

יאיר ניצני מרים גבה



הולך על ביטוח

כמו הרבה ישראלים אחרים, בכל מה שקשור לביטוח, בנקים, פנסיה ואשראי, אין לי שום מושג על מה אני משלם

בשיחות עם הסוכנים נעשה שימוש חוזר במושגים כמו "חס וחלילה", "שלא נדע" ו"לא עלינו" (שזה גם מה שהם יגידו אחרי שיקרה משהו – "הנזק הזה לא עלינו, הוא עליך"). בעקבותיהם הגיעו תיאור של משהו נורא שיקרה לי והסבר איך לא להשאיר את המשפחה בלי סידור מתאים. כפרנואיד מצוי יש לי חשד שחברות הביטוח בעצם מעדיפות להיפטר ממני מוקדם ככל האפשר, כדי לחסוך את הצורך לשלם לי לאורך השנים כל מיני פנסיות מעיקות. כל כוס קפה שמוגשת לי במפגשים עם סוכן הביטוח נדמת לי כניסיון הרעלה, ואת לוח השנה שניתן לי במתנה אני ממחר להעלים מחשש שיתפוצץ.

אבל השלב הבעייתי יותר נמצא מהצד השני של הפוליסה, אחרי שאיזה "שלא נדע" התממש, ואתה רוצה לפדות את ההבטחה. פתאום, הרברים קצת פחות בטוחים ומבוטחים. כמה פעמים אמרו לי ש"דווקא התרופה הזו לא מכוסה", ש"היית צריך להביא טופס על אוברן המצלמה מהמטרה בתאילנד", ש"היד הכואבת לא מבוטחת, ביטחת רק את היד השנייה", וש"הפיצוץ בצניור לא בפוליסה כי הוא מחוץ למבנה". מה שבטוח, את הצניור קיבלתי, וחוק. כשהמכונית עוברת תאונה, אני צריך לחשוב פעמיים אם כדאי בכלל להפעיל את הביטוח. הסוכן ישלח אותי משום מה למוסך שאני לא מכיר, רק כי הוא "מוסך הסדר" – כלומר, המוסכניק היה עם סוכן הביטוח באותה ישיבת הסדר. המוסכניק יציע לי לבעוט קצת באוטו כדי "להרחיב" את גבולות התאונה והפיצוץ, אבל אולי הוא בכלל סגר עיסקה עם השמאי, שמצידו מנסה לדחוף לי חלקי חילוף שאולי הגיעו ממכונית משומשת של בן אחותו. אבל אם יש סיוט שרודף אותי בנושא הביטוח, זו המי חשבה שאני מת בטרם עת וסוכן הביטוח שהגיע לשבעה פוגש שם את אשתי, הם מתחתנים, והאיש שבמשך כל חי נהנה מהכסף ששילמתי עבור ביטוח חיים, נהנה עכשיו גם מכספי הפוליסה שלי. ●

גם השמאי שמגיע הביתה יוצר אצלי דילמה: האם לבטח את מאות הדיסקים המיותרים שאני כבר לא שומע כדי לקבל פיצוי במקרה של שריפה, או לשרוף אותם בעצמי?

ספורטאים לשעבר, שאחרי הפרישה (או בקיצור, אחרי שלקו ב"אובדן כושר עבודה וכושר גופני") החליפו את הריצה אחרי כדור במרדף אחרי מבוטחים. זה כמו בן בסדר גמור, אם כי לא בטוח שבסיטואציה הפוכה היו מקבלים אותי בגיל 35, אחרי שמיציתי את המקצוע הקודם שלי, להיות שחקן בקבוצת כדורגל או כדורסל. האם הייתם רוצים שאדם שבמהלך הקריירה הספורטיבית שלו כונה "המטוס" יטפל לכם בפנסיה? האם לא תחששו שיום אחד הוא ימריא עם הכסף שלכם לקריביים?

במהלך השנים היו לי עשרות פגישות עם יועצים ואנשי ביטוח, שבהן תמיד הרגשתי כמו בשיעורי עזר למתקשים באלגברה, כשאני התלמיד שצריך להסביר לו לאט, וגם אז יש לו מבט זגוגי וחלול בעיניים. מיטב הסוכנים הסבירו לי לאט-לאט שיש אקטואריה, פרמיה, תגמולים, פיצויים, קיצבה, גימלה ואובדן כושר עבודה. אלא שאי חרי עשר שניות סבלתי מאובדן כושר הקשבה ושקעתי בנמנום אקטוארי.

גם השמאי שמגיע הביתה כדי להעריך את שווי התכולה בבית יוצר אצלי דילמה. התכולה היא בעצם הבגדים, הרהיטים וציורים של הבית, שאנחנו אוגרים מכיתה א'. האם לבטח את מאות הדיסקים המיותרים שאני כבר לא שומע ולשלם מלא כסף כדי לקבל פיצוי במקרה של שריפה, או שהגיע הזמן שאני כבר אשרוף אותם בעצמי?

בכל מקרה, הרבה שאלות נשארו פתוחות. האם עצלנות (או "אובדן חשק עבודה") היא משהו שמגיע עליו פיצוי? ומה זה דמי ניהול? מה בעצם יש לנהל פה? הכסף שלי מאוד ממושמע (למיטב זיכרוני, כי נפרדנו מזמן) ובוודאי לגילו, והוא יכול להתנהל לבד. במבט לאחור אני מבין שהסכומים הגבוהים ששילמתי לביטוח חיים יבטיחו שכל עוד אני בחיים לא יישאר לי כסף לעשות חיים. שלא לדבר על זה שהתשלומים וההתעסקות הבלתי פוסקת בביטוחי הבריאות לגמרי הורסים לי את הבריאות.

לא מזמן, תוך כדי ערבוב אורז, החלפת נורה או העברת תחנות בשלט, התחלתי להרגיש כאב עז בידי השמאלית ולא הצלחתי להרים אותה כלפי מעלה בקלילות (יחסית), כמו את הימנית. אחרי התייעצות עם כל מיני מומחים וסתם חברים ששמחים לתת דיאגנוזה למרות שהכי קרוב שהם הגיעו לרפואה היה כשהם קנו פוטון בד"ר גב – החלטתי לפנות לדיקור ולעיסוי, שאכן הקלו את כאביי. אבל כשפניתי לסוכן הביטוח שלי שידאג לכיי סוי ההוצאה, הוא ענה שהפוליסה שלי לא מכסה טיפולים אלטרנטיביים. באותו רגע התחשק לי לבצע בו דיקור לא סיני, אבל נאלצתי להתאפק.

כמו הרבה ישראלים אחרים, בכל מה שקשור לביטוח, בנקים, פנסיה ואשראי, אין לי שום מושג על מה אני משלם ומה מגיע לי בתמורה (חוץ מאולקוס). הגופים האלה דואגים לשלוח אלינו המון דואר עם מבחר טבלאות וני תונים, שנועדו להפוך את המידע הלא מובן להרבה פחות מובן. בניגוד להתנהלותן הקטנונית, חברות הביטוח בחרו שמות נשגבי גובה ומעוף – "הפניקס", "מגדל", "מנורה", "פסגות", ועוד. אני זוכר מימים עברו חברת ביטוח בשם "הסנה", ששמה נראה לי מעט מתגרה למי שאמור לדאוג לנו חלילה במקרה של שריפה.

ביטוח, כמו שיריפה, הוא מוצר וירטואלי. משהו שלא ניתן לגעת בו, לנסוע בו לאכול או ללבוש אותו. אלא שבביטוח אתה משלם על משהו שאתה מקווה שלא יקרה. מקדם המכירות של הפוליסה הוא תחושת החרדה, והתי חושה המרגיעה שאם נשלם קצת עכשיו, מישהו ידאג לנו ביום גשום (בתקווה שהוא לא יטען שהפוליסה לא מכסה חורים בגג).

במגע עם סוכן הביטוח אתה מנסה לשמור על קור רוח, אבל אז הוא שואל בתמימות: "ומה יקרה אם בל"ג בעומר הבית ישרף כתוצאה ממדורה שהבעירו החברים של הילדה?" או: "חשבת על האפשרות שמיכל האמוניה יועבר לשכונה?" או: "ואם תסבול מאובדן כושר עבודה?" – כאילו שעכשיו יש לך כושר טוב במיוחד.

אחרי ריכוך השטח בהפחדות, עובר הסוכן לשלב הפיי-טוי. "אם תפריש לקרן השתלמות, תיהנה מסכומים יפים פטורים ממס אחרי שש שנים". אולי, אבל אני מפחד שיום אחד גם ישלחו אותי להשתלמות הזאת.

במהלך השנים שמתי לב שהרבה סוכני ביטוח הם