

"אנו מובילים את סוכני קוואליטי להיות המצליחים ביותר בענף"

איתי ברדה, יו"ר ובעלים משותף, מסכם ארבע שנות פעילות של החברה • הוא צופה התחזקות המגמה של נהירת סוכנים לבתי סוכן גדולים ומעריך שבעוד כחמש שנים שלושה-ארבעה בתי סוכן ירכזו את רובם • סוכן אובייקטיבי? "מה שנדרש הוא רפורמת 'המוקדן האובייקטיבי'"

סוכני הביטוח בישראל מה שמביא את הסוכן ליצירת ההכנסה הגבוהה בענף.

"לעולם שמשנתה צריך כלים אחרים, רלוונטיים ואפקטיביים"

קוואליטי הוקמה בשנת 2018 והיא מסכמת ארבע שנות פעילות. "זיהינו שהעולם משתנה. מרווחי העמלות מצטמצמים וצריך למכור 360 מעלות והרבה יותר מבעבר. מוצרים חדשים נכנסים וצריך להכיר ולשלוט בכולם, המוצרים הקיימים בשוק עוברים שינויים ואסור להישען על מגזר פעילות אחד, סוכני ביטוח ותיקים יוצאים מהענף וללא דור המשך

"אנו בקוואליטי החלטנו לעשות אחרת. לכן, במהלך 2021 ביצענו מהלך אסטרטגי חסר תקדים שמייצר לנו יתרון תחרותי אבסולוטי על פני כל הגופים האחרים. מהלך יוצא דופן זה מאפשר לנו לייצר פגישות בכמויות על פי הצרכים שלנו ללא כל מגבלה, וזאת במטרה לסייע לסוכני קוואליטי להגיע לכמות לקוחות גדולה ואיכותית שתישאר עמם זמן רב. כפועל יוצא מכך אנו מפעילים מערך טלמיטינג נרחב אשר מיישם מטרה זו והתוצאה הינה שהסוכנים שלנו עסוקים הרבה יותר מאשר בסוכנויות אחרות. נכון להיום, לסוכן בקוואליטי נקבעות עשרות פגישות בחודש ועל ידי כך היקף העסקאות שהוא מבצע גבוה משמעותית מרוב

הלקוח הוא הנכס העיקרי של הסוכן ורשימת הלקוחות היא אחד הדברים הכי חשובים לעסק של הסוכן. אצל סוכנים של הדור החדש במיוחד, יש חשיבות מרכזית בכל הקשור לדאטה שלהם. כיום רווחיות הסוכן מושפעת ממשך החיים של הלקוח ויש חשיבות לשמור על הלקוח לאורך שנים רבות, לכן חייב הסוכן לשמר את הלקוחות והדאטה שלו כך שכל השירותים שהלקוח צריך הוא יקבל מהסוכן ומבית הסוכן ולא מגורמים חיצוניים מתחרים לסוכן", מסביר **איתי ברדה**, יו"ר ובעלים משותף של **קוואליטי**, בהתייחסו לבסיס הקיום של סוכני הביטוח - הלקוחות, ועל האופן שעליהם לחזק איתם את הקשר במטרה להגביר את איתנותם הפיננסית.

"לכן, אנחנו בקוואליטי פיתחנו אסטרטגיה ששומרת וממקסמת את הדאטה כך שהסוכן מקבל מאיתנו לקוחות חדשים עם מנגנוני שמירה על משך התקשרות מקסימלית עקב שיטות עבודה ייחודיות שפיתחנו מתוך עיקרון של שמירה על הדאטה והגדלת נתח ארנק לקוח עבור הסוכן", מוסיף ברדה.

כיצד אתם מסייעים לסוכנים בהיבט זה?

"נולד דור חדש שמבין שהוא מתפרנס רק אם הלקוח יישאר אצלו זמן רב. כמו כן, כידוע שיעור העמלה ירד בשנים האחרונות באופן משמעותי. מציאות זו מחייבת שלסוכן יהיו הרבה לקוחות. מצאנו כי גופים שמבטיחים לסוכן פגישות מבצעים זאת בעיקר באמצעות רכישת לידים מספקים של לידים. הבעיה המרכזית היא שאותם ספקי לידים מוכרים את אותו הליד לגורמים נוספים - מה שמאיים בצורה משמעותית על הכנס העיקרי של הסוכן - הלקוחות. הדבר משול לאמבטיה אותה ממלאים מים בצד אחד אך בצד השני יש חור ממנו זולגים המים.

איתי ברדה
צילום: יח"צ



”
 חבירה של בית סוכן
 לחברת ביטוח חזקה,
 היא בעיניי חיבור חיוני
 שיכול להבטיח לסוכן
 עוצמה רבה וערך מוסף
 גבוה. בתי סוכן כיום
 נדרשים לגב כלכלי
 וליכולות כלכליות על
 מנת להגדיל את הערך
 המוסף אשר הם נותנים
 לסוכנים שלהם
 ”



לשורותינו במהלך 2021 אנשי מטה, נבחרת של מומחים ואנשי מקצוע מהשורה הראשונה, ביניהם, רעות אבירם, כסמנכ"לית השיווק, אייל סיאני כסמנכ"ל מטה עסקי, נדב טסלר כסמנכ"ל מקצועי, דודי גיחו כסמנכ"ל כספים ועוד. בהקשר זה, דוגמה לערך חשוב מאוד שאנו נותנים - לאחרונה הקימה קוואליטי, תחת רעות אבירם, סוכנות דיגיטל פנימית אשר נותנת שירותי שיווק מתקדמים ומותאמים עבור הסוכנים לרבות קידום מותאם בכל הפלטפורמות הדיגיטליות. אנו מתכוונים בקרוב להשיק פעילויות חדשות בתוך הבית שסייעו לסוכני קוואליטי לתת בצורה מקצועית ונכונה שירות 360 ללקוחותיו."

התכנסות סוכנים לבתי סוכן גדולים היא מגמה שמתגברת. ברדה מונה שתי סיבות עיקריות לכך: הרגולטור ויתרון לגודל. "הרגולטור, על ידי הוראות ורפורמות, דוחף לכך שערוצי ההפצה וסוכנים יתרכזו יחד ויעבדו בצורה יעילה, באופרציה עם יתרון לגודל, עם סטנדרט גבוה של הדרכות, הכשרות ועוד. במקביל, הסוכנים מבינים כי לבית סוכן גדול יש ערך מוסף אדיר עבורו במגוון היבטים שתומכים בו כדי להצליח - שיווקית, מקצועית ועסקית.

"לכן, להערכתנו מגמה זו של נהירה לבתי הסוכן הגדולים תתחזק מה שיוביל לכך שבעוד כחמש שנים יהיו פה שלושה עד ארבעה בתי סוכן ענקיים, והם ירכזו את רוב הסוכנים. את המגמה הזו אנחנו בקוואליטי מתכננים להוביל."

כיצד אתם מגייסים סוכנים?

"אני מאמין גדול בעיקרון של 'טוב שם משמן טוב'. כלומר, תן לשם הטוב שלך להוביל. כפועל יוצא מכך, סוכנים רבים פונים אלינו באופן יזום ואנו לא נדרשים ל'גייס' סוכנים. בהקשר זה חשוב לי לציין שבקוואליטי הערכים הם לפני הכל - אנו שמים דגש רב על היכולות המקצועיות של הסוכנים אך בעיקר על רמת האמינות והישרה שלהם וזאת מתוך ראייה כי ערכים אלו יובילו את הסוכן והסוכבים לו להצלחה עסקית גבוהה ויציבה. כפועל יוצא מכך, בשנה זו נפגשנו עם עשרות סוכנים מתוכם החלטנו שצמיחה במספר הסוכנים היא לא הערך המרכזי שלנו ובחרנו לקבל את אלו עם רמת הערכים כאמור הגבוהה ביותר. כך יש בקוואליטי את הסוכנים בעלי המוניטין הגבוה ביותר בענף."

"הרפורמה בביטוחי בריאות - איום על הסוכן הבודד"

חוזרים והנחיות התפרסמו גם השנה בתדירות גבוהה על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. האם ישנם חוזרים שהם נכונים והכרחיים? ברדה: "הרגולציה האחרונה שעיקרה רפורמה בביטוח

ומנגד - משוקים צעירים יוצאים מהגופים המוסדיים ויוצאים לעצמאות כסוכני ביטוח. כלומר - זיהינו שעולם ההפצה משתנה ולעולם שמשנתה צריך כלים אחרים, רלוונטיים ואפקטיביים. על הבסיס הזה הקמנו את קוואליטי. קוואליטי מביאה משהו שונה, חדש ומותאם לשוק ההפצה, מייצרת דור חדש של סוכני ביטוח. דור ששוואף להיות הטוב ביותר, דור שחושב ומתנהג אחרת, דור חדש שיוביל את ענף הביטוח והחיסכון לימים טובים ונכונים יותר", מסכם ברדה בקצרה את הרקע להקמתה של קוואליטי.

ברדה גם מסכם את ארבע שנות פעילותה: "כאשר הקמנו את קוואליטי, הכנו תכניות עבודה לחמש שנים הקרובות. לשמחתי, על אף שבתכניות העבודה הגדרנו יעד גבוה מאוד, הצלחנו להכות את היעד ובהצלחה רבה. אם אנסה לתמצת את ארבע השנים הראשונות, אזי שנת 2018 הייתה שנת ההקמה והבשורה החדשה, שנת 2019 הייתה שנת האצה בה התמקדנו בבסיס המערך וגייסנו כ-30 סוכנים. שנת 2020, שנת הקורונה, הייתה שנת הנסיקה בה למרות כל אתגרי הקורונה הצטרפו אלינו כ-70 סוכנים צעירים, רובם יוצאי גופים מוסדיים, אשר מצאו בקוואליטי, לאחר סקר שוק עמוק שביצעו, בית נכון ותומך עבורם. בהקשר זה אציין שבעקבות כך זכינו בתואר היוקרתי - בית הסוכן ש2020 וזאת לאחר בחירת סוכני הביטוח, עדיף ועיתונאי הענף.

"השנה, שנת 2021, היא שנת ההתפוצצות - שנה שבה בית הסוכן הפך לקבוצה גדולה אשר מעניקה שירותים עם ערכים מוספים גדולים מאד לסוכנים וללקוחותיהם. אנו מובילים את סוכני קוואליטי להיות המצליחים ביותר בענף."

למה כוונתך באשר לכך שקוואליטי הפכה לקבוצה גדולה?

"כחלק מהראייה שטובת הסוכן והלקוח הינה שהסוכן יטפל בכל ההיבטים הפיננסיים והביטוחיים הנדרשים, יש באפשרות סוכן קוואליטי להעניק ללקוח שירותים כאמור ובכללם: ייעוץ לפרישה, החזרי מס, משכנתאות ועוד.

"באופן בלעדי ובשונה מגופים אחרים, פעילויות אלה אינן במיקור חוץ מחוץ לקוואליטי, אלא באמצעות פעילות פנימית וחברות שהקמנו השנה בתוך קבוצת קוואליטי כגון לויאלטי - חברת למתן ייעוץ למשכנתאות, טקסימיום - חברה להחזרי מס ועוד, וזאת במטרה לשלוט באיכות השירות שניתן לסוכן וללקוחות שלו וכן מתוך עיקרון של שמירה על הדאטה של הסוכן שיישמר בידי הסוכן ובקבוצת קוואליטי, ובכך אנחנו מבטיחים לסוכן קוואליטי את מח"מ הלקוחות הגבוה בענף."

ברדה מוסיף: "כחלק מהצמיחה המשמעותית של קוואליטי והעמקת הערך לסוכנים שלנו, צירפנו

ביטוח, והתאמה של המוצר ללקוח - הם עקרונות מבורכים.

הביטוי 'הסוכן האובייקטיבי' שגוי מיסודו מכיוון שהוא יוצר תדמית שלכאורה הסוכן כיום לא אובייקטיבי, בעוד שהמציאות הפוכה לגמרי. הסוכן הוא גורם ההפצה היחיד שבאמת אובייקטיבי. כך לדוגמה, בשנים האחרונות ניתן היה לראות כי סוכני הביטוח שיווקו באופן ניכר שני גופים שהובילו בתשואות וזאת על אף שגופים אלו שילמו עמלות נמוכות באופן משמעותי ביחס לגופים אחרים.

"מה שנדרש הוא רפורמת 'המוקדן האובייקטיבי' - הרעה החולה בענף אשר פוגעת בלקוחות באופן חמור היא המוקדנים. נדרש לעשות רפורמה דחופה בתחום זה ולקבוע כי אותו מוקדן חייב להיות בעל רישיון ובר-הסמכה וכי הרגולציה שחלה על סוכן ביטוח בשיווק מוצרי ביטוח תחול גם עליו בדיוק באותה מידה."

"חיבור לחברת ביטוח חזקה - חיבור חיוני"

בתי סוכן חוברים או נמצאים בבעלות של חברות ביטוח. ברדה מסביר כי "חבירה של בית סוכן לחברת ביטוח חזקה, היא בעיניי חיבור חיוני שיכול להבטיח לסוכן עוצמה רבה וערך מוסף גבוה. בתי סוכן כיום נדרשים לגב כלכלי ולכילות כלכליות על מנת להגדיל את הערך המוסף אשר הם נותנים לסוכנים שלהם". בעניין זה מפרט ברדה את הערך המוסף שיש בחיבור של קוואליטי לקבוצת הפניקס: "השנה, בעקבות מכירת הלמן-אלדובי להפניקס, נכנסה הפניקס כשותף אסטרטגי בקוואליטי. ככלל, אני מאמין גדול בחיבורים ושותפויות עסקיות עם גורמים שונים שמשאים ערך רב לצדדים. גם פה, נוצרה שותפות אסטרטגית עם הפניקס - קבוצת הביטוח הגדולה והחזקה בישראל. שותפות זו נותנת לקוואליטי עוצמה אדירה שמאפשרת לנו השקעות אסטרטגיות, חיבורים עסקיים ויתרונות תחרותיים שבסופו של יום נותנים ערך לסוכני קוואליטי. אנו נמצאים רק בתחילת הדרך ובקרוב נבצע מהלכים עסקיים אסטרטגיים ומשמעותיים. אין לי ספק שקוואליטי תהיה במקום נפלא בשנים הקרובות."

מהו הסוכן האידיאלי מנקודת מבטך? האם זה יעד בר השגה?

"סוכן אידיאלי הינו סוכן שמקדיש את רוב זמנו לפעילות של גיוס לקוחות חדשים והגדלת הפעילות העסקית שלו ויודע לבצע איגום משאבים יחד עם גוף גדול שיוכל לסייע לו בכל המעטפת - שיווק, פגישות, הסכמים, תמיכה מקצועית ועוד. זהו בהחלט יעד בר השגה ואנו רואים זאת יום יום באמצעות הסוכנים הרבים שמביעים בנו אמון."

בריאות היא המשמעותית ביותר. אמנם טרם פורסמו כלל ההנחיות, כך שקשה כרגע להביע דעה נחרצת, אך אין ספק שהיא מהווה איום על הסוכן הבודד. מנגד, בתי סוכן עובדים עם כל היצרנים בהיקפים גדולים, מה שמביא אותם לתנאים טובים וליעילות גבוהה מול החברות. מנגד - סוכן שעובד עם מעט חברות לא יוכל להמשיך לפעול. לדעתי, התוצאה תהיה שהרבה סוכנים שעובדים לבד יעברו לעבוד תחת בית סוכן.

"לבסוף, אנו תומכים בכל רגולציה שמיטיבה עם הלקוח, אך בתנאי שבמכלול השיקולים העיקריים נלקח בחשבון גם סוכן הביטוח ותרומתו ללקוח".

ברדה מרחיב על הדרכים שקוואליטי מסייעת לסוכנים להתמודד עם אתגרי הרגולציה: "אחד ממנועי הצמיחה שלנו בקוואליטי הוא ליווי סוכנים חדשים בדרך להצלחה משותפת ולכן הבנו שאחד המפתחות להצלחה הוא הקניית ידע מקצועי לסוכן שיסייע לו להגדיל את הערך שהוא מספק ללקוח. לכן צירפנו לשורותינו כסמנכ"ל מקצועי את נדב טסלר - אחת האושיות הכי ידועות ומוערכות בענף הפנסיוני. אנו בית הסוכן היחיד שמסקיע כסף רב בפונקציה בכירה כזו שעובדת IN HOUSE וזאת מתוך הבנה שבלי מקצועיות, סוכן ביטוח בעולם החדש לא יצליח לשרוד, לא יוכל לתת את הערך הנכון ללקוח ולא יוכל למנף את הידע המקצועי למכירות. טסלר עובד במשרדי קוואליטי, מלווה סוכנים חדשים בחודשיהם הראשונים, מעביר הרצאות וקורסים לסוכני הקבוצה וכן זמין עבור סוכני הקבוצה להתייעצויות, פגישות עם לקוחות, ניתוחי תיק ועוד.

"בנוסף, אנו מעניקים לסוכנינו שירות מקצועי בכל תחומי העשייה על ידי צוות פנימי תחת ניהולו של טסלר כמנהל המערך המקצועי ובנוסף לכך מעניקים שירותים מקצועיים נוספים לסוכנים על ידי מומחים חיצוניים עם התמחויות ספציפיות. כך לדוגמה, בתחום הבריאות באמצעות שתי האוטוריטות המובילות בענף: עו"ד איילת ערוסי וחני שפיס, אשר מעניקות שירות מקצועי אישי לכל סוכן במגוון דרכים.

"יתר על האמור, קיימנו בשנת 2021 מאות הדרכות של מיטב המומחים בענף הביטוח והפנינסים. לסיכום, בעקבות ההשקעה הכספית ומערך אנושי של אנשי מקצוע מתוך הבית, הסוכנים של קוואליטי מקבלים את הערך המקצועי הגבוה ביותר בענף."

מה עמדתך בקשר לרפורמה של "הסוכן האובייקטיבי"?

"אני לא יכול להתייחס לרפורמה בצורה מקיפה, כי עד כה לא ראינו שום מסמך רשמי ומפורט, אלא שמענו רק התייחסויות בעל פה. ראשית, העקרונות שמתייחסים להגברת התחרות, טיפול בכפל



”

הרגולציה האחרונה שעיקרה רפורמה בביטוח בריאות היא המשמעותית ביותר. אמנם טרם פורסמו כלל ההנחיות, כך שקשה כרגע להביע דעה נחרצת, אך אין ספק שהיא מהווה איום על הסוכן הבודד

”

