



הגנה הדרדית

שיתוף ידע בין יועץ וסוכן חיוני למערך הביטוח האלמנטרי של עסק באופן אשר עשוי להקל על שני הצדדים וכמובן לסייע למטרותיו של המבוטח

לא פעם נשאלתי על ידי מנהלים וחשבי חברות ועמותות 'מדוע אני צריך יועץ לביטוח, האם סוכן ביטוח לא מספיק?'. שאלה טובה. אילו התשובה הייתה פשוטה לא היה צורך לדון בה.

כל עסק חייב שיהיה לו סוכן ביטוח. למרות שבקונצרנים אחדים יש מחלקת ביטוח שמטפלת ברוב הנושאים שסוכן הביטוח מטפל בהם בדרך כלל. יש אף קונצרנים שהקימו סוכנויות ביטוח שמטפלות בענייניהם- הללו סוכני ביטוח לכל דבר ועניין. בישראל נהוג שסוכני הביטוח מטפלים במגוון של נושאים ויש להם מטלות רבות.

תפקיד סוכן הביטוח

● **למכור כמה שיותר פוליסות.** סוכן הביטוח הוא ראשית כל איש המכירות של חברת הביטוח ומשמש כשלוח שלהן (כהגדרתו בחוק). מכירת פוליסות בניגון הוא מקבל עמלה מחברת הביטוח היא פרנסתו.

● **לדאוג לגביית הפרמיה מהמבוטחים.** חברות הביטוח מטילות אחריות זו על סוכן הביטוח, אלא אם המבוטח חתם על הוראת קבע לתשלום מחשבון הבנק שלו לטובת חברת הביטוח. אם המבוטח "סרבן תשלום" על הסוכן לפעול לתשלום הפרמיה.

● **להנפיק תעודות ביטוח** חובה לרכב, פוליסות נסיעות לחו"ל ועוד. הנפקה מהירה ופשוטה יחסית, ובכל זאת גוזלת זמן יקר.

● **להנפיק פוליסות** כחלק מהמגמה של חברות הביטוח להקטין את ההוצאות התפעוליות שלהן על ידי העברת חלק מהעבודה לסוכני הביטוח. מטלה המאפשרת לסוכנים להעביר למבוטחים את הפוליסות במהירות, עם פחות טעויות ושיבושים.

● **לטפל בתביעות.** כיום שרות זה הפך למרכיב העיקרי שלפיו המבוטח בוחן את סוכן הביטוח "שלו". תהליך מורכב שסופו בהעברת הפיצוי לידי המבוטח.

● **להתאים את הפוליסה לצרכי המבוטח.** המבוטחים מצפים מהסוכן שיספק להם את הפוליסה הטובה ביותר בתעריף הנמוך ביותר.

תפקיד יועץ הביטוח

● **יועץ בניהול הסיכונים ופיזורם.** יועץ הביטוח מייצע ללקוח מה כדאי לבטח, איזה סיכונים על המבוטח לקחת על עצמו ואלו סיכונים לבטח בחברת ביטוח או במקום אחר. היועץ יוכל לייצע לפזר את הסיכונים.

● **בדיקת הפוליסות הקיימות.** היועץ בודק את הפוליסות וממליץ על שינויים או תוספות לפי

צרכי המבוטח. במקרים מסוימים ימליץ על ביצוע מכרז בין סוכנים או מבטחים שונים.

● **ניסוח מפרט ביטוחים/מכרז.** התאמת הפוליסות הקיימות לצרכי המבוטח. בגופים גדולים היועץ מכין מפרט ביטוחים למכרז בין המבטחים.

● **סיוע בייעוץ למבוטח בעת תביעה.** במקרים מסוימים יכול היועץ לסייע למבוטח בייעוץ ליישוב התביעה בצורה האופטימלית, ככל הניתן.

שיתוף הפעולה בין סוכן ליועץ הוא תנאי לקיום מערך מיטבי של ביטוחי העסק. על היועצים להזין את הסוכן במידע רלבנטי לסיכונים שבפניהם עומד המבוטח ואילו על הסוכנים מוטל להזין את היועצים במידע רלבנטי לגבי דרישות המבטחים. חשוב לדון באפשרויות המבטחים לעמוד בדרישות היועצים ולעדכן ככוונות המבטחים באשר לריבוי תביעות של המבוטח או מגמות אצל המבטחים אותם הם מייצגים.

ידע מצטבר

בהתייעצות הדרדית של היועץ והסוכן, שני הגורמים יכולים להזין זה את זה ולהגיש לחתמים בצורה נכונה את מפת הסיכונים של העסק הספציפי (הרי סוכני הביטוח הם אנשי השטח של המבטחים), ובמקרה תביעה חלילה להגיש את החומרים בצורה נכונה על מנת שהמבוטח יקבל את המקסימום המגיע לו על פי תנאי הפוליסה.

היועץ יכול וצריך להעזר בסוכן הביטוח. ישנם עסקים שבהם הסוכן משמש כבר שנים רבות ואילו שירותי היועץ נשכרו רק לאחרונה. לסוכן מידע רב שהצטבר לאורך השנים, שלא תמיד המבוטח חושב שהוא רלבנטי או שהמבוטח שכח מידע זה. הסוכן לעומת זאת יודע ומכיר את המידע הרלבנטי שקשור במישרין אן בעקיפין לנושא הביטוח, ואם הוא מביאו לידיעת היועץ, כולם יוצאים נשכרים.

פן נוסף של עבודת היועץ מול סוכן הביטוח - אך הפעם, עבודה מול סוכן הביטוח של ספק, קבלן או נותן שירותים של הלקוח של היועץ. לדוגמא: בעבודתי עם רשויות מקומיות אני מכין אישוריקים ביטוחים. כאשר פונה אלי ישירות סוכן הביטוח של אותו גורם שנדרש להמציא את האישור, אנו מגיעים להבנה במהירות רבה וסוגרים את הנושא ביעילות. לעומת תהליך של הידברות אחראי הביטוחים ברשות המקומית עם הספק/ הקבלן/ נותן השירות. כל עוד ענף הביטוח האלמנטרי בנוי במבנה הנוכחי, יש נחיצות בסוכני הביטוח, ביועצי הביטוח ובשיתוף הפעולה ביניהם.

הכותב הינו יועץ לביטוח ולניהול סיכונים

