

האבולוציה של השירות

שיטת תגמול הסוכן מעמלות אינה מאפשרת קיום בכבוד לסוכני הביטוח | כיצד מגמות ודרישות הרגולציה יצילו את הסוכנים מעצמם?

הקשה, שעתידי הפנסיוני בידיו הוא. יחסוך, יינה ואם לא יחסוך, יסבול.

סוכני הביטוח, יש לציין, מאז ומתמיד עסקו בחינוך זה. הסיבה ברורה ומובנת - הוא היה מקור פרנסתם. כחלק מתהליך המכירה הציבו בפני הלקוח מראה אודות הצפוי לו במקרה מוות, נכות ופטירה. חלק מהסוכנים עשו זאת על בסיס הפחדות ופריטה על נימים רגשיים וחלקם על בסיס תכנון פיננסי.

יהיו כאלה שיגידו שאגף שוק ההון מנסה להיטיב את מצבו של המבוטח על חשבוננו של סוכן הביטוח. האיום ברור וכל סוכן ביטוח מרגיש אותו יום יום. יותר עמל ופחות עמלה. כמות העבודה הנדרשת ממנו, והפעם על פי חוק, גדולה יותר ואילו העמלה קטנה יותר. התייחסות הסוכנים והנהגתם למצב מגוונת. החל מקיטור על המצב, דרך הדחקה, תקווה וניסיונות סרק לשפר את העמלות וכלה בהתייעלות ובחשיבה יצירתית על הפיכת האיום להזדמנות.

ההזדמנות העסקית

המדינה רוצה שסוכן הביטוח יכין את המבוטחים לפרישה? יפעל במקצועיות? ינמק בכתב ובשלושה עותקים כל שינוי? הוא יבצע זאת, אבל זה יעלה למבוטחים כסף. כאמור, עיקר עבודת הסוכן במתן שירות ומוזה הוא צריך להתפרנס.

המכירה היא בנוס אפשרי, אבל על כל פעולת שירות, תיגבה "עמלת שורה" בדיוק כמו בבנקים.

יגדיר לו כל סוכן רשימת פעילויות, יתמחר אותן ויצג אותן לראווה. הראשונה שבהן תהיה תכנון פיננסי ותפירת חליפה פנסיונית מותאמת צרכים תוך שימוש במוצרי המדף הטובים ביותר מבין אלה הקיימים בכל הגופים המוסדיים.

בשנת 1999 עסקתי גם בייעוץ. במסגרת ייעוץ לחברה שכנעתי אותם לעבוד עם סוכן ביטוח בשיטת דמי טיפול. מאחר וכבר אז, כמו גם היום יש סוכנים הפועלים בשיטה זו, אינני יכול להשתמש במילה רבולוציה. אבל בהחלט אפשר להשתמש במילה אבולוציה. זה לא יהיה קל לאף אחד מהנוגעים בדבר ויהיה צורך במחשבה ובחוכמה על מנת שזה יצלח. סביר להניח שיהיה צורך בסיוע הרגולטור לנושא. בסופו של דבר זה יעשה רק טוב, ולכולם. הדבר החשוב ביותר שיקרה הוא שסוכן הביטוח יחזיר לעצמו את השליטה על עתידו הכלכלי.

הכותב הינו B.Sc., C.L.U.(Isr), מנכ"ל חברת פתרונות מתקדמים בלייף פלנינג

מכירת ביטוח פנסיוני שונה ממכירת טלוויזיה. מכירת טלוויזיה היא פעולה בה נרכש מוצר שעלותו אלפי שקלים, המתחילה ומסתיימת במועד המכירה ומשרת את הרוכש מספר שנים. לעומתה, מכירת ביטוח פנסיוני היא קדימון לשירות מתמשך ומקצועי הנפרס על פני עשרות שנים במסגרתו מושקעים מאות אלפי או מיליוני שקלים אשר נועדו להבטיח את עתידו של המבוטח במקרי מוות, נכות ופרישה.

חולי עתיד

למרות זאת, שיטת התגמול של הסוכן הינה כאילו מדובר במכירת טלוויזיה. זוכרים את תקופת העמלות של 150% ויותר? עמלה זו יועדה, יחד עם דמי גבייה אפסיים של 4-1 מהפרמיה, לספק עתודה תקציבית לסוכן לכל אורך חיי הפוליסה. אולם, במקרים רבים, מחצית העמלה שולמה בשנה הראשונה ולפעמים אף יותר. כלומר, אדם אשר קנה פוליסה בעבר ומבקש היום שירות מהסוכן נתקל בסוכן שלא מרוויח כמעט כלום.

מעבר לתמריצים מובנים לטוויסטינג, לחולי זה אפקט שלילי נוסף. הסוכן התרגל לתת שירות בלי לגבות כסף. כל עוד שולמה עמלה גבוהה מנשוא השירות ומחבריו, הכל היה בסדר. אבל היום ההרגל הזה מכניס את הסוכן לדיסאונס - אני רוצה את המבוטח, אבל לא מוכן לעבוד בחינם. ובאשר למבוטח, גם הוא התרגל לקבל שירות בלי לשלם עליו. בתודעת המבוטח הממוצע צרובה תחושה, רחוקה מהמציאות, שהסוכן מרוויח עליו מיליונים וחוגג כל הזמן בחו"ל, כאילו היה שוקה מהפרסומת של ביטוח ישיר. עם תחושה זו, בא המבוטח אל הסוכן בדרישות לשירות, דרישות שלעיתים גובלות בחוצפה ואף יותר מזה.

כל איום הוא הזדמנות

מזה כמה שנים פועל אגף שוק ההון לטובת המבוטחים הפנסיוניים במספר מישורים. ראשית במישור חלוקת העוגה. ירידה דרסטית בעמלות הסוכן. למיטב הבנתי, העתיד במישור זה, לא ישתפר. סביר שיוחמר. שנית, השינוי (ואני משתמש בכונה במילה זו) על הסוכן סדרת פעילויות ייעוציות ומסמכי הנמקה שכוונתם הייתה טובה אבל בפועל, ספק אם ממולאים מעבר ל"לצאת ידי חובה" וספק אם באמת משרתים את המטרה לשמה נועדו. שלישית, הנחו את הסוכן לבצע מכירה מותאמת צרכים.

במקביל, פועל האגף לחינוך עם ישראל למודעות פנסיונית. הישראלי הממוצע לומד וילמד, בטוב או ברע, מרצונו או בדרך

