

smith
consulting



ידע למקבלי החלטות

עמדות סוכני הביטוח

כלפי חברות הביטוח

ממצאי סקר בקרב חברי לשכת סוכני הביטוח

בנושא ביטוח אלמנטארי

אוקטובר 2009

ערך: רפי סמית

מציג: אודי כץ





מתודולוגיה ומטרות

- מדגם: 700 איש/ה כמדגם מייצג של סוכני הביטוח החברים בלשכת סוכני הביטוח
- טעות הדגימה – 3.7%
- סקר טלפוני, בוצע בין 13 ל – 18 באוקטובר 2009
- מתכונת שונה מהסקרים הקודמים – מדדנו את שביעות הרצון בסולם בין 1-10.
- דירוג החברות – לפי האחוז שנתנו את ציון 8-10 ולפי הציון הממוצע.
- "נתח שוק סוכנים" נקבע על פי מספר הסוכנים שדירגו כל חברה.

חלוקת החברות לפי נתח שוק סוכנים (סוכני הלישכה)

"נתח שוק סוכנים"
נקבע לפי מספר
הסוכנים שדירגו כל
חברה ולא לפי
נתח פרמיה!!!

12 חברות הביטוח

"גדולות" ו"בינוניות" (7)

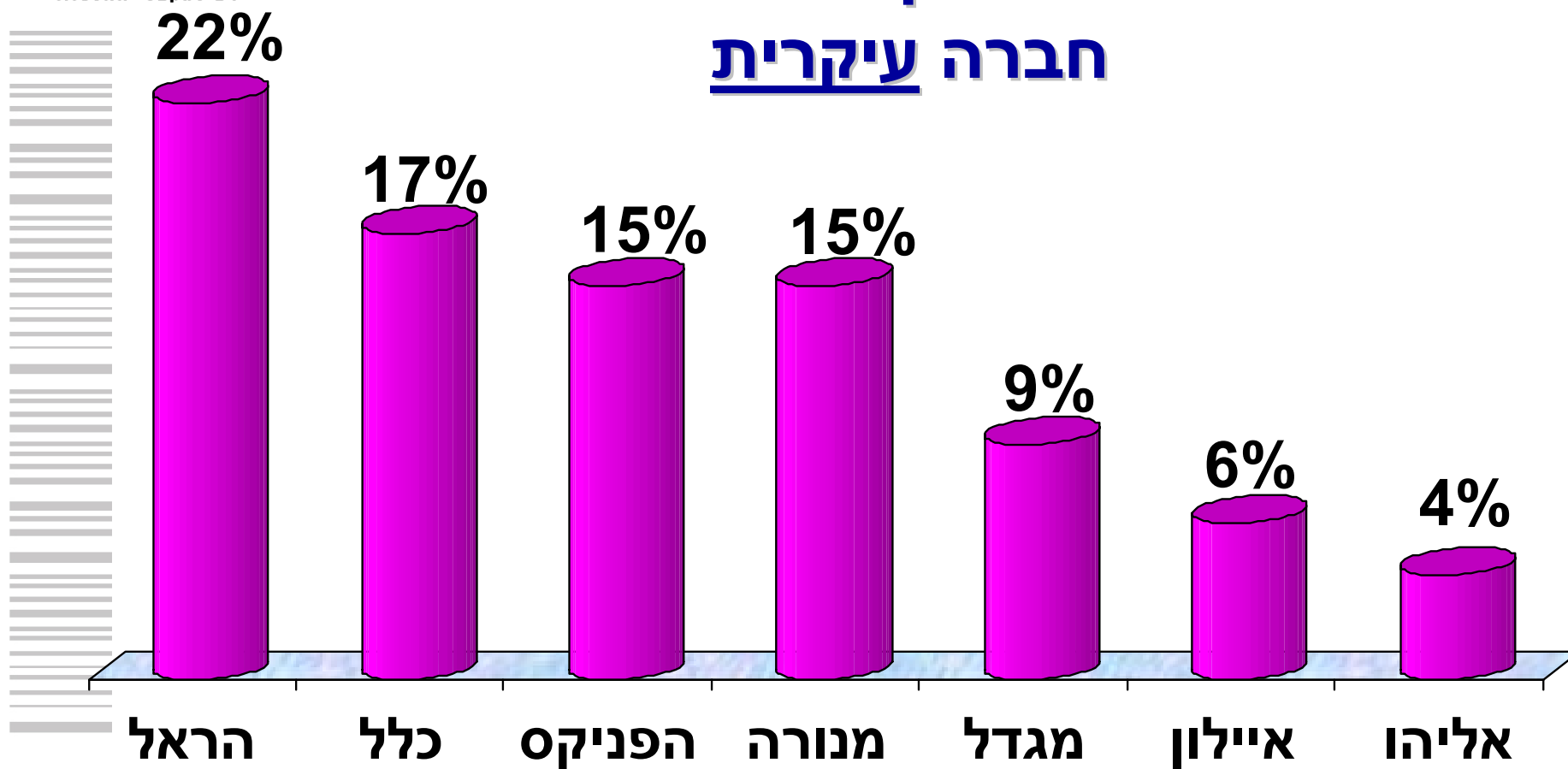
הראל, כלל, הפניקס,
מנורה, מגדל, איילון
ואליהו

"קטנות" (5)

שומרה, הכשרת ביטוח,
שלמה ביטוח, ביטוח
חקלאי ושירביט



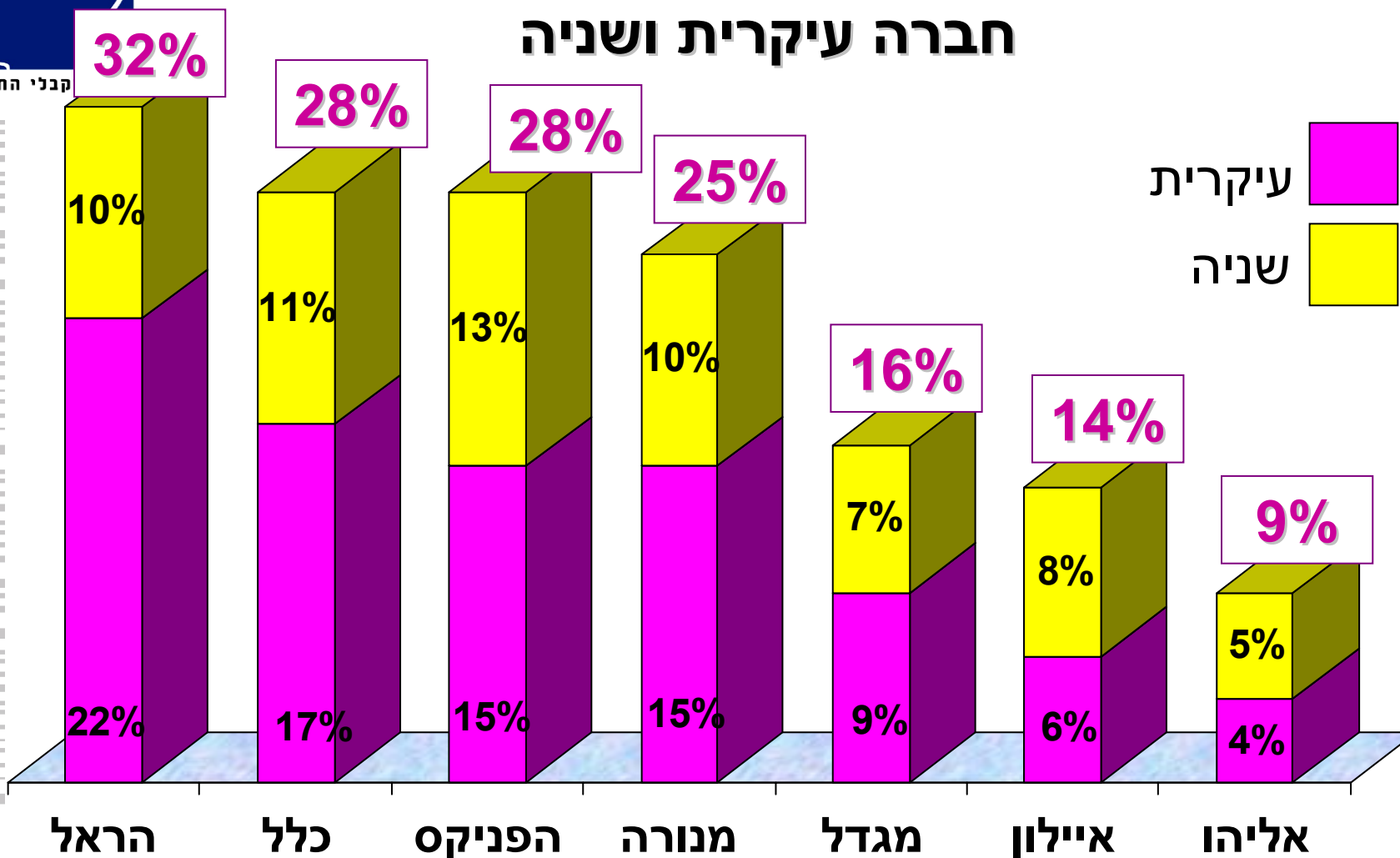
אחוז הסוכנים שציינו שעובדים עם כל אחת מהחברות ה"גדולות" וה"בינוניות" "נתח שוק סוכנים" חברה עיקרית





אחוז הסוכנים שעובדים עם כל אחת מהחברות ה"גדולות" וה"בינוניות" – נתח שוק סוכנים

חברה עיקרית ושניה

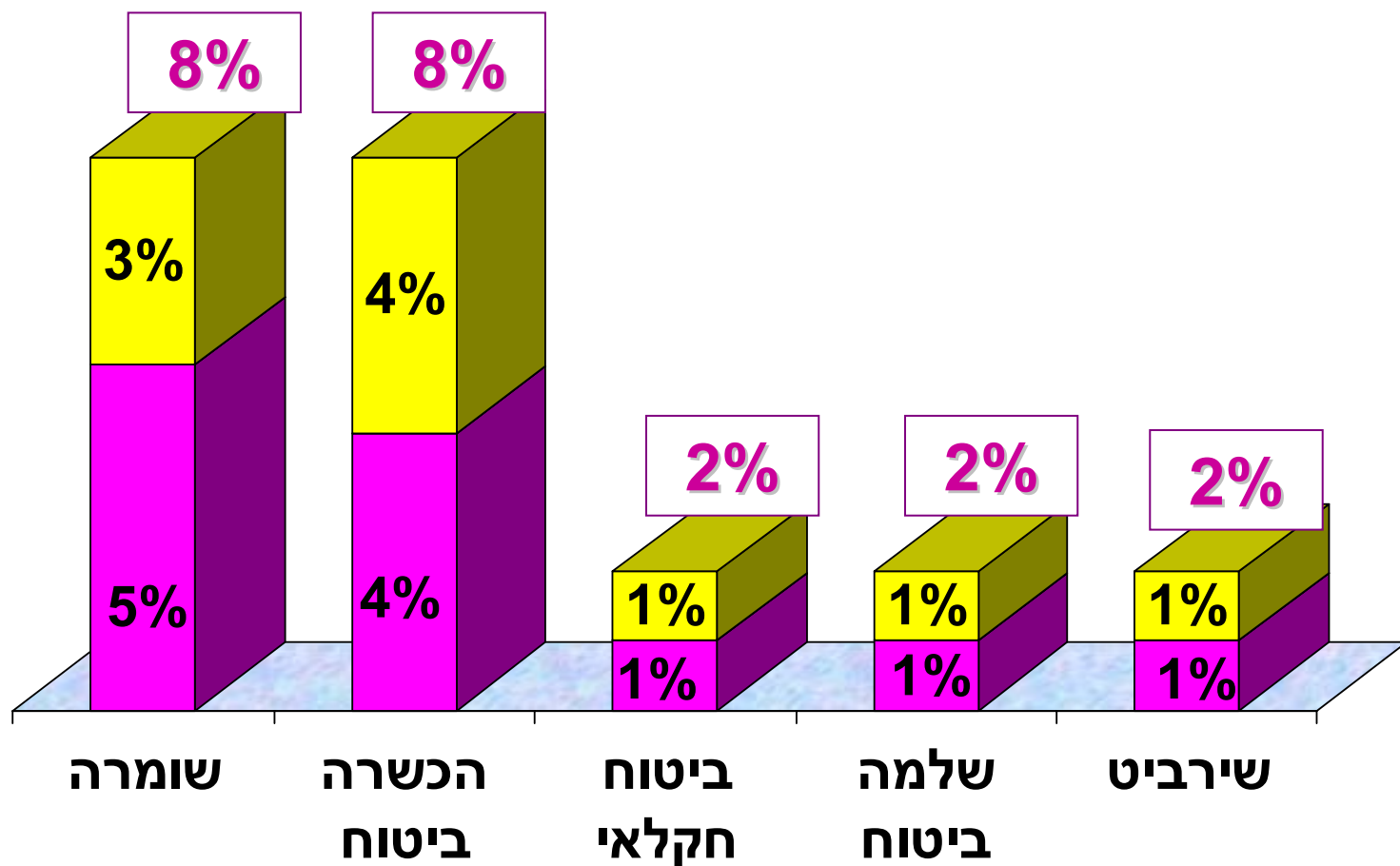


74% מהסוכנים דירגו שתי חברות.



אחוז הסוכנים שעובדים עם כל אחת מהחברות ה"קטנות" – נתח שוק סוכנים

חברה עיקרית ושניה



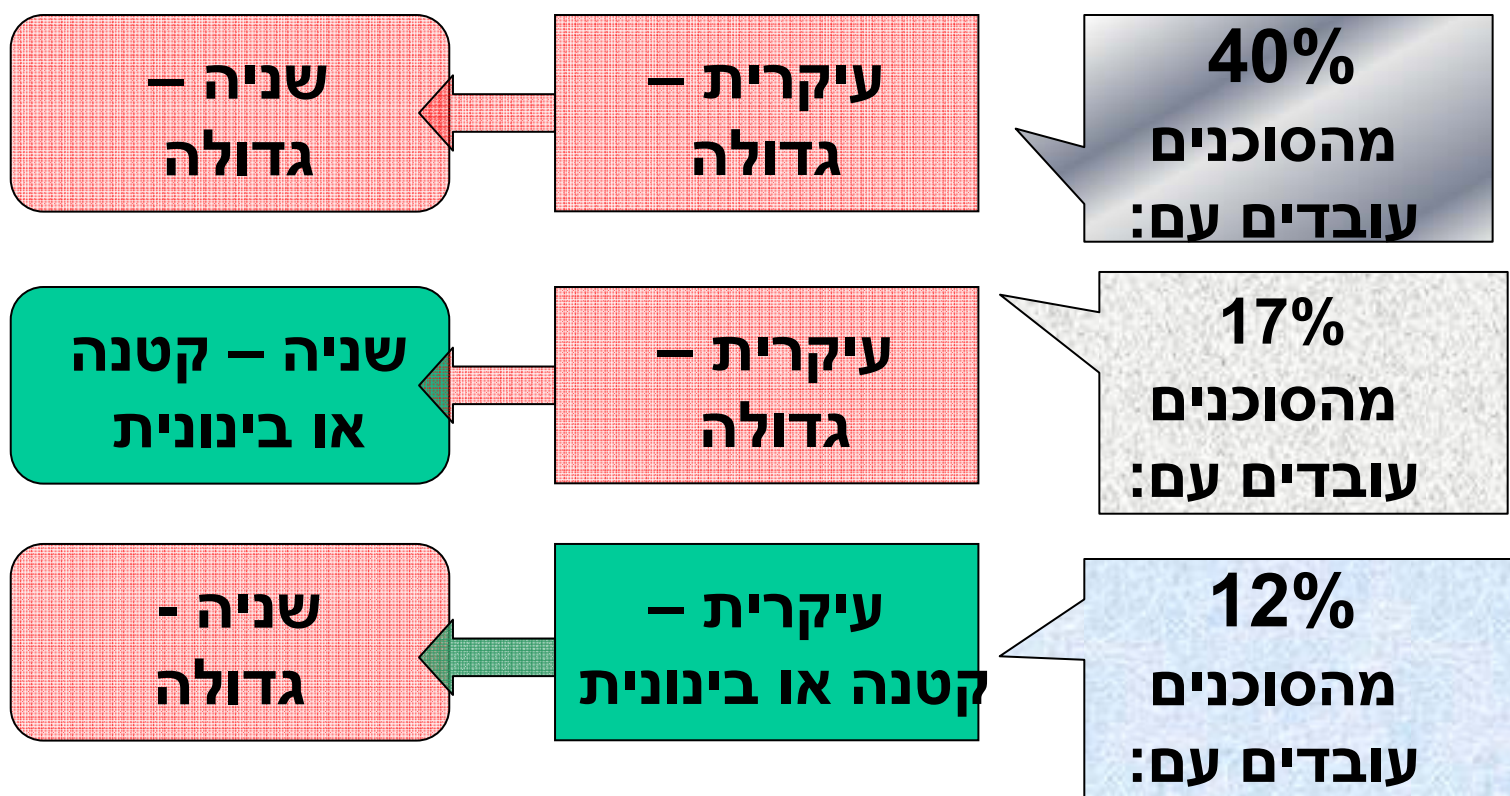


שינויים ב"נתח שוק סוכנים" (חברה עיקרית ושניה) לאורך זמן

חמש הגדולות בתחום

2007	2008	2009	שינוי לעומת 2008	
36%	36%	32%	↓ - 4%	הראל
30%	30%	28%	↓ - 2%	כלל
36%	26%	28%	↑ + 2%	הפניקס
31%	24%	25%	↑ + 1%	מנורה
12%	17%	16%	↓ - 1%	מגדל

חלוקת ה"עבודה" של הסוכנים בין 5 החברות
 ה"גדולות" – כלל, פניקס, הראל, מנורה ומגדל
 ו-7 ה"בינוניות" וה"קטנות" – איילון, אליהו, שומרה,
 הכשרה ביטוח, שלמה ביטוח, ביטוח חקלאי ושירביט



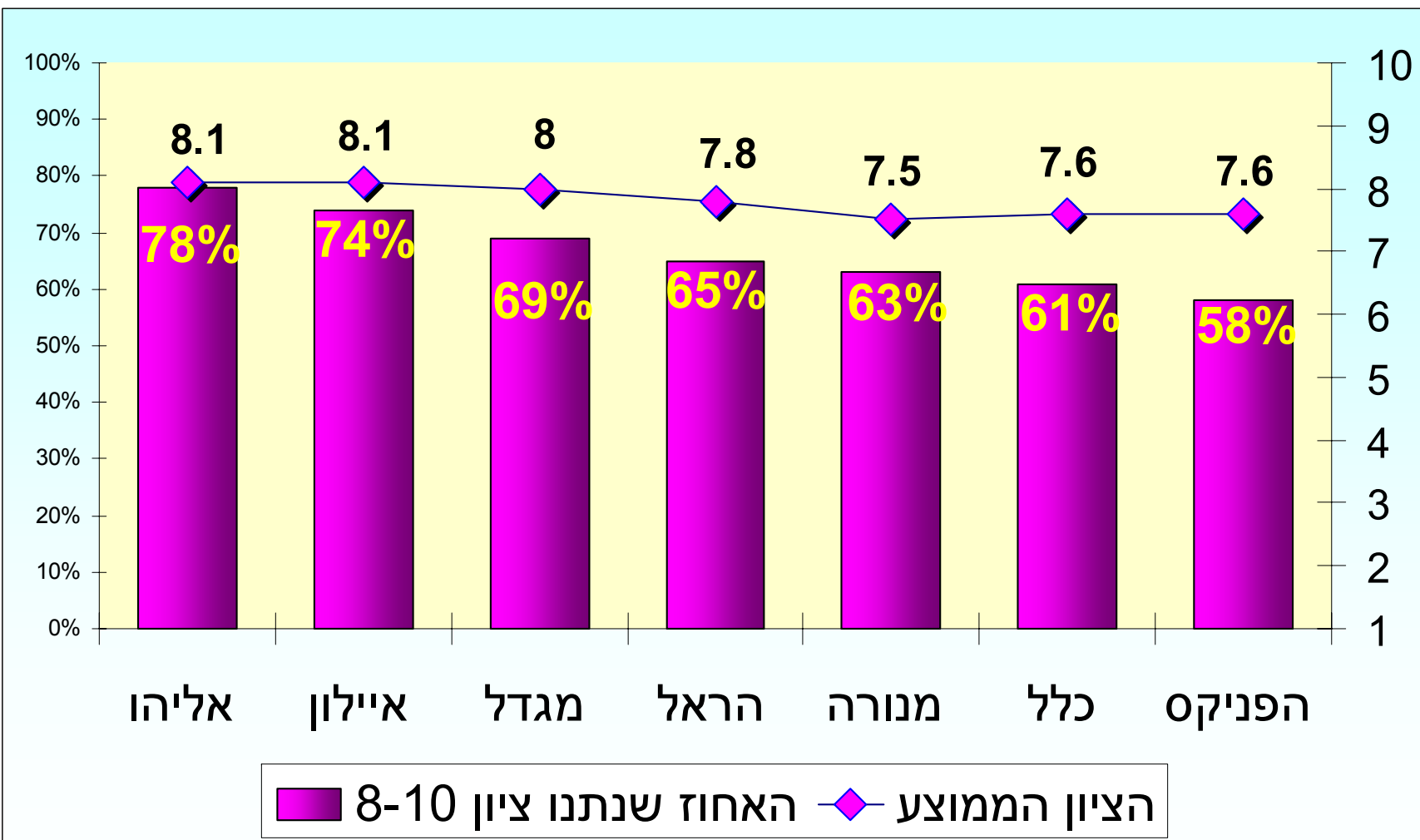
סה"כ יש פוטנציאל גבוה לניידות בין 5 ה"גדולות" ל-7 ה"אחרות".



שביעות הרצון הכללית מהחברה העיקרית והשניה – האחוז שציינו 8-10 (גדולות ובינוניות)

סה"כ עיקרית ושניה	שניה	עיקרית	
67%	54%	74%	ממוצע כללי
78%	67%	90%	אליהו
74%	56%	97%	איילון
69%	54%	80%	מגדל
65%	55%	69%	הראל
63%	55%	68%	מנורה
61%	43%	72%	כלל
58%	46%	69%	הפניקס

שביעות הרצון הכללית מהחברות ה"גדולות" וה"בינוניות" חברה עיקרית ושניה



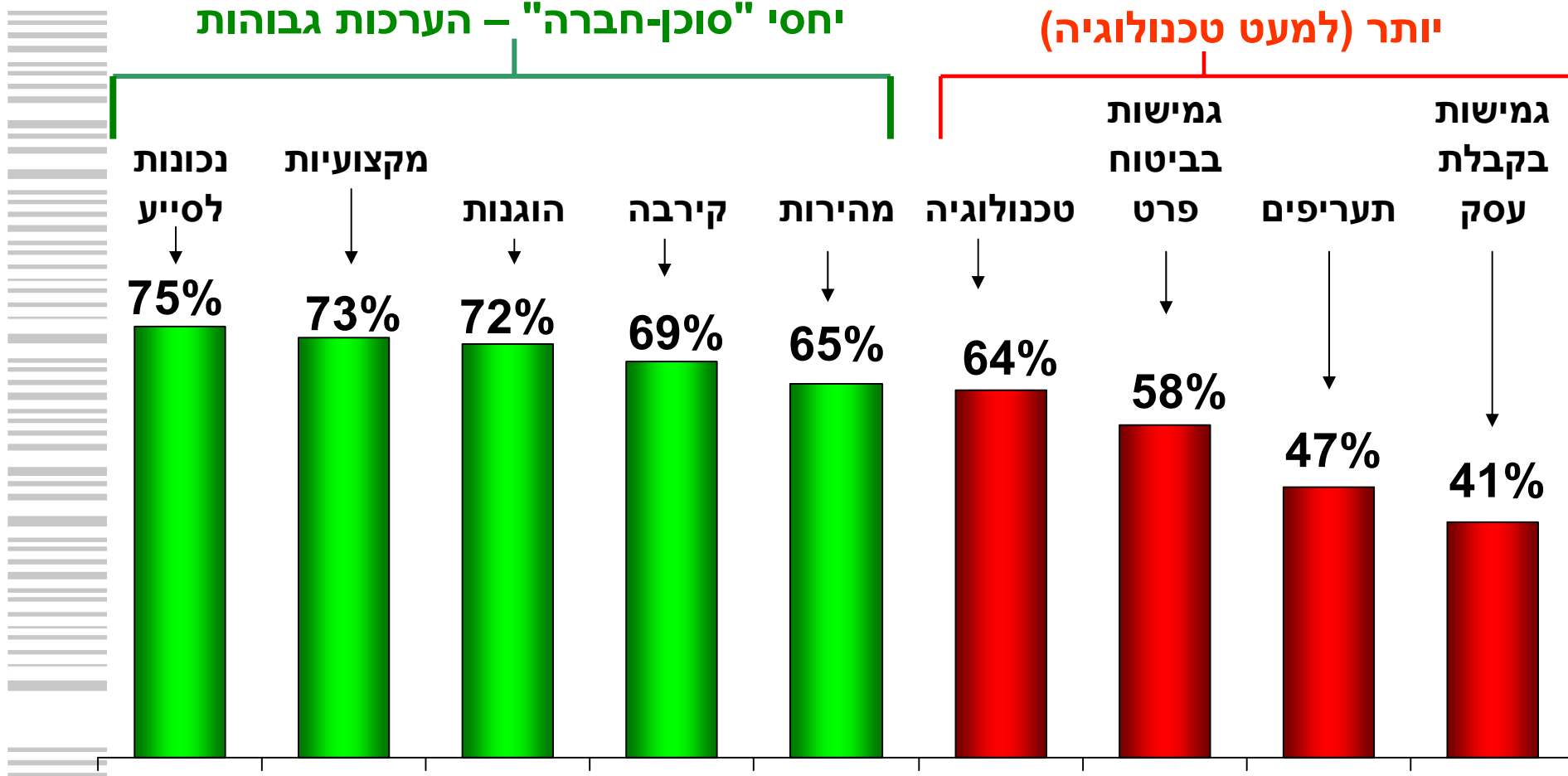
מרכיבי השרות

- גמישות החתמים בביטוח פרט
- גמישות החתמים בקבלת עסק
- מדיניות החברה בנושא התעריפים
- מהירות התגובה לפניית הסוכנים בנושא תשלום תביעות
- הוגנות החברה בקבלת החלטות לגבי תשלום תביעות
- מקצועיות העובדים
- נכונות העובדים לסייע וללכת לקראתך
- שרות בתחום הטכנולוגי
- האם מרגישים קירבה או ריחוק מהחברה

הערכה כלפי מרכיבים שונים - האחוז שנתנו ציון 8-10 (חברה עיקרית)

"מדיניות החברות" – הערכות נמוכות יותר (למעט טכנולוגיה)

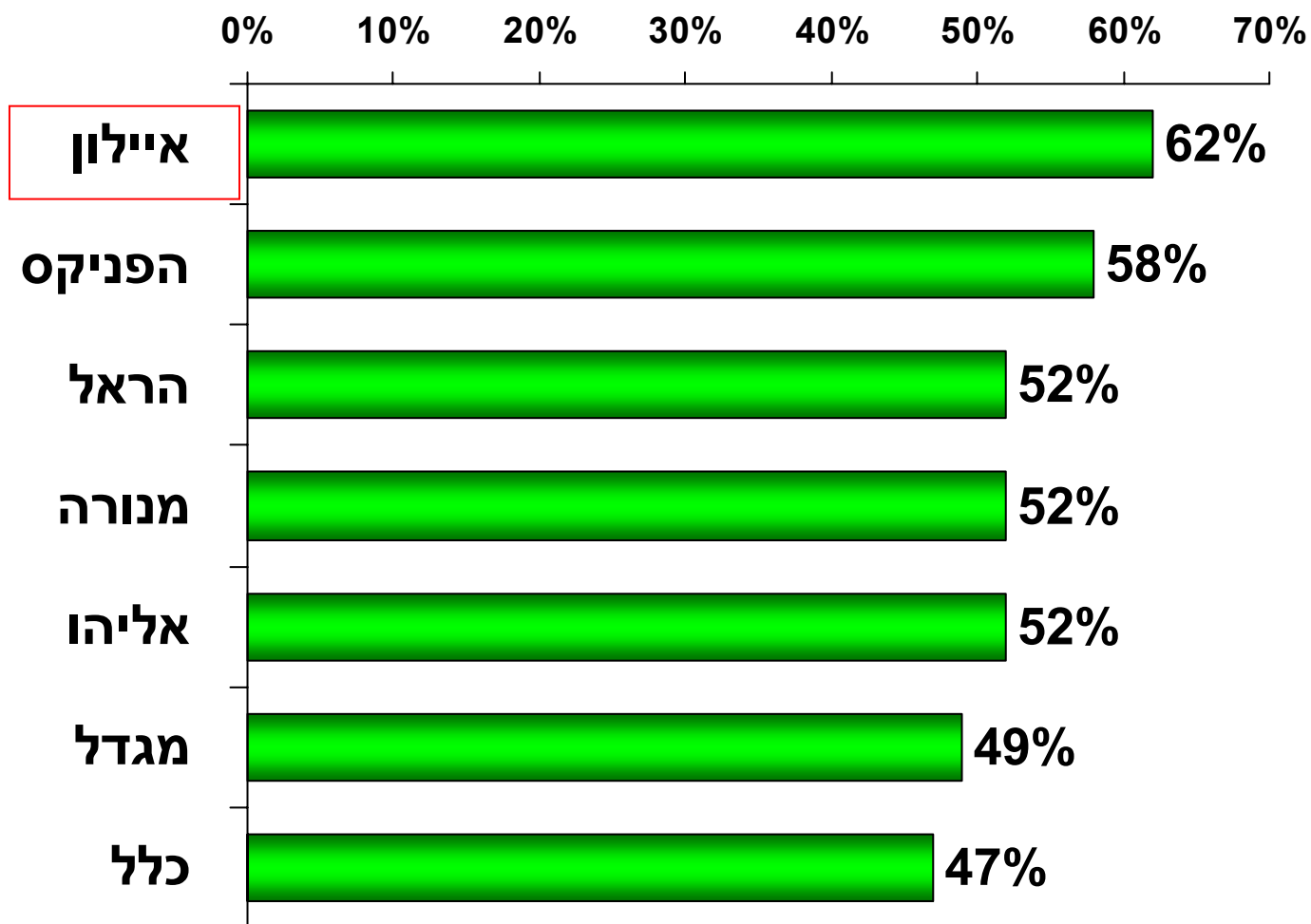
יחסי "סוכן-חברה" – הערכות גבוהות





גמישות החתמים בביטוח פרט

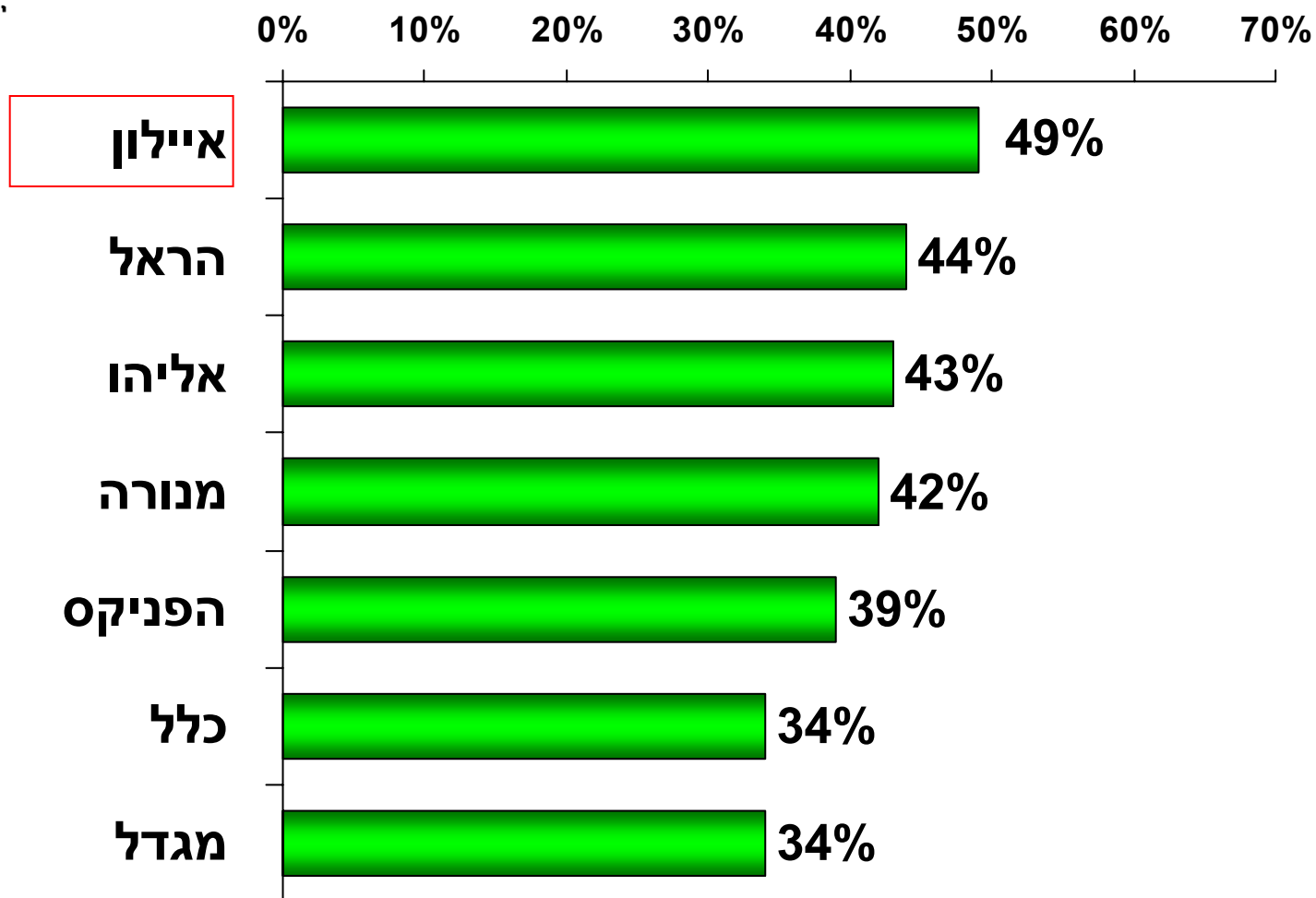
(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)





גמישות החתמים בביטוח עסק

(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)

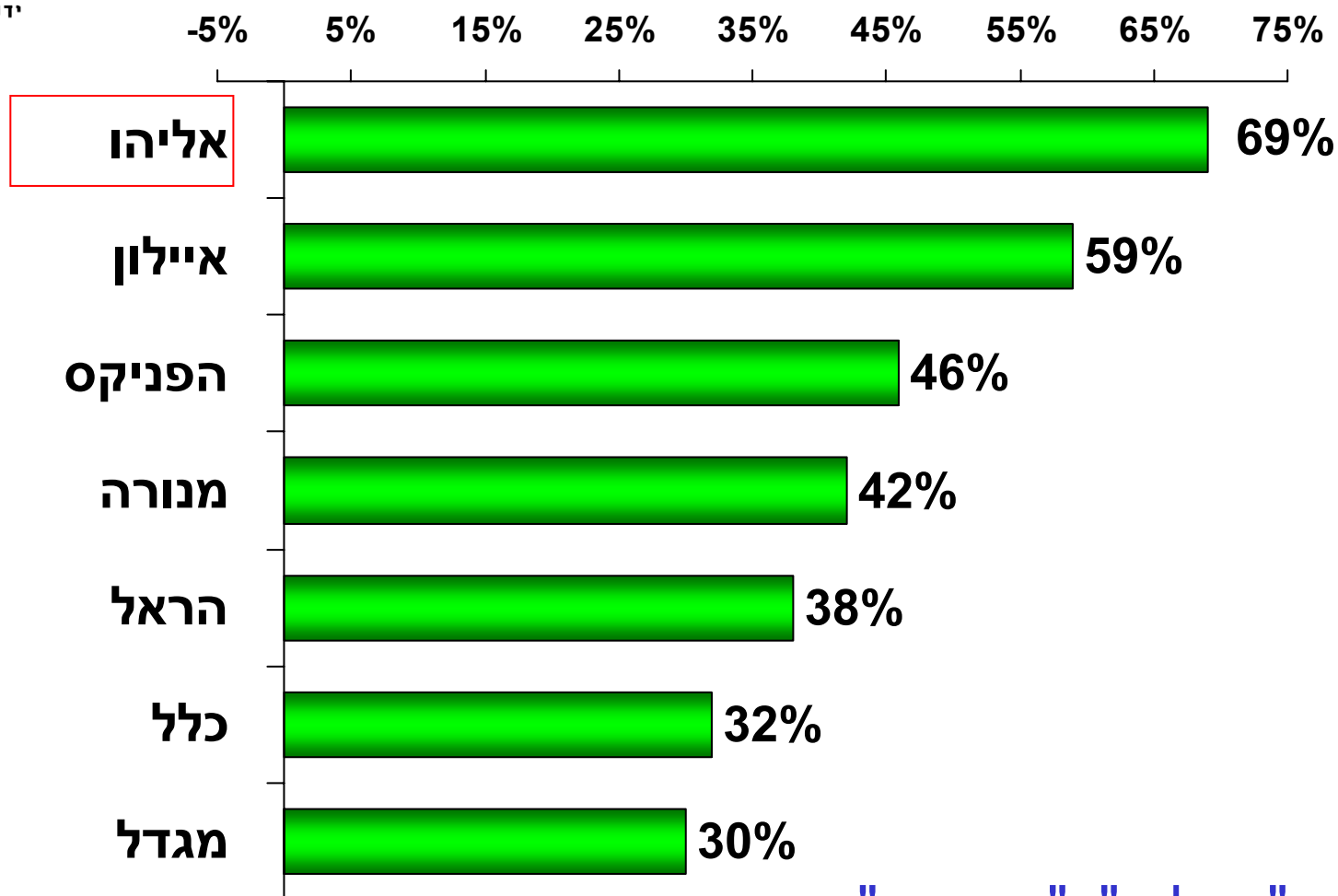


7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"



מדיניות בנושא תעריפים

(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)

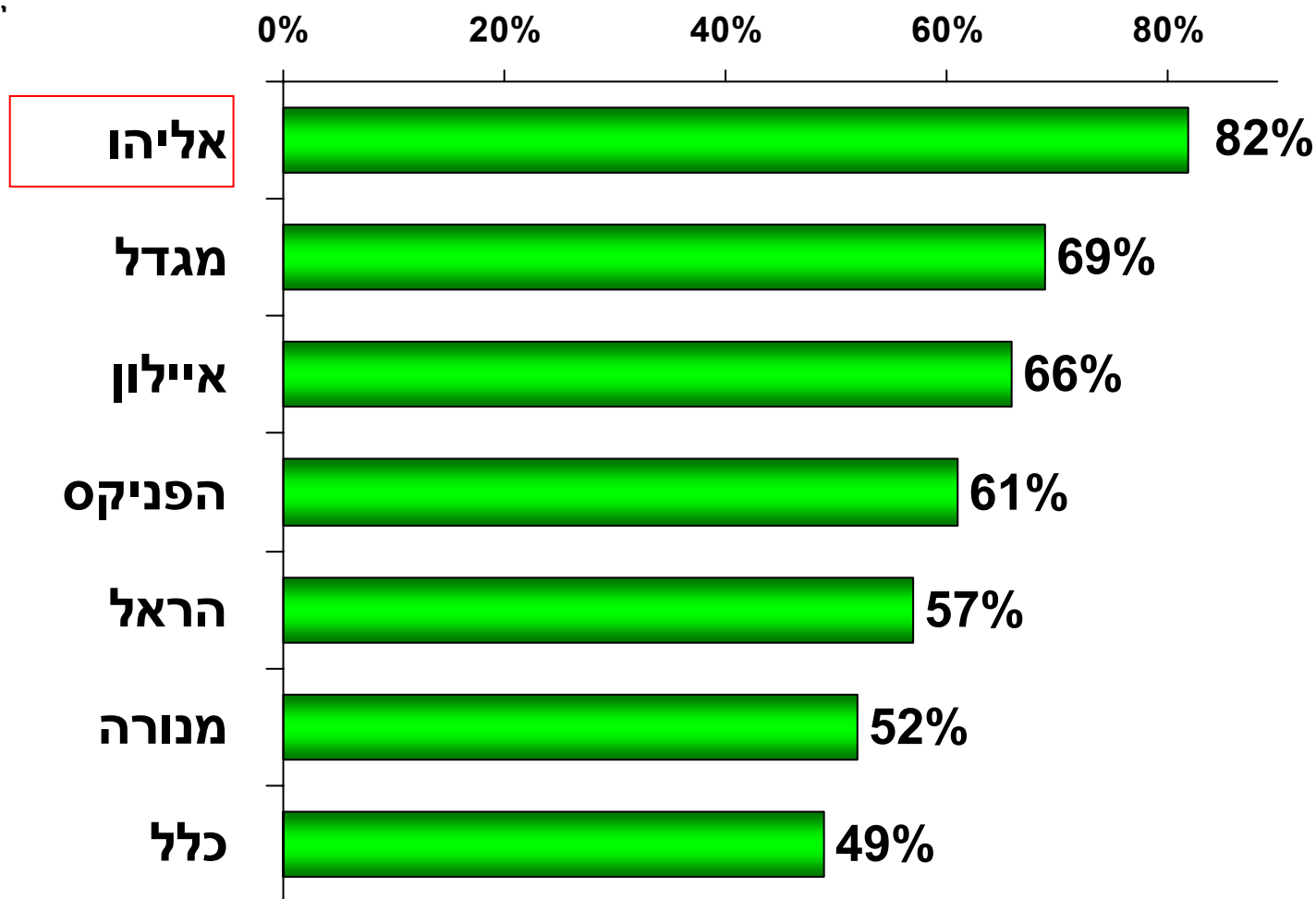


7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"



מהירות התגובה בנושא תביעות

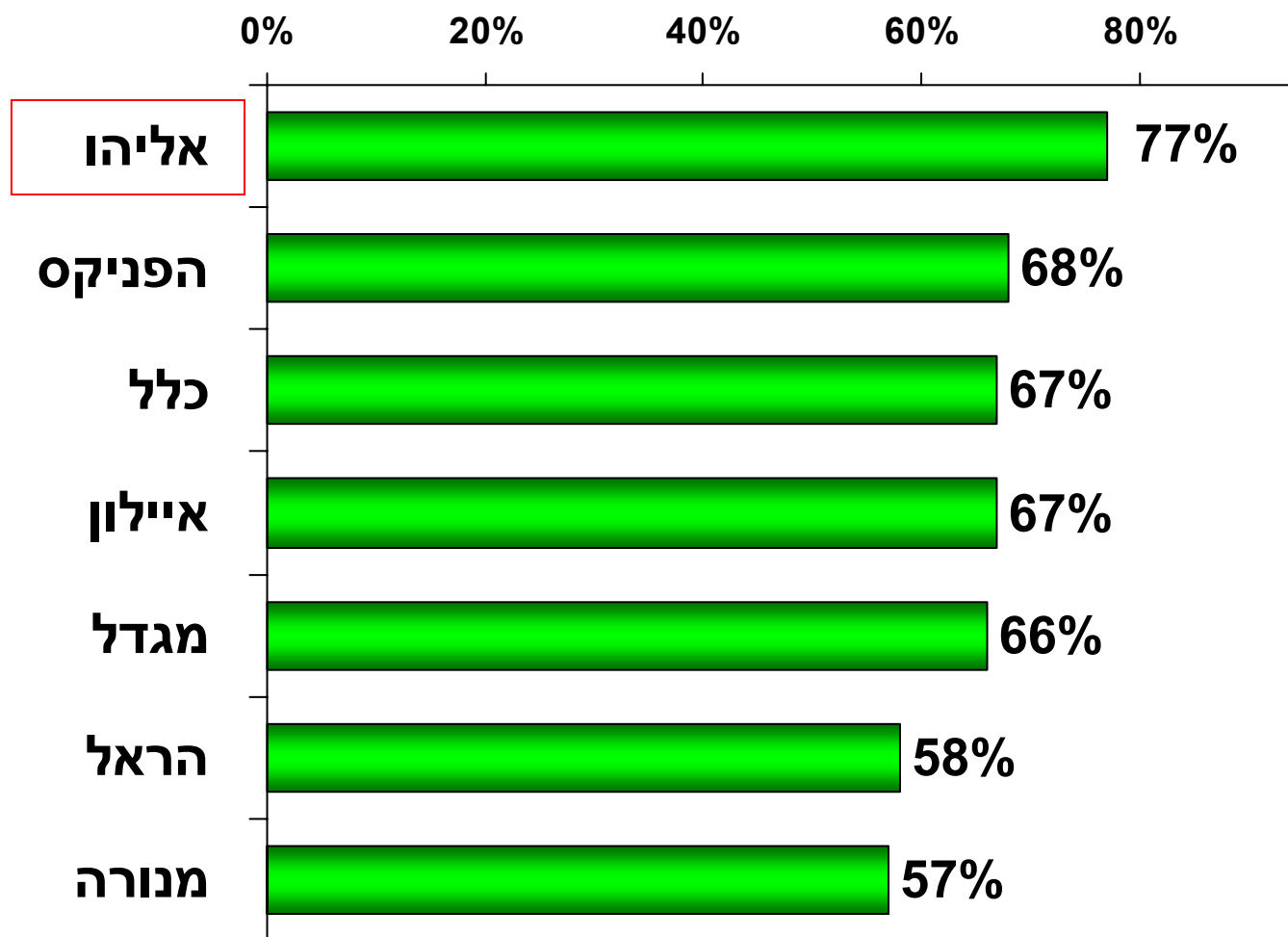
(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)



7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"



הוגנות בקבלת החלטות בנושא תביעות (האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)

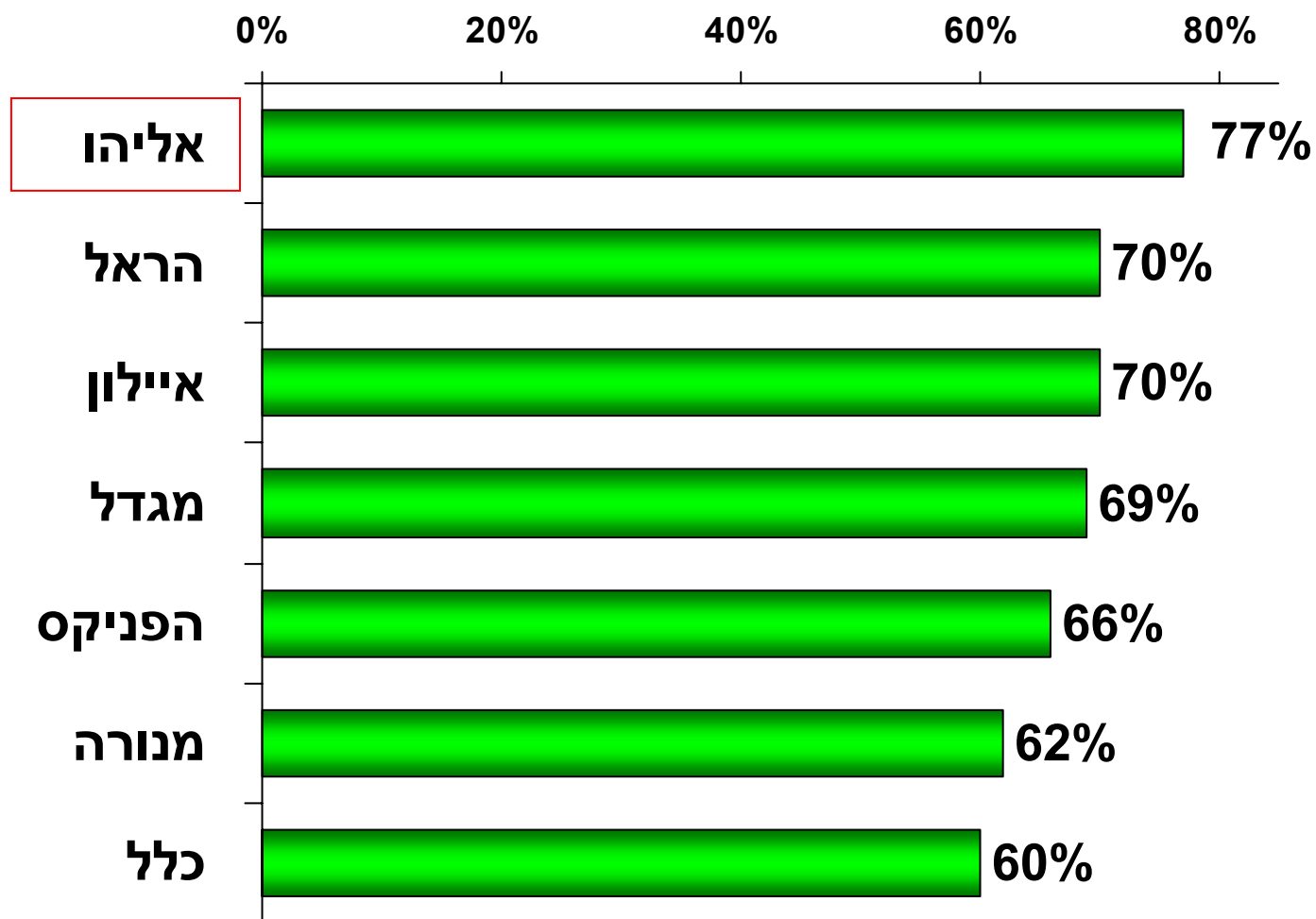


7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"



מקצועיות העובדים

(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)

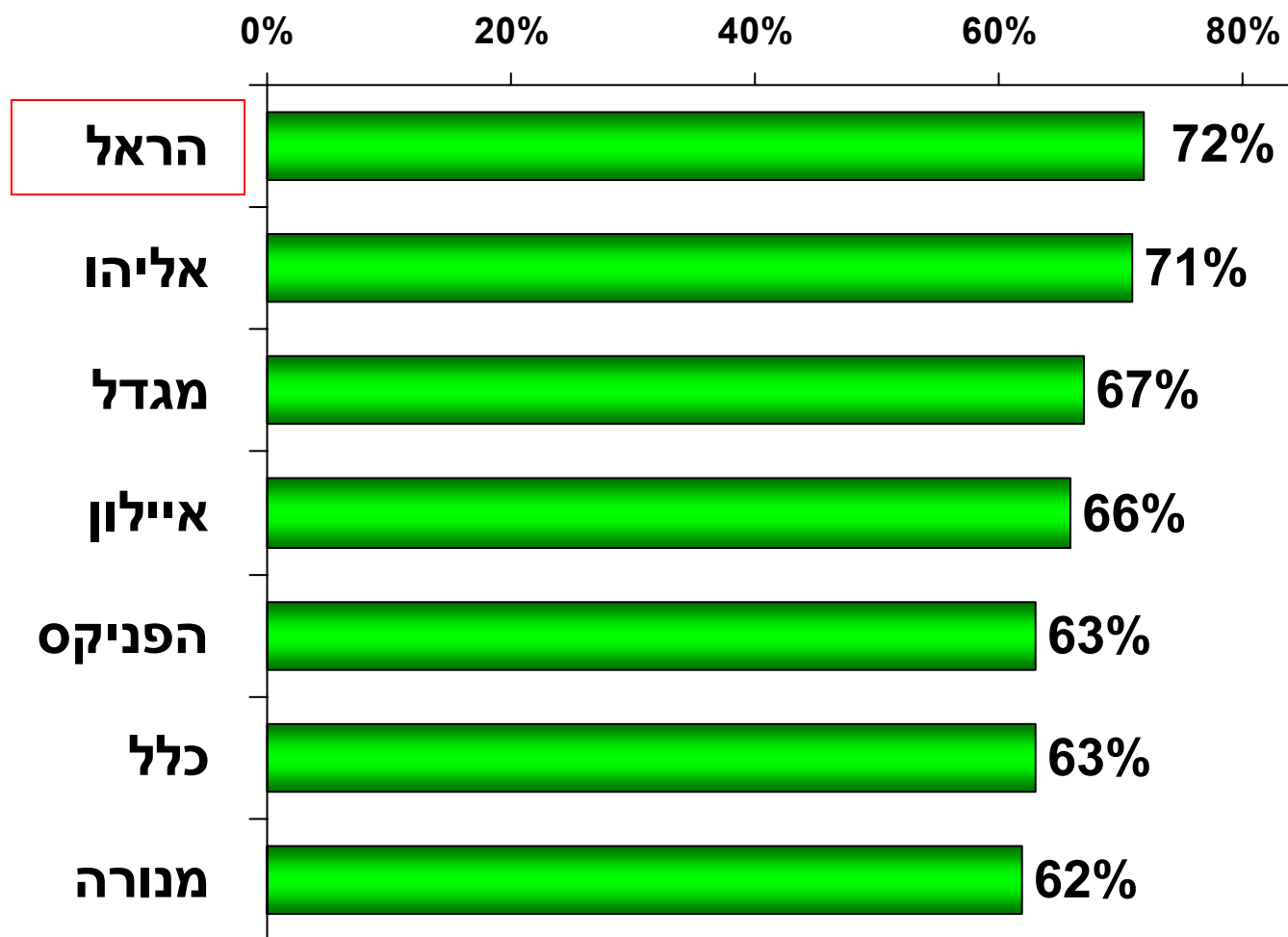


7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"



נכונות העובדים לסייע

(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)

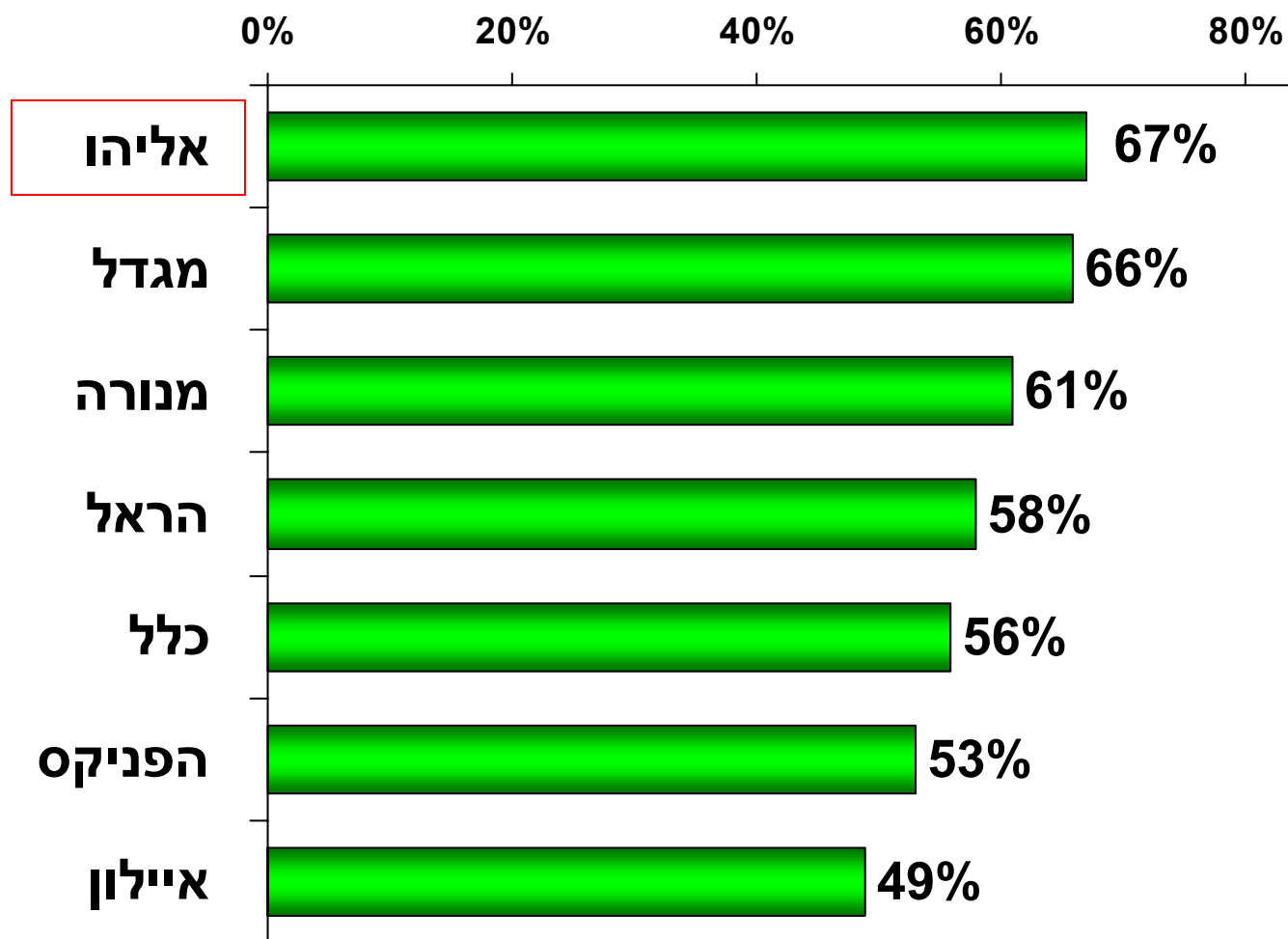


7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"



השרות בתחום הטכנולוגי

(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)

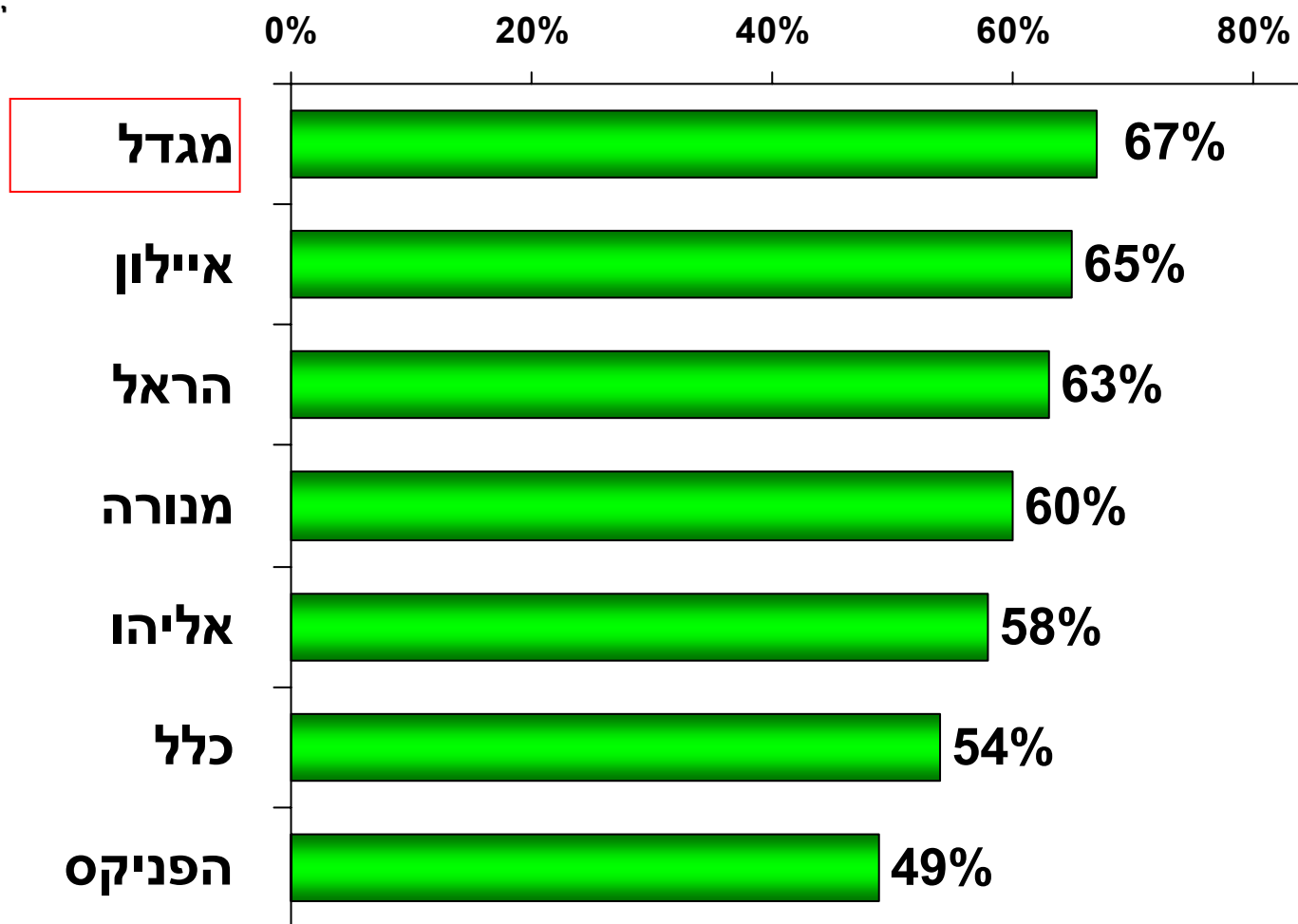


7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"



תחושת קירבה או ריחוק

(האחוז שנתנו ציון 8-10, חברה עיקרית ושניה)



7 חברות "גדולות" ו"בינוניות"

סיכום דירוג 7 "גדולות" + "בינוניות" – כמה פעמים דורגה כל חברה במקום ראשון או שני או שלישי (כולל הערכה כללית)



ידיע סמקבלי החלטות

מקום שלישי (פעמים)	מקום שני (פעמים)	מקום ראשון (פעמים)	
1	1	6	אליהו (1-2)
2	3	2	איילון (1-2)
2	2	1	הראל (3.1)
2	2	1	מגדל (3.2)
1	2		הפניקס
1			מנורה
1			כלל

דירוג החברות ה"קטנות"

➤ **שומרה:** 92% מהסוכנים נתנו ציון 8-10
לאיכות השרות (הציון הממוצע 8.8)

➤ **הכשרה ביטוח:** 70% נתנו ציון 8-10
לאיכות השרות (הציון הממוצע – 8).

➤ **בסיכום כל הפרמטרים "שומרה" מדורגת
ראשונה.**

הערה: לגבי שלמה ביטוח, ביטוח חקלאי ושירביט מספר המקרים קטן
מדי בכדי להציג אותן (כ – 2% מהסוכנים דירגו כ"א מהן כעיקרית
(ושניה)



דרוג חברות

ובסופו של דבר החברות
המובילות בקרב סוכני

הביטוח חברי
הלשכה הן...





שתי החברות המצטיינות מבין החברות
ה"גדולות" וה"בינוניות" –
אליהו ואיילון



החברה המצטיינת
מבין החברות ה"קטנות" –
שומרה

