

חשיבותו של היועץ לביטוח ליציבות של העסק

מאת ראובן קוניאק – יועץ לביטוח ולניהול סיכונים

לא פעם נשאלתי ע"י מנהלים וחשבי חברות: "מדוע אני צריך יועץ לביטוח, האם סוכן ביטוח לא מספיק?"

אכן שאלה טובה ואילו התשובה הייתה פשוטה לא היה צורך לדון בה. אתחיל בכך שאציין כי כל עסק חייב שיהיה לו סוכן ביטוח, למרות שבקונצרנים אחדים יש מחלקת ביטוח שמטפלת ברוב הנושאים שסוכן הביטוח מטפל בהם בדרך-כלל (יש קונצרנים שהקימו סוכנויות ביטוח שמטפלות בענייניהם אך אלה סוכני ביטוח לכל דבר ועניין). בישראל נהוג שסוכני הביטוח מטפלים במגוון של נושאים ויש להם מטלות רבות:

א. למכור כמה שיותר פוליסות.
הרי סוכן הביטוח הוא, ראשית כל, איש המכירות של חברת הביטוח והוא מוכר את הפוליסות של חברות הביטוח עמן הוא בקשרי עבודה והוא משמש כשלוח שלהן (כך זה גם מוגדר בחוק). חשוב להזכיר כי סוכן הביטוח מתפרנס ממכירת פוליסות בגינן הוא מקבל עמלה מחברת הביטוח – עבור שאר הפעילויות שאמנה בהמשך, אין הסוכן מקבל שכר.

ב. לדאוג לגביית הפרמיה מהמבוטחים.
חברות הביטוח מטילות את האחריות לגביית הפרמיה על סוכן הביטוח. אם המבוטח חתם על הוראת קבע לתשלום מחשבון הבנק שלו לטובת חברת הביטוח, לא צריך הסוכן לדאוג לגבייה. אם המבוטח לא חתם על הוראת קבע על הסוכן לדאוג לגבייה במזומן או בהסדר תשלומים. אם המבוטח "סרבן תשלום" הסוכן צריך להוציא אנרגיה לדאוג לתשלום הפרמיה. אם הפרמיה לא שולמה והפוליסה מבוטלת, הסוכן לא מקבל עמלה.

ג. להנפיק תעודות ביטוח חובה לרכב, פוליסות נסיעות לחו"ל ועוד.
הנפקה של פוליסות אלה היא מהירה ופשוטה יחסית אך בכל זאת גוזלת זמן יקר.

ד. להנפיק פוליסות.
המגמה בשנים האחרונות בקרב חברות הביטוח היא להקטין את ההוצאות התפעוליות שלהן ע"י העברת חלק מהעבודה לסוכני הביטוח. במסגרת מגמה זאת ולאור המיחשוב המתקדם המאפשר פיקוח צמוד האצילו רוב חברות הביטוח על הסוכנים סמכויות להנפקת פוליסות רכב ודירה ובחלק מהחברות גם ביטוחי עסקים (פוליסות אלה הונפקו גם בעבר בסוכנויות ביטוח גדולות שהן גם "סוכנויות חיתום"). סוכני הביטוח ברובם לקחו על עצמם מטלה זאת ברצון כיון שהיא מאפשרת להם להעביר למבוטחים את הפוליסות במהירות, עם פחות טעויות ושיבושים מאשר פוליסות המודפסות בחברת הביטוח (כי סוכן הביטוח מכיר טוב יותר את המבוטח ואת רצונותיו כפי שהובעו הן בשיחות ביניהם והן בהצעת הביטוח).

ה. לטפל בתביעות.
מקובל בקרב סוכני הביטוח לתת למבוטח את השרות הזה וכיום שרות זה הפך למרכיב העיקרי שלפיו המבוטח בוחר את סוכן הביטוח "שלו".
רובן של התביעות המטופלות נוגעות לתביעות רכב (זה גם הענף שתופס את הנתח הגדול ביותר בהיקפי הפעילות בשוק הביטוח בישראל). הסוכן צריך לדאוג לשמאי שיגיע למוסד או למקום האירוע, אח"כ לבדוק אצל השמאי מתי יוצא הדו"ח, לבדוק בחברת הביטוח אם יצא תשלום בגין התביעה בחלק מהמקרים להתווכח עם מח' התביעות בחברת הביטוח לגבי גובה הפיצוי ולבסוף לדאוג להעברת הפיצוי לידי המבוטח (בתביעות רכוש שאינן בענף הרכב התהליך דומה).

ו. לדאוג לכך שהמבוטח יקבל פוליסה המתאימה לצרכיו.
המבוטחים מצפים מן הסוכן שיספק להם את הפוליסה הטובה ביותר בתעריף הנמוך ביותר. לפיכך על הסוכן להיות קשוב לצורכי המבוטח ולהתאים את הפוליסה לצורכי המבוטח תוך התחשבות ביכולת המבוטח לשלם את הפרמיה הנדרשת.

ואכן מידי פעם מבוטחים אומרים: ברור לכל כי למלא את כל המשימות הנ"ל באפקטיביות המקסימלית – זוהי משימה כמעט בלתי אפשרית ולא כל אדם יוכל לעמוד בכך. לא פעם שמעתי גם שאלה של מבוטחים: "האם אין לסוכן הביטוח ניגודי אינטרסים? מצד אחד, ככל שהפרמיה גבוהה יותר עמלתו גבוהה יותר ומצד שני הציפייה שלנו, המבוטחים-לקוחותיו, שהסוכן ילחץ על חברת הביטוח להקטנת הפרמיה?" מתוך ידיעה אישית, אני חייב לציין כי ברוב המקרים סוכני הביטוח משתדלים ללחוץ על החתם בחברת הביטוח להקטין את הפרמיה - ולו גם בגלל החשש שאם לא יעשו כן, יעשו זאת עמיתיהם ו"ייקחו את העסק".

ועתה לתפקידו של יועץ הביטוח:

- א. **יעוץ בניהול הסיכונים.**
ברוב המקרים יועץ הביטוח מייעץ ללקוח מה כדאי לבטח, איזה סיכונים על המבוטח לקחת על עצמו ואלו סיכונים לבטח בחברת ביטוח או במקום אחר.
- ב. **בדיקת הפוליסות הקיימות.**
היועץ בודק את הפוליסות וממליץ על שינויים ו/או תוספות לפי צרכי המבוטח. במקרים מסוימים ימליץ על ביצוע "מכרז" בין סוכנים ו/או מבטחים שונים (ביצוע מכרז ע"י יועץ בד"כ גם גורם להקטנת דמי הביטוח המשולמים ע"י המבוטח).
- ג. **ניסוח פוליסות חדשות.**
במקרים מסוימים הפוליסות הקיימות אינן מתאימות לצורכי המבוטח, אם מתוך שנוי באופי העסק ופעילותו ואם מחוסר תשומת לב של המבטח או הסוכן. במקרים אלה היועץ קובע את הפוליסות הנדרשות, מנסח את הסעיפים השונים ודואג לבדוק שהם אכן בוצעו כנדרש.
- ד. **סיוע ביעוץ למבוטח בעת תביעה.**
במקרים מסוימים יכול היועץ לסייע למבוטח ביעוץ שיעזור ליישוב התביעה בצורה האופטימלית, ככל שניתן, מבחינת המבוטח.
- ה. **ניסוח סעיפי האחריות והביטוח בחוזים.**
במקרים רבים, לרוב עקב חוסר התמצאות בנושא, עורכי דין מציעים ללקוחותיהם לבקש מיועץ הביטוח לנסח את סעיפי האחריות והביטוח בהסכמים עם רשויות, שוכרים, קבלני משנה, לקוחות ועוד. במקרים כאלה היועץ גם ינסח אישור קיום ביטוחים שיש להחתים את המבטחים של הצד האחר.

כל הסעיפים דלעיל סובבים סביב נושא תכני הפוליסות עצמם ולא בדברים הקשורים במנהלות או בדברים טכניים. הסעיפים הנ"ל הם לב-ליבו של עניין הביטוח: האם יש כסוי לאירוע מסוים והאם הפוליסה נוסחה כהלכה? האם העסק יוכל להתגבר בקלות על נזק או שיהיו לו קשיים בתפקוד ובתזרים המזומנים? ובמקרים מסוימים: האם העסק ימשיך לעבוד כעסק חי, פעיל ומתפתח או שהעסק יקפא או ייסגר עקב קטסטרופה?

מתוך ניסיוני האישי אני יכול לומר בגלוי: לחלק מהסוכנים אין את הזמן, הידע, הניסיון או הכישורים הדרושים כדי לנסח ו"לבנות" למבוטח פוליסה מורחבת ומתאמת לצורכי המבוטח. לאמיתו של דבר לא צריך לדרוש מכל סוכן ביטוח שידע לנסח ו"לבנות" פוליסות מסובכות לעסקים, כפי שלא דורשים מיועץ לביטוח ולניהול סיכונים שעיסוקו בתחום הביטוח האלמנטרי, שידע לנסח ו"לבנות" פוליסות בתחום ביטוח החיים.

מכאן חשיבותו של היועץ לביטוח ולניהול סיכונים (שמקבל את שכרו מהלקוח) – אם זה בענפי ביטוחי הרכוש והחבויים או שזה בענפי ביטוח החיים והיעוץ הפנסיוני.

לדעתי כל עסק, או לפחות כל עסק בסדר גודל מסוים ומעלה (תלוי בתקציב סעיף הביטוח של העסק), צריך שיהיה לו יועץ לביטוח ולניהול סיכונים- כפי שיש לו יועץ משפטי ו/או יועץ כלכלי.