



הפינה המקצועית של ירדן פלד

עדיף
TECH

ייפוי כוח לשנתיים - הכאב והפתרון עם בינה מלאכותית

העלאת רמת האבטחה ושמירת הפרטיות.

4. תחילה, הוראות מעבר וביטול אסדרה קיימת

הטייטה מציעה שהחוזר יכנס לתוקף 6 חודשים מיום פרסומו. בנוסף, נקבעות הוראות מעבר: ייפוי כוח קיימים יישארו בתוקף עד "המועד המוקדם" (ייפוי כוח חדש, פקיעת תוקף, או פגישת שירות שמחייבת החתמה), ובכל מקרה גוף מוסדי יכבד ייפוי כוח ישן רק עד שנתיים ממועד תחילת החוזר.

כחלק מהמהלך, הטייטה מבטלת את חוזר 2018-10-8 "ייפוי כוח לבעל רישיון - תיקון".

ההשפעה על סוכני ביטוח: "כאב תפעולי" אמיתי, אבל גם הזדמנות עסקית

המעבר לשנתיים מייצר תופעה צפויה של בלבול ולחץ. כלומר, גם אם כל לקוח חתם בעבר פעם אחת ל-10 שנים, מעתה כל תיק פעיל צריך תהליך ריענון דו-שנתי מסודר. בהיעדר חידוש בזמן, נוצרת פגיעה ישירה ברציפות השירות: קבלת מידע, ביצוע פעולות, התקדמות תהליך מכירה או שימור, ולעיתים גם עמידה ב-SLA פנימי מול הלקוח.

עם זאת, הרציונל הרגולטורי אינו "להקשות על הסוכן", אלא לחזק את השליטה של הלקוח בהרשאות ולהקטין סיכונים פרטיות וגישה לא מורשית, באמצעות אימות חזק יותר, תיעוד טוב יותר, ותדירות שמייצרת בקרה מול הלקוח.

במילים אחרות: הרשות מאותתת לשוק שהרשאה אינה מסמך מדף, אלא **תהליך שירות מחזורי** ועקבי מול הלקוח, וכאן בדיוק נוצרת הזדמנות: מי שיבנה מנגנון "שירות דו-שנתי" מקצועי יוכל להפוך את החובה לרגע של ערך: עדכון תיק, בדיקת כסויים, איתור פערים והעמקת נאמנות והפיכה ליועץ במקום לרדוף אחרי חתימות בלחץ.

איך מתכננים נכון: להפוך את החידוש למנוע אוטומטי, לא לעומס ידני

הדרך הנכונה להיערך היא לבנות **מנוע חידוש ייפוי כוח** שמחובר ל-CRM ויושב עליו כשכבת אוטומציה.

המשך בעמוד הבא <<<

בסוף נובמבר 2025 פרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון טייטה חוזר סוכנים ויועצים בנושא "ייפוי כוח לבעל רישיון", שמעדכנת את כל שרשרת התהליך: מהחתימת הלקוח, דרך אימות ההרשאה ועד העברת המידע לגופים המוסדיים.

למי שאינו חי את זה ביום יום, ייפוי הכוח הוא "מפתח הגישה" שמאפשר לבעל רישיון לקבל מידע על החיסכון הפנסיוני של הלקוח, ולהגיש בשמו בקשות לביצוע פעולות במסגרת ייעוץ או שיווק פנסיוני. לכן שינוי לכאורה טכני בתוקף ההרשאה ובדרך האימות מתורגם מיד לשינוי תפעולי, שירותי ומסחרי אצל כל סוכן, סוכנות ומנהל מכירות שעובדים עם תיקי לקוחות בהיקף משמעותי.

מה בדיוק משתנה בטייטה

1. תוקף ייפוי כוח מתמשך יתקצר לשנתיים לכל היותר

הטייטה קובעת מפורשות כי "תוקפו של ייפוי כוח מתמשך יהיה לכל היותר למשך תקופה של שנתיים מיום החתימה". בדברי ההסבר נכתב שהכוונה היא לצמצם שימוש במידע רגיש ללא הסכמה או ידיעה, ולקשור את התוקף לחובת "פגישת שירות" לפחות בתדירות דו-שנתית.

2. החתמה תיעשה בפגישה מתועדת, גם דיגיטלית, ובחתימה ממוחשבת

הטייטה מאפשרת חתימה בפגישה פנים אל פנים או בפגישה דיגיטלית בזמן אמת שמאפשרת קול ותמונה וצפייה הדדית ברורה. במקביל, היא מחזקת שהפגישה אינה תחליף לזיהוי ואימות הלקוח. בנוסף נדרש שימוש בחתימה ממוחשבת בהתאם לכללי חתימה ממוחשבת, כאשר בדברי ההסבר מודגש ערך התיעוד ו"חותמת הזמן" שמקטינה יכולת שינוי והכחשה.

3. אימות ההרשאה מול המסלקה הפנסיונית באמצעות OTP ומסמכים תומכים

כאשר ההרשאה מאומתת באמצעות המסלקה, הטייטה מפרטת תנאים ברורים, כולל סיסמה חד-פעמית (OTP), מסמך מזהה של הלקוח, וייפוי כוח חתום בחתימה ממוחשבת.

בדוח ה-RIA מודגשת המטרה של אישור פוזיטיבי מהלקוח (OTP)



שלב תפעולי מומלץ

- 1. מיפוי מלא של סטטוס ההרשאות:** לכל לקוח בתיק יש להחזיק שדה "תאריך חתימה" ו"תאריך תפוגה" + סטטוס אימות. אם עובדים עם המסלקה, יש גם אפשרות לצפות ברשימת יפויי כוח שעומדים לפוג בטווח הקרוב ולהוריד להמשך טיפול.
- 2. טריגרים קבועים לפני תפוגה:** 90-60-30 ימים לפני, נפתחת משימה אוטומטית, ונשלחות תזכורות רב-ערוציות מייל + SMS/וואטסאפ, עם קישור לקביעת פגישה.
- 3. פגישת חתימה דיגיטלית מובנית:** תסריט קצר שמכסה: זיהוי, הסבר משמעות, הצגת המסמך, חתימה ממוחשבת, ושליחת העתק ללקוח.
- 4. אימות ותיעוד "ראיות":** שמירת המסמך החתום, המסמך המזוהה, ותיעוד מועד ותהליך. הטייטה מדברת גם על חובת שמירה של העתק למשך שנים לצרכי ביקורת ומחלוקות.
- 5. ניהול ביטולים והודעות:** החוזר מטיל דרישות תיעוד והודעות בקצב מהיר (למשל הודעה לבעל הרישיון על ביטול תוך יום עסקים), ולכן כדאי להפוך הודעות כאלה לאירוע אוטומטי שמייצר משימת טיפול מיידית ומסלול שימור.

איפה AI נכנס בצורה חכמה

- **טייטת הודעות מותאמות אישית בקנה מידה:** מודל שמייצר נוסחי פנייה לפי סגמנט, מוצר, דחיפות, והעדפת ערוץ, עם שפה שירותית ולא חתימה עיוורת.
- **סיכום פגישות והזנת CRM אוטומטית:** תמלול, סיכום, ושליפת נקודות פעולה (חידוש הרשאה, חסרים במסמכים, הזדמנות מכירה), כדי שלא תיפול על הסוכן עבודת אדמיניסטרציה.
- **בקרת איכות ואיתור חריגות:** איתור לקוחות עם חוסר התאמה בין נתונים, חסר מסמך מזהה, או חידוש הרשאה חריג, לפני שזה הופך לסיכון תפעולי או תלונה.

דוגמאות פרקטיות לסוכנות

דוגמה 1: חידוש ל-300 לקוחות ברבעון בלי לגייס עובד

הסוכנות מפיקה רשימת לקוחות שיפוג תוקף יפוי הכוח שלהם ב-90 הימים הקרובים, מחלקת ל-3 קבוצות: דיגיטליים, מעדיפים שיחה, ומורכבים. לכל קבוצה מסר מותאם ונתיב פעולה. האוטומציה שולחת הודעה, פותחת משימה אם אין תגובה, וקובעת פגישה ליומן.

דוגמה 2: פגישת וידאו קצרה שמייצרת ערך ולא "נטל"

במקום בוא תחתום, הסוכן מציע פגישת שירות דו שנתית מותאמת ללקוח. במהלך הפגישה: זיהוי, הסבר משמעות ההרשאה, חתימה ממוחשבת, שליחת עותק ללקוח.

סיכום אוטומטי נשלח ללקוח ומתויק. תוך כדי, הסוכן מצויף 1-2 פעולות ערך אמיתיות ללקוח.

דוגמה 3: מנהל סוכנות מקבל דשבורד בוקר

כל בוקר יש דוח: כמה יפויי כוח יפוגו ב-30 יום, כמה פגישות נקבעו, כמה תקועים, ומי דורש טיפול אנושי. זה בדיוק המקום שבו סוכנויות גדולות וחברות ביטוח ירוויחו סטנדרטיזציה.

סיכום: פרואקטיביות היא לא סיסמה, היא מנגנון

טייטת החוזר, אם תתקבל, תייצר סטנדרט חדש: שירות פנסיוני איכותי יישען על הרשאות עדכניות, אימות חזק ותיעוד מסודר. התגובה הלא נכונה היא עוד רגולציה שמכבידה. התגובה הנכונה היא לבנות מנוע חידוש דו-שנתי שמייצר רציפות שירות, חוסך שעות עבודה, ומייצר נקודות מגע רווחיות עם הלקוח תוך בניית תהליכי אוטומציה משולבים עם יכולות AI הזמינות בחינם לכל סוכן כולל אינפוגרפיה מותאמת ללקוח.

הכותב הינו בעלים של חברת insurAI, מומחה להטמעת בינה מלאכותית ואוטומציה בענף הביטוח