

# "אנחנו שבויים של סוכן הביטוח. כמו עם מוסכניק – הידע אצלו והוא מנצל את זה"

רשות שוק ההון מובילה מהלך לפיו סוכן ביטוח יחזיר חלק מהעמלה שקיבל אם המוצר עליו המליץ בוטל, או שכספי החיסכון נזרזו למוצר אחר למוכני הביטוח, שמקבלים עמלה נדיבה, יש אינטרס לשמור על המצב הקיים • שני חוקרים מראים עד כמה המצב הקיים בעייתי

קובע – עבור לקוח שאינו מוכר נאי – שיש להחליף את הדיסקים של הבלמים, שהוא כמוכר גם נושא בטיחות. הלקוח מבין שיש דיסקים כאלה אבל כיצד יידע אם באמת עליו להחליפם? אם איש המקצוע טוען שעדיף להחליף, וברור שי-רוויח מכך, אין ללקוח לאן לפנות. פסיכולוגית הוא יעדיף להרגיש שהוא 'הולך עם ההמלצה כי המ-כונאי אמין' מאשר לצאת מלווה בתחושה שמנצלים אותו, או מא-שר להסתכן בנסיעה לא בטוחה", מסכמים השניים.



דוד לייזר צילום: אוליבייה פיטוסי

החוקרים מציעים מספר פתרונות. הראשון הוא לדאוג לכך שסוכן ביטוח לא יהיו נתונים בניגודי עניינים. לשם כך מבנה התמריצים חייב להשתנות, כפי שעשו בהולנד. הפתרון השני הוא הקמת מערך של יועצים במחיר סביר, אולי בסבסוד חלקי של המדינה כמו בכריטיניה. היועצים יהיו בלתי תלויים ונגישים. לפי ההצעה, יפורסם קמפיין שיידע את הציבור בקיומה של אופציה מומלצת בהרבה לעומת קבלת ייעוץ מסור. כן, לדברי החוקרים, הציבור צריך לדעת שקל ונוח למצוא ייעוץ אויביקטיבי שעלותו לא גבוהה, ושהחלטה שיקבל יש משקל רב.

האוצר הנני למסור שעל פריט א' אקבל סכום x ואם תבחר בפריט ב' אקבל סכום y. החלופות ניתנו באופן מלא ואפשרו השוואה. "המסקנה היא אחת", הם כותבים: "גם גילוי נאות אמיתי כפי שמוצע היום, שבו מציינים בבידור כמה מרוויח היועץ מכל חלופה, לא ישנה דבר עבור מרבית האנשים. רק מי שמרגיש בטוח ושמבין בתחום יחליט לפי הנתונים, ויביא בחשבון את ההטיה של היועץ". הסיבה להסתמכות הרבה על סוכן הביטוח, היא "שלאנשים אין בדרך כלל מקור מידע חלוי פי", לטענת החוקרים. "המצב אולי דומה למה שקורה כאשר מוסכניק

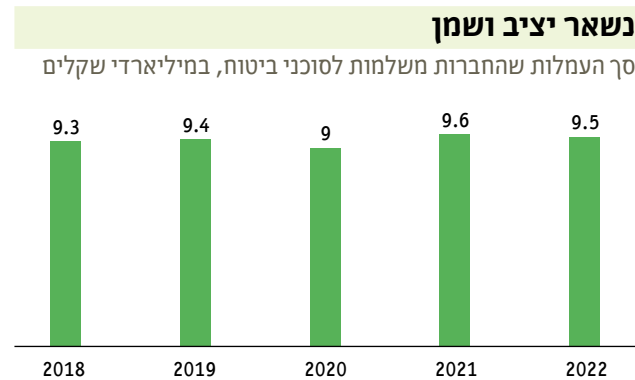


אביה ספיבק צילום: ניר קידר

עדיין נמצא אפקט משמעותי לה-מלצתו – שמתבטא בבחירה שו-נה מבחירת קבוצת הביקורת שלא נחשפה לסוכן". לדברי לייזר וספיבק, "המחקר מצביע על השפעתו הרבה של סוכן הביטוח, ושקשיות וידע של הלקוח לא מאזנים זאת. זה עשוי להיות מנצל לרעה כשהאינטרס של הסוכן שונה מזה של הצרכן".

## רק מי שמבין – בטוח

השניים ביצעו סדרת מחקרים נוספת, עם חלופות שונות שהוצגו לנשאלים, ונוספה פסקת גילוי נאות. זו כללה גילוי מפורש לחלוטין: "בהתאם להנחיות משרד



מהמלצת הסוכן, לגילוי הנאות שהוא נותן, ולרמת האוריינות הפיננסית של מקבל ההחלטה. "התוכניות היו פנסיה חדשה וביטוח מנהלים. לנבדקים הוצג לוח שהראה כי הצבירה נטו בפנסיה גבוהה יותר לעומת ביטוח המנהלים. ובכל זאת, הסוכן המליץ על ביטוח מנהלים. בחלק מהניסויים, היה גילוי נאות מטעם הסוכן שהוא מרוויח יותר מביטוח מנהלים. בניסוי נמצא כי להמלצת הסוכן השפעה מכרעת על הבחירה, וכי גילוי נאות לא מנטרל השפעה זו. בנרס, נמצא כי רמת אוריינות גבוהה מיתנה את השפעת הסוכן כאשר המליץ על ביטוח מנהלים, ואולם

החלטות שישפיעו על עתידם הכלכלי. "במדיניות השיווק הפנסיונית בישראל, אדם בוחר לרוב תוכנית פנסיה בעת פגישה עם סוכן ביטוח שעשוי להיות בניגוד אינטרסים", כותבים פרופ' דויד לייזר ופרופ' אביה ספיבק מאוניברסיטת בן גוריון במחקר שערכו. על המחקר המקורי חתום גם ד"ר אייל כרמל. השניים מסבירים: "בניסוי הראשון התבקשו 263 נבדקים לבחור תוכנית חיסכון, לאחר שני-חשפו לסוכן ביטוח המסביר להם אודות שתי תוכניות ומסיים בהמלצה באיזו מהן לבחור. המחקר בחן עד כמה הבחירה בתוכנית מושפעת

## אסא ששון

לשכת סוכני הביטוח לא מעוניינת שרשות שוק ההון תקדם את הרפורמה שלה בכל מה שקשור לעמלות סוכני הביטוח. לשם כך היא מפעילה לחץ על הרשות באמצעות ועדת הכספים וחברי הכנסת.

ברשות מובילים מהלך לפיו סוכן ביטוח שמכר ללקוח ביטוח חיים, קרן פנסיה, ביטוח מנהלים, קופת גמל או קופת גמל להשקעה יחזיר חלק מהעמלה שקיבל, אם במהלך שש שנים מהמכירה המוצר בוטל, או שכספי החיסכון שבו נזרזו למוצר חיסכון אחר. לפי הרשות, אחת הבעיות במודל התגמול הנוכחי היא תופעת שחלוף (טוויסט) של מוצרים פיננסיים בתחום קופות הגמל וביטוחי החיים. סך העמלות השנתיות שמקבלים סוכני הביטוח הוא 9.5 מיליארד שקל. לכן, יש להם אינטרס לשמר את המצב הקיים, ולהפעיל לחץ על חברי הכנסת.

מחקר מ-2013 שתוקף באחד-רונה מחדש, והוגש לוועדת הכספים לקראת דיון בנושא, מדגים פעם נוספת את הבעייתיות במודל הקיים, שבו מקבלים החוסכים

