

ביטוח זה כבר לא מה שחשבת

כך תדעו לבחור נכון...

איילת ערוסי, עו"ד – מנכ"ל בריאות מא' ועד ת'

ביטוח על כל סוגיו נתפס בעיני הצרכן הסופי כמוצר כפוי טובה אשר רב הנסתר בו על הגלוי. כך גם ביטוחי הבריאות הנמכרים בחברות השונות.

ברצוני לסבר אוזנו של הצרכן הסופי ולשפוך מעט אור על הדברים. בבסיסו של עניין, ביטוח הוא מוצר מורכב אשר מורכבותו מתאפיינת בשל הצורך לקבוע את גבולות הגזרה בהם יוכל המבוטח להבין באופן ברור ככל שניתן מה זכויותיו ובגין מה יוכל לתבוע.

יקומו המקטרגים ויגידו "אותיות קטנות", אומר ביחס לכך, כי אין מנוס בפוליסת ביטוח מלפרט "באותיות קטנות" שהרי, אילו יכולנו לקנות פוליסת ביטוח בריאות שלא מגבילה אותנו מלתבוע כל דבר... אזי, הפוליסה הייתה יקרה כלכך מכדי שהצרכן הממוצע יכול היה לקנותה.

במרוץ השנים פעלו המפקחים על הביטוח לפישוט הפוליסות ככל שניתן. בכל פוליסה תופיע בדפים הראשונים טבלת "גילוי נאות" מתומצתת. בשאר דפי הפוליסה, יופיעו הפרטים המלאים והיותר "מעייפים" אך החשובים לאין שיעור. עצתי לצרכן הסופי, קרא בעיון את תמצית הגילוי הנאות, ולכשתזדקק לשירות רפואי ספציפי, קרא את הפרק הרלוונטי במלואו.



בפברואר 2016 נכנסה לתוקפה רפורמה בתחום ביטוחי הבריאות, אשר טלטלה את הענף והובילה לכך שכל אדם שמחזיק פוליסות מלפני מועד זה, רצוי שיבדוק את התיק הביטוחי שלו ויקבל החלטות בדבר המשכיות הביטוחים שלו, האם במתכונת הישנה או החדשה, תוך בחינת שיקולי היתרונות והחסרונות בכל צעד.

על הצרכן הסופי לדעת, בחינה של תיק הביטוח היא תהליך עמוק ומורכב הדורש אחריות מקצועית רבה מאוד ועשוי אף לקחת זמן עבודה ממושך לאיש המקצוע.

לצערי, הצרכן הסופי לא תמיד בוחר נכון את איש המקצוע שמבצע את ההשוואה והרבה פעמים הוא הולך שבי אחר כותרות כמו: "אצלנו תזכה להוזלה של הביטוחים בשיעור של 40% וכד' "

בחירת איש המקצוע לביצוע המלאכה חשובה לאין שיעור ולהלן מספר כללי אצבע אשר חשוב לוודא התקיימותם:

- **האם האדם המציע עצמו למתן שירות זה הוא סוכן ביטוח מורשה/יועץ ביטוח?**
(לא להתבייש לבקש שישלח לך את תעודת הרישיון שלו)

- **כמה שנים הוא עוסק בתחום?**

- **האם מדובר בנציג שירות של מוקד כלשהו?**

(אינני מלינה על כלל העוסקים בשיטה זו, אך מניסיוני הרב אני יכולה להעיד על מקצועיות מאוד נמוכה בקרב אלה, מה גם שלרוב אינם בעלי רישיון)

- **האם נתת צ'אנס לסוכן שלך לבדוק את התיק?**

(בטרם אתה פונה למציע שירות אחר ובהנחה שקיבלת שירות הוגן ומקצועי מהסוכן שלך, פנה אליו ראשית)



תחום הביטוח חולש על תחומים רבים כגון: אלמנטרי, חיים, מנהלים, בריאות ועוד השינויים החלים במרוץ השנים תדירים ורבים מאוד!

המקצועיות, הזמן, החידושים הרגולטורים המושגים לחדשות לבקרים (יש בהם הכרחיים וחשובים ויש שנויים יותר במחלוקת), הצורך במילוי ניירת מפרכת ועמוסה ועוד ועוד.

כל אלה נדרשים מסוכן ביטוח בימינו והופכים את מלאכתו למורכבת הרבה יותר והאחריות הכרוכה בה עולה לאין שיעור.



המנגנון המונהג בשוק בו "שכרו" של סוכן הביטוח מגיע מעמלות המשלמות ע"י חברות הביטוח, הופך לפחות רלוונטי למציאות המתרחשת כיום. מחד חברת ביטוח מעוניינת בבלעדיות ומאידיך, הסוכן הינו שלוחו של המבוטח ומלאכתו צריכה להיעשות באופן שקוף ובהיר ולתועלתו של המבוטח. מאזן היחסים במורכבות הקיימת מייצר לעיתים ניגוד אינטרסים, או מציאות שעשויה להוביל לכך.

דרך אחרת שיכולה להוביל לאיזון ניגוד האינטרסים היא באמצעות שכר טירחה או ריטיינר חודשי שישלם המבוטח לסוכן.

בדרך זו יוכל הסוכן לנהל את התיק הביטוחי של מבוטחיו תוך מתן שירות מתמשך שיכלול: בדיקת התאמת התיק הביטוחי לצרכי המבוטח המשתנים עם השנים בד בבד להתאמה שתידרש בשל שינויים רגולטוריים, הנחות שמסתיימות ונדרש להאריך את תקופתן, בחינת השינויים בתעריפים וכו'.

בדרך זו, יהפוך הסוכן, למנהל תיק לקוח דינמי של מבוטחיו, יהיה פתוח לעבודה אובייקטיבית ומדויקת יותר.

יחד עם זאת, לרוב, ככל שסוכן הביטוח מרכז עבודתו בחברה מסוימת כך הוא בקיא יותר בדרכי התפעול שנדרשות עפ"י צרכי מבוטחיו (הפקת פוליסה חדשה, קבלת הנחות, טיפול בתביעות וכד') לעיתים עלות הפוליסה בחברה המובילה יהיה מעט יותר גבוה מעלות בחברה אחרת, אך על הצרכן להחליט האם הוא חפץ בזול ביותר או ביעיל ביותר.

לסיכום, לאחר שסקרתי עבורכם את מכלול השיקולים שיש לשקול בעת עריכת בחינת התיק הביטוחי הקיים ומתוך הבנה כי העבודה הנדרשת הינה מורכבת וכרוכה באחריות מקצועית גבוהה, לא מן הנמנע שסוכן/יועץ יגבו שכר טרחה לשם ביצוע בחינה זו. אל תראו בדרישה זו מופרכת, יש בה ממש בטח מקום בו פניתם לבעל מקצוע מנוסה ואמין.

נותרו לכם שאלות? רוצים לקבל מידע נוסף?

אתם מוזמנים ליצור איתי קשר בתגובה למייל זה

