

## מחיר לשירות

### סוכן ביטוח נכבד! הגיע הזמן שתחליט מי אתה. איש מכירות או איש מקצוע



**תגמול הסוכן**

**בני הפנר**

טייטה חדשה שפרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ב-7 בנובמבר מחייבת את הסוכנים והיועצים להיפגש עם הלקוחות לפחות פעם בשנה: "בעל רישיון ייזום פגישת שירות עם הלקוח בקשר למוצר פנסיוני, לפחות אחת לשנה...".

#### סוכן נכבד, מה בדיוק הבעיה שלך?

למחרת כבר נשמעה ביקורת נוקבת על המפקחת ואפילו השוו את ההחלטה להחלטות "כמו ברוסיה". אני דווקא סבור שיש כאן הזדמנות עסקית לא נורמלית. המפקחת קבעה כי על סוכן הביטוח במסגרת עבודתו לפגוש את הלקוח שלו לפחות פעם בשנה. מעבודה מרוויחים כסף, לא? אז מה הבעיה כאן?

אופס, שכחתי! הסוכן עדיין חי בתקופה אחרת ולא גובה שכר טרחה מהלקוח. אם זה המצב אז בוודאי שהוא יעדיף לא לפגוש אותי. יתירה מזאת, הוא יעדיף אפילו לא לשמוע ממנו. ימכור לו, יקבל עמלה וילך לחפש את המכירה הבאה. רגע, אבל מה עם שירות? ביטוח פנסיוני הוא מוצר לטווח ארוך,

וכמה הוא מוצר עתיר שירות. זה לא טלוויזיה של 'מכרנו וגמרנו'. על איזה שירות אתה מדבר? מי משלם לנו עבור השירות? אף אחד. אם זה המצב, מדוע שנשרת את הלקוח? אנחנו צריכים לעבוד בחינם? הצדק עמכם, ממש לא! עבודת סוכן הביטוח המקצועי שווה כסף בדיוק כמו עבודת רואה חשבון. אז מדוע הוא גובה שכר טרחה ואנחנו לא? שאלה טובה. היא טובה בריבוע כי באפשרותנו לגבות שכ"ט.

#### סוכן נכבד, מדוע אינך גובה שכר טרחה?

חשבתי רבות על שאלה זו ונראה שהסוכנים פשוט מפחדים. נרתעים מהשינוי. הם מפחדים שהלקוח לא ישלם ואז הם לא ירוויחו. מפחדים שעבור שירות בכסף יש לספק שירות טוב ואז הגרועים ינפּו מהענף. החששות מוצדקים ונטפל בהם אחד אחד.

#### סוכן נכבד, איך תגבה עבור שירות?

ענף זה עבר השחתה זו צדדית קשה במשך 50 שנה. מצד אחד הלקוח התרגל לקבל שירות מסוכן הביטוח בלי לשלם עליו (הוא שילם, ועוד איך שילם...), כלומר בלי להוציא כסף מהכיס. מצד שני הסוכן התרגל לספק את השירות בלי לגבות עליו כסף.

זה יהיה תהליך מדורג אבל הוא יקרה. **סוכן נכבד, האם אתה רוצה שינפּו אותך מהענף?** כמו בכל תחום, הגרועים יעופו. מי שרוצה לחיות צריך להשתפר, להתמקצע ולהיות טוב בתחום. אחרת אין לו זכות קיום ובצדק! בתום שנה מתחולת המחירון המומלץ של הלשכה, כל אחד יקבע מחיר לשירות שלו. בדיוק כמו רואי חשבון. הטובים ירוויחו יותר והפחות טובים ירוויחו פחות.

#### אפילוג

אני מאמין שלמרות החששות וההתנגדות, סוכני הביטוח לא יוכלו למנוע את השינוי. יתירה מזאת, אני מאמין שבטווח הארוך השינוי יטיב עם הסוכנים, הלקוחות, והענף וגם יעשה טוב לכבוד העצמי המחוקק של סוכן הביטוח שמחד המפקחת "טוחנת אותו עד דק", ומאידך הלקוח מתרעם עליו בגלל "כרטיס הפרסים" שלו. אני לא מצליח להבין איך הסוכנים לא רואים זאת.

**הכותב הינו B.Sc., C.L.U. (Isr), מנכ"ל חברת פתרונות מתקדמים בלייף פלנינג, המפתחת ומשווקת את תוכנת נכסים לייעוץ פרישה הוליסטי במנחי נטו אחרי מס**

חשוב לציין שבאותם ימים בדיוק, עבור שירותים מתמשכים דומים של ראיית חשבון, שילמו ללא הינד עפעף ובלי שום טרזניה. מה הסיבה ששלמו? כי דרשו מהם, לא הייתה להם ברירה וזה נראה מאד טבעי שעל שירות משלמים כסף. עמלות משוגעות שנעלמו, מסמכי הנמקה המקשים על טוויסטינג ומודעות צרכנית של הלקוחות, הביאו למצב שהסוכן מתקשה לממן בעצמו את עלויות השירות. תארו לכם מצב שנשיא לשכת סוכני ביטוח הבא מכריז על כך שסוכני הביטוח אינם אנשי מכירות אלא נותני שירותים (כמו עורך דין, רואה חשבון והרשימה ארוכה...).

במקביל הוא מפרסם מחירון מומלץ לשנה (הצעתי את זה כבר מזמן) לפעילויות של הסוכן. בנוסף, פונה הנשיא אל המפקחת ודורש ממנה בתקיפות (כן, למה לא? רק לה מותר לדרוש ממנו) לכפות על היצרנים הפחתת פרמיות ללקוח בגובה העמלות שעד כה שולמו לסוכן. מרגע זה ואילך, סוכני הביטוח 'אוכלים את הלב' כמה חודשים (כי הציבור "לא פראייר") והלקוחות לא באים לקבל שירות כי הם אינם מוכנים לשלם כסף. תהיה תקופה לא קלה. אבל לבסוף, הלקוחות יבואו וגם ישלמו. אתם יודעים למה? כי לעבודת סוכן הביטוח יש ערך עבור הלקוח והלקוחות לא יכולים להסתדר בגיוגול הזה בלעדיהם.

**שלריר**

בשירותי דרך אין בערך רק שלריר

שלמה ביטוח | שומרה | מנורה | הראל | הפניקס | הכשרה | ביטוח חקלאי