

איכות הייעוץ הפנסיוני במערכת הבנקאית מול איכות השירות האישי הניתן ע"י סוכן ביטוח:

המערך הפנסיוני והמיטוי הפנסיוני במדינת ישראל מתאפיין זה למעלה מעשור ברגולציה, תחיקה ותקינה משתנים באופן תדיר ומשמעותי. לשינויים התכופים מס' מאפיינים המשפיעים באופן מכריע וגדל על סביבת השירות, הייעוץ והשיווק הפנסיוני:

1. הידע והמיומנויות המקצועיות הנדרשים מנותני השירותים (אצל היצרנים ואצל הסוכנים ו"מחר" גם אצל הבנקאים).
2. התמיכה המקצועית, ניהול המידע, רמת מערכות המידע והמחשוב.
3. בחינת שינויים בהמלצות שניתנו בעבר ללקוחות (היו נכונות אז ואינן מתאימות כיום?).
4. הסוכנים הפנסיונים נדרשים לשינויים יזומים אצל לקוחותיהם על מנת למנוע "תאונות מס" ועל מנת לשמור על רמת שירות מיטבית רלבנטית לשינויים העדכניים.
5. הטמעת המידעים החדשים ויישומם הפכו להיות משימה קשה ומתמשכת.
6. ככל שהשינויים נעשו תכופים ומורכבים יותר רמת התמיכה והשירות הניתנים ע"י היצרנים/חברות הביטוח הלכו ופחתו.

האם המערכת הבנקאית תוכל להתמודד עם סביבת שירות כזו?

על רקע האמור לעיל ולנוכח העובדה כי השוק הפנסיוני ימשיך להיות דינאמי גם בעתיד בנוסף להשפעתו המכרעת לאיכות השירות הניתן ע"י היצרנים נשאלת גם השאלה מה תהיה "בקרת איכות" הייעוץ הפנסיוני במערכת הבנקאית ומי הוא בר סמכא לקבוע את הפרמטרים במחוללי הייעוץ, משקלן ואיכותן. האם הייעוץ יכול להיות מיטבי ותפורר ללקוח הספציפי?, להלן מס' שאלות המעמידות את יכולת הייעוץ האובייקטיבי והמתמשך בספק:

1. האם קיימת התחשבות בתוחלת החיים ההולכת וגדלה כל העת?
2. האם פרמטר "איכות שירות היצרן" מהווה משקל ראוי, איך התוכנה "מגיבה" לשירות לקוי?
3. האם השינויים התכופים, אשר חלקם הוזכר לעיל, "מוזנים" למחוללי הייעוץ?
4. האם הבנקאי יועץ ינמק את המלצותיו בכתב?
5. על מי חלה האחריות המקצועית?, על היועץ הספציפי נותן הייעוץ?, על הבנק?.
6. בעת כשל ייעוצי את מי בדיוק הלקוח יתבע?, מי יוצג את הלקוח?
7. איך השינוי ייושם?, האם הלקוח יצטרך לדעת שיש שנוי ויזום פניה אל הבנק?, האם הבנק יפנה ללקוחות באופן יזום?, מי מעדכן את הלקוח?.
8. מה יעשה הלקוח בעת תביעה?, למי עליו לפנות?. מי ישפל בלקוח מרותק למיטתו איך תוגש התביעה?.
9. מה רמת "המוטיבציה" של יועץ הבנק לטפל בעזיבת עבודה, פרישה וייעוץ מס לפרישה? - הבנק נפרד במעמד זה מהנכס המניב לו עמלה.
10. איך יטופל לקוח עם בעיות גביה?
11. מה תהיה רמת "המוטיבציה" של יועץ הבנק להמליץ על מוצרי ביטוח המיטיבים עם הלקוח?.

קיימות עוד עשרות סוגיות ושאלות, אך הדבר המרכזי טמון בעובדה שבן-אדם זו מערכת מורכבת מאוד של טעמים ורצונות, העדפות אישיות, מצב אישי/משפחתי, מצב רפואי, מצב כלכלי, מצב רוח ועוד.... המשתנים כל הזמן ואשר משפיעים בצורה מכרעת על החלטותיו גם בתחום הפנסיוני. האם "מחולל לוגי" שתוכנת באופן לא ידוע ו/או פקיד שירות בבנק אשר צפוי להשתנות ואשר הינו מוגבל בזמן ובמקום, מסוגלים לתת פתרונות הוליסטיים צמודים ומתמשכים ללקוח עם פרופיל "מורכב" בהגדרה ?

אם נבחן את כל ההיבטים האובייקטיביים, המשתנים והמורכבים וננסה לענות על השאלה האם מערכת הייעוץ "הפלטטית" הבנקאית, מסוגלת להעניק פתרונות איכותיים למבוטח לאורך זמן – בהגדרה התשובה הינה לא.

הדרך היחידה בה המבוטח יכול ליהנות משירות איכותי וצמוד הינה באמצעות סוכן ביטוח אשר מלווה אותו לאורך הזמן מכיר אותו ואת משפחתו היטב, צמוד לבעיותיו ויעשה הכל על מנת שהלקוח שלו יקבל את השירות המרבי והאיכותי. הלקוח צריך שיטפלו בו, הלקוח צריך לדעת כי יש לו על מי לסמוך בקרות אירוע אשר עשוי לסכן את מצבו הכלכלי ואשר עשוי לפגוע בו ובמשפחתו. מחקרי שוק בעולם (BANN) מלמדים כי הפרמטרים החשובים ביותר ללקוח בתחום המוצרים הפנסיונים הינם : בדירוג הגבוה ביותר – שירות, בדירוג השני הגבוה ביותר – אמון.

אני מעריך כי חלק לא מבוטל מהלקוחות אשר יקבלו ייעוץ פנסיוני בבנקים, יהיו לקוחות אשר אינם נהנים כיום משירותי סוכן פנסיוני צמוד ו/או כאלו אשר עברו לקבל ייעוץ פנסיוני באמצעות הבנק מבלי לדעת כלל כי נטשו את סוכן הביטוח שלהם. אני צופה שסך כל השוק הפנסיוני יגדל באופן משמעותי, לקוחות אשר יקבלו יעוץ באמצעות הבנק יתאכזבו "בצמתים" בהם יצטרכו את השירות או את פתרון הבעיה האישית ו/או את הטיפול בתביעה וינטשו את הייעוץ הבנקאי לטובת איתור סוכן פנסיוני אשר ישפיל בהם. בדומה למצב אשר התפתח עם השנים ומוכר לנו מאוד בהתנהגות לקוחות אשר עברו מהביטוחים הישירים לטיפולם של סוכני ביטוח אחרי "הכרות" עם התביעה הראשונה בביטוחים הישירים.

ליבת הפעילות הבנקאית הינה אשראי, מרווחי אשראי ותיווך פיננסי, ביטוח פנסיוני הינו מרחב פעולה הנמצא במקום אחר ושונה לגמרי. האם המערכת הבנקאית תצליח להשתלב במרחב הביטוח הפנסיוני כך שגם יהיה כדאי לה ? הבנקים נכנסים לשוק שאינו מוכר להם (למרות שהחשיבה הינה שהוא מוכר להם !!!), לאורך זמן זה יעבוד לטובת סוכני הביטוח הפנסיוני. פעילות הבנקים בתחום הייעוץ הפנסיוני תגדיל לנו את השוק.

נערך ע"י

אייזיק שלמה- מנכ"ל קבוצת יונט