

תיק שירות

שם השירות: מכירת ביטוח ביחידות הדואר.

תיאור השירות: מכירת ביטוח לציבור בסניפי דואר, באמצעות סוכן ביטוח מורשה כחוק שיבחר במכרז פומבי, וקבלת אישור הממונה על הביטוח.

תאריך: אוקטובר, 2007.

מהדורה: מס' 1.

תיק שירות: מכירת ביטוח ביחידות הדואר

1. כללי

- 1.1. בכוונת חברת דואר ישראל להפעיל מיזם ביטוח באופן שינצל את הפריסה הארצית, תשתית המחשוב והמוניטין של חברת דואר ישראל, לצורך יצירה של זירת מסחר למכירת ביטוח בסניפי הדואר באמצעות סוכן ביטוח מורשה על פי חוק, אשר יבחר במכרז והינו בעל ידע וניסיון הנדרשים בתחום הביטוח.
- 1.2. בשלב הראשון יימכר במסגרת מיזם הביטוח בסניפי הדואר ביטוח אלמנטארי (כללי) לכלי רכב שונים כדוגמת ביטוחי רכב (חובה, צד שלישי ומקיף, ביטוחי רכוש וביטוחי נסיעות לחו"ל).
- 1.3. השירות יינתן על ידי חברת דואר ישראל בלבד.
- 1.4. השירות לא ימותג כשירות של בנק הדואר.
- 1.5. השירות יופעל בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהממונה על הביטוח ושוק ההון במשרד האוצר לפיו המיזם המשותף, שבו חברת דואר ישראל תתקשר עם סוכנות ביטוח לצורך ממכר פוליסות ביטוח, אינו עולה כדי תיווך בהתאם לחקיקה המתאימה לשירותי ממכר פוליסות ביטוח.
- 1.6. חברת דואר ישראל תהיה מופקדת על כל התשתיות הנדרשות ברמת הסניף, המחשוב והפרסום, למעט מכירת הביטוח שתבוצע בידי סוכן הביטוח.

2. מהות השירות

- 2.1. תחום הביטוח מופעל ברובו בידי סוכני הביטוח המציעים ללקוחות פוליסות של חברות ביטוח איתן הם עובדים.
- 2.2. השירות שיוצע ביחידות הדואר על ידי חברת דואר ישראל, יאפשר לציבור הלקוחות לבחור את הפוליסה המתאימה ביותר לצרכי הלקוח מתוך מספר הצעות של חברות ביטוח שונות.

3. השירות המוצע

- 3.1. חברת דואר ישראל תתקשר עם סוכנות ביטוח אשר תציע ללקוחות בסניפי הדואר מספר הצעות לביטוח מחברות ביטוח שונות.
- 3.2. סוכן הביטוח המורשה כחוק, יציע ללקוחות בסניפי הדואר את השירות ויאפשר "סופרמרקט" של הצעות ביטוח לציבור הלקוחות במרחב הסניף.
- 3.3. בביטוחי רכב יוצעו ללקוחות לפחות שתי הצעות לרכישת פוליסת ביטוח אלמנטארי לרכב משני מבטחים שונים.
- 3.4. סוכן הביטוח בלבד יהיה רשאי לעסוק בשיווק ו/או יעוץ ו/או תיווך לממכר מוצרי הביטוח, לרבות הנפקת הפוליסה וחיתומה.

4. כדאיות השירות

- 4.1 הגדלת הכנסות חברת דואר ישראל, תוך כניסה למגזר פעילות חדש שהחברה אינה פעילה בו כיום.
- 4.2 שיפור תדמית - השירות יביא להכרה נוספת ביכולות המקצועיות של חברת דואר ישראל.

5. יישום

- 5.1 השירות יינתן בשלב הראשון ב-50 יחידות דואר אשר תיבחרנה על-פי קריטריונים של פריסה, גודל ופעילות. בשלב הבא יורחב השירות ליחידות דואר נוספות. רשימת יחידות הדואר השונות בהן יינתן השירות תועבר למשרד התקשורת טרם מתן השירות.
- 5.2 סוכנות הביטוח תעסיק סוכן או עובד מטעמה בהתאם ובכפוף להנחיות ואישור הממונה על הביטוח. סוכן הביטוח יפעל בשעות הפעילות המקובלות של הסניף.
- 5.3 סוכן הביטוח יקלוט למערכת ממוחשבת את פרטי הלקוח המעוניין בפוליסה (פרטים אישיים, פרטי רכב וכו') ויצגי תדפיס שבו מפורטות הצעות מאת מספר חברות ביטוח.
- 5.4 לאחר בחירת הפוליסה בידי הלקוח ידפיס הסוכן את הפוליסה המתאימה. סוכן הביטוח יקבל את התשלום לזכות חברת הביטוח רק במקרה בו התשלום יבוצע באמצעות כרטיס אשראי וישירות לטובת המבטח - חברת הביטוח.
- אם הלקוח יבקש לשלם בשיק או במזומן, יבוצע התשלום בידי הלקוח באמצעות שובר התשלום שבידו באשנב הדואר על-ידי פקיד הדואר, במסגרת שירותי הגבייה הקיימים לחשבון חברת הביטוח.
- 5.5 סוכנות הביטוח תטפל בתביעות ובחידוש הביטוח.
- 5.6 סוכנות הביטוח תפעיל מוקד טלפוני לשירות לקוחות למתן מענה ללקוחות בנושאי תביעות, שינויים, חידושים וכו'.
- 5.7 השירות לא יינתן באמצעות מוקד טלפוני של חברת דואר ישראל ו/או בנק הדואר.
- 5.8 מחשבים ייעודיים למתן השירות יותקנו ביחידות הדואר ויהיו מקושרים באמצעות ממשק שיפוח ע"י חברת דואר ישראל ואשר יחובר למחשבי חברות הביטוח אשר תהיינה מעוניינות להשתתף במיזם. כמו כן, המחשבים הייעודיים יהיו מחוברים למערכת המחשוב של סוכנות הביטוח. הממשק יתבצע באופן ישיר, או באמצעות הממשק עם סוכנות הביטוח באופן שהצעות המחיר ומכירת פוליסות הביטוח יבוצעו בתהליך מקוון. הסוכן יעמיד לצורך הפעילות מערך ממוחשב שיתמוך בתהליכי המכירה.
- יובהר ויודגש כי בשום מקרה הממשקים למחשבי חברות הביטוח ו/או סוכנויות הביטוח לא ייעשו באמצעות מערכות המחשב והמידע המשמשות את פעילות בנק הדואר ומתן השירותים הכספיים בידי חברת דואר ישראל.
- 5.9 עובדי חברת דואר ישראל, לרבות סוכני דואר כמשמעותם בסעיף 46 לחוק הדואר, התשמ"ו-1986, לא יעסקו בממכר פוליסות ביטוח ולא יעסקו בשיווק, יעוץ או תיווך לצורך ממכר פוליסות הביטוח ביחידות הדואר.
- 5.10 סוכן הביטוח יבצע את פעילותו ביחידות הדואר השונות אך ורק מאשנב יעודי שיוקצה לו בידי חברת דואר ישראל לצורך מתן שירות זה.

5.11. לסוכן הביטוח ו/או לסוכנות הביטוח לא תהא גישה למערכות המידע והמחשוב המשמשות את פעילות בנק הדואר וכן לא תינתן לו גישה לנתונים ולמסמכים הנוגעים ומשמשים לפעילות בנק הדואר. יובהר, סוכנות הביטוח ו/או סוכן הביטוח לא יהיו רשאים לבצע שום פעולה או שירות משירותי בנק הדואר, לרבות שימוש בצידוד המשמש לפעילות בנק הדואר, או שימוש במערכות המידע המשמשות לפעילות בנק הדואר, או בטפסים שבשימוש בנק הדואר או בכל מסמך הנוגע לשירותי בנק הדואר.

5.12. סוכן הביטוח לא יעסוק בגבייה תמורת הפוליסות באמצעות מערכות המחשוב והגביה של בנק הדואר.

5.13. מערכות המידע שישמשו למתן השירות לא ימומשקו ולא יתחברו למערכות המידע המשמשות לפעילות בנק הדואר.

6. שליטה ובקרה

6.1. סוכנות הביטוח תנהל מערכת חשבונאית נפרדת, בקשר לפעילותה עם חברת דואר ישראל במסגרת המיזם המשותף, לפי כללי חשבונאות מקובלים והוראות בדבר ניהול ספרים, בהתאם לעקרונות ולכללים המקובלים.

6.1.1. הסוכנות תהיה אחראית על נאותות ספרי החשבונות, לרבות מילואם ונכונותם של הנתונים שצוינו בהם.

6.1.2. המערכת החשבונאית תבוקר בידי רואה החשבון של הסוכנות.

6.2. סוכנות הביטוח תהיה מחויבת לנהל את ספרי החשבונות ולהציגם לביקורת רואה חשבון ו/או מבקר מטעם חברת דואר ישראל. הנתונים יועברו למשרד התקשורת לפי דרישה.

6.3. סוכנות הביטוח תעביר דו"חות חודשיים מפורטים כדלקמן:

- המכירות שבוצעו ביחידות הדואר.
- לקוחות שחידשו את הפוליסה.
- תביעות שהוגשו בידי לקוחות המיזם.
- כל מידע נוסף המתייחס לפעילות במיזם כפי שיידרש בידי חברת דואר ישראל.
- הנתונים יועברו בידי חברת דואר ישראל למשרד התקשורת לפי דרישה.

6.4. סוכנות הביטוח תאפשר לחברת דואר ישראל לבקר את פעילותה בכל הקשור לפוליסות ביטוח אשר נמכרו בסניפי הדואר, לרבות קיום הליך בקרה ממוחשב. זאת, באופן אשר יאפשר לוודא תקינות התהליכים ולקבוע נהלים לפיקוח ובקרה.

6.5. מאגר הפוליסות והלקוחות שרכשו ביטוח בסניפי הדואר ינוהל באופן שכל הנתונים יהיו זמינים ומעודכנים גם במאגרי המידע של הדואר.

6.6. יתקיים ממשק מקוון בתקשורת, בכל שעות הפעילות ביחידות הדואר, בין משרדי הדואר למחשבי הסוכנות שלא יהיו באמצעות ממשק ו/או קישורית ו/או חיבור למערכות המידע המשמשות לפעילות בנק הדואר.

6.7. סוכן הביטוח ו/או סוכנות הביטוח יישאו במלוא האחריות כלפי לקוחות שירות זה בכל הקשור לשירותי הייעוץ, השיווק והתיווך וכן בכל אחריות שהיא לפי החקיקה המתייחסת לשירותי ממכר פוליסות ביטוח. אחריות זו תעוגן בהסכם ההתקשרות עם סוכן/סוכנות הביטוח וחברת דואר ישראל במסגרת המיזם המשותף.

6.8. השירות יינתן בכפוף למילוי כל ההוראות וההנחיות שיתנו בידי משרד התקשורת ביחס לפעילות חברת דואר ישראל וסוכן/סוכנות הביטוח במיזם המשותף ולרבות ביחס לשמירה על קיום יחסים הוגנים עם לקוחות רוכשי פוליסות הביטוח, גילוי נאות, שמירה על מסמכים, שליחת מסמכים ללקוח על פי דרישה, סודיות, אחזור מידע וכו'.

6.9. השירות יינתן בכפוף לבחינת כל הטפסים שימשו למתן שירות זה בידי משרד התקשורת.

6.10. המיזם המשותף בין חברת דואר ישראל וסוכן/סוכנות הביטוח יציע ללקוחות המבקשים לרכוש פוליסת ביטוח אלמנטארי לכלי רכב לפחות שתי הצעות משני מבטחים שונים.

6.11. סוכן הביטוח ייבחר במכרז.

6.12. כל הנתונים אודות פעילות המיזם שיהיו בידי חברת דואר ישראל יומצא למשרד התקשורת לפי דרישה.

7. אופני תשלום התמורה לחברת דואר ישראל

- דמי זיכיון שנתיים והשתתפות בפרסום ומחשוב.
- תמורה בגין כל פוליסה שתימכר.

8. היערכות

פורסם מכרז לבחירת סוכן ביטוח מתאים.

9. תיאור השוק

השוק מציע מגוון ביטוחים בעלויות שונות המשתנות מחברה לחברה.

סך כל ההכנסה מפרמיות בביטוח כללי בישראל בשנת 2005 עמד על 17.65 מיליארד שקלים. חלקן של ענף ביטוח הרכב, שהינו ענף הביטוח הגדול ביותר, עמד באותה שנה על 52% מהכנסה זו. פרמיות ביטוחי רכב חובה הסתכמו ב 4.11 מיליארד שקלים ופרמיות ביטוחי רכב מקיף ב 5.15 מיליארד ₪.

10. מתחרים

חברות וסוכנויות ביטוח המשוקות מגוון ביטוחים לקהל הרחב.

בשוק הביטוח פועלות כ-10 חברות ביטוח "רגילות" (כלל, הראל, הפניקס, מגדל, מנורה, איילון, אליהו, הכשרת הישוב, שומרה, שירביט וביטוח חקלאי) ושתי חברות לביטוח ישיר (ביטוח ישיר ו-A.I.G). כל החברות פועלות גם בתחום ביטוח הרכב.

התחרות באה לידי ביטוי הן בפעילותם של הסוכנים, המתחרים זה בזה, והן בתחרות בין החברות הפועלות באופן ישיר בשוק, המתחרות זו בזו ובסוכנים עצמם.

ביטוח הרכב הינו מוצר סטנדרטי מעיקרו ולכן מתרכזת התחרות בין השחקנים השונים בשוק בעיקר בנושא המחיר. הקניה של ביטוח הרכב נעשית או באמצעות סוכן או על ידי פניה טלפונית למבטחים הישירים או לחברות הפועלות אף באופן ישיר בשוק כמתואר לעיל. אין כמעט מכירת ביטוח דרך האינטרנט.

11. קהל יעד

קהלי היעד למתן השירות בחברת דואר ישראל הינם לקוחות המגיעים לדואר לקבלת שירותים שונים.

12. מתווה השירות

12.1. מכירת הביטוח תחל בשלב הראשון ב-50 יחידות דואר אשר תיבחרנה במשותף בידי חברת דואר ישראל וסוכנות הביטוח בהסכמה הדדית. ניתן יהיה להגדיל את מספר הסניפים במהלך תקופת ההתקשרות. רשימת הסניפים בהם יינתן השירות תועבר למשרד התקשורת מבעוד מועד.

12.2. בכל סניף שייבחר תוצב עמדת מכירה שתעמיד חברת דואר ישראל לשימוש סוכן הביטוח.

12.2.1. עמדה זו תחובר לתוכנה מרכזית של הדואר (אשר אינה משמשת לפעילות בנק הדואר) אשר תבצע את פעולות המכירה, קבלת הנתונים מחברות הביטוח, השוואת הצעות הביטוח - מקיף וחובה - בין חברות ביטוח, הפקת פוליסות ושידור פרטי הפוליסות שנרכשו למחשב הסוכנות להמשך מתן השירות ללקוח.

12.2.2. סוכנות הביטוח תהא רשאית להציב בסניפים אלו נציגים מטעמה (בהתאם להנחיות הממונה על הביטוח) שיפעלו בשעות הפעילות של הסניף ואשר יעסקו במכירת ביטוח בלבד במשך שעות הפעילות הרגילות של הסניפים הללו.

12.2.3. סוכנות הביטוח תעמיד מוקד טלפוני זמין בכל שעות העבודה של הסוכנות.

13. ההשפעה של אספקת השירות על שירותים אחרים

מתן השירות בסניפי הדואר יביא לכניסתם של לקוחות חדשים ויגדיל את הפוטנציאל למתן שירותים נוספים לאותם לקוחות.

14. אומדן של העלויות הכרוכות בפיתוח השירות ואספקתו

[-----]

[-----]

15. אומדן של התועלת הכספית לחברת דואר ישראל

[-----]

16. ארגוני דואר זרים

מכירת פוליסות ביטוח בידי אירגוני דואר הינה דבר נפוץ ומקובל בעולם הרחב. הדבר נעשה באחת מהדרכים הבאות:

- מכירת ביטוחים בסיסיים מטעם המדינה כאשר קיים כשל שוק.
- מכירת מוצרי ביטוח של ארגון הדואר - כנגד כיסוי ביטוחי שנרכש בידי ארגון הדואר.
- מכירת מוצרי ביטוח של חברת ביטוח שנבחרה בידי הדואר.
- מכירת ביטוחים במישרין של חברה בת שבבעלות משותפת לדואר ולחברת ביטוח ו/או לסוכנות ביטוח.

הדואר האירלנדי - An Post

הדואר האיטלקי - Poste Italiene

יפן - Japan Post

בנק הדואר הגרמני - Deutsche Post Bank

17. לוחות זמנים משוערים

כ 3 חודשים לאחר קבלת האישורים.