



cutting through complexity

KPMG Biztosítási Konferencia 2014

2014. május 8-9., Mátraháza

A résztvevők szavazás során
megjelenő véleményeinek összegzése

kpmg.hu





Bevezetés

2014-ben immár hetedik alkalommal rendezte meg éves biztosítási konferenciáját a KPMG. Örömkre szolgált, hogy a piacon jelen lévő biztosítótársaságok felső vezetői igen jelentős számban vettek részt a rendezvényen, amely kiváló alkalmat kínált a szektort érintő kihívások megvitatására, formális és informális tapasztalatcserére.

A korábbi évek gyakorlatát folytatva a résztvevők szavazás keretében is megoszthatták egymással véleményüket a piaci szereplőket leginkább foglalkoztató kérdésekben, illetve segítettek bennünket annak megítélésében, hogy mennyire bizonyultak hasznosnak a rendezvényen kínált programok, milyen témákat lenne még érdemes megvitatni.

Ezúton szeretnénk megköszönni Önöknek a részvételt, valamint hozzájárulásukat ahhoz, hogy a jövőben a hazai biztosítási piac igényeinek még inkább megfelelő, színes és Önök által is hasznosnak ítélt programokkal várhassuk vendégeinket rendezvényeink alkalmából.

Kérem, fogadják szeretettel a mellékelt kiadványt, amely a 2014-es Biztosítási Konferencia résztvevőinek a szavazás keretében adott válaszaikról nyújt áttekintést.

Üdvözlettel:



Leposa Csilla
partner



Dr. Hanák Gábor
igazgató

Tartalom:

Piaci körkép	4
Értékesítés	11
Életbiztosítás	15
Nem-életbiztosítás	21
Egészségbiztosítás	25
Szabályozási változások	28

Piaci körkép

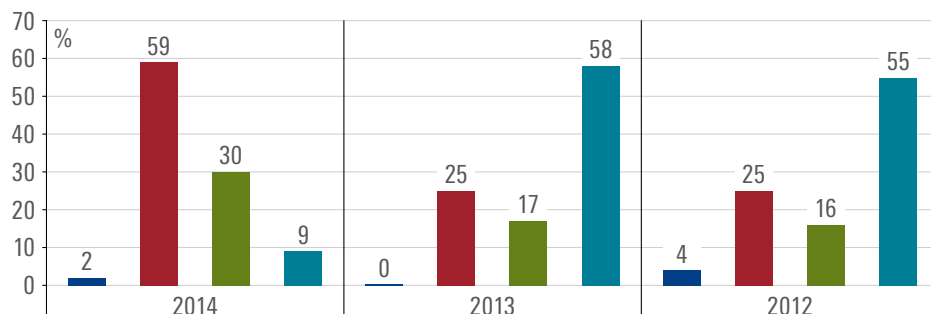


Az elmúlt évekhez hasonlóan a 2014-es KPMG Biztosítási Konferencián is megkérdeztük a biztosítási szektor megjelent képviselőit a szektor középtávú kilátásairól. Az eredmények alapján¹ a biztosítók vezetői idén jóval optimistábban látják a jövőt, mint az elmúlt két évben².

Kilábalás és növekedési kilátások

A 2012-es és 2013-as években érkezett válaszokhoz viszonyítva több mint duplájára nőtt azok aránya, akik mind a díjbevétel, mind az eredményesség tekintetében visszafogott növekedést várnak a következő években, így már a résztvevők többsége (59 százaléka) ezt az álláspontot képviselte. További 30 százalék várta a díjszint eredményjavulás nélküli növekedését. Mindezek mellett a korábbi évekhez képest drasztikusan csökkent azok aránya, akik szerint sem a díj-, sem az eredményadatok nem lesznek kielégítőek a jövőben.

Milyen növekedési potenciál kínálkozik a magyar biztosítók számára (díjban, eredményben)?



- Díjban állandó kétszámjegyű növekedés, az eredményesség is javul
- Mind díjban, mind eredményben visszafogott növekedés
- Díj szintjében megfelelő növekedés, de ez nem jár megfelelő eredményességgel
- Sem a díj, sem az eredményesség nem lesz kielégítő

¹ Grafikonjainkon a kerekítések miatt előfordulhat, hogy az értékek összege eltér a 100 százaléktól.

² Bár a konferencia résztvevői minden évben a biztosítási szektor széles spektrumát képviselik, a felmérés mégsem minősül reprezentatívnak. Ezért nem zárható ki, hogy a kérdésekre adott válaszok arányainak megváltozására a vélemények tényleges megváltozása mellett a válaszadók összetételében bekövetkezett változások is hatással lehetnek.

**„Az ügyfelek többségét
nem az elérendő cél
vezérli, hanem az, hogy
mennyit tud félretenni”**

(Pandurics Anett, Magyar Posta
Biztosító)

**„A XXI. század
tapasztalata, hogy az
egyszerűség diadalt
aratott a minőség felett”**

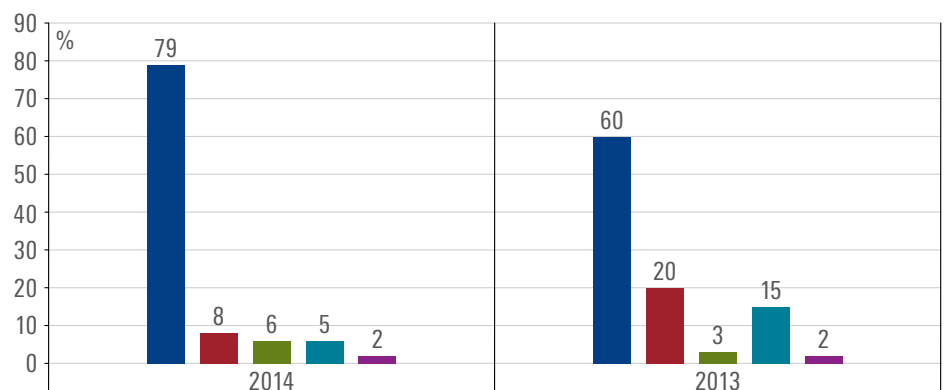
(Paál Zoltán, Generali Biztosító)

**„Az egyszerűsítés iránti
igény nem a jövő elvárása,
hanem a jelen teendője”**

(Kuruc Péter, K&H Biztosító)

Bár a konferencia résztvevői bizakodóbbak voltak az iparági kilátásokat illetően, abban a válaszadók nagy része továbbra is egyetértett, hogy a biztosítási iparág válságából való kilábalását a gazdasági növekedés beindulása serkentené leghatékonyabban, ennek hiányában a biztosítási szektor fejlődési lehetőségei a jövőben is korlátozottak maradnak. 2013-hoz képest lényegesen kevesebben tartották az állam öngondoskodást segítő szerepvállalását a szektor növekedését leginkább segíteni képes tényezőnek. Ez vélhetően a nyugdíjbiztosításokra 2014. január 1-jével bevezetett adókedvezménnyel az öngondoskodás ösztönzésének irányába már megtett jelentős lépésnek is köszönhető.

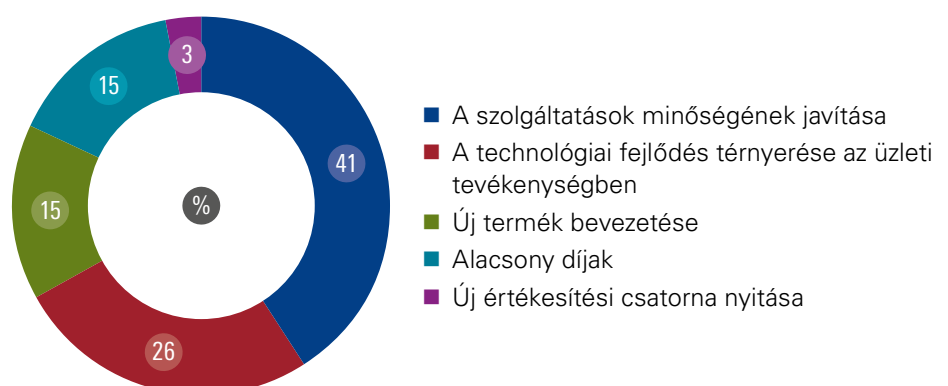
Mi segítheti leginkább a biztosítási iparágat kilábalni a válságból?



- Gazdasági növekedés beindulása
- Állami szerepvállalás az öngondoskodás elősegítésére
- Bizonyos biztosítási termékek kötelezővé tétele minimális tartalmi elemekkel
- Stabil, kiszámítható hazai szabályozói környezet
- Stabil, kiszámítható nemzetközi szabályozói környezet

A megkérdezettek nagy része (41 százaléka) szerint a biztosítók a jövőben elsősorban a kínált szolgáltatások minőségének javításával tehetnek szert versenyelőnyre. A válaszadók további egynegyed része szerint a technológiai fejlesztések jelenthetik a legfőbb kitörési pontot az egyes biztosítók számára, és csak 15-15 százalék vélte úgy, hogy az alacsony díjak révén vagy a termékpaletta bővítésével javíthatóak leghatékonyabban a piaci pozíciók. Új értékesítési csatornák nyitásától csupán a megkérdezettek 3 százaléka várta versenyképességének jelentős javulását.

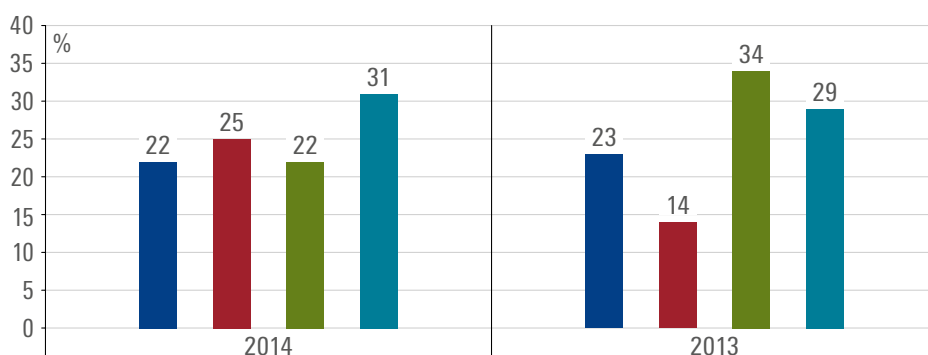
Mi jelenthet leginkább versenyelőnyt a következő években?



Piacszerkezeti változások

A megkérdezettek továbbra is eltérően vélekedtek arról, hogy jelentős hatással lesz-e a válság a hazai piaci viszonyokra. A tavalyi eredményhez képest lényegében nem változott, továbbra is 30 százalék körül alakult azok aránya, akik szerint nem várható lényeges hatású átrendeződés. Szintén nem változott számottevően azok aránya, akik a kisebb biztosítók nagyobbakba olvadására számítanak. Ezzel szemben jelentősen csökkent a további hazai biztosítók fiókteleppé válásával számoló aránya, nőtt viszont azok száma (és arányuk már elérte az összes válaszadó negyedét), akik néhány biztosítónak a hazai piacról való kivonulását jósolták.

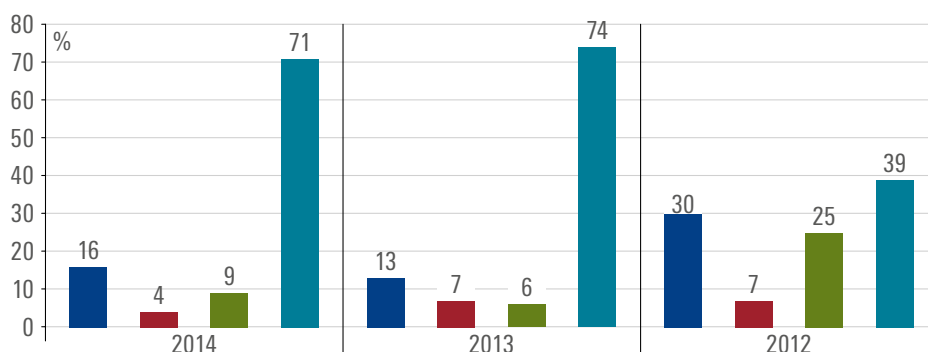
Várható-e az elhúzódó válság hatására piaci átrendeződés?



- Kisebb biztosítók beolvadnak a nagyobbakba
- Néhány biztosító kivonul a magyar piacról
- Néhány biztosító fiókteleppé alakul
- Nem lesz lényeges hatású átrendeződés

A tavalyi eredményekhez hasonlóan a megjelentek idén sem számítottak a piaci koncentráció jelentős csökkenésére sem az élet, sem a nem-élet ágban. Érdekes, hogy idén, 2012-höz hasonlóan, többen vártak kiegyenlítődést a nem-élet-, mint az életbiztosítási ágban, bár még az előbbi, népesebb csoport részaránya sem haladta meg az összes megkérdezett 10 százalékát.

Számít-e arra, hogy a jelenlegi piaci koncentráció jelentősen csökken a közeljövőben (élet-/nem-életbiztosításban)?



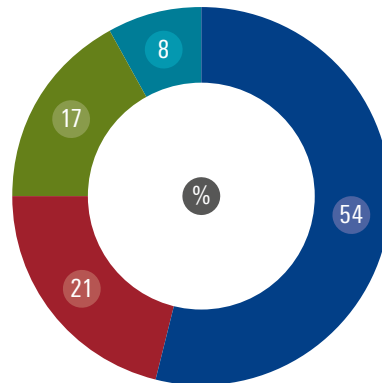
- Igen, jelentős kiegyenlítődés várható mindkét ágban
- Igen, de csak az életbiztosítási ágban
- Igen, de csak a nem-életbiztosítási ágban
- Nem, egyik ágban sem várható a koncentráció csökkenése

A válaszok alapján a hazai biztosítók külföldi tulajdonosai jellemzően nem terveznek jelentős változtatást magyarországi operációjukban. A megkérdezettek többsége olyan tulajdonosról számolt be, aki a hazai leány cég által termelt osztalékra igényt tart, és nem tervez jelentős beruházást (illetve a nyereség visszaforgatását), azonban a magyar működés leépítését sem tervezi. Optimizmusra adhat okot, hogy többen emelték ki anyavállalatuknak akár bővülés, akár felvásárlások útján történő terjeszkedési szándékát, mint ahányan a hazai leányvállalat fiókká alakítására, illetve megszüntetésére számítottak.

„A befektetésre rendelkezésre álló tőke nem korlátlan, ezért érte verseny folyik a régiós országokkal, és ebben a kiszámíthatóság nagyon sokat számít.”

(Zatykó Péter, Aegon Magyarország Általános Biztosító)

Milyen Önöknél a külföldi tulajdonosok hozzáállása a magyar biztosítási piac és a gazdasági helyzet alakulásához?



- A biztosító nyereséges, az elérhető osztalékot kérik a tulajdonosok és további befektetésekre/fejlesztésekre nem hajlandóak
- A biztosító nyereséges, és a tulajdonos lát fantáziát a magyar piacon: szívesen vásárolna a magyar piacon/támogatja az új termékek fejlesztését/új értékesítési csatornák keresését
- Fiókká alakulás vagy a piacról kivonulás/értékesítés elképzelhető, de konkrét kommunikáció még nem történt a magyar leányvállalat felé
- A tulajdonos annyira példaértékűnek találja a magyar szabályozást és a piaci helyzetet, hogy bizonyos elemeket szívesen javasolna átültetésre az európai gyakorlatba is



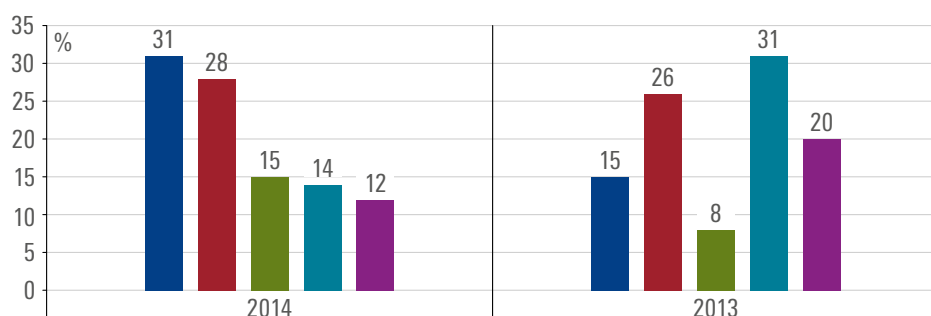
Kihívások I. – Középpontban az ügyfél

A megkérdezettek legnagyobb csoportja szerint a következő 3 évben az ügyfélfókusz erősödése fogja a legnagyobb hatású változásokat okozni a biztosítók üzleti modelljében. Erdemben nem változott azok aránya, akik a közvetítői rendszer átalakulását tekintik a várhatóan legnagyobb hatású változásnak. Emellett jelentősen nőtt azok száma, akik a kockázatkontroll-funkció és a kockázattudatosság várható megerősödését tartják a legfontosabbnak, amely összefüggésben lehet a Szolvenca II 2016. január 1-jére várt hatályba lépésének közeledésével. Figyelemreméltó, hogy a tavalyi eredményekhez viszonyítva mind a technológiai háttér, mind a költséghatékonyság javítását lényegesen kevesebben tartották kulcsfontosságúnak – ez összefüggésben lehet az e területeken az elmúlt években már végrehajtott fejlesztésekkel.

„Most szőnyegbombázást végzünk, hozzunk be rajongókat, aztán majd kezdünk velük valamit”

(Banga Gábor, Kirowski)

Az alábbiak közül mi indukálja majd a legnagyobb változásokat a biztosítók üzleti modelljében a következő 3 évben?



- Az ügyfélfókusz erősödése
- A közvetítői rendszer átalakulása
- A kockázatkontroll-funkció és kockázattudatosság megerősödése
- Az új IT-megoldások/technológiák elterjedése
- A költséghatékonyság növelése

„Vannak biztosítások, ahol egy élet munkájával egy jobb konyhabútor árát sikerült megtakarítani”

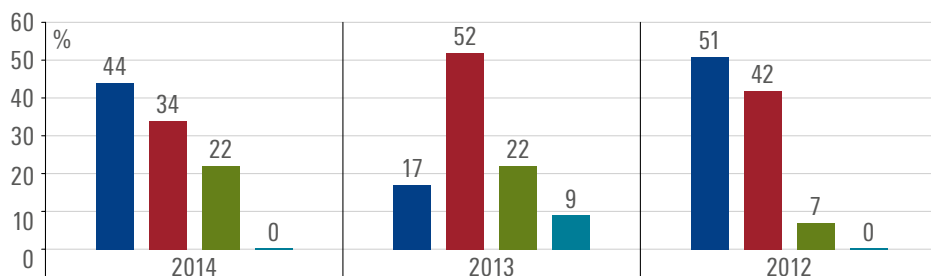
(Dr. Kálódi Tamás, Signal Biztosító)

A biztosítási szakemberek véleményének a 2013-as eredményekkel való összevetéséből kiderül, hogy sajnos a szektor lakossági megítélése, és ennek várható változása inkább a negatív irányba mozdult el. Bár az idei eredmények még mindig lényegesen kedvezőbb képet festenek a 2012-ben tapasztaltaknál. Tavalyhoz képest több mint kétszer annyian vannak azok, akik szerint az iparág megítélése jelenleg kedvezőtlen, és ez várhatóan a jövőben sem fog javulni (44 százalék). További 34 százalék tartotta a jelenlegi megítélést kedvezőtlennek, azonban számított a jövőben ennek javulására. A szektor megítélését kedvezőnek tartó válaszadók (22 százalék) várakozásai szerint a szektor pozitív megítélése a jövőben sem fog változni.

„Már nem gondolják azt az emberek, hogy a biztosító csak a díjat akarja beszélni”

(Illic László, Generali Biztosító)

Milyen a biztosítási szektor megítélése a magyar lakosság körében vállalt szolgáltatások és kármegtérítések tekintetében?



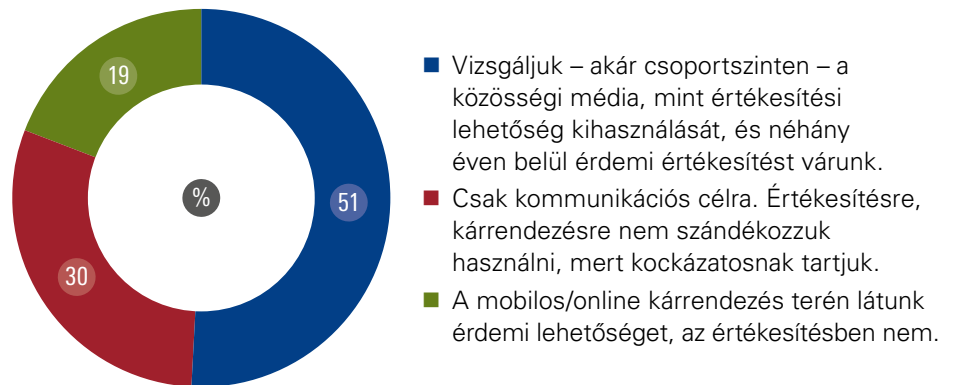
- Kedvezőtlen, és ez várhatóan nem is fog változni
- Kedvezőtlen, és ez várhatóan javulni fog
- Kedvező, és ez várhatóan nem is fog változni
- Kedvező, és ez várhatóan romlani fog

Az idei konferencián volt először téma a közösségi média, mely teljesen új lehetőséget teremt a biztosítók számára (is) az ügyfelekkel való kapcsolatépítésre. A témakör kapcsán feltett kérdésünkre válaszolva a megjelentek nagyjából fele látott lehetőséget a közösségi médián keresztüli értékesítésben. A többiek ezt az értékesítési formát jellemzően túl kockázatosnak tartották. Közöttük többségben voltak azok, akik szerint ezt a csatornát kizárólag kommunikációs célokra érdemes használni, míg az összes válaszadó közel ötöde csak a kárrendezés terén látott fantáziát az új típusú digitális csatornáknak.

„Ha abból indulunk ki, hogy mit tudunk a felhasználókról, akkor tudunk eredményeket elérni”

(Banga Gábor, Kirowski)

Mennyire használja társaságuk a közösségi média és a digitális technika eszközeit?



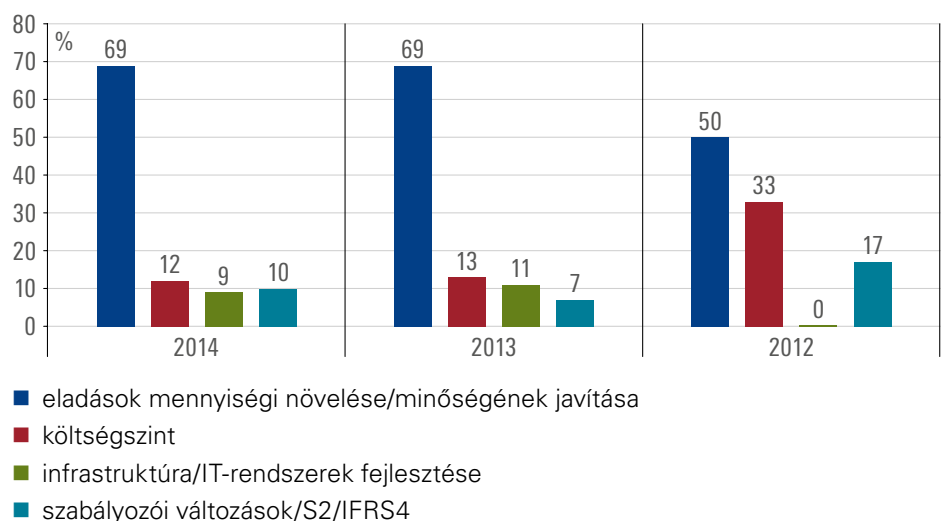
Kihívások II. – Többet eladni, kevesebb költséggel

A szektor általános kihívásai után a biztosítótársaságokat egyedi szinten foglalkoztató problémákat górcső alá véve nem tapasztaltunk érdemi változást a tavalyi eredményekhez képest. Továbbra is az eladási adatok javítását tekintette a megkérdezettek legnagyobb része cége legfontosabb problémájának. Az infrastruktúra fejlesztését, a szabályozói háttérrel, illetve a költséghatékonyságot kiemelő aránya egyaránt a 10 százalék körüli tartományban mozgott, ami messze elmarad az értékesítés javításának közel 70 százalékos említési arányától.

„A piacot átmenetileg nem az ügyféligény dinamizálja, hanem a szabályozói környezet változása”

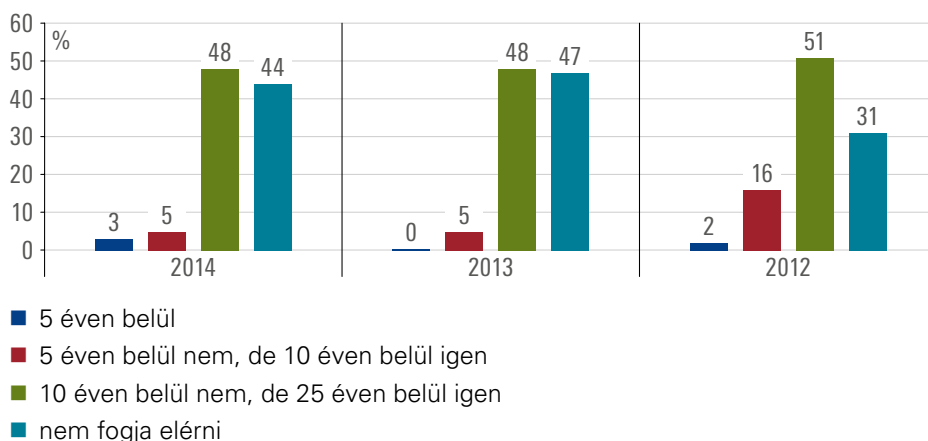
(Ertl Pál, Quantis)

Mi lesz a következő 3 év legnagyobb kihívása az Ön cége számára?



Az eladási adatok javítása különösen annak fényében jelenthet komoly kihívást, hogy a válaszadók döntő többsége továbbra sem lát reális esélyt arra, hogy a hazai lakosság biztosításkötési hajlandósága 10 éven belül felzárkózzon a 2004 előtt csatlakozott EU-tagországok állampolgárai körében tapasztaltak átlagához (összesen csupán a válaszadók 8 százaléka várt érdemi felzárkózást legfeljebb 10 éven belül).

Hány év múlva éri el a magyar lakosság körében a biztosítások kötésére való hajlandóság/képesség az EU-15 átlagos szintjét?

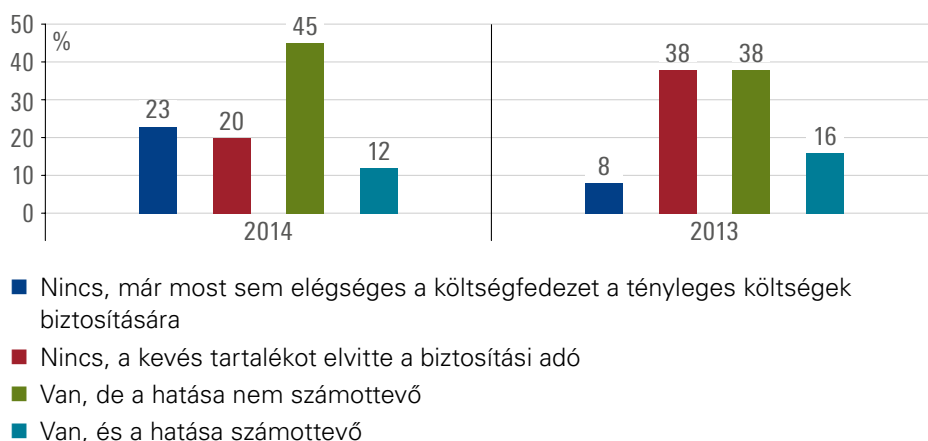


Bár az előző kérdésekre adott válaszok alapján a biztosítók vezetői idén sem a költséghatékonyságot tekintették a középtávon várható változások legfőbb mozgatórugójának, azonban az igazgatási költségek fedezetének kitermelése továbbra is a szektor egyik releváns problémája. Erre utal, hogy csak a válaszadók 12 százaléka szerint maradt a piacon lévő vállalkozások gazdálkodásában erre a célra jelentős tartalék (ami 4 százalékpontos csökkenés a 2013-ban mért értékhez képest). Ugyanakkor a kevésbé derűlátó véleményeket is számba véve elmondható, hogy a válaszadók többsége (összesen 57 százalék) szerint a szektor központi költségeinek kitermelése – legalább minimális tartalék mellett – biztosított. Ugyanakkor 43 százalék szerint az igazgatási költségek fedezetére a társaságoknak már egyáltalán nincs tartaléka, ráadásul ebből 23 százalék szerint a költségfedezet már jelenleg is elégtelen a tényleges költségek fedezetére.

„Költségcsökkentéssel nem szabad elvenni a munkakedvet”

(Kisbenedek Péter, Allianz Hungária Biztosító)

Van-e a szektoron belül még számottevő tartalék az igazgatási költségek finanszírozására?



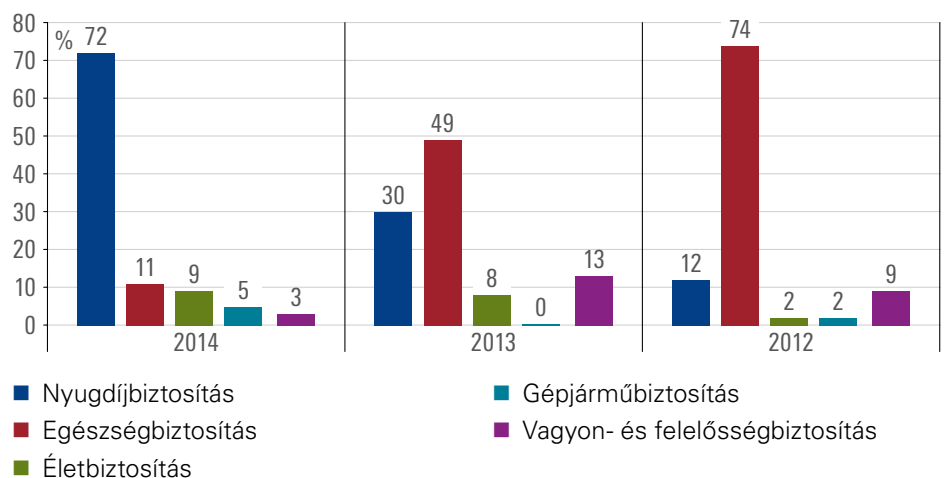
Értékesítés

Az már az általános piaci helyzet megítélését vizsgáló kérdésekre kapott válaszok áttekintésével világossá vált, hogy a biztosítók képviselőinek többsége a növekedésben, az értékesítés volumenének és minőségének javításában látja a legfőbb kitörési pontot a szektor (és saját vállalata) számára. Ennek kapcsán megkerülhetetlen a kérdés, hogy vajon melyek azok a piaci szegmensek és termékek, amelyek a legkedvezőbb lehetőségeket biztosítják a bővüléshez.

Aktuális trendek az értékesítésben

Pár évvel ezelőtt a biztosítási szférában dolgozók még egyértelműen a munkáltatói adókedvezményekkel is megtámogatott, alacsony bázisról induló egészségbiztosítási állomány növelésében, új egészségbiztosítási konstrukciók bevezetésében látták a legnagyobb lehetőséget. A friss tapasztalatok fényében megállapíthatjuk, hogy bár az egészségbiztosítási állományok az elmúlt időszakban valóban jelentős mértékben növekedtek, azonban a majdnem minden elérhető egészségügyi szolgáltatásra kiterjedő, kötelező állami társadalombiztosítás konkurenciája mellett, illetve az önkéntes egészségbiztosítás szabályozásának helyzete miatt ez utóbbi csak korlátozottan tudott teret nyerni, ez a szegmens egyelőre nem vált a biztosítási szektor igazi húzóágazatává, így az ezzel a termékkörrel kapcsolatos korábbi lelkesedés is alábbhagyott.³ 2014-ben a remélt húzóágazat pozícióját már egyértelműen a nyugdíjbiztosítás tölti be. A növekedésére vonatkozó optimista várakozások elsősorban az év elejétől járó adókedvezménynek köszönhetőek. Ráadásul a várakozásokat az is erősíti, hogy a kötelező magánnyugdíj-pénztári rendszer marginalizálódásával továbbra is nyitott a kérdés, hogy melyik szektorokra és termékekre, a nyugdíjbiztosításokban, a nyugdíj-előtakarékossági számlákon (NYESZ) vagy az önkéntes nyugdíjpénztárakban elhelyezett megtakarításokra hárul majd a legfontosabb szerep az állami nyugdíjrendszer kiegészítésében.⁴

Melyik ágazatban van ma a legnagyobb növekedési potenciál?



³ Az egészségbiztosítási piac további kilátásaival és lehetőségeivel kapcsolatos vélekedésekkel külön fejezetben foglalkozunk.

⁴ A nyugdíjbiztosítási szektorral és a szektorhoz kapcsolódó várakozásokkal az életbiztosítási fejezeten belül foglalkozunk részletesen.

„A veszély az, hogy valaki kitalálja a legjobb megoldást, mi nem implementáljuk, és elmegy mellettünk az élet”

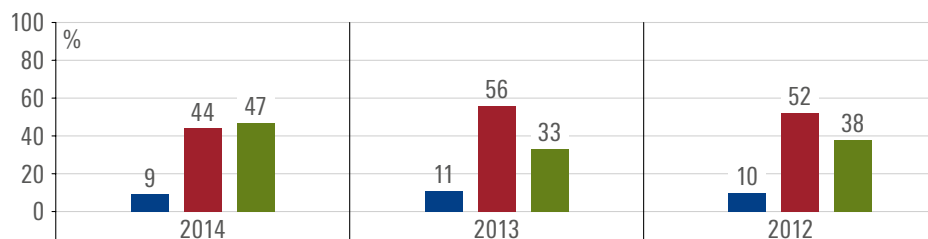
(Kisbenedek Péter, Allianz Hungária Biztosító)

„Amíg a hagyományos csatornák hozzák a volument, addig azok fejlesztésére fogunk koncentrálni”

(Bartók János, MetLife Biztosító)

A biztosítók képviselői az új termékeknel jóval kevésbé tartották fontosnak az új értékesítési csatornák nyitásának szerepét. Már évek óta 10 százalék körül mozog azok aránya, akik további jelentős értékesítési csatornák nyílására számítanak, és ez 2014-ben sem alakult másként. A megkérdezettek közel fele továbbra sem számít új értékesítési csatornák megnyílására, azonban 40 százalék feletti volt azok aránya is, akik szerint azért kevésbé jelentős értékesítési csatornák beindulása elképzelhető.

A közeljövőben nyílnak-e új értékesítési csatornák?



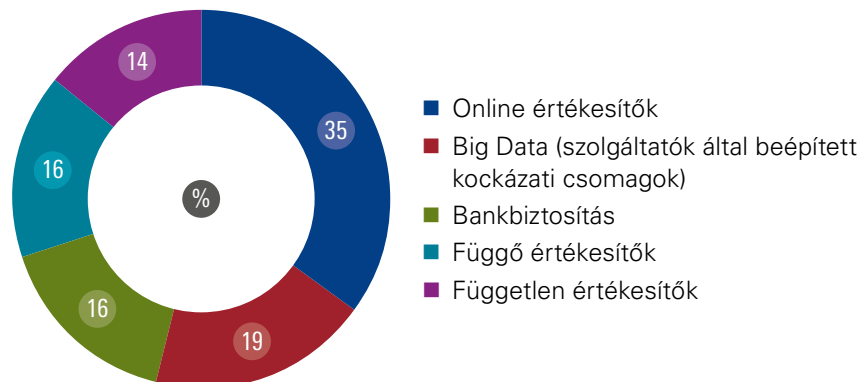
- Igen, és ennek hatása is jelentős lesz
- Igen, de ezek szerepe a közeljövőben marginális lesz
- Ilyen nem várható



Online értékesítés

A meglévő értékesítési csatornák közül a legtöbben az online értékesítés fejlődésére számítottak (igaz, ebbe a csoportba is a megkérdezettek alig több mint egyharmada tartozik). A Big Data megoldások, a bankbiztosítások, továbbá a függő és független értékesítők szerepének fejlődésére a megkérdezettek nagyjából azonos arányban szavaztak.

Önök szerint a biztosítási piacon milyen értékesítési tendenciák, csatornák fognak a leginkább megújulni, fejlődni?



Az online értékesítés tekintetében a megkérdezettek legnagyobb része további bővülést prognosztizált mind az élet-, mind a nem-életbiztosítási ág tekintetében. A nem-élet ági várakozások az előző évhez képest érdemben nem változtak, a válaszadók közel fele az online értékesítés további erőteljes bővülésére számított. Az élet ág esetében a vélemények megváltozása az online értékesítés további mérsékelt bővülésének irányába mutat.

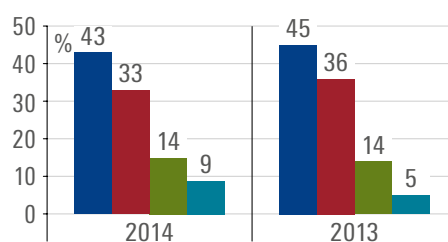
„Az ügyfél önállóan mozog az egyes érintkezési pontok között: megköti egy online alkusznál a biztosítást, majd akár másnap igényli a bankfiókban ugyanazt a kiszolgálási színvonalat, mintha ott kötötte volna”

(Kuruc Péter, K&H Biztosító)

„Németországban 4,5 százalék az online kötött nyugdíjbiztosítások aránya”

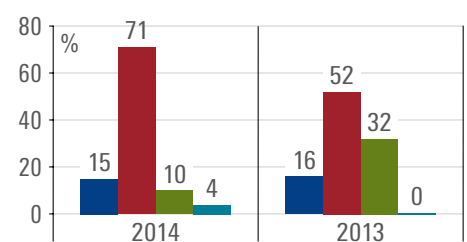
(Paál Zoltán, Generali Biztosító)

Milyen tendencia várható a nem-életbiztosítási termékek online értékesítésében a következő években?



- Erőteljesen tovább fog bővülni
- Mérsékeltén fog csak bővülni
- Stagnálni fog
- Az online értékesítés elérte csúcspontját és csökkenni kezd

Milyen tendencia várható az életbiztosítási termékek online értékesítésében a következő években?



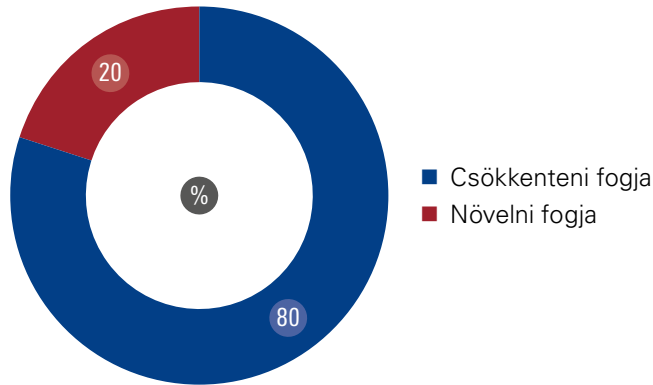
Közvetítői szabályozás

A közvetítők szerepét vizsgálva megállapítható, hogy a válaszadók mindössze egyötöde vélte úgy, hogy az új, szigorúbb jutalékszabályozás az értékesítésre serkentőleg fog hatni.

„A közvetítőknél nem a korábbi magas jutalékszint fenntartása, hanem a tisztességes megélhetés a cél (ami egyenlő forgalom szorozva jutalék)”

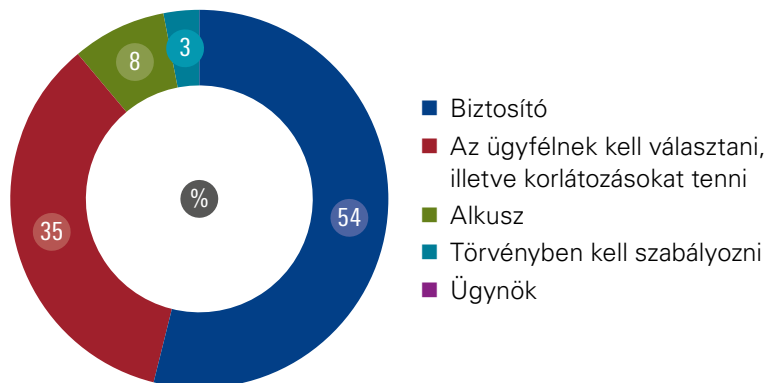
(Nagy Koppány, Magyar Nemzeti Bank)

A jutalékcsoökkentésnek, illetve jutalékcsepegtetésnek milyen hatása lesz az új szerzésekre?



A megkérdezettek többségének álláspontja szerint „az ügyfél a biztosítóé”, vagyis a biztosító tehet ajánlatot, ő kezdeményezhet kommunikációt. További több mint egyharmad szerint az ügyfélé a döntés, hogy a közvetítőhöz vagy közvetlenül a biztosítóhoz kíván-e kötődni. A válaszadók 8 százaléka szerint ezek a jogok elsősorban a biztosítási alkuszt illetik meg, míg az ügynökök mellett senki sem tette le voksát, és csupán 3 százalék vélte úgy, hogy ezt a kérdést jogszabályi úton kellene szabályozni⁵.

Ki az ügyfél? Ki kommunikálhat az ügyféllel?
Ki tehet közvetlenül ajánlatot az ügyfél részére?



⁵ Az ennél a kérdésnél kapott eredmények értelmezéséhez érdemesnek tartjuk hozzáfűzni, hogy adataink szerint a konferencia résztvevőinek 63 százaléka biztosítótól, míg 37 százaléka nem biztosítótól érkezett.

Életbiztosítás

A nyugdíjbiztosítási szabályozás változásainak köszönhetően 2014-ben még a kompozit biztosítók részéről is kiemelt figyelem irányult az életbiztosítások területére. Ezt a nagyfokú érdeklődést is tekintetbe véve mi is kiemelt figyelmet fordítottunk a témára, melynek e kiadványban is (az élet ág általános növekedési lehetőségei és néhány egyéb szabályozásbeli aktualitás mellett) külön alfejezetet szenteltünk.

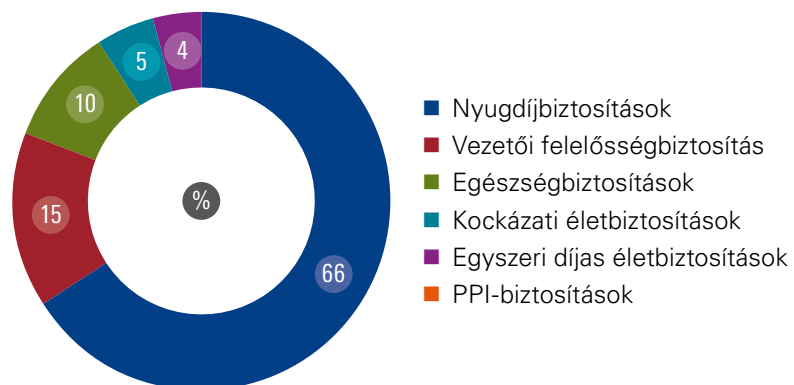
Nyugdíjbiztosítás

A legnagyobb növekedési potenciál mellett a legjelentősebb termékinnovációkra is a nyugdíjbiztosítási piacon⁶ számítottak a megkérdezettek, közel kétharmaduk nyilatkozott így. Tény, hogy az életbiztosítók jelentős része már év elején megjelent a piacon valamilyen nyugdíjbiztosítási termékkel, bár ezeket jellemzően egy már korábban meglévő megtakarítási terméknek a törvényi kritériumoknak megfelelő átdolgozásával alakították ki. Az új Polgári törvénykönyv elfogadásával a nyugdíjbiztosítások mellett előtérbe kerültek a vezetői felelősségbiztosítások is; a nem-élet szegmensek közül e termékcsoporthoz kapcsolódóan számítottak a legtöbben újításokra. A válaszadók 10 százaléka az egészségbiztosítási termékek fejlesztésében látja a legnagyobb lehetőségeket. Az egyszeri díjas és a kockázati életbiztosításokat is csak kevesen várták a piaci innováció legfontosabb terepének, míg a PPI (Payment Protection Insurance) szegmensben rejlő lehetőségek egyáltalán nem mozgatták meg a résztvevők fantáziáját.

„Az adójóváírás adóelőnyét ne emésszék föl a biztosítás költségei”

(Nagy Koppány, Magyar Nemzeti Bank)

A következő időszakban milyen termékinnovációk lehetnek a biztosítási piac húzó termékei az élet és a nem-élet piacon?



⁶ A legnagyobb növekedési potenciálról lásd az Értékesítés című fejezetet.

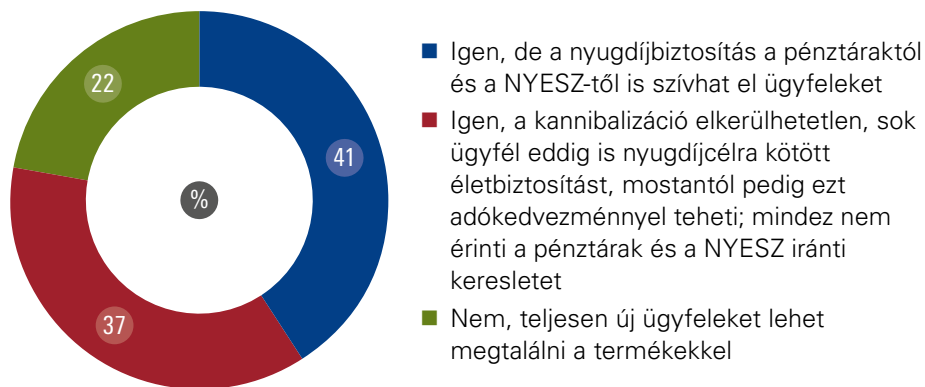


Egy másik kérdésünkre adott válaszok alapján kisebbségben voltak, akik szerint a nyugdíjbiztosítások révén jellemzően új pénz kerülhet a megtakarítások rendszerébe, amely így sem a korábban megkötött életbiztosításokat, sem a nyugdíjcélú megtakarításokat nem fogja kannibalizálni. Azok között, akik szerint a nyugdíjbiztosítások kötése révén jelentős mértékben a már meglévő megtakarítások átirányítása fog megtörténni, kis többséget képviseltek azok, akik szerint a fő versenytársak az eddig is a piacon lévő, explicit nyugdíjcélú megtakarítások, vagyis a nyugdíjpénztárakban és a NYESZ-eken elhelyezett pénzek lesznek. Némileg kevesebben képviselték azt az álláspontot, hogy a nyugdíjbiztosítások elsősorban a megtakarítási életbiztosítási állomány rovására fognak növekedni.

„Még nagyobb a biztosítók felelőssége az adókedvezmény miatt, az adófizetők pénzével felelősen kell gazdálkodni”

(Pandurics Anett, Magyar Posta Biztosító)

Kannibalizálja-e a nyugdíjbiztosítás az életbiztosítások, illetve más nyugdíjcélú termékek piacát, mi lesz a legjellemzőbb?

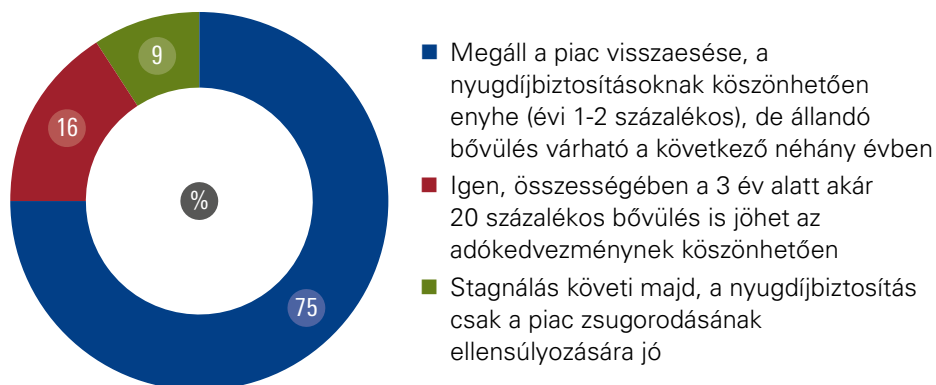


Bár a megkérdezettek döntő többsége a nyugdíjbiztosítási szegmens révén az életbiztosítási piac bővülésére számított, azonban a válaszolóknak csak megközelítőleg 16 százaléka gondolta úgy, hogy ez a következő években a teljes rendszeres díjas életbiztosítási piac jelentős, akár 20 százalékos növekedéséhez fog vezetni. A résztvevők háromnegyede, bár kevésbé optimistán vélekedett, de azért a díjbevételek enyhe bővülésére számított, és csak az összes megkérdezett kevesebb, mint negyede gondolta úgy, hogy a nyugdíjbiztosítások felfutása éppen csak a rendszeres díjas életbiztosítási piac zsugorodásának megállítására alkalmas, érdemi növekedést nem fog eredményezni.

„A valódi nyugdíjbiztosítás 20-30 évig fizetett, rendszeres díjas biztosítás. A többi csak adóoptimalizálás”

(Dr. Kálózdai Tamás, Signal Biztosító)

Javítja-e a nyugdíjbiztosítás az életbiztosítási piac folyamatos díjbevételi eredményeit a következő 3 évben?

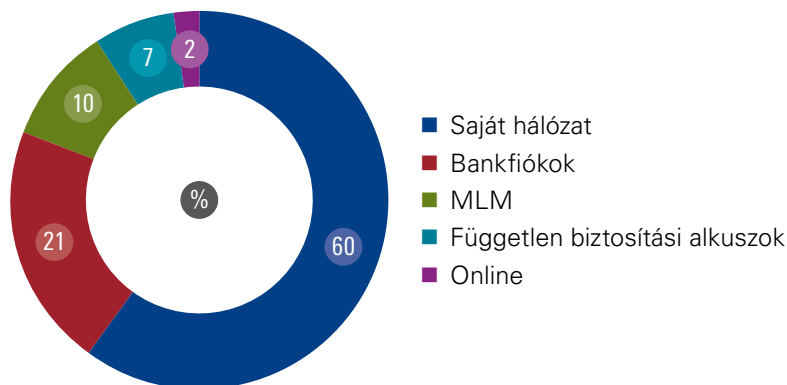


A biztosítók (a válaszolók értékelése alapján) leginkább a saját ügynöki hálózataikra számítanak a nyugdíjbiztosítások értékesítése során, de sokan vártak jelentős mennyiségű új szerzést a banki csatornától is. Lényegesen kisebb csoportokat képeztek, akik az MLM-rendszerű értékesítési hálózatokban, illetve a független alkuszokban látták a legkomolyabb lehetőséget, azonban a legkevesebben az online értékesítés jelentőssé válására számítottak. Természetesen az egyes biztosítók jelentősen különböző értékesítési hálózatai miatt a nyugdíjbiztosítások terén legsikeresebb értékesítési csatornák is cégenként különbözőek lehetnek.

„Hiányolom az innovációt, ami a nyugdíjbiztosítást az online értékesítésre alkalmassá teszi”

(Sebestyén László, Netrisk.hu)

Melyik értékesítési csatornában adnak el 2014-ben jelentős mennyiségű (min. a teljes új szerzés 30 százaléka) nyugdíjbiztosítást?

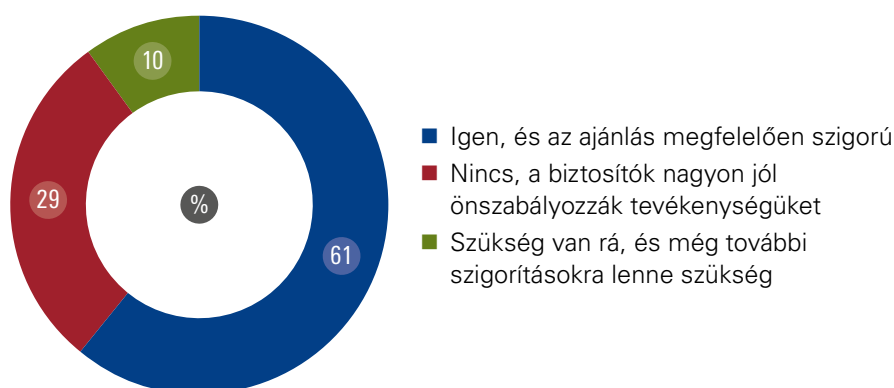


Az MNB nyugdíjbiztosításokkal kapcsolatos ajánlásával a megkérdezettek többsége elégedett volt, kevesebb mint egyharmaduk érezte úgy, hogy a piac önszabályozása miatt még a jelenlegi ajánlások sem indokoltak, és csak minden tizedik válaszadó tartotta szükségesnek a jelenlegi ajánlás további szigorítását.

„Nem véletlen, hogy a megtakarításos életbiztosításokra születik ajánlás, és nem a gfb-re vagy a lakásra”

(Nagy Koppány, Magyar Nemzeti Bank)

Szükség van-e az MNB egységesebb, szigorúbb ajánlására?



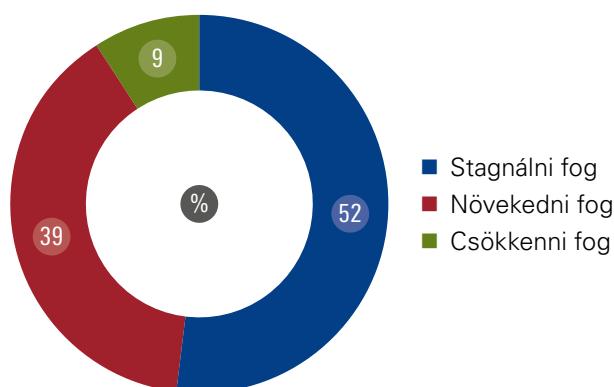
További növekedési lehetőségek az életbiztosítási piacon

A piaci szereplők inkább derűlátóak voltak az életbiztosítás, mint a lakossági megtakarítási lehetőség vonatkozásában. Több mint négyszer annyian voltak, akik az életbiztosításoknak a lakossági megtakarítási portfólión belüli felértékelődésére számítanak, mint azok, akik csökkenést jósoltak. Feltételezhetően a növekedésre számítók véleményében is a nyugdíjbiztosítással kapcsolatos optimizmus tükröződött, és a piaci szereplők reményei szerint a támogatott nyugdíjbiztosítási termékek révén a jövőben az életbiztosítások, mint nyugdíjcélú megtakarítások szerepe jelentősen megnőhet. Mindezek mellett fontos hangsúlyozni, hogy a válaszadók több mint fele visszafogottan nyilatkozott, és nem várt érdemi elmozdulást az életbiztosítások szerepében.

„Bankfiókban hosszú távú megtakarítást maximum 5 éves időtávra ajánlanak, és az a leglikvidebb”

(Paál Zoltán, Generali Biztosító)

Mit gondol, hogyan fog alakulni az életbiztosítások aránya a háztartások pénzügyi eszközein belül?

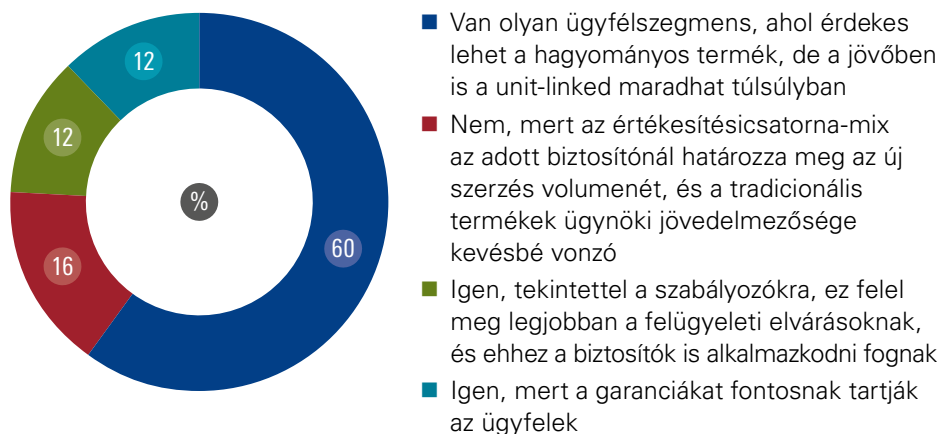


A megtakarítási életbiztosítások között a hagyományos és unit-linked szerzesek terén a piaci szereplők nagy része továbbra is a unit-linked termékek túlsúlyára számított. Csak 12-12 százalék gondolta azt, hogy az értékesítési arányok a piaci külső (felügyeleti) vagy belső (ügyféligényből származó) körülmények miatt a jövőben a tradicionális termékek javára változnának. További 16 százalék képviselte azt az álláspontot, hogy a unit-linked termékek túlsúlya alapvetően a közvetítói jövedelmezőségüknek köszönhető, márpedig ez az előnye a termékcsoportnak továbbra is fennáll, így az értékesítés szerkezetében nem várható jelentős elmozdulás.

„A malacperselytől az különböztet meg minket, hogy ingyen adunk egy kockázati biztosítást, és nehezebb minket összetörni”

(Paál Zoltán, Generali Biztosító)

Nő-e a hagyományos termékek eladása a jövőben?

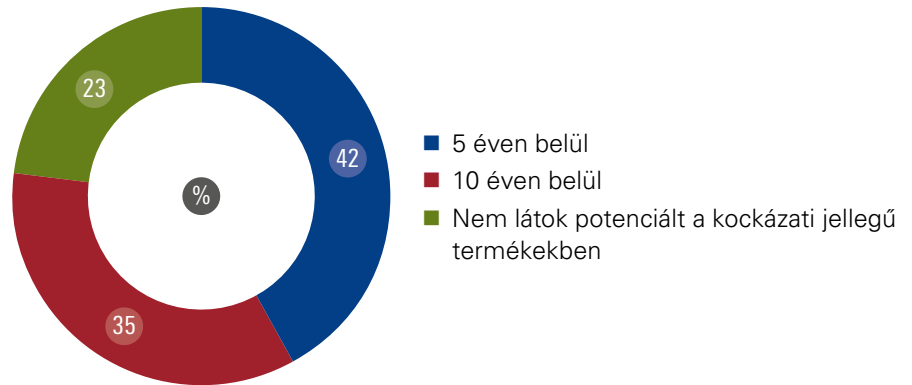


A piaci szereplők közel 80 százaléka pozitívan ítélte meg a kockázati termékek jövőjét. Bár abban a kérdésben már megoszlottak a vélemények, hogy ez a szegmens inkább az 5 vagy a 10 éves időtávon belül számíthat-e jelentős növekedésre; minimális többségben voltak azok, akik szerint a piac jelentős fejlődése akár már 5 éven belül is elképzelhető.

„Felelősen gondolkodó embernek kockázati biztosítást muszáj kötnie”

(Juhos András, Uniqa Biztosító)

Mikorra várható, hogy a kockázati biztosítások (kockázati élet-, temetkezési biztosítás) volumene nő a piacon?



„A félreértékesítés okait alapvetően a rendszerben kell keresni és nem csupán egyes közvetítőknél”

(Nagy Koppány, Magyar Nemzeti Bank)

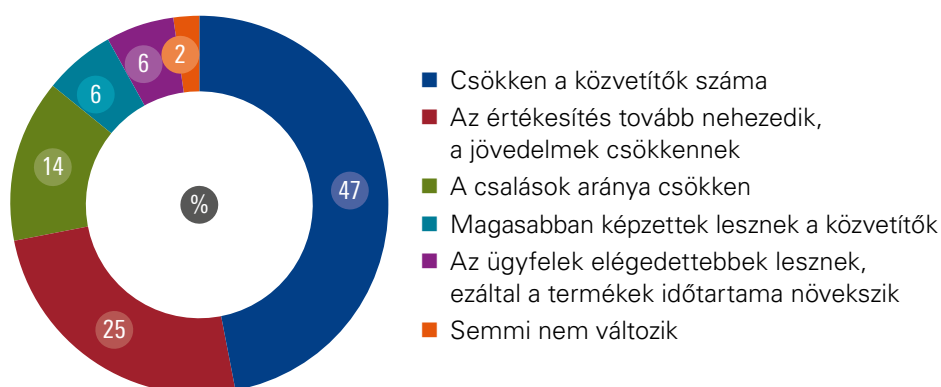
„A tisztességesen dolgozó tízezrekre kell a szabályozást szabni, nem a szerencselovagokra”

(Ertl Pál, Quantis)

Életbiztosítási szabályozás, közvetítők és TKM

A jutalékszabályozások és a biztosításközvetítés várható szabályozásainak hatásait vizsgálva a legtöbb piaci szereplő a közvetítők számának (további) csökkenésére számított. Sokan valószínűsítették az értékesítés további nehezését, és nem volt elhanyagolható azok száma sem, akik a közvetítők által elkövetett csalások visszaszorulására számítottak. Csak kevesek gondolják úgy, hogy az új szabályok az ügyfél-elégedettség növelésével érdemben csökkenthetik a lemorzsolódást, vagy hogy a közvetítők képzettsége az új szabályok miatt számottevően javulni fog. Elhanyagolhatónak tekinthető azok száma, akik szerint a közvetítőkkel kapcsolatos új szabályok hatása az életbiztosítási piacra egyáltalán nem lesz jelentős.

Az értékesítés várható szigorításai (jutalékplafon bevezetése, csepegtetett jutalék, vizsgakövetelmények stb.) milyen hatással lesznek leginkább az életbiztosítások piacára?

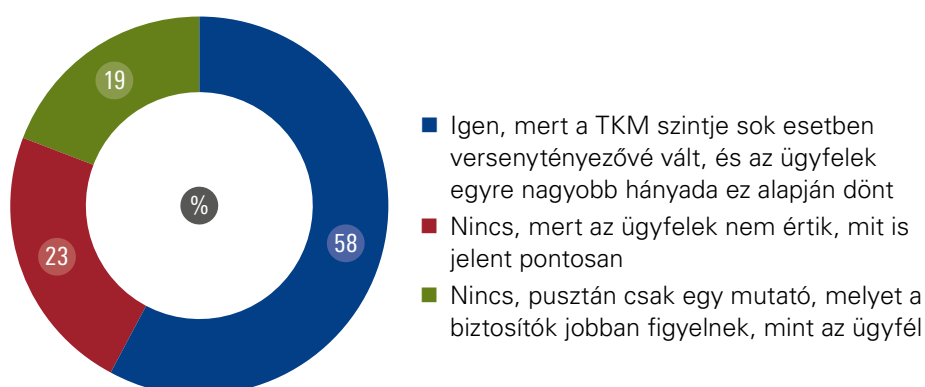


A TKM-mutató a megkérdezettek többsége szerint valódi versenytényezővé vált, és csak a kisebbség gondolta azt, hogy ez a mutató csak a biztosítók és a felügyelet számára nyújt érdemi információt.

„Az újságíróknak fogalmuk sincs, hogy mi az a TKM”

(Pandurics Anett, Magyar Posta Biztosító)

Van-e hatása a TKM szintjének az értékesítésre?



Nem-életbiztosítás

Az új Polgári törvénykönyv (Ptk.) hatálybalépésének, és a felelősségi viszonyok változásának köszönhetően az utóbbi időben a nem-élet ági termékek közül elsősorban a vállalati és a vezetői felelősségbiztosítások kaptak kiemelt figyelmet, az ezzel kapcsolatos várakozásokat mi is megvizsgáltuk. Emellett érdemes kiemelni, hogy kérdéseink alapján a szereplők nagy része a KGFB-piacon a piaci szereplők számának csökkenésével és az egy szerződésre jutó díjszint emelkedésével járó konszolidációra számít.

Nem-élet ág – Merre tovább?

A nem-életbiztosítási ág fejlődési lehetőségeit illetően továbbra sem emelhető ki egy olyan termékcsoport, amelyet a szereplők egyértelműen a legígéretesebbnek tartanak (mint az élet-ág és a teljes biztosítási szektor esetében is a nyugdíjbiztosítást). Bár a felelősségbiztosítási ágazatot az idén a tavalyinál is nagyobb arányban tartották a legreményteljesebbnek, és így már a válaszadók több mint egyharmada ezt a terméket emelte ki, de a vállalati vagyonbiztosításban rejlő lehetőségeket illetően is optimistábbnak nyilatkoztak a résztvevők, ez utóbbi mellett is 30 százalék tette le a voksát. A lakásbiztosítással kapcsolatos remények jelentősen csökkentek az elmúlt év során (amely talán a lakáspiac és a hitelezés évek óta tartó gyengélkedésére és a már így is magasnak mondható penetrációra vezethető vissza). A gépjármű-ágazatok iránt a megkérdezettek továbbra is csak csekély arányban mutattak lelkesedést. 10 százalék fölötti arányt képviseltek azok, akik szerint valamely, az eddig felsoroltakon kívül eső terület rejt a legkomolyabb lehetőségeket a nem-élet oldalon.

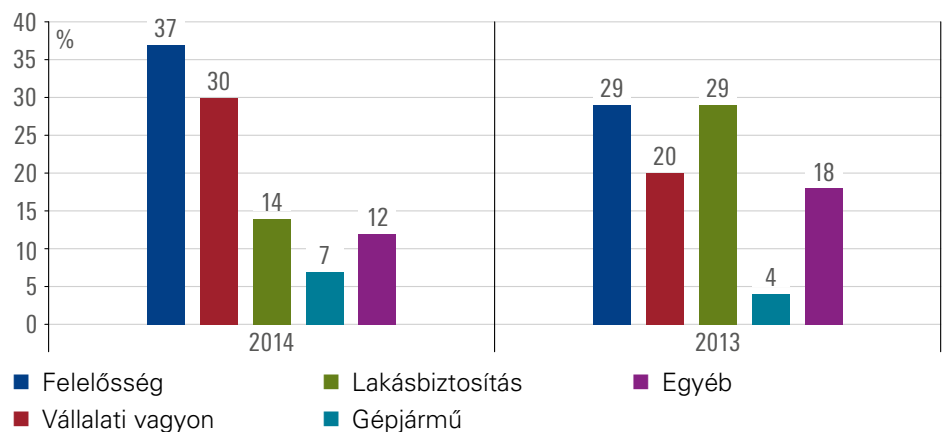
„A felelősségbiztosításnak egyszerűen muszáj teret nyernie”

(Dr. Máhig Attila, Groupama-Garancia Biztosító)

„A felelősségbiztosítás '92 óta hatalmas lehetőség”

(Kaszab Attila, K&H Biztosító)

Melyik nem-élet szegmenstől remélhető leginkább fejlődés?

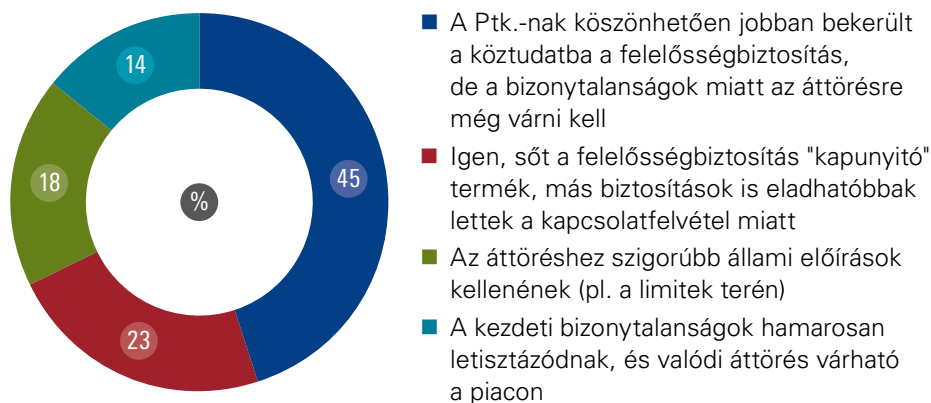


A 2014. március 15-én hatályba lépett új Ptk. változást hozott a jogszabályi környezetben, különösen a vezetői és vállalati felelősségbiztosítások területén. Ennek kapcsán kíváncsiak voltunk, hogy vendégeinknek mi a véleményük arról, hogy milyen hatással lesznek a változások erre a piacra. A résztvevők közel ötöde szerint a felelősségbiztosítások jelenlegi szabályozása nem elég szigorú, ezért nem számít jelentős áttörésre ezen a területen. A résztvevők 45 százaléka rövid távon a változásokat érintő bizonytalanságok miatt egyelőre nem várt érdemi növekedést. A válaszadók több mint egyharmada már a közeljövőben jelentős áttörésre számított a szegmens értékesítési adataiban, sőt az így vélekedők nagyobb része (23 százalék) szerint a vállalati és vezetői felelősségbiztosítási termékekhez kapcsolatan akár más termékek értékesítése is megnövekedhet a jövőben.

„A szakmák nem fogják kikényszeríteni a nevetséges limitek emelését, jogszabályi kötelezés kellene”

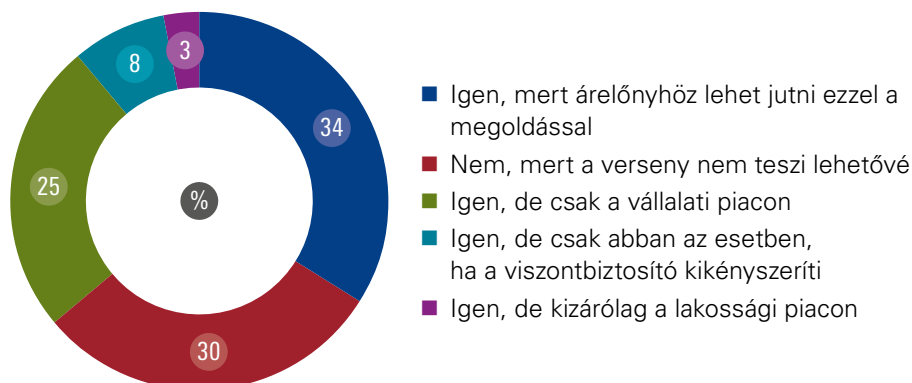
(Szombat Tamás, Aegon Magyarország Általános Biztosító)

A Ptk. változását követően várható-e áttörés a felelősségbiztosítások piacán?



Bár a piaci szereplők nagy része nem várt jelentős fejlődést a lakossági vagyonsbiztosítási (lakás, gépjármű) szegmensben, de a vállalati vagyonsbiztosítások terén sokan láttak lehetőséget a fejlődésre. Mindkét szegmensben a fejlődés egyik lehetséges iránya lehet a kockázatkizárások, illetve a kártérítések kármegelőzési feltételekhez kötése. Az innováció egyes ügyfélkörökben való bevezethetőségével kapcsolatos vélemények azonban meglehetősen heterogénnek bizonyultak. Nagyjából 30 százalék szerint a piacon kialakult verseny miatt a kizárások és a kártérítés kármegelőzési feltételhez kötését nem lehetne bevezetni. Az előző csoportnál csupán kis mértékben volt magasabb azok száma (34 százalék), akik szerint a kiegészítő feltételek alkalmazásával a piacon elérhető árelőny bevezethetővé teszi az újítást. A résztvevők negyede szerint kizárólag a vállalati piacon képzelhetők el ilyen irányú változások, míg azok száma elenyésző volt, akik szerint kizárólag a lakossági piacon eladhatóak ilyen termékek. A viszontbiztosító szerepét ebben a kérdésben kevesebb mint 10 százalék tartotta meghatározónak.

A vagyonsbiztosításokhoz kapcsolódva akár a lakossági, akár a vállalati termékeknél várható-e kockázatkizárások, vagy a kártérítés valamilyen kármegelőzési feltételhez kötése?





Az előző kérdéshez hasonlóan a standardizált termékvázlatok tekintetében sem bizonyult egységesnek a szakma képviselőinek álláspontja, azonban kis többségben voltak azok, akik a lakásbiztosítás esetén elismerték a standardizált termékvázlat létjogosultságát. Viszont azok aránya nem érte el a 40 százalékot, akik ennek bevezetését más ágazatokban is követendő gyakorlatnak tartották. A válaszadók 16 százaléka gondolta úgy, hogy a szabványosítás egy, a biztosítás szabályozásában általánosságban is követendő elv kellene, hogy legyen, míg 23 százalék szerint ezt a gyakorlatot legfeljebb a nem-élet ágban lehet érdemes követni.

Mi a szerepe a standardizált termékvázlatnak?



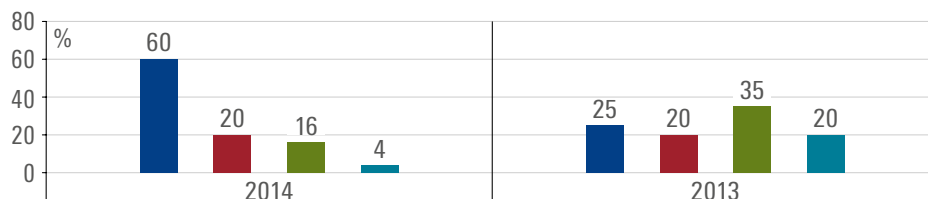
KGFB

A KGFB-piac kérdéseit illetően a megkérdezettek tavalyhoz képest jóval egységesebb és optimistább álláspontot képviseltek. A szektor kilátásait illetően a résztvevők többsége bizakodóan nyilatkozott, 60 százalék szerint már idén megindul a KGFB-szektor díjbevételeinek lassú növekedése (ami több mint duplája a tavalyi értéknek), míg további 20 százalék szerint bár nem nőnek, de nem is esnek tovább a díjak.

„Eddig arra neveltük a piacot, hogy csak az ár számít – ezt most meg akarjuk változtatni”

(Ilics László, Generali Biztosító)

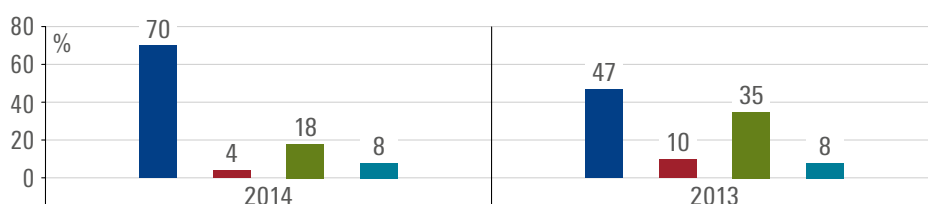
Túljutottunk-e a mélypontra az egy szerződésre eső, illetve a piaci teljes KGFB-díj tekintetében?



- Igen, és már idén lassú díjnövekedés indul
- Igen, de még egy-két évig marad a jelenlegi díjszint
- Nem, bár az egy szerződésre eső díj már nem csökken tovább, azonban a gépjárműállomány zsugorodása miatt a teljes díj tovább esik
- Nem, a díjnövekedés megtorpan és mind az egy szerződésre eső, mind a piaci teljes díjszint tovább fog csökkenni

A KGFB terén a megkérdezettek nagy része a piaci szereplők számának mérsékelt konszolidációjára számított, néhány kivonuló szereplővel. Azok száma, akik jelentős piactisztulásra, illetve akik semmilyen változásra nem számítottak, egyaránt elmaradt a 2013-as értékekhez képest. Tavalyhoz hasonlóan továbbra is mindössze a megkérdezettek 8 százaléka tartotta elképzelhetőnek új szereplők megjelenését a KGFB piacon.

Elképzelhető-e a konszolidáció a KGFB-piacon?



- Igen, egy-két szereplő, akik nem tudják gazdaságosan művelni az ágazatot, kivonul a magyar piacról
- Igen, jónéhány biztosító kivonul, és csak néhány nagy marad meg
- Nem, a gépjármű-piacon a szereplők nem változnak hosszútávon
- Nem, sőt újabb biztosítók lépnek be a piacra (teljesen új szereplő, vagy jelenleg gépjárművel nem foglalkozó biztosító)

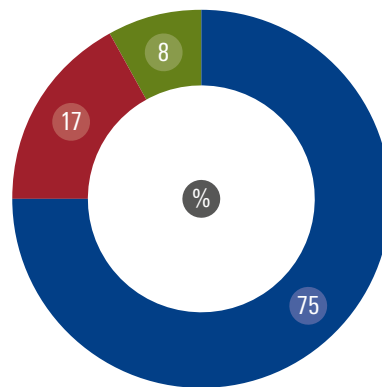
Egészségbiztosítás

Az elmúlt években a biztosítási szektor legnagyobb várakozásokkal kísért területe a munkáltatói adókedvezménnyel támogatott egészségbiztosításoké volt, mely a felfokozott érdeklődésnek köszönhetően már korábbi konferenciáinkon is kiemelt témakörként szerepelt. Azonban az idei konferencián kiderült, hogy az ágazat növekedése a piaci szereplők döntő többsége (az összes válaszadó 75 százaléka) szerint nem váltotta be a hozzá fűzött reményeket. Csupán a válaszadók 8 százaléka szerint alakult a piac bővülése az előzetes várakozásoknak megfelelően. Számottevő volt azok aránya is, akik szerint a szektor eddig tapasztalt növekedése az adókedvezmény nélkül is elérhető lett volna.

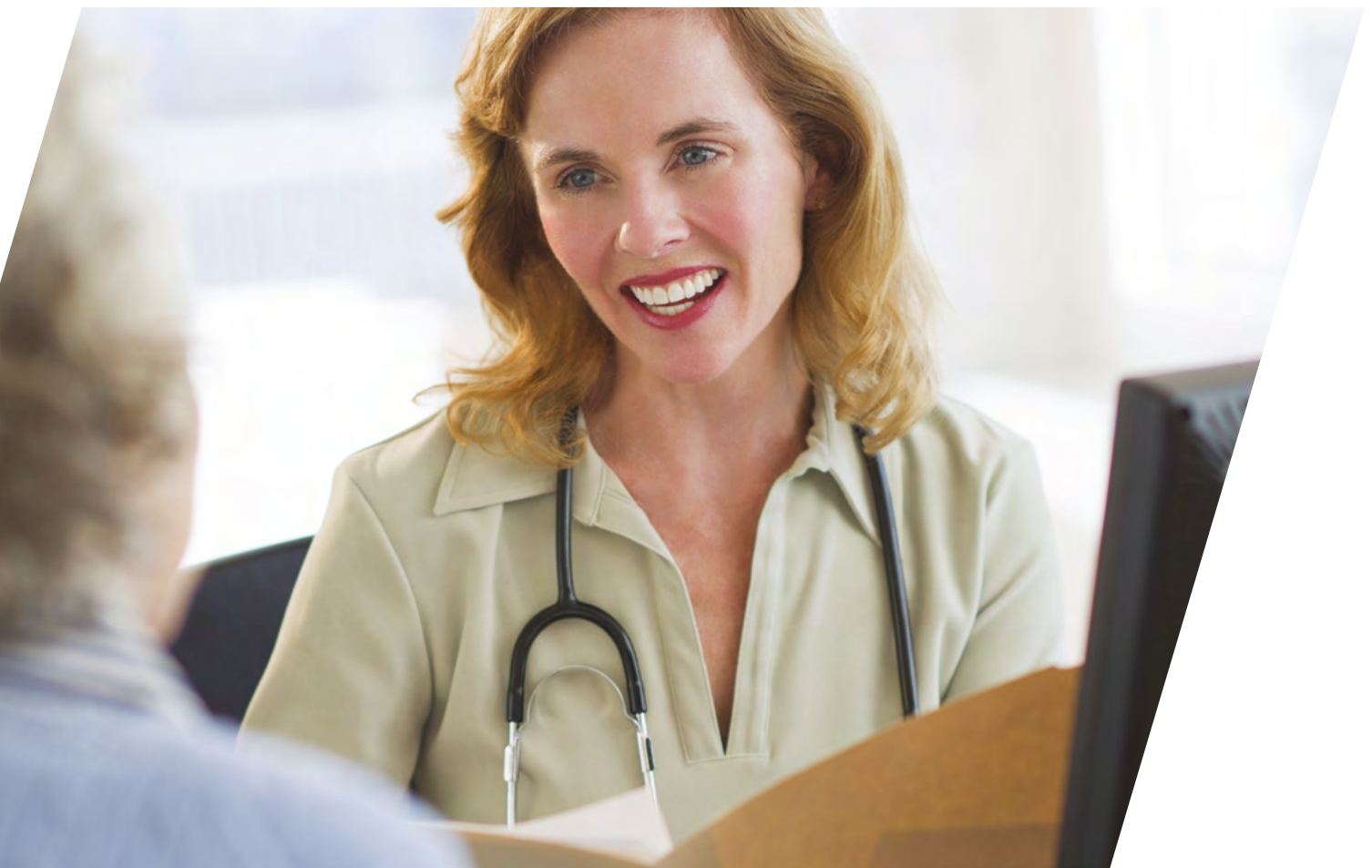
„Az egészségbiztosítás kitörési pont lesz Magyarországon”

(Lányi András, UFS Group)

Látszódik-e már jelentős bővülés az egészségbiztosítási piacon?

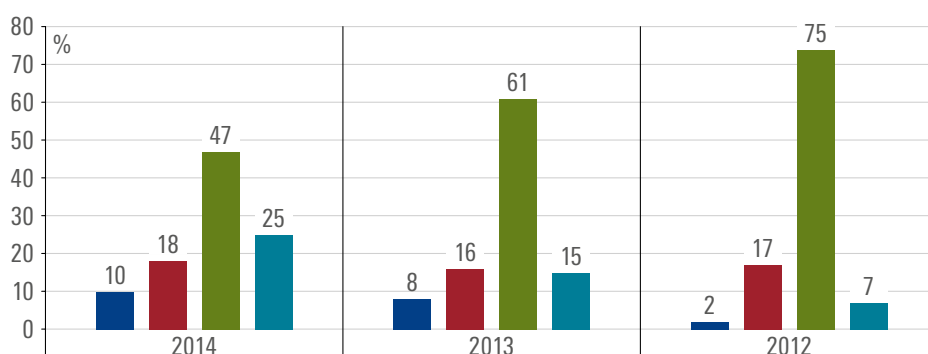


- Nem, a munkáltatói adókedvezmény bevezetése sajnos nem hozta meg az áhított átütő változást
- Igen, de csak marginális a hatás, és az az adókedvezmény nélkül is jelentkezett volna
- Igen, az ügyfelek egyre jobban igénylik ezt a fajta biztosítást



2012 óta minden évben megkérdeztük a résztvevők véleményét egy egészségbiztosítási reform esedékességével kapcsolatban. Azok aránya, akik középtávon egy, a biztosítótársaságokat is jelentős mértékben érintő reformra számítanak, a korábbi évekhez képest lényegében változatlanul, 20 százalék alatt maradt. Az elmúlt három év során folyamatosan csökkent azok aránya, akik szerint egészségbiztosítási reform nélkül is meg fog élni a termékek iránti kereslet. Bár 2014-ben is ez volt a leggyakoribb vélemény, de arányuk már az összes válaszadó felét sem érte el. Ezzel szemben nőtt azok száma, akik szerint a kormány egészségüggyel kapcsolatos politikája a biztosítási szektorra nem lesz érdemi hatással, 10 százalék a biztosítókat nem érintő reformokra számított, 25 százalék pedig, és ez az arány az elmúlt három év alatt folyamatosan nőtt, egyáltalán nem várt változást.

Véleménye szerint várható-e az elkövetkezendő néhány évben egészségbiztosítási reform?



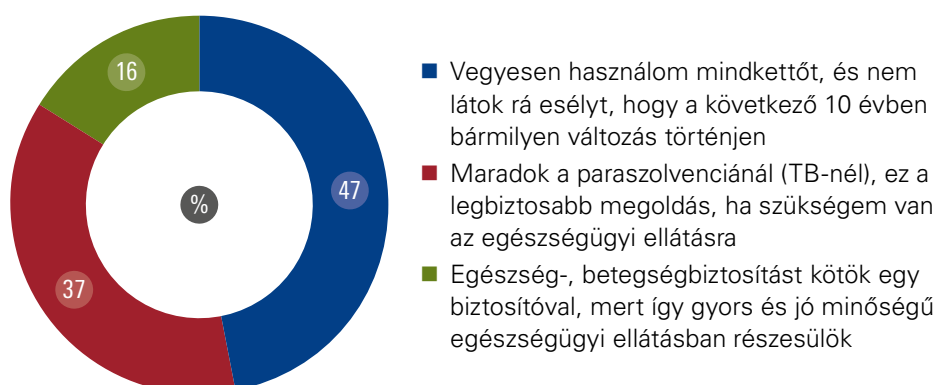
- Igen, de ez a biztosítókat egyáltalán nem fogja érinteni
- Igen, és a biztosítók is jelentős szerepet kapnak majd benne
- Nem, de a piacon egyre nagyobb igény lesz a privát egészségbiztosítási termékekre
- Nem, minden marad a régiben

Idén először kérdeztük meg a biztosítási szektor vezetőit saját egészségbiztosítással kapcsolatos attitűdjükről. A kapott válaszok megerősítik azt a feltevést, hogy az egészségbiztosítási szektor legjelentősebb konkurenciáját az állami egészségbiztosítási rendszer jelenti. A megkérdezettek mindössze 16 százaléka számolt be arról, hogy elsősorban a saját maga által kötött egészség-, illetve betegségbiztosításra támaszkodik. Ennek több mint kétszerese (az összes megkérdezett több mint egyharmada) volt azok aránya, akik kizárólag az állami rendszerre számítanak. Azonban pozitív eredményként értékelhető, hogy a válaszadók majdnem fele nyilatkozott úgy, hogy kombinálja a két rendszert, vagyis ezek szerint ők is rendelkeznek valamilyen egészségbiztosítási szerződéssel.

„Az ügyfelek már azért is fizetnek, hogy ugyanabban a málló vakolatú kórházi szobában fekhessenek, de 6 hónappal korábban”

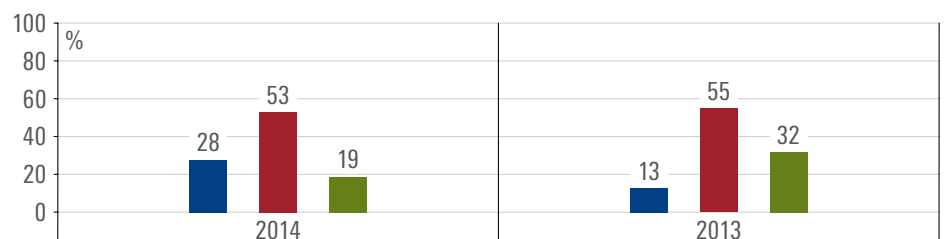
(Paál Zoltán, Generali Biztosító)

Ön hogyan szokott gondoskodni orvosi ellátásáról?

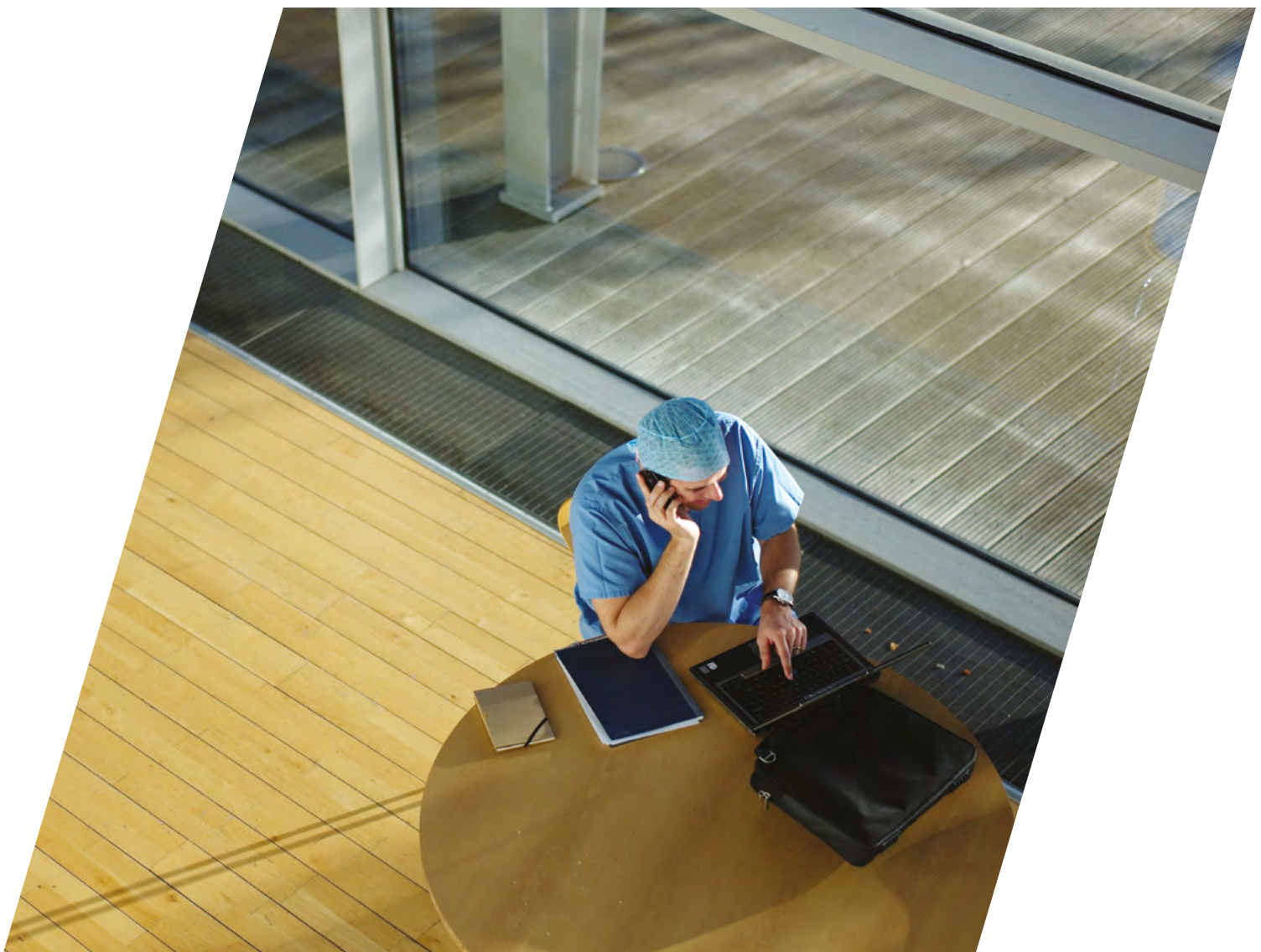


Az egészségbiztosítási ágazat jövőjét meghatározó kérdésnek tekinthető az is, hogy a jelenlegi, összegbiztosítások által dominált piac helyett bekövetkezik-e a jövőben az elmozdulás a szolgáltatásfinanszírozó termékek irányába. Az idei válaszokat az előző évi eredményekkel összehasonlítva megállapítható, hogy a piaci szereplők egyre kevésbé számítanak ilyen fordulatra, 2014-ben kevesebb mint minden ötödik megkérdezett látott esélyt jelentős elmozdulásra, ami 13 százalékpontos csökkenés a 2013-as tapasztalatokhoz képest. Továbbra is kicsivel 50 százalék felett maradt azok aránya, akik szerint, ha drasztikus változás nem is, de korlátozott eltolódás elképzelhető. Több mint kétszeresére nőtt viszont azok aránya, akik egyáltalán nem tartják valószínűnek a szolgáltatásfinanszírozó termékek további térnyerését.

Várható-e jelentős eltolódás az egészségbiztosítások esetében az összegbiztosításoktól a szolgáltatásfinanszírozó termékek irányába?



- Nem várható további elmozdulás
- Korlátozott elmozdulás várható
- Igen, jelentős piaci potenciál van ebben a termékben



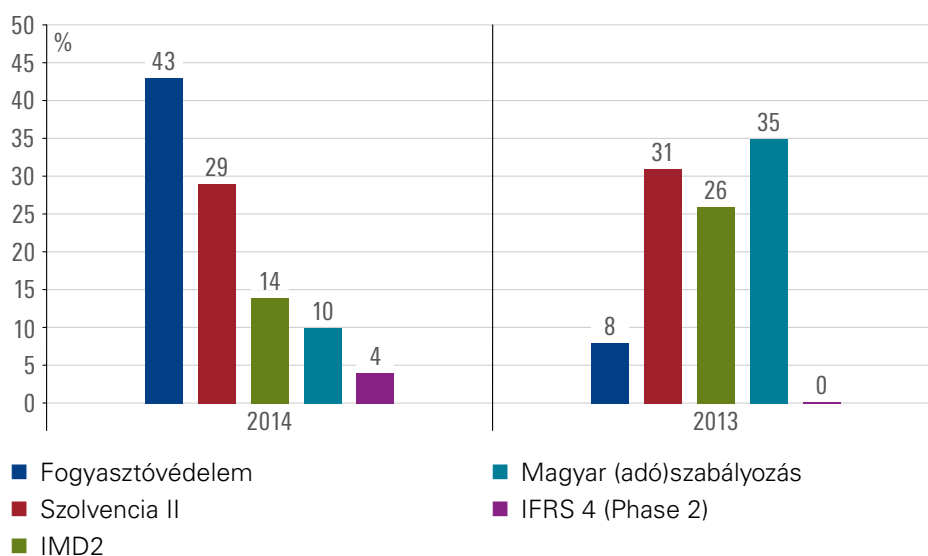
Szabályozási változások

A biztosítási szektor vállalkozásainak meg kell felelniük mind a hazai, mind az európai szabályozási környezetnek. Ráadásul az utóbbi években mindkét szintén igen komoly jogszabály-előkészítői, illetve törvényhozó munka folyt. A nemzetközi jogszabályi környezetben elsősorban a Szolvencia II rezsimnek és a közvetítőkre vonatkozó IMD2-szabályozásnak, továbbá az IFRS biztosítási szerződéseket szabályozó szabványa második fázisának előkészítése emelhető ki. A hazai szabályozás terén elsősorban a biztosítási szektort terhelő különböző adók és azok változásai, az új Ptk. életbe lépése, a Biztosítási törvény változásai, illetve a felügyeleti hatóság szervezeti átalakulása (2013. október 1. óta a pénzügyi szektor felett az MNB látja el a felügyeleti feladatokat) tekinthetők a legjelentősebb változásoknak.

Szabályozói kihívások

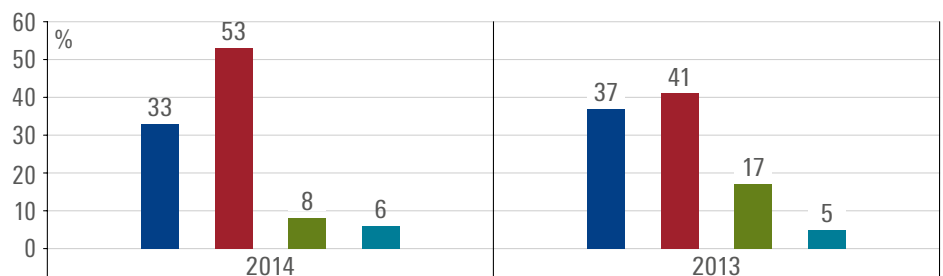
A tavalyi évhez hasonlóan 2014-ben is megkérdeztük a résztvevőket, hogy mit tartanak a cégüket érintő legfontosabb szabályozói kihívásnak. Míg 2013-ban a legtöbben a hazai (elsősorban adó-) szabályozást emelték ki, ezzel szemben idén az MNB fogyasztóvédelmi szempontjainak való megfelelést tekintették a legnehezebb feladatnak. A Szolvencia II-re való felkészülést továbbra is a megkérdezettek nagyjából 30 százaléka értékelte kiemelt fontosságúnak (bár kissé meglepő lehet, hogy a felgyorsulni látszó EU-s jogalkotási folyamat ellenére e csoport részaránya kis mértékben csökkent tavalyhoz képest). A biztosításközvetítők készülő új európai szintű szabályozását, az IMD2-t központi kérdésnek tekintő aránya jelentősen csökkent. Az IFRS 4-gyel kapcsolatos felkészülést továbbra sem tartják kiemelt jelentőségű problémának a válaszadók.

Mi lesz a következő 5 év legnagyobb szabályozói változása az Ön cége számára?



A biztosítási adó szektorra gyakorolt hatását vizsgálva továbbra is megállapítható, hogy a piaci szereplők 2014-ben sem bíztak az adónem gyors kivételében. Tavalyhoz képest megkezdődött, és így már meglehetősen alacsony volt azok aránya, akik szerint az adó elsődleges hatása a biztosítások drágulása, az állomány csökkenése, és így a piac méretének zsugorodása lesz. Nőtt viszont azok aránya, akik szerint a biztosítótársaságok nem tudják áthárítani az adót, és így elsősorban a jövedelmezőségük romlásával számolhatnak. A válaszadók egyharmada tartotta valószínűnek, hogy az adó az árak növekedésén keresztül, az értékesítések csökkenése nélkül, a biztosítások megdrágításával szinte kizárólag a vásárlókat fogja terhelni, ennek a csoportnak a részaránya 2013 óta lényegében nem változott.

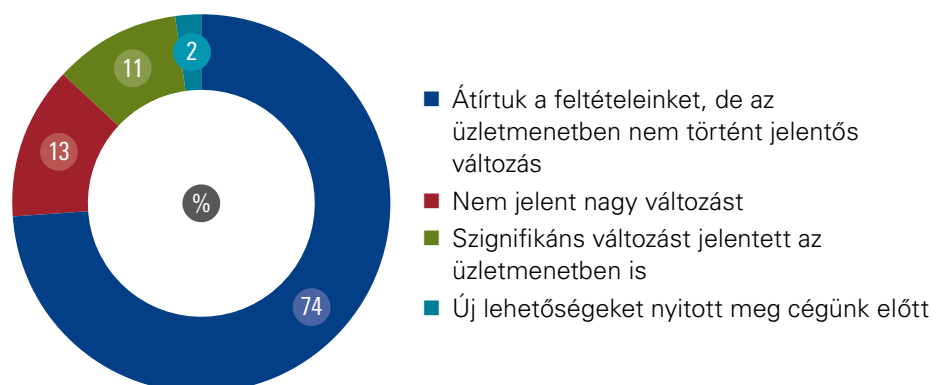
Ön szerint hosszú távon milyen hatása lesz a biztosítási adónak a szektorra?



- A biztosítók áthárítják az adót, ezért a biztosítások drágulni fognak
- A biztosítók jövedelmezősége az adó miatt kissé csökkenni fog, mert nem tudják áthárítani az adót
- Az árérzékenyebb ügyfelek kétszer is megfontolják bizonyos biztosítástípusok megkötését, ezáltal csökken a piac mérete
- Semmilyen, mert az adót néhány éven belül kivezetik

Az új Ptk. életbe lépése a megkérdezettek közel 90 százalékának nyilatkozata alapján legfeljebb a szerződési feltételek átdolgozásában jelentkezett, de nem hozott jelentős változást a biztosítók üzletmenetében. Mindössze 10 százalék számolt be érdemi változásokról, míg azok száma elenyésző, akik szerint az új Ptk. új távlatokat is nyitott a biztosításban (elsősorban a felelősségbiztosítások terén; lásd fent).

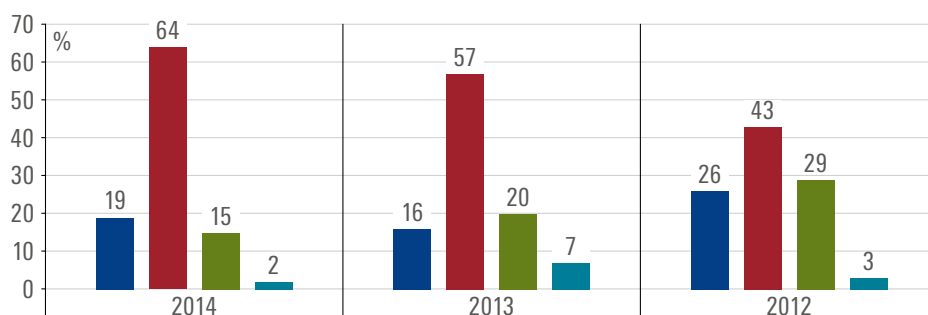
Mennyire változtatta meg az Ön üzletmenetét az új Ptk. bevezetése?



Fogyasztóvédelem

A felügyelet fogyasztóvédelmi gyakorlatának indokoltságáról kialakult vélemény nem változott jelentősen az elmúlt egy évben, bár csökkent azok aránya, akik szerint a fogyasztóvédelmi fellépés egyáltalán nem, vagy csak kivételes esetekben indokolt. Ezzel szemben némileg gyakoribbá vált az a nézet, hogy bár általánosságban támogatandó a hatóságoknak a fogyasztóvédelem területén kifejtett tevékenysége, de az MNB fellépése nem megfelelő (a válaszolók közel kétharmada gondolkodott így). Kis mértékben azok aránya is növekedett, és így már megközelíti a 20 százalékot, akik az MNB erőteljesebb fellépését teljes mértékben indokoltnak érzik.

Mit gondol az MNB erőteljesebb fogyasztóvédelmi gyakorlatáról?



- Teljes mértékben indokolt
- A hatóságok fogyasztóvédelmi fellépése általában indokolt, de az MNB ezt nem megfelelően alkalmazza
- Csak kivételes esetekben lenne indokolt
- Egyáltalán nem indokolt

A biztosítási szektornak a korábbi évekhez hasonlóan 2014-ben is komoly kihívást jelent a változó ügyféligényekhez és szabályozói környezethez való alkalmazkodás, és ez várhatóan a jövőben sem lesz másként. Bízunk benne, hogy kiadványunkat hasznos összefoglalónak találta a szektor szereplőit 2014-ben foglalkoztató legfontosabb témákkal kapcsolatban. Reméljük, hogy 2015-ben is vendégeink között üdvözölhetjük majd biztosítási konferenciánkon.

Kapcsolat:

Leposa Csilla

partner, pénzügyikockázat-kezelés

E.: csilla.leposa@kpmg.hu

KPMG Tanácsadó Kft.

1134 Budapest

Váci út 31.

T.: +36 1 887-7100

F.: +36 1 887-7101

E.: info@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 időszerű 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 és a „cutting through complexity” a KPMG International lajstromozott védjegye.

© 2014 KPMG Tanácsadó Kft, a magyar jog alapján bejegyzett korlátolt 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.