

ביטוח זפיננסים

A-PDF Split DEMO : Purchase from www.A-PDF.com to remove the watermark

גיליון מס' 819 • 26 בנובמבר 2020 www.inf.org.il

סו"ב אודי אביטל: "שיעור הסוכנים העוסקים בתחום הפיננסים גדל בשלוש השנים האחרונות ל-30%"

כנס הפיננסים של לשכת סוכני הביטוח יתקיים השנה לראשונה באופן מקוון, וההרשמה אליו בעיצומה • יו"ר הוועדה הפיננסית בלשכה מספר על ההכנות לקראת הכנס > עמ' 2

מחיסרון ליתרון

בטור מיוחד מסביר יו"ר ועדת כנסים ואירועים בלשכה איך הפכו הכנסים המקוונים להצלחה של ממש < עמ' 14

כיסוי לכל החיים

במסגרת תיקון טיוטה שפורסם השבוע עדכנה רשות שוק ההון כי הכיסוי הסיעודי ברובד המורחב יוארך למשך כל חיי המבוטח < עמ' 6

מרככים את ההנחיות

לאור ביקורת חברות הזגגות פרסם משרד התחבורה עדכון הנחיות, זאת לאחר שבעבר דרש כיול החיישנים לאחר כל החלפה < עמ' 5

כלל אצבע בביטוח: על כל הכנסה של 50 אלף שקל - עובד אחד



האקטואר רועי פולניצר מסביר כמה עובדי אדמיניסטרציה נדרשים כדי לתפעל תיקי ביטוח בעלי הכנסות שונות מעמלות נפרעים



shutterstock: צילום

בענף סוכנויות הביטוח תיק ביטוח לא נמדד לפי מספר המבוטחים, אלא על פי גודל ההכנסות מעמלות שתיק מקבל לאור הנפרעים (נפרעים הם הפרמיות שהתיק מגלגל מידי שנה), כאשר תיק עם הכנסות מעמלות נפרעים של עד 10 אלף שקל בחודש נחשב לתיק קטן, תיק עם הכנסות מעמלות נפרעים של בין 10 ל-50 אלף שקל בחודש נחשב לתיק בינוני ותיק עם הכנסות מעמלות נפרעים של יותר מ-50 אלף שקל בחודש נחשב לתיק גדול.

הערה אינפורמטיבית: ידוע וברור לי שבתיק ביטוח אלמנטרי אין נפרעים כיוון שכל שנה הביטוחים מתחדשים, בשונה מתיק ביטוח חיים. עם זאת, בכתבה זו אשתמש במונח "נפרעים" גם עבור חידושים בתיק ביטוח אלמנטרי. מכל מקום אינני מביא בחשבון בהכנסות של התיק את עמלות ההיקף והבונוסים.

כלל ידוע ומוכר בענף סוכנויות הביטוח הוא שעל כל 50 אלף שקל בחודש הכנסות מעמלות נפרעים בתיק ביטוח חיים (כגון: ריסק, פנסיה או ביטוח מנהלים) צריך עובד פקידותי אחד שמשתכר ברוטו בין 7,000 ל-8,000 שקל בחודש על מנת לתפעל את התיק. לעומת זאת, על כל 10 אלף שקל בחודש הכנסות מעמלות נפרעים בתיק ביטוח אלמנטרי (כגון: עסקים, דירות או רכב) צריך עובד פקידותי אחד. משמע שבתיק ביטוח אלמנטרי, על הכנסות חודשיות מעמלות נפרעים של 50 אלף שקל צריך 5 עובדים ולא עובד אחד, על מנת לתפעל את התיק.

בגדול, הסיבה לכך נעוצה בעובדה שבעוד שבתיק ביטוח אלמנטרי מידי חודש מתבצעים חידושים של ביטוחי רכב, דירות ועסקים - הרי שבתיק ביטוח חיים לא מתבצעים כל חידושים ולא נדרש כל טיפול בפוליסות הללו, מלבד במקרים שבהם המבוטח הגיע למצב של אכ"ע (אובדן כושר עבודה) או לחילופין נפטר. עד אז העמלות מרמי הגמולים או מפרמיות הנפרעים פשוט "ממשיכות לזרום" לתיק הביטוח, עד אשר המבוטח מבטל את הפוליסה, או לחילופין נכנס למצב של אכ"ע או נפטר.

גם השירות חשוב

ברזולוציה גבוהה יותר, הסיבה היא שהעמלות בביטוח אלמנטרי הן הרבה יותר נמוכות

אבל אז רמת השירות של התיק תהיה בהתאם ושיעור הביטולים יעלה. כלומר, פחות סביר ש-80% מהתיק האמור יחודש מדי שנה. השבוע נשאלתי על ידי בעל תיק ביטוח קיים, האם כדאי לו לקנות תיק ביטוח חדש עם הכנסות מעמלות נפרעים של 10 אלף שקל בחודש ולהעמיס את התיק החדש על העובד שכבר עובד אצלו. תשובתי הייתה, שלטעמי לפחות, אין זה נכון, הואיל וכאשר מדובר בתיק ביטוח שמלווה אותו עובד מסוים כבר 20 שנה או יותר, אז החלפתו של אותו עובד באחד תביא במרבית המקרים לתלונות חוזרות ונשנות מצד לקוחות התיק הנרכש.

לסיכום, התשומות שרוכש תיק צריך להעמיד על מנת שהתיק הנרכש יעבור "חלק" אלו תשומות שסוכן ביטוח רציני לא היה רוצה בהן. עם זאת, היר, ישנם וגם ימשיכו להיות סוכני ביטוח שיגידו "נסתדר", "יהיה בסדר" וראצלי כולם יחדשו". אבל מניסיוני זה לא עובד ככה.

הכותב הינו הבעלים של "שווי פנימי" המתמחה במתן ייעוץ כלכלי והערכות שווי

מהעמלות בביטוח חיים. מה שאומר שעל מנת להגיע להכנסות מעמלות נפרעים של 50 אלף שקל בחודש בתיק ביטוח אלמנטרי, בעל התיק צריך שיהיו לו לפחות 100 חידושים בחודש. זה אומר שצריך להתקשר לכל אחד ואחד מהלקוחות שבתיק פעם בשנה.

החוק כיום מחייב לשאול את הלקוח האם הוא מעוניין לחדש או לא, להקליט את השיחה, לוודא את פרטי כרטיס האשראי של הלקוח ועוד, פעולות שלוקחות זמן. ברגיל, הלקוח שמקבל את השיחה כ"רעם ביום בהיר" במקרה הרע, מסנן או מנתק ובמקרה הטוב, אומר שזה לא זמן טוב כרגע מבחינתו. מה שאומר שצריך להתקשר אליו לפחות עוד פעם או פעמיים וגם כשכבר תופסים אותו ויש לו כבר זמן אז כעת הוא מבקש זמן לברוק או לעשות שופינג לפני שהוא מחדש. כמובן שמרגע שהלקוח סוף סוף מחדש - אז צריך להתעסק עם כל הסיפור של הפקת הפוליסה ואם קרתה תאונה או הגיעה תביעה אז כמובן שצריך לטפל. מה שאומר שאפשר לשים על תיק ביטוח אלמנטרי עם הכנסות מעמלות נפרעים של 50 אלף שקל בחודש 2 עובדים במקום 5 עובדים -