



## סוכן אישי

**במשך שנים יצרו לעצמם סוכני הביטוח תדמית גרועה, כשדחפו לנו ביטוחים יקרים. אבל עכשיו כללי המשחק בתחום משתנים, והיועצים הפנסיוניים של היום הם לא מה שהיו פעם. האם גם אנחנו מוכנים לשינוי ומבינים שכדאי לשלם כדי לתכנן את העתיד הפיננסי שלנו?**

סופי שולמן, עסקים

8:55 3/1/2007

על מה אתם חושבים למשמע צמד המילים "סוכן ביטוח"? אלא אם אתם עצמכם עוסקים בכך, קרוב לוודאי שאתם רואים בדמיונכם טיפוס חלקלק, עמוס טפסים, שמנסה למכור את מרכולתו תוך כדי הצגת תסריטי אימה שונים ומשונים. בתסריטי האופטימי אתם נשארם נכים לכל החיים, ובאופטימי פחות אתם כלל לא נשארים בחיים. מיותר לציין כי בשני המקרים לא טרחתם לעשות ביטוח בזמן, ואתם או משפחתכם הופכים לחסרי כל אשר נסמכים על הביטוח הלאומי.

שנים של מכירת פוליסות יקרות, עמוסות פרטים, שכמעט אף אחד לא מבין, הפכו את תחום הביטוח למקצוע בעל קונוטציה שלילית. אחרי שנים של ניסיון עגום, מעטים בני האדם שיסכימו לפנות ביוזמתם לסוכן ביטוח כדי לתכנן את עתידם הפיננסי. השאלה הבאה עשויה לעצבן לא מעט אנשים, אבל האם ייתכן שהגיע הזמן לבחון מחדש את נושא סוכני הביטוח? יכול להיות שקרו בשוק הביטוח והפנסיה שינויים שמחייבים את הסוכנים להיות מקצועיים ואובייקטיביים יותר?

בהחלט ייתכן שהתשובה לשאלות דלעיל חיובית. לאחר שבמשך עשורים שלמים לא נעשה דבר כדי להילחם בתור פעת הסוכנים הלאראובייקטיביים, שרק מחפשים את הרווח המהיר שלהם, השר תנתה החקיקה ועימה גם כללי המשחק. החל בשנת 2006 מחויב סוכן הביטוח ה"חדש" לתת ייעוץ אובייקטיבי ולהציג את כל החלופות, גם אלה שעשויות לבוא על חשבון פרנסתו. הגברת התחרות בשוק והחמרת התנאים לקבלת רישיונות מכוונות לעבר כוח אדם מקצועי יותר-סוכנים שבשבילם המקצוע הוא לא "סיבוב" שאמור לממן טיול ארוך בחו"ל או אוטו חדש.

השינויים בחקיקה מורגשים היטב בשוק, ובחברות הביטוח לא מקלים ראש ביחס אליהם. "סף הכניסה של הסוכנים עלה מאוד. כבר לא מספיק לעבור את שתי הבחינות של משרד האוצר, כפי שהיה בעבר", אומר איציק הורביץ, משנה למנכ"ל הפניקס ומנהל חטיבת הלקוחות. "במהלך 2006 השתתפו חלק גדול מהסוכנים שלנו בקורס אקדמי בייעוץ השקעות, ונמשך לעשות זאת גם השנה. בנוסף, הסוכנים עברו הדרכות בנושא הגילוי הנאות", הוא מספר.

מעבר לגילוי הנאות, שבו יהיו מחויבים מעתה הסוכנים, בשנים האחרונות הוחמרו בצורה משמעותית הדרישות לקבלת ריר שיון סוכן, שחלות על מי שרוצה להצטרף לענף. כפועל יוצא מכך, העובדים בענף מקצועיים יותר, אף שהסוכנים הוותיקים, שאחראים במידה רבה לפגיעה במוניטין של התחום, עדיין פעילים בשטח.

"רמתם של סוכני הביטוח גבוהה מבר עבר, וההוראות החדשות של המפקח על הביטוח הפכו את המשווקים הפנסיוניים לטובים יותר", מסכים דב בהיר מהמרכז המקצועי לקורסי ביטוח ב"תפנית" - בית הספר למנהלים של האוניברסיטה הפתוחה. בהיר שימש בעבר כיועץ פנסיה, והוא מכיר מקרוב את התדמית הבעייתית שדבקה בסוכנים. לדעתו, השינויים האחרונים שמתרחשים בשוק לוקחים את נושא הייעוץ הביטוחי והפנסיוני לכיוון הנכון. עם זאת, תהליך השינוי התפיסתי תלוי לדעתו לא רק בסוכנים אלא גם בנו כצרכנים, ולכן הוא צופה שיימשך עוד כמה שנים טובות.

גם דורון הורנפלד, בעבר בכיר בהראל ביטוח וכיום הבעלים של פרימיום ביטוח, שהיא מעין בוטיק של ייעוץ ביטוחי, מסכים שהסוכנים של היום הם לא מה שהיו בעבר. "סוכן הביטוח המוכר נקרא מעתה 'סוכן ביטוח פנסיוני', ובשונה מן העבר הוא מחויב להעניק ללקוח שלו את הייעוץ הטוב ביותר על-פי הנחיית 'בסט אדוויס' (Best Advice)", הוא אומר.

"משמעות הדבר היא שהסוכן יהיה חייב לחשוף את עובדת היותו מוטה בייעוץ, מכוח העובדה שהוא קשור בחברת ביטוח מסוימת, בקרנות פנסיה או בבתי השקעה מסוימים, המתגמלים אותו עבור המכירות. בנוסף, הייעוץ יינתן לא רק בעל?פה אלא גם בכתב, והוא יהיה מחויב בחתימה של המבוטח", מוסיף הורנפלד. כלומר, מעתה על הסוכן לחשוף בפני הלקוח את כל הפרטים ה"קטנים" לכאורה, אך החשובים בהחלט, כגון דמי ניהול והחלופות הקיימות. הורנפלד מציין כי אי מילוי חלק מן התקנות יכול להוביל לתביעה משפטית ולאובדן הרישיון לעסוק בתחום.

## ניצני השינוי מגיעים לארץ

אחת הסיבות לייעוץ הבעייתי שקיבלו אזרחי ישראל עד היום טמונה בעצם המודל העסקי ובמבנה של השוק, שקבע כי היעוץ מקבל את שכרו מיצרן המכשיר שהוא מוכר. כך לדוגמה, אם מכרת ביטוח חיים של מגדל, תקבל ממגדל עמלה נאה. מבנה זה יצר תמריץ למכור מוצרים של היצרן המתגמל ביותר, ללא קשר לטיב המוצר שלו.

בארצות הברית ובאירופה המודל שונה בתכלית. מי שרוצה לקבל שם ייעוץ ביטוחי פנסיוני צריך לשלם סכומי כסף לא מבוטלים תמורת הייעוץ, לרוב לפי שעות. בכך מבטיח הלקוח כי היעוץ נאמן רק לו ולא ינטרסים שלו, ולא תלוי לפרנסתו בגורמים חיצוניים. הדבר דומה לקבלת ייעוץ פרטי מרופא: אנחנו לא רוצים שאת התשלום עבור הייעוץ הוא יקבל בצורת עמלה מחברת תרופות שאת התרופה שלה הוא ירשום לנו.

ניצני השינוי מגיעים גם לארץ, אם כי בינתיים רק בקרב הצרכנים מהשכבה הסוציו-אקונומית הגבוהה ובעלי השכלה אקדמית. המחירים המקובלים היום בישראל נעים בין 200 ל-250 שקל לשעת ייעוץ, ומגיעים עד סכום חד פעמי של 1,000-1,500 שקל. אף שמחירים אלה דומים למחירי ייעוץ אצל רופא מומחה או פסיכולוג, מעטים מאוד מוכנים להוציא סכום כזה מכיסם עבור ייעוץ, שמתמקד אגב בנושא חשוב לא פחות-עתידינו הכלכלי.

אבל לפני שאתם רצים לשלם לסוכן הביטוח, חשוב לדעת שיש לכם אפשרות לבחור בין שלושה סוגים של יועצים כאלה: הראשון הוא הסוכן/היעוץ העצמאי; השני הוא הסוכן הביטוחי הפנסיוני, שיש לו זיקה לגופים מסוימים בשוק; והשלישי, שקיים בינתיים רק על הנייר ואמור להתחיל לפעול במהלך 2007, הוא המשווק הפנסיוני בבנק.

המשווק בבנק, לכשייכנס לתמונה, צפוי להיות הזול מכולם, מכיוון שהוא צפוי לגבות עמלה על כל פעולה. דמי הייעוץ עצמם, במידה שיהיו כאלה, צפויים להיות נמוכים למדי. היעוץ הפנסיוני העצמאי גובה ככל הנראה את הסכומים הגבוהים ביותר, אבל הייעוץ שלו הוא גם האובייקטיבי מכולם.

הורנפלד סבור כי יועץ כזה הוא גם המקצועי מכולם ומכיר את מרבית המוצרים בשוק. עם זאת, החיסרון שלו ושל הייעוץ בבנקים נעוץ בהיותם חיצוניים למערכת חברות הביטוח, מה שאומר כי במקרים של תביעות וכל אינטראקציה אחרת מול החברות תהיה להם יכולת פחותה להתערב ולהשפיע.

בתחום הזה דווקא הסוכן שמזוהה עם חברה כלשהי יכול להיות חיוני ביותר, אם כי חסרונו בכך שהוא לא מציג את כל מגוון המוצרים הקיימים בשוק, אלא רק את המוצרים של היצרנים שעמם הוא עובד.

הורנפלד ובהיר מעריכים כי בשנים הקרובות יחול שינוי משמעותי בת? פיסה של הסוכנים המקצועיים. המ? בוטחים יתחילו להעריך אותם כאנשי מקצוע, ואילו הסוכנים והיעוצים יהיו אדישים לקופון שהם עשויים לגזור ממכירת מוצר זה או אחר, משום שיגבו את דמי השירות והטיפול ישירות מהמבוטח. עם זאת, להערכתו של בהיר, התהליך צפוי לארוך לפחות עוד חמש עד שבע שנים.