

ראיונות

האתגרים של סוכני ביטוח החיים והפנסיה

ראיון עם סוכנת הביטוח מיכל שילה, יו"ר המועצה הארצית של לשכת סוכני הביטוח לקראת כנס ביטוחיים 2009 של הלשכה בתחילת מרץ 2009

האתגרים העומדים בפני סוכני ביטוח החיים והפנסיה

ראיון עם מיכל שילה, סוכנת הביטוח יו"ר המועצה הארצית של לשכת סוכני הביטוח בעברה: יו"ר מחוז ת"א, חברת מועצה 17 שנה, חברת הועדה לבטוח חיים והועד המנהל, יו"ר המכללה לפיננסים וביטוח, מועמדת לנשיאות הלשכה שנת 2001, מקימת פורום נשים בביטוח ועסקים



שאלה: האם נכון לומר, כי האתגרים הניצבים בפני סוכני הביטוח בעת האחרונה מקורם בתקנות הניוד הפנסיוני ובכניסתם של הבנקים לתחום היעוץ?

תשובה: אכן, אנו עדים בתקופה אחרונה לתמורות ולשינויים שפקדו את הענף המחייבים ביתר שאת את התמקצעותו של סוכן הביטוח בנושאים רבים נוספים אשר לא היו לו בעבר, ודורשים ממנו להתמקד במתן שרות ברמות גבוהות יותר מכפי שהורגל בהן בעבר.

שאלה: האם יש סוכן שהוא חסין מפני הבנקים?

תשובה: סוכן שרואה את עצמו חסין מפני פעילותם של הבנקים בתחום היעוץ, אינו מחובר למציאות. הבנק כגוף פיננסי הוא בעל נגישות גדולה ונוחה יותר לציבור גדול של לקוחות ומטבע הדברים, לקוח שזקוק לבנק יאות לקבל ממנו יעוץ בקלות רבה יותר מזו שיאתר לסוכן ביטוח שיציע לו את אותה ההצעה עצמה.

שאלה: ומהו יתרונו של הסוכן לעומת הבנק?

תשובה: אם נחזור לבסיס של עבודת הסוכן המושתתת על הכרות אישית עם המבוטח ומשפחתו כולל הגעה לביתו גם בשעות בלתי קונוונציונליות נותנות יתרון לסוכן על פני פקיד הבנק, גם אם הפקיד עבר הכשרה של מספר חודשים הוא אינו בא במקום המקצועיות של הסוכן המלווה את המבוטח במשך שנים רבות. הניסיון המקצועי לאורך השנים מאפשר לסוכן בהכרות ארוכה או קצרה עם הלקוח לאתר טוב יותר מכל גורם אחר את צרכיו ולהתאים לו את חליפת הביטוח המתאימה לו ביותר מתוך כלל תוכניות הביטוח הרבות והמגוונות הקיימות בשוק.

שאלה: האם חוזר מסמך ההנמקה גורם לעבודה רבה יותר במשרדי הסוכנים?

תשובה: אכן, החיוב במסמך ההנמקה והגילוי הנאות שהוכתבו לאחרונה ע"י הפיקוח על הביטוח גורמים לעומס גדול יותר של עבודה במשרדי סוכן הביטוח אך מאידך גיסא הדבר מציב את סוכני הביטוח בעמדה מקצועית גבוהה יותר בהצגת ובהצעת תוכנית הביטוח למבוטח הואיל והוא מחייב גישה רצינית יותר מבעבר ולא ניתן עוד להסתפק באמירה סתמית כמו קודם "תאמין לי, הביטוח שאני מציע לך הוא הטוב ביותר". לשכת סוכני הביטוח נערכה בעזרת הועדה לביטוח פנסיוני בראשותו של שלמה אייזיק, הכינה לכל סוכן חבר לשכה מורה נבוכים מסמכים מתאימים על מנת שיוכל להתמודד מול הבנקים.

שאלה: האם תוכלי ליתן דוגמא של הערך המוסף שיש לסוכן הביטוח לעומת הבנק?

תשובה: לדוגמא אחד הלקוחות שלי מבלי לציין שמות ופרטים הוא רופא שמתמחה בפרוצדורה רפואית של חליף לניתוח מורכב וכאשר נודע לי על לקוח העומד לעבור את הניתוח המורכב יצרתי קשר בינו לבין הרופא וכך הלקוח שלי עובר את הפרוצדורה המיוחדת שחוסכת לו חודש שלם של החלמה מניתוח. ואני רואה גם בכך חלק מתפקידו של סוכן הביטוח המקצועי דבר שפקיד הבנק יתקשה לעשות אי פעם אם בכלל. מה עושה פקיד הבנק? הוא יושב בבנק וגם אם עבר הכשרה מקצועית של מספר חודשים הוא עדיין נשאר פקיד והקשר האישי עם המבוטח אינו נשמר, כי כידוע פקיד הבנק מתחלפים.

שאלה: מה דעתך על שיווק ביטוח חיים באמצעות האינטרנט?

תשובה: אני חושבת שהאינטרנט הוא כלי מדהים חובק עולם מקור למידע בלתי נדלה ואפשר לרכוש באמצעותו ביטוחים שאינם דורשים ידע מקצועי או לחילופין השקעה בבדיקת צרכי הלקוח כמו למשל ביטוחי ריסק למיניהם, נסיעות לחו"ל, ביטוח חובה לרכב וכדומה.. אין להתעלם מכך, כי חלק נכבד מחיינו וגם מחיי מתנהל כיום באמצעות האינטרנט, כולל תשלומים לגורמים שונים רכישות של מוצרים, חופשות ועוד. יחד עם זאת כאשר

מדברים על תכנון פנסיוני ארוך טווח ללקוח, הדבר מחייב, לדעתי, פגישה אישית ובדיקת צרכים הכוללת חקירה מעמיקה של המבוטח ואת זה לא ניתן לעשות באמצעות האינטרנט ככל שיהיה משוכלל הואיל ועדיין לא נמצא תחליף למגע האישי.

שאלה: בכל זאת האם אפשר לדעתך להכין שאלון מקיף לגבי הצרכים של כל מבוטח ולהתאים לו את הפתרון של החיסכון הפנסיוני לפי תוכנה מיוחדת?

תשובה: אפשר להכין שאלון סטנדרטי ולפרסם אותו באינטרנט אבל עדיין ללקוח יש שאלות רבות ויש חששות, לכל לקוח צרכים ביטוחיים מיוחדים. אפשר למקם באינטרנט מחולל הצעות שכל לקוח יזין את הנתונים אבל האתר לא יוכל לענות לכל לקוח שישאל את השאלות שיעלו במוחו באותו רגע כמו מה יקבל כמה ומתי, מה יהיו ההשלכות על תשלומי המס וכו'.

שאלה: כיצד בכל זאת ניתן להיעזר היום באינטרנט?

תשובה: דוגמא לשימוש באינטרנט בחיי היום יום – לקוח שמבקש לשנות פרטי בנק או מבקש הלוואה מהפוליסה או לשנות מוטבים – אני מנחה אותו להגיע לאתר החברה להוציא טפסים לחתום עליהם ולשלוח אותם אלי. זה שימוש באינטרנט – קיצור הליכי עבודה אבל עדיין הוא ישוחח אתי חצי שעה מה קורה אם הלוואה מתי מחזירים וכמה גם אם זה כתוב.

שאלה: מה דעתך לגבי גביית כסף מלקוחות בעבור שירותים הניתנים להם על ידי הסוכן?

תשובה: לאור כל השינויים והאתגרים סוכני הביטוח נדרשים ליתן שירות למבוטחים הכוללים השקעת זמן בפעולות אשר איננו מתוגמלים בעבורם. אני בעבר הרצאתי על כך בלשכת סוכני בטוח במספר כנסים. למשל פדיון כספי פוליסה הכרוך ביעוץ על חיוב במס, בדיקת הפדיון, יעוץ לגבי הלוואות ומתן הסברים, בדיקת צרכים של לקוח בקשר לפוליסות בטיפולם של גורמים אחרים. אלו פעולות שבעבר לא דרשנו בעבורן תמורה כספית הואיל ועמלות הבסיס היו ברמה שאפשרה מתן שירותים נוספים ללא קבלת תמורה מיוחדת. בשנים האחרונות הנהגתי במשרדי נהל הכולל דרישת תשלום בעבור פעולות כאשר לקחתי בחשבון מראש שאני עשויה לקבל גם תגובות נזעמות של מבוטחים הטוענים שסוכנים אחרים אינם דורשים תמורה. לדעתי יש מקום לכך שסוכני הביטוח יעריכו מחדש את עמדתם לגבי קבלת תמורה בעבור עבודתם המקצועית ולדעתי הנושא קשור באופן ברור ביותר בשיפור תדמיתו של סוכן הביטוח ובמעמדו בעיני הציבור.

שאלה: כיצד לדעתך משפיעה העליה בתוחלת החיים על הענף בכלל ועל עבודתו של סוכן הביטוח בפרט?

תשובה: אין ספק שעליה בתוחלת החיים גורמת לכך שאנו מציעים למבוטחים, גם לאור השינויים בחקיקה. אנו נדרשים בביטוח חיים ופנסיה לבנות למבוטחים תוכנית ארוכת טווח אשר תספיק למחיתו עד לגיל מבוגר מעבר לגילאי הפנסיה שהיו מקובלים בעבר לדוגמא בעת עריכת תוכנית פנסיונית מבטיחים מעל לגיל הפרישה מגישים הצעה עם 30 או 25 שנות פנסיה. יש לקחת בחשבון נושא נוסף שחברות הביטוח טרם נתנו את דעתן עליו והוא הצורך בביטוחי ריסק מעבר לגיל 70. הרבה מבוטחים שואלים אותי מדוע ביטוח הריסק נפסק בגיל 70, כאשר נכון להיום אנשים מקימים משפחות בגיל מבוגר יותר ובגיל הפרישה הרשמי עדיין נזקקים לכיסוי למקרה מוות. חברות ביטוח בודדות נותנות כיסוי ריסק ל 75. יש היום תוכניות ביטוח סיעוד ובריאות המציעות פרמיה משתנה לפי גיל עם עליה גדולה מאוד בגיל הפרישה שאז התעריף מתקבע דבר שלדעתי חסר בביטוחי ריסקלאור תוחלת החיים שעולה.

שאלה: האם סוכן ביטוח יכול להתפרנס כיום רק משיווק מוצרי ביטוח חיים מבלי שישווק ביטוח אלמנטרי?

תשובה: סוכן ביטוח חדש שמתחיל היום אינו יכול, לדעתי, להתפרנס משיווק ביטוחי חיים בלבד ללא שיווק ביטוח אלמנטרי. זו היא גם אחת הסיבות בשלה אין הרבה סוכנים צעירים שמצטרפים לענף.

שאלה: ומה עושה בעניין זה לשכת סוכני הביטוח?

תשובה: לשכת סוכני הביטוח החליטה לפתוח במהלך שנועד לצרף בוגרי מכללה צעירים בעלי רישיון למשרדי סוכנים ותיקים אשר אין להם דור המשך על מנת להצעיר את הענף (הגיל הממוצע של חברי הלשכה הוא מעל 50) וגם לאפשר לסוכן הצעיר שאין לו תיק קיים לפתח את התיק של הסוכן הותיק ולהתפרנס בכבוד. מדובר בפרויקט חדשני עליו שוקדים בתקופה זו בלשכת סוכני הביטוח. מדובר ביזמה של נשיא הלשכה, אודי כץ הנשיא.

שאלה: מהם תפקידי המועצה?

תשובה: תפקיד המועצה לפקח ולבקר לפי התקנון – את כל ועדות הלשכה המקצועיות ולכן בישיבות המועצה אנו מפנים שאלות כלפי יו"ר הוועדות המקצועיות ומבקשים תשובות לגבי התקדמות תוכניות העבודה שהציגו ותשובות לשאלות נוספות שהועלו ע"י חברי המועצה.

שאלה: כיצד לדעתך ישתנה תפקודו של סוכן הביטוח לאור הקדמה?

תשובה: העתיד כבר כאן. סוכן הביטוח מגיש כיום הצעה מתוך מחולל הצעות של חברות הביטוח, מבצע את הרכישה בתוך המחשב. יש כבר סוכנים שיושבים עם מחשב נייד וחתומה ממוחשבת. דברים שנראו לי בעבר כמדע בדיוני כאשר עשיתי את צעדי הראשונים בענף הביטוח לפני 40 שנה.