

# **SZAKDOLGOZAT**

**Extra Dániel  
2015**



**Budapesti Gazdasági Főiskola**  
**Kereskedelmi, Vendéglátóipari**  
**és Idegenforgalmi Kar**

## **Útlemondás biztosítás piaci bevezetése**

**Konzulens:**  
dr. Kozák Tamás  
Főiskolai docens

**Készítette:**  
Extra Dániel  
Kereskedelem és Marketing szak  
Távoktatás  
2015

### Konzulensi igazolás a szakdolgozati konzultációkról

Dátum	Téma	Aláírás
2015.06.15	brókerügylet működése, elve, felépítése	
2015.06.22	konvertibilis	
2015.09.09	konvertibilis jegyfelvétel	

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

2./b sz. melléklet

### Konzulensi nyilatkozat

Igazolom, hogy Extra Daniel hallgató  
 (képzés: ..... szak/szakirány: LM. - kereskedelmi évfolyam: ..... tagozat: Üzleti,  
 a konzultációkon ..... alkalommal megjelent. Igazolom továbbá, hogy a szakdolgozat általam látott legutolsó - értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt és elektronikusan is megküldött - változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti egy szakdolgozattal szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. .... hó nap ..... nap

konzulens aláírása

### Hallgatói nyilatkozat a szakdolgozat leadásához

Alulírott Extra Daniel

a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

..... képzésének LM. - kereskedelmi szakos/szakirányos Üzleti tagozatos

hallgatója nyilatkozom, hogy a Üzleti menedzsment - üzleti terv  
piaci bevezetése

címmel bírálatra és védésre beadott szakdolgozat saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem (a szükséges lábjegyzet / végjegyzet hivatkozásokat, valamint az ábrák hivatkozását megfelelően helyeztem el).

Budapest, 2015. .... hó nap ..... nap

hallgató aláírása

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>Miért ezt a témát választottam? .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Alapfogalmak .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Ki a biztosító?.....	4
2.2.	Mi a biztosítás?.....	4
2.3.	Élet- és nem-életbiztosítások.....	5
2.4.	Útlemondás-biztosítás .....	6
2.5.	Kik a szereplők? .....	6
<b>3.</b>	<b>Nemzetgazdaság és biztosítási piac .....</b>	<b>7</b>
3.1.	A nemzetközi gazdaság alakulása 2014-ben .....	7
3.2.	A magyar gazdaság alakulása 2014-ben.....	7
3.3.	Nemzetgazdaság és biztosítás .....	9
3.4.	A biztosítási piac alakulása .....	10
3.5.	Az utasbiztosítási piac alakulása .....	14
3.6.	Tapasztalataim összegzése .....	17
<b>4.</b>	<b>Az UNIQA Biztosító Zrt.....</b>	<b>18</b>
<b>5.</b>	<b>Termékéletrajzi ciklus-modell.....</b>	<b>19</b>
5.1.	Információk gyűjtése .....	19
5.2.	Elemzések.....	21
5.3.	Ötletek .....	23
5.4.	Döntés.....	24
5.5.	Termékfejlesztés.....	25
5.6.	Kész a termék .....	31
5.7.	Termékbevezetés .....	34
5.8.	Értékesítés .....	35
5.9.	Viszontbiztosítási szituáció .....	36
5.10.	Ajánlat aláírása és díjfizetés .....	37
5.11.	Vállalás .....	38
5.12.	Manipuláció.....	38
5.13.	Kötvényesítés .....	39
5.14.	Ügyfélkapcsolat.....	39
5.15.	Kockázatviselés kezdete.....	39
5.16.	Díjnyilvántartás .....	40
5.17.	Állománykezelés .....	41
5.18.	Kárrendezés .....	41
5.19.	Esetleges panasz .....	42
5.20.	Kockázatviselés vége .....	42
5.21.	Elemzések.....	42
5.22.	A termék már nem értékesíthető .....	43
<b>6.</b>	<b>Javaslatom .....</b>	<b>44</b>
<b>7.</b>	<b>Összefoglalás.....</b>	<b>45</b>
<b>8.</b>	<b>Ábrák és táblázatok jegyzéke .....</b>	<b>47</b>
<b>9.</b>	<b>Források.....</b>	<b>48</b>

# Útlemondás biztosítás piaci bevezetése

---

„Kevesen tudják, de az utasbiztosítás hungarikum. A terméket ugyanis Cserkúti Engel Miksa pécsi fakereskedő alkotta meg 1907-ben azt követően, hogy egy svájci vasútállomáson egy mozdonyból kipattanó szikra felgyújtotta a bőröndjét, és a vasúttársaság elzárkózott a kártérítés megfizetésétől.”

Forrás: Szabó Tamás – utasbiztosítási szakértő

## 1. Miért ezt a témát választottam?

Utasbiztosítási termékmenedzserként dolgozom az UNIQA Biztosító Zrt.-nél, fő feladatomban, hogy az utasbiztosítási üzletág nyereséges legyen. Piaci változásokat figyelve azt tapasztalom, hogy a meglévő termékek apróbb módosításaival már nem lehet jelentős növekedést elérni; minden biztosítónak szinte ugyanolyan termékeik vannak, minimális eltéréssel csupán.

Egy utasbiztosítás fő szolgáltatása, hogy külföldön bekövetkezett sürgősségi baleset és súlyos megbetegedés esetén a biztosító vállalja a felmerülő gyógyászati és szállítási költségeket. Ezekben legfeljebb a felső limitek meghatározásánál lehetnek különbségek az egyes biztosítók között (pl. egy minimál csomagnál 20 millió forintig térít a biztosító, egy felső kategóriás biztosításnál pedig akár limit nélkül). Pluszszolgáltatások bevezetésére itt nincs lehetőség, ezért egyéb kiegészítő szolgáltatásokra helyezik a hangsúlyt. Kiegészítő biztosítás például a poggyászbiztosítás, gépjárműasszisztencia-biztosítás, egyéb asszisztencia-szolgáltatások, mint tolmácsszolgálat, jogi segítségnyújtás, felelősségbiztosítás stb. Ezen kiegészítések is minden biztosító utasbiztosítási termékeinek alappillérei, ezért ezekben sem lehet jelentősebb eltéréseket tapasztalni, legfeljebb a felső térítési limitek meghatározásában, esetleg egy adott kockázati elem kihagyásában. Biztosítás kötésekor tehát a megfelelő biztosítás kiválasztásában a legmeghatározóbb szempont a biztosítás díja, a maximum térítési összegek felső határa, és természetesen a biztosítóról kialakult bizalmi kép.

Így tehát a növekedés eléréséhez nem elegendő a meglévő termékeket hozzáigazítani a piaci változásokhoz, új termékek bevezetésén kell gondolkodni. A konkurencia termékpalettáját, valamint az elmúlt évek értékesítési számait figyelve

azt tapasztaltam, hogy az útlemondási biztosítást csupán 4 biztosító szolgáltatja jelenleg, és minden évben jelentősen (tavaly például 50%-kal) nő az ilyen biztosításokból befolyó biztosítási díj mértéke. Mivel az UNIQA Biztosító Zrt. nem rendelkezik még ilyen termékkel, ezért ennek bevezetését tűztem ki célul. Dolgozatomban a bevezetéshez szükséges lépéseket fogom bemutatni.

## 2. Alapfogalmak

A 2003. évi LX. törvény rendelkezik a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről, mely alapján a következő definíciókról kell tudnunk:

### 2.1. Ki a biztosító?

Az a szervezet, amely a hatályos magyar jogi szabályozás, illetve valamely hatályos tagállami szabályozás szerint biztosítási és azzal közvetlenül összefüggő tevékenységre jogosult.

10. paragrafus, első pont:

„Biztosítási tevékenység végzésére Magyarország területén belül biztosító részvénytársaság, szövetkezet, egyesület, vagy harmadik országbeli biztosító magyarországi fióktelepe jogosult.”

### 2.2. Mi a biztosítás?

A 4. paragrafus első pontja kimondja:

„Biztosítási tevékenység a biztosítási szerződésen alapuló kötelezettségvállalás, amely során a tevékenységet végző megszervezi az azonos vagy hasonló kockázatoknak kitett személyek közösségét (veszélyközösség), matematikai és statisztikai eszközökkel felméri a biztosítható kockázatokat, megállapítja és beszedi a kötelezettségvállalás ellenértékét (díját), meghatározott tartalékokat képez, a létrejött jogviszony alapján a kockázatot átvállalja és teljesíti a szolgáltatásokat.”

Magyarul a biztosítás arra való, hogy a jövőben véletlenszerűen esetleg bekövetkező, előre nem látható események anyagi kára ellen védelmet nyújtson. A biztosító a biztosítási díj ellenében vállalja a biztosítás tárgyát képező kockázatot a biztosított helyett.

Fontos alapkövetelmény, hogy egy biztosítás kockázata tiszta kockázat legyen, ami azt jelenti, hogy ha az adott kockázat bekövetkezik, akkor az legyen egyértelműen azonosítható, és okozzon kárt. Ez a tiszta kockázat, amelyen belül két fő kockázati típust különböztethetünk meg: az abszolút és a relatív kockázatot. Abszolút, azaz biztos kockázat például a biztosított személy halála, itt csak az időpont kérdéses, relatív kockázat esetén pedig a bekövetkezés is bizonytalan, valamint az



időpont is, így az esetlegesen okozott kár mértéke is bizonytalan (ilyen lehet autótörés, lakásban, házban történt természet okozta kár vagy baleset).

A biztosítás a biztosítási szerződés megkötésével jön létre, melynek folyamata során az ügyfél ajánlatot tesz a biztosítónak, melyben leírja a kockázat típusát, tárgyát, időszakát, az ajánlatot benyújtja a biztosítónak, amely – ha elvállalja az adott kockázatot – meghatározza a díjat, és kiállítja a biztosítási kötvényt, ami egyben az igazolása is a jövőbeni teljesítésnek, ha az adott kockázat bekövetkezik.

A biztosítási szerződés kizárólag írásban jöhet létre. A biztosítási szerződési jog legfontosabb szabályai a Ptk.-ban találhatók meg.

### **2.3. Élet- és nem-életbiztosítások**

A biztosítók két nagy csoportra bontják, és az adott csoportokon belül is összevonják az egyes biztosítási termékeket a termékekhez kapcsolódó kockázatok alapján. Ezeket a csoportokat biztosítási ágként definiálják. A két fő csoport tehát az életág és a nem-élet ág. Ezen ágakon belül úgynevezett ágazati bontásban szerepelnek a biztosítási termékek.

Az életághoz a következő fő kockázatok és termékek tartoznak:

- Nyugdíjbiztosítások
- Életbiztosítások
- Befektetésekkel kombinált életbiztosítások
- Születéssel, házassággal kapcsolatos biztosítások
- Nyugdíjat kiegészítő, társadalombiztosítási biztosítások

Nem-élet ághoz tartozó kockázatok és termékek:

- Balesetbiztosítás
- Betegségbiztosítás
- Utasbiztosítás
- Vagyonbiztosítások, mint casco, kötelező, lakás-
- Felelősségbiztosítás
- Asszisztencia-biztosítások
- Jogvédelem-biztosítás
- Temetési biztosítás

## 2.4. Útlemondás-biztosítás

Az útlemondás-biztosítás az utasbiztosítás egy speciális változata. Mi lehet a kár? Mire köthető egy ilyen biztosítás? Röviden a lényege az, hogy egy előre megvásárolt utazás meghiúsulása esetén a biztosító kifizeti a felmerült utazási költségeket.

## 2.5. Kik a szereplők?

Biztosítási szerződés szereplői lehetnek:

- **Szerződő:** Az a természetes vagy jogi személy, aki/amely a biztosítási szerződés megkötésére ajánlatot tett, a biztosítási díjat fizeti, és ezen minőségében a kötvényen feltüntették.
- **Biztosított:** Általánosságban ő jogosult a biztosító teljesítésére, őt védi a biztosítás. Ettől abban az esetben lesz eltérés, ha megjelöltek kedvezményezettet.
- **Kedvezményezett:** A biztosító teljesítésére jogosult személy.
- **Károsult:** A bekövetkezett kár elszenvedője. Az esetek döntő többségében ez a biztosított személlyel megegyezik, felelősségbiztosítási károk esetén lehet ettől eltérés.

### **3. Nemzetgazdaság és biztosítási piac**

Mivel egy utasbiztosítási termék bevezetését tűztem ki célul, első lépésként megvizsgálom a magyar gazdasági helyzetet, valamint információkat gyűjtök a magyarországi biztosító társaságok pénzügyi adatairól, amely fontos kiindulópontja lesz a döntés meghozásának, azaz hogy belevágjunk-e egy új pénzügyi termék kifejlesztésébe és piaci bevezetésébe.

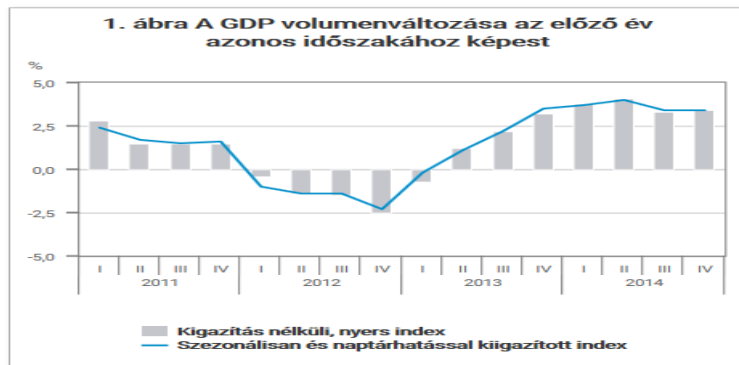
#### **3.1. A nemzetközi gazdaság alakulása 2014-ben**

A globális gazdaság a 2014. évben mérsékelten növekedett. A fejlett gazdaságokat tovább nyomasztotta a pénzügyi válság hagyatéka, még a fejlődő gazdaságok dinamikája is elmaradt a korábban tapasztalthoz képest. Csökkenő nyersanyagárak, alacsony kamatlábak és gyenge világkereskedelem jellemezte 2014-et. A növekedés motorjai újból az Amerikai Egyesült Államok és az Egyesült Királyság voltak. Európában és Japánban strukturális problémák nehezítették a kilábalást és a gazdaság erősödését, míg Kína gazdasága egy tervezett lassuláson megy keresztül. A kelet-európai régiót az orosz gazdaságnak a jelentősen lecsökkent világpiaci olajár miatti recesszióba süllyedése és az ukrán–orosz konfliktus kiéleződése jellemezte. A közép-kelet-európai régió növekedési üteme becslések szerint 2% körül alakult.

#### **3.2. A magyar gazdaság alakulása 2014-ben**

2014-ben Magyarország 3,6%-os növekedést tudott felmutatni. A termelési oldalról közelítve mindenekelőtt a közútjármű-gyártás, az építőipar és a mezőgazdaság teljesítménye javult. A szolgáltatási ágazatok bruttó hozzáadott értéke együttesen 2% alatti mértékben bővíthetett, ezen belül a pénzügyi, biztosítási tevékenység teljesítménye közel 1%-kal mérséklődött, amit a lakossági hitelek csökkenése eredményezett. A biztosítási szerződések számában jelentős elmozdulás nem történt. A fogyasztási oldalon a háztartások fogyasztásának növekedése és a beruházások erősödése volt jellemző.

A 2013-ban beindult gazdasági folyamatok javulása tovább folytatódott 2014-ben is. A bruttó hazai össztermék 3,6%-ra nőtt a 2013-as értékhez képest, folyóáras értéke 31 864 milliárd forint volt.



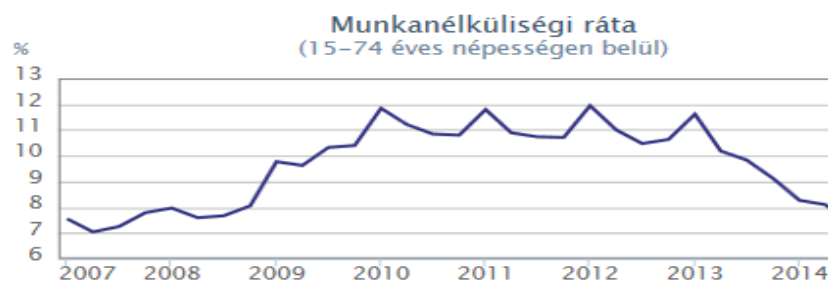
1. ábra - GDP volumenváltozása

Forrás: KSH – 2015.08.11 – <http://www.ksh.hu/gyorstajekoztatok/#/hu/document/gdp1412>

Az ábrán is jól látható, hogy Magyarország kikerült a recesszióból, és 2013 év eleje óta növekvő tendenciát mutat a gazdaság. Termelési és felhasználási oldalon a következőknek köszönhető a javulás:

- A termelési oldalon a mezőgazdaság bruttó hozzáadott értéke 13%-kal, az iparé 5,3%-kal, az építőiparé 14%-kal, valamint a szolgáltatásoké 2,0%-kal növekedett.
- A felhasználási oldalon a háztartások tényleges fogyasztása 1,6%-kal emelkedett. A közösségi fogyasztás 3,4%-kal bővült. E két tétel eredményeként a végső fogyasztás 1,8%-kal nőtt. A bruttó állóeszköz-felhalmozás 12, a bruttó felhalmozás 14, míg a belföldi felhasználás összesen 4,3%-kal emelkedett. Az export 8,7, az import 10%-kal nőtt.

A munkanélküliségi ráta a 15-74 éves népességben belül a 2013 év eleji 11,6%-ról 2014 év végére 7,1%-ra csökkent, ezzel elérve a válság előtti időszakot, ami jelentős, 4,5%-os javulás:



2. ábra – Munkanélküliségi ráta

Forrás: KSH – 2015.08.11 – <http://www.ksh.hu/?lang=hu>

### 3.3. Nemzetgazdaság és biztosítás

A következő táblázatban a magyar gazdaság és a biztosítási szektor teljesítményének adatait figyelhetjük meg éves bontásban:

#### Nemzetgazdaság és biztosításügy

	2005	2006	2007	2008	2009
Bruttó hazai termék* (GDP) (milliárd forint)	22 043	23 775	25 321	26 546	25 623
Bruttó hazai termék változása az előző év százalékában(%)	106,4	107,9	106,5	104,8	96,5
Bruttó biztosítási díjbevétel (milliárd forint)	686,5	830,2	930,3	882,8	830,5
Bruttó biztosítási díjbevétel változása az előző év százalékában (%)	114,6	120,9	112,1	94,9	94,1
A lakosság összes rendelkezésre álló jövedelme** (milliárd forint)	13 042	13 829	14 382	14 841	14 580
A lakossági jövedelem változása az előző év százalékában (%)	107,2	106,0	104,0	103,2	98,2
Bruttó biztosítási díjbevétel a lakossági jövedelem százalékában (%)	5,3	6,0	6,5	5,9	5,7
1 főre eső biztosítási díj forint	68 056	82 441	92 518	87 939	82 866
1 főre eső életbiztosítási díj (forint)	29 950	41 770	50 586	45 993	41 013
<b>1 főre eső nem életbiztosítási díj (forint)</b>	<b>36 343</b>	<b>40 671</b>	<b>41 932</b>	<b>42 333</b>	<b>42 394</b>
	2010	2011	2012	2013	2014
Bruttó hazai termék* (GDP) (milliárd forint)	26 946	28 035	28 549	29 846	<b>31 864</b>
Bruttó hazai termék változása az előző év százalékában(%)	105,2	104,0	101,8	104,5	<b>106,8</b>
Bruttó biztosítási díjbevétel (milliárd forint)	843,8	817,3	768,1	809,4	<b>850,2</b>
Bruttó biztosítási díjbevétel változása az előző év százalékában (%)	101,6	96,9	94,0	105,4	<b>105,0</b>
A lakosság összes rendelkezésre álló jövedelme** (milliárd forint)	15 037	16 159	16 560	17 044	<b>17 500</b>
A lakossági jövedelem változása az előző év százalékában (%)	103,1	107,5	102,5	102,9	<b>102,7</b>
Bruttó biztosítási díjbevétel a lakossági jövedelem százalékában (%)	5,6	5,1	4,6	4,7	<b>4,9</b>
1 főre eső biztosítási díj forint	84 379	81 963	77 635	81 814	<b>86 167</b>
1 főre eső életbiztosítási díj (forint)	44 247	44 079	40 249	43 739	<b>45 921</b>
<b>1 főre eső nem életbiztosítási díj (forint)</b>	<b>40 131</b>	<b>37 884</b>	<b>37 386</b>	<b>38 075</b>	<b>40 246</b>

1. Táblázat – Nemzetgazdaság és biztosításügy

Forrás: MABISZ (Magyar Biztosítók Szövetsége), Magyar Biztosítók Évkönyve 2015

Fenti két táblázatból az derül ki, hogy a magyarországi biztosítási szektor 2007–2008-ban élte fénykorát, a bruttó biztosítási díjbevétel jelentős mértékben, több mint 10%-kal növekedett évente, 2007-ben elérte a 930 milliárd forintot. A lakossági jövedelmek nőttek, az 1 főre eső biztosítási díj is bővült. A 2009-2012 közötti időszakban a gazdasági válság jelentős hatással volt a biztosítási szektorra is, a lakosság elkezdett spórolni, az új szerződések üteme lelassult, a meglévő biztosításokat felmondták, keresték a lehetőségét, hogy olcsóbbat kössenek, módosítsák az élő szerződéseket. A 2012. évi mélyponton a legtöbb biztosító, így az UNIQA Biztosító Zrt. is kénytelen volt átszervezéseket végrehajtani cégen belül: leépítések, költség-megtakarítások, megszorítások kezdődtek. A bruttó biztosítási díjbevétel, valamint az 1 főre eső biztosítási díj a 2005-ös szintre esett vissza. A 2013 elejétől meginduló gazdasági élénkülés jó hatással volt a biztosítási szektorra is, a díjbevételek 5%-kal újra bővültek, azonban miután a monetáris kamatpolitika jelentősen csökkentette a betéti kamatokat, a lakosság egyre inkább keresni kezdte a biztosításokkal egybekötött hosszú távú megtakarítási formákat, tehát a bankszektorból elkezdett átáramolni a pénz a biztosítási szektorhoz. Ezt igazolja, hogy az egy főre eső életbiztosítási díjból eredő bevétel kétszer akkora ütemben bővült, mint az egy főre eső nem életbiztosítási díjak bevétele. 2007-hez viszonyítva látható, hogy a biztosítási ágazat kezd visszatérni a válságot megelőző szintre. A lakosság azonban a jövedelemhez viszonyítva még most is több mint 1,5%-kal kevesebbet költ az emberek biztosításra, mint a válságot megelőző években.

### **3.4. A biztosítási piac alakulása**

2014-ben 32 különböző, biztosítási díjbevételt elérő vállalat osztozott a magyar biztosítási piacon elért 850 milliárd forintos teljes biztosítási díjbevételen. A magyarországi biztosító társaságok díjbevételét és piaci részesedését a következő táblázat mutatja:

<b>A bruttó biztosítási díjbevétel és a piaci részesedés megoszlása társaságonként</b>						
	<b>Díjbevétel (millió Ft)</b>			<b>Piaci részesedés (%)</b>		
	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
AEGON	78 234	81 181	85 840	10,19	10,03	10,10
AHICO (MetLife)	5 807	-	-	0,76	-	-
AIG	6 902	7 901	9 564	0,90	0,98	1,12
Allianz	132 285	129 363	123 237	17,22	15,98	14,50
Astra	4 257	3 149	5 302	0,55	0,39	0,62
Cardif	-	-	4 459	-	-	0,52
Cardif Élet	-	-	1 345	-	-	0,16
CIG Élet	22 522	16 715	14 420	2,93	2,07	1,70
CIG EMABIT	2 923	5 075	2 496	0,38	0,63	0,29
Dimenzió	3 411	2 571	2 808	0,44	0,32	0,33
Erste VIG	15 119	15 801	15 984	1,97	1,95	1,88
Euler Hermes	4 179	3 936	3 982	0,54	0,49	0,47
Európai Utazási Bizt.	2 193	2 238	2 589	0,29	0,28	0,30
Generali	109 845	110 035	114 831	14,30	13,59	13,51
Genertel	3 387	4 112	3 837	0,44	0,51	0,45
Grawe	8 179	8 874	9 175	1,06	1,10	1,08
Groupama Garancia	84 705	90 055	94 592	11,03	11,13	11,13
ING (NN)	65 973	70 961	74 722	8,59	8,77	8,79
K&H	27 282	29 376	31 534	3,55	3,63	3,71
KÖBE	7 170	7 089	7 007	0,93	0,88	0,82
Magyar Posta Bizt.	7 896	7 703	8 447	1,03	0,95	0,99
Magyar Posta Életbizt.	36 068	50 486	63 322	4,70	6,24	7,45
Medicover	670	1 635	2 151	0,09	0,20	0,25
MetLife	15 841	19 159	19 402	2,06	2,37	2,28
MKB Általános	2 486	3 095	3 908	0,32	0,38	0,46
MKB Élet	3 125	4 069	3 944	0,41	0,50	0,46
Porsche	654	700	993	0,09	0,09	0,12
QBE	4 778	4 663	4 857	0,62	0,58	0,57
Signal	13 872	17 763	23 272	1,81	2,19	2,74
TIR	58	-	-	0,01	-	-
Union VIG	27 073	33 911	34 172	3,52	4,19	4,02
<b>UNIQA</b>	<b>54 291</b>	<b>60 531</b>	<b>56 302</b>	<b>7,07</b>	<b>7,48</b>	<b>6,62</b>
Vienna Life VIG (AXA)	13 151	12 249	12 518	1,71	1,51	1,47
Wáberer	3 736	4 996	9 150	0,49	0,62	1,08
<b>Összesen</b>	<b>768 072</b>	<b>809 392</b>	<b>850 162</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

2. táblázat - A bruttó biztosítási díjbevétel és a piaci részesedés megoszlása társaságonként

Forrás: MABISZ (Magyar Biztosítók Szövetsége), Magyar Biztosítók Évkönyve 2015

Fenti táblázatban látható az is hogy, továbbra is az Allianz biztosító az első a magyarországi piacon 14,5% piaci részesedésével, annak ellenére is, hogy közel 3%-kal csökkent a részesedésük az elmúlt 2 évben. A második legnagyobb biztosító a Generali, harmadik a Groupama Garancia; mindkét biztosító stabilan tartja pozícióját, enyhe díjbevétel-növekedéssel. Ez a három biztosító társaság uralja a magyar biztosítási piac 40%-át. Az UNIQA Biztosító Zrt. 7,48%-os piaci részesedése több mint 4 milliárd forint díjbevétel-csökkenést követően visszaesett 6,62%-ra, melynek

fő oka, hogy nagyon magas volt a kitétsége gépjármű biztosításokban, melynek átalakításával jelentős mértékben csökkent a díjbevétel. A tavalyi évhez képest tehát – egy helyet visszacsúszva – a Magyar Posta Biztosító Zrt. mögött a 7. legnagyobb magyar biztosító társaság az UNIQA.

### 3.4.1. Élet- és nem-élet biztosítási ágazat

Érdekes megfigyelni az egyes biztosító társaságok díjbevételének megoszlását a két biztosítási ágazaton belül:

	Életbiztosítási díjbevétel és szerződésszám társaságonként 2014-ben		Nem-életbiztosítási díjbevétel és szerződésszám társaságonként 2014-ben*	
	millió Ft illetve db		millió Ft illetve db	
	ÖSSZES		Összesen	
	Díjbevétel	Szerződésszám	Díjbevétel	Szerződésszám
AEGON	38 953	494 679	46 538	1 332 798
AIG	-	-	7 192	4 051
Allianz	41 759	194 876	79 203	1 847 297
Astra	99	77	5 167	183 160
Cardif	-	-	3 404	105 810
Cardif Élet	1 345	20	-	-
CIG EMABIT	-	-	2 318	29 373
CIG Élet	14 420	40 964	-	-
Dimenzió	2 808	30 178	-	-
Erste VIG	15 984	67 328	-	-
Euler Hermes	-	-	3 982	364
Európai Utazási Bizt.	-	-	52	104
Generali	41 504	268 870	67 390	1 087 147
Genertel	-	-	3 828	197 802
Grawe	9 175	198 500	-	-
Groupama Garancia	48 767	282 742	37 629	1 022 813
ING (NN)	74 722	309 601	-	-
K&H	13 454	97 034	17 580	917 802
KÖBE	-	-	6 946	181 002
Magyar Posta Bizt.	-	-	7 402	419 020
Magyar Posta Életbizt.	63 321	201 756	-	-
Medicover	-	-	-	-
MetLife	18 905	85 521	-	-
MKB Általános	-	-	3 908	123 246
MKB Élet	3 944	13 686	-	-
Porsche	-	-	993	10 778
QBE	-	-	3 058	122 332
Signal	16 797	112 912	5 657	231 179
Union VIG	11 470	37 090	19 920	391 238
<b>UNIQA</b>	<b>24 367</b>	<b>103 775</b>	<b>29 185</b>	<b>578 457</b>
Vienna Life VIG (AXA)	11 284	32 816	-	-
Wáberer	-	-	9 121	186 366
<b>Összesen</b>	<b>453 078</b>	<b>2 572 425</b>	<b>360 473</b>	<b>8 972 139</b>

3. táblázat - Élet és nem-élet ág díjbevételének összehasonlítása

Forrás: MABISZ (Magyar Biztosítók Szövetsége), Magyar Biztosítók Évkönyve 2015



Fenti táblázatban az látható, hogy a legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező biztosító társaságok mindkét biztosítási ágon belül tevékenykednek. Az Allianz biztosító visszaesése is annak volt köszönhető, hogy a nem-élet ágazaton belüli díjbevétele a legnagyobb mértékű, ami a recesszió hatására az egész piacon visszaesett, majd a mostani gazdasági élénkülés hatására kisebb mértékben növekszik, mint az életbiztosítási ág. Ugyanakkor piaci elsőségét is a nem-élet ágon belül szerzett díjbevételenek köszönheti, hiszen a második, a Generali biztosító életágon elért eredménye szinte azonos az Allianzéval, azonban a nem-élet ágban közel 12 milliárd forinttal több díjbevételel könyvelt el az Allianz. Érdekes továbbá, hogy a biztosító társaságok legnagyobb részben csak egy biztosítási ágazaton belül tevékenykednek. Ezek közül a legerősebb az ING biztosító, amely csupán az életágon elért közel 75 milliárd forintos eredményével 8,79%-os piaci részesedést ért el. Utasbiztosítási szemszögből vizsgálva az EUB a legnagyobb vetélytársunk, hiszen ők kizárólag utasbiztosítás értékesítésével foglalkoznak, semmilyen más biztosítási ágazatból nincs bevétele; ők a piacvezetők az utasbiztosítások területén.

Az UNIQA Biztosító Zrt. is mindkét biztosítási ágban értékesít termékeket, fő célkitűzése volt, hogy a nem-élet ágon belül a gépjármű ágazatban elért túlzott mennyiségű szerződését csökkentse, mert a bevezetett biztosítási adónak, valamint a folyamatosan növekvő kárhányadnak köszönhetően a gépjármű üzletág több éve veszteséget termelt. Az elmúlt évek alatt fokozatosan szanálásra kerültek a veszteséges szerződések és nagyobb üzleti flották, valamint a fokozatos díjemelések hatására beindult természetes fogyásnak köszönhetően a kárhányad javuló tendenciát mutat. Mindemellett az életbiztosítási ágban elért kitűnő befektetési politikának és a folyamatosan bővülő díjbevételeknek köszönhetően a 2014. évben újra nyereséget termeltünk.

### 3.5. Az utasbiztosítási piac alakulása

Az utasbiztosítási üzletág 2014-ben a magyarországi piacon összesen 10,4 milliárd forint díjbevételt könyvelt el, ami egy kicsit több mint az 1,2%-a a teljes bruttó biztosítási díj bevételének. A bruttó utasbiztosítási díjbevétel változása évente a következő táblázatban látható:

**Bruttó utasbiztosítási díjbevétel**

<b>Év</b>	<b>Díjbevétel</b>	<b>Változás</b>
<b>2007</b>	<b>9,2 milliárd Ft</b>	
<b>2008</b>	<b>9,6 milliárd Ft</b>	<b>4,35%</b>
<b>2009</b>	<b>8,6 milliárd Ft</b>	<b>-10,42%</b>
<b>2010</b>	<b>10,0 milliárd Ft</b>	<b>16,28%</b>
<b>2011</b>	<b>9,5 milliárd Ft</b>	<b>-5,00%</b>
<b>2012</b>	<b>9,5 milliárd Ft</b>	<b>0,00%</b>
<b>2013</b>	<b>10,1 milliárd Ft</b>	<b>6,32%</b>
<b>2014</b>	<b>10,4 milliárd Ft</b>	<b>2,88%</b>
<b>2015*</b>	<b>10,9 milliárd Ft</b>	<b>5,00%</b>

\* becslés

4. táblázat - Utasbiztosítási ágazat bruttó díjbevétele az elmúlt években

Forrás: MABISZ utas tagozati adatokból, saját szerkesztés

Általánosságban azt lehet elmondani, hogy az utazó személyek egyre tudatosabbak, egyre többen kötnek utasbiztosítást. A magyarországi utasbiztosítások ugyan messze elmaradnak még az uniós átlagtól, de így is megfigyelhető, hogy évente több százmillió forinttal bővül az utasbiztosítási piac. A MABISZ adatai alapján a magyar utazók kb. 40%-a köt magára utasbiztosítást, míg az európai átlag 80% fölött van. Ez is jól mutatja, hogy bőven van még hová fejlődni a magyar utasbiztosítási piacon. Az előző években tapasztalt folyamatos bruttó díjbevétel-növekedés is ezt igazolja, a 2012 év eleji adathoz képest 2014-ben már több mint egymilliárd forinttal nőtt a bruttó magyarországi utasbiztosítási díjbevétel.

A Magyarországon jelenlévő 34 biztosító társaság közül csupán 14 foglalkozik utasbiztosítás értékesítésével, ez a 14 társaság osztozik ezen a folyamatosan bővülő piacon. A következő táblázatban az utasbiztosítási üzletág 2014. évi adatait láthatjuk:

<b>Utasbiztosítási üzletág 2014. I-XII. hó adatai</b>					
	ezer Ft				%
	<b>BBP</b>	<b>Útlemondás</b>	<b>Egyéb</b>	<b>Összesen</b>	<b>Piaci részesedés</b>
EUB	1 997 130	539 908	51 890	2 588 928	<b>24,93%</b>
QBE	1 709 000	0	310 000	2 019 000	<b>19,44%</b>
Allianz	863 025	0	197 574	1 060 600	<b>10,21%</b>
AIG	1 004 175	0	0	1 004 175	<b>9,67%</b>
Groupama-Garancia	842 372	30 249	36 080	908 701	<b>8,75%</b>
Vienna Life (AXA)	760 684	60 194	0	820 878	<b>7,90%</b>
MPB	807 046	0	0	807 046	<b>7,77%</b>
<b>UNIQA</b>	<b>679 903</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>679 903</b>	<b>6,55%</b>
UNION	205 811	27 930	28 678	262 419	<b>2,53%</b>
AEGON*	77 000	0	0	77 000	<b>0,74%</b>
KÖBE	56 606	0	0	56 606	<b>0,55%</b>
SIGNAL	41 594	0	0	41 594	<b>0,40%</b>
ASTRA	35 794	0	0	35 794	<b>0,34%</b>
WÁBERER Hungária	23 376	0	0	23 376	<b>0,23%</b>
<b>Összesen</b>	<b>9 103 518</b>	<b>658 281</b>	<b>624 223</b>	<b>10 386 021</b>	

\* Az AEGON csak 2014 augusztusában kezdte az értékesítést.

**5. táblázat - Utasbiztosítási üzletág 2014 év adatai**

**Forrás: MABISZ utas tagozati adataiból saját szerkesztés**

Piaci részesedés szerint rendeztem sorba a táblázatot, így jól látható a sorrend a magyar utasbiztosítási piacon. Az EUB a Generali biztosítóhoz tartozó, külön kizárólag utasbiztosítás értékesítésével foglalkozó biztosító társaság, több mint 2,5 milliárdos bruttó biztosítási díjbevétele (BBD), és közel 25% piaci részesedésével az első az utasbiztosítási piacon. Külön érdekes megfigyelni az útlemondás-biztosításból elért közel 540 millió forint díjbevételt, amire még külön ki fogok térni dolgozatomban. Második helyezett a QBE biztosító, majd az Allianz, amely – mint minden üzletágban – itt is előkelő helyen szerepel. Ez a három biztosító uralja a magyar utasbiztosítási piac több mint 50%-át. Az UNIQA Biztosító Zrt. a 8. helyen áll közel 680 millió forintos díjbevétele, mely 6,55%-os piaci részesedést jelent. Ebben a táblázatban is jól látható, hogy a magyarországi utasbiztosítási piacon csupán négy olyan biztosító társaság van, amely útlemondási biztosítást értékesít.

### 3.5.1. Útlemondási biztosítás adatai

Nézzük meg most az útlemondási biztosításra fókuszálva az elmúlt évek adatait:

Év	Biztosító	BBP	Útlemondás	Egyéb	Összesen	útlemondás/ összesen
2011	Groupama-Garancia	633 661	24 661	40 767	699 089	4%
	Union	208 721	24 831	24 069	257 621	10%
	Axa	621 830	43 713	0	665 543	7%
	EUB	1 755 791	450 944	43 101	2 249 836	20%
2012	Groupama-Garancia	579 827	26 835	25 668	632 330	4%
	UNION	208 044	30 762	21 524	260 330	12%
	AXA	497 954	44 658	0	542 612	8%
	EUB	1 851 121	291 471	50 733	2 193 325	13%
2013	Groupama-Garancia	698 211	27 821	33 976	760 007	4%
	UNION	197 528	27 613	24 477	249 618	11%
	AXA	628 289	79 656	0	707 944	11%
	EUB	1 937 869	256 576	43 265	2 237 710	11%
2014	Groupama-Garancia	842 372	30 249	36 080	908 701	3%
	UNION	205 811	27 930	28 678	262 419	11%
	Vienna Life (AXA)	760 684	60 194	0	820 878	7%
	EUB	1 997 130	539 908	51 890	2 588 928	21%

6. táblázat – Útlemondás biztosítás aránya a teljes díjbevételhez

Forrás: MABISZ utas tagozati adatokból saját szerkesztés

Négy évre visszamenőleg kigyűjtöttem azon biztosítók díjbevételi adatait, amelyek foglalkoznak útlemondási biztosítás értékesítésével, ez látható a fenti táblázatban éves bontásban. Az EUB és a Vienna Life (AXA) biztosító értékesített illet a legnagyobb volumenben díjbevétel szempontjából, azonban a teljes díjbevétel arányában az UNION Biztosító is jelentős mértékű értékesítést hajtott végre. 2014 évben az EUB csupán az útlemondási biztosításból közel 540 millió forint díjbevételt könyvelt el, ami a teljes díjbevételének több mint egyötöde, összesen 21%-a. 2011-től kezdve ez a volumen csökkenni kezdett a válság hatására a következő két évben, azonban 2014-ben már minden biztosító társaság növelte díjbevételét az útlemondás-biztosításból. 2013 évben összesen 391 millió forintot fizettek az emberek útlemondás-biztosításra, ami 2014-re 658 millió forintra nőtt, ez komoly, 41%-os növekedés egy év alatt, ebben a legnagyobb szerepe az EUB-nak volt. Összességében az útlemondásból származó díjbevétel piaca meg fogja haladni 2015-ben a 700 millió forintot, ami azt bizonyítja, hogy érdemes erre a szegmensre fókuszálni.

### 3.6. Tapasztalataim összegzése

A fenti adatokból és elemzésekből számomra az derül ki, hogy Magyarország gazdasága a recessziót követően újra növekvő pályára állt, ezen belül a biztosítási szektor díjbevétele is növekszik. Az alacsony alapkamatot tartó monetáris politika leginkább az életág díjbevétel-növekedésének kedvez, de a nem-élet ág díjbevételének növekedése is megfigyelhető. Nem-élet ágon belül az utasbiztosítási ágazat is folyamatos bővülést mutat, ezen piaci szegmensen belül ráadásul, ha figyelembe vesszük, hogy a magyar utazók csupán 40%-a köt az utazására utasbiztosítást, míg az európai uniós átlag 80% feletti, az eddigi éves 5%-os bővülés még nagyobb ütemben is fenntartható az elkövetkező években. Utasbiztosítási termékeken belül az útlemondási biztosítás értékesítésével csupán négy hazai biztosító társaság foglalkozik a jelenlevő 32 biztosítóból, ez a négy biztosító osztozik a folyamatos ütemben bővülő útlemondás-biztosítási díjbevételen, ami a tavalyi évben 658 millió forint volt.

Gazdasági szempontból tehát érdemesnek látom elkezdni dolgozni egy UNIQA útlemondási biztosítási termék kialakításán és piaci bevezetésén, hogy a 2015-re prognosztizált 700 millió forintot is meghaladó útlemondási biztosítási díjbevételnek egy része már a mi eredményünkben is kimutatható legyen.

#### **4. Az UNIQA Biztosító Zrt.**

Mivel az UNIQA Biztosítónál dolgozom, ezért a termékfejlesztést is erre a biztosítóra specializáltan szeretném bemutatni és megvalósítani. Először ismerjük meg magát az UNIQA-t:

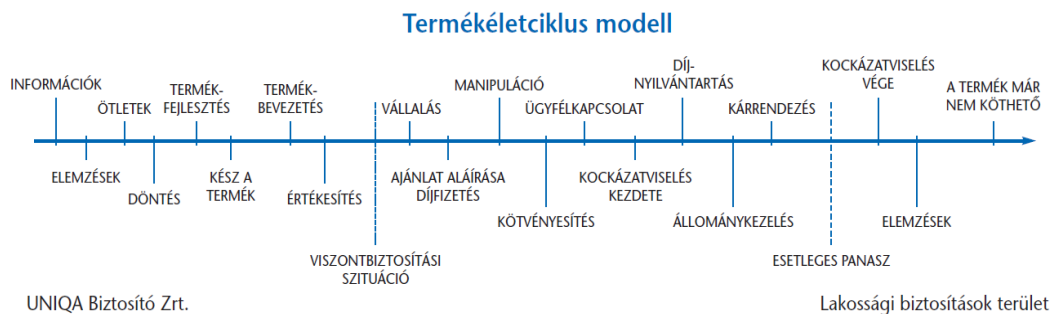
Az UNIQA Biztosító Zrt. az egyik vezető közép-európai biztosítócsoporthoz, az UNIQA Group Austria tagja. Az UNIQA-csoport 20 országban több mint 22.000 munkatárssal és üzletkötővel rendelkezik, díjbevétele 2014-ben közel 6 milliárd euró volt. Fő tevékenységi területe Közép- és Kelet-Európa, ahol az évek során sok tapasztalatra tett szert, amely kiváló alapul szolgál a további dinamikus növekedéshez.

Ez a biztosító társaság 1990 óta van jelen Magyarországon, 2003 novemberétől UNIQA Biztosító Zrt. néven. Célja, hogy ügyfeleinek teljes körű szolgáltatást nyújtson olyan minőségben, amely mértékadó más biztosítók számára is. Az UNIQA Biztosító Zrt. számos hazai elismerő díj után 2011-ben egy nemzetközi díjjal is gazdagodott. A londoni székhelyű folyóirat, a World Finance Magazin az UNIQA Biztosítónak ítélte oda a legjobb biztosítótársaságnak járó díjat Magyarországon. A legjobban teljesítő unit-linked eszközalapokat bemutató Money Moon rangsorban a vizsgált kategóriákban évről-évre számos alkalommal az első helyen végeztek az UNIQA alapjai. 2014-ben immár nyolcadik alkalommal választották az UNIQA Biztosítót a legjobb magyarországi márkák, a superbrandek közé, és ötödik alkalommal kapta meg a Business Superbrands elismerést.

Az UNIQA Biztosító Zrt. az alapítása óta eltelt két évtized alatt a magyar piac hetedik legnagyobb biztosítótársaságává vált, az egész országra kiterjedő értékesítési hálózattal rendelkezik. Piaci részesedésünk javult, és immár eléri 7,5%-ot, ügyfeleink száma meghaladta a 700 000-et.

## 5. Termékélelciklus-modell

A termékfejlesztést dr. Bihari Zoltán és általam megalkotott „termékélelciklus–modell” mentén fogom bemutatni. Dr. Bihari Zoltán az UNIQA Biztosító Zrt. nem-élet igazgatóságának lakossági terület vezetője, és egyben a főnököm. Vele közösen fektettük le a „termékélelciklus–modell” alapjait, egyes fázisait, ami nemcsak a termékfejlesztésben, de bármelyik, a termékünkkel kapcsolatos kérdésben a megfelelő helyre való behelyettesítéssel egyértelműen mutatja a termékhez kapcsolódó folyamatokat, felelősöket, és segít eligazodni, majd megfelelő válaszokat találni:



3. ábra – Termékélelciklus modell

Ezek azok a pontok egy biztosítási termék életében, amelyek meghatározóak. Minden egyes pontot részletesen ki fogok elemezni, így szándékozom bemutatni, hogy egy új termék esetében melyik fázisban mi történik.

### 5.1. Információk gyűjtése

Első lépésként össze kell szedni minden lehetséges információt, ami kapcsolatban lehet a termékkel, amelynek a bevezetésén fogok dolgozni. Az információgyűjtésnél vizsgálandó terület a gazdasági környezet, a társadalmi környezet, valamint a jogi környezet. Ezen információkat már összegyűjtöttem, és be is mutattam dolgozatomban. Röviden összefoglalva tehát: a magyarországi piacra tervezem egy utasbiztosítási termék bevezetését, amely a nem-élet biztosítási ághoz tartozik. Mivel a magyar gazdasági környezet enyhén növekvő tendenciát mutat, a biztosítási szektor szintén, ez jó kiindulópont lehet egy új termék bevezetéséhez. Az UNIQA nem-élet ágon belüli díjbevétel-növelési céljaihoz is illeszkedik. A jogi kereteket a magyar 2003. évi LX. törvény szabályozza.

Mivel utazási biztosításhoz kapcsolódó termék bevezetésén dolgozom, ezért összegyűjtöttem a lehető legtöbb információt a magyar emberek utazási szokásairól, az utazások időtartamáról, a külföldi költségek fajtájáról és mértékéről, valamint a célországokról is, hogy a termék célcsoportjáról minél többet tudjunk.

### 5.1.1. Külföldre utazó magyarok, 2014

A külföldre látogatók száma és megoszlása, 2009–2014						
Időszak	Egy napra látogatók		Több napra látogatók		Látogatók összesen	
	száma, ezer fő	aránya, %	száma, ezer fő	aránya, %	száma, ezer fő	aránya, %
2009	10 969	65,9	5 672	34,1	16 640	100,0
2010	10 786	67,1	5 297	32,9	16 082	100,0
2011	11 299	67,9	5 335	32,1	16 634	100,0
2012	11 262	69,8	4 881	30,2	16 143	100,0
2013	11 126	69,4	4 912	30,6	16 038	100,0
2014	10 753	65,8	5 587	34,2	16 340	100,0

7. táblázat – Külföldre utazók száma és megoszlása

Forrás: KSH - 2015.08.27. – [HTTP://WWW.KSH.HU/APPS/SHOP.KIADVANY?P\\_KIADVANY\\_ID=46250](http://www.ksh.hu/apps/shop/kiadvany?p_kiadvany_id=46250)

11. A külföldre látogatók tartózkodási ideje és költsége, 2009–2014						
Időszak	Egynapos látogatók eltöltött ideje összesen, ezer nap	Többnapos látogatók		Látogatók		
		eltöltött ideje összesen, ezer nap	átlagosan eltöltött ideje, nap	eltöltött ideje összesen, ezer nap	átlagosan eltöltött ideje, nap	kiadásai, millió forint
2009	10 969	44 700	7,9	55 669	3,3	589 485
2010	10 786	40 143	7,6	50 929	3,2	537 763
2011	11 299	40 168	7,5	51 467	3,1	534 618
2012	11 262	32 624	6,7	43 886	2,7	516 156
2013	11 126	34 017	6,9	45 143	2,8	513 712
2014	10 753	36 990	6,6	47 743	2,9	579 252

8. táblázat - A külföldre látogatók tartózkodási ideje és költsége

Forrás: KSH - 2015.08.27. – [HTTP://WWW.KSH.HU/APPS/SHOP.KIADVANY?P\\_KIADVANY\\_ID=46250](http://www.ksh.hu/apps/shop/kiadvany?p_kiadvany_id=46250)

A hetes és nyolcas táblázatban az látható, hogy 2014-ben a magyarok 16 millió látogatást tettek külföldön: 11 millió egynapos és 6 millió többnapos utat. Az év



egészében 3,4%-kal csökkent az egynapos utak száma, többnyire a vásárlási motiváció visszaesése miatt, a többnapos utaké 14%-kal emelkedett. A magyarok 48 millió napot töltöttek külföldön, ezzel tartózkodási idejük 5,8%-kal nőtt 2013-hoz hasonlóan. Az egy napra látogatók száma 3,4%-kal kevesebb, a több napra látogatók száma 8,7%-kal több. A tartózkodási idő tekintetében az év első negyedében két számjegyű, 14%-os, az ezt követő két negyedévben 2%-os, az utolsó negyedévben újra 10% közeli növekedést regisztráltunk 2013 negyedik negyedévéhez képest. Az átlagos tartózkodási idő 2014-ben 2,9 nap volt. A több napra látogatók átlagos tartózkodási ideje 6,0 és 7,2 nap között ingadozott az év során, és az első negyedév kivételével minden időszakban csökkent a bázisévhez mérten.

## 5.2. Elemzések

Útlemondási biztosítás szempontjából a többnapos látogatók, és azon belül is a turisztikai motivációval utazók lesznek a célcsoport.

A külföldre látogatók száma és megoszlása az utazás fő célja szerint, 2014									
Motiváció	Egy napra látogatók			Több napra látogatók			Látogatók összesen		
	száma, ezer fő	megoszlás %	előző év azonos időszaka= 100%	száma, ezer fő	megoszlás %	előző év azonos időszaka= 100%	száma, ezer fő	megoszlás %	előző év azonos időszaka= 100%
Szabadidős turizmus	3 776	35,1	103,4	4 495	80,5	115,6	8 271	50,6	109,7
Üzleti turizmus	230	2,1	113,9	432	7,7	95,5	662	4,1	101,2
<b>Turisztikai motiváció együtt</b>	<b>4 006</b>	<b>37,3</b>	<b>104,0</b>	<b>4 927</b>	<b>88,2</b>	<b>113,5</b>	<b>8 933</b>	<b>54,7</b>	<b>109,1</b>
Tanulás	119	1,1	109,8	48	0,9	182,1	167	1,0	123,9
Vásárlás	4 127	38,4	82,9	63	1,1	155,5	4 191	25,6	83,5
Munka	2 361	22,0	113,2	520	9,3	107,3	2 881	17,6	112,1
Egyéb	139	1,3	139,1	28	0,5	133,5	167	1,0	138,1
<b>Összesen</b>	<b>10 753</b>	<b>100,0</b>	<b>96,6</b>	<b>5 587</b>	<b>100,0</b>	<b>113,7</b>	<b>16 340</b>	<b>100,0</b>	<b>101,9</b>

9. táblázat - A külföldre látogatók száma és megoszlása az utazás fő célja szerint

Forrás: KSH - 2015.08.27. – [HTTP://WWW.KSH.HU/APPS/SHOP.KIADVANY?P\\_KIADVANY\\_ID=46250](http://www.ksh.hu/apps/shop/kiadvany?p_kiadvany_id=46250)

A külföldre látogatók költése az utazás fő célja szerint, 2014									
Motiváció	Egy napra látogatók			Több napra látogatók			Összes látogató		
	költése, millió forint	megoszlása, %	értékindex, előző év azonos időszaka=100%	költése, millió forint	megoszlása, %	értékindex, előző év azonos időszaka=100%	költése, millió forint	megoszlása, %	értékindex, előző év azonos időszaka=100%
Szabadidős turizmus	21 911	21,8	121,2	371 583	77,6	119,4	393 495	67,9	119,5
Üzleti turizmus	3 051	3,0	101,5	58 187	12,2	93,8	61 238	10,6	94,1
<b>Turisztikai motiváció együtt</b>	<b>24 962</b>	<b>24,9</b>	<b>118,4</b>	<b>429 770</b>	<b>89,8</b>	<b>115,2</b>	<b>454 732</b>	<b>78,5</b>	<b>115,3</b>
Tanulás	201	0,2	144,6	10 709	2,2	146,3	10 911	1,9	146,3
Vásárlás	62 344	62,1	103,3	5 385	1,1	186,6	67 729	11,7	107,1
Munka	11 753	11,7	125,8	32 500	6,8	84,0	44 254	7,6	92,1
Egyéb	1 184	1,2	277,5	443	0,1	141,9	1 627	0,3	220,2
<b>Összesen</b>	<b>100 445</b>	<b>100,0</b>	<b>110,0</b>	<b>478 807</b>	<b>100,0</b>	<b>113,4</b>	<b>579 252</b>	<b>100,0</b>	<b>112,8</b>

10. táblázat - A külföldre látogatók költése az utazás fő célja szerint

Forrás: KSH - 2015.08.27. – [HTTP://WWW.KSH.HU/APPS/SHOP.KIADVANY?P\\_KIADVANY\\_ID=46250](http://www.ksh.hu/apps/shop/kiadvany?p_kiadvany_id=46250)

A kilences és tízes táblázatból kiderül, hogy 2014-ben a magyar utazók 579 milliárd forintot fordítottak külföldi utazásukhoz kapcsolódóan termékekre és szolgáltatásokra, ebből a turisztikai kiadások összege 455 milliárd forint. Az egy napra látogatóktól – akik arányukat tekintve a teljes látogatóforgalom 2/3-át adták – a kiadások 17%-a, 100 milliárd forint származott. A több napra érkezők 479 milliárd forintot költöttek. A külföldre látogatók fogyasztási szerkezete lényegesen különbözik az egy-, illetve a többnapos látogatók esetében. Az egy napra látogatók kiadásai 76%-át élelmiszer, ital, tartós és értékes fogyasztási cikkek, illetve egyéb árucikkek vásárlására költötték, a több napra látogatók kiadásai felét szállásra, helyi és vendéglátó szolgáltatásokra, valamint árucikkek vásárlására fordították külföldön. Az útlemondási biztosítás szempontjából tehát a több napra látogatók lesznek a célcsoport, hiszen a biztosítási fedezet főként a szállásfoglalás, utazás és lefoglalt jegyek költségének megtérítésére vonatkozik. Turisztikai céllal egy napra leginkább Ausztriába és Szlovákiába utaztak a magyarok, ebbe a két országba irányult az egynapos turisztikai utazások 84%-a. Turisztikai motivációval több napra külföldre főként Ausztriába utaztak, azonban a szomszédos országok mellett nagy számban keresték fel Németországot, Csehországot, valamint Olaszországot is. A többnapos turisztikai utak 82%-a az Európai Unió országaiba irányult.

### 5.3. Ötletek

Megfelelő információk megszerzése után, az elvégzett elemzések alapján születhet meg az ötlet egy adott termékhez kapcsolódóan. Jelen esetben az elemzések rámutattak arra, hogy egy növekvő biztosítási piacon 32 résztvevő közül csupán 4 olyan biztosító társaság van, amely foglalkozik útlemondás-biztosítás értékesítésével. Ráadásul az utasbiztosítási üzletág, amelyhez az útlemondási biztosítás tartozik, a nem-élet ágon belül is jóval nagyobb ütemben növekszik, ám az uniós átlaghoz viszonyítva még így is jelentősen elmarad, tehát bőven van még benne növekedési potenciál. Ez adta az ötletet, hogy lépünk be mi is egy kevesek által értékesített termékkel a piacra, és szerezzünk részesedést az idei évben várhatóan 700 millió forintot is meghaladó útlemondás-biztosítási díjbevételeiből.

Az én véleményem az, hogy ha számításba vesszük, hogy az elemzések alapján a magyar lakosság turisztikai motivációval utazói – és azon belül is a több napra látogatók – költsége közel 430 milliárd forint volt, melynek kb. felét a biztosítás szempontjából fontos szállásra, utazásra és vendéglátó helyekre fordították, érezhető, hogy nagyságrendileg 200 milliárd forintnak megfelelő volumen képezheti biztosítás szempontjából a kockázati összeget alapját. Összességében tehát 200 milliárd forint lehet a teljes biztosítási összeg, ha minden utazásra történne útlemondás-biztosítás kötése. Erre a 200 milliárdos kockázatra szedhetnénk biztosítási díjat, ez képezhetné az alapját a számításoknak, amik alapján eldönthető, hogy bevezetjük-e a terméket, vagy sem.

## 5.4. Döntés

Döntés meghozásához egy döntés-előkészítő anyag elkészítésére van szükség. Erre kiváló megoldás egy prezentáció például, amelyben összefoglaltan látható az, amit eddig leírtam a dolgozatomban. Kiegészítésként mindenképp meg kell jeleníteni egy költség/haszon elemzést is, amely mutatja a vezetőség számára a lehetséges bevezetési költséget, fenntartási költséget, valamint a bevételi oldalt, és a megtérülési időt. Erre készítettem 3–5–8 éves tervet a termékre vonatkozóan:

Útlemondás biztosítás költség/haszon elemzése					
	2016	2017	2018	2021	2024
<i>Teljes utasbiztosítási díjbevétel</i>	695 000 000 Ft	715 850 000 Ft	737 325 500 Ft	825 804 560 Ft	924 901 107 Ft
<b>Storno díjbevétel</b>	13 900 000 Ft	28 634 000 Ft	58 986 040 Ft	82 580 456 Ft	92 490 111 Ft
<b>Kárráfordítás</b>	2 780 000 Ft	8 590 200 Ft	23 594 416 Ft	33 032 182 Ft	36 996 044 Ft
<b>Költségek</b>	5 560 000 Ft	5 726 800 Ft	11 797 208 Ft	16 516 091 Ft	18 498 022 Ft
<b>Adó</b>	1 390 000 Ft	2 863 400 Ft	5 898 604 Ft	8 258 046 Ft	9 249 011 Ft
<b>Eredmény</b>	<b>4 170 000 Ft</b>	<b>11 453 600 Ft</b>	<b>17 695 812 Ft</b>	<b>24 774 137 Ft</b>	<b>27 747 033 Ft</b>

11. Táblázat – Költség/haszon elemzés

Az útlemondási biztosítás (más néven sztorno biztosítás) tervezett díjbevételének meghatározásához az UNIQA Biztosító Zrt. teljes utasbiztosítási díjbevételét vettem alapul, annak arányában számoltam ki. A teljes utasbiztosítási díjbevétel növekedésére az első 3 évben egy szerény +3%-os növekedést prognosztizáltam, majd 2018-tól évi 4%-ot. Ehhez a díjhoz arányosítottam a sztorno biztosítás díjbevételét. Az első évben a termék ismeretlensége és az értékesítés kezdeti stádiuma miatt a teljes díjbevétel 2%-ának megfelelő díjbevételre számítok, majd 2017-ben a fokozatos értékesítési javulás miatt ez az arány 4%-ra nő, 2018-ban 8% és 2019-től számításaim szerint eléri a tervezett 10%-os arányt, és ezzel a 10%-kal számoltam 2024-ig.

A kárhányad kiszámításához a biztosítási termék díjbevételét kell elosztani a teljes kárkifizetéssel. Kárráfordítás kiszámításakor az első évben, a kis volumen és a következő évre is átnyúló szerződések darabszáma miatt egy viszonylag alacsony 20%-os kárhányaddal számoltam. 2017-ben egy növekedett 30%-os, majd a többi évben egy átlagos 40%-os kárhányad alapján kalkuláltam a kárráfordítás mértékét. A 40%-ot meghaladó kárhányad egy kritikus pont a biztosítók életében, körülbelül ez az a szint ameddig egy adott termék nyereséget termel, ezért ezt a szintet mindig figyelni kell.

Költségek meghatározásakor, amelyeket szintén a sztorno biztosítások díjbevételeinek arányában kell számolni, az első évben 40% költségszinttel számoltam a bevezetési, marketing- és egyéb megnövekedett költségek miatt; a többi évben egy, a biztosítón belül elfogadott átlagos 20% költséget vettem alapul. A termék adottságaiból kifolyólag, miszerint többnyire on-line módon, illetve más utasbiztosítási termék mellé kiegészítésként kerülne értékesítésre, ez a 20% költségszint magasnak mondható, hiszen gyakorlatilag automatizált folyamatban történik a kötés és a kötvény kiküldés is, ezért ezt a költségszintet egy felülvizsgálat után akár 10%-ra vagy az alá is csökkenteni lehet.

A biztosítási adó egységesen 10%, amelyet a biztosítási díjbevétele alapján kell számolni és fizetni, tehát ez közvetlenül az eredményt csökkenti.

Az eredmény ilyen szerény növekedési becslés, valamint magas kárhányad és költségszint mellett is pozitív. Úgy gondolom, hogy ez a készített költség/haszon elemzés egy konzervatív növekedési ütemet tartalmaz, mind a teljes biztosítási díj növekedésére, mind az útlemondási biztosítási díjbevételekre vonatkozóan és óvatos számításokat mutat a tervezett kárhányad vonatkozásában is. Lényegében egy szerény 3-4%-os éves teljes utasbiztosítási díjbevétele növekedés esetén, egy 40%-os maximum kárhányad mellett is hosszú távon növekvő bevételt termelve nyereséges lehet a termék. Legrosszabb esetben, ha teljes díjbevétele csökkenése mellett, az útlemondás biztosítás díjbevétele sem növekszik, vagy a kárhányada tartósan túl magas, a termék értékesítésének megszüntetésével gyakorlatilag azonnal megállítható, hogy veszteséget termeljen.

Ezek alapján, ha meghoztuk a döntést, jöhet a következő lépés:

## **5.5. Termékfejlesztés**

Első lépésként meg kell tervezni a terméket, meghatározni a pontos kockázati elemeket, kialakítani a feltételrendszert – ügyelve a fontos kizárásokra –, és meghatározni a biztosítás díját.

### **5.5.1. Díjszámítás**

A díjak kiszámításában az aktuárius(biztosítás matematikus) kollégáim voltak segítségemre. Ami befolyásolja a biztosítási díjat egy útlemondási biztosítás esetén, az a következő:

- **Önrész %:** Az ügyfélnek kell fizetnie, ha bekövetkezett a biztosítási esemény. Ez a teljes, biztosító által fizetendő kárösszegnek a meghatározott százaléka, amely levonásra kerül a biztosító által fizetendő összegből. Gyakorlatban ez azt jelenti, hogy ennyivel kevesebb pénzt fog megkapni az ügyfél.
- **Minimum önrész:** Fixen meghatározható összeg, amellyel mindenképp csökkentésre kerül a biztosító által fizetendő kártérítés összege.
- **Limit/biztosított:** A biztosító által fizetendő kártérítés felső határa.

A limit/biztosított összeg az ügyfél által megadott kártérítési összeg lesz, amit a lefoglalt utazási, szállás és egyéb költség alapján határoz meg. A biztosítási díj meghatározásánál, minél magasabb összegű kártérítést kíván az ügyfél, annál drágább lesz a biztosítás, ami az önrész megadásának mértékével arányosan csökkenthető.

Biztosítói szempontból a biztosítási díj meghatározása szempontjából minden esetben a következő képletet kell alkalmazni:

$$\text{Biztosítási díjbevétele} \geq \text{Kárkifizetés} + \text{Költségek} + \text{Adó} + \text{Jutalék} + \text{Nyereség}$$

Ez a képlet az úgynevezett kombinált rátát mutatja meg. Amíg a kombinált ráta pozitív, vagy legalább 0, addig a termék nyereséges. Számszerűen elemezve ez a következőt jelenti: a kárkifizetést mindig a biztosítási díjbevétele arányában vizsgáljuk, ennek az elfogadható mértéke 40%, a költségekre (üzemeltetési, munkabér, stb..) átlagosan 20%-ot számítunk, az adó fixen 10%, az üzletkötői jutalék átlagosan 20%, a tervezett nyereségnek legalább 10%-nak kell lennie. Ezeket összeadva:  $40+20+10+20+10=100\%$  kerek 100%-ra jön ki, tehát itt a kombinált ráta 0, ez gyakorlatilag a határérték egy termék megfelelő nyereségességéhez. Látható, hogy mennyire érzékenyen kell kezelni egy biztosítást, hiszen akár a kárhányad minimális növekedésével, vagy egy rosszul meghatározott üzletkötői jutalékkal a termék hamar veszteséges irányba fordulhat. Ezért nagyon fontos folyamatosan riportálni a díjbevétele, a kárkifizetést és a jutalék kifizetést és legalább negyedévente megvizsgálni a kombinált ráta alakulását, hogy a negatív irányú eltéréseket megfelelő intézkedésekkel időben javítani lehessen.

### 5.5.2. Biztosítási feltétel

A biztosítási feltételben van leírva minden a biztosítással kapcsolatos tudnivaló, ez alapján történik a szolgáltatás, ez szabályoz mindent. Ügyfelek számára mindig rendelkezésre áll, a kötés pillanatában hatályos feltétel lesz az irányadó.

Útlemondási biztosításunk esetében a következő feltételt írtam:

#### 1. A biztosítási szerződés létrejötte, hatálya

- 1.1 A biztosítási szerződés az „Igazolójegy az útlemondási biztosítási szerződés létrejöttéről” vagy a biztosítási kötvény (a továbbiakban együtt: biztosítási szerződés) aláírásával egyidejűleg jön létre.
- 1.2 A létrejött (érvényes) biztosítási szerződés hatályba lépésének feltétele, hogy a biztosítási díjat az utazási szerződés és a biztosítási kötvény aláírásával egyidejűleg megfizessék. A létrejött (érvényes) biztosítási szerződés a biztosítási díj megfizetését követő nap 0. órájában lép hatályba, és az utazási szerződésben foglalt szolgáltatás (a továbbiakban: utazás) megkezdésének időpontjáig tart. A biztosítási díj megfizetését a biztosításközvetítő által kiállított számla bizonyítja.

#### 2. A biztosítási szerződés alanyai

- 2.1 Biztosító: az UNIQA Biztosító Zrt. (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70–74.)
- 2.2 Szerződő: az a természetes vagy jogi személy – vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság –, aki/amely a biztosítási díjat megfizeti, és az utazási szerződésnek a biztosítási szerződés létrejöttét tanúsító mellékletét vagy a biztosítási kötvényt aláírja.
- 2.3 Biztosított: az a természetes személy, akit az utazási szerződés az utazás résztvevőjeként jelöl meg.
- 2.4 A biztosító szolgáltatására a kedvezményezett jogosult. Amennyiben a szerződő és a biztosított név szerint kedvezményezettet jelölt meg, ebben az esetben a biztosító szolgáltatása a név szerint megnevezett kedvezményezettet illeti. Amennyiben nem jelöltek meg név szerint kedvezményezettet, a biztosító szolgáltatására kedvezményezetteként a biztosított, a biztosított halála esetén pedig a biztosított örököse jogosult.

#### 3. Biztosítási esemény

- 3.1 Biztosítási eseménynek minősül a biztosítási szerződés tartama alatt a biztosítottnak a szerződésben meghatározott okok miatti utazásképtelensége.

3.2 A biztosított a biztosítás szempontjából utazásképtelennek minősül, ha a tervezett utazást – amelyre a biztosítási szerződés vonatkozik – a következő okok bármelyike miatt nem tudja megkezdeni:

- a biztosított előzmények nélkül hirtelen fellépő betegsége, balesete vagy halála,
- a biztosított közeli hozzátartozójának (házastárs vagy élettárs, gyermek, szülő, nagyszülő, testvér) előzmények nélkül fellépő betegsége vagy balesete, amely miatt a biztosított magyarországi jelenléte feltétlenül szükséges,
- a biztosított közeli hozzátartozójának halála,
- ha az utazási szerződés megkötése a biztosítottal együtt összesen két személy részére történt (amennyiben a két személy az utazási szerződés alapján egyértelműen azonosítható), és a másik személy is rendelkezik érvényes biztosítási szerződéssel, a másik személy előzmények nélkül fellépő betegsége, balesete vagy halála,
- a biztosított vagyontárgyában tűz, elemi kár, vagy harmadik személy bűncselekménye által okozott káresemény miatt a biztosított magyarországi jelenléte mindenképpen szükséges.

3.3 Nem jelent utazásképtelenséget, ha az utas kötbérfizetési kötelezettsége azért keletkezik, mert időjárási körülmények vagy természeti csapások miatt lemondja az utazást, vagy akár emiatt, de lemondás nélkül nem jelenik meg az utazáson.

#### **4. A biztosító szolgáltatása**

4.1 A biztosító a biztosított részére megtéríti az olyan utazási és szállásköltségeket, amelyek az utazásképtelenség miatt történő útlemondás következtében más módon nem térülnek meg a biztosítottnak.

4.2 A biztosító szolgáltatása legfeljebb a biztosítási szerződésben meghatározott maximális biztosítási összeg (lásd 4.5/a) megfelelő százaléka (az a százalékos arány, amely az utazási, vagy egyéb szerződés alapján a fizetendő kötbér arányát mutatja a teljes utazási, vagy egyéb díjhoz képest) a kedvezményezettet terhelő önrészesedéssel (lásd 4.5/b) csökkentve.

4.3 A biztosító szolgáltatása szempontjából az utazásképtelenség kezdete és az utazás megkezdésének tervezett időpontja közötti időtartam az irányadó.

4.4 A biztosító az utazásképtelenség kezdetének az útlemondás napját, de legkésőbb az utazásképtelenség okának ismertté válását követő 2. napot tekinti.

4.5 A biztosító szolgáltatása szempontjából az alábbi táblázat az irányadó:



Szolgáltatási táblázat:

a) maximális biztosítási összeg biztosítottanként: 500000 Ft

b) a kedvezményezettet terhelő önrészesedés: 20%, de minimum 10 000 Ft (a biztosító által térítendő összegből levonásra kerül)

## **5. Az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítási szerződések számának korlátozása**

5.1 Adott időtartamra csak egy utazásképtelenségre vonatkozó biztosítási szerződés köthető. Ha ennek ellenére a Biztosított a biztosító több útlemondási biztosításával rendelkezik, akkor a Biztosító a szolgáltatásokat csak egyszeresen nyújtja a legkorábban kötött biztosítási szerződés alapján. Amennyiben több biztosítónál kötött a szerződő biztosítási szerződést, a korábban kötött biztosítási szerződés alapján kell szolgáltatni, amennyiben a szolgáltatás feltételei fennállnak.

## **6. A Biztosított kötelezettségei**

6.1 A biztosított köteles az utazásképtelenség tényét annak ismertté válását követően azonnal, de legfeljebb 2 napon belül a Biztosítónak írásban bejelenteni és az utazást lemondani az útlemondási kárjelentő kitöltésével, valamint a szolgáltatási igény jogalapjának igazolásához szükséges dokumentumokat csatolni.

6.2 A biztosított köteles a biztosítóval a biztosítási eseménnyel kapcsolatos minden tényt közölni, és a biztosítónak a jogalap tisztázásához szükséges információkat megadni.

6.3 A biztosított köteles a kárt a lehetőségekhez képest elhárítani, illetve csökkenteni és ennek során szükség esetén a Biztosító útmutatásait követni.

6.4 A biztosított köteles a Biztosító számára minden olyan vizsgálatot, adatgyűjtést engedélyezni személyiségi jogainak sérelme nélkül, amelyek a szolgáltatási igény jogalapjának és összecszerúségének meghatározásához szükségesek.

## **7. A biztosító teljesítése**

7.1 A biztosító a 7.2 pontban meghatározott iratok benyújtását követő 15 napon belül dönt a szolgáltatási igény elbírálása tárgyában, amelyről írásban értesíti a kedvezményezettet.

7.2 A szolgáltatási igény elbírálásához szükséges iratok az alábbiak:

- az „Igazolójegy az útlemondási biztosítási szerződés létrejöttéről” vagy a biztosítási kötvény,
- a kárjelentő nyomtatvány,
- visszaigazolás az utazás, szállás lefoglalásáról,
- a lemondási költségekről szóló számla vagy bevételi bizonylat,
- az utazási szerződés,
- az előleg, illetve utazási díj, valamint a biztosítási díj befizetését igazoló számla,
- háziorvosi, szakorvosi, vagy kórházi igazolás, melynek tartalmaznia kell az alábbi adatokat:
  - elvégzett vizsgálatok, diagnózis, javasolt kezelés,
  - idült (krónikus) betegség esetén: az észlelt tünetek miben térnek el a beteg előző állapotához képest,
  - az orvosi vizsgálat időpontjában előreláthatóan mikorra várható a beteg állapotában olyan javulás, hogy az adott utazáson való részvételre – orvosi szempontból – alkalmassá válik,
  - orvosi naplósám, vagy számítógépes adatrögzítés esetén a kezeléssel kapcsolatos adatok kinyomtatva, – dátum, az orvos pecsétszáma és munkahelyi azonosító megnevezése
  - halotti anyakönyvi kivonat,
  - hagyatékátadó végzés
  - rendőrségi, tűzoltósági, vagy biztosítói igazolás.

## **8. Mentességek**

8.1 A Biztosító mentesül a szolgáltatások kifizetése alól abban az esetben:

- ha a biztosított nem tesz eleget a 9. pontban megjelölt adatszolgáltatási kötelezettségeinek,
- amennyiben a biztosítási esemény a kockázatviselés kezdete előtt bekövetkezett esemény vagy fennálló állapot következménye,
- ha a biztosítási esemény(ek) bejelentése késedelmes, hiányos, lényeges dokumentumok hiányoznak, és a biztosító hiánypótlási kérelmének nem tesznek eleget, és ennek következtében lényeges körülmények kideríthetatlenné válnak,
- ha az útlemondás olyan betegség, vagy betegségtünet miatt történt, amely az utazásra jelentkezés időpontjában illetve azelőtt is fennállt,

- ha az útlemondás olyan ok miatt következett be, amellyel az általában elvárható gondossággal eljáró biztosítottnak az utazási szerződés aláírásakor számolnia kellett (pl. előjegyzett műtét stb.),
- ha az útlemondás terhesség vagy annak szokásos terhességi tünetei miatt történt, kivéve a méhen kívüli terhességet
- ha a biztosítási esemény okozati összefüggésben áll olyan eseményekkel, amelyek a biztosítási szerződés megkötésekor előreláthatóak voltak, vagy amelyeket a Biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása idézett elő,
- ha az utazásképtelenséget előidéző állapotot a Biztosított szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta,
- ha a biztosítási esemény okozati összefüggésben áll versenyszerű sportolással, vagy edzés közben bekövetkezett eseménnyel.

8.2 A biztosítási esemény következtében felmerülő költségek azon részének megtérítése alól mentesül a Biztosító, amelyek más módon megtérülnek.

## **9. Kizárás**

9.1 A biztosító nem nyújt szolgáltatást abban az esetben, ha a biztosítási esemény okai az alábbiak:

- közvetve vagy közvetlenül a jogszabály szerint ionizálónak minősülő sugárzás, nukleáris energia folytán be következett események,
- háborús, polgárháborús cselekménnyel, harci eseménnyel, terrorcselekménnyel, felkeléssel, lázadással, zavargással, tüntetéssel közvetlen összefüggésben bekövetkezett események.

Ezt követően még van néhány fontos pont a feltételben, mely az elévülésről, az adatkezelésről és egyéb rendelkezésekről szól, de mivel ezek a dolgozatomból nem releváns információk, ezeket nem írom le a továbbiakban. Így tehát a fent leírt pontok lesznek a biztosításunk szempontjából az irányadóak, ezen szabályok mentén kell eljárni minden kártérítési esetben is.

### **5.6. Kész a termék**

A díjak meghatározása és a feltétel közzététele után tekinthetjük úgy, hogy kész van az adott termék. Most jöhetnek a következő fontos lépések ahhoz, hogy a terméket bevezessük a biztosító informatikai rendszereibe, felkészítsük az érintett társosztályokat az ezzel járó új munkálatokra és változásokra, elkészítsük a szükséges

dokumentumokat, marketing anyagokat. Első és legfontosabb lépés, hogy meg kell írni az ügynevezett eljárás rendet, ami összefoglalja és szabályozza a termékkel kapcsolatos teendőket, minden érintett kolléga és társosztály számára.

A kész termékhez hozzá kell rendelni egy ügynevezett módozati kódot, ami egy besorolása lesz a meglévő ágazaton belül a többi hasonló termékhez. Nyilvánvalóan az utasbiztosítási ágazathoz kapcsolódó termékről beszélünk, tehát a sorban jövő következő utasbiztosítási módozati kódot fogja kapni. A kód meghatározását követően ruházhatjuk fel a rendszert a termék tulajdonságaival.

El kell készíteni továbbá egy új számítási motort, ami a tarifálásért lesz felelős. A tarifálás gyakorlatilag díjszámítást jelent. A biztosítónak van egy erre szakosodott tarifálási motorja, ami minden termék adott paramétereinek megadása után visszaad egy biztosítási díjat. Ezt a programot kell megírni, hogy az útlemondási biztosítás speciális paramétereinek megadása után megbízhatóan mindig ugyan azon díjat adja vissza. Ilyen tarifálási adat például a fent leírt önrész, minimum önrész és a biztosítási összeg. Ezen százalékok és számok beadása után a tarifálási motor feladata, hogy kiszámítsa a szükséges biztosítási díjat.

A tarifálási motor elkészítését követően az értékesítéshez használandó felületeket is fel kell készíteni az új termék befogadására. Dolgozatom írásának pillanatában történik az UNIQA Biztosító Zrt.-n belül egy óriási informatikai fejlesztés élesítése (aminek az elkészítésében főszerepet játszottam), egy ügynevezett webservice szolgáltatás elindítása. Ez röviden arra szolgál, hogy minden utasbiztosítási terméket on-line kapcsolat segítségével, ezen a webservice szolgáltatáson keresztül szolgáljunk ki: azaz akár a honlapunkon, akár a netrisk.hu biztosítási portálon, akár bármelyik biztosításközvetítői irodában történik egy utasbiztosítás kötés, mind a tarifálás mind az ajánlati és kötvénygenerálás és küldés központilag nálunk, a mi rendszerünkben történjék. Ez azért nagyon fontos, mert csak így nyerhetünk teljes felügyeletet és kontrollt a hozzánk kötött biztosítások terén. A jelenlegi folyamat szerint ugyanis, csak képzeljük el, hogy egy papír alapon történt utasbiztosítás kötésnél, ha például egy turista csoport 50 fővel, busszal elutazik síelni Ausztriába, az idegenvezető a buszon kitölti a papír alapú kötvényt, beszedi a biztosítás díját minden résztvevőtől, elutaznak, hazajönnek, mindenki egészségesen és egyben, nem történik kárbejelentés és az idegenvezető egyszerűen elfelejti

beküldeni a központunkba a megkötött biztosítás papírjait és a beszedett pénzt is. Sajnos nem egyszeri esetről beszélünk, de azt hiszem, jól látható, milyen visszaélési pontok vannak a jelenlegi gyakorlatban. Ezért is, első dolgom volt, amikor elkezdtem itt dolgozni, hogy kifejlesszük a webservice-t ami azonnali megoldást jelent, többek között erre a problémára is. Erre a webservice szolgáltatásra csatlakozik rá mindenki, aki az UNIQA utasbiztosítási termékeit értékesíteni akarja. Saját értékesítési hálózatunk egy úgynevezett UNIQA partner portál segítségével csatlakozik erre a hálózatra, és ennek a partnerportálnak a felületét kellett megtervezni és átalakítani úgy, hogy az új útlemondási biztosítás paramétereit is kezelni tudja. Lényegében új felületet (ablakot) kellett létrehozni, új mezőket kellett megadni, a hozzájuk tartozó definíciókat meghatározni, és az értékesítők számára a „kőbalta egyszerűségével” használhatóvá tenni.

Ezt követően a biztosító fő informatikai rendszerét is fel kell készíteni a termék befogadására, azt a rendszert, vagy ügymond adatbázist, ahol minden biztosítási szerződés adat és partner rögzítésre, tárolásra kerül. A létrehozott módozati kód segítségével a rendszerben való elhelyezkedés már adott, most a kötéshez szükséges adatok és mezők tárolását kell az adott módozati kódhoz kapcsolni. Ide kerül minden útlemondási biztosításkötéshez bekért adat, legyen szó akár a szerződő adatairól, (név, születési dátum, anyja neve, címe, e-mail címe, stb.) a biztosított adatai, és maga a termék minden adata, tehát a kockázatviselési időszak, a választott csomag (ha van), speciális igények, kockázat kiterjesztések, díjkönyvelési adatok, egyszóval minden, ami a termékhez kapcsolódhat. Minden, a szerződéssel kapcsolatos információ egy a rendszer által generált kötvényszám alatt lesz nyilvántartva. Ez a kötvényszám lesz az adott szerződéssel kapcsolatos információk kulcsa.

Ha a fő rendszerben ezt létrehoztuk, akkor készíthetjük el a rögzítési utasítást, ami a vagyonsfeldolgozási osztályon dolgozó rögzítő kollégák számára szóló útmutatás, hogy a rendszeren belül kialakított mezők feltöltésének mi a pontos menete, mit hova kell írni, melyik kód pontosan mire szolgál és mikor kell kiválasztani. A webservice segítségével gyakorlatilag megszűnik a manuális rögzítés szükségessége (ez is egy hatalmas előnye a WS kialakításának), hiszen az értékesítői felületen feltöltött adatok az on-line kapcsolat segítségével automatikusan feltöltődnek a központi rendszerbe is, tehát utólag manuálisan rögzíteni jó esetben nem kell. Természetesen lehetnek fennakadások, problémák, aminek a kezelése

érdekében, minden rögzítőnek tudnia kell pontosan eljárni és megfelelően felrögzíteni a rendszerbe az adott terméket.

Ezt követően a következő lépésben a számlázási rendszer módosítására van szükség. Természetesen az eljárásrendben ennek a pontos leírása is fontos szerepet játszik, hiszen a pénzügyi osztályon dolgozó kollégáknak fontos tudniuk, hogy az új módozati kódon központilag rögzített termékhez, új azonosítóval beérkező díjakat hogyan kell rákönyvelni az adott szerződésre. A webservice segítségével, a kötés végén generált egyedi azonosítónak köszönhetően a díjak kötvényre való könyvelése is automatikusan történik, nincs szükség emberi beavatkozásra.

Az értékesítési folyamat során generálódott dokumentumok tárolására is fel kell készíteni a rendszert, illetve minden egyéb a szerződéssel kapcsolatban akár a jövőben születő papírok, elektronikus dokumentumok, értesítők tárolására is. A webservice kialakítás itt is hatalmas előrelépést jelent, hiszen nincs szükség papír alapú dokumentum előállítására, minden szerződés megköthető teljesen on-line módon úgy, hogy az ügyfél a kötés végén e-mailben kapja meg a szükséges dokumentumokat. Ettől függetlenül a rendszerben ki kell alakítani az esetleges papír alapú dokumentumok tárolását és irattározását is.

## **5.7. Termékbevezetés**

Amikor minden technikai feltétel rendelkezésre áll, akkor kerülhet sor a termék hivatalos bevezetésére, ami az értékesítés megkezdésének lehetőségét jelenti.

A termékbevezetés első lépése a megfelelő tájékoztatás. Tájékoztatni kell minden UNIQA Biztosító Zrt. ben dolgozó kollégát és a velük kapcsolatban levő brókereket, értékesítőket az új termék megjelenéséről, tulajdonságairól és értékesítési érveket kell felsorakoztatni mellette. Nagyon fontos, hogy minden résztvevő, vagy érintett személy számára világos legyen, hogy az új termék megjelent, értékesíthető, tudnia kell az előnyeit, lényegét, és mindenkinek tisztában kell lennie azzal, hogy a termék kapcsán neki milyen feladatai lehetnek. A jó tájékoztatás részét képezi a termékhez kapcsolódó oktatási anyag, termékleírás és dokumentáció biztosítása és jövőbeni elérési útvonalának megadása is, hogy ha bármilyen kérdés felmerül a termék kapcsán, rögtön tudják, hogy hol szerezhetnek róla információkat. A termék összetettségétől függően, akár személyes konzultációk, oktatások is megszervezhetők. Az útlemondás biztosítás esetében erre nincsen szükség, röviden

összefoglalható a lényege, viszonylag egyszerű termékről van szó, ami könnyen értékesíthető.

A marketing osztály bevonása is fontos szerepet tölt be a termék bevezetésében, hiszen el kell készíteni a prospektusokat, a papír alapú szóró anyagokat, illetve a termék honlapon való megjelenését. A biztosító arculatához kell igazítani a megjelenést, a logót, az elnevezést, az értékesítési érveket és lehetőség szerint valamilyen bevezetési ösztönzőt is rendelkezésre kell bocsátani az értékesítők számára.

Az új terméket a bevezetéskor is összekapcsolhatjuk a már meglévő termékeinkkel, így ösztönözve az értékesítőket ennek a terméknek az értékesítésére is. Ilyen összekapcsolás lehet pl, ha az ügyfél az utasbiztosítását is itt köti meg, akkor az útlemondás biztosításból kedvezményt adunk, vagy fordítva.

## 5.8. Értékesítés

A termék értékesítését csatornák szerinti bontásban különböztetjük meg és hasonlítjuk össze, illetve gyűjtjük az adatokat. Ilyen értékesítési csatorna a(z):

- Exclusive értékesítési hálózat: ők az UNIQA Biztosító Zrt. alkalmazásában álló értékesítők, akik kizárólag a mi termékeinket értékesítik
- Brókeri hálózat: független biztosításközvetítők, akik bármely biztosító termékét értékesíthetik, az ő feladatuk az, hogy egy adott termék kiválasztásakor az ügyfél számára összegyűjtsék legalább 3 különböző biztosító termékét, és azokat bemutatva bízzák a választást az ügyfélre. Lehetnek cégek, on-line portálok, vagy egyszemélyes talpaló ügynökök is.
- On-line: uniqa.hu felületen köthető termékek tartoznak ide, tehát az ügyfél maga köti meg a biztosítását a honlapunkon keresztül.

Minden értékesítési csatorna számára a webserviceen keresztül történik majd az útlemondás biztosítás kötés. Az exclusive értékesítési hálózat számára a partnerportálon tesszük elérhetővé a terméket, amire felhasználónévvel és jelszóval akár a brókeri hálózat értékesítői is felcsatlakozhatnak. A nagyobb brókercégek számára készítettünk egy dokumentációt, amiben leírtuk a szükséges lépéseket a webserviceünkre való csatlakozáshoz, tehát ezen cégek maguk fejlesztik le a szükséges módosításokat, amivel felcsatlakozhatnak a hálózatunkra. Az uniqa.hu

kötések eddig is on-line működtek. A legtöbb termék esetén van lehetőség papír alapú kötésre is, arra az esetre, ha az on-line kommunikáció valamiért nem működne, vagy egész egyszerűen olyan régi a termék, hogy először volt a papír alapú kötés és csak ezután fejlesztették ki, az elektronikus kötés lehetőségét. Az útlemondás biztosítás esetében nem készítettem papír alapú kötéshez lehetőséget, mindenképp csak elektronikus formában lesz értékesíthető. Ez minden utasbiztosításra igaz lesz a jövőben, egész egyszerűen azért, mert csak így biztosíthatjuk be magunkat, hogy minden utas kötésről tudjunk, így nem lehet visszaélni a kötésekkel. Az utasbiztosítás speciális jellegéből adódóan van erre szükség, hiszen itt a kockázatviselés kezdeti időpontja is a legtöbbször a kötést követően azonnal indul, hiszen mindenki az utolsó pillanatban köti meg a biztosítását mielőtt utazna, másrészt az időtartam rövidege miatt is, hiszen számtalanszor előfordult, hogy mire egy papír alapon megkötött utasbiztosítást bepostázták, a rögzítők berögzítették a rendszerünkbe, addigra az utazó már haza is jött. Arról nem is beszélve, ha ilyenkor esetleg kárbejelentés történik, a rendszerünkben még nem is látszik, hogy történt utasbiztosítás kötés. Ezek elkerülése érdekében minden folyamatot automatizálni kell és elektronikusan kell rögzíteni, ezért az utasbiztosítások és az útlemondás biztosítás kötése is kizárólag elektronikusan, a webservicen keresztül történhet.

### 5.9. Viszontbiztosítási szituáció

„A viszontbiztosítás a biztosítók között zajló kockázatáthárítás. A Bit. meghatározása értelmében a viszontbiztosítási tevékenység a biztosítási tevékenységet folytató által vállalt kockázat egy részének vagy egészének szerződésben előre meghatározott feltételek alapján, díjfizetés ellenében más biztosító által történő átvállalása.”

**Forrás: Biztosításszakmai ismeretek felsőfokon / I. kötet – A biztosításgazdaságtan**

Viszontbiztosítást akkor szoktunk alkalmazni, ha egy adott kockázathoz tartozó biztosítási fedezet mértéke olyan magas, hogy ha bekövetkezik a kockázat és teljesíteni kell, túl nagy megterhelést jelentene a kifizetése. Ilyenkor annak érdekében, hogy biztosítható legyen a kockázat a biztosító továbbértékesíti a kockázat egy részét egy másik biztosítónak, így osztoznak az esetleges kárkifizetésen, és természetesen a biztosítási díjon is. Legtöbbször nagyvállalatoknál fordul ez elő, de a lakossági biztosítások területén is volt már ilyenre példa. Az útlemondás biztosítás esetében nincs szükség viszontbiztosításra.



### 5.10. Ajánlat aláírása és díjfizetés

A biztosítási szerződésről és annak követelményeiről a Ptk. határoz. Ezek alapján a biztosítási szerződés főszabály szerint írásban jöhet létre, azonban ettől eltérő módon a biztosító hallgatása útján is létrejöhet, ami azt jelenti, hogy az ügyfél benyújtja az ajánlatot és, ha arra nem reagálunk 15 napon belül, akkor bevállaltuk a kockázatot. A biztosítási ajánlat tartalmazza a biztosítás elvállalásához szükséges adatokat, körülményeket, amelyek ismeretében határozza meg a biztosító, hogy vállalja-e és milyen feltételekkel a biztosítást. A biztosítási szerződés sajátossága továbbá, hogy mindig az ügyfél, a szerződő tesz ajánlatot a biztosítónak, függetlenül attól, hogy erre a biztosító által használt formanyomtatványt használják. Amennyiben a biztosító elvállalja a biztosítást, kiállítja a kötvényt, ami a biztosító elfogadó nyilatkozata is egyben. Így a biztosítási szerződés létre jött. Fontos megkülönböztetnünk a szerződés létrejöttét és hatályba lépését. Míg a szerződés létrejötte azt jelenti, hogy a felek között egy érvényes, a jogszabályi előírásoknak megfelelően kötött szerződés keletkezett, a hatálybalépés azt az időpontot jelenti, amikortól a feleket a biztosítási szerződés alapján meghatározott jogok és kötelezettségek illetik meg. A Ptk. szerint a hatálybalépés a biztosítási díj megfizetésével történik, a biztosítás az azt követő napon lép hatályba, amikor a szerződő fél az első díjat megfizette. A biztosítási díj megfizetésére mindig a szerződő van kötelezve.

Útlemondási biztosításunk esetében az ajánlat aláírásakor két folyamatot alakítottam ki, ami a díjfizetéshez is szorosan kapcsolódik. Abban az esetben, ha az ügyfél ott ül az értékesítő előtt, és ott helyben készpénzzel akar fizetni, akkor kinyomtatásra kerül az ajánlat, melyet ott helyben aláírva a biztosítás díjával együtt visszaadja az ügyfél az értékesítőnek. Másik lehetőség, ha nincs ott az ügyfél az értékesítő előtt, tehát távértékesítés történik. Ilyenkor az elektronikus partner portál felületen tölt ki mindent az értékesítő és elektronikus levél formájában küldi el az ügyfélnek, a levél tartalmaz minden szükséges információt, valamint a díjfizetéshez egy linket, ami átirányítja az ügyfelet egy elektronikus felületre, ahol először úgymond ajánlatot tesz az ügyfél a biztosítónak és elfogadja a kötelező nyilatkozatokat, majd elektronikus fizetésre alkalmas bankkártyával kifizeti a biztosítás díját. Nagyon lényeges feltétel az utasbiztosítások esetében, hogy nem

engedélyezünk halasztott díjfizetést, a korábban leírt speciális jellegéből adódóan, tehát minden esetben csak akkor állunk kockázatban, ha történt díjfizetés.

Az így keletkezett ajánlatok irattározása papír alapon, az erre szakosodott irattározási osztályon történik, ahol a dokumentumokat beszkenyelik és elektronikus formában is tárolják, a papírokat pedig lefűzik, irattárolják. Az elektronikusan kötött biztosítások a kötést követően automatikusan irattárolódnak az elektronikus adatbázisban, a kiküldött e-mailekkel és az azokban leírt tartalommal együtt. Minden ügyfél dokumentáció egy egyedi azonosítót kap, és minden, a jövőben keletkező ügyfélt érintő dokumentumot az adott kódhoz fűzünk hozzá.

### **5.11. Vállalás**

A vállalás azt jelenti, hogy az adott kockázatot a biztosító elvállalja-e, vagy sem. Az útlemondás biztosítás esetében ez egy automatizált folyamat lesz, nincs szükség egyedi vállalási szituáció bevonására, gyakorlatilag tarifálási alapon, az ügyfél által megadott paraméterek mentén az adott kockázata automatikusan vállalható. Egyedi esetek mindig lehetnek, amikor a tarifálási szabályoktól eltérő kérelmeket fogalmazznak meg, ezeket természetesen egyediben is kell kezelni, tehát egy meghatározott döntési jogosultsággal rendelkező szinthez kell eljutnia az egyedi kérelemnek, ahol meghatározásra kerül, hogy vállalható-e a kért kockázat, vagy továbbítani kell-e a következő döntési szinthez.

### **5.12. Manipuláció**

A manipuláció a kötvényesítés előtti ellenőrzés fázisa. A benyújtott ajánlatokat vizsgálják át, rögzítik a rendszerbe, ha szükséges és a vállalásnak megfelelő információkkal vetik össze. Ellenőrizni kell a biztosítási szerződés szereplőit, szerződőt, biztosítottat, kedvezményezettet egyaránt. Meg kell vizsgálni a formai követelményeket, amiket az ajánlaton benyújtottak, valamint az ajánlat tárgyát is.

Az útlemondás biztosítás esetében, mivel automatizált folyamatot terveztem, nincs szükség manipulációra, azaz természetesen van, de mindezt elektronikusan végezzük el, a beépített formai, alaki és jogi ellenőrzések a háttérben folyamatosan lefutnak és nem mehet be úgy ajánlat a rendszerbe, hogy a szükséges ellenőrzések ne futnának előtte. Ha hibát talál a vizsgálat, azt az elektronikus felület rögtön jelzi és javítható, egész addig, míg az ajánlat véglegesíthetővé nem válik.

### 5.13. Kötvényesítés

Ha a kötvény készítésének feltételei maradéktalanul teljesültek, akkor előállítható a biztosítási kötvény. Az útlemondás biztosítás esetében ez elektronikusan generálódik, az értékesítési folyamat végén, befejezésképpen. Ha személyes értékesítés és díjfizetés történik, azonnal kinyomtatható a partner portál felületről és átadható az ügyfélnek. A rajta lévő kötvényszám alapján jelenthet kárt a kockázatviselési időszak alatt. Elektronikus értékesítéskor, azaz távértékesítéskor egy visszaigazoló e-mail formájában küldjük ki a szerződő által megadott e-mailcímre a biztosítási kötvényt. A kötvényesítésnek minden esetben alapfeltétele a díjrendezettség, amíg a rendszerünkben keletkezett kötvényre nem kerül rákönyvelésre a befizetett díj, kötvény nem generálódhat. Ez főleg utasbiztosítás esetén fontos kitétel.

### 5.14. Ügyfélkapcsolat

Az utasbiztosítások nagy darabszáma miatt az ügyfélkapcsolat szempontjából egy nagyon fontos termék ez. Utas kötéshez a szerződőnek kell megadnia minden adatát, a biztosítottól azonban csökkentett adattartalmat kérünk be csupán. Az így megszerzett adatok jövőbeni felhasználása kulcs fontosságú lehet a biztosító életében, célzott ajánlatok megkeresése kapcsán.

Ide tartozik természetesen a kötelező tájékoztatások kiküldése, levelezések, felszólító levelek, illetve minden egyéb kapcsolat felvételi mód amit az ügyfeleknek biztosítani tudunk. Az útlemondás biztosítás esetén az ügyfélszolgálati telefonszámunk, illetve egy e-mail cím rendelkezésre áll, így felvehetik velünk a kapcsolatot, ha esetleges kérdés vagy észrevétel merülne fel. Minden biztosításkötés után az visszaigazoló levelünk, valamint maga a kötvénykép is tartalmazza ezen elérhetőségeinket.

### 5.15. Kockázatviselés kezdete

A kockázatviselés kezdeti időpontja jelöli azt a dátumot, amikortól a bekövetkezett károk után kárbejelentést tehet az ügyfél, tehát ettől az időponttól vállalja át a biztosító az ügyféltől a kockázatát. Útlemondási biztosításunk esetén ez a dátum nem lehet korábbi, mint a tervezett utazás megkezdésének időpontját megelőző két hét. Leghamarabb a biztosítás megkötését követő nap 0 órakor indulhat a kockázatviselés kezdete. Magyarán, ha az utazó megvásárolta a ciprusi utazását és az

utazás kezdeti időpontja több mint két hét múlva lesz, akkor köthet útlemondási biztosítást erre az utazására, aminek a kockázatviselése a kötést követő nap 0 órától kezdődik.

### 5.16. Díjnyilvántartás

A díjak nyilvántartásáért egy külön osztály, a pénzügyi osztály felel. Azért nagyon fontos állomása ez a termékemnek, mert minden kötvényre történő befizetést riportálni és nyomon követni szükséges. Különböző díjfizetési módok után, különböző módon kerülhet egy szerződésre a díj. Csekkes fizetés esetén az üzletkötő felelőssége a csekknek a befizetése, melyet egy első díjas csekkazonosító alapján tudunk azonosítani. Ezen fizetési módoknál két hetente készül egy riport, hogy mely szerződés mutat díjhiányt, és azon szerződést pontosan melyik értékesítő kötötte, ami alapján felszólítjuk az ügyfelet a díj rendezésére. Emellett létezik az on-line fizetés, mely jó esetben automatikusan történik, a bankszámláról terhelt díj 3 napon belül a biztosítási kötvényre könyvelődik. Természetesen itt is lehet eltérés, fennakadás, informatikai probléma, amiről időben tájékozódniuk kell, tehát erről a fizetési módról is külön riportálás szükséges. Harmadikként az úgynevezett lemezes díjfizetési mód alakult ki a biztosítón belül, amely a nagyobb mennyiségben értékesítő cégek számára érhető el. Ennek a lényege, hogy a hónap végén egy összegben utalják át az adott időszakban kötött összes utasbiztosítás díját. Ennek nyilvántartása egy lemezre mentett Excel táblában lévő adatok alapján történt a régebbi időkben, innen is az elnevezése ennek a fizetési módnak. Mondanom sem kell, hogy a legnagyobb visszaélési lehetőséget hordozza magában ez a rendszer. A wbservice kialakításával azonban ez is kontroll alá került, hiszen már nem a cégek szolgáltatják az adatokat, amik alapján majd a díjat is fizetik, hanem mi szolgáltatjuk az adatokat, ezek alapján küldjük is a díjbekérőt és várjuk a beérkező díjakat.

Fontos megkülönböztetnünk az egyszeri és a folyamatos díjas szerződéseket. Az utasbiztosítás azért is speciális és külön díjnyilvántartási eljárást igényel, mert nem csak éves szerződésekről lehet szó, hanem néhány napos időtartamokról is, melyeknek a kockázatviselés kezdeti időpontja akár másnap 0 óra is lehet. A díjak nyomon követése ez esetben mindig is kritikus kérdés volt.

Az útlemondás biztosítás díjnyilvántartása ebből a szempontból egyszerűbb lesz, hiszen a kockázatviselés kezdeti időpontja távolabb kerül a biztosítás

megkötésének időpontjától, ezért itt akár átutalásos fizetési mód is választható lehet. Riportok készítése ettől függetlenül itt is elengedhetetlen, hiszen látnunk kell, egyrészt, hogy a különböző fizetési módok esetében milyen gyorsan jut el a szerződésre a díj, másrészt ellenőriznünk kell, hogy csak akkor lehetünk kockázatban, ha a díj is beérkezett.

### **5.17. Állománykezelés**

Az állomány kezelése, rögzítése, módosítása egy külön osztály a vagyonszámvetés osztályáéhoz tartozik. Minden rögzítési feladat hozzájuk fut be. Mivel az útlemondási biztosítás értékesítését csak elektronikus formában tervezem, ezért ha minden automatizmus megfelelően működik, akkor nekik ezzel semmi dolguk nem lesz. Az egyedi esetek kezelésében kaphatnak fontos szerepet, mikor az automatizmustól el kell térni, illetve az esetleges hibák kijavítása is hozzájuk fog tartozni.

### **5.18. Kárrendezés**

A legfontosabb eleme egy biztosításnak a kárrendezés, minden e köré épül, ez maga a szolgáltatás amiért egy ügyfél a díjat fizeti. Az utasbiztosítások kárrendezését egy külső cég végzi, a Eurpe Assistance Kft. Azért nagyon fontos az utas kárrendezés kiszervezése, mert a biztosító nem rendelkezik a megfelelő erőforrásokkal egy magas színvonalú kárrendezés biztosításához. Gondoljunk csak bele, hogy a világ bármely országában bekövetkezett biztosítási esemény során tudnunk kell megfelelő egészségügyi ellátó intézményt találni, megfelelő orvosi gárdával kell rendelkezni, számos ország nyelvén kell tudni kommunikálni és megfelelő szervezési készség is ugyan úgy szükséges.

Az útlemondási biztosítás esetében lényegesen egyszerűbb ez a kérdés, mivel káresemény esetén az ügyfél még nem utazott el, hiszen pont ez a lényeg, hogy nem tudott elutazni, ezért egy magyar ügyfélszolgálat a kárrendezéshez bőven elegendő. Annyiról kell meggyőződnünk, hogy nem történt visszaélés, tehát a megfelelő, feltételben rögzített dokumentáció bekérését követően történhet a biztosító szolgáltatása. Mivel itt az idő sem kritikus, nem egy sürgősségi eljárásról van szó, ezért ezt a tevékenységet házon belül, saját erőforrásból el tudjuk látni.

### 5.19. Esetleges panasz

A panaszok kezeléséért egy külön osztály, a panaszkezelési osztály felel. Minden olyan levél, amelyben a panasz szó szerepel, vagy ha úgy ítélik meg, hogy azonnal, gyorsan, egyszerű kommunikációval nem orvosolható az ügyfél kérése, akkor ennek az osztálynak kell továbbítani az ügyet, az ő illetékességük a panasz kivizsgálási szabályai és előírásai mentén eljáráni.

### 5.20. Kockázatviselés vége

A kockázatviselés végének időpontjáig van a biztosító kockázatban, tehát a biztosítási szerződés alapján a kár bekövetkezése esetén térítésre eddig az időpontig kötelezhető. Leggyakrabban a kockázatviselés vége egy előre meghatározott, szerződésben rögzített dátum, aminek elérésével a kockázatviselés megszűnik, vagy a következő időszakra automatikusan meghosszabbodik. Ettől eltérő lehet, ha például az ügyfél nem fizeti meg a biztosítás díját, ami automatikusan a szerződés és egyben a kockázatviselés megszűnését is jelenti.

Útlemondás biztosításunk esetében ez az időpont az utazás megkezdésének az időpontja lesz, hiszen maga a kockázat, amire a biztosítást kötötték az utazás pillanatától már nem áll fent.

### 5.21. Elemzések

A termék bevezetését követően a szükséges elemzések összeállítása és elvégzése rendkívül fontos lesz. Jelenleg is fut automatikus riportálás és elemzést minden termékre, amiket ki kell egészíteni az új módozattal is, hogy az útlemondás biztosítás is bekerüljön az automata riportok közé. Ezen felül a termék indulása miatt főleg az első évben a szokásosnál nagyobb sűrűséggel kell elvégezni elemzéseket az értékesítési számok alakulása kapcsán, hogy melyik csatornán érkeznek a kötések, mekkora a volumen, mekkora a darabszám, milyen díjjal kötődnek, milyen díjfizetéssel. Az érintett rendszereket is elemezni kell, a könyvelést, a dokumentum raktározását és a rendszerekbe való adatok feltöltését is figyelni kell.

A díjbevétel és a kárhányad alakulása rendkívül fontos lesz a kezdeti időszakban, ezért erre az első évben havi riportot kell készíteni és elemezni kell minden hónapban.

Ezen elemzéseket kell kiegészíteni a versenytársak figyelésével, és a piac alakulásával, amit véleményem szerint félévente elegendő elvégezni és frissíteni az így kapott információkat, hogy mindig naprakészek legyünk, hogy a termékünk milyen szerepet tölt be a piacon.

### **5.22. A termék már nem értékesíthető**

Legutolsó fázisa egy terméknek az lehet, amikortól az értékesítését beszüntetik, azaz új szerződés már nem köthető. A termék attól még létezik, hiszen a folyamatban lévő szerződések nem szűnnek meg, így akár még évekig fennmaradhatnak olyan szerződések, melyeknek az értékesítését már megszüntették. Nyilván a folyamatos elemzések és termékfigyelés következménye lehet az, hogy meg kell hozni azt a döntést, hogy a termék értékesítését beszüntetik.

## 6. Javaslatom

Az elvégzett elemzéseim alapján az én javaslatom az, hogy az UNIQA Biztosító Zrt. számára érdemes az útlemondás biztosítást bevezetni az utasbiztosítási piacra. Mind a gazdasági, mind a biztosítási körülmények azt igazolják, hogy rövid és hosszú távon egyaránt eredménynövelő hatása lehet a biztosítási díjbevételekre és a teljes nyereségre.

A termékéletrajz-modell alapján, az általam leírt lépések mentén haladva a termékbevezetés részletesen kidolgozásra került. Az utasbiztosítási termékmenedzser feladata, hogy közben tartsa ezt a projektet és értesítse a projektben résztvevőket. A board tagok számára elkészített prezentáció alapján meghozható a felsővezetői döntés a termék bevezetéséről, melyet a termékmenedzser készít el és prezentál, a lakossági biztosítások terület vezetőjének közreműködésével. A meghozott döntés után a termékmenedzser dolgozza ki a terméket, készíti el az eljárásrendet az érintett szakosztályok bevonásával, és indítja el az informatikai fejlesztés igényét. Az IT fejlesztés ideje alatt heti megbeszélések keretében egyeztet a projektben érintett vezetőkkel, szakosztályokkal a kitűzött határidők betartása és az aktuális fejlesztési irányok ellenőrzése mellett. A kész fejlesztések tesztelése és bevezetés előtti ellenőrzése is a termékmenedzser feladata. Kész fejlesztéseket követően egy végső egyeztetés, megbeszélés szükséges házon belül, melyben minden érintett társosztály vezetőjének jelenléte szükséges, úgy mint: vagyonszerkezet, pénzügy, marketing, belső ellenőrzés, projekt, panaszkezelés, kárrendezés, irattározás, értékesítés és végül termékfejlesztési osztály vezetője és igazgatója. A termékmenedzser tájékoztatja a vezetőket a termék tervezett indulásának napjáról és kiosztja a feladatokat az érintett területeknek. A kezdeti dátumot követően részletes riportálás és ellenőrzés szükséges minden folyamatban érintett résztvevőtől, melyet a termékmenedzser kér számon.

Véleményem szerint minden termékmenedzser számára ez a legnehezebb feladat, egy új termék létrehozása, és az életciklusában való végigkísérése, jó gazda gondosságával való egyengetése és törekvés rá, hogy sikert érjen el. Fontosnak tartom, hogy a bevezetést követően nem ér véget a munka egy termékmenedzser számára, sőt, igazán csak azután kezdődik és egész addig tart, amíg a termék a piacon elérhető és értékesíthető!



## 7. Összefoglalás

Célom az volt ezzel a szakmai munkával, melyet szakdolgozatként megírtam, hogy felmérjem Magyarország gazdasági teljesítményét, valamint a hazai biztosítási piacot és megpróbáljam megítélni, hogy eredményesen bevezethető lehet-e egy új biztosítási termék. Kutatómunkámmal összegyűjtöttem minden releváns információt, ami a magyar gazdaság alakulására vonatkozott az elmúlt években, ezekből megállapítottam, hogy a magyar gazdaság kikerült a recesszióból és növekedési pályára állt. A magyar biztosítási szektor elemzéséből az derült ki számomra, hogy a tervezett eredményesség növeléséhez nem elegendő a meglévő termékeket a piaci változásokhoz igazítani, hanem új termék bevezetésén kell gondolkodni. Fény derült számomra arra, hogy az útlemondás biztosítás értékesítésével a 32 hazánkban működő biztosító társaság közül csupán 4 foglalkozik, ezért elkezdtem mélyebben utánanézni, mik egy ilyen termék bevezetésének lehetőségei. Kijelöltem a termék célcsoportját, amely egyértelműen a magyar lakosság, azon belül a több napos utazáson résztvevők, akiknél a felmerülő költségek között szerepel a szállás költség, a külföldi előre lefoglalt programok és utazási költségek, melyre a biztosítási térítés vonatkozik. Tanulmányoztam a magyar lakosság utazási szokásait, külföldi költéseit, ezekből világosan kiderült számomra, hogy a több napos utazások száma és az ezen utazáson a - termékem szempontjából fontos - külföldi költések növekedő tendenciát mutatnak, 2014-ben a magyar utazók külföldi költéseinek összege elérte a 200 milliárd forintot! Ez a 200 milliárd forint a biztosítható kockázatnak a mértéke, melyre jelenleg 4 biztosító tud terméket kínálni és a biztosításból díjbevételt szerezni. Mindezek mellett az európai uniós és a magyarországi lakosság utasbiztosítási szokásait figyelve kimondható, hogy az európai turisták 80%-a köt utasbiztosítást, míg Magyarországon ennek az aránya csupán 40%. Összegezve a kutatásaim eredményét, miszerint növekvő makrogazdasági környezetben, kevés versenytárs mellé, egy folyamatosan bővülő piac fogadná az új termékünket, úgy döntöttem, hogy nekiállok a termék létrehozásának és kidolgozom a bevezetéséhez szükséges minden lépést részletesen. A kidolgozás során dr. Bihari Zoltánnal – főnökömmel – közösen létrehozott „Termékéletciklus-modell” mentén haladtam, melynek minden egyes pontja fontos szerepet tölt be egy biztosítási termék életében. Ebben a dokumentumban leírtak alapján, lépésről-lépésre haladva, ez a termék konkrétan

megvalósítható, bárki számára, aki hajlandó belevágni, még akkor is, ha nem ez a szakterülete.

Élvezetes volt számomra összeállítani ezt az anyagot, szeretném leszögezni, hogy én valóban be akarom vezetni ezt a terméket a piacra, tehát ezt a dolgot nem csak azért készítettem, mert kötelező a tanulmányaim befejezéséhez, hanem azért, hogy lássam, és más számra is bemutathassam, hogy az útlemondás biztosításnak van helye az UNIQA termékpalettáján. Az elemzéseim alapján azt mondhatom, hogy érdemes belevágni és bevezetni a terméket a magyar biztosítási piacra. A termék számos keresztértékesítési lehetőséget is magában hordoz, könnyen összekapcsolható az alap utasbiztosítási termékekkel, kampányokat, értékesítési versenyeket és egyéb teljes biztosítási díjbevételt növelő lehetőségeket lehet hozzá kapcsolni, ami az új termék díjbevételén felül, a többi meglévő terméken keresztül még jobban hozzájárulhat a teljes utasbiztosítási díjbevételhez és egyben az UNIQA Biztosító Zrt. sikereihez.

## 8. Ábrák és táblázatok jegyzéke

1. ábra - GDP volumenváltozása .....	8
2. ábra – Munkanélküliségi ráta.....	8
3. ábra – Termékélelciklus modell.....	19
1. Táblázat – Nemzetgazdaság és biztosításügy .....	9
2. táblázat - A bruttó biztosítási díjbevétel és a piaci részesedés megoszlása társaságonként.....	11
3. táblázat - Élet és nem-élet ág díjbevételének összehasonlítása .....	12
4. táblázat - Utasbiztosítási ágazat bruttó díjbevétele az elmúlt években.....	14
5. táblázat - Utasbiztosítási üzletág 2014 év adatai .....	15
6. táblázat – Útlemondás biztosítás aránya a teljes díjbevételhez .....	16
7. táblázat – Külföldre utazók száma és megoszlása.....	20
8. táblázat - A külföldre látogatók tartózkodási ideje és költsége .....	20
9. táblázat - A külföldre látogatók száma és megoszlása az utazás fő célja szerint.....	21
10. táblázat - A külföldre látogatók költsége az utazás fő célja szerint.....	22
11. Táblázat – Költség/haszon elemzés .....	24

## 9. Források

- 2003. ÉVI LX. TÖRVÉNY A BIZTOSÍTÓKRÓL ÉS A BIZTOSÍTÁSI TEVÉKENYSÉGRŐL
- 2013. ÉVI V. TÖRVÉNY A POLGÁRI TÖRVÉNYKÖNYVRŐL
- ÉBLI GY. ÉS ZAVODNYIK J. – 1998 – *Biztosításszakmai ismeretek felsőfokon* – I. kötet – Kereskedelmi és Gazdasági Főiskola – Szolnok
- KSH – GDP volumenváltozása – 2015.08.11 –  
<http://www.ksh.hu/gyorstajekoztatok/#/hu/document/gdp1412>
- KSH – Munkanélküliségi ráta – 2015.08.11. –  
<http://www.ksh.hu/?lang=hu>
- KSH – NEMZETKÖZI UTAZÁSOK, 2014 IV. NEGYEDÉV – 2015.08.27. –  
[HTTP://WWW.KSH.HU/APPS/SHOP.KIADVANY?P\\_KIADVANY\\_ID=46250](HTTP://WWW.KSH.HU/APPS/SHOP.KIADVANY?P_KIADVANY_ID=46250)
- MABISZ – UTASTAGOZATI ADATOK
- MABISZ – MAGYAR BIZTOSÍTÓK ÉVKÖNYVE 2015
- SZABÓ T. - 2015 - *Hungarikum az utasbiztosítás, mégis kevesen kötnek* – MOZAIK - <HTTP://NOL.HU/MOZAIK/HUNGARIKUM-AZ-UTASBIZTOSITAS-MEGIS-KEVESEN-KOTNEK-1549803> - 2015.08.25.
- UNIQA BIZTOSÍTÓ ZRT. HONLAPJA:  
[HTTP://WWW.UNIQA.HU/HOME/04\\_MAGUNKROL/1\\_VALLALATUNK/UNIQ\\_A\\_BIZTOSITO\\_2.PHP](HTTP://WWW.UNIQA.HU/HOME/04_MAGUNKROL/1_VALLALATUNK/UNIQ_A_BIZTOSITO_2.PHP)
- UNIQA BIZTOSÍTÓ ZRT. ÜZLETI JELENTÉS 2014

