

לגבות מלקוחות זו לא מילה גסה

חברי סוכנות וסוכנים, ביקשתי להעלות שוב בפניכם נושא אשר כבר דיברתי עליו בכנסים קודמים ואשר עתה יותר מתמיד אקוטי, חשוב ועליו תלוי עצם קיומינו. ההרצאה איננה מההיבט המקצועי בלבד, אלא מנקודת ראות פרקטית אישית שלי כסוכנת בטוח. כמובן ברוח החקיקה החדשה. חשוב להדגיש שאני מדברת רק על בטוח חיים ולא על אלמנטרי.

אנו נותנים שרות, שרות טוב ומקצועי למבוטחים וללקוחות שלנו, ובחינם.

וכל זה למה?

מאחר וגם אני כמוכם, עוסקת שנים רבות בענף בטוח חיים ועושה כמו כולנו את הנדרש ממני, על מנת להמשיך ולהצליח למרות כל המכשולים.

המכשולים הם רבים, לא רק שעמלתנו ירדה לאחוזים בודדים, אנו עדים לתופעה

המדאיגה של סוכנים המבקשים מלקוחות כתב מינוי סוכן, כביכול לבדיקת פוליסות ומעבירים אליהם דמי גביה של מבוטחים.

שנים רבות נתנו מידעים ללקוחות בין אם מתוך המחשב ובין אם בברורים שערכנו

בעצמנו בתברות הבטוח וכל זה ללא כל תמורה ובמסגרת המונח הנקרא שרות.

האם הלקוח שלנו היה חושב לרגע, לבקש מידעים או טיפול כלשהו מהבנקים שלו

מבלי שהם יגבו ממנו כל תמורה?

יותר מכך, בכל פניה לבנק או פעולה שהוא מבצע, הוא מחייב את חשבוננו גם מבלי לשאול.

כמו כן, כל עו"ד או רואה חשבון גובים כסף עבור הייעוץ שלהם ולא חשוב מהו.

עד היום אינני מבינה כיצד הדבר הושרש בענף שלנו . אבל זו עובדה.

אתם בודאי זוכרים שלפני שנתיים, בכנס בטוח חיים בירושלים סיפרתי לכם שבִּעֵת שהותי בלונדון, שמעתי הרצאה של סוכן מקומי אשר תיאר באוזנינו כיצד מצא דרך

לשרוד כלכלית והחל לבקש דמי שרות ממבוטחים לא פעילים שלו.

המסר העיקרי שלו היה – סוכן הביטוח חייב לבנות ערך מוסף אישי.

ליצור מקורות ואפיקי הכנסה נוספים.

וכך להפוך את רשימת לקוחותיו לנכס.

חזרתי עם המסר שלו לארץ וחשבתי כיצד אני יכולה ליישם זאת אצלנו.

והנה בא הרגולטור ומסדיר את נושא היועץ והמשווק, ומכאן הבנתי שהיום יותר

מתמיד חשוב לנו לגבות מהלקוח השתתפות בהוצאות לשרות שאנו נותנים.

וזאת כמובן בהסכמה ובשקיפות מלאה. אנו נציין בפניו על מה אנו

מבקשים תמורה. הוא מצידו, כמובן, הוא יכול לסרב.

הנה אנו עומדים לקבל מסוף חודש זה, מסה של טלפונים בעקבות אישורי המס אשר

יגיעו למבוטחים בדואר. מי בשאלות ומי בבקשת פדיון הכספים. מי יעשה את

העבודה הזו? אנחנו? וללא תמורה?

חברי היקרים, על כל עבודה מקצועית שאנחנו עושים עבור הלקוח, מגיעה לנו

תמורה. הרי, ככלות הכול - אנחנו מחזיקים משרדים ולמה? יש לנו הוצאות? אך ורק

כדי שנוכל לתת שרות טוב ולהיות זמינים עבור לקוחותינו.

בשבוע שעבר הייתי ביום עיון של חברת הפניקס בנושא יישום החקיקה של ועדת בכר. החקיקה החדשה דורשת מאיתנו לערוך למבוטח בדיקת צרכים ולתת לו את העצה הטובה ביותר ה-BEST-ADVISE. מה המשמעות הדבר מבחינתנו? במה זה באמת כרוך?

כמה זמן זה יגזול מאיתנו וממשרדנו והרי כולם יודעים שזמן זה כסף. כמוכן שלא כל מה שעשה הסוכן בלונדון קביל גם אצלנו בארץ, אך אנו חייבים לייצר אפיקי הכנסה נוספים וגביה תמורת שירות היא אחד מהם. חברים שלנו כבר מיישמים זאת הלכה למעשה, מי על-ידי מכתב התחייבות מצד הלקוח לביצוע התשלום לאחר השרות, ומי על-ידי גביה טרם בוצע שרות. אתם בודאי זוכרים את הרצאתו של אודי כץ מירושלים בנושא בכנס שעבר. ויש במשרדי דוגמאות של מכתבים אשר סוכנים שולחים ללקוחות ומבקשים סכום כסף עבור הפעולה שהם מבצעים עבורו.

אך אליה וקוץ בה, יש מבינינו סוכנים רבים שלוקחים מלקוחות הפונים אליהם, מכתב מינוי סוכן ונותנים במקביל/בתמורה יעוץ ושרות חינם. כל זה בתקוה שאולי הלקוח יעשה בסופו של דבר בטוח דרכו וכך יזכה בעמלה. אך זה רק מוריד מערכנו כאנשי מקצוע.

בשבוע שעבר פנתה אלי מבוטחת שלי מזה שנים רבות, אשר שאלה אם ניתן לצרף את הפוליסה הפרטית הקיימת שלה במסגרת בטוח מנהלים שקיבלה ממקום העבודה, אך היא לא ידעה להגיד לי אם מקום העבודה רוצה אותי כסוכנת בתיק, ואני יודעת שעתה העובד מחליט, אבל המעביד גם יש לו מילה.

וראה זה פלא, לא מצאה חן בעיני תשובתי והיא פנתה לסוכנת אחרת אשר מיהרה

להחתים אותה על מינוי סוכן והיא תברר עבורה. האם זה נכון? האם זה צודק?

מה תרויח אותה סוכנת, אם הפוליסה לא תהיה אצלה?

איזו תדמית זה נותן לנו.

אנחנו צריכים כולנו כאחד להחליט שלא נותנים שרות בחינם, ולקוח המסרב,

ישלח להתמודד לבדו מול חברת הבטוח.

מצאתי כותרת בעיתון כלכלי שבו כתוב שהבנקים יחלו לגבות מהלקוחות

עמלות על ייעוץ לחסכון ופנסיה, דבר שאנחנו עשינו בחינם שנים רבות.

במוסף של סוף השבוע הזה כתב שלומי שפר לגבי ייעוץ הבנקים ואני רוצה להקריא לכם פיסקה ממנו.

עתה כאשר אנו נדרשים לערוך בדיקת צרכים ללקוח, **אנו** חייבים לגבות בגין

ההוצאות והזמן שאנו מקדישים לנושא.

אני לא צריכה למנות בפניכם את הדרכים החלופיות העומדות בפנינו, אני מניחה

שכולכם או רובכם כבר עוסקים בשיווק קופות גמל וקרנות השתלמות וכד'. זה מקור

הכנסה נוסף וחשוב עבורינו כיום כאשר הבנקים נכנסו לשווק קרנות פנסיה ובטוחים.

אני רוצה להזכיר לכם מה עשה הסוכן מאנגליה. הוא שלח לכל מבוטחיו הלא פעילים

מכתב וכתב שלאור השינויים ברגולציה, הוא **מניח** שהיו רוצים לקבל הסבר שוטף על

חסכוניותיהם. אי לכך הוא צירף הוראת קבע עם סכום שנתי לתשלום, **אשר הקנה**

למבוטח זכות להתקשר **למשרדו** ולקבל שרות מתי **שהוא** רוצה.

למרות ספקותיו חזרו **אליו** הרבה מכתבים עם הוראה חתומה ובקשה להרשם

כזכאי לקבלת שרות.

התברר, ראו זה פלא, שצריך רק לבקש. **מסתבר שמבוטחים מוכנים לשלם על מנת לקבל מידע מאיתנו או טיפול על ידינו ושנייצג אותו בחברת הבטוח.** תתפלאו, אבל זה עובד.

כשאני אומרת מבוטח אני מתכוונת לאדם אשר לו פוליסה מסולקת או ישנה מאד שאין לנו עליה הכנסה כלשהי, או דמי גביה קטנים אשר אינם מכסים את ההוצאות. חברים זה עובד. נכון הוא שלא הוצאתי מכתבים למבוטחים הלא פעילים שבתיק שלי ולכולנו יש כאילו, אך התחלתי לגבות לפי פניה ואם המבוטח לא הסכים לשלם שלחתי אותו לקבל טיפול ישיר מחברת הבטוח. ואני שוב מזכירה לכם את אישורי המס והמידעים שעומדים להשלח החודש למבוטחים. כאשר פנו אלי מבוטחים חדשים וביקשו שאבדוק את הפוליסות שבידם ואייעץ להם, ביקשתי תשלום וגם קיבלתי.

מה אומר הרגולטור, במורה נבוכים שקיבלנו מהלשכה – נאמר לנו שאנו יכולים לבצע בדיקת צרכים של לקוח מיועד **וכן** בדיקת פוליסות קיימות ולבקש **על כך** תשלום ללא קשר לעמלה **העתידי**ת מחברת הבטוח.

אין צורך לקבוע את סכום הגביה, נושא זה ישאר פתוח וכל אחד מאיתנו יקבע לפי הבנתו.

אבל עלינו להתחיל לעשות. להתחיל לגבות דמי טיפול על עבודתנו המקצועית ובכך ליצור לעצמנו ערך מוסף אישי.

אני מקוה שהצלחתי להעביר אליכם מסר אשר יחלחל ויטמא, וביחד ניישם אותו כולנו.