



ספטמבר
2010

תמורות
ידיעון מקצועי ללקוחות תמורה

תמורה

**סוכנות לביטוח
(1987) בע"מ**

רח' השילוח 13, ק. מטלון,
פתח תקוה 49514,
טל: 03-9292929,
פקס: 03-9254120,
www.tmu.co.il
תמורה בצפון:
רח' הכרמל 5
ת.ד. 577 יוקנעם 20692,
טל: 04-9892226,
פקס: 04-9892125

לקוחות יקרים,

בפרוש השנה החדשה, שלוחות אליכם ברכותי החמות לשנה טובה, מוצלחת ומאושרת לכם ולכל היקרים לכם.

השנים האחרונות ראו שינויים רבים בתחום הפנסיוני. סיום שנה ותחילתה של שנה חדשה הם הזדמנות להתבוננות עמוקה בהישגי השנה שחלפה ולתכנון השנה הבאה עלינו לטובה.

כפי שהנכם יודעים, את האחריות לניהולו המיטבי של החסכון הפנסיוני שלכם אנו נוטלים על עצמנו. בבסיסה של עבודת מנהל ההסדר הפנסיוני עומדת מחוייבות עמוקה לצרכיו של האדם שבמרכז - הלקוח שלנו. אנו נמצאים כאן בשבילכם.

במהלך שנת תשע"א יקבלו רבים מכם שיחות מנציגי תמורה או יוזמנו לפגישות שירות. עבור אלה מכם שנמצאים בתחילת הקריירה המקצועית, אנו נשקוד על בניית התיק שיאפשר לכם להגיע ליום הפרישה ברווחה ובטחון כלכלי, לאלה מכם שבקרוב ייצאו לגמלאות, או יפרשו מעבודתם מסיבות אחרות, נסייע באירגון החסכון שצברתם לתבנית הנכונה ביותר לימי הפרישה. שאיפתנו הינה להמשיך ולהצטיין עבורכם.

אני מאחל לכם שהשנה הבאה עלינו לטובה תביא לכם אושר רב בכל התחומים - בעבודה, בהתפתחות האישית ובחיי המשפחה והחברה. מי יתן ותהיה זו שנת שלום ושלווה לכל עם ישראל, שנה שבה נחוש בטחון בארצנו ובעתידנו המשותף, שנת שגשוג ופריחה.

שלכם,

גיא עולמי, מנכ"ל

בשם כל משפחת עובדי תמורה

1

מה בניליון	2	מחשבות על השיח הציבורי בנושא דמי ניהול	4	על תרופות מצילות חיים שאינן סל הבריאות	5	מי אחראי על הפסדי כספי הציבור במשבר 2008?	6	הכל אודות מרכז שירות הלקוחות של תמורה	7	המדריך לחוסך הפנסיוני
------------	---	--	---	--	---	---	---	---------------------------------------	---	-----------------------



ספטמבר
2010

תמורה
ידיעון מקצועי ללקוחות תמורה

תמורה

**סוכנות לביטוח
בע"מ (1987)**

רח' השילוח 13, ק. מטלון,
פתח תקוה 49514,
טל: 03-9292929,
פקס: 03-9254120,
www.tmu.co.il
תמורה בצפון:
רח' הכרמל 5
ת.ד. 577 יוקנעם 20692,
טל: 04-9892226,
פקס: 04-9892125

מחשבות על השיח הציבורי בנושא דמי ניהול בחברות הביטוח קרנות הפנסיה וקופות הגמל

גיא עולמי מנכ"ל תמורה

אחת התופעות המעניינות של העידן הדיגיטלי היא התפתחותו של "קפיטליזם ללא מתווכים" כהגדרתו של ביל גייטס. מגמה זו, שהולכת וצוברת תאוצה, היא מגמה מבורכת, המייצרת שקיפות מלאה, זרימת מידע חופשית ומחירים נמוכים יותר. כפועל יוצא ממגמה זו אנו פחות זקוקים למתווכים וגם פחות אוהבים אותם. בענפים רבים אנו נוטים "להסתדר לבד" באמצעות גורמים "עוקפי מתווכים" למיניהם, וקודם כל באינטרנט. חשוב לדעת כי בתחומים מסויימים, להתנהלות זו יש מחיר שלא תמיד נראה בעין. הדבר נכון במיוחד בתחום הפנסיוני.

בקבלת החלטה כזו חייב כל אחד מאיתנו להתחשב בפרמטרים אישיים רבים, כגון מצב משפחתי, גיל, מצב בריאותי, וכן פרמטרים נוספים כגון מצב שוק ההון, שאלות מיסוי, חקיקה, דמי הניהול ועוד. השאלה המתבקשת היא: **האם ללקוח יש את הכלים הנחוצים על מנת לשקלל את כל אלה ולקבל החלטות לבדו לאורך זמן?**

ניהול הסדר פנסיוני - יצירת ערך ממשי

סוכנות ניהול הסדרים פנסיונים היא הגורם המקצועי ביותר הקיים בשוק החסכון ארוך הטווח, המסוגל להתמודד עם האתגרים המסובכים של ניהול תיק פנסיוני. לסוכנות כזאת יש את כל המשאבים המקצועיים, הלוגיסטיים והתפעוליים הנחוצים למתן מענה מלא ומקיף בנושא. מדובר בצרכים דינאמיים, המתקיימים בעולם של מוצרים, מסלולים ותנאים משתנים. בעולם כזה, חשיבות תפקידו של מנהל ההסדר הפנסיוני לא רק שלא פחתה, אלא אף צמחה במידה ניכרת. כמלווה מקצועי, המנהל ומבקר את התהליך הפנסיוני מראשיתו ועד סופו, על פני ציר זמן של עשרות שנים, מנהל ההסדר מייצר עבור הלקוח ערך מוסף ותרומתו לתהליך קבלת החלטות שהן קריטיות לעתידו ולעתיד משפחתו לא תסולא בפז.

המשך בעמוד הבא

אנו עדים בעת האחרונה לשיח נוקב המתנהל בתקשורת סביב דמי הניהול הנגבים מהחוסכים בביטוחי מנהלים, קרנות הפנסיה וקופות הגמל. הטענה המרכזית היא כי דמי הניהול הנגבים כיום הינם גבוהים. גישה זו מניחה לעיתים כי ניתן להפחית משמעותית עלויות, אם נוותר על תיווכו של הסוכן. במאמר זה אנסה להאיר חלק מהדברים מנקודת מבטו של מנהל הסדר פנסיוני, מפני שלדעתי ראוי שדיאלוג כזה יתקיים יחד אתכם - לקוחות תמורה.

אוטוסטרדת המידע והתיק הפנסיוני

בתחום הפנסיה, ניתן לראות מזה שנים אחדות מגמה מתמשכת של חתירה למוצרים שקופים, אחידים ופשוטים, על מנת לאפשר ללקוח יכולת השוואה ביניהם, בחירת המוצר המתאים ביותר עבורו וניוד כספים בקלות בין המוצרים והקופות השונות. **את המגמה הזו מובילה הרגולציה והיא מבורכת ומקובלת עלינו.** אבל חשוב לדעת כי השקיפות והמידע אינם פותרים את הסבך בו נמצא הלקוח. נהפוך הוא, כעת הוא מוצא עצמו מוצף באוסף רב של פריטי מידע המשתנים מעת לעת, ובתוך כל זאת הוא עדיין נדרש לקבל החלטות גורליות בנוגע לתיק הפנסיוני שלו.

חשיבות תפקידו של מנהל ההסדר הפנסיוני לא רק שלא פחתה, אלא אף צמחה במידה ניכרת, כמלווה מקצועי, המנהל ומבקר את התהליך הפנסיוני מראשיתו ועד סופו



תמורה

**סוכנות לביטוח
בע"מ (1987)**

רח' השילוח 13, ק. מטלון,
פתח תקוה 49514,
טל: 03-9292929,
פקס: 03-9254120,
www.tmu.co.il
תמורה בצפון:
רח' הכרמל 5
ת.ד. 577 יוקנעם 20692,
טל: 04-9892226,
פקס: 04-9892125

פעילותנו, אם כן, מורכבת, חשובה, משמעותית ומרכזית בחייו של כל אדם. על מנת לבצע אותה על הצד הטוב ביותר, נדרשים כוח אדם מקצועי, מערכות טכנולוגיות מתוחכמות, וניהול לוגיסטי מורכב. למערך עתיר פעילות כזה ישנן עלויות לא מבוטלות. בשונה ממקצועות אחרים כמו רואה חשבון או עורך דין, מנהל ההסדר אינו מתגמל על מאמציו ישירות על ידי הלקוח, אלא שותף בחלק מדמי הניהול שהלקוח משלם לקופות. דמי הניהול המגיעים למנהל ההסדר מכסים את עלויותיו ומאפשרים לו להמשיך ולצמוח, להכשיר כוח אדם מיומן, לפתח טכנולוגיות ולשפר את השירות ללקוחות באופן שוטף.

כיצד נקבעים דמי הניהול שלכם?

אם אתם מועסקים בארגון כלשהו, לרוב ייקבעו דמי הניהול שלכם כפונקציה של הסכם בין המעסיק לבין חברות הביטוח, קרנות הפנסיה וקופות הגמל. הסכמים אלו מקנים לכם הטבות משמעותיות במוצר, בשירות וגם בדמי ניהול. אוכלוסייה שאינה מטופלת על ידי מנהל הסדר, תמצא עצמה בדרך כלל עם מוצרים נחותים יותר, מקבלת שירות מקצועי פחות טוב ולעיתים, פרדוכסלית, משלמת דווקא דמי ניהול גבוהים יותר. האוכלוסייה בהסדרים המפעליים מקבלת מחיר "סיטונאי" נמוך מהמקובל בשוק הקמעונאי, בו כל מבוטח מטפל בעצמו או מביא "כוח קניה" מוגבל אל מול היצרן הפנסיוני.

דמי הניהול המגיעים למנהל ההסדר מכסים את עלויותיו ומאפשרים לו להמשיך ולצמוח, להכשיר כוח אדם מיומן, לפתח טכנולוגיות ולשפר את השירות ללקוחות באופן שוטף

לסיכום,

על מנת שנוכל להעניק לכם שירות מקצועי, ללוות אתכם במשך שנים רבות ולבצע את עבודתנו כפי שפורטה לעיל, יש לשמור על דמי ניהול סבירים. מן הראוי שאנו, העוסקים במתן שירות בענף ניהול ההסדרים, לא נתבייש בתמורה שאנו מקבלים עבור סוג ואיכות השירותים שאנו מעניקים ללקוחותינו, שכן אין לדעתי אלטרנטיבה ראויה או "ישירה" לשירותים אלה.

להלן רשימה של השרותים שאנו מבצעים עבורכם, ללקוחות תמורה, באופן שוטף:

- **מפגש אישי תקופתי עם לקוחותינו והתאמת התיק הפנסיוני לצרכיהם ולטעמיהם המשתנים מעת לעת**
- **מתן כלים תומכי החלטה לצורך השוואה ובחירה מושכלת בין מגוון המוצרים והקופות:**
זאת באמצעות סימולטורים מתקדמים, מאגר מידע מקצועי מקיף ואנשי מקצוע מהמעלה הראשונה
- **הוצאה לפועל של החלטות הלקוח מול הקופות השונות:**
בעת המפגש התקופתי, חותם הלקוח על הטפסים הרלוונטיים בהתאם להחלטותיו, ואלה מועברים על ידי תמורה לגורמים הרלוונטיים, לביצוע בקשותיו
- **בדיקת תקינות ביצוע בקשות הלקוח בקופות:**
לאחר העברת הטפסים לקופות, אנו מוודאים כי כל בקשות הלקוח אכן בוצעו בקופות בצורה מדויקת
- **אחריות מקצועית מתמשכת ופראקטיבית:**
במידה ומתרחשים שינויים בחקיקה, אנו יוזמים פגישות אישיות עם הלקוחות להתאמה ולשיפור התיק הפנסיוני
- **ניהול הגביה ובקרה על קליטת הכספים:**
לכל אורך הדרך אנו דואגים שהכספים המועברים, אם באמצעות המעסיק ואם באופן עצמאי, ייקלטו באופן מדויק בקופות
- **ריכוז ונגישות של מידע אישי ללקוח:**
מידע אישי מרוכז ומעודכן בתמורה באופן שוטף. המידע זמין ללקוחותינו דרך אתר האינטרנט, מרכז שירות הלקוחות ודו"חות שנתיים ורבעוניים
- **ליווי הלקוח בעת תביעה:**
במקרים של אובדן כושר עבודה, פטירה או אירוע בריאותי הדורשים תביעה מול הקופות השונות, אנו מלווים את הלקוח לכל אורך התהליך על מנת לוודא שמציעה את זכויותיו מול הקופה

• **ליווי מקצועי בעת עזיבת עבודה או יציאה לגמלאות:**
בעת פרישה, מקבלים לקוחותינו ליווי מקצועי, הכולל את הצגת האפשרויות השונות למשיכת כספים תוך התחשבות בצרכים עתידיים ומתן פתרונות מיסוי אופטימאליים



בריאות

תרופות מצילות חיים:

מה מספקת קופת החולים, והיכן נזדקק לחברות הביטוח

ירון פלח מנהל מחלקת בריאות - תמורה

מדי יום אנו עדים למצבים בהם חולים נזקקים לתרופות מצילות ו/או מאריכות חיים, שעלותן אלפי שקלים בחודש ושאין ממומנות באמצעות סל הבריאות הציבורי. עד שנת 2008, שווקו חלק מתרופות אלו על ידי הביטוחים המשלימים של קופות החולים לעמיתיהן בתשלום נוסף, אך מסובסד.

בינואר 2008, נכנס לתוקף תיקון ל"חוק ביטוח בריאות ממלכתי", האוסר על הביטוחים המשלימים להמשיך לשווק לעמיתיהן תרופות מצילות ו/או מאריכות חיים שאינן בסל הבריאות. התיקון לחוק קבע כי הכיסויים שנמכרו עד החלת החוק יבוטלו כעבור שנתיים.

בעקבות השינוי בחוק, החלו חברות הביטוח במהלך 2010 לשווק כיסוי לתרופות מצילות ומאריכות חיים, בתנאי הצטרפות מקלים ובעלויות נמוכות, כתחליף לקופות החולים.

הגדרת תרופה שאינה בסל הבריאות המשווקת על ידי חברות הביטוח:

1. התרופה אינה רשומה בסל הבריאות אך רשומה בספר התרופות של ישראל.

2. התרופה רשומה בסל הבריאות לטיפול במחלה מסוימת בלבד, ולכן מוגדרת "לא בסל" עבור חולים במחלות אחרות. עם זאת, על התרופה להיות רשומה

כמיועדת לטיפול במחלת המבוטח במדינה מערבית מוכרת אחרת.

3. תרופות למחלות הסרטן - התרופה אינה מוגדרת לטיפול במחלת המבוטח בסל התרופות בישראל או בשום מקום בעולם, אולם הוכחה כיעילה על פי מחקרים רפואיים כפי שהגדירם המפקח על הביטוח.

מדוע התרופות כל כך יקרות?

שוק התרופות בעולם מתפתח בקצב מסחרר. רוב התרופות היוצאות כיום לשוק הינן תרופות ביולוגיות שעלות פיתוחן היא כמיליארד דולר לתרופה. בשנים הראשונות שלאחר הפיתוח, התרופה רשומה כפטנט, ולכן עלותה עשויה להגיע לעשרות אלפי שקלים בחודש. תרופות אלו, שתפקידן לרוב להציל או להאריך חיים, נשארות מחוץ לסל הבריאות בשל עלותן הגבוהה, ואדם הזקוק להן צריך לגייס כספים רבים באופן עצמאי. רק בתום תקופת הפטנט, יכולות חברות אחרות לייצר תרופות דומות, ועלותן פוחתת אז באופן דרמטי.

מומלץ למי שאין ברשותו ביטוח רפואי פרטי הכולל כיסוי לתרופות, לדאוג לעצמו ולמשפחתו להגנה משמעותית וחשובה זו, שעלותה נמוכה.

תנאים ועלויות הכיסוי בחברות הביטוח לתרופות שאינן בסל הבריאות

מגדל	כלל בריאות	הראל	גובה הכיסוי
עד 1 מליון ₪	עד 5 מליון ₪	עד מיליון ₪ (מתחדש בכל 3 שנים)	
300 ₪ למרשם חודשי. בתרופות לטיפול במחלת הסרטן אין השתתפות מצד המבוטח	ללא השתתפות עצמית לתרופות שעלותן החודשית מעל 500 ₪	בין 400 ₪ ל- 800 ₪ למרשם חודשי, תלוי בעלות התרופה	השתתפות עצמית
בגילאים 25-35 - 9 ₪ בגילאים 36-54 - 14 ₪ בגילאים 55 ומעלה - 24 ₪	ילד - 3 ₪ בגילאים 18-54 - 9 ₪ בגילאים 55-65 - 25 ₪	בגילאים 21-49 - 12.5 ₪ בגילאים 50-65 - 29 ₪	עלות חודשית ליחיד
בגילאים 21-54 - 19.5 ₪ מעל גיל 55 - 49 ₪	בגילאים 21-54 - 18 ₪ מעל גיל 55 - 50 ₪	בגילאים 21-49 - 25 ₪ בגילאים 50-65 - 58 ₪	עלות חודשית למשפחה (עפ"י גיל המבוגר)
ללא צורך בהצהרת בריאות	יש צורך בהצהרת בריאות קצרה	עד גיל 49 - ללא צורך בהצהרת בריאות	האם יש צורך בהצהרת בריאות?

תמורה
סוכנות לביטוח
(1987) בע"מ
רח' השילוח 13, ק. מטלון,
פתח תקוה 49514,
טל: 03-9292929,
פקס: 03-9254120,
www.tmu.co.il
תמורה בצפון:
רח' הכרמל 5
ת.ד. 577 יוקנעם 20692,
טל: 04-9892226,
פקס: 04-9892125



ספטמבר
2010

תמורות
ידיעון מקצועי ללקוחות תמורה

תמורה

סוכנות לביטוח
(1987) בע"מ

רח' השילוח 13, ק. מטלון,
פתח תקוה 49514,
טל: 03-9292929,
פקס: 03-9254120,
www.tmu.co.il
תמורה בצפון:
רח' הכרמל 5
ת.ד. 577 יוקנעם 20692,
טל: 04-9892226,
פקס: 04-9892125

פיננסים

מי אחראי על הפסדי כספי הציבור במשבר 2008?

אלון גפנר מנהל "תמורה פרימיום", לקוחות VIP

רוב כספו של הציבור הישראלי מנוהל על ידי גופים מוסדיים, כגון חברות ביטוח, קרנות פנסיה, בתי השקעות וקופות גמל. ביצועי ההשקעות של גופים אלה משפיעים ישירות על רמת החיים שלנו בהווה ובעת הפרישה לגמלאות. מדיניות ההשקעות של הגופים המוסדיים התבססה עד היום בעיקרה על דירוגים של חברות דירוג כגון "S&P" ו"מודיס" בחו"ל, ו"מעלות" ו"מדרוג" בארץ, שנתפסו כגורם מקצועי אובייקטיבי, המתמחה בדירוג האשראי של חברות הנסחרות בבורסה.

רקע

פעילותן של חברות הדירוג החלה עוד בשנות ה-20 של המאה הקודמת והפכה דומיננטית עם השנים בשוקי ההון בעולם. באמצעות סולמות דירוג, הן מביעות עמדתן לגבי הסתברות החזר החוב של ישויות שונות ויוצרות בכך כלי תומך השקעה למנהלי ההשקעות בגופים השונים. חשיבותן היתה בהיותן "שומר הסף" של שוק ההון ותפקידן היה להתריע בפני סיכונים עתידיים בשווקים.

בארה"ב, אולם בשלב זה חברות הדירוג אינן נדרשות לעמוד בחוקים המפקחים על פעילותן. התביעות שהוגשו עד כה נגד חברות הדירוג לא הגיעו לכדי מיצוי משפטי עקב המבנה ה"חלבי" של החוק כלפיהן. נכון להיום חברות הדירוג אינן מגישות דין וחשבון שוטף, אינן מפוקחות, ואינן עומדות בכללי רגולציה.

מה צריך להשתנות?

ראשית, על חברות הדירוג לבצע בדק בית באשר לחלקן במשבר הגדול ולספק תשובות לשאלות קריטיות: איך הן מסבירות את התנהלותן בעת המשבר, מהי מתודת הדירוג שלהן, מהם לקחיהן והיכן לדעתן שגו. שנית, יש להדק את הפיקוח על חברות הדירוג ולוודא שהמודלים שהן משתמשות בהם יהיו חשופים ונתונים לרגולטור לבחינה ובקרה. שלישית, נחוץ שינוי במודל התגמול של החברות המדרגות, כך שהגופים המוסדיים הם שישלמו עבור דירוג אובייקטיבי ללא משוא פנים, במקום החברות המדרגות עצמן.

המשבר הפיננסי של שנת 2008 חשף בעייתיות מובנית בפעילותן של חברות אלה, ויש הטוענים שפעילות זו אף החריפה את המשבר. הטענה כלפי חברות הדירוג היתה שלפני המשבר הן העניקו דירוג גבוה מדי לתעשיות שלמות, למוצרים פיננסיים ולחברות שלקחו אשראים גבוהים מנכסיהם, מבלי לבצע בדיקה מעמיקה של רמת הסיכון שלהם, ובאיבו של המשבר, בעיתוי אומלל, הפילו בבת אחת את הדירוג, ליבו את הפאניקה והחריפו את הנפילות בשווקים.

השוק מפיק לקחים - וקובע את הדירוג בעצמו

תוצאתו של תהליך המשבר על רקע התנהלות חברות הדירוג הינה דינמיקה מעניינת, שבמסגרתה החל השוק לקבוע דירוג משל עצמו. כל בית השקעות המכבד את עצמו, הקים מחלקות פנימיות לדירוג עצמאי, ובכך העביר את משקל האחריות בנושא אליו עצמו. פעילותן של חברות הדירוג עדיין דומיננטית, אך כיום היא משוקללת עם דירוגי שוק עצמאיים נוספים. כך נוצר מצב בו השוק עצמו פעיל בקביעת הדירוגים ואינו מסתמך על חברות הדירוג בלבד.

האם קיים פיקוח על חברות הדירוג?

בעקבות 2008, נשמעו הצהרות על כוונה להדק את הפיקוח על חברות הדירוג, הן בישראל והן

חברות הדירוג: בעייתיות מובנית

חוסר באובייקטיביות - חברות הדירוג קיבלו את התגמול שלהן מהחברות המדרגות עצמן, וחברות שלא שילמו לא נכנסו לדירוגים כלל.

חוסר בשקיפות - חברות הדירוג דירגו על פי מודלים שאינם גלויים.

ריכוזיות יתר - שוק החברות המדרגות ריכוזי מדי, קיימות שלוש חברות המהוות את שוק הדירוג הבינלאומי.

5



ספטמבר
2010

תמורות
ידיעון מקצועי ללקוחות תמורה

זרקור

מרכז שירות הלקוחות של תמורה לוקחים אחריות על הזמן שלך

צילה לבני מנהלת מרכז שירות לקוחות

בתוך עומס השגרה וטרדות החיים, זמן איכות הוא מצרך נדיר, וכל היתקלות עם בירוקרטיה סבוכה מזכירה לנו זאת מחדש. היתקלויות שכאלה הן חלק בלתי נפרד מהחיים, בין אם מדובר בבנק, בעירייה, בספק האינטרנט שלנו או בקופות המנהלות עבורנו כספים. פעמים רבות אנו מוצאים עצמנו ממתנים זמן רב למענה, וכאשר אנו זוכים במענה הנכסף, הוא אינו לשביעות רצוננו המלאה, ואנו נותרים מותשים, כועסים ומקווים שלא נזדקק "להם" שוב בעתיד הקרוב.

כדי לחסוך זמן ללקוחותינו, אנו מרחיבים כל העת את סל השירותים המידי המוענק באמצעות נציגי השירות, תוך שימת דגש על הקשבה ותשומת לב ללקוח ולפנייתו, יחס מכבד ונעים, יעילות ומקצועיות.

אם פניית הלקוח מצריכה בדיקה מעמיקה יותר ובירור מול גורמים נוספים, חוזרים אליו נציגי השירות תוך 24 שעות ומעדכנים אותו לגבי הטיפול בפנייתו. כל פניה מתועדת במערכת המשימות הממוחשבת של תמורה, על מנת לוודא חזרה ללקוח במועד המובטח. במידה שמדובר בפנייה מורכבת, שהטיפול בה ארוך מהרגיל, מעדכנים נציגי השירות את הלקוח בהתקדמות הטיפול בפנייה עד להשלמתו לשביעות רצוננו המלאה של הלקוח.

כאשר פניית הלקוח מצריכה, על פי חוק, פגישה עם מנהל תיק לקוחות בעל רשיון פנסיוני, מתקיימת הפנייה טלפונית מיידית לתיאום פגישת שירות. על פי רוב מגיע מנהל התיק למקום העבודה, על מנת לחסוך ללקוח את הזמן והטרחה הכרוכים בהגעה למשרדי החברה. במסגרת פגישות השירות ניתנים ללקוחותינו מענה ותמיכה מקצועיים התואמים את צרכיהם הפנסיוניים, תוך התייחסות מלאה ופרטנית לתיק הפנסיוני ולכיסויים הביטוחיים בו. זוהי הזדמנות מצוינת לבחון מחדש אם התיק הפנסיוני תואם את צרכי הלקוח ואת צרכי משפחתו ולאפשר לו לקבל החלטות מושכלות בהתאם.

בתמורה - חויית שירות אחרת

מרכז שירות הלקוחות הפועל בתמורה הינו ייחודי בתחום סוכנויות ניהול ההסדרים הפנסיוניים. המרכז אחראי על מענה טלפוני לפניות לקוחות, הפניות לגורמים מתאימים בתוך תמורה, תיאום פגישות וקיום פגישות ייעוץ טלפונית. מרכז שירות הלקוחות הוקם ופועל ברוח חזון תמורה, הרואה בשירות איכותי ובחויית לקוח חיובית ומהנה, ערכים שחשיבותם לא תסולא בפז. חשוב לנו, בתמורה, שלקוחותינו יוכלו להשיג אותנו במהירות ובקלות, ויקבלו מענה איכותי ומלא לפניותיהם בזמן הקצר ביותר. אנו לוקחים אחריות מלאה על הטיפול בפנייה מתחילתה ועד סופה, ומעוניינים לאפשר ללקוחותינו להמשיך את יומם כשהם מחייכים ומרוצים.

מרכז שירות הלקוחות

עבור כל לקוח היוצר קשר עם תמורה, מרכז שירות הלקוחות הינו התחנה הראשונה. המרכז מספק כיום מענה מידי וסופי לכ-85 אחוזים מפניות לקוחותינו. כאן ניתן לקבל, בין השאר:

- מידע מפורט אודות הקופות שברשותך
- צבירות חסכון
- כיסויים ביטוחיים ופירוט תשלומים
- עדכון פרטים אישיים
- מידע אודות פדיון הפיצויים לאחר עזיבת עבודה
- הגשת בקשה להלוואה ולאישור הצהרת הון

6

בטל. 03-9292929
בדוא"ל: Sherut@Tmu.co.il
שעות פעילות: 08:30-16:30



מרכז שירות הלקוחות
של תמורה זמין עבורך



מורה
נבוכים

המדריך לחוסך הפנסיוני

צעד ראשון - הכר את הקופות שלך

רינת שדה מנהלת תוכן, מחלקה מקצועית

שוק הביטוח והפנסיה מתאפיין בסוגים רבים של קופות, המנוהלות על ידי מגוון גופים פיננסיים במשק. שינויים תכופים במקום העבודה, דבר נפוץ בתקופתנו, יוצרים ריבוי קופות אצל עובדים שכירים, פעילות או מוקפאות, המנוהלות בגופים שונים. מצב זה, לצד העובדה שהמונחים המקצועיים אינם ברורים למי שאינו מצוי בתחום, מקשים על רבים מאיתנו לעקוב אחר מצב החסכון הפנסיוני והביטוחים הנלווים אליו. בסדרת מאמרים זו נחלוק אתך טיפים אשר יאפשרו הבנה ושליטה מרובה יותר במידע האישי הנוגע לתיק הפנסיוני שלך.

צעדים ראשונים לחוסך המתחיל לפנסיה

מידי רבעון מגיעים אליך דו"חות הביטוח והחסכון הפנסיוני הרבעוניים שלך, ומדי שנה מגיע אליך הדו"ח השנתי. בנוסף, בעת סיכום פגישה עם מנהל התיק הפנסיוני שלך, נמסרת לידך ניירת מרובה, ובל נשכח את הפוליסות ואישורי ההצטרפות... כל זה נועד למטרה טובה - להגביר את השקיפות ואת יכולת הבקרה שלך, אך מבוטחים רבים חשים תחושת עומס וחוסר אונים לנוכח מסת המידע.

אז מאיפה מתחילים?

קודם כל עושים סדר. מומלץ לרכז בטבלה מסודרת את הנתונים הבסיסיים הנוגעים לתיק הפנסיוני שלך. לנוחותך, ריכזנו עבורך את הפרטים הראשוניים ההכרחיים:

- **שם הגוף המנהל את הקופה** - זהו הגוף המנהל עבורך את החיסכון הפנסיוני, ומחויב לשלום בעת שחרור הכספים או בעת אירוע ביטוחי. שם הגוף המנהל רשום בראש הדו"ח, מימין או משמאל, ומופיע לרוב גם כלוגו.
- **מספר הקופה** - זהו המספר המזהה של הקופה שלך, והוא קריטי לזיהוי הקופה, לביצוע מעקב במהלך השנים וכמובן לתיק נכון של המסמכים אצלך. מספר הקופה רשום לעיתים כ"מספר פוליסה", "מספר קופה", "מספר חשבון" או "מספר עמית".

• **סוג הקופה** - יש כיום מגוון של מוצרים פיננסיים ופנסיוניים, וחשוב לאתר את סוג הקופה על מנת להבין את ייעודה ואת מטרתה. סוגי הקופות העיקריים הקיימים היום הנם קופת גמל, קרן השתלמות, פוליסת חסכון וביטוח בחברת ביטוח, קרן פנסיה מקיפה, קרן פנסיה

כללית/משלימה ופוליסת בריאות/סיעוד. ניתן לזהות את סוג הקופה בדו"חות לפי המינוח "שם הקופה" או "סוג הקופה".

• **תאריך פתיחת הקופה** - תאריך פתיחת הקופה מהווה אינפורמציה נוספת חשובה לזיהוי הקופה, ומאפשר להתחקות אחר ההיסטוריה של הקופה, להבין באיזו תקופה נפתחה, דרך איזה מעסיק וכו'.

• **מעמד הקופה** - מעמד הקופה יכול להיות "עצמאי", "פרט" או "שכיר", והוא מלמד אותנו על אופן ההפקדה לקופה. במידה והמעמד הנו "שכיר", המשמעות היא שהקופה נפתחה ומשולמת באמצעות מעסיק כלשהו, דרך השכר. במידה והקופה במעמד "עצמאי" או "פרט" - המשמעות היא שהקופה נפתחה ושולמה באופן עצמאי, בהוראת קבע דרך חשבון הבנק או באמצעות כרטיס אשראי.

• **שם הסוכן המטפל בקופה** - שם הסוכן רלוונטי בעיקר בפוליסות ביטוח, מכיוון שהסוכן הוא הכתובת לקבלת מידע או לביצוע שינויים הנדרשים בתוכניות הפנסיוניות.

• **מספרי טלפון לקבלת מידע** - לצורך יצירת קשר עם הקופות לקבלת מידע או שירות, מומלץ שמספרי הטלפון הרלוונטיים יהיו נגישים ורשומים בתוך הטבלה שהכנת על סמך הנתונים לעיל.

• **חשוב:** סביר שבמהלך השנים יעלה צורך בביצוע שינויים בתיק הפנסיוני שלך, כולל סגירת קופות, פתיחת קופות והעברת כספים. לשליטה מירבית במידע ולהתנהלות פשוטה ויעילה, חשוב מאוד להקפיד ולעדכן טבלה זו בכל שינוי שאתם מבצעים.

שם הגוף המנהל	מספר הקופה	סוג הקופה	תאריך פתיחת הקופה	מעמד הקופה	שם הסוכן המטפל וטלפון	פעילה / לא פעילה	מספרי טלפון שירות לקוחות
כלל חברה לביטוח	333333	פוליסת מנהלים קצבה	1/2/2006	שכיר	תמורה 03-9292929	פעילה	03-9420440 *5454

טבלה לדוגמא:

נציגי מרכז שירות הלקוחות של תמורה ישמחו לתת לך את פרטי הקופות שלך, לבקשתך

תמורה

סוכנות לביטוח
(1987) בע"מ

רח' השילוח 13, ק. מטלון,
פתיח תקוה 49514,
טל: 03-9292929,
פקס: 03-9254120,
www.tmu.co.il
תמורה בצפון:
רח' הכרמל 5
ת.ד. 577 יוקנעם 20692,
טל: 04-9892226,
פקס: 04-9892125

מערכת:

אהוד פרידמן
רינת שדה
אריאלה נינו