

FÜGGETLEN
BIZTOSÍTÁSI
ALKUSZOK
MAGYARORSZÁGI
SZÖVETSÉGE



ASSOCIATION
OF INDEPENDENT
INSURANCE
BROKERS
IN HUNGARY

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás

Tartalom

- MFO előzmények
- Lakásbiztosítási piac
- MFO ütemezés
- MFO célok
- MFO alapelvek
- MFO fedezetek
- MFO kárrendezés
- MFO családbarát, zöld, digitális

MFO – előzmények

- Az MNB 2017-ben megalkotta a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel minősítést
- Jelenleg a potenciálisan minősíthető új lakáshitelek **67%-a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel** termék
- Az MFL koncepció eredményességét látva **az MNB további termékekre vonatkozóan is fogyasztóbarát minősítési rendszer bevezetését tervezi**, első körben olyan fogyasztói termékek esetén, melyek lakáshitelekhez közvetlenül kapcsolódnak, mint a **lakásbiztosítás**.

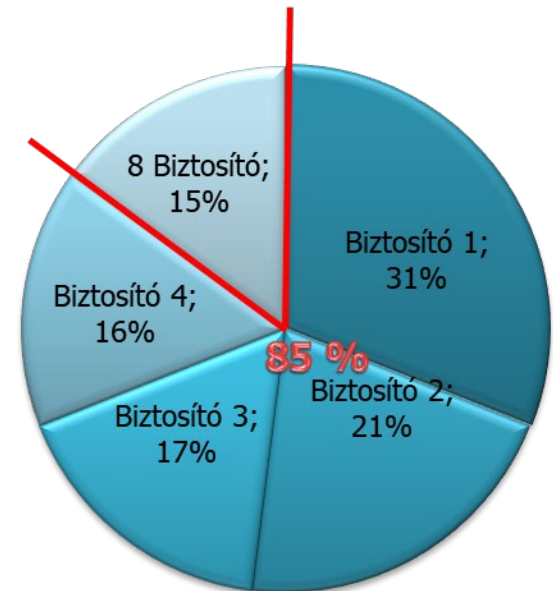
CÉLOK	EREDMÉNYEK
<ul style="list-style-type: none">• Hosszabb kamatfixálás ösztönzése• A lakáshitelpiaci verseny elősegítése• Egységes, összehasonlítható hitelfeltételek	<ul style="list-style-type: none">• 680 milliárd forint folyósítás• 55e db kihelyezett hitel• 67% legalább 10 évre rögzített kamatozású hitel• 170e letöltött hitelajánlat



Lakásbiztosítási piac

- **4 millió háztartást érint**, 3 millió körüli a lakásbiztosítások száma (73% lefedettség)
- ~1 millió biztosítatlan lakás (sérülékenységi pont)
- Kedvező díjak (36 eFt/év átlagdíj)
- Gyenge verseny (**TOP4 85%**; 15%/8 cég)
- Magas költség- és profitarány (63%)

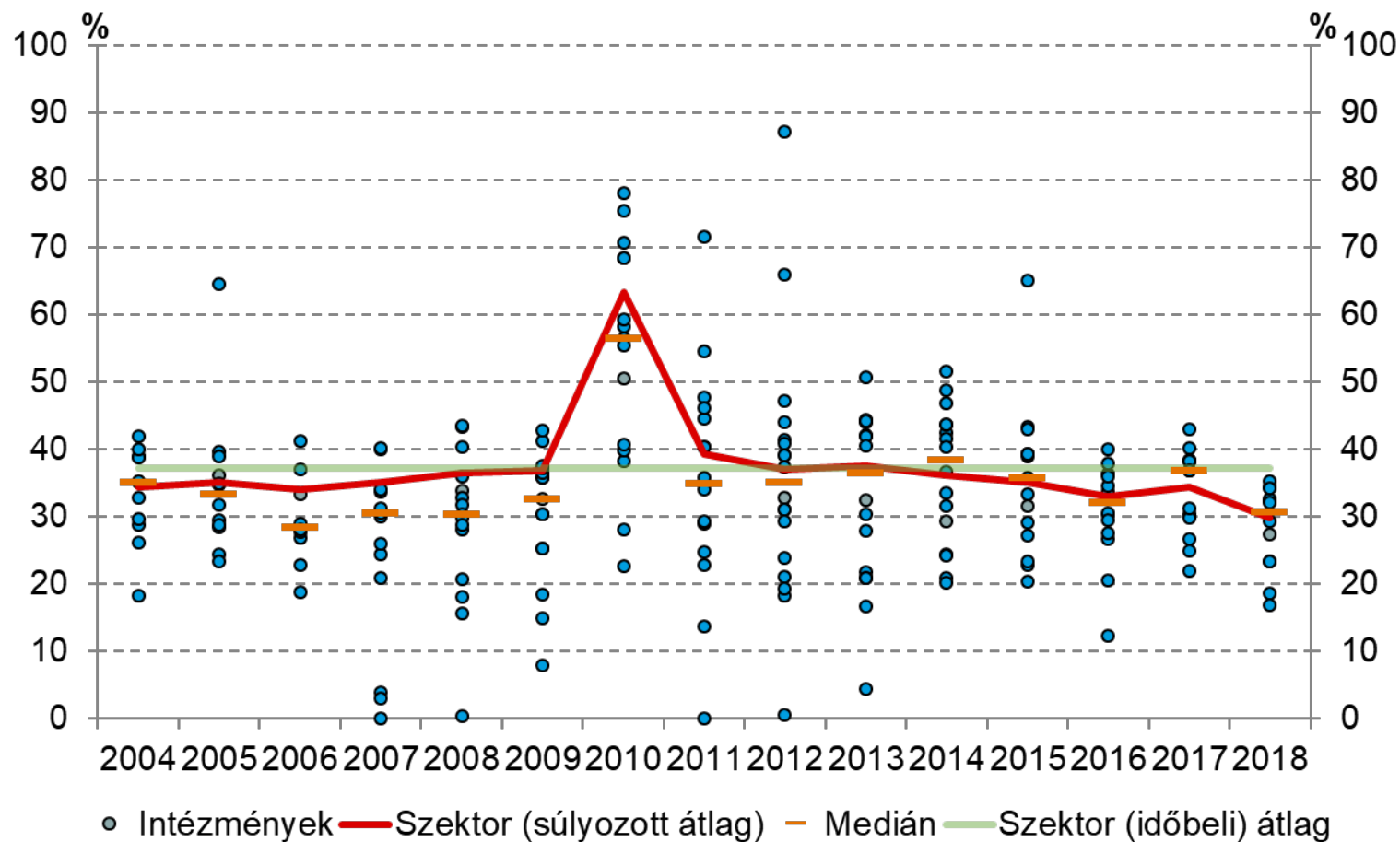
TOP 4 piaci szereplő díjbevételeinek aránya 2018-ban



A biztosítóintézetek szerződésállománya a tárgyidőszak végén (db)	
Megnevezés	2018
Lakossági vagyonbiztosítás	3 198 373
ebből hitelfedezeti záradékkal ellátott lakossági vagyonbiztosítás	688 296
társasházbiztosítások	36 180
A biztosítóintézetek díjbevétele (éven belül kumulált adatok) (milliárd Ft)	
Megnevezés	2018
Lakossági vagyonbiztosítás	121,399
ebből hitelfedezeti záradékkal ellátott lakossági vagyonbiztosítás	32,696
társasházbiztosítások	9,723

Lakásbiztosítási piac

Lakossági vagyonsbiztosítási kárhányad alakulása



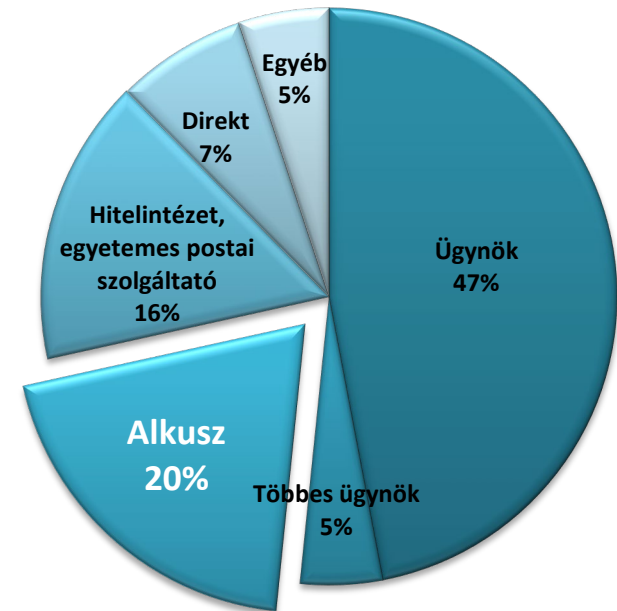
Forrás | MNB

Lakásbiztosítási piac

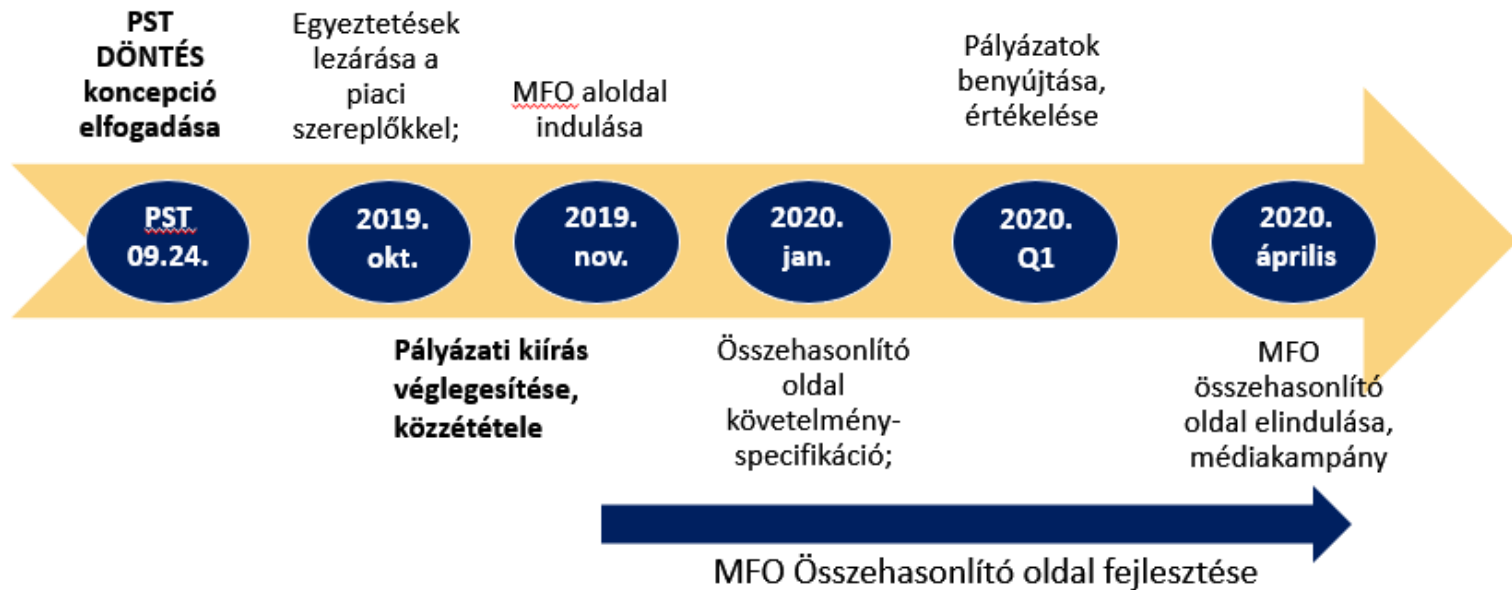
Az új szerződések értékesítési csatornák szerinti megoszlása

A biztosítóintézetek lakossági vagyonszociális új szerzéseinek darabszáma csatornák szerint 2018-ban

Csatorna	2018	
	Lakossági vagyonszociális (db)	Arány
Ügynök	226 687	47%
Többes ügynök	22 029	5%
Alkusz	96 123	20%
Hitelintézet, egyetemes postai szolgáltató	77 316	16%
Direkt	35 302	7%
Egyéb	24 511	5%
Összesen	481 968	100%



MFO - ütemezés



Forrás: MNB

- 2019. nyár, ősz – lezajlottak a szakmai konzultációk (MNB, MABISZ, FBAMSZ)
- 2019.11.20 – MNB közzétette a pályázati kiírást, sajtótájékoztatót tartott
- 2019. december – lezajlottak a szakmai konzultációk az összehasonlító oldallal kapcsolatban (MNB, MABISZ, FBAMSZ)
- 2020.01.10-től – pályázhatnak a biztosítók
- 2020. tavasz – MNB összehasonlító oldal indítása, széleskörű fogyasztói népszerűsítést szolgáló kampány
- Kérdés, hogy tavaszig hány biztosító pályázik, készül el a termékkel?

MFO – MNB célok

- Az otthonbiztosítási termékek transzparenciájának növelése,
- Az összehasonlíthatóság következtében - a piaci szereplők közötti **verseny élénkítése**,
- A fogyasztók érdekében történő **termékfejlesztés és innovációk elősegítése**.
 - Sztenderd feltételekkel, magas szolgáltatási szintű, összehasonlítható lakásbiztosítási termék fejlesztése
 - Rugalmasan átköthető és felmondható termék létrehozása

MFO - alapelvek

- **HASZNOSSÁG**

Háztartások egzisztenciális biztonságának növelése. A díj és ellenszolgáltatás egyensúlya.

- **TELJESKÖRŰSÉG**

Szolgáltatások kiterjedése minden, egzisztenciát veszélyeztető kockázatra. Rendkívüli eljárások alkalmazása.

- **JÓ PIACI GYAKORLATOK BEÉPÍTÉSE**

A piacon elérhető termékek esetén alkalmazott legjobb gyakorlatok átvétele.

- **KONZISZTENS ÉRTÉKEK ALAPULVÉTELE**

Biztosított érték pontos meghatározása és alkalmazása a szerződés fennállása során. Alul- és túlbiztosítottság elkerülése.

- **GYORS ÉS NAGYVONALÚ KÁRRENDEZÉS**

Jól nyomonkövethető, hatékony kárrendezés, mely idomul az élethelyzethez. Folyamatos kommunikáció az ügyféllel.

- **ÉRTHETŐSÉG**

Egyszerű, áttekinthető és közérthető szerződéses dokumentumok. Kárigény elutasítása esetén világos indoklás.

- **CSALÁDBARÁT ÉS ZÖLD MEGOLDÁSOK**

Korszerű digitális technológiák, családbarát és zöld szempontok alkalmazása.

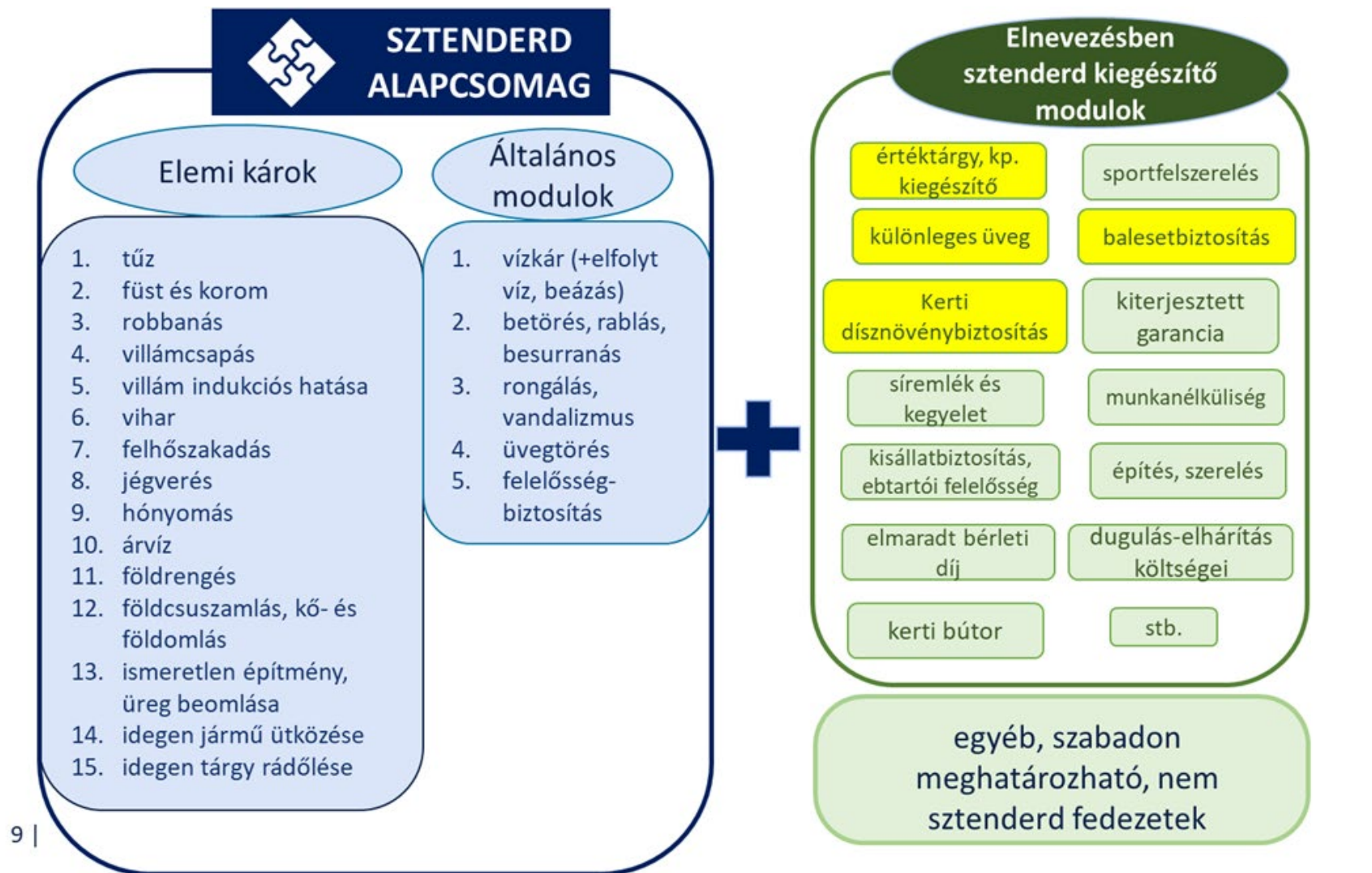
Mitől lesz kifejezetten fogyasztóbarát?

JELLENLEGI TERMÉKEK	MFO
x Kizárások köre magas	✓ Minimalizált kizárások
x Felmondás csak évfordulóra	✓ Rugalmasabb (negyedéves) felmondhatóság *
x Fogyasztók által kifogásolt kárszolgáltatás	✓ Nagyvonalú szolgáltatás (legalább 50%-os kárhányad)
x Csomagban kínált kiegészítő fedezetek	✓ Szabadon választható kiegészítő fedezetek
x Avult értéken történő térítés	✓ Garantált az új értéken történő térítés
x Aránytalan értékkövetés miatt keletkező túlbiztosítottság	✓ Értékkövetés valós érték alapján
x Új ügyfeleknek alacsonyabb díj	✓ Régi és új ügyfelek azonos kezelése
	✓ Gyors kárrendezés
	✓ Kijelölt kapcsolattartó, kárelőleg – egzisztenciális károk esetén
	✓ Könnyen érthető tájékoztatás
	✓ Családbarát, zöld és digitális megoldások

- *** Negyedéves felmondási lehetőség** (az első három negyedévben a biztosító ettől eltekinthet)
- **Díjhirdetés:** évente egy alkalommal, legalább 120 nappal előtte, naptári negyedév első napjára
- **Meglévő biztosításokat is el kell engedni** az évforduló dátumától függetlenül, amennyiben az ügyfél MFO-t kíván kötni (biztosítón belül)

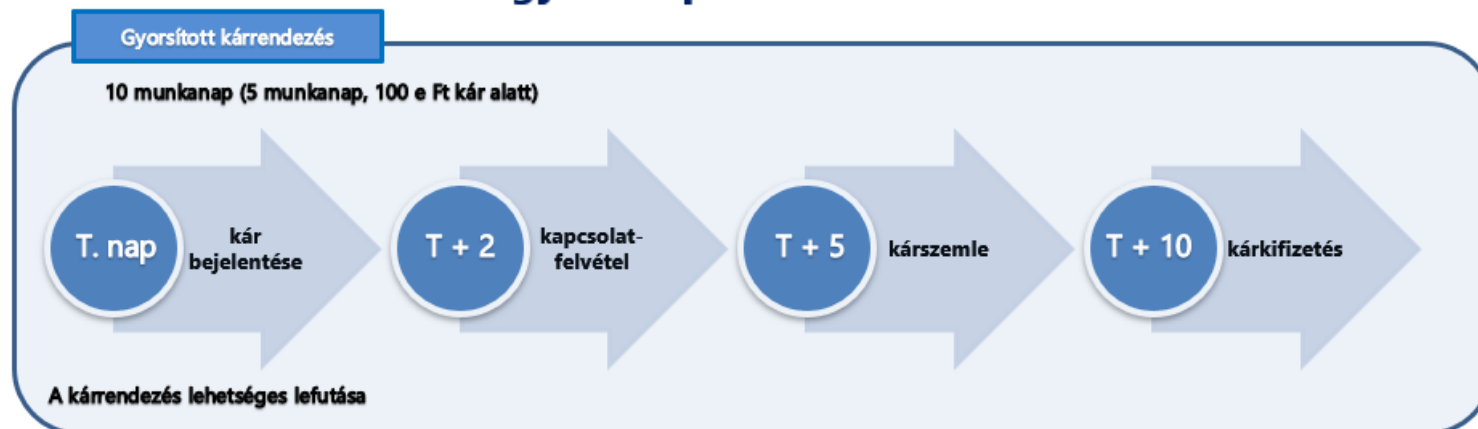
Forrás: MNB

MFO – Fedezetek



MFO – Kárrendezés

Ügyfélközpontú kárrendezés



Kiemelt károk kezelése

Kárelőleg nyújtása

mindennapi lakhatást veszélyeztető káresemény esetén 5 munkanapon belül;

kárfelülvizsgálat esetén a megelőző munkálatokra 3 munkanapon belül

Egyszerűsített ingóság lista alkalmazása

Személyi Kárrendezési kapcsolattartó kijelölése

Forrás: MNB

- Az MFO terméktervezési fázisban tervezett kárhányada nem lehet alacsonyabb, mint 50%. A kárhányadot 45-55 % között kell tartani.

MFO – Családbarát, zöld, digitális



CSALÁDBARÁT

- Gyerekbarát kizárások rendszere
- Elsőbbségi kárügyintézés havaria esetén
- Kötelező baleseti kiegészítő



ZÖLD

- Napelemek és napkollektorok alapcsomagban
- Hőszivattyúk alapcsomagban
- Papírmentes kommunikáció



DIGITÁLIS

- Elektronikus szerződéskötés
- Digitális kárbejelentés
- Elektronikus kárrendezés

Forrás: MNB

Köszönöm a figyelmet!