

חתימה טובה

התמקצעות העוסקים בתחום וחינוך מהשטח להתנהלות נכונה הם המתכון לייעול תהליך החיתום ולמזעור קונפליקטים בעת תביעה | כיצד להימנע מחיתום רע כדי שהתביעה תהיה טובה? פאנל מרכזי

רב-שיח בהשתתפות:

אורי נס, שמאי ביטוח

יעקב קיהל, סמנכ"ל חיתום ופתוח עסקי בהפניקס

קובי צרפתי, יו"ר ועדת ביטוח כללי בלשכת סוכני הביטוח

ראובן קוניאק, יועץ לביטוח ולניהול סיכונים

תביעות רבות שמגיעות לפתחן של בתי המשפט הן במקרים רבים פועל יוצא של חיתום בעייתי, אשר יוצר פער בין הכיסוי הקיים בפוליסה לבין הכיסוי הנדרש. במטרה להבין כיצד להימנע מחיתום רע ולעמוד על תפקידם של הגורמים השונים בתהליך, כינסנו פאנל מקצועי שחשף את מקור הבעיה: חוסר ידע ומקצועיות. ויכוח מרכזי נסוב לגבי השאלה מי לוקה בהם: סוכן הביטוח או החתמים בחברות? בשורה התחתונה הסכימו כולם: המצב הקיים טעון שיפור ועוד ידובר בו רבות

"הסוכן צריך להפסיק להיות איש מכירות"

באלו ביטוחים נפוצה בעיה בחיתום וממה היא נובעת?

אורי נס, שמאי ביטוח: "בביטוחים הקלאסיים, כמו ביטוחי אש נושא החיתום התיישן ואין הפתעות.

הבעיה קיימת בעיקר בביטוחי החבויות, בהם יש לא אחת חוסר מפגש בין הכיסוי שהמבוטח זקוק לו לבין הכיסוי שיש לו בפועל."

מי אחראי לפער בין הכיסוי הנדרש לכיסוי הקיים?

קובי צרפתי, יו"ר ועדת ביטוח כללי בלשכת סוכני הביטוח: "מי שנמצא מול הלקוח הוא סוכן הביטוח, המעביר את המידע, ממלא את הצעת הביטוח ועומד בפרונט מול החתם. יחד עם זאת, רמת החתמים בחברות הביטוח כיום היא נמוכה והם לוקים בחוסר מקצועיות. החתם לא תמיד מבין מה הוא עשה ומהו הסיכון שלקח ולא תמיד מעביר לסוכן את השאלות הנדרשות מהלקוח."

חוסר מקצועיות נתפס כמקור הבעיה.

ראובן קוניאק, יועץ לביטוח ולניהול סיכונים: "המקצועיות בחברות הביטוח קיימת בדרגים הגבוהים וחסרה בדרג הנמוך. לחתם בדרג הנמוך אין שיקול דעת ופתיחות להיבטים חדשים. הוא צריך לתת הספק לחברת הביטוח ולא תמיד יש לו את הזמן להקדיש לכל דבר. מצב דומה קיים גם בקרב סוכנים שונים, שלא תמיד מתעמקים בפן המקצועי, לאור זאת שהם עסוקים בין היתר בהוצאת תעודות חובה, בתביעות, בגביית כספים ובעיקר במכירה, כי עמלתם היא נגזרת של המכירות."

יעקב קיהל, סמנכ"ל חיתום ופתוח עסקי בהפניקס: "קיימת בעיה של שטחיות הידע והיא אופיינית לא רק לחתמים הזעירים, אלא גם ובעיקר לסוכני הביטוח. אני לא מחפש אשמים במצב הקיים המאפיין בחוסר ידע בענף הביטוח. הפתרון הנכון לעניין הוא שסוכן הביטוח יהיה מומחה ובעל ידע ויפסיק להיות איש מכירות, היות וכיום לא צריכים אותו בתפקיד זה."

הסוכן צריך לעבור ממכירה לחיתום ולשמש כמסננת בתהליך?
יעקב קיהל: "סוכן הביטוח צריך ללמוד את צרכי הלקוח ולהיות הגורם שישלב בין מתן הטיפול הנכון ללקוח, ייעוץ נכון וניהול הסיכון של הלקוח."

האינטרס של הסוכן הוא למכור?

אורי נס: "האינטרס של הסוכן הוא להתפרנס."

קובי צרפתי: "הסוכנים אינם רק אנשי מכירות. ההבנה של סוכן ממוצע היא רבה יותר לא רק מזו של חתם זוטר, אלא אף יותר מראש צוות של חברת ביטוח. ישנם כשלים, אך בסה"כ הסוכנים הם בעלי ניסיון רב יותר מהחתמים, ענף בו העובדים הם צעירים וקיימת תחלופה רבה."

אז מדוע ישנם כשלים?

קובי צרפתי: "חיתום נכון תלוי ברמת הסוכן, בטיב הלקוח, בתנאי הביטוח ובפרמיה. בחברות הביטוח, לעומת זאת, מכניסים את החתמים לתוך מסגרת קשיחה, לא מאפשרים להם חשיבה ושיקול דעת ולמעשה נוטלים מהם את הסמכויות."

יעקב קיהל: "חברות הביטוח סופגות את השגיאות של החתמים. העימותים קיימים כאשר סוכן הביטוח שגה בהתאמת הביטוח, לא ליווה את המבוטח או שלא פיקח על כך שהלקוח שלו יעשה מה שהפוליסה דורשת."

הבעיה טמונה בסוכן הביטוח?

ראובן קוניאק: "סוכן הביטוח נדרש להתמקצעות, שיכולה להתאפשר במידה והוא מתמחה בתחום מסוים. יתכן וסוכן ביטוח חיים לא צריך לעסוק בביטוח אלמנטרי, זאת משום והעיסוק בשני התחומים לא מותיר לו את הזמן להתמקצעות הנדרשת. העובדה היא שבסוכנויות הגדולות אותם עובדים שעוסקים באלמנטרי לא עוסקים בביטוחי חיים"

קובי צרפתי: "סוכן יכול להתעסק במגוון תחומים ובתנאי שיש לו מטרייה, כדוגמת הסוכנויות הגדולות."

אורי נס: מה שקורה בשנים האחרונות הוא שקוראים את הפוליסה רק בזמן התביעה. הפוליסה היא למעשה ג'ינס הבנוי מטלאים. יש ויכוח בין הסוכן, היועץ, והחתם וכל הלחץ מופעל לכיוון התעריפים. חברות הביטוח לוחצות את החתמים, הלקוחות מפעילים לחץ על הסוכן ואפילו על השמאים, המעורבים בשלב הסופי, מופעל לחץ לעניין המחיר. אני יכול לומר שבכל תיק שיש מולי שמאי נגדי אני משלם יותר. המעמד שנוצר טרם הקמת הפוליסה נוצר גם בפרשנות הפוליסה בזמן התביעות. התהליך הזה מייקר את התביעות מעורר מלחמות ופרשנויות שונות של פוליסות והופך לאקרובטיקה המביישת את כולם."

ניתן לרווח את המערכת?

יעקב קיהל: בנסיבות הקיימות ובתקציב קיים של הוצאות, יש לקבל כאקסיומה כמה דברים בסיסיים, כדוגמת זה שהחברות לא יכולות לשלם משכורות גבוהות מדי לדרגים הזוטרים של החיתום, החובה להקפיד על ניסוחים נכונים של הפוליסה וכיוצ"ב. הלקוח צריך לקוות לכך שסוכן הביטוח מעודכן במה שקורה אצלו, מתאים את הפוליסה לצרכיו ויטפל בו בזמן תביעה באסרטיביות הראויה. גורמים אחרים, כמו השמאים, משמשים 'ככלי משחק' בתהליך, שתפקידם לגבש ולהעריך את הנזק. אם הנזק בפוליסה לא מכוסה, אזי יתכן והלקוח לא הצביע על צורך מסוים שנדרש."

קובי צרפתי: "החתם שיושב מול הסוכן צריך לבדוק מהם צרכי הלקוח. בפועל, החתם לא שואל את השאלות הנכונות כדי לבנות נכונה את הפוליסה.

יש גם טעויות של חתמים בחברות הביטוח הנוגעות לנוסח הפוליסה, ואז התביעה נעצרת ונכנסת למסלול האדום. במקרה כזה החברה פונה לסוכן ותוהה מדוע לא התריע מפני חוסר הבהירות. המסקנה היא שהעלאת רמת החתמים היא צורך השעה. אני מסכים שיש לפעול גם להעלאת רמת הסוכנים."

יעקב קיהל: "קובי צרפתי מציע שהמבטחים יכשירו טוב יותר את החתמים כדי ליעץ לסוכן. האינטרס של החתם הוא להתגונן מפני סיכונים שמטילים עליו. תפקידי הוא לא לחשוף את עצמי לסיכונים ללא פרמיה."

מי נותן לסוכן מענה בהיבטים המורכבים?

יעקב קיהל: יש שלוש פונקציות שתפקידן לחנך דור חדש. ראשית, המפקח על הביטוח באמצעות רישוי. הגורם השני היא לשכת סוכני הביטוח, והשלישי הן חברות הביטוח, שברובן היו בעבר חממות בדמותן של מחלקות הדרכה, במסגרתן יצאו הסוכנים הצעירים לשטח בהדרכת סופרויזר של החברה. מקצוע הסופרויזר נעלם כיום מהחברות משום שתמחור הביטוח של הפרמיות לא אפשר הוצאות נוספות לעניין זה מה גם שנוצר דבר והיפוכו: המבטח מדריך את הסוכן מה נדרש כדי שתהיה חשופה יותר לסיכונים, זאת ללא תוספת הפרמיה לסיכון הנוסף. כיום המדריכים הגדולים ביותר של הסוכנים הן סוכנויות החיתום. היות וההדרכה הזו לא נותנת מענה כולל נוצר המעמד הנוסף האובייקטיבי לכאורה של היועצים, אך רובם לא מלווים אח"כ את הלקוח."

"שיפור הידע המקצועי של הסוכן ייתר את יועצי הביטוח"

מהי תרומת יועץ הביטוח בתהליך?

ראובן קוניאק: הויכוח הנוכחי מדגיש את הסיבה לצורך ביועצי ביטוח. בשטח נוצר ואקום, אליו נכנסו יועצי הביטוח. בניגוד לחו"ל, שם פועל סוכן ביטוח כשלוח של החברה לצד ברוקר עצמאי, הרי שבארץ אין מעמד ברוקר ויש יועצים שמייעצים לטובת הלקוח.

יעקב קיהל: היכולת המקצועית של סוכני הביטוח חייבת להשתפר ואז הענף לא יזדקק למקצוע החדש של יועצי הביטוח, המנצלים את חוסר הידע של הסוכן. כיום, היועץ מביא את הידע והסוכן את השיווק. הבעיה היא שמרביתם של יועצי הביטוח עורכים את הרצפט הראשון, ומכאן ואילך מפסיקים ללוות את הלקוח, בדרך-כלל עד החידוש."

מועדים לפורענות: ביטוחי עסקים וחבויות

באילו ענפים ישנם קשיי חיתום?

אורי נס: "הענפים הקלים יותר הם רכב ודירות. הבעייתיות קיימת בביטוחי עסקים וחבויות.

בעיית החיתום בבתי עסק הולכת אחורנית. 70%-80% מהבעיות בבתי עסק נוגעים לאמצעי המיגון וזה נובע מחוסר ידע. ביטוח חבויות הוא זה נושא נפרד. במקרה זה מוכרים לחברת הביטוח סיכון ונשאלת השאלה מה נופל למסגרת חבות מוצר, אחריות מקצועית וצד ג'. בתחום זה יש דרישה עצומה לידע ולצערי פה אנו ערומים".

קובי צרפתי: חברות הביטוח לא עובדות נכון בנושא המיגון. הסוקר שהן שולחות נמצא בבית העסק. והוא צריך להסביר למבוטח מה לעשות, כאשר צריך להחתים את המבוטח על הדרישות והחברה צריכה לוודא ביצוע. יש גם בעיה של התניית הביטוח באישורי רשויות – כמו אישור מכבי אש."

יעקב קיהל: יש חמש בעיות רווחות בחיתום עסק שגורמות לצרות בתביעה. ראשית, הפוליסות מנוסחות רע. אומנם במקרה תביעה, חברות הביטוח הן אלו שסופגות ניסוח רע, הפועל לרעתן אך גם סוכן הביטוח יכול למנוע מראש מצבים אלו ולראות שהניסוח ברור. בעיה שניה היא אי מילוי התניות בפוליסה. חשוב שהסוכן יסביר למבוטח את ההתניות המופיעות בפוליסה. נקודה שלישית היא שינויים בסיכון. במקרה זה צריך לעדכן את המבוטח שבמידה וביצע שינויים בסיכון הדבר צריך להתבטא בפוליסה. בעיות נוספות הן גילוי לא נאות מצד המבוטח ואי התאמת הפוליסה לצרכי המבוטח."

"החינוך צריך להגיע מהשטח"

מה צריך להשתנות כדי למזער קונפליקטים בעת תביעה?
אורי נס: "צריך לשנות את החינוך. השאלה היא האם באמצעות חינוך תיאורטי או בחינוך שהוא הלכה למעשה. ביום שנתחיל להיצמד לפוליסות ולסלק תביעות בצורה ברורה כולם ילמדו אחורנית."

השוק ילמד כיצד להתנהל נכון?

אורי נס: "יש מי שמכנה את שוק הביטוח ב-20 השנים האחרונות 'קרצת'. מי ש'יתקרצץ' ישבור את הצד השני. כולם רצים להפעיל את הכוחות בדרגים הגבוהים והם רק שכחו את הכתוב בפוליסה – מה התכוונו במקור לבטח. בהקשר זה, סוכן בכיר ומבוקש בחברה עם פוליסה גרועה יסלק את התביעה טוב יותר ללקוח מאשר סוכן רע עם פוליסה מושלמת. כיום, אותו אירוע עם אותן בעיות מסתיים אחרת בכל חברה. חשוב שהסוכן ילחם והתיק יסגר בתקדים שילמד באיזו סיטואציה יש כיסוי ובאיזו לא."

קובי צרפתי: "החינוך יכול להיעשות דרך מוסד בוררות תביעות שיקימו חברות הביטוח. גוף זה הוא שיכול לקבוע כללים להתנהלות, דרך השטח. בנוסף, נדרש שיתוף פעולה של איגוד חברות הביטוח ולשכת סוכני הביטוח להסדרה ולהעברת הידע, לרבות ביצוע קורסים והשתלמויות בתחום."

יעקב קיהל: "אף פעם לא נוכל לעשות מענף הביטוח שבלונות. הענף זקוק למתווך שיריץ מצד לצד, גם בעניין המשא-ומתן הביטוחי וגם בעניין התביעה. גם כשיש סעיף בפוליסה, קיימת משמעות לפרשנות האם הלקוח גדול, מאמץ הסוכן וכיוצ"ב ולעניין יש משמעויות מסחריות. זה תמיד היה, יהיה ואין מנוס מכך. לכן, הואיל ואין מדובר על אמות מידה של צדק מוחלט, הרי שאף אחד לא יצפה מהחברות לשמש כיועצים. המפתח לעניין הוא סוכן הביטוח, שכאמור זנח תפקיד זה לטובת האלמנט השיווקי."