

"כמה עולה אקטואריה?", ככה לא פונים לאקטואר לקבל הצעת מחיר לחוות דעת אקטוארית לאיזון משאבים



האקטואר [רועי פולניצר](#) מסביר כיצד עורכי דין ומתגרשים שואלים את השאלות הלא נכונות כאשר הם פונים לאקטואר לקבלת הצעת מחיר ומדוע נדרשת אצלו פגישת יעוץ לשם קבלת הצעת מחיר.

אחרי עשרים דקות נוספות שוב קיבלתי שיחת טלפון. שלישיית במספר. הפעם מעורכת דין לגירושין. "שלום, קיבלתי את הנייד שלך מעו"ד XXX כמה עולה דו"ח?", שאלה עוה"ד. "איזה דו"ח?", שאלתי אותה. "אתה צוחק עליי?", היא שאלה, "דו"ח לבני זוג". "מה זה דו"ח לבני זוג?", שאלתי. "אתה אמייתי איתי?", היא שאלה. "אני אמייתי תמיד, לא רק איתך", עניתי לה, "אני פשוט לא מבין את השאלה". "XXX שלח אותי אליך, אתה מכיר אותי?", היא שאלה. "כן, אני מכיר אותי", עניתי לה, "את בוודאי מתכוונת לחוות דעת אקטוארית בנושא איזון משאבים בין בני זוג עקב הליך גירושין". "נכון מאוד, זה דו"ח", היא אמרה, "כמה עולה אצלך דו"ח?". "לפני שנמשיך בשיחה אני חייב לומר לך שעל מנת לקבל הצעת מחיר ממני יש צורך שמרשך יגיע אליי לפגישת יעוץ ושעלות פגישה שכזו היא אלף שקל פלוס מע"מ". "טוב", היא נאנחה, "זה לא רציני".

"חכי רגע", צעקתי לה וחיוך זדוני עלה על פניי, "אל תנתקי, אני רוצה לשאול אותך משהו". "מה?", היא שאלה. "יש לי שכנה שכבר חודשיים בעלה מכה אותה כל ערב, אני שומע את הצעקות שלה, היא סיפרה לי אתמול שהיא רוצה להתגרש ממנו ואני יודע שיש להם היות נכסים, יש לו חברות בחו"ל ודירות ומניות, את מסכימה שאפנה אותה אלך ליעוץ?". "בוודאי", היא ענתה, "אני אשמח מאוד לעזור לה להתגרש".

"אבל לפני שאני מפנה אותה אליך", אמרתי לה, "אני רוצה לדעת כמה תיקחי לה על התיק שלה". "איך אני יכולה לדעת", היא ענתה, "היא עוד לא הייתה אצלי, לא שמעתי את הסיפור שלה, היא לא ענתה לי על עשרות שאלות שאני בדרך כלל שואלת את לקוחותי ומה גם שלא ראיתי בכלל מסמכים". "בדיוק כך", עניתי לה, "כמוני, כמוך. אז איך את מצפה ממני לתת לך הצעת מחיר מבלי שאני ראיתי את מרשך, שמעתי את סיפורו, שאלתי אותו את שאלותי וראיתי מסמכים?". "אני קלטתי מה היה פה עכשיו, זה מגעיל מה שעשית לי עכשיו", היא הטיחה אצלי, "לצחוק עליי ככה, תתבייש לך". "תתבייש לך את", עניתי לה, "את התחלת את ריק עשיתי לך שיקוף של מה שאת עשית לי".

אחרי השיחה השלישית רואת החשבון שישיבה איתי בפגישה נקראה מצחוק ואמרה לי "פשוט תפסיק לענות לשיחות לנייד וכל פעם שנכנסת לך שיחה ממספר שאתה לא מכיר תשלח מסרון וואטסאפ לאותו מספר ותכתוב: אני לא מקיים שיחות טלפון אלא רק פגישות יעוץ. התייעצות או קבלת הצעת מחיר כרוכה בפגישת יעוץ בתשלום לשם הבנה, אפיון והערכת התיק". "צודקת לגמרי", עניתי לה.

רבע שעה לאחר מכן קיבלתי שיחת טלפון שניה. הפעם ממגשרת. "שלום, אני מגשרת וקיבלתי את הטלפון שלך, יש לי 3 תיקים של מתגרשים שבהם אני צריכה אקטואריה. כמה עולה אקטואריה?", היא שאלה.

שוב עשיתי פרצוף ועניתי לה שאני לא מבין את השאלה. אז המגשרת חזרה על השאלה והפעם שאלתי אותה "כמה עולה ביטוח?". "מה?", ענתה לי המתגרשת, "מה קשור ביטוח?". "תדמיני לעצמך שאת סוכנת ביטוח או שבבעלותך חברת ביטוח ואני פונה אליך ושואל אותך כמה עולה ביטוח מה היית עונה לי?", שאלתי אותה.

"ואוו, משחקי תפקידים, נשמע מעניין", ענתה המגשרת, "אבל אני לא מבינה לאן אתה חותר". "אני מנסה לומר לך גבירתי", הרצנתי לרגע, "שאלו היית פונה עם אותה שאלה לסוכן ביטוח הוא היה שואל אותך מיליון שאלות, איזה ביטוח? אלמנטרי, בריאות? חיים? אם אלמנטרי זה דירה? רכב? עסקים? עם זה רכב איזה סוג? איזה שנה? איזה יד? השאלה שלך היא מופשטת מדי ולא פרטנית ואני לא יכול לענות עליה".

"תנסה בכל זאת", ענתה לי המגשרת. "אין בעיה", עניתי בחיוך, "העלות של אקטואריה אצלי היא מיליון שקל וככל שתסכימי להגיע עם בני הזוג לפגישת יעוץ אצלי הרי שהעלות הזו תרד משמעותית בהתאם לכמות המידע והתשובות שאקבל מבני הזוג". "אז אני מבינה שפגישת יעוץ ראשונה היא בחינם", אמרה המגשרת. "ממש לא", עניתי לה, "אני מוכר שעות, ידע ומוניטין ועל הזמן היקר שלי והידע והמוניטין שצברתי צריך לשלם".

"לא ברור לי מדוע נדרשת אצלך פגישת יעוץ בתשלום רק כדי לתת הצעת מחיר ללקוח", קבעה המגשרת. "אני אסביר לך", עניתי לה, "לפני חודש לקחתי את אבי שיהיה בריא לרופא שיניים לעשות לו שיניים תותבות. הרופא לקח לנו כסף על הבדיקה כי הוא כתב תוכנית עבודה מסודרת... צריך X סתימות בעלות כזו וכזו, Y עקירות בעלות כך וכך, Z טיפולי שורש בעלות כזו וכזו וכך הלאה – אותו דבר גם אצלי. אני צריך להכין ללקוח תוכנית עבודה מסודרת וזה עולה כסף".

"אני לא מבינה", אמרה המגשרת. "תראי, זה מאוד פשוט", עניתי לה, "זה כמו שתבואי לרופא שיניים ותגידי לו שאת חייבת לעשות טיפול שיניים ואת רוצה הצעת מחיר לטיפול קומפלט של כל הפה אבל את מסרבת לעשות צילומי שיניים פנורמיים או אפילו לפתוח את הפה שלך ולהראות לו את מצב השיניים שלך". "הבנתי אותך", היא אמרה בעצבנות, "אנחנו לא נעבוד ביחד", אמרה וניתקה.

שוב שעבר נפגשתי לכוס קפה עם ידידה שלי רואת חשבון במקצועה. במשך שלושת רבעי שעה של פגישה קיבלתי שלושה שיחות טלפון, כולן היו מעורכי דין וממתגרשים שרצו לקבל ממני הצעת מחיר לחוות דעת אקטוארית לאיזון משאבים.

אני חושב שהשיחות שקיבלתי יכולות ללמד עורכי דין ובעלי דין איך לא פונים לאקטואר. השיחה הראשונה הייתה ממגשרת שהופנתה אליי על ידי עורכת דינה לקבל הצעת מחיר לחוות דעת. "שלום, כמה עולה אקטואריה?", היא שאלה. עיקמתי את פניי ועניתי לה שאני לא מבין את השאלה. אז המתגרשת חזרה על השאלה ואז עניתי לה "כמה עולה רפואה?". "מה זאת אומרת", ענתה לי המתגרשת, "אני לא מבינה את השאלה שלך".

"בדיוק", עניתי לה, "גם אני לא מבין את השאלה שלך, זה ממש כמו לשאול קרדיולוג כמה עולה רפואה? שואלים אותו כמה עולה פגישת יעוץ או כמה עולה ניתוח לב פתוח אבל לא שואלים אותו כמה עולה רפואה, רפואה זה שם המקצוע כמו אקטואריה, זה לא שם של שירות". "אני לא מבינה, אתה עכשיו מתקן אותי בעברית?", שאלה המתגרשת. "ממש לא", עניתי לה, "אני רק מנסה להסביר לך שכדי שאוכל לענות לך את צריכה לשאול אותי שאלה ספציפית ולא כללית". "אוקיי, אז כמה עולה דו"ח אקטוארי?", שאלה המתגרשת. "אני לא יודע מה זה דו"ח אקטוארי אני יודע מה זה חוות דעת אקטוארית", עניתי לה, "על מנת לתת לך הצעת מחיר מדויקת לעריכת חוות דעת אקטוארית את צריכה להגיע אליי לפגישת יעוץ לטובת הבנה, אפיון והערכת המקרה". "אבל אני לא צריכה יעוץ, אני צריכה הצעת מחיר", ענתה המתגרשת. "אני הבנתי אותך", עניתי לה, "אבל כדי לתת לך הצעת מחיר צריך לתאם פגישת יעוץ". "אני מבינה שפגישת יעוץ היא ללא עלות", קבעה המתגרשת. "את מבינה לא נכון", עניתי לה, "גם לקרדיולוג מומחה את באה לפגישת יעוץ בחינם?". "בקופת חולים כללית אני באה בחינם", ענתה המתגרשת.

"מעולה", עניתי לה, "הבעיה היא שאני לא עובד בקופת חולים כללית. אני אקטואר עצמאי בעלים של משרד יעוץ פרטי ממש כמו קרדיולוג שיש לו קליניקה פרטית". "מה אתה בכלל משווה את עצמך לרופא קרדיולוג אתה כולה אקטואר", הטיחה בי המתגרשת. "נכון", עניתי לה, "אני לא קרדיולוג אבל ממש כמו אצל קרדיולוג גם אצלי פגישת יעוץ עולה אלף שקל פלוס מע"מ". "לא מעוניינת", ענתה המתגרשת והשיחה נותקה.