרן פנסיה זה בקצבת הנכות. היום בקצבת הנכות יש תקופת אכשרה של חמש שנים, כלומר כל האנשים שסובלים משלוש בעיות קטנות: לחץ דם, סוכר וטריגליצרידים - באופן מאוד טבעי דרך חברת ביטוח הם יכלו להתקבל לכיסוי ביטוחי בתוספת סיכון, אולם בקרן פנסיה אם קרה לאותו עמית מקרה ביטוח בתוך החמש שנים האלה, לדוגמה התקף לב שכתוצאה מזה עכשיו הוא לא יכול להמשיך לעבוד, קרן הפנסיה תיחדה לו את התביעה בטענה שהיא מצאה בתיק הרפואי שלו שהוא סבל מלחץ דם, ולחץ דם מן הסתם לא עבר את תקופת האכשרה של חמש שנים.

"ידחו המון תביעות, כלומר נגרם הרבה נזק אמיתי וישיר לאוכלוסייה, בכך שהיא קונה קרן פנסיה ולא מאפשרים לה לקנות היום מוצר שקוראים לו אבדן כושר עבודה, כאשר אבדן כושר עבודה יודע לתת כסיו לשלושת המקרים שתוארתי אותם: לחץ דם, סכרת ושומנים בדם."

שלמה אייזיק: "כל מי שלמד כלכלה יודע שאם כל העגבניות בשוק יהיו באותו גודל ובאותו צבע, פשוט לא יהיה שוק. אז אם יש חשיבה לתת שירות יותר טוב ללקוח, שיהיה שוק תוסס ובריא ושתהיה תחרות בריאה - במקרה כזה אתה לא יכול לשים מוצר אחד על המדף."

חיים אילוביץ: "התפיסה שאומרת שהמחיר הוא חזות הכל היא לא תפיסה שמתאימה למדינה קפיטליסטית. זה מתאים לרוסיה. יכול להיות מוצר אחיד למי שרוצה לבחור את המוצר האחיד, אבל חייבים להיות מעליו מגוון גדול של מוצרים לאנשים שמוכנים לשלם כסף כדי לקבל מוצרים יותר טובים. אני מוכן לקנות אוטו ולא לנסוע באוטובוס כי מתאים לי וזה עולה לי הרבה כסף. אני מוכן לגור באזור מסוים ולא באזור אחר למרות שהבתים יותר יקרים, כי זה מתאים לשיקולים שלי."

"הניסיון לכפות על הצרכנים בישראל מחיר על חשבון איכות, לא מתאים להרבה מאוד אנשים. צריך למצוא איזון הגיוני בין מוצר אחיד למי שרוצה - קרן ברירת מחדל - אבל מעבר לכך לאפשר לרכוש מוצרים אחרים."

ניב מאיר: "המודל הזה קיים בחוק בריאות ממלכת. יש מוצר בסיס לכולם, ואם אתה רוצה מעבר לזה - בבקשה."

שלמה אייזיק: "יש פה פגיעה באוטונומיה של הפרט לבחור."

חיים אילוביץ: "יש פה פגיעה רצינית בהרבה מאוד אנשים, ביכולת שלהם לבטח את עצמם על פי הצרכים שלהם וכל זה בשל קדושת המחיר."

שלמה אייזיק: "אני תמיד משתמש בדוגמה של הדיור. עלות בתים בישראל היא מאוד מאוד יקרה, אז המחוקק צריך להגיע להחלטה לכפות על כל השוק רכישה של מקסימום שניים וחצי חדרים ואז המחירים ירדו. אז אם יש בעיות של תחבורה? אז משעה ארבע אחר הצהריים כולם מחויבים לנסוע בתחבורה ציבורי. זה נשמע הגיוני?"

חיים אילוביץ: "יש עוד עניין שאני חושב שהוא בבסיס הדברים. סוכני הביטוח רובם ככולם הם אנשים הגונים, כמו שרופאים הם אנשים הגונים, כמו שמהנדסים הם אנשים הגונים. אבל התפיסה הבסיסית של האוצר שכולם משקרים פה. חד משמעית מייצרים דה-לגיטימציה. אנחנו אנשים הגונים שבאים לשרת לקוחות. אנחנו נדרשים להציג מסמכים שמעידים מדוע בחרנו את מה שבחרנו. אם יש מישהו לא הגון, שישלם את המחיר. האוצר חייב לשנות את התפיסה ולהגיד 'אני עושה עסקים עם אנשים הגונים, לכן אני מאפשר להם לפעול בשוק כמו אנשים הגונים', ולא כל הזמן לנסות לחפש כאילו מישהו גונב משהו."

ניב מאיר: "האוצר באיזושהי מקום מנסה לעשות לעצמו חיים קלים. כי בין תפקידיו העיקריים של האוצר - ולא אנחנו אמרנו את זה אלא בג"ץ אמר את זה - זה פיקוח. כדי לייצר פיקוח נכון אתה צריך לפעמים לכתת רגליים. אז מה אומר האוצר, הוא אומר אני אייצר אחדות כלשהי ואז היכולת שלי לשים זכוכית מגדלת תהיה הרבה יותר קלה. כך אני אדע מי פועל נכון ומי לא פועל נכון. לא כך זה צריך להיות. תייצר שוק, תייצר את האטרקטיביות של השוק, תכתת רגליים ותעבוד קצת יותר קשה, כי זה התפקיד שלך כרגולטור - לוודא באמת שאלה שנמצאים בשטח בממשק יומיומי עם הלקוחות עושים את עבודתם נאמנה. אל תהרוג את השוק כי אתה רוצה לעבוד יותר קל, אל תהרוג את השוק כי אתה רוצה לייצר לעצמך יכולת לבקר. התפקיד שלך הוא פיקוח - תעשה פיקוח אמיתי."

שלמה אייזיק: "אני רק רוצה לומר לפרוטוקול שיש כמה חברי כנסת שלדעתי לא יכולים לקבל רישיון סוכן ביטוח. הם בכנסת ישראל, משרתים בכל מיני תפקידים מלמעלה עד למטה."

ניב מאיר: "זו נקודה שמאירה בצורה חכמה את האבסורד שקיים בשוק הביטוח. אני יכול

להיות לצורך העניין חבר כנסת ושר בממשלה, אבל אני לא יכול להיות סוכן ביטוח. סוכן לא יכול להיות כל הזמן על תקן שהוא בחזקת האשם. הסוכן הוא איש הגון, שעשה רישיון ומי שנתן לו את הרישיון זה משרד האוצר. זו אחריות שלך המפקח, אתה נתת לי את הרישיון, אתה הכשרת אותי, אתה לא יכול לתת לי להיות כל הזמן על בסיס אשם. אתה רוצה תפקח עלי, תעשה ביקורות, אבל אל תיתן לי להיות בעמדה שאני צריך להוכיח את עצמי שאני לא אשם".

שלמה אייזיק: "אגיד משהו ברמה האסטרטגית. יש הרבה כוחות במדינה שפועלים כל הזמן לדכא את העסקים הקטנים והבינוניים. לא ראיתי שום פורש מרשות שוק ההון או מאגף הפיקוח על הביטוח בעבר שהפך להיות סוכן ביטוח. כולם הצטרפו לגופים המוסדיים. לא שחלילה אני מטיח דופי במישהו. להיפך, יש לי שם הרבה מאוד חברים, אבל יש פה אנרגיה שעובדת כל הזמן על מנת לדכא את העסקים הקטנים והבינוניים ולהגדיל את הגופים הגדולים. זה מתחיל מזה, ואני אתן נתון מדהים שנחשפתי אליו לפני עשר שנים: 85% מהאשראי במדינת ישראל כאשר אנחנו מפרקים אותו כלפי מטה, נמצא בידי כ- 1,000 תעודות זהות. זו מדינת ישראל. אנחנו מדינה של חברה. לכן זה בא בסוף לידי ביטוי בשוק הביטוח."

חיים אילוביץ: "ברמה אסטרטגית, מדינה לא יכולה לחיות רק על עסקים גדולים. במדינה חיה יש הרבה מאוד עסקים קטנים. יש לזה גם מחיר. זה לתת להם לחיות - לתת רגולציה שתאפשר להם לחיות. הפיקוח פוגע ביעדים האסטרטגיים של מדינת ישראל, בעסקים קטנים. הוא מחסל המון סוכנויות שלא יוכלו להשתקם, בשונה מבנקים או חברות ביטוח שאם הם עושים טעות ובשנה מסוימת מפסידים מאה מיליון שקל - הם יוכלו לתקן. סוכן שמפסיד בשנה מסוימת סכום משמעותי הוא לא יכול לחזור בשנה הבאה. אין לו כסף, הוא פושט רגל. לכן למדינת ישראל יש אינטרס לתמוך בסוכני ביטוח - כי הם מייצרים המון תחרות ביניהם, מה שחברות ביטוח לא עושות באמת, כי הן די יודעות מה הגבולות והן שומרות אחת על השנייה כמובן באופן לא פומבי. יש גם עשרות אלפי אנשים שמתפרנסים מסוכני ביטוח - הפקידות, ספקי השירותים, מערכות המחשוב. צריך לשמור על הדבר הזה."

שלמה אייזיק: "לא להרבה זמן מדינת ישראל תוכל להמשיך להתגאות בהישגים הטכנולוגיים שלה, כי כל ההישגים הטכנולוגיים זה אנשים שיושבים עם המחשבים שלהם בבית ומביאים לידי ביטוי רעיונות ומוכרים אותם הלאה לקונגלומרט כלשהו. רוב העסקים במדינת ישראל הם מסעדות, סוכנויות ביטוח, קייטרינג, פיצוציות ועוד. אלה העסקים האמיתיים, אלה המפרנסים האמיתיים, ואלה כל הזמן נפגעים מכל מיני תחלואות במדינה הזו ולא מצליחים להרים את הראש."

"הייתי סגן נשיא בלהב בתקופה שעשינו הרבה מאוד פעולות והייתי מעורב בהן. בין היתר גרמנו להעביר להחלטה בממשלת ישראל להפחית את הרגולציה ב-25%. זה היה לפני עשר שנים. אי אפשר לעשות את זה, זה לא עובד בפועל. יש גם החלטה שכל מרכז שמדינת ישראל מוציאה, 25% עוברים גם לגופים קטנים ובינוניים. רק מה, המפרט שכותבים לא מאפשר להם להיכנס פנימה. אז מה עשינו? זאת המדינה שלנו."