



פרק שני בסידרה על השיטות שבהן הפכו

חברות הביטוח לעסקים המשגשגים ביותר במדינה

ביטוח מעורב, היקרה בהרבה מהחיסכון בקופת-גמל, שלצידה נערך ביטוח "ריסק" טהור. במקרה זה — על שיטות העבודה של סוכני הביטוח, על ריווחי החברות, על ההעדפות שבהן זוכה ביטוחי-מנהלים ועל שיטות עבודתו של הממונה על הביטוח והחיסכון במשרד-האוצר.

ברשימה הראשונה נערכה ההשוואה בין הביטוח המעורב ובין צורת-החיסכון שבה מפרד המבוטח בין מרכיב החיסכון ומרכיב הביטוח.

בישראל יש 350 אגף מבוטחים, ורובם המכריע מחזיק בפוליסת

בישראל אנל מתים פחות

וחברות הביטוח מרוויחות יותר

תשונה גם מהות האירגון ותינתנה לו סמכויות של ממש. בלישכה חברים כאלף סוכנים מורשים, אך קיימים פי שלושה או פי ארבעה, העוסקים בביטוח, וסכנתם רבה. סטצן דוחה את הטענה שסוכני הביטוח נוטים למכור פוליסות המכניסות להם רווחים גבוהים.

„כאשר אתה מציג נושא ורוצה להביע התעניינות ורצינות, שב על קצה הכיסא, רגליים הצידה ואולי אפילו תוך דריכה על קצות האצבעות, בדומה לאצן על המסלול — זוהי הופעה של נכונות, הקשבה והאזנה לכל מילה של הלקוח. „שימ-לב לכיוון רגליו של הלקוח. אם

- „אם רצונך למכור לאדם, עליך לשכנעו קודם-כל כי הינך ידיו”
- „חיוך ודיבור איטי מפיג מתחים ומרשים”
- „זכור! הלקוח אוהב את עצמו יותר מכל דבר אחר”
- „הדרך הטובה ביותר של אב להראות את אהבתו למשפחתו היא על-ידי הבטחת עתידם הכלכלי”
- „זכור! ללא מועדמים תסתיים עבר דתך כסוכן היש-מהר”.

כך מוכרים ביטוח-חיים:
המועמד: אני בריא, ומישפחתי מאריכה חיים.
סוכן-הביטוח: זאת בדיוק הסיבה שבגללה אני מעוניין לבטח אותך. החברה שלנו מבטחת רק בעלי סיכויים טובים.
המועמד: יש לי רכוש, ואיני זקוק לביטוח.

מספר הנפטרים במשך 5 השנים לאחר יום ההולדה מתוך 1000 שהגיעו לגיל הנחון	כלל האוכלוסייה היהודית 1977 (1)		נשים	גברים
	תמותת מבוטחים באנגליה (כלל המבוטחים) (2)	נשים		
8	2	6	2	6
8	2	7	2	7
8	2	5	2	5
9	3	6	3	6
10	5	7	5	7
14	7	12	7	12
23	13	17	13	17
40	21	25	21	25
65	41	57	41	57
93	66	91	66	91
163	105	142	105	142
255	182	228	182	228

בחברת הסברה לסוכני ביטוח ואמר: „שים לב לכיוון הרגליים של הלקוח. אם הוא מסובב לכיוון הדלת, זהו סימן שהוא רוצה לעזוב.”



הטבלה הכוזבת
בעמודה השמאלית מופיעים שיעורי התמותה ש" עליהם מבססות חברות הביטוח בישראל את זי" שוביהן, לצורך קביעת הפרמיה שישלם המבוטח בביטוח „ריסק”. בעמודות שמאל: שיעורי התמותה באוכלוסייה בישראל, הנמוכים בהרבה משיעורי התמותה בלוחות של חברות הביטוח. שיעורי התמותה בקרב אוכלוסיית המבוטחים בישראל אף נמוכים משיעורי התמותה המופיעים בטבלה זו, שכן אוכלוסיית המבוטחים אינה כוללת תינוקות, ילדים וצעירים בגיל הצבא, ששיעורי התמותה ביניהם גבוהים מהממוצע.

אומר סטצן: „כאשר אני מוכר פוליסה לאדם, אני מביא בחשבון שהוא ומישפחתו יהיו לקוחותי למשך עשרות שנים, ואולי גם חברים וקרובים שלו ושל מישפחתו. לשם כך הם צריכים להיות מרוצים מהפרי ליסה. אם לא מוכרתי פוליסה טובה, לא עשיתי עסק טוב.”

לפתע הוא מסובב לכיוון הדלת, זהו סימן מובחן שהוא מעוניין לעזוב; לכן עליך לזקוט. בסקטיקה שונה של שיחה, על מנת ליצור עניין מחודש.

לא כולם שותפים להערכה זו. מנכ"ל התאחדות החברות לביטוח-חיים, שמואל גולומב, אומר: „ההרגשה היא שהסוכנים דוחפים קצת יותר את הביטוח המעורב, אך לו היה המוצר השני (ביטוח ריסק) נדרש, לא יתכן שלא היה נמכר.”

אם הוא מתיר את כפתורי המקטורן,

על-פי לוחות התמותה בהם משתמשות חברות הביטוח, הן „מצפנות” ל-5.6 פטירות מכל אלף מבוטחים. למעשה יש רק 3.1 פטירות לכל אלף. התוצאה: רווחים עצומים לחברות

סימן שהוא מקבל אותך ונפתח על-מנת לשמוע אותך.”

אישי-ביטוח אחר, שאינו רוצה שהדברים ייוחסו לו, טוען: „תשעים ותשעה אחוז מהסוכנים מוכרים את הביטוח המביא להם את הרווח הגבוה ביותר. אך בדרך כלל זהו גם הביטוח שמבטיח לחברת הביטוח את הרווח הגבוה ביותר, שאם לא כן לא היתה מעודדת את מכירתו על-ידי הבטחת עמלות גבוהות.”

הרולד סטצן, מנכ"ל חברת הביטוח הקשת, הוא גם מוכר לישכת סוכני הביטוח. עד לאחרונה היתה זו התאחדות, אך השם שונה ל„לישכה”, בתיקווה שעימו

כל מי שנתקל בסוכן-ביטוח זוכר, מן הסתם, כמה מן הסיסמות האלה. כמעט כל סוכן-ביטוח סבורים שהם ממלאים משימה חברתית ואנושית חשובה, ומבטיח חים את עתיד לקוחותיהם. לעתים יש בכך אמת. אך במקרים רבים מאוד, כאשר נמכר ביטוח מעורב לאנשים שאין להם שום צרכים מיוחדים, עושים המבוטחים עסק רע מאוד מבהינתם, כפי שהוכח בכתבה הראשונה בסידרה זו (הגולט הזה 2273). מרבית המבוטחים, שאין להם צריכים מיוחדים במינם, יכולים לשלב חיסכון בקופת-גמל וביטוח-ריסק טהור, או לרכוש לצד הביטוח, פוליסת חיסכון טהורה ב- חברת-ביטוח, ולהרוויח בדרך זאת עשרות אחוזים יותר מאשר בביטוח המעורב לצורתיו השונות.

האחראי
הד"ר בריעמי צ'ר קרמן הוא הממונה על הביטוח והחיסכון במשרד-האוצר. רק עתה מתנהל מ"מ עם חברות הביטוח ל" עידכון לוחות-התמותה, אך צוקרמן טוען שהעידכון לא ישפיע על תעריפי הביטוח.

הסוכן: זאת בדיוק הסיבה שביגללה ביקשתי להישגש איתך, כדי להראות לך את התוכנית שלנו, המיועדת לאלה הצריכים לשמור רק על עצמם.

המועמד: אני כבר מבוטח בחברה אחרת.

הסוכן: זוהי חברה מצויינת, אבל בפוליסה שלנו יש נקודות מסוימות שאליהן אני מעוניין להסב את תשומת-ליבך. **המועמד:** אשתי מתנגדת לביטוח.

הסוכן: אשתך אולי כן, אולם אלמנתך לא.

דו-שיח זה לקוח מחברת-הדרכה שבה משתמשים בקורסים להכשרת סוכני-ביטוח. בתחתית כל עמוד, בחוברת זו, יש סיסמות שימושיות שעל סוכן-הביטוח לחרות היטב בו-כרונו:

- „התנגדות המועמד נובעת לעתים קרובות מדיעות קדומות”
- „כל אדם מחשיב את ילדיו יותר מאשר הם במציאות”
- „הסתכל על הלקוח כעל יצור אנושי”