

Blaskó-Borbély Zsuzsanna - Bors László István - Kazsoki Andrea –

Merész Gabriella*:

Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás: Miért és hogyan?

Az MFO előzményei, megalkotása és jövője

A lakásbiztosítási piac működése a verseny alacsony intenzitása miatt nem hatékony. A lanya versenyre utal a nagyfokú koncentráció, a tartósan alacsony kárhányad és a magas költséghányad. A kárhányad az utóbbi öt évben átlagosan 32 százalék körül alakult, ami a korábbiakhoz képest és nemzetközi vagyongbiztosítási összehasonlításban is gyenge szolgáltatási szintet jelent. Az elmúlt öt év átlagosan 42 százalékos költséghányada meghaladja a szolgáltatási szintet, tehát a termékek üzemeltetése társadalmi hasznukhoz képest költséges. Mindezek következtében több nemkívánatos gyakorlat azonosítható, amelyekre reflektálva a Magyar Nemzeti Bank megalkotta a Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás minősítési rendszert. A minősítési rendszer többek között a hasznosság, teljesség és érthetőség alapelvei mentén hivatott meghatározni a fogyasztóbarátnak minősíthető termék sajátosságait. A minősítési rendszer bevezetésével a verseny élénkül, elősegítve a magasabb ügyfélértékű termékek elterjedését. A verseny élénkítésére a jogalkotó is intézkedéseket hozott.

The operation of the home insurance market is inefficient due to the low intensity of competition. The weak competition is indicated by a high degree of concentration, a permanently low loss ratio and a high cost ratio. In the last five years, the loss ratio averaged around 32 percent, which means a poor level of service in international comparison. In addition, the cost ratio of the last five years around 42 percent overlaps the claim ratio, so the operation is costly. Because of the weak competition several objectionable practices were identified which are reflected in the Qualified Customer Friendly Home Insurance system. The qualification system intended to define the characteristics of customer friendly products considered the usefulness, completeness, and lucidity. Thereby the competition is expected to grow and facilitates products with higher consumer value. The legislator also carried out measures to enhance the competition in the home insurance market.

Kulcsszavak: lakásbiztosítás, Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás, biztosítói fogyasztóvédelem

Key words: home insurance, Qualified Consumer Friendly Home Insurance, insurance consumer protection

JEL: G22, G52, L11, D18, D19

DOI:

1. ALACSONY INTENZITÁSÚ VERSENY A LAKÁSBIZTOSÍTÁSI PIACON

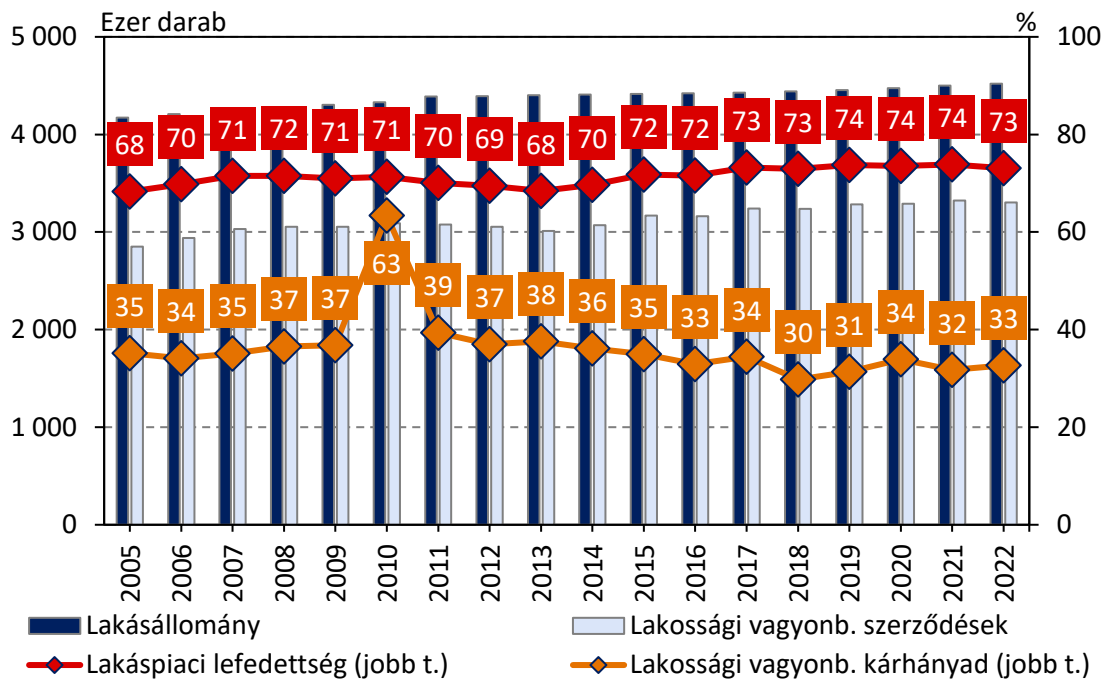
1.1. Magas lefedettség mellett koncentrált piac

A magyarországi lakossági vagyonbiztosítások állományában az elmúlt másfél évtizedben növekvő trend tapasztalható (1. ábra). A hazai lakásállomány bővülése – a mérsékeltebb gazdasági növekedésű időszakok kivételével – folyamatosnak tekinthető, ami növekvő keresletet jelent a biztosítók számára. Ezt a bővülést meghaladta a lakossági vagyonbiztosítások számának emelkedése, így a lefedettség mértéke emelkedett az időszak folyamán, és 2019-re megközelítette a 74 százalékot. Ez a szint a casco, illetve az életbiztosítások lefedettségi potenciáljához képest magasnak tekinthető (MNB, 2023b). A lakossági vagyonbiztosítások elterjedését segíti, hogy a lakáshitelek folyósításához a bankok feltételként várják el a fedezetül szolgáló ingatlan biztosítottságát.

A korábbi években élénknek mutató lakáspiaci kereslet 2022 második felében mérséklődött a gazdasági növekedés lassulásával. Ezzel párhuzamosan a lakossági vagyonbiztosítások terén kisebb mértékű csökkenés ment végbe a szaporulat alakulása alapján. Ilyen átmeneti visszaesés történt a 2008-as gazdasági válságot követően is, de a 2013-as mélypontról a gazdasági fellendüléssel párhuzamosan ismét növekedett a lefedettség mértéke. A kedvezőtlen makrokörnyezet hatására 2022-ben a lakásbiztosítási szerződések darabszáma mintegy 3,3 millió szerződésre csökkent vissza, ami a lefedettségben 0,7 százalékpontos csökkenést eredményezett.

A pozitív irányú trend ellenére továbbra is 1,2 millió hazai lakóingatlan nem rendelkezik semmilyen vagyonbiztosítással, ami azt jelenti, hogy négyből egy ingatlan biztosítatlan. Ez egyrészt olyan hiátus, amelynek megszüntetése növelheti társadalmi jólétet és kiszámíthatóságot. Másrészt a biztosítók számára piaci rés is, amelynek betöltése gazdaságnövelő hatással bírhat.

1. ábra: A lakássági vagyonbiztosítási lefedettség alakulása



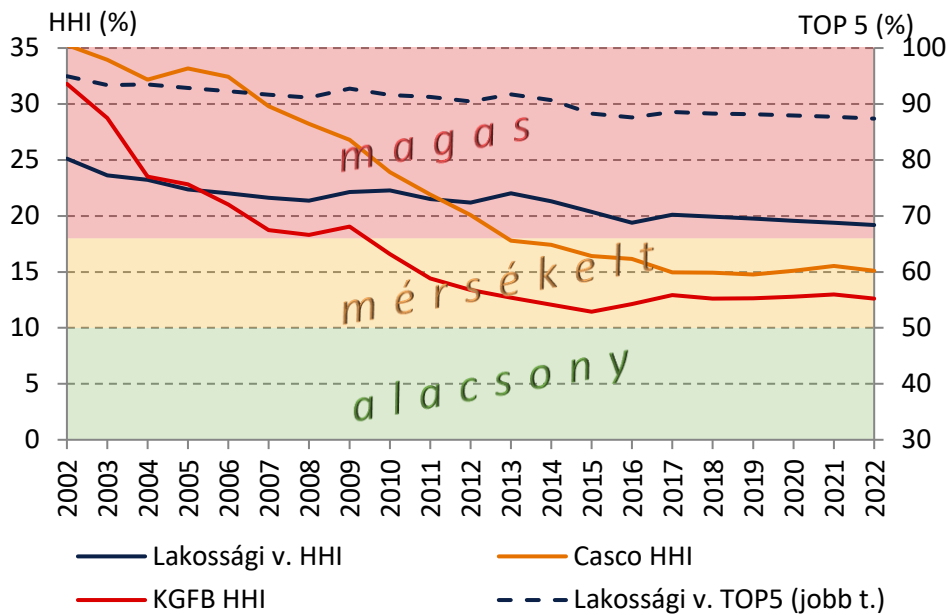
Megjegyzés: Az ábrán a darabszám szerinti lefedettség látható

Forrás: MNB

A főbb nem-élet ági biztosítási termékek közül a lakossági vagyonbiztosítások piaca tekinthető a legkoncentráltabbnak. A casco és kgfb üzletágon belül az elmúlt 20 évben tartósan csökkent a piac legnagyobb öt szereplőjének részesedése (TOP5) és a Herfindahl-Hirschmann-index (HHI) értéke. Utóbbi alapján számolva ezen termékek piacai elérték a mérsékelt koncentrációs szintet. A lakossági vagyonbiztosítási piac alapvetően magas koncentráltasága az utóbbi években az előbbiekéénél kisebb mértékben csökkent (2. ábra).

A HHI, illetve a (TOP5) díjbevétele alapján is a lakásbiztosítási piac tartósan erős koncentráltaságú struktúrát mutat. A TOP5 szereplők között 4-nek van hangsúlyosabb szerepe, azok piaci részesedése 20 éves időtávon belül magasnak mondható, 2022-ben 83 százalék volt. Az ilyen nagy koncentráció egy alacsony intenzitású piacon hátráltathatja a kisebb részesedésű versenytársak előretörését, illetve újak belépését a versenybe.

2. ábra: A főbb nem-élet ági üzletágak koncentrációja



Megjegyzés: A háttér színezése a Herfindahl-Hirschmann index szerinti koncentráció erősségét szemlélteti. Forrás: MNB

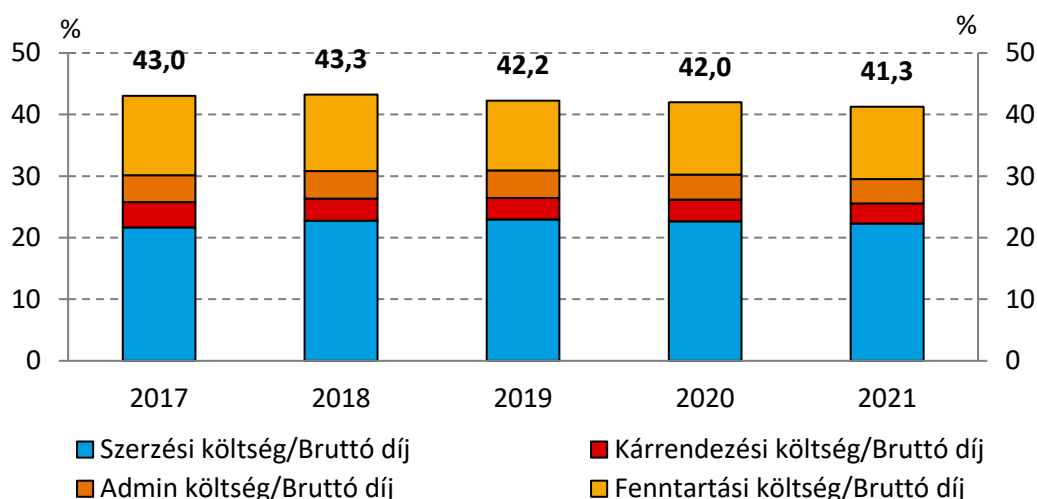
1.2. Európai átlagtól elmaradó szolgáltatási- és magas költségszint

A magas koncentráció és a lakáshitelek folytán fennálló kereslet egyaránt hozzájárulhatott az üzletág alacsony kárhányadához (1. ábra). A 2005-2022 között átlagosan 36 százalékon alakuló kárhányad az utolsó 5 évben még alacsonyabb szinthez (32 százalék) közelített. Egyedül a 2010. év értéke kiugró, amelyet elsősorban az akkori kivételesen nagy viharkárok magyaráztak, de a többi évben stabilan közel azonos szinten maradt a hányados értéke. A biztosítási adó 10 százalékos mértékét figyelembe véve is látható, hogy a biztosítási díj több, mint 50 százalékát teheti ki az a díjrész, amellyel a biztosítók kalkulálhatnak a költségeikre és a profitjukra.

A költségekre vonatkozó adatszolgáltatás a lakossági vagyonszolgáltatást kockázati alapon döntően¹ a tűz- és egyéb vagyoni kár üzletágba sorolja a Szolvencia II kockázati megbontás alapján. Ezen üzletág költséghányada az utóbbi 5 évben 42 százalékos átlagot mutatott (3. ábra). A kárhányadhoz képest ez a mérőszám egyharmaddal magasabb, tehát ennyivel haladja meg a vállalkozói tevékenység fenntartása a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatást. A költséghányad meghatározó része a szerzési költség (átlagosan 21-23 százalék), amelynek része a szerzési jutalék. Ez a költségelem mutatja, hogy mennyire drága az új szerzés, és így következtetni lehet arra, hogy mennyire éles a verseny az értékesítésben. A szerzési költség után második legmagasabb a fenntartási költség (bennük a fenntartási jutalékkal), míg az adminisztrációs és kárrendezési költségek kevesebb, mint 10 százalékot tesznek ki átlagosan.

¹A lakossági vagyonszolgáltatási díjak több, mint 80 százaléka a Szolvencia II szerinti tűz- és egyéb vagyoni kár kategóriába sorolódik.

33. ábra: A tűz- és egyéb vagyoni kár költséghányada

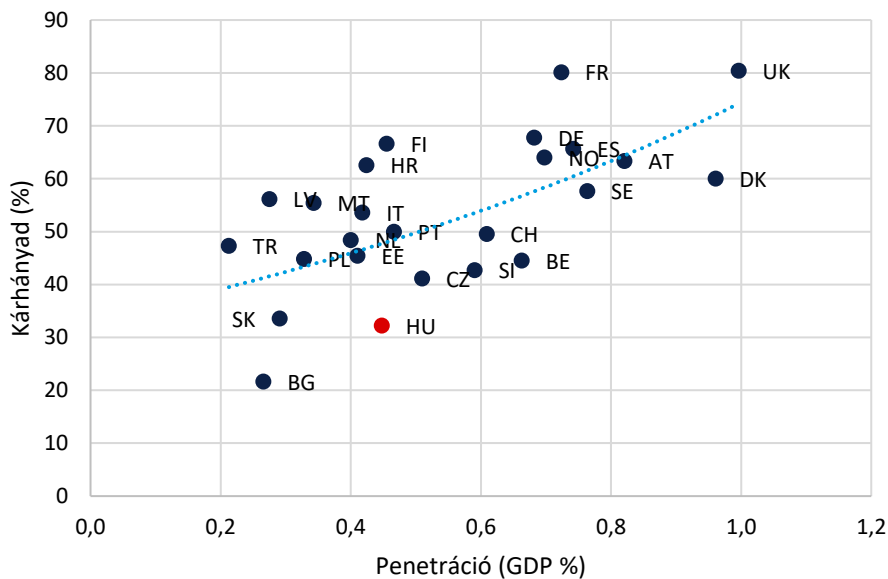


A rendelkezésre álló nemzetközi vagyónbiztosítási² (lakossági és vállalati) adatok alapján az európai országok között mind a penetráció, mind pedig a kárhányad dimenziójában a hazai vagyónbiztosítási piacon mérhető az egyik legalacsonyabb érték (4. ábra). Míg a kárhányad esetében az országok átlaga 53,4 százalék és a penetráció esetében 0,54 százalék, addig Magyarország a GDP-jének 0,45 százalékát költi vagyónbiztosításra, amelynek 32 százalékát teszi ki a kárkifizetés. Jellemzően a fejlettebb országok biztosítási piacai (pl.: Dánia, Egyesült Királyság) működnek magas penetráció mellett a társadalom számára is kedvező szolgáltatási arányokkal, míg a kevésbé fejlett országokban (pl.: Bulgária, Magyarország, Szlovákia) tapasztalható kárhányad többnyire 40 százalék alatti. A hazánkban jellemző kárhányad 50 százalékos szinthez közelítése Magyarország felzárkózását szolgálja a fejlett európai országok piacaihoz. Ennek elérését a szolgáltatási szint növelésén keresztül a biztosított fedezetek körének bővítésével, és így a kárkifizetések növelésével lehet érdemes elérni, mivel a GDP-arányos szolgáltatás³ hazánkban a 3. legalacsonyabb az európai országok között.

²A vagyónbiztosításba tartoznak az ingatlanokhoz kapcsolódó biztosítások, amelyek vagyónvédelmi fedezetet biztosítanak a biztosítottak számára.

³ GDP-arányos szolgáltatás: a GDP hány százalékát fizetik ki a biztosítók károokra, ami definiálható a penetráció és a kárhányad szorzatával.

44. ábra: A vagyonbiztosítási szektor 2020. évi kárhányadának és penetrációjának alakulása nemzetközi összehasonlításban



Forrás: Insurance Europe, KSH, MNB

A magyarországi vagyonbiztosítás üzletág (benne a lakossági termékekkel) nemzetközi összevetésben alacsony kárhányadú, és magas költséghányaddal működik. A fentebb említett arányszámokból egy 74 százalékos körüli kombinált mutató következik, amely kiegészítve a 10 százalékpontnyi biztosítási adóval további 16 százalékpontnyi bevételarányos jövedelmezőségre adhat mozgásteret a termékkategóriában. Így az alacsony intenzitású verseny mellett a biztosítót ritkán váltó ügyfelek állományán magas jövedelmezőséget képesek elérni.

1.3. Mérsékelt indexálásból nemkívánatos gyakorlatok

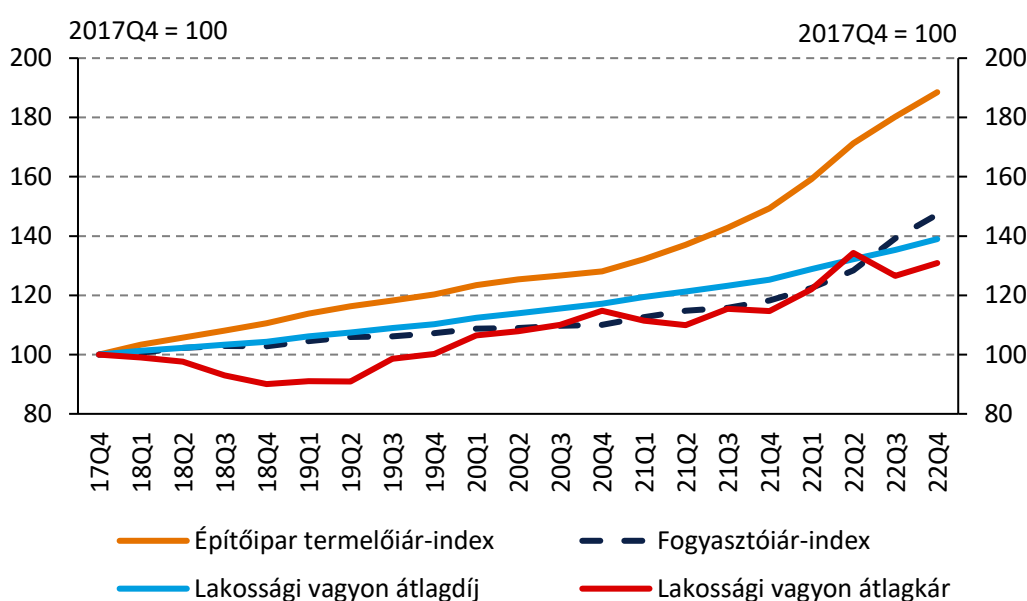
A lakossági vagyonbiztosítások átlagdíja az építési költségekkel mozog a leginkább együtt szorosan kapcsolódva a biztosítás fő vagyoneleméhez, az ingatlanhoz (5. ábra). Ez abból fakadhat, hogy a lakossági vagyonbiztosítások (köztük a lakásbiztosítások) esetében a biztosítási összeg az újjáépítési értékből indul ki, míg az indexálás alapja a legtöbb esetben a fogyasztói árindex. A szerződések döntő részét azok évfordulóját követően sem kötik át, illetve kötik újra az érintett ügyfelek, ezért a biztosítók számára az indexálás lehetőséget biztosított intenzívebb díjemelésre az elmúlt években is.

Az utóbbi 5 évben a lakossági vagyonbiztosítások átlagdíjának emelkedése enyhén meghaladta a fogyasztóiár-index emelkedését, amely ugyanakkor 2022 második felében behozta az előző évek lemaradását a 2017. IV. negyedévi bázis időszakhoz képest. Ezzel szemben azt átlagos kár lassabb növekedési dinamikát mutatott az előbb említett két mutatóhoz képest. Itt látható a fentebb megállapított következtetés, miszerint a biztosítók által nyújtott szolgáltatás díjarányos mértéke – ami megfeleltethető kárhányadnak – nem emelkedett. Az előbbieken alapján a 2017. év végén viszonylag

alacsony kárhányaddal (1. ábra) induló lakossági vagyonszámítások átlagdíjának növekedése meghaladta károk alakulását és a fogyasztói árszínvonal emelkedését (5. ábra).

Az építőipari termelőiár-index dinamikájához képest azonban a fenti mutatók a 4. ábrán szemléltetett időhorizonton végig elmaradtak. Az üzletág legnagyobb értékű vagyonelemének – az ingatlanoknak – az előállítási költségváltozásától így elmaradhatott a biztosítási összegek indexálása. A legnagyobb eltérés 2021-2022 folyamán történt, amely időszak alatt több mint kétszer gyorsabban emelkedett a termelőiár-index az átlagdíjhoz képest, ami akár rejtett alulbiztosítottságot okozhatott, az árindexek növekedését a termékek árazása és indexálása csak egy éves csúszással tudják lekövetni.

5. ábra: Lakossági vagyonszámítás főbb mutatói



Forrás: MNB, KSH

A fentebb említett alacsony kárhányad melletti alulbiztosítottság egyszerre nem állhat fenn, ráadásul az utóbbi esetében jövedelmezőségi problémákkal is szembesülnének a biztosítók. Ahhoz, hogy az építőipari árdinamikától elmaradó díjemeléssel továbbra is alacsonyan tartott szolgáltatási szinttel működhessen a szektor, a biztosítótársaságok a fogyasztók számára kevésbé előnyös gyakorlatokat alkalmazhattak.

A gyenge intenzitású versenyből fakadóan számos ilyen gyakorlat azonosítható a lakásbiztosítási piacon (1. táblázat). Az árazás vonatkozásában a fentebb már említettek szerint az alacsony intenzitású verseny a túlzottan magas költségszintek és biztosítási összegek miatt látens túlbiztosítottsághoz vezethettek. A kárrendezés tekintetében a bottom-up (alulról felfelé építkező) szemléletű – bizonyos esetben kárlistát használó – kárfelmérés, valamint az avult értéken történő kárkifizetés gyakorlatára is azonosított példát az MNB a felügyelési tevékenység végzése során. A folyamat elhúzódó adminisztrációja miatt pedig gyakran csak időben jelentősen elhúzódva történnek meg a kifizetések. A meglévő lakásbiztosítási szerződések átkötését nehezíti, hogy a jelzáloghitel-szerződések gátolják a lakásbiztosítások mobilizálását.

11. táblázat: Nemkívánatos gyakorlatok a lakásbiztosítási piac területén

Szolgáltatás	Árazás	Kárrendezés	Tájékoztatás
<ul style="list-style-type: none"> Egységes szolgáltatási csomagok hiánya Számos kihasználatlan kiegészítő biztosítás Nem egységesen definiált káresemények Mentesülések és kizárások széles köre nem egységes gyakorlattal 	<ul style="list-style-type: none"> Látens túlbiztosítás felülvizsgálat és visszatérítés nélkül Biztosítási összeg és díj ügyfél számára kedvezőtlen indexálása 	<ul style="list-style-type: none"> Bottom-up szemléletű kárrendezés Elhúzódó kifizetések (hiánypótlás miatt) Eltérő módszertanok használata díjkalkulációkor és kárrendezéskor (m²) Díjkalkuláció új, kárrendezés avult értéken 	<ul style="list-style-type: none"> Egységes igényfelmérő lap hiánya Egységes kárbejelentési és kárrendezési felület hiánya

Forrás: MNB

2. A MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT OTTHONBIZTOSÍTÁS MEGALKOTÁSA AZ ÜGYFÉLÉRTÉK NÖVELÉSÉÉRT

2.1. Prevenció és fogyasztóvédelem erősítése, a lakásbiztosítási piaci verseny élénkítése és a szolgáltatás növelése

Az MNB a fogyasztóvédelmi tevékenységének eszköztárát egy, a preventív felügyelés irányába mutató elemmel egészítette ki, melynek eredményeképpen a fogyasztóvédelmi felügyelés fókuszába a termék került. Az MNB célja az volt, hogy a lakásbiztosítási piacon megtalálható termékek között megjelenjen egy olyan alternatíva, amely a feltételrendszerét tekintve képviseli a fogyasztók érdekeit. Az otthonbiztosítási termékek fogyasztóbarát jellegének meghatározását – annak tartalmi szempontjait és azok mélységét – az MNB ezúttal nem a piac szereplőire bízta, hanem maga fogalmazta meg. A fogyasztóbarát feltételrendszer meghatározása elsőként a lakáshitelek, majd a lakásbiztosítások és végül a személyi hitelek piacán is megvalósult, így jött létre a „Minősített Fogyasztóbarát” termékcsalád (*MNB Kockázati jelentés, 2020*).

A minősítési rendszer képes hatást gyakorolni a fogyasztóvédelmi szempontból aggályos piaci tendenciák pozitív irányú elmozdulására, azonban – annak önkéntes jellege miatt – mégsem avatkozik bele direkt módon a piaci folyamatok természetes alakulásába.

Az MFO minősítési rendszer bevezetésének célja a lakásbiztosítási termékek transzparenciájának növelése, valamint - az összehasonlíthatóság következtében - a piaci szereplők közötti verseny élénkítése. E célok magával hozzák a fogyasztók érdekében történő termékfejlesztés és innovatív

megoldások alkalmazásának elősegítését. A verseny élénkítésének következtében, valamint az egyes szolgáltatók termékeinek összehasonlíthatósága révén a gyakorlatban is elérhetővé vált az a cél, hogy a fogyasztók olyan lakásbiztosításokat kössenek, amelyek legteljesebb módon megfelelnek az igényeiknek, szükségleteiknek.

A minősítési rendszer feltételeinek és részletszabályainak kidolgozása 2019 nyarán a szakmai szervezetekkel együttműködésben kezdődött el. Az egyeztetéssorozat eredményeképpen megszületett Pályázati kiírást az MNB 2019. november 20-án publikálta.

2.2. A négy pillér: Szolgáltatás, árazás, kárrendezés, tájékoztatás

Strukturált fedezettségi szerkezet és indokolt kizárások

Az MFO termékszerkezet hárompilléres. Az elemi károk és általános elemeket az Alapcsomag foglalja magában; emellé választhatók az elnevezésében sztenderdizált kiegészítő fedezetek közvetlenül az otthonbiztosításhoz kapcsolódó, leggyakrabban előforduló elemek; harmadsorban pedig megtalálhatók az egyedi, elnevezésében és tartalmában sem sztenderd kiegészítő fedezetek az otthonbiztosításhoz nem közvetlenül kapcsolódó kiegészítő modulok is. Utóbbiakat önállóan kell kínálni, elkerülendő, hogy az ügyfelek árukapcsolt, de számukra egyébként nem szükséges biztosítási elemek után is fizessenek. A kizárások és mentesülések témakört illetően az MNB törekedett arra, hogy a termék feltételeiben limitált mennyiségben, kizárólag jól indokolt kizárások (pl.: csalásra lehetőséget adó események) szerepeljenek. Mindezzel korlátozható, hogy a termék kiüresedjen, illetve az esetlegesen felmerülő igazolási/bizonyítási kényszer az ügyfeleket nagymértékben terhelje.

A kedvezmények széles köre rontja az összehasonlíthatóságot, így azokat elsősorban a vállalt kockázatokhoz, vagy az eljárási szempontokhoz kapcsolódóan, az alapidjban érvényesíthetik az intézmények. Az MFO termékek versenyképességének növelése, valamint az intézményi termékpalettába történő könnyebb beilleszthetőség céljából 2022. februárjától egyedi, üzletpolitikai szempontú kedvezmények is adhatók.

A negyedéves felmondhatósággal szinkronban az MNB a pályázati feltételek 2022-es felülvizsgálata során bevezette, hogy az MFO termékek díjtételeinek meghatározására/módosítására naptári negyedévente (a negyedév első napjára) lehetőség van. Ezzel a biztosítók rugalmasan alkalmazkodhatnak a piaci árversenyhez. A negyedéves felmondhatóság követelménye 2023. március 1-től megszűnt, ugyanakkor a biztosítók opcióként továbbra is megtarthatják. Ezzel a termékek üzemeltetése könnyebbé válik, mivel nem szükséges két különböző felmondási követelményhez igazodni.

Piaci átlagot jelentősen meghaladó ügyfélérték

Az MFO termék vonatkozásában az MNB arra törekedett, hogy a biztosítás ne kerüljön többre az emberek számára, mint annak társadalmi haszna. Ennek érdekében a koncepció minimum 50 százalékos szolgáltatási szintet ír elő, tovább a reális, konzisztens érték alapul vételét. A biztosító által új értékre vállalt biztosítás esetén a biztosító új értéken történő térítést alkalmaz az avultatás kizárásával. Ingatlanok esetében a biztosítási összeg alapesetben az újraépítési költséget jelenti, míg

más vagyonszövetkezetekben a biztosító a biztosítási összeget a mindenkori újérték elvének megfelelő szinten tartja, az inflációs hatások figyelembevételével.

Nyomonkövethető, gyors kárrendezési folyamat

A kárrendezéssel kapcsolatos elvek kialakításakor az MNB azt tartotta szem előtt, hogy a kárrendezési folyamat egyes lépései és az azokhoz kapcsolódó határidők az ügyfelek számára jól definiáltak és kiszámíthatók legyenek, továbbá az ügyfelek folyamatosan tájékoztatást kapjanak a kárrendezési folyamat aktuális státuszáról. A koncepció kiemelt figyelemmel kezeli a káresemény következtében előállt élethelyzethez történő empatikus és flexibilis igazodást. Ennek megfelelően tartalmazza a kárelőleg és a gyorsított kárrendezés intézményét.

Az MNB az elhúzódó kárrendezési folyamatok problémájára reagálva egy szűk intervallumban határozta meg a kár elbírálásához szükséges dokumentumok bekérésére nyitva álló időszakot, továbbá előírta a dokumentumokkal kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettséget. A piaci jelzések alapján megtörtént a gyorsított kárrendezésre vonatkozó feltételek korrekciója is. Azon károknál, ahol visszaélés gyanúja merül fel, a biztosító a gyorsított kárrendezés helyett az általános szabályai szerint járhat el.

Közérthetőség, egyszerűség, átláthatóság

Alapelvként jelenik meg, hogy minden, ügyféltájékoztatás céljából előállított MFO dokumentum egyszerű, áttekinthető, közérthető legyen és szükség esetén – pl. elutasított károknál – tartalmazzon megfelelően részletes indoklást. Az MNB ezeken túl fogyasztóbarát gyakorlatnak tartja, ha a biztosító tételesen bemutatja az ügyfél számára, hogy az általa felajánlott kártérítési összeget mi alapján határozta meg. A kárrendezés folyamatának átláthatósága és az ezt megvalósító tájékoztatás kapcsán az MNB elvárja a digitális felületek alkalmazását (MNB, 2022b).

Az MNB a piac igényeit szem előtt tartva, továbbá annak érdekében, hogy a minősítési rendszerhez történő csatlakozást a digitális biztosítók részére is könnyítse, a rugalmasság elvét követve egyszerűsítette az igényazonosító kérdőívvel kapcsolatos elvárást. Jelen szabályok szerint az MNB egy mintadokumentumot tesz közzé, melynek használata nem kötelező. Az igényfelmérés során azonban biztosítani kell, hogy legalább a kalkuláció teljes körű elvégzéséhez szükséges információk rendelkezésre álljanak.

2.3. Már 11 biztosító rendelkezik MFO-val, a piac 90%-a lefedett

Az első pályázat már azon a napon (2020. január 10-én) megérkezett az MNB-hez, amikortól lehetőség nyílt a pályázatok benyújtására. Az első pályázó terméke 2020. március 4-én nyerte el az MFO minősítést. 2021. február végére további öt biztosító – köztük egy fióktelep – vált jogosulttá termékével az MFO védjegy alkalmazására (MNB Kockázati jelentés, 2021). Ezt követően 2021. áprilisában egy újabb, majd 2022 márciusa és decembere között pedig további négy biztosító terméke nyerte el pályázatával a minősítést (MNB Kockázati jelentés, 2022). **2023. márciusában így összesen 11 biztosító rendelkezett a piacon MFO termékkel, így tehát díjbevétel alapon a lakásbiztosítási piac bő 90%-a kínálja MFO-t (MNB, 2023b).**

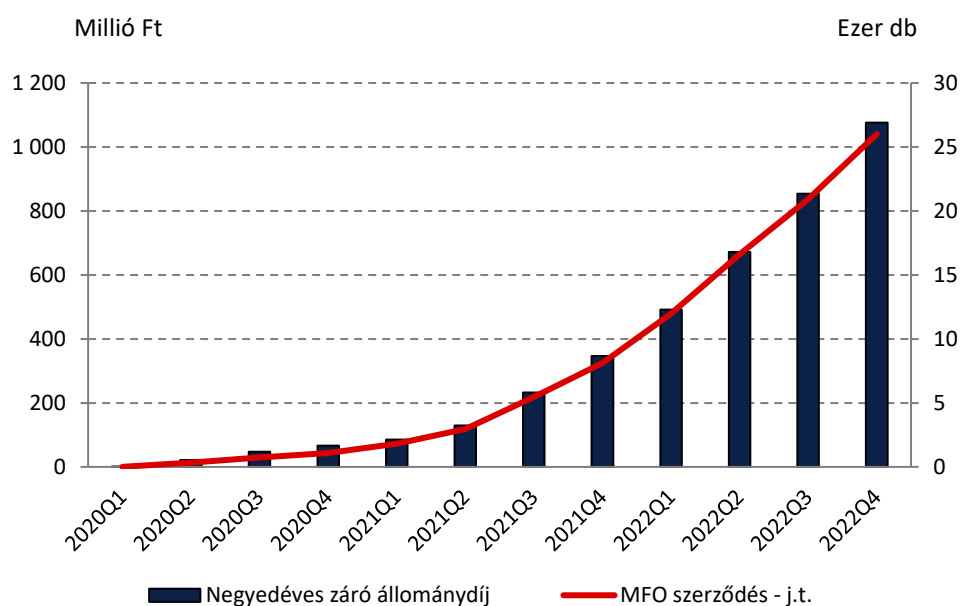
Elbírálási tapasztalatok – a pályázati anyagok finomhangolása az MFO elvek mentén

Az MNB a beérkezett pályázati anyagok áttekintése alkalmával néhány, az MFO alapelveivel össze nem egyeztethető hiányosságot tapasztalt. Előfordult, hogy az érthetőség alapelveivel ellentétesen a szerződéses dokumentumok nem voltak áttekinthetők és közérthetők, ellentmondó információkat tartalmaztak. Egyes esetekben a termék nem teljesítette a teljesség elvét, mivel nem tartalmazott minden, az Alapcsomagban meghatározott káreseményre vonatkozó fedezetet, vagy azok nem a Pályázati kiírásnak megfelelően szerepeltek benne. Több esetben a kárbejelentéshez szükséges dokumentumok köre nem jelent meg teljesszűken a feltételekben, valamint a kárbejelentési és változásbejelentési határidőként olyan időpontot határoztak meg, ami – rövid volta miatt – az ügyfelekre nézve tisztességtelennek minősíthető. Előfordultak olyan esetek is, hogy az Alapcsomag és az Elnevezésükben sztenderd kiegészítő fedezetek nem a Pályázati kiírásban meghatározott elnevezéseket kapták, ami veszélyeztette a termékek összehasonlíthatóságát. A hiányosságokat az intézmények minden esetben kiküszöbölték.

3. AZ MFO 2022. VÉGÉN – BŐVÜLŐ, DE TERVEK ALATTI ÁLLOMÁNY

2022. december 31-ig 26 006 db MFO szerződés jött létre, ebből 2022-ben 17 901. 2022. decemberben – a korábbi 1 700 körüli átlagos havi szinthez képest – rekordszámú, 2 693 db MFO szerződést kötöttek. A tavalyi negyedik negyedévben az új lakásbiztosítási szerződések 7,9 százaléka volt MFO (az egyes intézmények új kötésein belül 1,1 - 63,1 százalék, decemberben 9.9 százalék). A negyedik negyedéves szaporulat átlagdíja 42,1 ezer Ft (a piaci átlag 49,9 ezer Ft). 2022. végén 1 milliárd forint állománydíja volt az MFO termékeknek, ami 1 097 milliárd Ft biztosított vagyont fedezett (6. ábra).

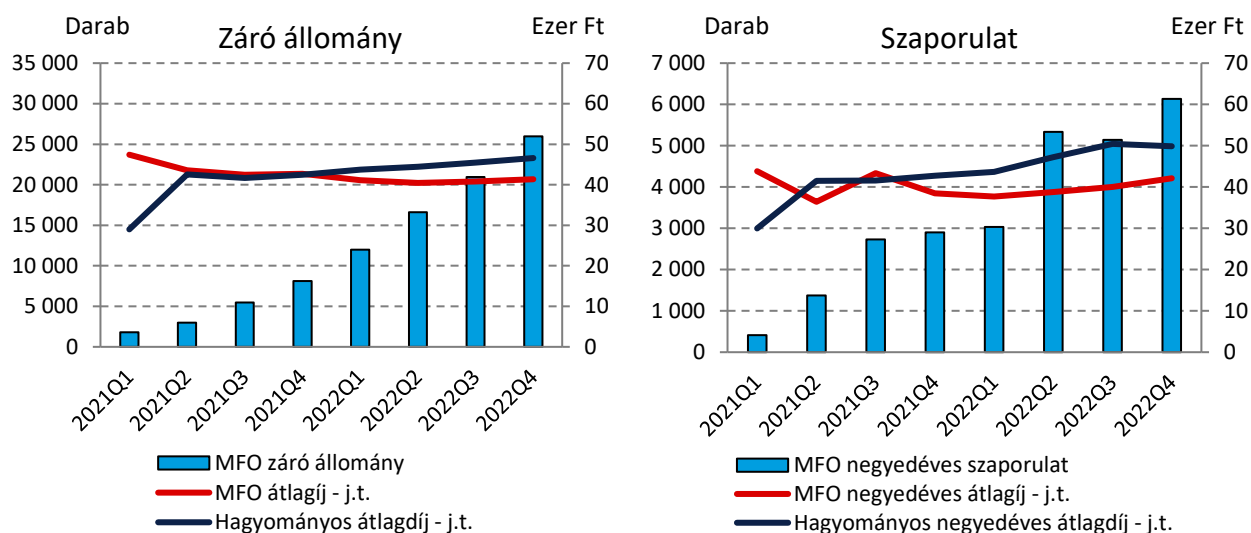
6. ábra7: MFO szerződések és állománydíj alakulása



Forrás: MNB

Az MFO bevezetését követően az eddig értékesített teljes MFO záró állomány átlagdíja 41 389 forint, míg a piacon elérhető hagyományos lakásbiztosítási termékek átlagdíja 46 583 forint volt, tehát az MFO termékek átlagdíja állományszinten több mint 10 százalékkal kedvezőbb az egyéb lakásbiztosításokéival összevetve. A tavaly december végi adataink szerint a negyedik negyedévben MFO biztosítások szaporulatának átlagdíja 42 090 forint volt, míg a piaci lakásbiztosítások átlagdíja 49 868 forint (7. ábra).

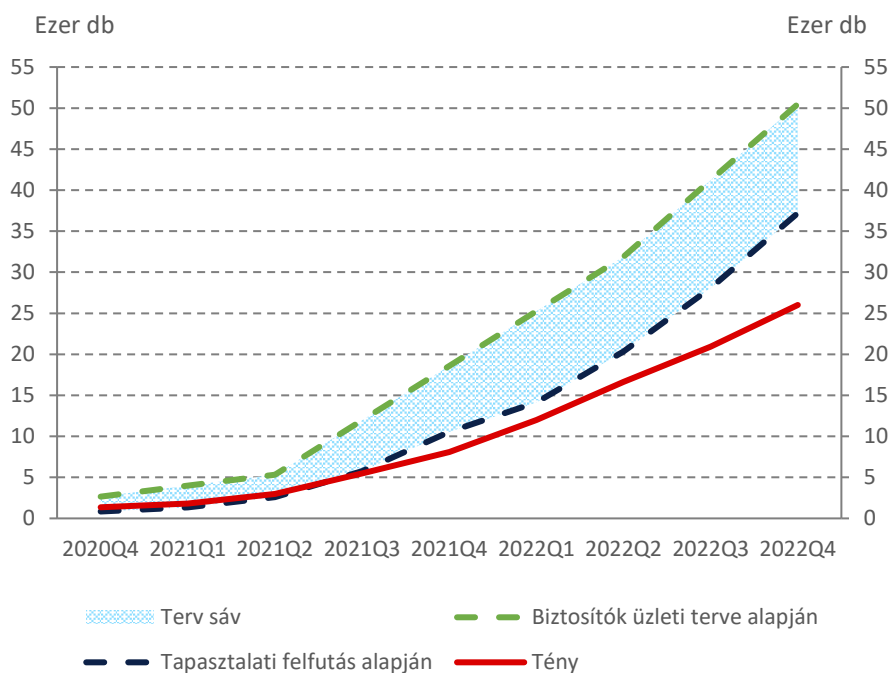
78. ábra: Átlagdíjak alakulása adott negyedévi szaporulat és teljes állomány alapján



Forrás: MNB

A terméktervekben az intézmények előre jelezték azt az állomány mennyiséget, amivel kalkuláltak. Ez alapján az értékesítés terv-és tényadatainak közelítése 2022. első negyedévében érzékelhető volt, ugyanakkor a második negyedévtől az olló ismételtelen kinyílt és tovább szélesedett (8. ábra).

89. ábra: MFO szerződések és állomány alakulása tervekhez viszonyítva



Forrás: MNB

4. ÉLÉNKÜLŐ ÉRTÉKESÍTÉS ÉS TRANSPARENTS ÖSSZEHAJONLÍTÁS

4.1. Független összehasonlítási lehetőség az MNB honlapján

Az MFO termékek összehasonlítása céljából az MNB által üzemeltetett Összehasonlító oldal adatnavigációs funkcióval is rendelkezik, így a kiválasztott biztosító honlapjára történő navigációval az ügyfelek akár azonnal megköthetik szerződéseiket. Az Összehasonlító oldal működésével és inputparamétereivel kapcsolatban a szakmai szervezetekkel történő egyeztetések 2019. őszén kezdődtek és 2019. decemberében zárultak le. Az egyeztetések során erősen kirajzolódottak a biztosítók igényfelmérési gyakorlatában lévő különbségek, részben utalva ezzel az egyedi értékesítési modellekre. Egyes biztosítók hosszú, részletes kérdéssor mellett érveltek, amelyek a nem robusztus árazási tényezőket is lefedik, míg mások modernebb megközelítésű, rövidebb kérdéssort és ügyfél-élmény-fókuszú megközelítést tartottak fontosnak. Az Összehasonlító oldal inputparamétereinek kiválasztása során tehát egyrészt szükséges volt figyelemmel lenni arra, hogy az eredmények biztosításszakmai szempontból kellő mértékben pontosak legyenek, ugyanakkor a kalkulációt végző ügyfelek részére könnyen használható és informatív felület jöjjön létre, ösztönözve ezzel a használatot.

Az oldalt annak indulás óta átlagosan napi 65-ször látogatták, látogatói nagyságrendileg átlagosan 6 percet töltenek az oldalon. Az esetek nagyrésztében konkrét kalkuláció is történik (2. táblázat).

22. táblázat: Az Összehasonlító oldal látogatottsága

2021.03.29. -2022.12.31	Kalkulátor oldal- megtekintések	Látogatók száma	Lekérdezett ajánla- tok száma
	41 595	28 573	32 798

Forrás: MNB

4.2. A biztosításközvetítők aktivizálása

Az MNB körlevélben hívta fel az alkuszok és többes ügynökök figyelmét az értékesítéssel kapcsolatos elvárásokra. Az alkuszok kötelesek elegendő számú, a piacon hozzáférhető versengő biztosítást elemezni és figyelembe kell venniük az ügyfél szükségleteit, valamint a piacon rendelkezésre álló termékek számát. Emellett a többes ügynökök kötelesek összehasonlításra alkalmas elemzést végezni, amely lehetővé teszi az ügyfél számára a legmegfelelőbb termék kiválasztását. Az MFO minősítési rendszer megalkotásakor az MNB a piacon elérhető legjobb gyakorlatokat vette irányadónak és ennek megfelelően alakította ki a káresemények körét és definícióját, ügyfélbarát szolgáltatási szintet rendelve hozzá. Következésképpen az MFO termékek az ügyfelek igényeit nagyrészt lefedik, tehát az összehasonlításba is indokolt felvenni azokat.

Az MNB körlevélben tudatta az alkuszok felé az elvárását az általuk közvetített szerződések felülvizsgálatával kapcsolatban is, különös figyelemmel az abban szereplő biztosítási összegekre. Az extrém magas építőipari árindex komoly hatással lehet egy esetlegesen bekövetkező kár után az újjáépítés költségekre. E körülmény következtében felülvizsgálat nélkül a szerződések alulbiztosítottá válnak, ezáltal kár esetén a szolgáltatási szint nem nyújt megfelelő fedezetet. A biztosítási összeg növelése párhuzamosan a biztosítási díjat is emeli. **Az általánosan is magas inflációs környezetben az ügyfelek árérzékenysége nőhet, így az MFO termékek a konszolidáltabb díjkkal erős alternatívát jelentenek.**

4.3. Mérsékelt ismertség

Az MNB felmérte a lakásbiztosításokkal kapcsolatos általános attitűdök, továbbá az MFO termékek ismertségének mértékét is. A lakástulajdonosok 14 százaléka hallott már az MFO-ról. Az egyes demográfiai csoportok között kevés releváns különbség érzékelhető, a 40 év alatti lakástulajdonosok tekinthetők az átlagnál tájékozottabbnak ezen a területen. A célcsoport tagjainak 20 százaléka gondolt már arra, hogy jelenlegi szolgáltatóját egy másik biztosítóra cserélje. A kárrendezéssel kapcsolatos rosszabb tapasztalatok határozottan befolyásolják az ügyfelek váltással kapcsolatos terveit: a váltást tervezők hányada majdnem kétszer magasabb azok körében, akiknek volt már valamilyen káreseménye. A lakásbiztosítások megkötésének elmaradását az esetek legnagyobb hányadában anyagi okok motiválják. A lakásbiztosítással nem rendelkezők ötöde nem számít olyan mértékű káreseményre, amely indokoltá tenné a biztosítást, hasonló hányaduknak rossz véleménye vagy tapasztalata van a biztosítókról. Az MFO konstrukció ismeretében a megkérdezettek a kedvező díjat, a közérthető feltételrendszert és az egyszerű, gyors kárrendezési és egyéb ügyintézését tartották

az MFO leginkább vonzó paramétereinek. **A kommunikációs üzenetek feltérképezése szerint a határozott állításokat és felszólításokat tartalmazó üzenetek a célravezetőek.**

4.4. Élénkülő verseny várható

A verseny gyenge intenzitását a jogalkotó is érzékelte és intézkedéseket tett annak növelésére. Ennek keretében 2023. április 30-tól kormányrendeletben⁴ szabályozza a lakásbiztosításokra adható jutalékok mértékét, a felmondhatóságot, valamint a jelzáloghitelezés során a lakásbiztosítások bemutatásának körülményeit. A kormányrendelet értelmében a lakásbiztosításokra adható jutalék az éves díj 20 százalékában maximált. A banki jelzáloghitelezéskor kötött lakásbiztosítások esetében a biztosítások kötése gyakorlatilag a stratégiai partner biztosító termékeire koncentrálódott, így a kormányrendelet előírja, hogy jelzáloghitelezéskor be kell mutatni az ügyfél részére az MNB honlapján található MFO kalkulátor alkalmazását, ezzel is élénkítve a versenyt a banki értékesítési csatornán is. Ezen kívül a jogalkotó a biztosítási évfordulón túl évi egyszeri alkalommal, március folyamán történő felmondási lehetőséget is bevezet. Az ügyfelek számára így eggyel több kilépési pont jelenik meg arra az esetre, ha az élő lakásbiztosításának díjával vagy szolgáltatási szintjével kapcsolatban elégedetlenné válna.

5. KÖVETKEZTETÉS

A jövőben a verseny intenzitásának növekedése várható. Ha a verseny élénkül, akkor várhatóan a koncentráció is csökken, amivel a lakásbiztosítási HHI elérheti a mérsékelt sávot. A bővebb kampányidőszak nagyobb figyelmet irányít a lakásbiztosításokra, akár az ilyen szerződéssel nem rendelkezőket is megszólítva. Ennek nyomán az értékesítés bővíthet, amellyel a lakások biztosítással való lefedettsége 75-80 százalék felé mozdulhat el. Az MFO ismertségének növekedése várható, elősegítve a nagyobb léptékű elterjedését. Az MFO termékek részarányának növekedése a bankbiztosítási modellt működtető és jelentős banki értékesítéssel rendelkező intézmények számára az MFO termékek fenntartását és bevezetését teszi indokolttá. Ideális lenne, ha az erőteljesebb verseny a lakásbiztosítások általános szolgáltatási szintjét a 40 százalékos szint felé tolná el, ezáltal a jelenleginél ügyfélbarátabb szolgáltatást eredményezve. A magas építőipari árindex a biztosítási összegeket és díjakat felfelé tolja. A díjak növekedését a fokozódó verseny és az MFO elterjedése ellensúlyozhatja. Mindezen folyamatok előmozdítják a magasabb ügyfélértékű termékek elterjedését, javítva ezzel a biztosítási szektor versenyképességét és az abba vetett fogyasztói bizalmat.

HIVATKOZÁSOK

⁴25/2023. (II.1.) Korm. rendelet a vagyonszerződésekre alkalmazandó egyes vészhelyzeti szabályokról

IRODALOMJEGYZÉK

Insurance Europe adatai, Online: <https://www.insuranceeurope.eu/statistics> (2023.02.02.)

MNB Kockázati jelentés (2020): Biztosítási, pénztári, tőkepiaci kockázati és fogyasztóvédelmi jelentés, Kiadó: Magyar Nemzeti Bank, Online: <https://www.mnb.hu/letoltes/kockazati-jelentes-2020.pdf> (2023.03.24.)

MNB Kockázati jelentés (2021): Biztosítási, pénztári, tőkepiaci kockázati és fogyasztóvédelmi jelentés, Kiadó: Magyar Nemzeti Bank, Online: <https://www.mnb.hu/letoltes/kockazati-jelentes-2021-hun-0621.pdf> (2023.03.24.)

Magyar Nemzeti Bank (2022a): Biztosítási, pénztári, tőkepiaci kockázati és fogyasztóvédelmi jelentés, Online: <https://www.mnb.hu/letoltes/kocka-zati-jelente-s-2022-hun-0825.pdf> (2023.03.24.)

Magyar Nemzeti Bank (2022): Pályázati kiírás „Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás” minősítésre 2022. február 21., Online: <https://www.mnb.hu/letoltes/mfo-palyazati-kiiras-2022.pdf> (2023.03.24.)

MNB Kockázati jelentés (2022): Biztosítási, pénztári, tőkepiaci kockázati és fogyasztóvédelmi jelentés, Kiadó: Magyar Nemzeti Bank, Online: <https://www.mnb.hu/letoltes/kocka-zati-jelente-s-2022-hun-0825.pdf> (2023.03.24.)

Magyar Nemzeti Bank (2023a): Pályázati kiírás „Minősített Fogyasztóbarát Otthonbiztosítás” minősítésre 2023. március 1., Online: <https://www.mnb.hu/letoltes/palyazati-kiiras-minositett-fogyasztobarat-otthonbiztositas-minositesere-2023-marcius-1.pdf> (2023.03.24.)

Magyar Nemzeti Bank (2022b): Szeniczey Gergő- A magyar biztosítási szektor, piaci aktualitások (Biztosítás 2022 - Portfolio.hu, 2022. március 29. Budapest)

Magyar Nemzeti Bank (2023b): Dr. Kandrács Csaba - Viharok közt is stabil a szektor (Biztosítás 2023 - Portfolio.hu, 2023.03.08. Budapest)

A szerzők a Magyar Nemzeti Bank munkatársai

„Szerkesztett formában megjelent a Biztosítás és Kockázat folyóirat X. évfolyam 1-2. számában.”