

A BIZTOSÍTÁSI SZÉKTOR AKTUÁLIS KÉRDÉSEI INTERJÚ DR. PANDURICS ANETT-TEL

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

ÖSSZEFOGLALÓ

Dr. Pandurics Anett a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem Gazdálkodási Karán végzett közgazdászként, majd 2018-ban ugyanitt (Budapesti Corvinus Egyetem) szerzett PhD-fokozatot stratégiai menedzsment témakörben. Korábban ösztöndíjasként az USA-ban és Németországban tanult. Kutatási és oktatási tevékenységét Pro Universitate, Heller Farkas és Pro Scientia díjjal ismerték el. Pályáját tanácsadóként kezdte, majd 2001-től 2005-ig a Magyar Posta Zrt. stratégiai igazgatói pozícióját töltötte be, 2002-től a Posta Biztosító igazgatósági tagja. 2005-től a Magyar Posta Életbiztosító Zrt. és a Magyar Posta Biztosító Zrt. igazgatóságának elnöke és első számú vezetője. 2013-tól a MABISZ ügyvezető elnökségének elnöke.

SUMMARY

Dr. Anett Pandurics graduated from Budapest University of Economic Sciences at the Faculty of Business Administration. She earned her PhD-degree at the same university (Corvinus University of Budapest) in 2018 on the topic of strategic management. Previously she studied in the US and in Germany as scholarship student. Her research and educational activity was honoured with the „Pro Universitate”, „Heller Farkas” and „Pro Scientia” awards. She began her professional career as consultant, thereafter between 2001 and 2005 she acted as Director of Strategy at Magyar Posta Zrt. and since 2002 she is Member of the Board of Directors of Posta Biztosító. Since 2005 she is the President and CEO of Magyar Posta Életbiztosító Zrt. and Magyar Posta Biztosító Zrt. Dr. Anett Pandurics is also the President of Executive Board of MABISZ (Association of Hungarian Insurance Companies) since 2013.

Kulcsszavak: biztosítás, trendek a biztosításban, szabályozás

Key words: insurance, trends in the insurance industry, regulation

JEL: G22, G28, E58

DOI: 10.18530/BK.2019.3.6

<http://dx.doi.org/10.18530/BK.2019.3.6>

Hat évvel ezelőtt választották meg először a MABISZ elnökének (majd most tavasszal már egymást követő harmadik alkalommal), az azt követő évben, hogy a biztosítási díjbevételek elérték a válság utáni mélypontjukat. A magára találó gazdasággal párhuzamosan a szektorban is beindult a növekedés, ami azóta is tart. Miben más ez a mostani ágazati fellendülés, mint a kétezres évek eleji boom volt?

Akár korábbra is visszamehetnénk, hiszen a rendszerváltás után induló történet a biztosítás újjászületéséről szól. Megjelentek olyan új termékek, amelyek az Állami Biztosító időszakában még nem is léteztek, létrejöttek jól képzett ügynökhálózatok, a gazdaság növekedett. Egy prosperáló környezetben nyert egyre nagyobb teret egy újjászülető szektor. Nagy szerepet játszott ebben például a unit-linked biztosítások térnyerése, a jelenleginél sokkal magasabb inflációs környezetben törve előre. Ennek a helyzetnek most pont az ellenkezőjét éljük meg. Van a válság utáni stabil gazdasági növekedés, alacsony inflációval, a biztosítók munkaerő-állománya szempontjából a korábnál kedvezőtlenebb munkaerőpiaci helyzettel. És van egy, a korábnál pozitívabb környezet az ügyfelek edukáltsága és fizetőképes kereslete szempontjából, miközben a termékpaletta is jelentősen szélesedett az elmúlt évtizedben. Ilyen szempontból most kiegyensúlyozottabb növekedést látunk a piacon, és szerintem a szektoron belül is egészségesebb irányba változott az egyes termékcsoportok megoszlása. Ugyan a nyugat-európai szinttől még jelentősen le vagyunk maradva, de a magyar gazdaság teljesítményének és a környező országok gyakorlatának megfelelő szinten áll a biztosítási penetráció és a biztosítási kultúra Magyarországon. Egyrészt illeszkedünk a nemzetközi trendekbe, másrészt az adatok jól jelzik, hogy van fejlődési potenciál, és még teendők is van jócskán.

Az MNB szerint viszont más hullámgörbét ír le a hazai szektor, legalábbis nyereségesség szempontjából, mint a környezetünk. Amikor visszaesés volt, mélyebben esett vissza a hazai biztosítási szakma, amikor felfutás van, akkor viszont nagyobb a nyereség.

Egyrészt ha hosszabb idősort nézünk, akkor is azt látjuk, hogy a GDP változását mindig is túlreagálta a biztosítási szakma. Ha rossz időszak volt, azt a biztosítók sokkal jobban megszenvedték, mint más ágazatok. Ez részben a biztosítás természetéből fakad. Amikor nagy a baj, az ügyfelek sokan könnyebben lemondanak a biztonsági igényeket kielégítő termékekről, a hosszú távú céljaikról, és átcsoportosítják a költségstruktúrájukat. Ráadásul, ha nem nő a gazdaság, nem keletkeznek újabb javak, nincs mit biztosítani. A szektorszintű profitabilitási mutatók értékelésekor pedig figyelembe kell venni azt a tényt, hogy a magyar biztosítási szektor ugyan sokszereplős és versenyző piac, de profitabilitás szempontjából sokkal jobban koncentrált, mint bevételi szempontból. Nyilvánvaló, hogy az „idősebb”, tőkeerősebb, ilyen szempontból stabilabb üzleti modellel rendelkező társaságok jobban ki tudják használni a konjunktúrát, és ez látszik a profitabilitási számokon is. Ezzel lehet indokolni, hogy az MNB miért tűzte ki azt a

célt, hogy a versenyt fokozza, mert az érvelése szerint ezáltal a profitabilitási mutatókat kiegyenlítené. De azért a szektoron belüli profitabilitási különbségeknek nagyon sok objektív oka is van, ami a struktúrából, historikus, múltbeli adatokból, útfüggőségből, tulajdonosi szándékból, a választott stratégiából, a menedzsment talpraesettségéből és csomó egyéb tényezőtől áll össze. Az, hogy milyen intenzív a verseny, és milyen termékkörben intenzív, csak egy, bár kétségtelenül fontos tényező ebben a halmazban. A nemzetközi kutatások is azt mutatják, hogy a szektoron belüli profitabilitási különbségek nagyobbak, mint a szektorok közöttiek. Éppen ezért szektoron belüli kisimulás ritkán fordul elő a sokszereplős iparágakban.

Az eredményeket másfelől nézve viszont csak 2017-ben haladta meg a szektor a 2007-es díjbevételi mutatót, és reálértéken még mindig elmarad az akkori szinttől, miként a penetrációt illetően sincs minden területen ok az elégedettségre. Mitől, milyen intézkedésektől remélhető az, hogy a jegybank által vizionált, tíz év alatti bevételduplázódás megvalósuljon?

Ha csak kis mértékben tudjuk meghaladni a GDP növekedését, akkor nem érünk oda a duplázáshoz, úgyhogy ehhez plusz dolgok is kellenének, és jó néhány terület, ahol markáns növekedést tudunk felmutatni. Három-négy területet tudnék kiemelni, ami részben az MNB anyagában is megjelent, ahol viszonylag alacsony a penetráció, és óriási a fejlődési potenciál. Ilyen például a felelősségbiztosítások területe. A vagyonbiztosítások területén is van tér, nemcsak a gazdaság növekedésének köszönhetően, hanem az új típusú kockázatok megjelenése miatt is – gondoljunk csak a kiberbiztosításra vagy a digitalizáció tovagyűrűző hatásaira. Ha például közép- vagy hosszú távon elterjed idehaza is a smart home, ez izgalmas történet lehet biztosítási szempontból is. Továbbá ott van az egészségbiztosítás, ahol részben a mindenkori kormányzat által választott működési modell függvénye, hogy mekkora tér nyílik a kiegészítő egészségbiztosítások számára. Azt már most is látjuk, hogy alacsony bázisról indulva két számjegyű növekedést lehet tartósan elérni, mert van fizetőképes kereslet, és vannak megoldandó feladatok, a kialakult piaci réseket a kiegészítő egészségbiztosítások kiválóan be tudják tölteni. Ezen a területen is van tehát növekedési potenciál. Az utóbbi években nagyon jól teljesítettek a nyugdíjbiztosítások, de még mindig van tér akár a jelenlegi több mint kétszázéves kötvényszám duplázására is. És akkor még nem beszéltünk a kockázati életbiztosításokról, amelyeknek a szektor díjbevételeiben még mindig kicsi a súlyuk.

Ez utóbbi terület is felveti a kérdést, hogy hol várhat leginkább segítséget a szakma a szabályozói környezet változásától?

Két szintre bontanám a választ. Először is a mi életünket egyre inkább befolyásoló jogszabályi környezet jelentős részben már Brüsszelben formálódik. Nagyon sok esetben oda jutunk, hogy tudjuk, mi a probléma, milyen irányba kellene menni, de a megoldás már nincs a magyar törvényhozás vagy szabályozó kezében. Kínzó kérdés, hogy ha egy ame-

rikai vagy kínai szereplő be akarna jönni erre a piacra, vajon versenyképesek tudnánk-e lenni? A szabályozó rendszer okozta versenyhátrány miatt ez igen kétséges már most is, és az irány sem a pozitív elmozdulás felé mutat. Ebben nagyon komolyan szerepet kellene és lehetne is vállalni, szisztematikusan dolgozni azon, hogy az Európai Unióban ne csak újabb és újabb szabályok szülessenek, és újabb és újabb aláírásokat követeljenek meg, de legyen egy deregulációs irány is. Ehhez sok munka kell és erős lobbierő európai szinten. A magyar szintéren pedig azt látjuk, hogy a hosszú távú öngondoskodás fejlődése szempontjából az állami ösztönzőknek kiemelt jelentőségük van.

Nagyon komolyan szerepet kellene vállalni abban, hogy az Európai Unióban ne csak újabb és újabb szabályok szülessenek, de legyen egy deregulációs irány is.

Nagyon fontos, hogy ezek stabilak maradjanak hosszú távon, mert ezekben a kérdésekben az emberek nehezen hoznak döntést, és minden, ami elbizonytalanítja a hosszú távú elkötelezettséget, az triplán és hosszú távon hátrányos. Nagyon jó lenne az is, ha az egészségügyben eldőlné, hogy milyen irányba szeretnénk haladni. Azt hiszem, odáig már mindenki eljutott, hogy az a rendszer, ahol sok mindent a szőnyeg alá söprünk, fenntarthatatlan, viszont a jövőt illetően még nem látunk tisztán. Mindenki reménykedik, hogy lesz elmozdulás – de hát húsz éve reménykedünk ebben. Az új területeket illetően pedig egyenlő versenyfeltételek biztosítása mellett egyszerűen hagyni kell a piacot innoválni, dolgozni.

Mondhatjuk azt, hogy az egészségbiztosítások területén van a szakma számára a legnagyobb potenciál, nemzetközi összehasonlításban is?

Megkockáztatom. Az egészségbiztosítás és a felelősségbiztosítás is benne van a top háromban. Nagyon alacsony a bázis, és ha nemzetközi összehasonlításban nézzük, maga a lemaradásunk mind a kettőben.

Közben az elmúlt évek növekedésének leginkább a gépjármű-biztosítások piaca adta az alapját. Mi a várakozás: hasonló ütemben növekszik továbbra is ez a szegmens, avagy az új biztonsági technológiák előtérbe kerülésének köszönhetően lassulni fog a tempó?

Most szerencsére van egy stabil kgfb-piac, ami minden szempontból egészségesnek tűnik. Nem volt ez mindig így, a szakmának több komoly csődhelyzetet kellett kezelnie, amit sikeresen meg is tett. Most ilyen veszélyt nem látunk. Ám erre a piacra ellentétes erők hatnak. Az egyik részük a díjszint növekedésének irányába hat. Például a munkaerőpiaci helyzetnek a begyűrűző hatása, ami a szerviz óradíjakban jelentkez, továbbá az alkatrészdíjak, az egyre drágább gépkocsik, általában a gépkocsiarak bekerülési összegei vagy a változó bírósági gyakorlat felhajtó erővel bírnak a díjszintre.

Közben a beépített biztonsági technológiák fejlődése – a kárgyakorisági mutatókon keresztül – negatív irányba befolyásolja azt. Nagy kérdés az önzetű autók jövője és annak felforgató hatása a jelenlegi üzleti modellre is. Hogy hosszú távon melyik milyen hatást fog kifejteni, azt aligha lehet ma megjósolni. Mindenesetre azt hiszem, hogy az elmúlt hat év dinamikája aligha tartható, a jövőben alacsonyabb növekedésre számítok.

Főleg a gépkocsi-biztosítási piac lendületének tudható be, hogy az elmúlt három évben a nem-életági díjbevételek megelőzték az életágiakat, és egyre jobban nyílik az olló. Visszafordíthatatlan-e ez a trend?

A nemzetközi példák alapján nem. Valójában a piac fejlettségének éppen az felel meg, ha az életágnak – ezen belül a nyugdíjbiztosításnak – és az egészségbiztosításnak lenne kulcsszerepe. Minél fejlettebb egy piac, annál nagyobb az életág részaránya. Tízéves időtávon mindenképpen az életág visszakapaszkodására számítok.

Milyen jellegű termékekkel? Hiszen például az elmúlt években a lakossági megtakarítások körében a befektetésekkel kombinált életbiztosítások behatárolt részesedést értek csak el. Már olyan dilemmákat is hallani, hogy nem kellene-e a társaságoknak visszatérniük a gyökerekhez, és a kockázati biztosításokra koncentrálni?

Kizárólag kockázati biztosításokkal nem lehetne elérni a kívánt növekedési szintet. A nemzetközi tapasztalatok sem azt mutatják, hogy tisztán kockázati biztosításokból érdemi díjnövekedést lehetne szektorszinten elérni. Azzal az iránnyal viszont maximálisan egyetértek, hogy a hosszú távú öngondoskodási termékek kielégítő kockázati elemeket tartalmazzanak. Ennek érdekében dolgozott is a piac az elmúlt időszakban. Ez egyértelmű versenyelőny tud lenni más megtakarítási termékekkel szemben. Minket a stabilitás, a hosszú táv és ezek a kockázati elemek tudnak differenciálni a versenytársakhoz képest, plusz azok a folyamatok, amelyekkel elérjük azt, hogy az ügyfelek kitartsanak a kezdeti elkötelezettségük mellett. Az állományápolás, a felszólítási folyamat ugyan pénzbe kerül, ám az ügyfelek jelentős része nem annyira felkészült és edukált, hogy ha elkötelezte magát húsz-negyven évre, akkor mindenféle segítség és támogatás nélkül ki is tartson az elhatározása mellett.

A jelenlegi hozamkörnyezetben vonzó megtérülést ígérő új konkurensok, mint például a „szuperállamkötvény” mellett is marad terük az életbiztosítási befektetési termékeknek?

Ötéves időtávon, pláne kockázatmentes termékkörben persze nagyon nehéz versenyképes ajánlatot tenni. Korábban is azt gondoltam – amikor először megjelent, hogy mire készül a kormányzat –, hogy ennek nagyon jelentős kiszorító hatása lesz más termékekre. Ez meg is történt, és nemcsak a biztosítókra hatott, de a bankokra, befektetési szolgáltatókra, sőt még az állampapírok korábbi generációira is. Jelentős átrendeződés történt a lakossági ügyfélkörben a befektetési formák között. De a hosszú

távú öngondoskodásnak nem öt év az időtávja. Tíz-plusz évről, nyugdíjbiztosítás esetében húsz-pluszról beszélünk. Itt van a differenciáló tényező, és itt a kockázati tényezőknek fontos szerepük lehet.

Úgy tűnik, a nyugdíjbiztosítások is kapnak újabb versenytársakat, mind hazai állami, mind európai uniós részvétellel. Megtörhetik ezek az elmúlt évek biztosítási slágertermékének a diadalmenetét?

Európai szintéren már néhány éve tart a munka a bizonyos PEPP (pan-European personal pension product)-projekttel. Én nemcsak a biztosítók, de az ügyfelek szempontjából is veszélyesnek érzem azt az európai koncepció mögött fellelhető erős szándékot, ami szerintem már az előkészítés során is a nyugdíjpénzek nemzeti piacokról való „kiszervezésének” és az alapkezelői lobbizásnak az irányába hatott. A végleges termékkoncepció pedig egyértelműen efelé mutat. Igaz, hogy biztosítók is részt vehetnek majd a versenyben, de valójában nem egy klasszikus nyugdíj-megtakarítási termék képe rajzolódik ki. Nem hiszem, hogy a PEPP-nek jelentős hatása lesz a magyar piacra, hacsak az Európai Unió nem tudja „kikényszeríteni”, hogy itt nagyobb ösztönzők jelenjenek meg, mint a normál nyugdíjtermékeknel (miközben az adókérdések nemzeti hatáskörben vannak!). Ez viszont az egyes nemzetállamoknak nem érdekük, tehát remélem, hogy ilyen szempontból ez a termék kis hatást fog gyakorolni a magyar piacra. (A PEPP szabályozással a Biztosítási Kockázat V. évfolyamának 3. száma 4 cikkben is foglalkozott. – a szerk.) Jelenleg a hazai nyugdíjcélú megtakarítási termékkör nagyon színes, a biztosítási palettán belül is van klasszikus kínálat és unit-linked is, egyszeri és folyamatos díjas is, és mindezek nagyon különböző csatornákon érhetőek el, szinte mindenki választhat magának megfelelő terméket. Ebben van növekedési potenciál. Nyilván bizonytalansági tényező, hogy az állam, ha végül belép ebbe a szegmensbe, milyen termékkel jelenik meg. Most, az interjú elkészítésének pillanatában (július vége – a szerk.) még keveset tudunk ahhoz, hogy ezt meg lehessen ítélni.

A profitabilitás kapcsán már érintettük, hogy a jegybank a kis és közepes biztosítók erősödését preferálja. Ugyanakkor az egész pénzügyi szektorban (különösen a bank-szektorban) hallani olyan várakozásokról, amelyek szerint inkább konszolidálódás fog bekövetkezni az elkövetkező években. Melyik tendenciát tartja valószínűbbnek?

Ha visszatekintünk a biztosítási szektor elmúlt tíz évére, az látszik, hogy már lezajlott egy lassú, fokozatos konszolidáció. Lassan, lépésről lépésre. Szinte évről évre kevesebb szereplő van a piacon, a közepes szereplők valóban teret nyertek, bár talán nem olyan mértékben és sebességgel, mint az MNB szeretné. A két trend nem is feltétlenül üti egymást. Előfordulhat, hogy együtt érvényesül majd a két jelenség. A legvalószínűbb scenárió az, hogy folytatódik a konszolidáció, tíz év múlva kevesebb szereplő lesz a piacon, és a közepes szereplők is erősödni fognak. Eddig is azt láttuk, hogy a legkisebb szereplők estek ki a piacról, vagy állományátruházással, vagy felvásárlással,

vagy egyszerűen kivonultak. Alulról történik a konszolidáció, a maradók között pedig átrendeződés volt a közepes szereplők javára.

Jelentős mértékben nőtték a fix költségek, alapvetően a szabályozói környezet elképesztő komplexitásának növekedése miatt.

Ez a tendencia szerintem folytatódni fog, az igazán kis szereplőknek, különösen, ha a nemzeti piacon vannak csak jelen, iszonyatosan nehéz dolguk lesz, mert jelentős mértékben nőtték (és tendenciáit illetően azt látom, hogy továbbra is nőni fognak) a fix költségek, alapvetően a szabályozói környezet elképesztő komplexitásának növekedése miatt.

A válságot követően elindult egy fióktelepesedési folyamat, ami a külföldi tulajdonú biztosítók magyarországi leányvállalatainak fiókteleppé alakulását jelenti. Mi lehet ennek a kifutása?

Időről időre felröppennek olyan hírek, hogy egészen komoly szereplők tulajdonosai is elgondolkodnak a fióktelepesedésen, ami az ő szempontjukból teljesen logikus. Pontosan azért, mert a szabályozói elvárásokat, a prudenciális megfelelési követelményeket sokkal egyszerűbb és rugalmasabb fióktelepi struktúrában teljesíteni, tehát egyértelmű gazdasági okok is szólnak a fióktelepesedés mellett. Ugyanakkor a fióktelepesedés során egyre több döntés csúszik ki nemzeti hatáskörből, és egyre messzebb születnek meg a döntések, egyre távolabb kerülve a magyar érdekektől. Nem véletlen, hogy Közép- és Kelet-Európában szinte az összes felügyelő hatóság kifejezte nemtetszését ezzel az iránnyal kapcsolatban, amit helyesnek is tartok. Azt látjuk, hogy a nagyobb szereplők kétszer is meggondolják, hogy amikor a felügyelő hatóság a nemtetszését fejezi ki a fióktelepesedés kapcsán, akkor belevágjanak-e egy ilyen projektbe. A helyi menedzsment, a felügyelő hatóság és az ügyfelek közös érdeke, hogy a fióktelepesedés ne gyorsuljon fel, annak ellenére sem, hogy a tulajdonosok szemszögéből racionális indokok szólnak mellette. Az a törekvés, hogy a fogyasztóvédelem nemzeti hatáskörben maradjon, szerintem szintén helyes irány.

A már többször emlegetett, egyre összetettebb szabályozói környezet megkerülésében egyelőre a szakmai startupok, az insurtech cégek is előnyt élveznek. Okoz ez érzékelhető problémákat?

Elvben egyetértek a versenysemleges környezet kialakításával, vagyis azzal, hogy akik erre a piacra szeretnének betörni, azok egyenlő feltételek mellett tehessék ezt meg. Amennyiben ugyanis valóban ügyfélérdek egy adott szabályozás, az nem változik aszerint, hogy valaki egy startuptól vagy egy már régóta a piacon lévő szolgáltatótól veszi igénybe a terméket. Ha a digitalizáció kapcsán kiderül, hogy bizonyos szabályok akadályozzák a fejlődést, akkor azokat meg kell változtatni, hogy mind az inkumbensek,

mind a startupok számára egyenlő versenyfeltételeket biztosítsanak. Ugyanakkor látjuk, hogy Európában a startupok egyelőre nem fejlődnek teljes tevékenységi körrel rendelkező biztosítói társaságokká, hanem a biztosítási üzem egyes folyamatainak a támogatása irányába mozdultak el. Így viszont partnerek lettek és nem versenytársak, és ebből szerencsére az ügyfelek is nagyon sokat profitáltak. Azt gondolom, hogy ezek a partneri alapon születő folyamatinnovációk fel fognak gyorsulni az elkövetkező időszakban.

Ausztriában a biztosításközvetítói szakma gyakran a családon belül öröklődik, talán ezért is viszonylag gyenge a digitalizáció az értékesítések területén. Magyarországon nincs ilyen tradíció – ez segíti a gyorsabb ütemű digitalizációt?

Igen, a személyes értékesítők presztízse nálunk sajnos valóban alacsonyabb, mint Ausztriában. Ennek jelentős részben történelmi okai vannak, amit utólag nehéz kompenzálni. Küzdünk is azzal, hogyan csábítsunk fiatalokat a biztosítási szektorba. Nem véletlen, hogy a MABISZ számos kezdeményezést indított el annak érdekében, hogyan tegyük „szexivé” a fiatalok számára a szakmát. Ebben a digitalizáció sokat segíthet: az, hogy tablettel értékesíthet, videóval vehet fel károkat, nyilván sokkal vonzóbb egy fiatal számára, mint a régi, papíralapú folyamatok üzemeltetése. Ez a dolgok egyik oldala. A másik, hogy nálunk – Európában úttörő módon – épp a kgfb-piacon indult el egy olyan digitalizációs folyamat, az összehasonlító alkuszok megjelenésével, ami akkoriban egyedülálló volt. Tehát a digitalizáció nagyon korán és alapjaiban írta át a játékszabályokat a hazai kgfb-piacon. Rengeteg innováció történt az elmúlt időszakban, az elektronikus ügyintézési lehetőségektől, az appon keresztüli kárszemléltől, a drónok bevetésétől kezdve a MABISZ saját applikációjáig, az e-kárbejelentőig, amelynek kidolgozása érdekében a piac minden szereplője összefogott. Ezt az appot 6 hónap alatt több mint kétszáz ezer ember töltötte le, ami bizonyítja, hogy az ilyen típusú kényelmi szolgáltatásokat az ügyfelek is értékelik. Amennyire tudom, ma is minden társaság folyamatosan dolgozik a, az ügyfelek kényelmét szolgáló további innovációkon.

A válságot követően a szakma társadalmi megítélése csak lassan stabilizálódott. Hogyan hat erre a folyamatra, ha az értékesítés a digitalizációval egyre inkább személytelenné válik?

Nem véletlen, hogy eddig az értékesítésben a digitalizáció az egyszerű tömegtermékeknél tudott a leginkább érvényesülni, és egy standard kgfb-termék volt az első ilyen fecske. Most az utasbiztosítások terén van ilyen jellegű felfutás, ott, ahol kisebb a félreértékesítés kockázata, az ügyfelek tudják, hogy mit vesznek, a termékek egyszerűek, érthetőek. Az sem véletlen, hogy az életbiztosításoknál gyerekcipőben jár a digitális értékesítés. A nyugdíjbiztosítás digitalizációjával már sokan kísérleteztek az elmúlt időszakban, de nem sikerült tömegeket megmozgatni. Továbbra is szükség van a személyes kapcsolatra, a tanácsadó munkájára. Szerintem ez a közeljövőben is így fog maradni.

Az Európai Unió is elkezdett foglalkozni azzal, hogyan lehet azt a dilemmát feloldani, hogy a neten mindenki gyors döntéseket akar, amihez pedig egyszerű tömegtermékek kellene. Ugyanakkor biztosítani kellene azt is, hogy valóban azt a terméket kapja meg a fogyasztó, amelyre ténylegesen szüksége van. Ez egyrészt technológia kérdése (lesz-e megfelelő chatbot a termék mögött, lesz-e mesterséges intelligencia, ami segíti a döntéshozatalt), másrészt azonban meg kell oldani, hogy közben korrekten kezeljük az ügyfél adatait. Például ne profilírozzunk az ügyfél engedélye nélkül, hiába tudnánk személyre szabott ajánlatot tenni. Kényes egyensúlyt kell tehát megtalálni a digitális térben, ahol ma mindenki csak a kísérletező fázisban van még.

Az ilyen dilemmák szakmai kibeszélésének már hagyományosan jó fóruma a Biztosítás és Kockázat folyóirat. Öt évvel ezelőtt ugye éppen ez volt a célja a kiadvány elindításának.

Valóban, aktuális, releváns témák tudományos igényű feldolgozásának kívántunk felületet biztosítani, ahol a biztosításügy fiatal kutatói is szép számmal publikálhatnak. 2014 novemberében jelent meg az első szám, s az elmúlt évekre visszatekintve talán nem túlzás kijelenteni, hogy az induláskor megfogalmazott célokat sikerült elérnünk. Nagyon örültem, hogy – miként a kezdeteknél bízunk is benne – a kezdeményezés mögé állt a szakma. Kiemelt köszönet illeti mindezt Kovács Erzsébet főszerkesztőt és Lencsés Katalin szerkesztőt.

A fiatal kutatók menedzselése azért is fontos lehet, mert mint utalt is rá, a biztosítási területekre nem könnyű fiatalokat vonzani. Összefügghet ez azon felmérések eredményeivel is, amelyek szerint a pénzügyi területek egészében, ezen belül pedig különösen a biztosítóknál nem követték a gazdaság növekedésével párhuzamosan végbemenő bérszínvonal-emelés ütemét. Közben szinte minden társaságnál hallani arról, hogy erősödik a tulajdonosi, részvényesi nyomás a további költségcsökkenésre. Milyen stratégiákat sajtolhat ki ez a kettős prés?

Szektorszinten nehéz lenne erre válaszolni, mert mindenkinek más az üzleti modellje. De szerintem sok területen a személyes közreműködők kiváltása, tehát az automatizáció a megoldás, mert bizonyos munkakörökre vagy nem találunk embert, vagy csak olyan bérszinten tölthető be egy feladatkör, hogy már megéri automatizálni az adott folyamatot. Vagyis a reálbérek növekedése elősegíti azt, hogy a standardizálható folyamatokat korábban automatizálják a társaságok, mint esetleg eredetileg tervezték. Ez különösen a backoffice folyamatoknál lehet egyértelmű irány. A másik oldalon pedig valóban van bérfelhajtó ereje a munkaerőpiaci helyzetnek. Ezzel mindenki küzd, vagyis a hatékonyságot kell javítani, a nagyobb termelékenység irányába kell elmozdulni. Ennek kapcsán nehéz lenne egyetlen olyan mutatót kiragadni, mint a bankoknál, ahol megnézhetjük a fiókszámok változását az elmúlt tíz évben, és megmondhatjuk, mi volt az egyértelmű tendencia. De tény, hogy a biztosításban a

közvetítők száma csökkent, az egy közvetítőre jutó szerződéses érték nőtt. Az irány egyértelműen az volt és az is lesz, hogy a közvetítőrendszer hatékonysága javuljon. Ráadásul még a szabályozó pluszterheit is ki kell gazdálkodnia minden piaci szereplőnek. Nem véletlenül mondtam, hogy az összköltségek növekednek.

Az irány egyértelműen az, hogy a közvetítőrendszer hatékonysága javuljon.

Ez még egy pótlólagos nyomást rak a társaságokra, amelyek akkor tudják kigazdálkodni ebből a háromszögből a tulajdonosok által jogosan elvárt profitrátát is, ha folyamatosan fejlesztenek, automatizálnak és termelékenységet javítanak.

Az elmúlt években a biztosítóknál az IT-fejlesztések zöme az uniós és a hazai szabályozóknak való megfelelésre koncentrált. Enyhül ez a nyomás az elkövetkező időszakban?

Mindig abban bízunk, hogy lesz egy nyugodt év, de mindig jött valami újabb megfelelési kényszer. Nem is említve az olyan „kisebb” témákat, mint a GDPR vagy a pénzmosás elleni törvény lekötése, csak a Szolvencia 2, az IDD vagy a PRIIPS óriási erőforrásokat kötött le, és szinte már mindegyik témának elkezdődött az európai szintű revíziója, ami újabb feladatokat fog generálni. Nem gondolom tehát, hogy ez a kerék meg fog állni, nem ilyen a bürokratikus szervezetek logikája, ezért is mondtam, hogy ezzel egy időben az asztalra kellene tenni európai szinten egy masszív deregulációs feladatot, különben egy idő után az ügyféligenyek össze fognak ütközni a szabályozói elvárásokkal. Sőt, már most is gyakran összeütköznek. Személyes példa: most járt le egy tízéves biztosítási szerződés, amit egyetlen aláírással, egyetlen A4-es oldalon kötöttem 2009-ben (és persze kézbe kaptam a szerződési feltételeket). Ugyanezt a típusú szerződést ma tonnányi iratköteggel (kb. kétszer olyan hosszú szerződési feltételekkel) és közel tíz aláírással tudnám megkötni. Vajon mi indokolja ezt a bürokráciánövekedést és túlbonyolítást? Amikor visszamérjük, akkor látszik, hogy az ügyfelek nem érzik magukat jobban informáltak vagy nagyobb biztonságban ezek hatására, miközben az elvárás az lenne részükről, hogy egyre költséghatékonyabban nyújtsuk nekik a szolgáltatásokat.

Pedig a válság óta az összes szabályozási kezdeményezés az ügyfelek védelmére, tájékoztatására hivatkozik. Az újabb tervezett garanciák – garanciaalapok – növelik majd a befektetők biztonságérzetét?

A válság után sokan valóban úgy érezték, hogy az alulszabályozottság hozzájárult a válság természetéhez és nagyságához, tehát avatkozunk be. Ilyenkor mindig megvan a veszélye annak, hogy megkésve, túlreagálják a helyzetet. Szerintem néhány esetben ez történt uniós szinten is. Voltak okos és jó irányok. Én például az egységes

nem-életbiztosítási terméktájékoztatót, a PID-et (Product Information Document) ilyen lépésnek tartottam: legyen egy összefoglaló dokumentum, ami tényleg érthető. Annyi elvárható, hogy legalább azt az egy oldalt tényleg elolvassa az ügyfél. Ám ez is pluszként jelent meg, nem töröltünk el mellette semmit, és ez a természete az egész szabályozási úthengernek.

Magyarországon a garanciaalap a kötelező gépjármű-biztosítások piacán létezik és jól is működik, bizonyított is az elmúlt időszakban. A többi biztosítási termékre ma nincs ilyen alap. Itt az a szakma álláspontja, hogy egy általános garanciaalap kialakításánál ügyelni kell arra, hogy az legyen összhangban az európai irányokkal, az alap semmiképpen ne okozzon versenyhátrányt a magyar szereplőknek, és ne generáljon olyan többletterhet a szolgáltatóknak, ami miatt a termékek indokolatlanul megrágulnának. Azt gondoljuk – személy szerint én is –, hogy a szektor jelenleg is biztonságosan és jól működik. Számos prudenciális szabály és védőháló van jelenleg is érvényben, és a Szolvencia 2-es rendszer alatt olyan esemény még nem történt, amely aggodalomra adna okot. A téma immár három éve van az asztalon, és azt gondolom, hogy a szektor mára elfogadta azt, hogy egy általános garanciaalap egy plusz védelem, ami jól kommunikálható, indokolt, de ezekkel a kitételekkel: legyen versenysemleges, ne okozzon aránytalanul magas többletterhet, a tartalma pedig legyen összhangban az európai uniós törekvésekkel. A célok elérése érdekében a szektor a kgfb-hez hasonlóan szerepet vállalhat akár az alap működtetésében is.

Ennyi külső védelmi háló mellett hogyan látja a szakma saját felelősségét abban, hogy az ügyfél számára valóban a neki legjobb befektetési terméket kínálják?

Ez most már tényleg nagyon jól körül van bástyázva jogszabályi szempontból, ebben már nem látok hiátust. Úgyhogy valóban a társaságok és az értékesítők felelőssége, hogy elkerüljük a tudatos félrevezetéseket és a tévedéseket, vagy ha mégis előfordul ilyen, akkor korrekten kezeljük az ügyfelek felvetéseit, panaszait. Minden társaság komoly erőfeszítéseket tett az ügyfél-elégedettség javítására, az ügyfélélmény mérésére, annak javítására. Merem állítani, hogy nincs olyan szereplő a magyar piacon, aki rövid távú haszonszerzés reményében feláldozná a bizalmat a társaság iránt. Leginkább talán a határon átnyúló és az új szereplők tevékenységére kell kiemelten figyelni, és az MNB ezt örövendetes módon meg is teszi.