

Merre tartanak a biztosítók?*

Beszámoló a MABISZ V. Nemzetközi Biztosítási Konferenciájáról

Lencsés Katalin

A Magyar Biztosítók Szövetsége 2014. november 6-án tartotta V. konferenciáját, amely a számos külföldi előadó részvétele okán hagyományosan és joggal tartott számot a „nemzetközi” megjelölésre. A szakmai konferencia elfogadottságát jelzi, hogy a döntéshozó és felügyeleti szervek széles körben képviseltették magukat, ami lehetőséget adott a biztosítási szakmát érintő aktuális kérdések magas szintű és érdemi megvitatására.

A konferencia napirendjén ezúttal az egészségbiztosítási piacon rejlő lehetőségek, a biztosítókra vonatkozó európai szabályozói változások, valamint a nyugdíjbiztosítási adókedvezmény bevezetése óta eltelt időszak tapasztalatainak megvitatása voltak.

A nyitó előadást *Zombor Gábor*, az Emberi Erőforrások Minisztériuma egészségügyért felelős államtitkára tartotta. A biztosítási szakma jogos érdeklődéssel várta, hogy megismerhesse a területre vonatkozó, aktuális terveket. Az államtitkár tájékoztatást adott arról, hogy az egészségügyi kormányzat eltökélt szándéka a tiszta és transzparens viszonyok megteremtése a közfinanszírozott egészségügyben. E szempont tiszteletben tartása mellett üdvözöltek a magánforrásokból finanszírozott egészségügyi beruházások. Az államtitkár egyben felajánlotta a konzultáció lehetőségét a biztosítási szakma számára, ahol mód nyílik a magánbiztosítások lehetséges további szerepének a megvitatására is.

Palotai Dániel, az MNB monetáris politikáért felelős ügyvezető igazgatója a makrogazdasági helyzetképről és a megtakarítással kombinált biztosítások szerepéről adott áttekintést. A konferencia résztvevői a biztosítási piac szempontjából legkedvezőbbnek azt a helyzetértékelést találhatták, amely szerint az óvatossági megfontolások a válság előtti éveknél magasabb megtakarításokat eredményeztek, és előretekintve is magas szinten alakulhatnak. Ez ugyanis dinamizmust adhat a nyugdíjbiztosítások eladásának is, és ezt a célt segítő született meg az MNB vonatkozó nyugdíjbiztosítási ajánlása, amelynek az eredménye már mostanra megmutatkozik; a TKM^{Ny} (teljes költség-mutató) értékek az ajánlás szintje alá húzódtak, a nyugdíjbiztosítások egynegyedénél pedig a TKM^{Ny}-érték kifejezetten kedvező.

* Jelen cikk a szerző nézeteit tartalmazza, és nem feltétlenül tükrözi a Magyar Nemzeti Bank hivatalos álláspontját.

Lencsés Katalin a Magyar Biztosítók Szövetsége Életbiztosítási Tagozatának vezetője. E-mail: katalin.lencses@mabisz.hu. A konferencia előadásainak anyagai a következő honlapon elérhetőek: www.mabiszkonferencia.hu.

zőnek mondható. Kritikaként elhangzott, hogy a TKM^{Ny}-értékek csökkenését a biztosítók jellemzően nem a szerzési költségek csökkenésével érték el. A biztosítási szakma ennek kapcsán azt is nyugtázhatta, hogy az öt évvel ezelőtt, önszabályozó módon bevezetett TKM-rendszer mostanra saját jogon legitimitást szerzett, és tájékoztatósi ponttá vált a befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek költségterhelése vonatkozásában.

A MABISZ elnöke, *Pandurics Anett* ezt követően rövid kitekintést adott a magyar biztosítási piac helyzetéről. Az elmúlt időszakban, noha szignifikáns változások nem mutatkoztak, vannak már bizakodásra okot adó jelek is. Ilyen például az, hogy 2014 első félévében hosszú idő után először nőtt a folyamatos díjas életbiztosítások díjbevétele (10,1%), továbbá a háztartások pénzügyi eszközein belül is emelkedett a biztosítási díjtartalékok aránya (4,8%). A szektor az év első hat hónapjában összesen – kis mértékű növekedéssel – 435 milliárd Ft-os díjbevételezt realizált. A szakma készül az európai szabályozás által diktált feladatokra is, amelyek közül kiemelkedik a biztosítások disztribúcióját szabályozó IMD (Insurance Mediation Directive) irányelv revíziója, illetve a befektetési termékekre koncentráló PRI-IPs (Packaged Retail and Insurance-based Investment Products) rendelet. Ezek esetében minden tagországot foglalkoztató dilemma, hogy mennyiben indokolt túlnyúlni a minimum harmonizációs európai elvárásokon, figyelembe véve az adott piac fejlettségét is. A szövetség elnöke előadásában azt is kiemelte, hogy a hazai biztosítási szakma fontosnak tartja a biztosítások pozitív társadalmi szerepének kommunikálását, illetve a fogyasztóvédelem erősítését. Ez utóbbi kapcsán a szektor a MABISZ keretein belül egyre szélesedő eszköztrendszert működtet (ügyfélszolgálat, TKM, Díjnavigátor, hiteles információk, Referencia Rendszer stb.).

Kisgergely Kornél, az MNB pénzügyi szervezetek felügyeletéért felelős ügyvezető igazgatója az MNB biztosításfelügyelési stratégiáját és módszereit foglalta össze a konferencia hallgatósága előtt. A biztosítási szektorral kapcsolatban a felügyelet célja a nemzetgazdasági hasznosság növelése, a transzparens szolgáltatási paletta megteremtése, a versengő biztosítási rendszer ösztönzése, a korszerű öngondoskodási megoldások támogatása, valamint a garanciamechanizmusok létrehozása esetleges válsághelyzetek kezelésére. A jövőre nézve új kihívásokat jelent a Szolvencia II alapú felügyelés, amely rugalmas szabályozást, új felügyeleti gondolkodásmódot és testre szabott felügyelési vizsgálatot igényel. Mindez a szemléletváltás szükségességét jelzi, amire válaszként az MNB felügyeleti prioritásnak tekintti az üzletimodell-elemzést (BMA: Business Model Analysis) alapuló felügyelést, amely elvezethet az adott intézmény sajátosságaira szabott felügyelési program kialakításához.

A fogyasztóvédelem aktuális kérdéseiről tartott előadást *Bethlendi András*, az MNB fogyasztóvédelemért és piacfelügyeletért felelős ügyvezető igazgatója, aki beszámolt arról, hogy az MNB felügyeleti ágának fogyasztóvédelmi eszköztára az elmúlt időszakban megújult, illetve folyamatosan bővült. A közeljövő fontos célja a folyamatos piac- és termékmonitoring, valamint a tisztességtelen szerződési feltételek kiszűrése, ezáltal a termékfókusz egyre erősebbé válhat a felügyelésben. Öröndetes fejlemény, hogy a biztosítókhoz érkezett panaszok számában és azok kezelésében egyaránt javulás tapasztalható, mindazonáltal

a szektor főbb fogyasztóvédelmi kockázatai változatlanok: a félreértékesítés, a nem megfelelő tájékoztatás, kárrendezési hiányosságok, illetve a terméktranszparencia hiánya. Új kihívást jelentenek az online értékesítésből és az e-ügyvitelből fakadó problémák, erre reagál egy készülő MNB-ajánlás az online biztosításközvetítésről és az összehasonlító oldalakról.

A rövid kávészünet után egy friss kutatás eredményét prezentálta élvezetes előadásában *Győri Dávid*, a Xallis Consulting ügyvezető igazgatója; a felmérés a privát egészségbiztosításokkal kapcsolatos fogyasztói attitűdöt vizsgálta. A reprezentatív kutatásban résztvevők meghatározó arányban úgy találták, hogy az őket legjobban zavaró két tényezőre – a pénzhiányra és a várólisták megszüntetésére – az üzleti alapú magánbiztosítók jelenléte pozitívan képes hatni. Ezzel a felütéssel került sor a konferencia első kerekasztalára, amely a magánfinanszírozott ellátások helyét igyekezett definiálni az egészségügyben. A kerekasztal résztvevői a konferencia nyitó előadására is reagálva fogalmazták meg reményeiket: az egészségbiztosítási rendszer jelenleg zajló átalakulásában – a korábban ismertetett fogyasztói várakozásokkal összhangban – a magánbiztosítások által finanszírozott kiegészítő elemek is megtalálják a helyüket. Mindazonáltal rögzítették, hogy ehhez még sok részletszabálynak a helyére kell kerülnie a jövőben. (Résztvevők: *Farkas Patrícia* osztályvezető/Signal, *Juhos András* igazgatósági tag/UNIQA Biztosító Zrt., *Paál Zoltán* vezérigazgató-helyettes/Generali Biztosító Zrt., *Karai Gábor* ügyvezető igazgató/Advance Medical Hungary Kft., *Takács Zoltán* vezérigazgató/Főnix-Med Zrt., moderátor: *Bartók János* vezérigazgató/MetLife Biztosító.)

Kővári Zoltán, a Qualysoft operatív vezérigazgató-helyettese aktuális témát választott, amikor azt vizsgálta, hogy az online értékesítés mikor váltja be a hozzá fűzött reményeket. Az előadás megerősítette azt a sokak által vélelmezett összefüggést, hogy az ügyfelek egyre nagyobb arányban tájékozódnak az internetről, ugyanakkor haboznak, mielőtt az online vásárlást választanák. A pénzügyi termékek esetében pedig az ügyfelek jelentős részben kifejezetten igénylik a személyes tanácsadást a végső döntés előtt.

Az ebédészünet utáni nyitó előadást *Nagy Koppány*, az MNB Biztosítás, pénztár, pénzügyi vállalkozások és közvetítők felügyeleti igazgatója jegyezte, aki ezúttal a változó európai szabályozásokra összpontosított. A sokszor emlegetett Szolvencia II szabályozás még mindig számos kihívást tartogat a szakma számára, különösen a részletszabályok terén. Az új rendszer sikeres bevezetésének céljából az MNB törekszik a piaci szereplők felkészülésének támogatására: ennek érdekében többek között konzultációkat tart, koordinálja a mennyiségi hatástanulmányok elvégzését, elemzi ezek eredményeit. Ezek mellett az MNB szakemberei a hazai és – az EIOPA munkabizottságaiban való részvétellel – a nemzetközi szabályozás kialakításában is aktívan részt vesznek. Az előadó itt is kiemelte, hogy a Szolvencia II elvárásaira válaszként a felügyelés fókuszába szükségszerűen az üzleti modell alapú felügyelésnek kell kerülnie. Hasonlóan fajsúlyos szabályozás a biztosításközvetítői irányelv (IMD) revíziója, amely több vonatkozásban is újradefiniálja a piac eddigi szabályozását, különös tekintettel a transzparencia növelésére vonatkozó elvárásokra.

Ezt követően *Nicolas Jeanmart*, az Európai Biztosítók Szövetsége, az Insurance Europe igazgatója osztotta meg a közönséggel azokat a feladatokat és dilemmákat, amelyekkel az európai biztosítók napjainkban szembesülnek. Nem meglepő módon visszaköszöntek a korábbi előadások által is felvetett szabályozási aktualitások (Szolvencia II, IMD2). A korábbi előadásokhoz képest ugyanakkor új elemként merült fel, hogy a biztosítási szakmának válasszal kell szolgálnia az új technológiák által támasztott kihívásokra (példaként a vezető nélküli autókat említette), valamint a környezetvédelem, illetve a környezetterhelés aktuális problémáira is.

Janine Hawes, a KPMG igazgatója az immár örökzölddé váló témáról, a Szolvencia II szabályozás aktuális státuszáról adott körképet; hol tartanak az egyes EU-tagországok az alkalmazkodási folyamatban, tekintettel arra is, hogy európai dimenzióban 5300 biztosítóról beszélünk. Ebben az előadásban is elhangzott, hogy a vonatkozó elvárások – utalva az EIOPA-iránymutatásokra – még nem teljesen ismertek. Ebben a szakaszban a 3. pillér tartogatja a legtöbb kérdőjelet úgy az erőforrások, mint az időzítés vonatkozásában.

A hagyományos külföldi kerekasztal témája is ehhez az előadáshoz csatlakozott. Az európai, biztosítói társszövetségek képviselői (FFSA, GDV, UNSAR, VVO, moderátor: *Hanák Gábor* igazgató, KPMG) egyeztetették tapasztalataikat az Szolvencia II kihívásairól. A külföldi vendégek nem titkolták véleményüket – amelyet az EIOPA jelenlévő munkatársával, *Dispiter Szabolccsal* is megosztottak –, amely szerint a részletszabályok dömpingje komoly kihívások elé állítja a piacokat.

A következő előadó *Gáti László*, az OTP Alapkezelő Zrt. marketing- és értékesítési igazgatója volt, aki a biztosítók vagyonkezelésének aktuális kérdéseit taglalta. A tartósan alacsony kamatkörnyezet kihívásaival valamennyi piaci szereplő szembesül, a válság következményeként pedig megváltozott a hazai befektetési szemléletmód, illetve a kockázatvállalási hajlandóság. A kihívásra adott lehetséges válaszok közül a hazai és nemzetközi számok egyaránt az aktívan kezelt portfóliók térnyerését igazolják. Kérdés ugyanakkor, hogy az eszközalapok közti választás döntése rábízható-e az ügyfelekre, vagy azok inkább a vagyonkezelők által aktívan kezelt, hosszú távra optimalizált portfóliókkal lesznek elégedettebbek.

A második magyar kerekasztal a nyugdíjbiztosítások adókedvezményének eddigi tapasztalatait foglalta össze. (Résztevők: *Csonka István* vezérigazgató-helyettes/Groupama Garancia Biztosító Zrt., *Horváth Gyula* vezérigazgató-helyettes/Aegon Magyarország Zrt., *Kozek András* vezérigazgató-helyettes/Allianz Hungária Zrt., *Raveczy Zsolt* vezérigazgató/Erste Biztosító Zrt., *Sztanó Imre* ügyvezető igazgató/ING Biztosító Zrt., moderátor: *Kuruc Péter* élet- és bankbiztosítási üzletágvezető/K&H Biztosító Zrt.) Az életbiztosítási piac reprezentánsai egyértelműen pozitív fejleménynek tartották, hogy a nyugdíjbiztosítások immár versenysemleges módon élvezik az adójóváírás lehetőségét. A piaci szereplők a nyugdíjbiztosítási piac fokozatos felépülésére számítanak; ehhez ugyanakkor elengedhetetlen a folyamatos edukációs tevékenység úgy a biztosítási szakma részéről, mint a döntéshozó, szabályozói szervek oldaláról. A kerekasztal résztvevői nem kerülték meg a járadék-szol-

gáltatás kényesnek tekinthető témáját sem. Ennek kapcsán megállapították, hogy – noha társadalmi szinten kívánatos lenne ezen szolgáltatási forma minél szélesebb körben való elterjedése – a megnyugtató megoldáshoz még sok kérdésre kell választ találni keresleti és kínálati oldalon egyaránt.

Az eseményt *Molnos Dániel*, a MABISZ főtitkára nyitotta és zárta. Ahogy az a fenti összefoglalóból is látható, a konferencia résztvevőinek tartalmas és gazdag programot kínált ez a nap. A főtitkár kifejezte reményét, hogy a biztosítók, a döntéshozók, illetve a felügyeleti szervek képviselői a jövőben is folytatják a konstruktív együttgondolkodást a hazai biztosítási piac és az ügyfelek érdekében.