

MINDIG CSAK EGY LÉPÉSEL JÁRJUNK AZ ÜGYFELEK ELŐTT, DE EGGYEL IGEN! INTERJÚ ERDŐS MIHÁLYAL, A MABISZ ELNÖKÉVEL

Lambert Gábor (Magyar Biztosítók Szövetsége), gabor.lambert@mabisz.hu

ÖSSZEFOGLALÓ

Erdős Mihály a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetemen 1993-ban megszerzett diplomája után az ELTE Jogi Továbbképző Intézetében, majd a Sankt Gallen-i Egyetemen tanult. Szakmai pályafutását az Interauditor Neuner + Heinz Tanácsadó Kft.-nél kezdte. 1994 és 1997 között az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárak Felügyeletének főosztály-vezető-helyettese, majd 1999-ig az Állami Pénztárfelügyelet főosztályvezetője volt. 1999-től 2000-ig a K&H Befektetési Rt. vezető elemzőjeként, majd 2001-től a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének kiemelt felügyeleti tanácsadójaként dolgozott. 2004-től 2006-ig az intézmény ügyvezető igazgatóhelyettese, a Biztosítási és Pénzügyi Felügyeleti Igazgatóság Vagyonkezelési Bizottságának és az Európai Unió Ügyek Bizottságának elnöke volt. 2006-tól 2007-ig a Felügyelet stratégiai igazgatója, a stratégiai kabinet vezetője, illetve a Vagyonkezelési Bizottság elnöke, majd két évig a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének főigazgató-helyettese. 2010-ben nevezték ki az Európai Utazási Biztosító elnök-vezérigazgatójává, és ekkor a Generali-Providencia Biztosító Zrt. vezérigazgatójának stratégiai tanácsadója lett. 2011. július 1-jétől a Generali Biztosító elnök-vezérigazgatója. Címzetes egyetemi docens, az elmúlt évtizedben számos európai szakmai szervezetnél töltött be vezető pozíciót. 2022 óta a Magyar Biztosítók Szövetségének elnöke.

SUMMARY

Chairman, CEO of Generali Insurance, Hungary, economist with a complementary degree in law. He finished his studies at Budapest University of Economic Sciences, ELTE Faculty of Law and University of St. Gallen. He started his professional career at Interauditor Neuner + Henzl Advisory Co., and then became the Deputy Head of the Department of Economics at State Supervision Office of Private Pension Funds. After holding the Head of the Research and Development Department position at State Supervision Office of Private Pension Funds he worked as the Head of Research at K&H Investment Co. Ltd. From 2001 he held managing positions at Hungarian Financial Supervisory Authority for 8 years where he worked as the Senior Counsellor to the Chairman, then the Deputy Managing Director of the Insurance and Pension Fund Directorate. After holding the Strategy Policy Director position in 2007 he became the Deputy Director General of the Authority.

In 2010 he was appointed Chairman, CEO of European Travel Insurance Ltd., and also became the strategy advisor for the CEO of Generali-Providencia Insurance Ltd. Since July 2011 he has been holding the Chairman and CEO function of Generali Insurance, Hungary.

He is a Honorary Associate Professor at Corvinus University of Budapest and holds managing positions at several professional organizations in Europe. Since 2022, he has been the president of the Association of Hungarian Insurance Companies.

Kulcsszavak: biztosítás, szabályozás, biztosítás jövőképe, digitalizáció

Key words: insurance, regulation, future prospect of insurance industry, digitalization

JEL: G22

DOI: 10.18530/BK.2023.3-4.6

<http://dx.doi.org/10.18530/BK.2023.3-4.6>

Azt szokták mondani, hogy rablóból lesz a legjobb pandúr. Ön, mondhatni, fordított utat járt be, mivel az államigazgatásból, a felügyelethől érkezett a versenyszférába. Milyen tapasztalatokat, szemléletmódot hozott magával?

Én ott sem éltem meg, hogy „pandúr” vagyok, itt sem élem meg, hogy „rabló” lennék, de tény, hogy a szabályozási, államigazgatási területről érkeztem. Bár az életutam úgy kezdődött, hogy a versenyszférában kezdtem dolgozni, eleinte azt éreztem, hogy sokkal inkább szeretnék szakmai-stratégiai kérdésekkel foglalkozni. Ez motivált a váltásra. Felvillanyozott, hogy alakítani, innoválni lehet a magyar pénzügyi szektort. Úgy gondoltam, egy-egy új szabályozással a szabályokon keresztül alakíthatom ki a megoldásokat. Azután azt is megtapasztaltam, hogy idővel ez megfordul. A gyakorlati szakembereknél gyűlik össze az a tudás, tapasztalat, hogy a szabályozás a gyakorlatban hogyan működik, milyen nehézségek vagy lehetőségek vannak. Ekkor kezdett hiányozni a versenyszféra. Egyszer még a harmincas éveim elején, amikor az államigazgatásban dolgoztam, kaptam egy megkeresést egy vagyonkezelő cég ügyvezetői pozíciójára. Nem voltam felkészülve a beszélgetésre, arra a kérdésre sem, hogy hol látom magam tíz évvel később. Azt improvizáltam, amit azóta is hitelesnek gondolok, hogy nem pozícióban képzelem el magam, hanem szeretném, hogy – miután nagyjából értem már az államigazgatási működést és elvrendszert – olyan valaki legyek tíz év múlva, aki érti a piaci részt is. Nem kellett tíz év, és lehetőséget kaptam arra, hogy megismerjem a piaci részt is. Így ma azt tudom mondani, hogy nagyon sokszor a különbségeken harcolunk, holott kilencven százalékban ugyanaz a cél kell, hogy mozgassa az állami szervezetet is, a piaciakat is: az ügyfeleknek jobb szolgáltatást kívánunk nyújtani, előrébb akarjuk vinni a világot, Magyarországot, a piaci szektort.

A MABISZ tavaly megválasztott elnökeként ez a fogékonyság az államigazgatási gondolkodásra előny vagy hátrány?

Azt gondolom, hogy előny, mert könnyebben bele tudom képzelni magam empatikusan abba a logikába, amivel ugyanazt a célt elérve egy másik úton vagy másik módon hamarabb tudunk közös megoldást találni. Az egyedi jó megtalálása mindig könnyebb, mint a közös jó kimunkálása. Az is lehet, hogy a közös jó nem a legjobb megoldás, de elég jó, és ennek a fenntarthatósága, a megmaradása sokkal valószínűbb.

Amennyiben közös jónak tekintjük a biztosítási szektor folyamatos fejlődését, milyen mutatókon keresztül tudjuk ezt mérni ma? Sok éven keresztül a díjbevételek dinamikus növekedésével szemléltettük a piac fejlődését, viszont egy közel húsz százalékos inflációs környezetben ez már aligha elegendő.

Több szinten mérhetjük a fejlődést. Nagyon fontos tényező a penetráció, de egy biztosítási piac érettségét jól mutatja az is, ha a díjbevétel viszonyítjuk a GDP-hez. Bár egy ilyen inflációs környezetben ez is félrevezető tud lenni. A biztosítóknak és a szektornak a legfontosabb az, hogy a magyar lakosságnak és a Magyarországon dolgozó vállalatoknak, vállalkozásoknak minél szélesebb körű és magasabb szintű kockázati védelmet tudjanak nyújtani. Illetve a megtakarítási életbiztosítások esetében, hogy a megtakarítások legalább az infláció értékében tudjanak növekedni, hogy biztosítani lehessen az értékállóságot.

Ha nőnek a díjak, változatlan vagy akár csökkenő ügyfélszám vagy szerződésszám mentén is kimutatható magasabb díjbevétel, mert a valorizáció ezt diktálja. De ez nem jelenti azt, hogy a biztosítási védelem ösztársadalmi szinten optimális, vagy legalábbis abba az irányba tart. Azt gondolom, hogy alapvetően a lefedettségre kell figyelni, annak pedig jó mérőszáma a szerződések darabszámának a változása, akár az egy lakosra jutó szerződésszám, akár az egy vállalkozásra jutó szerződésszám változása. De önmagában, főleg egy ilyen inflációs környezetben, ez sem elegendő, azt is kell nézni, hogy ez a lefedettség mire vonatkozik, mivel a kockázati lefedettségnek van egy mennyiségi és egy minőségi része. A mennyiségi a szerződés darabszáma, a minőségi pedig, hogy a szerződések milyenek, mennyire elavultak, vagy mennyire követik a gazdasági változásokat. Persze időnként a statisztika sem könnyíti meg a tisztánlátást. Mondok egy példát: ha egy gépjárműflotta eltűnik a biztosítási piacról, mert úgy dönt a cég, hogy ilyen díjak mellett inkább biztosítás nélkül, saját maga vállalja be a károkat, lehet, hogy a nyilvántartástól függően, csak egy darab szerződéssel csökken a statisztika, miközben akár több tízezer gépjármű biztosítása esik ki a piacról.

Mindezek alapján milyen helyzetben van ma a magyar biztosítási piac?

Kihívásokkal teliben. A biztosítási piac nem tud és nem is szabad függetlenül működni a gazdasági körülményektől. Egyrészt ez lehetőség, ugyanakkor feladat is. Lehetőség a fejlődésben, amikor a lakosság reálbérei változnak, amikor megújul a gépjárműpark, amikor új házak, lakások épülnek. A környezet éppen most nem ilyen, de bízunk

benne, hogy a gazdaság most éri el vagy már elérte a mélypontját, és innentől kezdve beindul a növekedés. A biztosítóknál egyébként a működés és az állománygazdálkodás jellegéből fakadóan mind a negatív, mind a pozitív külső változások elhúzódóan jelennek meg, hiszen van egy szerződéses állomány, holnaptól csak az új üzletre tudunk más tarifákat vagy más feltételeket mondani. A meglévő szerződések átdolgozása idő és feladat, és ezzel ugyanúgy kell foglalkozni, mint az új üzletszerzéssel. Emlékszem, jó néhány évvel ezelőtt egy korábbi vezérigazgató-társam mondta azt egy rendezvényen, hogy ő jobban tudna most egy új biztosítót alapítani és menedzselni, mint egy már meglévőt működtetni. Teljesen egyetértek ezzel a megjegyzésével. Vegyük például, hogy demográfiai szempontból idősödő, öregedő társadalom vagyunk. Ez egyfajta lehetőség a biztosítóknak, hogy felhívjuk az emberek figyelmét az időskori öngondoskodásra, megtakarításra. Másrésztől átmenet és kihívás, hiszen bár minden biztosítónál fontos szempont a digitalizáció, nem vezethetünk ki úgynevezett „analóg” kommunikációs csatornákat sem, ha minden korosztályt ki akarunk szolgálni. És mi akarjuk, a biztosítók hisznek az átmenetben, a meglévő és az új átalakulásában, ami végül hosszú távon az átalakítást kell, hogy eredményezze. Az egyes társaságok a saját üzleti stratégiájuk mentén döntenek arról, hogy ki mit gondol, mondjuk, a személyes értékesítés jövőjéről, ki mit gondol arról, hogy milyen szerepük van az online szolgáltatásoknak a biztosítási piacon, ki mit gondol arról, hogy a jövőben is ugyanilyen megtakarítási struktúrák lesznek, mint most, vagy sem. De mindegyikről visszamenőleg tudjuk csak megmondani, hogy melyik volt sikeres. Mindenki úgy folytatja ezt a versenyt, hogy az övé. Közben pedig a jövőt nemcsak elszenvedjük, hanem formáljuk is.

A biztosítóknál a működés és az állománygazdálkodás jellegéből fakadóan mind a negatív, mind a pozitív külső változások elhúzódóan jelennek meg.

Szükség van-e a szakma reformjára, az alapoktól kezdve, mint azt egyesek sürgetik? Kiindulva abból, hogy az elmúlt időszakban a szakajtóban is olyan kép kezdett kirajzolódni a biztosítási szakmáról, hogy sorvadó piac, lemaradt a penetrációban, digitalizációban, nem vázol fel jövőképet, elkényelmesedett, nincs igazi verseny. Mennyire kell ezeket a kritikákat magukra venniük a szereplőknek?

Én azt gondolom, hogy minden vitában önkritikusan és megfelelő józansággal kell részt venni. Az önkritikus elem alapvetően az, hogy ebben a fölgyorsult világban teljesen mindegy, hogy kis biztosító, nagy biztosító, kis közvetítő, nagy közvetítő, bárki, aki a piacon jelen van, nem mondhatja azt, hogy csak azt csinálja, mint amit eddig tett. Az biztos, hogy az az út a gyors kudarchoz vezet. Van néhány trend, amelyről tudjuk, hogy visszafordíthatatlan, és lehet és kell is vele haladni. De az, hogy melyik lesz majd adott esetben az, ami tényleg felforgatja a piacot, nem minden esetben látható. Ezért kell mindegyikkel foglalkozni. Úgyhogy minden ilyen észrevétel szerintem megfontolandó. Nyilván minden társaság a saját üzleti stratégiája

mentén érzékeny az egyikre vagy a másikra. Mint az előbb is mondtam: ha azt mondják, hogy építsünk holnap egy új biztosítót, azt gondolom, sok embernek nagyon jó ötletei lennének, hogy kéne most megcsinálni ezt, és hogy lehetne minél ügyfélközpontúbb, gyorsabb, coolabb rendszert fölépíteni, újat indítani nulláról. De még egyszer mondom: ki kell tudni szolgálni mindenkit, a meglévő ügyfelek és vállalkozások milliót is, nem csak az újakat. A megújulás kapcsán azt szoktam mondani, hogy járjunk mindig egy lépéssel az ügyfelek előtt – de csak egyvel. És hogy miért nem kettővel, az egyben válasz arra a kritikára is, hogy a biztosítók lemaradtak a digitalizációban. Ugyanis már 2012-13-ban megvoltak az első biztosítótársaságok, amelyek bevezették Magyarországon a telematikus rendszert, amelyik figyelte az ügyfél milyen stílusban vezeti az autóját, és annak mentén kap, mondjuk így, díjkedvezményt. De nem volt rá fogékonyság a piacon az ügyfelek részéről. Miért gondoljuk azt, hogy vannak új megoldások, és a biztosítók becsukják a szemüket, nem akarnak ezekkel foglalkozni? Nekik is elemi érdekük a fejlődés! Nem tudjuk, hogy mikor fordul át egyik vagy másik innováció a penetrációban, ezért szerintem csak annyival lehet és kell előre menni, amennyire van ügyfélfogékonyság.

Vagyis a termékfejlesztés nem haladhatja meg az ügyfelek igényeit?

Igen, de ugyanakkor a fejlesztésekkel „húznunk” kell magunkkal az ügyfeleket. Soha nem lett volna iPhone, ha nekem kellett volna kitalálnom: biztos nem azt mondom, hogy olyan telefont szeretnék kérni, amit elég csak megérinteni, és nem kell a gombokat nyomkodni. Kellenek a Steve Jobs-ok, de mindenki nem lehet az, és nem is szabad mindenkinek azzá válnia. Az ügyfél előtt kell lennünk, de csak annyival, amennyi belátható számára. Persze nem is biztos, hogy az ügyfelek érzékelik a fejlesztéseket, hogy például műholdas kapcsolaton keresztül is rendezünk kárt, vagy hogy a mobiltelefonon keresztül történő kárrendezés hogyan is működik. Vannak persze nehézségeink, és ide kell sorolnom, hogy mind a mai napig nem tudtuk meggyőzni a jogalkotókat arról, hogy a kockázati életbiztosítással szinte lehetetlen pénzt mosni. Ennek olyan szempontból van jelentősége, hogy az ügyfél csak a pénzmossási azonosítást és az ezzel együtt járó adminisztrációt érzékeli, és fogja a fejét, hogy hát ezek a biztosítók, hihetetlen, hogy még mindig hol tartanak. Közben minden társaság a saját adminisztrációjával is küzd. Ne felejtjük el, hogy a hazai biztosítók többsége valamikor a '90-es, 2000-es évek környékén alakult meg, és azok az alaprendszerek most húsz-harminc évesek. Tehát egyszerre kellene leváltani a régi legacy systemeket, és behozni az új megoldásokat. Mindezt úgy, hogy közben arról senki nem beszél, hogy 2023-ban a szektor átállt egy teljesen új számviteli „alaprendszerre”, az IFRS 17-re. Mindenkinek az a célja, hogy növekedjen a penetráció, minél több ügyfél, minél több szerződés legyen, és nyereséges legyen a működés. Mivel profitorientált cégekről beszélünk, addig tudnak működőképesek lenni, ameddig profitot hoznak. Nagyon nehéz ugyanazt a technológiát úgy beilleszteni, hogy arra legyen ügyfélnyitottság, és hozzon profitot is. Mert ha a kettőből nincs meg az egyik, az semmi más, mint digital lipstick, digitális rúzs. Tudom, hogy egy forintom sem lesz belőle, meg lehet, hogy az ügyfeleket sem nagyon érdekli, de föl tudom

mutatni, hogy milyen modern és friss vagyok. Ez semmi másról nem szól, csak hogy egy kicsit kifényezzem magam. De attól nem lesz nagyobb a penetráció.

A digitális erőforrásoknak mekkora részét kötik le a szabályozóknak való megfelelések?

Iparági szinten nem tudom ezt így kifejezni, mert nyilván csak a saját példánkat ismerem, de azt lehet tudni, hogy egyszerre több hatósági megfelelést biztosító fejlesztést csinálunk, és amikor befejezünk egy szabályozásnak való megfelelést, vagy még talán be sem fejezzük, már jön a következő, a különböző direktívákból fakadó kötelezettség, mint most a pénzmossás elleni küzdelemhez kapcsolódó fejlesztések. Félreértés ne essék, nem gondolom azt, hogy ne lenne erre például nagyon nagy szükség. Nincs az az épeszű ember, aki azt mondja, hogy ezzel nem kell foglalkozni. De nem mindegy, hogy milyen részletezettségű, életszerű az adott szabály. Aztán itt jönnek a menedzsmentdöntések, hogy a jogszabályi, felügyeleti, hatósági elvárásoknak való megfelelés után mi az, amit üzletileg még ebben a ciklusban meg lehet és meg kell valósítani.

Fontosnak tartom, hogy a szabályozás se vegye el a kedvét a vállalkozásoknak a konkrét cselekvéstől.

A fenntarthatósági elvárások kérdésében hány lépéssel járunk az ügyfelek előtt? Vagyis mit tehetnek igazából a biztosítók a fenntarthatóság érdekében?

A fenntarthatóság nekem szívügyem, és szerintem nagyon sokan vagyunk ezzel így. Akinek gyereke van, arról nem tudom elképzelni, hogy semlegesen viszonyul ehhez a kérdéshez, ha kicsit is közelebb kerül hozzá. Lehet, hogy nem akar közelebb menni, mert nem akarja magát megrémíteni, de ezzel kapcsolatban hallottam nemrég egy kutatótól, hogy mit kell tennünk: „to manage the unavoidable and to avoid the unmanageable”. Tehát menedzselni az elkerülhetetlent és elkerülni a kezelhetetlent. Ennél jobban nem tudnám összefoglalni a gondolataimat, az érzéseimet, a frusztrációm és az aggályaimat olyan szempontból, hogy igenis, minden kis tett és lépés számít. És most lehet és kell tenni, nem később! Nagyon nem értek egyet azzal, aki esetleg legyint erre, hogy hát jó, de mit tudunk mi befolyásolni? Én azok közé tartozom, akik azt mondják, hogy igenis, mindenki tud tenni valamit a saját működési területén, de ehhez azt is fontosnak tartom, hogy a szabályozás se vegye el a kedvét a vállalkozásoknak a konkrét cselekvéstől. Nehéz és erőforrásigényes például úgy megfelelni az uniós szabályozási, nyilvántartási és jelentési rendszernek, hogy a valós tettekkel még nem is értünk oda, hogy azokról beszámolhassunk. De ezzel együtt is nagyon sokat tehet a biztosítási szektor és tesz is a fenntarthatóság érdekében, és pontosan lemérhető, ki hogyan alakítja és veszi figyelembe, mondjuk, a befektetéseinél ezeket a szempontokat, ki hogyan és mennyire veszi figyelembe a kockázatvállalási szempontokat, ki hogyan és mit tesz a saját társadalmi felelősségi programban.

Úgy tűnik, néha azért lehet jól lobbizni bizonyos, az itthon nem működő uniós szabályozók ellenében. Például nem támogatja a kormány azt az uniós szándékot, hogy a lakossági biztosítások jutalékát az ügyfelek fizessék. Van a napirenden más ilyen ügy is?

Én tényleg úgy gondolom, hogy kilencven százalékban minden hatósági és piaci szereplő ugyanazt szeretné, ugyanaz a cél vezérel mindannyiunkat, csak a közös, jó megoldást nehéz megtalálni közben. Így van ez a szakma megújítása, az oktatás, képzés, vizsgáztatás témakörével is. Nyitottságot tapasztalok a tekintetben, hogy ezen lehessen tovább javítani, még modernebb legyen. A mai világban már a gyorsaságon nagyon sok múlik a magyar munkaerőpiacon. Ha például egy jelölttel beszélek, és egymás tenyerébe csapunk, és azt mondom, hogy küldöm neki az ajánlatot, és ez csak két nap múlva érkezik meg, akkor ötven százalékra esik vissza a valószínűsége annak, hogy a két nappal korábbi tényérbecsapás még érvényben van-e. Ugyanezt gondolom például a közvetítők esetében is. A szektor, azt hiszem, elkötelezett abban, hogy a vizsgáztatásuk szintjét nem lefelé szeretné vinni, hanem erősíteni és stabilizálni. Tehát a tudásbázisra gondolok itt alapvetően, mert rövid távú szemlélet az, amely a könnyítésekről azt gondolja, hogy nagy lehetőség van bennük. Ez ugyanis visszaüt. Megfelelő szakmai követelmények kellene, gyors, modern vizsgáztatási folyamatokkal. Szerintem ha megfelelő keretek vannak, akkor ez is közös ügy tud lenni, és kell is, hogy legyen. Elismerésem és tiszteletem mindenkinek, aki ennek érdekében tesz, tenni akar vagy már tett is. Azt, hogy mit lehet még ebbe a körbe sorolni, milyen megoldásokkal lehet növelni a biztosítási penetrációt, nehéz a jelenlegi gazdasági helyzetben megmondani, amikor három plusz egy feltételnek kellene teljesülnie: az államnak ne kerüljön több pénzbe, a munkáltatónak ne kerüljön több pénzbe, az emberek ne fizessenek érte többet, plusz, ha lehetőség van rá, akkor az egészet ne a biztosító finanszírozza. Ebben a pillanatban nem látom még a megoldást a négy feltétel egyidejű teljesülésére, de bízom abban, hogy majd kiforrja magát.

Milyen területeken, témákban volna szükség jó gondolatokra?

Szeretnék külön kitérni az alulbiztosítottság kérdésére. Teljesen jogosnak tartom az összes észrevételt és az önkritikánkat is, azt, hogy ebben a biztosítóknak, a közvetítőknak folyamatos feladatuk van. Ez win-win szituáció, sőt, mondhatnám, win-win-win, mert nyerő pozíció az ügyfélnek, az államnak mint a közjó letéteményesének, és win szituáció a biztosítóknak is. Itt mindig hangsúlyozom, hogy az alulbiztosítottság megszüntetése nemcsak az infláció miatt vált fontossá. Ha bővítem az építményemet, lecserélem a nyílászárókat, napelemeket rakok fel, az mind olyan értéknövekedést jelent, amit biztosítási oldalról le kell követni. Számomra egyébként ez nem díjemelést jelent, hanem díjnövekedést. Miért teszek a kettő között különbséget? Mert nálam az emelés az az, hogyha ugyanazért többet kérnek. Itt a biztosítás helyes szintre növelésével többlétszolgáltatást is kapok, többért többet adok és kapok. Nagyon bízunk benne, hogy az infláció már a következő évben is tartósan alacsonyabb szinten lesz, ám nem szabad, hogy az alulbiztosítottság kikerüljön a

fókuszunkból. Nagyon örülnék annak, ha a mostani helyzet olyan változást hozna ezen a területen, ami tartósan megmarad, és már ezzel is lehetne az ügyfél-elégedettséget növelni. Még egyszer hangsúlyozom, hogy a legfontosabb közös cél a magyar lakosok, vállalkozások biztosítási védelmének erősítése, és az alulbiztosítottság kérdésének napirenden tartása is alkalmas erre.

Az alulbiztosítottság megszüntetése nemcsak az infláció miatt vált fontossá.

Az alulbiztosítottsággal kapcsolatban mi a legfontosabb teendő? Az ügyfelek tudatosságának, tájékozottságának az erősítése? Esetleg a szakmai sztenderdek és fogalmak egységesítése?

Ha közös platformot tudnánk kialakítani a közös cél mentén, és mindenki a saját területén hozzátenné azt, amiben ő jó, akkor szerintem nagyobb átütő erővel tudnánk előre haladni. Érkezett olyan javaslat – amit a MABISZ-ban előremutónak gondolunk –, amely például az újjáépítési minimum vagy referencia négyzetméterárak meghatározására vonatkozik. Ha ebben előre tudunk lépni úgy, hogy versenyjogi szempontból a biztosítók is részt tudnak venni a történetben, szerintem ez egy olyan minőséget tudna létrehozni, ami más szintre emelné a működést. Amikor pedig a szerződések megújítási időszaka van, akkor, mondjuk, ez már automatizmusként jelentkezne. Továbbá, ha állami oldalról például lenne egy olyan szándék, hogy az állami kedvezménnyel igénybe vett lakáshiteleknél vagy építéshez kapcsolódó hiteleknél – amelyekhez persze lakásbiztosítással kell rendelkezni, mert az segít vagy ajánlott a megkötéshez – minden esetben előírják, hogy évente kötelezően felül kell vizsgálni a biztosítást az értékkövetés megtartása érdekében, az is sokat segítene. Mindannyiunknak feladata van ebben is, ez nem kérdés.

Mi várható a jövő évi lakásbiztosítási kampánytól? A fő indok a verseny élénkítése, ugyanakkor a piaci szereplők nem érzik azt, hogy ezen a téren ne lett volna eddig is kiélezett verseny.

Nyilván máshogy éljük meg ugyanazokat a módokat, statisztikákat. Én azt gondolom, és azt tapasztaljuk a piacon, hogy kiélezett verseny van. Azt tapasztaljuk, hogy az ügyfeleknek igenis van „mozgása”. Adott esetben a lakásbiztosításokat nagyon kiélezett piaci versenyben újítják meg. Azt ne gondoljuk, hogy aki esetleg úgy dönt, hogy egy biztosítót nem hagy ott, és nem váltja évente a lakásbiztosítását, annak az ügyfélnek a megmaradásáért ne tenne sokat a biztosítója, és azért nem lép, mert nincs verseny. Biztos vagyok benne, hogy minden társaság nagyon sok olyan lépést tesz az ügyfél lojalitásának megőrzéséért, hogy ne érje meg akár néhány ezer forintért váltani. Ne felejtjük el, éves szinten milyen átlagdíjakról beszélünk.

Negyven-ötvenezer forintos biztosítási védelemről, amelyhez, ha kár történik, több tízmilliós kifizetés is tartozhat. Az is egy ügyfélszempont, hogy milyen tapasztalatom volt eddig a biztosítómmal. Ha már volt kártapasztalatom, az kedvező volt vagy kedvezőtlen. Ez

a „moment of the truth”, az igazság pillanata. Az, hogy ott milyen élményt kap az ügyfél, meghatározza a döntését az adott biztosítóval kapcsolatban. Egyébként pedig verseny piacon működünk, ez természetes mindenkinek. Korrekt verseny mentén, azt gondolom, senkiben nincs félelem azzal kapcsolatban, hogy ez a kampány most mit is fog hozni. Meggyőződésem, hogy minden biztosítótársaságnál már nyáron elkezdtek a következő évi kampányra történő felkészülést. Ez már most hozott egy újabb frissülést a piacon. Ami viszont majd érdekes lesz, hogy mi alapján mondjuk majd azt áprilisban, hogy ez a verseny sikeres volt vagy nem. Nyilván az egyes társaságoknál talán egyszerűbb lesz megállapítani. Más kérdés, hogy a szabályozói oldalról milyen szempont alapján mérlegelnek: ha vált százezer ember, de az átlagdíj növekszik például 6 százalékkal, akkor az sikeres volt. Vagy fordítva: ha csak húszezer ember vált, de 5 százalékkal olcsóbban vagy 15-tel.

Biztos vagyok benne, hogy minden társaság sok lépést tesz az ügyfél lojalitásának megőrzéséért.

Ha már a szabályozásnál és a sikereknél tartunk: az extraprofitadó tekintetében mit tekintene sikernek a biztosítási szakma?

Eredetileg abban bízunk, hogy az extraprofitadó 2023 végéig tart. Az, hogy meghosszabbították '24-re, már óriási terhet jelent a szektor egészének. Ne tévesszen meg senkit az, hogy ha eredményességről beszélünk, akkor, amit publikálni szoktak, az a magyar számviteli rend szerinti elszámolás. Ha megnéznénk a biztosítói szektor nemzetközi sztenderdek szerinti mérlegeit és beszámolóit, akkor érzékelhetően kedvezőtlenebb képet látnánk bizonyos számviteli szabályok miatt. És a helyzet az, hogy például, amikor a piac tökemegfeleléséről beszélünk, akkor ez utóbbi számít. Az elmúlt időszakban ugyan ez nem kapott nagy publicitást, de több társaságnál tőkeemelés vált szükségessé. Nyilván, ki más tehetne volna meg, mint a tulajdonos? Azaz ez egy egyértelmű elköteleződés arra, hogy továbbra is ugyanazt a know-how-t megfinanszírozzák a külföldi tulajdonosok. Ha magyarok a tulajdonosok, akkor pedig ők. Egyébként nehéz a mindennapi működést úgy tervezni, hogy közben egy kicsit az az érzetem van: nesze sánta, itt egy púp is. Azután még összekötöm a lábad, majd rád nézek, és felteszem a kérdést: miért nem innoválsz eleget, és miért nem csinálod ezt meg azt a fejlesztést? Miből?

Amikor az életbiztosítások vagy az egészségügyi biztosítások hazai penetrációját vetjük össze a nyugat-európaival, akkor milyen „púpok” érzékel?

Ha vannak is púpok, szerintem mindenkinek van teendője abban, hogy eltűnjenek. Más szektorokkal nem teszek összehasonlítást, de a biztosítási piacon jelenleg másfél államilag támogatott konstrukció van. Az egyik a nyugdíjbiztosítás, ahol az ügyfélnek szja-kedvezménye van, a fél pedig - hadd fogalmazzak így - a mezőgazdasági biztosítások egy részéé, hiszen ott van egy alap, aminek a forrását meghatározott részben EU-s pénzek adják. Nem azért jelentene sokat a penetrációnak egy kedvező állami támogatás, mert ezzel

a biztosítók nyereségét könnyítené meg a szabályozás. De olyan az emberek saját pszichés beállítottsága, hogy ha elköteleződnek 10-15-20-30 évre, akkor a kedvezmény kulcstényező. Mert azt tudja mondani az üzletkötő, hogy „látja, ez az üzenete az államnak: fontosnak tartja, hogy a saját egészségéért tegyen ön is!” A kedvezmény önmagában nem tartja fenn a terméket, de az elköteleződést igenis megadja az ügyfelek számára, és ez óriási segítséget tudna nyújtani. A másik tényező a hosszú távú, megtakarítási jellegű életbiztosítások személyes értékesítése. Az, hogy hogyan alakul a személyes értékesítés helyzete, állapota, hogy tudjuk megfiatalítani a közvetítői állományt, az egy másik fontos korrelációs tényező.

A kedvezmény önmagában nem tartja fenn a terméket, de az elköteleződést megadja az ügyfelek számára.

A szabályozásnak egy aspektusáról még nem beszéltünk: az önszabályozásról, pedig ebben a biztosítási szakmának vannak nagyon pozitív példái. Elég csak a TKM-re vagy pedig a tömegkárrendezésre gondolni. Vannak-e további elképzelések ezen a területen?

Én ide venném egyébként az E-kárbejelentőt is, mivel az is olyan szempontból önszabályozás, hogy mindenki, aki ilyet művel, ugyanazokra a folyamatokra állt be. Szerintem erről is többet lehetne és kellene beszélni, hiszen nemzetközi viszonylatban is egyedülállónak mutatkozik, talán egy-két országban van ilyen egész Európában. Szóval, hol lehetnek még az önszabályozásnak terei? Ugye azért nagyon érzékeny kérdéssről van szó, mert olyan területet kell választani, ami versenyjogi szempontból nem érzékeny. Mondok egyet, amivel elindult az együttműködés a biztosítók között, és szerintem ezt föl kellene frissíteni: ez pedig a referenciarendszer az üzletkötők átvétele során. Vagyis a biztosítók megállapodnak abban, hogy mondjuk, olyan üzletkötők ne járjanak körbe a piacon, akik csak rövid távon, maguk mögött jutaléktartozást hátra hagyva átmennek egy másik biztosítóhoz. Erre elkészült egy rendszer, és korábban működött is. Szerintem ez olyan, amit érdemes elővenni, leporolni és erősíteni rajta. Szóval ott látok teret, lehetőséget az önszabályozásra, sőt, szükségszerűséget is, ahol a piac öntisztuló folyamatát lehetne erősíteni.