



תמלול שיחת משקיעים

תאריך השיחה: 25/03/2024 | משך השיחה: 00:51:15 | דוחות כספיים: רבעון 4 ושנת 2023

פרוטוקול שיחה מלא

עומרי:

שלום לכולם וברוכים הבאים לשיחת המשקיעים של אי.די.איי לסקירת תוצאות הרבעון הרביעי לשנת 2023, אנחנו מזמינים אתכם להעביר שאלות במהלך השיחה דרך ה Q&A - של המערכת או אליי, עומרי כהן ישירות לוואטסאפ.

איתנו נמצאים קובי הבר מנכ"ל החברה ורונית חיוחמו סמנכ"לית הכספים.

לפני שאני מעביר את רשות הדיבור לקובי, ברצוני לציין כי מלבד נתונים היסטוריים שיססרו, כל הנתונים ו/או התוצאות שיוזכרו בשיחה זו, הינם תחזיות עתידיות הכוללים סיכונים ואי ודאות. תוצאותיה של החברה עלולות להיות שונות באופן מהותי בשל גורמים שונים, כפי שמפורט בתסקיף החברה ובדיווחיה לרשויות.

אני מעביר כרגע את רשות הדיבור לקובי, קובי בבקשה.

קובי הבר (מנכ"ל):

שלום לכולם ותודה שהצטרפתם אלינו לשיחת הזום לסקירת התוצאות הכספיות לסיכום 2023, נמצאת איתי כאמור, רונית חיוחמו סמנכ"לית הכספים. לפני שנתחיל בשיחה אני מבקש להביע השתתפות בצער המשפחות הנופלים והנרצחים ומאחל החלמה לפצועים ושיבה בשלום של החטופים וחילי צה"ל, אנחנו מרכינים ראש לזכר עובדי החברה אליהן מזרחי ועידן הרמתי ז"ל שנרצחו בשבעה באוקטובר ולזכר מאור גרשוני ז"ל עובד החברה שנפל בקרבות בעזה.

אנחנו ניגע בהשפעות המלחמה על התוצאות העסקיות בהמשך השיחה. לשיחה הזאת כאמור מצורפת מצגת מפורטת שעומדת לרשותכם באתר המאיה ובתום הסקירה שלי גם רונית וגם אני נהיה זמינים לכל השאלות שיופנו אלינו.

אז הבוקר פרסמנו דוחות שנתיים טובים לסיכום הרבעון הרביעי ולשנת 2023 כולה, אני רוצה להציג סקירה מקיפה של כל התוצאות וההישגים של שנת 2023, שנה זו או התוצאה של שנה זו, היא פועל יוצא של תהליכים אסטרטגיים ארוכים ומשמעותיים שאנחנו מובילים בחברה בשנים האחרונות שבאו כבר לידי ביטוי ברבעון זה או בשנה הזו גם בהיבטי הצמיחה וגם בהיקפי הפרמיות בכל הענפים שלנו עם שיפור ברווחיות והכל פועל יוצא של יישום אדוק של האסטרטגיה שלנו לאורך זמן, כאשר אנחנו ממוקדים ומקפידים על יישום כפי שאתם רואים את זה כל הזמן.

אם אני מסתכל במבט על - על התוצאות שלנו אז אנחנו מציגים שיא בפרמיות שלנו, לראשונה חצינו את השלושה מיליארד וזה משקף קצב צמיחה של 22% בשנת 2023, אנחנו מציגים רווח שנתי של 150 מיליון ש"ח ורווח רבעוני של 49 מיליון ש"ח, רווח ברבעון הרביעי. התשובה על ההון השנתי עומדת על 17% והתשובה על ההון ברבעון הרביעי עומדת על 22%.



בנוסף, הכרזנו על חלוקת דיבידנד של כשישים וחמישה מיליון ש"ח לאחר תאריך המאזן, אתם מכירים אותנו, אנחנו מקפידים על המדיניות ארוכת השנים שלנו לחלק דיבידנד בשיעור העולה על ה-50% מהרווח שלנו וככל שהחברה עומדת ביחס כושר הפירעון שלה, שהוא נקבע על מינימום של 120% לצורך חלוקת דיבידנד, אז אנחנו מחלקים בהתאם למדיניות והשנה זה אפשר לנו לחלק 70% מרווחי שנת 2023 מה שמייצג אצלנו במצטבר של החמש שנים האחרונות תשואת דיבידנד של קצת מעל 6%.

זה שקף שאני מאוד מאוד גאה בו, הוא מראה את המסע שלנו, היקף הפרמיות ברוטו שלנו עלה ביותר מעשרים ושניים אחוזים ביחס לשנה שעברה וחצה כאמור את השלושה מיליארד שקלים. כאשר אנחנו מנטרלים את הזכייה שלנו במכרז חשב"ל אז, הצמיחה שלנו הסתכמה ב-18%, הגידול נובע מעלייה במספר הלקוחות במרבית הענפים וגם מהתאמת המחיר לסיכון בעיקר בענפי הרכב וענף הדירות, בהמשך כמובן אני אפרט על כל ענף בפני עצמו. בשקף הזה אפשר לראות את הנתונים של הרווח הכולל והתשואה להון שלנו, אז את השנתי גמרנו ברווח כולל של 150 מיליון ש"ח בהשוואה ל-51 מיליון ש"ח בשנת 2022, ברבעון הרביעי הרווח הסתכם ב-49 מיליון ש"ח בהשוואה ל-46 מיליון שקל ברבעון המקביל וכפי שאמרתי כבר התשואה על ההון הייתה 17% בכל 2023 ו-22% גם ברבעון האחרון, בעצם היא הייתה בכל המחצית השנייה של 2023.

אני באותו שקף גם מסביר על ההשקעות נוסטרו שלנו, בשנת 2023 הם הסתכמו ב-155 מיליון ש"ח בהשוואה ל-90 מיליון ש"ח בשנה המקבילה וברבעון הרביעי הם הסתכמו ב-30 מיליון ש"ח מאוד דומה למספר שהיה ברבעון המקביל אשתקד. אנחנו יודעים שברבעון האחרון האמת שכמעט בכל השנה, אבל בעיקר ברבעון האחרון הייתה תנודתיות מאוד גבוהה בשוק בשל המלחמה, להערכתנו, למרות אותה תנודתיות ואי וודאות שהייתה בשווקים, לא הייתה לכך השפעה מהותית ברבעון על תוצאות ההשקעות שלנו, התוצאות הטובות שלנו נובעות מפיזור התיק באופן רחב, אפיקים הן בארץ והן בחו"ל, שמירה על תיק סולידי ומח"מ קצר יחסית על נכסי החוב שלנו.

אם אנחנו עוברים לרווח החיתומי, אז הרווח החיתומי ברמת החברה היה 86 מיליון שקל בשנה מול 2.5 מיליון שקל הפסד שנה קודמת, ברבעון הרביעי הרווחנו חיתומית 45 מיליון ש"ח מול 33 מיליון שקל ברבעון המקביל, השיפור ברווח החיתומי רובו נובע מהשיפור ברווחיות בענף רכב רכוש בהשוואה ל-2022.

לפני שאני אצלול לכל הענפים, אני חושב שאני אסביר מה יהיו השפעות מלחמת חרבות ברזל על החברה. אז, מטבע הדברים הרבעון הרביעי הושפע מאירועי המלחמה, גם אנחנו בביטוח ישיר הושפענו מהמלחמה, למרות כל האירועים ותכף אני אפרט אותם השתדלנו לפעול באופן מאוד יעיל, מאוד גמיש במטרה לשמר פה שיגרת שירות ומכירות ללקוחות שלנו, גם לקוחות קיימים וגם לקוחות חדשים, תוך התאמת כל שיטות העבודה שלנו לכל הצרכים שהיו בתקופה מעבודה בבית, לעבודה במשרד, להתמודדות עם החוסר בכוח אדם שתכף אני אפרט עליו, בסך הכל אני יכול להגיד לכם שלמרות כל האילוצים שהיו המשכנו לתת שירות טוב ואיכותי ללקוחות החברה.

מבחינת כוח אדם, גויסו לנו מעל 180 עובדים בצו 8, זה מעל 11% מכוח העובדים בחברה ומעל 20% מכוח המכירות והשירות שלנו, ברור שאלו מספרים מאוד מאוד משמעותיים, את הנזק של החוסרים האלה הצלחנו למלא באמצעות התגייסות מדהימה של שאר העובדים שלנו, התאמת שירות ומכירות בהתאם ליכולות שאנחנו יכולים לתת, כדי לא לפגוע כמעט לחלוטין בשירות של החברה ואפילו יותר מכך, השתדלנו להיות מאוד מאוד רגישים ושמנו דגש על כל נושא הרגישות מול הלקוחות שלנו, במיוחד לקוחות שגרם בקווי העימות או לקוחות שנפגעו בעת המלחמה.

אתם מכירים את זה אני רק אחדד לכם את זה, מבחינת החוק כל נזקי הרכוש בין אם זה רכב ובין אם זה דירה שנגרמו בשל המלחמה מכוסים על ידי המדינה באמצעות קרן מס רכוש ולנפגעים אין כיסוי ביטוחי אחר מלבד הכיסוי של המדינה, עם זאת סייענו ואנחנו ממשיכים לסייע למבוטחים שלנו שנפגעים במערכה הזאת גם מעבר לכיסוי הביטוחי, לדוגמה אחת, לפנינו משורת הדין נתנו רכבים חלופיים ללקוחות שרכבם ניזוק במלחמה ושאמורים לקבל פיצוי ממס רכוש וכמובן עשינו צעדים נוספים כמו אני מניח חברות נוספות



במשק .

בביטוחי החיים, אזי ברגע שיש מישהו שנפגע מפעולה של מלחמה אז יש לו את הפיצוי שהוא מקבל מהמדינה אבל יש לו גם את הפיצוי בגין פוליסת ביטוח החיים שיש לו בחברה בין אם זה פוליסת ריסק רגילה ובין אם זה פוליסת ריסק בגין ביטוחי משכנתאות .

ברבעון רביעי לצערי חווינו גם אצלנו, מבוטחים שנרצחו ב-7 באוקטובר או נפלו בקרבות בהמשך המלחמה וכל העלות העודפת שנוצרה בגין תשלומי התביעות חלה כמובן עלינו וסך ההשפעה בגין סעיף זה בשייר לפני מס ברבעון הרביעי וכמובן זה גם בשנת הדוח כולו, עומדת על כשלושים מיליון ש"ח, זאת העלות העודפת או ההפסד שנוצר לנו בגין ביטוחי החיים, לאור אירועי המלחמה .

בענף רכב רכוש היו למלחמה מספר השפעות עיקריות עלינו, בתחילת המלחמה ראינו ירידה קצרת מועד בשכיחות התאונות ובהיקף גניבות הרכבים, אפשר לציין שאותה ירידה זמנית שראינו נכון להיום הסתיימה וזה קרה בתהליך הדרגתי, באוקטובר זה היה הכי נמוך, מאז נובמבר אנחנו רואים עלייה הדרגתית, אני יכול להגיד לכם שכבר נכון להיום אותה ירידה זמנית הסתיימה ואנחנו רואים כבר שכיחות תאונות ושכיחות גניבות באותם מספרים שאנחנו מכירים מטרם המלחמה .

אם אנחנו מעריכים את השפעת הירידה הזמנית הזאת ברבעון הרביעי על שכיחות התאונות והגניבות, אנחנו מעריכים אותה בכארבעים מיליון ש"ח לפני מס, אני מחדד מדובר באומדן בלבד שמבוסס על השוואה לשכיחות התאונות טרם המלחמה, תאונות וגניבות טרם המלחמה לשכיחות התאונות והגניבות ברבעון הרביעי וכמובן זה אומדן שעשינו את זה לצורך הגילוי הנאות והשקיפות כדי שכולנו נבין טוב יותר את התמונה .

אם אני מסתכל על הנושאים האחרים אז אני יכול להגיד שלמיטב הערכתנו בענפי הבריאות וענפי הדירות לא רואים השפעה של המלחמה על הרווח, בחודש אוקטובר ואפילו בתחילת נובמבר לאור גם הרגישות בחברה ולאור כל אילוצי כוח האדם שהיו לנו, רגישות התכונות בצד של הלקוחות, הפסקנו בעצם את כל המכירות היזומות שלנו מה שמכונה אצלנו מכירות יוצאות, זה השפיע על המכירות שלנו בענף חיים, בענפי בריאות בעיקר במחלות קשות, דירות יוצא, את כל פעילות הגבייה שלנו, עצרנו את הפעילות היוזמה הזאת והחזרנו אותה בהדרגה מאמצע נובמבר ואילך .

על תיק ההשקעות דיברתי אבל בסך הכל למרות ששוק ההון מושפע מהמלחמה ומהתנודתיות בו, אבל עוד פעם אני אומר את זה האוריינטציה הסולידית של התיק שלנו שאתם מכירים אותו כבר לאורך שנים עם אחזקה נמוכה של מניות ישראל ועם מח"מ קצר על חוב ישראל, אנחנו מעריכים שההשפעה של ההשקעות, לא הייתה מהותית על תוצאות הרבעון והשנה .

אם אני רוצה לסכם את כל ההשפעות של המלחמה, מה שתיארתי לכם בענף ביטוח חיים, בענף רכב רכוש, מהצמיחה, מהמכירות, משוק ההון, בסך הכל אנחנו רואים פה השפעות מנוגדות, אבל שאם אנחנו מסתכלים על הסך הכל שלהם הם קיזזו זו את זו, כך שלהערכתנו ההשפעה נטו של המלחמה על הרווחים אינה מהותית. אמרנו את זה גם כשדיברנו בנובמבר בפרסום של הרבעון השלישי ואנחנו רואים שבאמת ההשפעות מקזזות זו את זו, כך שאין השפעה על שורת הרווחים .

אני חייב להגיד פה את האמירה שהיא אולי טריוויאלית, אם תימשך המלחמה לאורך זמן או חלילה תתרחב לחזית נוספת, ברור שתהיה לכך השפעה על הכלכלה ועל פעילות המשק הישראלי, אנחנו מניחים שתהיה לזה השפעה גם על הצרכנים ועל החברות העסקיות, מניסיונו אנחנו גם מעריכים שנדע לעשות את כל ההתאמות הנדרשות ולפעול בהתאם כדי להתמודד טוב יותר עם המציאות שאנחנו נפגוש .

לביטוח ישיר יש אסטרטגיה חדה וברורה אני חושב שגם מאוד מדויקת, אנחנו מציגים לכם אותה מרבעון לרבעון ואנחנו בעיקר מיישמים אותה בשנים האחרונות, האסטרטגיה פה גם מתוארת לכם בשקף שאתם



רואים, זה היום, אני כבר יכול להגיד די בוודאות שהאסטרטגיה הזאת עובדת ואנחנו רואים את ההשפעה לטובה שלה על התוצאות שלנו.

אם אנחנו מדברים על נדבך משמעותי באסטרטגיה שלנו, זה הדגש שלנו על היותנו חברה רב מוצרית, חברה שעובדת בארבעה ענפים עיקריים, אנחנו יכולים לראות את הפיזור של הפרמיות בין הענפים, אנחנו יכולים לראות את ההתפלגות של הרווח וכדגש של התפיסה הרב מוצרית שלנו אתם תראו את זה לאורך כל האסטרטגיה שלנו ולאורך השנים, זה בא לידי ביטוי גם בתוצאות שלנו.

אני עבשיו אתחיל לצלול לכל ענפי הפעילות שלנו, כמובן אני אתמקד בהתחלה ברכב רכוש, הרכב זה עדיין הענף המרכזי שלנו. התוצאות היפות שאנחנו מציגים ברכב רכוש, הם תולדה של העובדה שהיינו מהחברות הראשונות שיצאו מהמשבר בענף, דיברנו על זה ברבעונים האחרונים, דיברנו על המשבר שהתחיל בסוף 2021 וליווה אותנו ב-2022, אנחנו מ-2023 רואים את מגמת היציאה שלנו מהמשבר.

זה קרה בזכות המהלכים המשמעותיים שהובלנו בשנים האחרונות, מחדשנות וניהול תביעות בצורה יותר יותר יעילה עם הרבה יותר דברים, רק לדוגמה כל תהליך אספקת החלפים ממוסכים פרטיים שאנחנו הובלנו, זאת דוגמה אחת, כל נושא של טיוב התיק וחיתום הדוק, שאנחנו ממשיכים לבצע במכירות החדשות שלנו, כל הדגש של התמחור הפרסונלי שאנחנו רק הולכים ומעצימים אותו וכן בשוק שיש בו עליות מחירים, אז יותר לקוחות משוויים מחירים ככלל ואצלנו בפרט ובעקבות זה שהם משוויים אצלנו מחירים, אז הם גם קונים אצלנו יותר, אנחנו רואים את כל התהליכים האלה שעזרו לנו לצאת מהמשבר וכשאנחנו מדברים על התוצאות ותכף נדבר עליהם, אתם תראו שאני רוצה מאוד לקוות ולהגיד שאנחנו אחרי המשבר שהיה בענף רכב רכוש.

אם אני מסתכל על הנתח שוק שלנו אז הוא עומד על מעל 12%, אפשר לראות שאנחנו מהחברות שמובילות וממשיכות להוביל את ענף הרכב בתחום הביטוח, אפשר ויש פה משהו שאנחנו מציגים לראשונה, עשיו את החשבון מ-2019 עד רבעון שלישי של 2023, מה שנקרא בהסתכלות רב שנתית אפשר לראות את ההפסד הכולל של כלל חברות הביטוח, בלי ביטוח ישיר, הפסידו מיליארד שש מאות מיליון שקלים הפסד בענף רכב רכוש, שביטוח ישיר באותה תקופה, באותה שיטת מדידה הרוויחה 182 מיליון שקלים, מה שמראה את היתרון היחסי שלנו שאנחנו מדברים עליו לאורך זמן ואנחנו מאוד מאוד גאים במספרים האלה, גם בצמיחה שתכף אני אדבר עליה, גם בנתח שוק וגם ביתרונות היחסיים שלנו מול השוק.

אם אנחנו מסתכלים על התוצאות שלנו, אז אני אתחיל בצמיחה, את 2023 סיימנו עם מיליארד וחצי פרמיות ברכב, מיליארד וחצי שקל פרמיה בענף רכב רכוש, משקף צמיחה של 39%, אם אני מנטרל את זכיית חשב"ל אז אנחנו ב-32%, צמיחה מאוד מאוד יפה, כל זה כמובן בהשוואה לתקופה המקבילה שנה שעברה, אם אנחנו מסתכלים על הרבעון אז מדובר על צמיחה של 30%, ברבעון האחרון אין השפעה על החשב"ל ולכן 30% גם ללא חשב"ל.

הצמיחה המשמעותית הזאת בפרמיות, היא פועל יוצא של אותה מדיניות שאנחנו מנהיגים כל הרבעונים האחרונים, בין אם זה חיתום הדוק, בין אם זה היתרונות היחסיים במחירים האטרקטיביים שלנו, אנחנו רואים את זה מצמיחה בכמויות, צמחנו כשמונה אחוזים בהיקף הלקוחות, אני מזכיר לכם שענף הרכב צומח בשנה, בין שלושה לארבעה אחוזים, זאת אומרת צמחנו פה יותר מהצמיחה של כמות הרכבים בשוק וכמובן היה פה את עליית המחירים לצורך התאמת המחיר לסיכון, מה שהוביל אותנו לצמיחה נאה גם בשנתי, גם ברבעוני עם חשב"ל ובלי חשב"ל.

אם אנחנו מסתכלים על הרווח החיתומי שלנו אז ברבעון הרביעי של שנת 2023 הוא מסתכם ב-57 מיליון ש"ח, לעומת הפסד של כעשרים מיליון ש"ח ברבעון המקביל אשתקד, מדובר בשיפור של 76 מיליון ש"ח, אשר כולל כאמור את אומדן השפעת המלחמה שמוערכת על ידינו בכארבעים מיליון ש"ח, אני שב ואומר זה אומדן שעשינו אותו לצורך ההסברים פה שהוא מבוסס על השוואה של שכיחות התאונות טרום המלחמה ואחרי המלחמה. אז אלה התוצאות של הרווחיות, אפשר לראות את השיפור ברווחיות גם בשנתי, גם



ברבעוני, גם בכולל וגם בחיתומי .

מותג '9' שאני מספר לכם עליו כל רבעון ממשיך להצליח, הוא צובר אהדה בלקוחות, בציבור, אנחנו רואים את זה גם מאהדת הפרסומות שלו, אבל בעיקר מה שחשוב פה זה המהות, הוא עונה על צרכי הציבור בייחוד בעת הזאת, הוא מציג חלופת ביטוח דיגיטלית עם מחירים מאוד אטרקטיביים, ללא צורך במשא ומתן, הלקוחות אוהבים את זה, אנחנו רואים במותג הזה צמיחה מאוד מאוד גבוהה ומהצד השני מה שחשוב לנו גם איכות התמחור והחיתום בו מובילות לתוצאה טובה גם במותג זה .

אם אנחנו מסתכלים על Combine Ratio שלנו ברבעון האחרון, כאשר אנחנו מנטרלים את אומדן השפעות המלחמה, הוא עומד על כתשעים וחמישה אחוזים. השיפור ב Combine Ratio -מול מה שהיה ב-2022 ובתחילת 2023, נובע מהמאמצים שאנחנו עושים מצד אחד להורדת עלות התביעה ויש לנו שורה צעדים ארוכה שעשינו פה, מטיוב התיק ומהתאמת המחיר לסיכון. אני יכול להגיד לכם שהמכירה השולית שלנו נמצאת ב Combine Ratio שנמוך יותר משיעור של 95%, אני גם יכול להגיד לכם שביטוח ישיר נמצאת כבר כמה חודשים באזור שהיא רוצה להיות מבחינת ה Combine Ratio -אנחנו כבר הגענו לאותו מקום שרצינו להיות מבחינת המחירים ומבחינת הרווחיות, מה שנותר לנו כעת זה להמשיך ולגלגל את התיק מה שנקרא את החידושים, עוד כמה חודשים, כדי להגיע לאותו steady state של רווחיות שיהיה נמוך מאותם 95% וחותר לאותו יעד Combine Ratio שאנחנו רוצים להיות בו, שמשקף רווחיות יפה בענף רכב, כמו שהייתה לנו בעבר .

אם אני עובר לענף רכב חובה, אז בענף רכב חובה, הפרמיות בכל השנה עלו ב-12%, כ-6% ללא חשג"ל וברבעוני 6%, ברבעוני כמובן, אין את השפעות החשג"ל. חייבים להגיד פה, כי לכאורה זה נראה כצמיחה נמוכה, 10% מהפרמיות בביטוח חובה, החל מ-2023 עוברים לביטוח לאומי, במסגרת הסכם של כלל חברות הביטוח הגיעו עם ביטוח לאומי ומשרד האוצר, מה שנקרא הסכם שיבוב שאנחנו מעבירים 10% מהפרמיות של ענף חובה, כנגד זה, אין יותר התחשבות פרטנית על תביעות בינינו לבין הביטוח הלאומי, לכן אפשר לראות פה פחות פרמיות בחובה, אם הייתי עושה חשבון סנדלרים אז במקום 12% היו צריכים להיות כ-22%, במקום 6% היה צריך להיות 16% ומנגד, אין יותר בגין שנות החיתום 2023 ואילך את התביעות הפרטניות .

אם אנחנו מדברים על שורת ההפסד, מה שנקרא בענף הזה, אז ב-2023 הפסדנו בענף חובה ברווח החיתומי שלנו 56 מיליון שקלים, ברבעון 15 מיליון שקלים. אני מזכיר לכם שוב פעם הענף הזה בגלל שהוא עתיר דרבה והוא עם זנב ארוך, הוא מושפע מגורמים אקסוגנים כמו ריבית ומדד והפעילות שלו גם מושפעת מהשפעות רגולטוריות כמו אישור תעריפים שנדרש פה מהמפקח.

ברבעון הזה, ההפסד הושפע בעיקר מהשפעות הריבית, קצת קוזזו על ידי המדד אם אנחנו משווים תקופה מול תקופה, הענף הזה עם הפסד קל, אבל אנחנו רואים שאנחנו מנתחים לעצמנו את השיפור ברווחיות החיתומית שלנו מהעסקים החדשים, זה קורה בזכות עליית התעריפים שהייתה בעיקר, האישור שהפיקוח נתן לפול להעלות תעריפים וכן מהאישור היותר מתון שאנחנו קיבלנו, אנחנו וחברות אחרות להעלות תעריפים בחובה, אני יכול להגיד לכם שאת אותו שיפור בתוצאות העסקיות של הענף הזה, זה נובע גם מאותו חיתום הדוק שאנחנו עושים, מטיוב התיק שאנחנו עושים ומניהול תביעות מאוד הדוק .

בענף הזה ההתפתחות של התביעות היא מאוד מאוד איטית, אמרתי לכם כבר, זה ענף עם זנב מאוד ארוך ולכן בשלב הזה אנחנו עוד לא יודעים להעריך, האם למלחמה תהיה השפעה מרסנת גם על תוצאות ענף חובה ולפיכך בתוצאות שאנחנו מראים פה היום אין השפעה, הן אינן כוללות שום התייחסות לענף חובה, זאת אומרת אינן כוללות התייחסות להשפעה כזו או אחרת של המלחמה על הענף הזה.

בהסתכלות קדימה אנחנו מקווים להגיע למצב שבו הענף הזה מצמצם את הפסדיו ובעצם אנחנו נישאר רק עם הפסדים שינבעו מעליות המדד או שינויים והשפעות של הריבית, אשר מתקזזות מול רווחי ההשקעות, ברור לכם שאנחנו מנהלים נכסים והתחייבויות בצורה שמגדרת זו את זו ולכן אם אנחנו נישאר רק עם



השפעות של מדד וריבית ומהפעילות החיתומית אנחנו נראה צמצום בהפסדים, אנחנו נגיע למקום הרבה הרבה יותר טוב ולשמה אנחנו חותרים .

נקודה נוספת והיא מאוד מאוד חשובה, אנחנו מסתכלים על ענף הרכב בכללותו, דהיינו רכב רכוש ורכב חובה יחד. המכירה שלהם ב-99% מהמקרים מתבצעת ביחד, אנשים לא מפצלים את הפוליסות שלהם ולכן אנחנו מסתכלים על הרווחיות הכוללת של ענף הרכב גם ברכוש וגם חובה יחד וכמובן זה כלי נוסף שלנו לטפל ברווחיות הכוללת של שני הענפים .

כל ההסתכלות שלנו, כל האסטרטגיה שלנו, כל העקרונות שלנו מובילים אותנו ליישום, לא רק בענף הרכב, אלא גם בענפים אחרים, גם בענף דירה. אז אפשר לראות שאנחנו נתח שוק של מעל 12%, במקרה זה יצא אותו נתח שוק כמו ברכב 12.4%, גם כאן אנחנו מהחברות המובילות בתחום הזה, בתחום של הדירות, גם כאן עשינו ניתוח מעניין של הסתכלות רב שנתית, אפשר לראות שאם אנחנו מסתכלים על הרווח המצטבר ל-1% נתח שוק מ-2019 עד רבעון שלישי של 2023, ביטוח ישיר הרוויחה 14 מיליון שקל במצטבר ל-1% נתח שוק, כאשר ממוצע שאר החברות ללא ביטוח ישיר הרווח היה שבעה מיליון שקלים או שמונה מיליון שקלים לכל 1% נתח שוק.

זה עוד דוגמה להראות את היעילות התפעולית שלנו, את זה שאנחנו לא עובדים עם סוכנים, אנחנו לא משלמים את אותם עמלות ולכן אפשר לראות את הפער ברווחיות בינינו לבין ממוצע שאר החברות .

אם אנחנו מסתכלים על ענף רכוש אחר, שאצלנו רובו ככולו זה ענף דירות וחבויות וענף חבויות ואנחנו אוגדים אותם ביחד מהסיבה הפשוטה, כי הביטוח חבויות נמכר אצלנו אך ורק עם ביטוח רכוש אחר, דהיינו עם דירות וקצת עם עסקים קטנים, אין אצלנו ביטוח חבויות שהוא STAND ALONE הביטוח חבויות שיש אצלנו זה אותו ביטוח שמצטרף לפוליסת הדירה, אותה אחריות צד ג', אם חלילה יש איזושהי פגיעה פיזית למישהו שמתארח בבית הלקוח או עובדת משק בית או משהו מהסוג הזה ולכן אנחנו מסתכלים על שני הענפים האלה יחד .

אם אנחנו מסתכלים על התוצאות, אז אפשר לראות שהייתה צמיחה בפרמיות של 14% בשנתי ו-19% ברבעון, אנחנו רוצים כמובן תמיד להיות מדויקים, אז אם אנחנו מנטרלים איזושהי הפרשה שהייתה בשנה שעברה לתביעה ייצוגית שהשפיעה על צד ההכנסות, אז הצמיחה בשנתי היא 12% וברבעוני 10%, מה שנקרא כשמשווים בצורה יותר מדויקת, בסך הכל הגענו ל-321 מיליון שקל פרמיות ברכוש וחבויות .

כפי שאמרתי לכם, המלחמה לא השפיעה באופן ישיר על תוצאות התחום הזה, השפיעה אבל באופן עקיף, משום שבחודש אוקטובר וגם בנובמבר צמצמנו מאוד את הפעילות של המכירות היוצאות בעקבות הגיוס המילואים הרחב והססת העובדים מהמכירות היוצאות והיזומות שלנו למתן שירות או לחידושים, כדי להקפיד ולתת שירות ללקוחות הקיימים שלנו ולכן ההשפעה בעיקר של המלחמה הייתה על צד הצמיחה ולא על צד הרווחיות .

אם אני מסתכל על שיעורי החידוש שלנו שממשיכים להיות מאוד גבוהים מעל 90% זה מצביע מבחינתי על שביעות רצון של הלקוחות מהשירות, מהתמחור ולכן מבחינתנו, זה משהו שאנחנו נמשיך להשקיע בו משאבים, כי הוא חשוב .

הרווח החיתומי בענף רכוש אחר וחבויות ברבעון עמד על כ-11 מיליון שקלים, דומה מאוד למה שהיה ברבעון המקביל, בשנה כולה הוא עמד על 35 מיליון שקלים נמוך מהרבעון המקביל. הקיטון ברווח נובע בעיקר מזה שהתייקרויות ביטוחי המשנה בגין קטסטרופה התייקרו ב-2023 בתחילה בשיעור של כ-40% ולוקח זמן לגלגל את אותה התייקרות של עלות ביטוח הקטסטרופה, שזה בעיקר רעידת אדמה ללקוחות.

זה לוקח את כל גלגול התיק וכמובן זה לא קורה ישר בחודש הראשון, אני יכול להגיד לכם שבמערב ל-2024 הייתה התייקרות נוספת של ביטוח המשנה לקטסטרופה בשיעור ממוצע של כ-20% בכל השוק ולכן ייקח



לנו זמן לגלגל את התאמת המחיר לסיכון, לעלויות של ביטוח המשנה ולכן סך כל הרווחיות נמוכה ממה שאנחנו רוצים שיהיה בענף הזה, אני גם יכול להגיד לכם שברבעון הרביעי ראינו גם עליה בהיקף התביעות, אפשר לייחס אותה גם לעונתיות סך הכל דצמבר היה חודש חורף יותר משמעותי משנה מקבילה.

סך הכל הרווחנו 11 מיליון ברבעון, 34 בשנה, מבחינתנו זה רווחיות שנמוכה מהרווחיות המייצגת שאנחנו רוצים להגיע וייקח לנו את חודשי גלגול התיק עד שנגיע לרווחיות שאנחנו רוצים להיות בה, מבחינתנו ביטוחי הדירות, זה תחום שאנחנו רוצים להמשיך ולפתח ולגדול ולצמוח גם בהיבטי כמות לקוחות, גם בהיבט הכיסוי ללקוחות וכמובן גם ברווחיות ומבחינתנו זה ענף רווחי לאורך זמן בטוב.

אם אני עובר לענף ריסק, לענף ביטוחי חיים, אז נתח השוק שלנו בענף ריסק טהור ללא חיסכון עומד על כ-8% ואם אנחנו מסתכלים על מה היקף ביטוחי המשכנתא שאנחנו עושים בביטוח ישיר זה עומד על 17%, אני משוכנע שבתחום ביטוחי המשכנתאות אנחנו מהחברות המובילות או הגדולה אפילו, כי אין נתונים שמתפרסמים בתחום הזה.

גם כאן עשינו את אותה השוואה כמו בדירות לגבי הרווח ל-1% נתח שוק, גם פה אפשר לראות שהרווחנו אנחנו 53 מיליון שקל ל-1% נתח שוק מול 27 מיליון שקלים שהרוויח השוק בממוצע, הכל נובע מאותה יעילות תפעולית, מזה שאנחנו לא משלמים את העמלות לסוכנים וכדומה. כשאנחנו מסתכלים על הצמיחה ברבעון, אפשר לראות שהצמיחה הייתה נמוכה, הסברתי לכם, נובעת בעיקר מזה שכמעט ולא מכרנו מוצרי חיים ברבעון ונובעת מזה ששוק המשכנתאות מאוד נחלש ב-2023 ככלל, ברבעון הרביעי בפרט, גם בהיקף המשכנתאות וגם בגובה המשכנתא, שניהם משפיעים על הצמיחה של פרמיות. הענף הזה כמובן הוא מאוד מאוד משמעותי לנו, אנחנו נמשיך לפעול בו מאוד בדומיננטיות, הוא מנוע צמיחה שלנו, הוא חשוב לשנים הבאות.

אם אני מסתכל על נושא הרווחיות אז ברבעון הפסדנו 11 מיליון שקלים, בשנתי הרווחנו 38 מיליון שקל בחיתומי, כמובן ההשפעה של המלחמה הייתה פה מאוד משמעותית, אמרתי לכם היא מוערכת ב-30 מיליון ש"ח אצלנו, התשלום העודף לנרצחי והרוגי מלחמת חרבות ברזל, בנטרול השפעת המלחמה, אנחנו עם 19 מיליון שקל רווח חיתומי ברבעון ו-67-68 מיליון שקל בשנתי, אלה רווחים אנחנו מסתכלים על השנים האחרונות סך הכל רווחים שמייצגים אותנו.

ענף בריאות, אני מחלק אותו לארבעה סגמנטים, ארבעה תתי תחומי פעילות, יש את המוצר הבריאות הקלאסית, ההוצאות הרפואיות מה שנקרא, ניתוחים, תרופות והשתלות, יש את סגמנט מחלות הקשות, נסיעות לחו"ל ותאונות אישיות. אני אנסה לעבור בקצרה על כל אחד מהסגמנטים וההשפעות.

ברבעון הרביעי החברה הפסיקה לשווק את מוצר הוצאות רפואיות, מה שפה זה הבריאות הקלאסית, הפסקנו לשווק באופן אקטיבי, לאור כניסתה לתוקף של הרפורמה, רפורמת הבריאות שאגף שוק ההון הוביל, חזרנו לשווק את המוצרים האלה באופן הדרגתי וחלקי, רק לאחר תום תקופת הדוח, דהיינו בינואר 2024 לאחר שקיבלנו את האישורים מהרגולטור למוצרים החדשים.

המוצר הזה מבחינתנו, הוא מוצר רווחי ועם רווחיות חיתומית נאה ואנחנו מאוד נשאף להמשיך ולצמוח בו, הרפורמות ואני חייב להגיד פה רפורמות גם של המפקח על הביטוח וגם מה שהיה בחוק ההסדרים של משרד הבריאות והאוצר מביאות וצפויות להביא לשינוי מאוד משמעותי בתחום, מוקדם מדי מבחינתנו להעריך את כל ההשפעות של הרפורמה, אך לדעתנו יש לחברות הביטוח הישירות ככלל ולביטוח ישיר בפרט, פתרון מובהק במחיר המוצרים כי אין לנו פה את הנושא של העמלות.

המוצרים הן של רובד ראשון ורובד שני הפכו להיות מוצרים אחידים, מה שמקל מאוד על המכירה הישירה והיתרון השלישי שלנו בגלל שאנחנו נתח שוק נמוך מ-6% יש לנו יתרון רגולטורי, שאצלנו אפשר לבחור כל רופא ולא צריך להסתפק רק ברשימות רופאים מוגבלות ולכן אנחנו רואים פה יתרון מובהק שיש לנו. מוצר



מחלות קשות, אנחנו ממשיכים להציג צמיחה עקבית דו ספרתי, זה מוצר רווחי וטוב, אנחנו חותרים להמשיך ולגדול בו .

תאונות אישיות במהלך 2023 התחלנו למכור את המוצר מחדש בעקבות השינוי הרגולטורי שהיה, עדיין במינון נמוך ובהדרגה, ברבעון הרביעי אני חייב להגיד באמת בכל 2023 ספגנו בשורת הרווח התפתחויות עבר, אשר הביאו לפגיעה ברווחיות בענף בריאות כולו.

ביטוח נסיעות לחו"ל בשלושת הרבעונים הראשונים צמחנו מאוד מאוד יפה, ברבעון הרביעי כמובן לאור העצירה של הטיסות לחו"ל, אז ראינו ירידה משמעותית בנסיעות חו"ל. גם בנח"ל אנחנו רוצים לצמוח יפה עם הרבה מאוד שיתופי פעולה עם גופים מובילים כמו איסתא, תלמה, גוליבר ועוד .

אם אני מסכם את ענף בריאות, הרווח החיתומי בשנתי היה 14.5 מיליון שקלים, ברבעון 2.4, רווחיות נמוכה, בעיקרה הנובעת נכון שהיא דומה לשנה שעברה, אבל היא רווחיות נמוכה שעיקר ההשפעה לרעה היא נבעה מהנושא של ההתפתחויות עבר בתאונות אישיות .

אני ארוץ עכשיו בקצרה על נושאים נוספים, אז כפי שאמרתי לכם כושר הפירעון שלנו, כושר פירעון החוב שלנו הסולבנסי שלנו גבוה 143% מהגבוהים בשוק, דיברתי איתכם כבר על הדיבידנד שחילקנו סך הכל מאוד יפה 65 מיליון שקלים, 105 במצטבר, הגענו ל-70% .

אם אנחנו מסתכלים בשקף הבא אפשר לראות שהחברה בשנים האחרונות הגדילה מאוד את ההון העצמי שלה, עלינו במעל ל-70% מ-525 למעל 900, חלק מהאסטרטגיה שלנו והחברה הסולידית שאנחנו מטפחים .

אם אני ממשיך הלאה, אני לא אעבור על כל העוגנים הרוחביים שלנו, אתם מכירים אותנו, הפעילות שלנו מבוססת על אסטרטגיה ותמות מאוד מאוד ברורות, בין אם זה השקעה מאוד רחבה בהון האנושי שלנו, המשאב האנושי שמבחינתנו מאוד מאוד קריטי, מחויב, מרוצה, מבחינתנו זה מפתח להצלחה .

אנחנו בנושא אחר פועלים כערוץ הפצה ממש משמעותי בשיתוף פעולה עם הרבה מאוד חברות עסקיות, ממיטב החברות במשק, אתם יכולים לראות פה מבנק הפועלים וצ'מפיון מוטורס וטויוטה וג'ילי ומקס וישראלכרט, כמעט בכל התחומים, בדירות, ברכב, במשכנתאות, בנסיעות לחו"ל, מבחינתנו זה מאוד מאוד חשוב .

נושא נוסף שמבחינתנו הוא מפתח, זה כל נושא מועדון הלקוחות והאפליקציה שלנו, אנחנו היחידים בשוק הביטוח עם מועדון לקוחות. המועדון הזה מאפשר לנו לחזק את הקשר עם הלקוח, להוביל את זה שלכל לקוח יהיה אצלנו יותר מוצרים וחשוב מאוד גם משך הזמן של כל לקוח יהיה איתנו, יהיה יותר ארוך .

אנחנו כבר היום רואים מאות אלפי לקוחות משתמשים בהטבות המועדון ובאפליקציה ומבחינתנו זה עובד טוב. כל נושא הטכנולוגיה, הדיגיטל והדאטה המתקדמת שלנו, זה עוגן מרכזי מבחינתנו, זה מה שמאפשר לנו לייצר לטעמנו את היתרונות היחסיים שלנו, אנחנו נשקיע ונמשיך להשקיע בטכנולוגיה גם במערכות הליבה, גם בחדשנות, גם בשיתוף הפעולה בחדשנות היפנית, אותו דבר אנחנו נעשה בדאטה, אנחנו באמצעות זה נכיר את הלקוחות שלנו טוב יותר, נהיה יותר פרסונאלי, נפעיל פה יותר מודלים של A.I - M.L, כל העסק הזה שאני מתאר לכם פה מאוד מאוד בקצרה בעוגנים שלנו, זה לטעמי מה שמייצר לנו יתרון יחסי שמאפשר לנו להיות יותר אטרקטיביים במחירים ויותר יעילים ללקוחות .

אז אני עובר לסיכום, אז אנחנו מסכמים את 2023 עם שיפור חד ברווחיות, עם צמיחה חזקה ומתמשכת בכל ענפי הפעילות שלנו, בדגש רב בזכות עבודה מאוד קשה, מאוד ממוקדת ביישום האסטרטגיה שלנו בשנים האחרונות וכל זה גם לצד השיפור בתשואות תיק הנוסטרו שלנו ובגדול מה שתיארנו לכם ברבעונים הקודמים ובשנים האחרונות, מה שנקרא מיושם ובא לידי ביטוי כבר בתוצאות .

הרבעון הרביעי כאמור היה רבעון ייחודי, לא משקף ברמת הענפים את התוצאות שלנו בגלל השפעות



המלחמה, בשורה התחתונה אמרתי לכם ההשפעות המנוגדות קיזזו זו את זו, ככה שלא הייתה השפעה על הרווחיות הכוללת שלנו, אנחנו מעריכים שברבעון הראשון אנחנו נראה כבר הרבה פחות השפעה ונראה חזרה לשגרה בעיקר בשכיחות התביעות בענפי הרכב ובענפי החיים ולכן אם אני מסתכל על התוצאות שלנו במחצית השנייה של 2023, אז לפי כל הערכות שלנו ואני חושב שמייצגות טוב יותר את הפעילות שלנו, אז משפט סיום, אני רוצה לאחל לנו ולכל עם ישראל חזרה לימים שקטים וטובים יותר ובעיקר רגועים וחזרה מהירה של החטופים, תודה שהקשבתם לי ועבשיו אנחנו נענה על כל השאלות שלכם אם יש.

דובר:

תודה קובי, אני רוצה להזכיר שניתן לשלוח שאלות דרך ה Q&A או אליי לנייד .

שאלה ראשונה, האם השפעות המלחמה זלגו גם לרבעון הראשון ואם כן לאיזה מבין המגזרים?

קובי הבר (מנכ"ל):

אז כפי שאמרתי, אנחנו כמובן בצד התפעולי עדיין נמצאים עם עשרות עובדים במילואים, מה שמחייב אותנו לגייס יותר כוח אדם, להיות יותר יצירתיים וגמישים בפתרונות, אבל זאת המציאות ואנחנו איתה .

כמובן, אם המלחמה תימשך או תהיה לה התרחבות, תהיה לזה השפעה על הכלכלה הישראלית וכמובן ישפיע גם עלינו, אם אני מסתכל על הענפים הפרטניים, אז אני רוצה מאוד מאוד לקוות ומה שאני רואה בחודשים האחרונים, אז בחיים כמובן יש ירידה משמעותית בהשוואה לרבעון הרביעי, כמובן עדיין יש תביעות, אבל מועטות של הרוגים שנפלו במלחמה והיו גם מבוטחים שלנו. בענף רכב, אמרתי שבחודש שעכשיו בחודש מרץ כבר וגם בפברואר ראינו חזרה לשגרה של השכיחות טרום המלחמה, גם בתאונות וגם בגניבות ולכן, זאת בגדול כך אנחנו רואים את ההשפעות שיהיו הרבה הרבה יותר פחותות ברבעון הראשון.

דובר: שאלה נוספת שקיבלנו, נוגעת לדיווח שפרסמתם על שינוי מבני בקבוצת צור שמיר, במה מדובר? אם תוכל להרחיב קצת בנושא?

קובי: כן, הקבוצה חברת האם שלנו צור שמיר התחילה לעשות בחינה לשינוי מבני בקבוצה, אני חייב לציין ולהדגיש מדובר בבחינה בלבד, זה עוד לא הובא לשום דיון באורגני איי.די.איי מה שנקרא, למיטב ידיעתי גם לא התקבלה החלטה בדירקטוריון צור שמיר, אבל מה שמדובר זה בעצם לעשות התאמה במבנה הארגוני של האחזקות בקבוצה ככה שגם איי.די.איי וגם מימון ישיר שהיום הם חברות ציבוריות יהיו חברות פרטיות ומעליה תהיה חברה ציבורית בין אם היא חדשה, בין אם היא תהיה אחת מהחברות שנמצאות בקבוצה וזאת במטרה להתאים את המבנה שלנו למבנה שיש בשוק הביטוח לחברות האחזקה, אפשר לראות את זה בהפניקס, בהראל, במנורה, במגדל, בכלל, בעצם בכל חברות האחזקה, זהו מהלך שאמור לייצר לנו שהאחד ועוד אחד יהיה יותר משתיים, זה בגדול אמור לאפשר לקבוצה יותר חופש פעולה לפיתוח עסקי, יותר יציבות וסולידיות עם חברה ציבורית הרבה יותר גדולה, יאפשר לנצל יותר טוב את היתרונות בגודל ובנכסים, אבל אני חוזר ואומר שזה רק שלב של בחינה, טרם התקבלה כל החלטה ואני מבטיח לכם ברגע שזה יגיע לאיי.די.איי, אני אתאר לכם בפרוטרוט את כל המשמעויות ואם הקבוצה מובילה את זה ותחליט לעשות את זה, אז יהיה רק מהלך שיעשה את האחד ועוד אחד הרבה יותר משתיים, כי זה ההיגיון העסקי של הדבר הזה.

דובר: תודה רבה, שאלה שלישית שקיבלנו נוגעת לביטוחי המשנה בתחום הריסק למקרה קטסטרופה ככל וקיימים למשל כיצד השפיעה המלחמה על מבטחי המשנה?

קובי: שאלה מצוינת, ברור לכם שהשנה האחרונה החידוש של ביטוחי המשנה בתקופה של מלחמה ואחרי כל מה שחווינו יחד ב-2023 לא היה פשוט, עם זאת אני חייב להגיד שביטוח ישיר יש לה יחסים מצוינים עם מבטחי משנה המובילים והמרכזיים שיש בעולם ואותם יחסים אישיים ויחסים חבריים ומקצועיים ושותפות ארוכה אפשרה לנו לחדש את כל ביטוחי המשנה שרצינו ב-2023, בין אם זה בענף דירות, בין אם זה



בקטסטרופה ובין אם זה בריסק קטסטרופה או בריסק שוטף .

השינוי היחיד שאני יכול להצביע בענף ריסק, אני יודע שבשוק הוא קרה כבר ברוב החברות מזמן, אצלנו רק השנה, המבטחי משנה החריגו מוות ממלחמה, חלקם החריגו את זה באופן גורף וחלקם החריגו את זה רק ממה שנקרא מגויסים מחיילים, זאת ההשפעה היחידה, מבחינת הלקוחות שלנו אין שום הבדל, אנחנו לוקחים את החשיפה הזאת, ראינו את המספרים ברבעון מאוד מאוד דרמטי, כמו הרבעון הרביעי ולכן אנחנו יכולים להרשות לעצמנו לקחת את זה, סך הכל חידשנו את כל ביטוחי המשנה כפי שרצינו, עם זאת אסור לנו לנוח לרגע אחד בנושא הזה, לא המדינה ולא החברות צריכות להמשיך ולדאוג ליחסים הטובים עם מבטחי המשנה בכל ההיבטים וגם שזה יהיה רווחי עבורם.

דובר: תודה רבה, סיכמנו את כל השאלות, יוצא קובי לעבור לדברי הסיכום?

קובי: כבר אני חושב שאמרתי לכם הכל, אז אני עוד פעם רוצה להגיד לכם תודה רבה שהשתתפתם בסקירה הזאת, אנחנו מאוד מאוד גאים בתוצאות שלנו ברבעון, גם בשורת הרווח וגם בצמיחה וכפי שאתם יודעים גם רונית וגם אני זמינים עבורכם לכל שאלות שיהיו לכם נוספות אחר כך, אז תודה ושיהיה לנו רק רגוע מבאן ואילך, תודה רבה.

-סיום שיחה-