

## 1.

Tisztelt PSZÁF!

Hozzászólásomban a közel 15 éves biztosítói, rövidebb biztosítási alkuszi és jelenlegi, nagy káreset számú céges ügyfélként szerzett tapasztalataimra támaszkodom. A téma felvetését időszerűnek és helytállónak tartom, bár a véleménygyűjtés ezen formája kissé esetleges módon tár fel széleskörűen érdekeket és elképzeléseket.

1. Igen. Szeretném leszögezni, a jelenlegi kárrendezési gyakorlat nem elfogadhatatlan, nincs azonnali lépéskényszer. Ami a változtatást indokoltá teszi, az összefoglalóan a biztosítás mint szolgáltatás általános kedvezőtlen megítélése az ügyfelek oldaláról. Ennek kialakulása másik konzultáció lehetne, itt nem részletezem. Közös érdek, hogy az ügyfelek bizalma a biztosítással szemben erősödjön, a biztosítók a kötelező biztosításokon kívüli módozatok alacsony lefedettségét erősíthessék, a felügyelő és fogyasztóvédelmi hatóságok hatásosabban avatkozhatnak be szükség esetén.
2. Igen. Ugyanakkor csak néhány minimál elvárást célszerű megfogalmazni, elkerülendő a túlszabályozottságot, ami sem az áttekinthetőséget, sem a biztosítók versenyét nem segítené.
3. Igen, elég nyomós. Mind a casco mind a lakásbiztosításokban, de az egyre növekvő jelentőségű felelősségbiztosításokban is értelmezhetőek minimális elvárások. Minden biztosításban egyértelmű a lakossági ügyfelek aszimmetrikus helyzete, ami most nincs kellően kezelve.
4. Csak minimál elvárásokra van szükség, pl. a kárrendezés időbeli hosszának korlátozása, az ügyfélpanaszok hatékony kezelése szakértő bevonásának felkínálásával.
5. Nem. De ez nem hiba, hanem a felek természetes és várható viselkedése. A biztosító a kárkifizetés minimalizálásában, az ügyfél a maximalizálásában érdekelt. A versenynek kellene javítania rajta. Azonban tudok olyan felmérésről, hogy biztosító választáskor az (informálatlan és a biztosítás megkötésében általában alacsony motiváltságú) ügyfelet 75%-ban a brand és az ár, 25%-ban a szolgáltatás minősége, pl. feltételekben rögzített fedezet, vagy kárrendezési tapasztalat befolyásolja. Ez valójában a biztosítás örökös dilemmája, hiszen a biztosítás megkötése ellenére nem várjuk, nem szeretnénk káreseményt. Ha igen, az elég érdekes, mondhatni gyanús.
6. Kiváló a felvetés a szakértők képzésére és rendelkezésre bocsátására, a gyakorlatban nem tudnám megmondani, hogyan működne jól, ha ez a károsultnak költséget jelentene. Nagyobb kárösszegeknél én is előbb konzultálnék szakértővel. Ismert tény, hogy kárt tudni kell bejelenteni, de kisebb károknál nem valószínű, hogy a szakértő költsége igazolható lenne.
7. Természetesen. Jelentős eltéréseket láttam szakértők között, specialisták vannak, gyakorlatilag gépjárműves ügyekre. Pont a több százmilliós ipari károknál lenne leginkább szükség szakismeretre és gyakorlatra, nem az átlag háromszázezer Ft körüli gépjárműves károknál.
8. Igen, várható. HA a biztosítók szakértőire vonatkozik a kérdés, akkor a hatás mérsékelt marad. Most létezik egy kiemelkedően javadalmazott kárszakértői elit a biztosítók megbízásából, ők ellenérdekeltek lesznek.
9. Mint fent.
10. Elvileg igen, de csak a megvalósuló gyakorlat adhat jó választ.
11. Egyértelműen azonosítható. A kárrendezési tanácsadó segíthet, de figyelembe kell venni, a 7. válaszban leírt költség vonzatot.

12. Igen. Nem látom világosan az igazságügyi szakértőtől való elválasztását, de jobb lenne a nyilvántartás az ügyfél általi könnyű elérhetőség szempontjából.
13. Megegyezhet. Külön elvárás lehet a minimális gyakorlati idő, pl. egy év és a felelősségbiztosítás előírása. Itt szeretném felhívni a figyelmet, hogy létezik olyan szereplő, aki a kárrendezési tanácsadó feladatokat most is ellátja, ezek a független közvetítők, azaz az alkuszok. (a többes ügynök létjogosultsága is egy másik konzultáció lehetne). AZ alkuszok képesek és hajlandók az ügyfelet szakmai tanáccsal segíteni. Kérdés persze, hogy az alkuszi jutalék milyen erős függőséget okoz, azaz nyíltan szembe mer e helyezkedni minden alkusz a biztosítóval.
14. A gyakorlat szerint nem. Az alkuszok a Bit szerint adhatnak szaktanácsot, ez sem segíti a biztosítási szaktanácsadókat. Egyetlen érv szól mellettük, a tényleges függetlenségük, mivel jutalékot nem kapnak a biztosítótól.
15. 15.-18. kérdést nem tudom jól megítélni.

A konzultációhoz sok sikert kívánok!

Üdvözlettel

István  
Budapest

**2.**

**Tisztelt Felügyelet!**

A „BIZTOSÍTÁSI KÁRRENDEZÉSI GYAKORLAT LEHETSÉGES ÜGYFÉLSZEMPONTÚ JAVÍTÁSÁRÓL” konzultációs anyagukhoz szeretnék hozzászólni.

A „KÁRRENDEZÉS SZABÁLYOZÁSÁRA IRÁNYULÓ JAVASLATOK” részhez tenném a megjegyzésem, új kiegészítésként, nem a már leírtak véleményezéseként.

Arra szeretném a figyelmet felhívni, hogy nem egységes a biztosítók avulás kalkulációja, módszere a gépjármű-biztosítások terén. Minden biztosítónak saját belső szabályzata van és tudtommal nem jogszabályi szintű az avulásra vonatkozó eligazítás. KGFB-nél a véletlen kárszenvedő kármegtérülése attól függ, hogy az okozó a kötelező biztosítását hol kötötte. Ez szerintem elfogadhatatlan.

Ugyan ennek a kérdésnek van egy másik aspektusa, a CASCO-nál. Itt elfogadható az avulás biztosítónként eltérő számítási módszere, de ennek a különbségnek információként meg kellene jelennie a biztosítási díjak összehasonlításakor, amihez meggyőződésem szerint a Felügyeletnek kellene információs támogatást nyújtania. CASCO-nál végső soron az ügyfél dönt, melyik számára a legjobb választás. Pl. alacsony díj és kemény avulási szabályok, vagy fordítva.

Köszönöm a figyelmüket. Amennyiben kérdésük merül fel a leírtakkal kapcsolatban, örömmel válaszolok.

Gratulálok a kezdeményezésükhöz, példamutató!

Üdvözlettel,

Cser Gábor