

Financial Risk&Regulation

Milyen hatásai lehetnek a COVID-19 okozta válsághelyzetnek a biztosítási szektorra?

Hírlevél – 2020. március

A Kínából indult, de az egész világra áttérjedt COVID-19 világjárvány minden szektort és piaci szereplőt jelentősen érint, így a biztosítási szektorra is számos hatást gyakorol, ráadásul a biztosítási szektor alapvető gazdasági szerepe mellett komoly társadalmi szerepvállalással is bír, így ezen szektor biztonságos működésének fenntartása kiemelt szerepet kaphat. A biztosítási szektort mind működési, mind gazdasági szempontból jelentősen érintheti a kialakult helyzet, a következőkben ezeket a hatásokat foglaljuk össze röviden.

Az Uniós felügyelet sorra adott ki nyilatkozatokat az utóbbi időben a világjárvány pénzügyi szektorra nehezedő terhei csökkentése érdekében. Az EIOPA (Európai Biztosítás- és Foglalkoztatónyugdíj-hatóság) március 17-én adta ki saját nyilatkozatát¹, melyben megfogalmazta az első javasolt lépéseket a járvány biztosítási ágazatra gyakorolt hatásának enyhítésére. Az EIOPA első és talán legfontosabb üzenete a biztosítói szektor számára az üzletmenet folyamatos és biztonságos fenntartására vonatkozik, amely magába foglalja a munkavállalók és disztribúciós partnerek (pl. ügynökhálózat) egészségének és biztonságának védelmét, minél kisebb számú ügyfélvesztés mellett. A hazai biztosítási szektor tekintetében ez különösen nagy kihívásokat jelenthet, hiszen a folyamatok egy jelentős része még több ponton manualitásokat tartalmaz, valamint a szektor egy része nincs felkészítve az elektronikus ügyintézésre bizonyos ügyek esetében. Ez önmagában nem csak a biztosítási szektorra jellemző, azonban jelen helyzetben a biztosítóknak

egyszerre kell szembesülniük a megnövekedett ügyféligényekkel, illetve ezen igények elektronikus útra terelésének nehézségeivel (pl. a beérkező panaszok, kérdések illetve a beérkező jogosulatlan kárigények) és a üzletfolytonossági folyamatokra történő átállással. Ebben a szektorban egyszerre érvényesül, hogy sem a biztosítók munkavállalói sem pedig az ügyfelek nincsenek maradéktalanul felkészülve a távoli ügyintézésre és működésre. Mindezek miatt az egyik legsürgetőbb lépés a szektorban a válságkezelési lépések azonnali végrehajtása, illetve a közeli jövőre e tervek felülvizsgálata és frissítése.

Ezek mellett az EIOPA kéri a nemzeti felügyelet rugalmasságát is ebben a helyzetben.

A gazdasági hatások mértékének megbecslése jelen ponton szinte lehetetlen feladat, mivel várhatóan számos hatás fogja érni a biztosítókat és ezen hatások mértéke üzletáganként, termékenként is eltérhet.

¹ https://www.eiopa.europa.eu/content/eiopa-statement-actions-mitigate-impact-coronaviruscovid-19-eu-insurance-sector_en

² <https://www.mnb.hu/felugyelet/idosorok/iii-biztositasi-piaci-szervezetek/biztositoi-idosorok>, A biztosítóintézetek (kivéve kisbiztosító egyesületek) kárráfordítás adatai Szolvencia II üzletágak szerint 2019-től (milliárd Ft) - negyedévente frissülő adatok

Nem életbiztosítások

A nem életbiztosítások tekintetében a vállalati és lakossági szerződések hatásai eltérő méreteket ölthetnek.

Várhatóan a fennálló lakossági szerződések kárfizetései pl. a CASCO vagy KGFB biztosítások esetében rövid távon jelentősen mérséklődnek, az emberek otthon tartózkodása miatt lecsökkent járműforgalom miatt. Mivel szektor szinten a kárráfordítások jelentős részét a gépjármű-felelősségbiztosítások és egyéb gépjármű-biztosítások tették ki 2019-ben², ezért ennek pozitív hatásai érzékelhető mértékűek lehetnek az eredményesség tekintetében. Ugyanez lehet jellemző az otthonbiztosításokra pl. a betöréses, besurranásos lopás esetében is, hiszen a tapasztalt betörőknek is nagyobb kihívást jelent az otthonában tartózkodó családok megkárosítása, mint a napközben üres ingatlanok kirámolása. Ugyanakkor az új szerződések megkötésében, ágazatonként eltérő mértékben, jelentős visszaesés várható, pl. utasbiztosítások esetén rövid távon gyakorlatilag megszűnik az üzletkötés. Az új állomány szerzés azokban az ágazatokban, ahol az üzletszerzés elsődleges csatornája a személyes értékesítéssel az ügynökrendszeren keresztül történik, a személyes találkozások radikális csökkenése miatt gyakorlatilag lenullázódhat.

Ugyanakkor a vállalati nem élet szerződések kárfizetései jelentősen megnövekedhetnek, melynek egyik tényezője lehet az egyes munkáltatók által benyújtott kártérítési igények, amiatt, hogy a munkavállalók számára nem biztosítottak elegendő védelmet, főként azokban a szektorokban, amelyekben a munkavállalók a leginkább ki vannak téve a járványnak: egészségügy, kiskereskedelem, szállítás, rendvédelem, gyártás. Jelentős károk várhatóak az üzemszünet biztosítások területén, hiszen számos vállalkozás már most is küzd a kényszerű leállás, az ellátási láncok alul teljesítésének, vagy akár összeomlásának következtében fellépő kiesés nehézségeivel és ez a közeli jövőben várhatóan csak fokozódni fog. Továbbá, habár a lakossági utasbiztosítások jelentős részének szerződéses feltételei kizárják a pandémia miatti törölt utazást, mint biztosítási eseményt, a nagyobb rendezvények, sportesemények biztosításai között már számos olyan található, amely épp az ilyen, a biztosítandó személy által nem befolyásolható kockázatokra hivatott védelmet nyújtani. A jelen helyzetben számos rendezvény kerül törlésre (gondoljunk csak arra, hogy az olyan

óriási sportesemények, mint például a Tokiói Olimpia is elhalasztásra kerülnek). Ezek komoly összegek is lehetnek és tekintettel a várható számosságra, ez lehet talán leginkább hatással a viszontbiztosítási szektorra, mivel általában ők egy bizonyos limit feletti kárfizetéseket térítik meg a biztosítótársaságok felé.

Egészségbiztosítások

Az egészség-, betegségbiztosítási üzletág hatásai globális szinten eltérő mértékben jelentkezhetnek. A COVID-19 járvány hatásai nagyon komolyak lehetnek olyan országokban, ahol az egészségügy jelentős része a magán egészségbiztosításokon alapul, mint például az USA-ban, sokkal kisebb lehet azonban a mértéke olyan országokban, akkor az állami egészségügy szerepe jelentős, mint például Magyarországon, és természetesen a fertőzöttek száma is jelentősen befolyásolja a kárfizetések mértékét.

Életbiztosítások

A klasszikus életbiztosítási termékek esetében kettős hatás érvényesülhet. Egyrészt azokban az országokban, ahol a vírus okozta halálozási szám magas, ott ez a kárfizetés jelentős növekedésére lehet számítani az életbiztosítások területén, azonban az olyan Magyarországon kevésbé népszerű, biztosítások esetén, ahol a biztosító egyfajta járadékfizetést biztosít pedig pozitív eredményhatás érvényesülhet. Ugyanakkor a befektetéssel egybekötött élet vagy nyugdíj biztosításokra a pénzügyi piac volatilitása is hatással van. A kamatlábak csökkenése bár nem kizárólag az életbiztosítási üzletágra van hatással, mégis mértékét tekintve itt a legjelentősebb, emellett a részvénytársasági volatilitás (amely megfigyelhető volt az elmúlt hetekben is) is érzékenyen érintheti ezeket a befektetéseket, hiszen nem fognak tudni hosszabb távon megfelelő hozamot realizálni az ügyfelek számára.

A fentiekén túl szinte minden termék esetében várható állománycsökkenési hatás, amely annak köszönhető, hogy a válsághelyzet kialakulása következtében az ügyfelek jelentősebb részének bizonytalanná válhat az anyagi helyzete, anyagi biztonsága, melynek eredménye képpen sok biztosítás megszűnhet díjnemfizetés miatt. Szintén állománycsökkenéshez vezethet, amennyiben a biztosító társaságok a hirtelen kialakult helyzethez nem tudnak kellő gyorsasággal alkalmazkodni, így nem képesek megfelelő minőségben kiszolgálni ügyfeleiket.

Konklúzió

Összességében a többi iparághoz hasonlóan a biztosítási szektornak is számolnia kell a globális gazdaság hirtelen lassulásával, amely gátat szabhat a biztosítási szektor növekedésének is a biztosítható kitétségek, potenciális szerződések csökkenése miatt.

Az egyik feladat most a hazai biztosítási szektorban az ügyfelek bizalmának fenntartása. Jelen helyzetben számos ügyfél szembesül(t) például azzal, hogy biztosítási szerződése milyen kizárásokat és korlátozásokat tartalmaz a pandémia helyzetére vonatkozóan. Amennyiben a szerződés megkötésekor ezek megfelelő kommunikációja elmaradt és az ügyfelek nincsenek tisztában a biztosításuk feltételeivel, az ügyfelek úgy érezhetik, hogy nem kapják meg a megfelelő szolgáltatást és megrendülhet a bizalmuk a biztosítóknak. Ezen helyzetekben nagyon fontos a beérkező kárigények és panaszok megfelelő és időben történő kezelése, az ügyfelek felé történő kommunikáció minősége, amit a távoli kiszolgálás és az otthonról történő munkavégzés okozta hatékonyságvesztés árnyékában nem lesz egyszerű biztosítani. A korábbi válságok kapcsán az operatív költségek csökkentése volt a válasz a bevételecsökkenésre ebben a szektorban, de ez a mostani helyzet jól mutatja, hogy a korábban elmaradt beruházások, például az informatikai rendszerek és folyamatfejlesztések tekintetében, mennyire hiányoznak válsághelyzetekben. Összességében a biztosítási szektorra jelentős kihívások várnak, és kulcsfontosságú lesz a gyors és megfelelő reakció a menedzsment részéről, ugyanakkor a kialakult szükséghelyzet akár fel is gyorsíthatja a szektor digitalizációját.

Kapcsolat:

Rakó Ágnes partner

M: +36 70 370 1792
E: agnes.rako@kpmg.hu

Szalai Péter igazgató

M: +36 70 370 1739
E: peter.szalai@kpmg.hu

Firon Fanni menedzser

M: +36 70 977 6571
E: fanni.firon@kpmg.hu

Wieder Gergő menedzser

M: +36 70 333 1471
E: gergo.wieder@kpmg.hu

KPMG.hu



Az itt megjelölt információk tájékoztató jellegűek, és nem vonatkoznak valamely meghatározott természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli szervezet körülményeire. Társaságunk ugyan törekszik pontos és időszzerű információkat közölni, ennek ellenére nem vállal felelősséget a közölt információk jelenlegi vagy jövőbeli hatályosságáért. Társaságunk nem vállal felelősséget az olyan tevékenységből eredő károkért, amelyek az itt közölt információk felhasználásából erednek, és nélkülözik társaságunknak az adott esetre vonatkozó teljes körű vizsgálatát és az azon alapuló megfelelő szaktanácsadást. A KPMG név, a KPMG logó a KPMG International lajstromozott védjegye.

© 2020 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátozott felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.